

CARTA DEI SERVIZI

Il Fiore del Deserto E.T.S.



Ottobre 2025



CHI SIAMO

Il Fiore del Deserto E.T.S., attiva dal 2001 come Ente di Promozione Sociale, ha come finalità la realizzazione di Progetti di inclusione per rispondere alle nuove forme di povertà, di emarginazione e di disagio, attraverso interventi mirati all'inserimento sociale e alla tutela dei diritti. L'E.T.S. promuove l'integrazione delle persone vulnerabili e la cultura della solidarietà allo scopo di contribuire alla costruzione di comunità inclusive.

L'Ente nasce dopo una lunga esperienza maturata dalla sua fondatrice, la Dott.ssa Vittoria Quondamatteo (psicologa-psicoterapeuta, fondatrice anche della Ente Italiana Nomadi dell'Amore – AINA Onlus), in Africa subsahariana e in America Latina, ove ha realizzato interventi di promozione e di tutela rivolti prevalentemente a minori.

Storicamente, l'Ente affonda le proprie radici nei principi fondamentali della Costituzione Repubblicana e della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, nonché nei precetti della Cristianità e del Vangelo, condividendo la spiritualità di Don Orione. L'E.T.S. promuove l'accoglienza presso Strutture residenziali dedicate, offrendo cura e aiuto alla persona tramite interventi strumentali quali ad esempio attività laboratoriali, come previsto dal proprio Statuto interno, anche in sinergia con altre Organizzazioni di settore nonché con le Amministrazioni Pubbliche (Roma Capitale, Regione Lazio, Centro Giustizia Minorile, ecc.).

FONDAMENTI DELLA CARTA

Il Fiore del Deserto E.T.S. ha adottato la Carta dei Servizi in relazione alle disposizioni normative in materia. La realizzazione della stessa si colloca all'interno dei principi di trasparenza, informazione e garanzia.

In tale documento sono descritti i criteri, le modalità e gli obiettivi attraverso i quali il Progetto Accoglienza viene erogato. Vengono altresì individuati i principi fondamentali ai quali uniformare l'offerta dei

servizi, nonché i profili organizzativi e gli strumenti di tutela proposti all'utente.

La presente Carta dei Servizi costituisce un documento contrattuale e viene consegnata e/o esibita ai fruitori delle attività o alle terze parti interessate.

Le segnalazioni ed eventuali reclami potranno essere presentati nei modi previsti nella sezione 4° "Valutazione qualità servizio e tutele" (questionario in allegato).

Il documento è suddiviso nelle seguenti sezioni:



Sezione 1. NORMATIVA - PRINCIPI ISPIRATORI

ALCUNI RIFERIMENTI NORMATIVI:

- Costituzione della Repubblica Italiana (1 gennaio 1948)
- Decreto legislativo 28 luglio 1989 n. 272
- Legge quadro 8 novembre 2000 n. 328
- Legge Regionale Lazio 12 dicembre 2003 n. 41
- Deliberazione Giunta Regione Lazio 23 dicembre 2004 n. 1305
- Regolamento Regione Lazio 18 gennaio 2005 n. 2
- Delibera Giunta Regionale Lazio 3 febbraio 2012 n. 39
- Delibera Giunta Regionale Lazio 24 marzo 2015 n. 124
- Delibera Giunta Regionale Lazio 2 marzo 2018 n. 149
- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani (10 dicembre 1948)
- Convenzione sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione nei confronti della donna (18 dicembre 1976)
- Convenzione Internazionale sui Diritti del Fanciullo (20 novembre 1989)
- Trattato di Amsterdam (art. 13 – Amsterdam, 17 giugno 1997)
- Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea (Nizza, 7 dicembre 2000)
- Piano nazionale d'azione contro la tratta e il grave sfruttamento (2016 - 2018)
- Decreto legislativo 117/2017 Codice del Terzo settore
- Dichiarazione di Roma (25 marzo 2017)

IN CONTINUA EVOLUZIONE...

Per un miglioramento qualitativo dei servizi offerti, la presente Carta è strutturata in senso dinamico e pertanto sarà costantemente aggiornata e/o modificata in linea con le trasformazioni e le modifiche dei servizi proposti e delle relative caratteristiche.

1 a) PRINCIPI ISPIRATORI

Accoglienza, Solidarietà, Familiarità, Amicizia, Equità, Trasparenza, Qualità e Cultura della sostenibilità sono solo alcuni dei principi posti alla base del comune sentire de Il Fiore del Deserto E.T.S. L'Ente promuove e salvaguarda, attraverso la creazione di reti di relazioni interpersonali, ogni forma di rispetto della dignità umana, giustizia sociale, tutela della salute psico-fisica dell'individuo.

Tutti i principi ispiratori nascono dalla convinzione che ogni rapporto umano porti in sé e riconosca il principio della reciprocità, nell'ottica di uno scambio paritario continuo e di un arricchimento costante.

1 b) FOCUS DELL'ENTE

L'Ente mira a realizzare interventi di promozione e di tutela rivolti prevalentemente a minori e soggetti in stato di emarginazione sociale, disagio e fragilità presenti sul territorio.

Le iniziative dell'Ente vengono attuate, attraverso Progetti di accoglienza di varie tipologie e genere, in Strutture residenziali deputate, ove il personale designato segue i singoli utenti, implementando percorsi individuali di sostegno che prevedono molteplici attività collegate e/o laboratori socializzanti.

L'impegno dell'Ente è quindi finalizzato al rispetto delle leggi e dei regolamenti statali vigenti in materia, al rispetto della riservatezza dei dati e delle informazioni afferenti agli utenti e al personale dipendente o volontario, nonché al sostenimento della crescita formativa dell'équipe stessa mediante aggiornamenti e/o supervisioni.

L'Ente considera la persona, i suoi valori ed i suoi diritti come valori intangibili e da tutelare anche in applicazione dei principi sanciti dalla Costituzione, secondo criteri di imparzialità, uguaglianza, correttezza, collaborazione, lealtà e rispetto reciproco; tali criteri dovranno improntare anche i rapporti con i terzi estranei all'Ente.

L'E.T.S., nell'ottica dei propri Progetti ed interventi a sostegno di soggetti in stato di disagio ed emarginazione sociale, partecipa a molteplici attività realizzate sul territorio e comunque proposte da Enti privati e/o pubblici, Associazioni e/o Enti del terzo settore, finalizzate a contribuire al miglioramento ed alla crescita dell'individuo nel rispetto dei diritti umani.

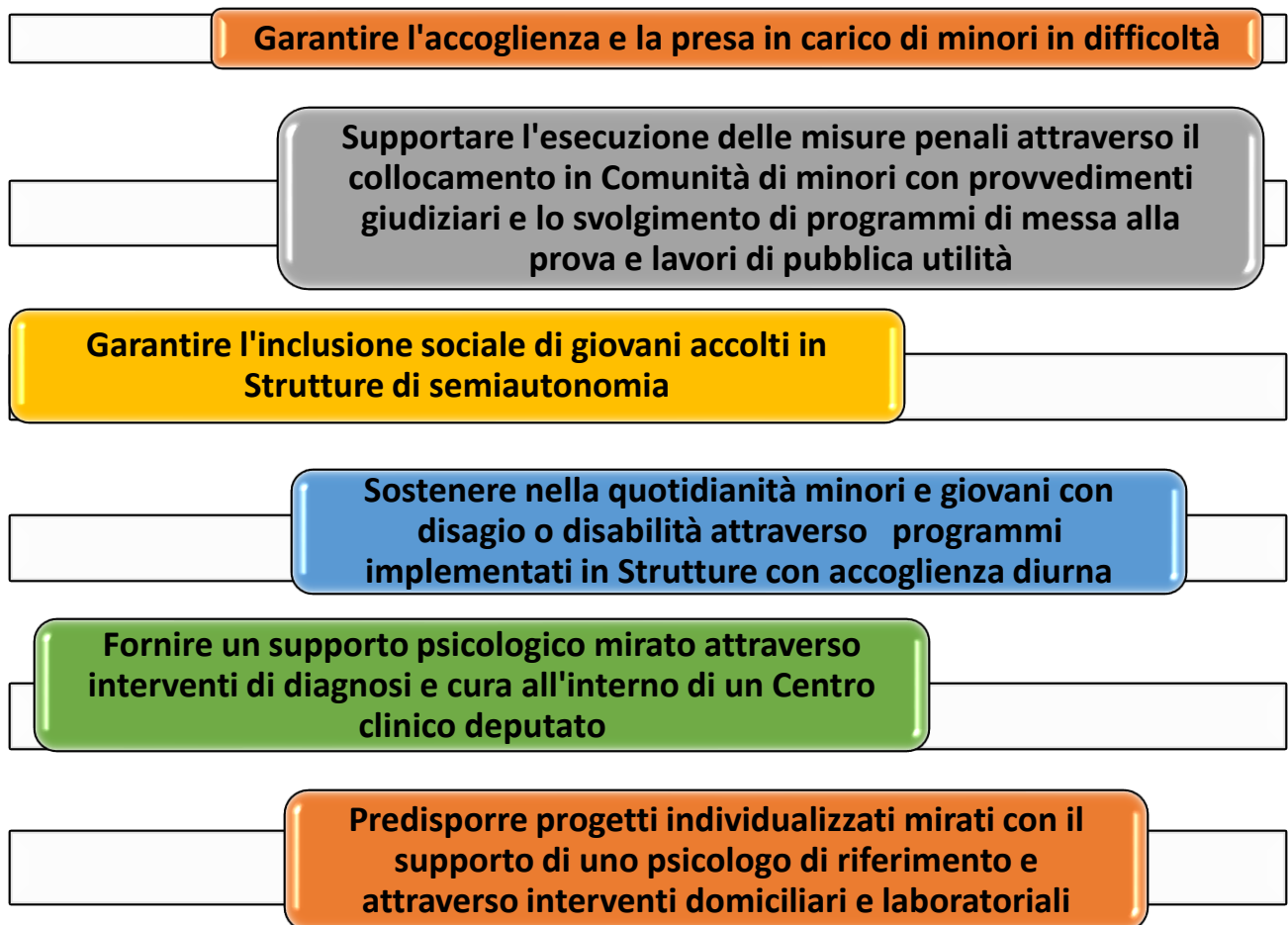
Inoltre, l'Ente promuove, attraverso una rete di rapporti con la Pubblica

Amministrazione ed Organismi del terzo settore, attività, progetti e laboratori a sostegno di soggetti in stato di disagio ed emarginazione sociale.

1 c) ORGANI SOCIALI

Il Fiore del Deserto E.T.S. è composto da un Presidente, un Consiglio Direttivo e un Organismo Operativo per la gestione delle strutture, dei servizi, dei progetti e dei rapporti istituzionali. Il Presidente, che rappresenta legalmente l'Ente, viene eletto dal Consiglio Direttivo, dura in carica tre anni e può essere rieletto. Il Consiglio Direttivo, oltre ad eleggere il Presidente, approva il bilancio e delibera il programma delle attività.

1 d) FINALITÀ E MISSION



Sezione 2. SERVIZI E MODALITÀ ACCOGLIENZA

2 a) INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE E SULLE FORME DI ACCOGLIENZA

Il Fiore del Deserto E.T.S. ha sede legale a Roma, in Via Nomentana n. 1367.

Il Gruppo appartamento "Il Fiore del Deserto" è collocato in una villa di oltre 500 mq ubicata nel Comune di Roma Capitale, in una zona servita da mezzi pubblici. Gli spazi interni sono differenziati per poter così rispondere ai bisogni degli utenti, ai loro ritmi di vita, alla necessità di riferimenti fisici stabili, all'esigenza di diversificazione individuale e di gruppo.

La Struttura è dotata di tutte le condizioni di sicurezza previste dalle normative vigenti e tutti gli impianti sono soggetti a regolare manutenzione e a controlli periodici da parte di ditte qualificate.

La residenza dispone di arredi ed attrezzature adeguati all'attività svolta ed è composta da: dieci camere, un ufficio per gli operatori, sei servizi igienici di cui uno appositamente predisposto per i disabili, una zona pranzo-soggiorno di oltre 36 mq, un salone di 47 mq, una dispensa alimentare, una dispensa per i detersivi, un cortile con giardino, una cucina attrezzata, un angolo cottura.

L'area residenziale comprende un vasto parco privato di circa 2 ettari situato all'interno della riserva naturale della Marcigliana. All'interno dello stesso è stato realizzato un programma di agricoltura sociale per agevolare i Progetti educativi e di risocializzazione: orticoltura e apicoltura per la produzione di prodotti biologici e per la formazione lavorativa in ambito agricolo di persone svantaggiate; orto-terapia per l'educazione ambientale e il supporto alla cura dei disturbi della condotta. La lavorazione del legno della foresta urbana, l'*art recycle*, la gastronomia sociale e l'*home made* completano l'offerta laboratoriale. Tale strutturazione consente agli ospiti di sperimentare un'esperienza abitativa "stimolante" dal punto di vista della socializzazione, agevolando altresì la fruizione di spazi adeguati.

IL PERCORSO DELL' ACCOGLIENZA:



- Roma
- Falciano del Massico (CE)

GRUPPO APPARTAMENTO "IL FIORE DEL DESERTO"

Ricettività: 10 posti.

Il Gruppo appartamento "Il Fiore del Deserto" accoglie ragazze tra i 14 e i 18 anni con provvedimenti penali e civili.

Il Progetto educativo viene formulato e concordato (con modalità di realizzazione, tempi e verifica degli obiettivi prefissati) in collaborazione con il Servizio inviante, la famiglia e il soggetto (ove possibile). Le richieste provenienti dai Servizi Sociali dei Municipi, dal Comune, dai Servizi della Giustizia Minorile, vengono sottoposte ad una valutazione multidisciplinare per una programmazione condivisa di ogni intervento. La durata del percorso è variabile in quanto dipende dai bisogni e dalle capacità dei minori, secondo criteri di appropriatezza legati alla tipologia clinica e alle caratteristiche della Struttura stessa.

L'accoglienza dei minori inizia con un percorso osservativo che prevede, tra l'altro, incontri tra i diversi soggetti attivi nella presa in carico. La successiva delineazione del Progetto individualizzato, che terrà conto di aspetti educativi e riabilitativi in risposta ai bisogni identificati, non può prescindere dall'elaborazione, nel minore, di una motivazione al programma di interventi.

GRUPPO APPARTAMENTO "ITINERES"

Ricettività: 8 posti.

Il Gruppo appartamento "ItinerEs" accoglie minori, di sesso maschile e femminile, sottoposti a provvedimenti penali e/o civili e con disturbi psichici in fase post-acuzie.

La Struttura residenziale nasce nel 2009 come gruppo appartamento "Casetta Rossa" nell'ambito della Rete Territoriale dei Servizi per l'emergenza psichiatrica in età evolutiva e si inserisce all'interno del più vasto Protocollo di Intesa Interistituzionale per la realizzazione di Strutture di accoglienza - residenziali e semiresidenziali - destinate a tale utenza. Il protocollo è stato sottoscritto da: Centro Giustizia Minorile (CGM) del Lazio, Comune di Roma, ASL RM/A e Istituti Santa Maria in Aquiro (ISMA).

L'intervento viene svolto in stretta collaborazione con i Servizi Sociali territoriali, i Servizi della Giustizia Minorile ed i Servizi TSMREE e DSM delle Aziende Sanitarie Locali.

La Comunità "ItinerEs" è strutturata come un luogo protetto ad alto contenimento ma al contempo fortemente collegato agli altri contesti di vita. La Struttura si avvale di una metodologia che comprende un'attenta attività clinica ed educativa e la predisposizione di adeguate azioni terapeutiche.

Il percorso terapeutico è caratterizzato da tutti gli interventi necessari ai bisogni dei minori ospiti: farmacologico, psicoterapeutico, educativo, relazionale, espressivo. Ciò, secondo una modalità integrata e adeguata alla complessità che ogni individuo presenta.

L'équipe multidisciplinare di ItinerEs è infatti composta da diverse professionalità: educatori, psicoterapeuti, psicologi, neuropsichiatra.

La Struttura può accogliere preadolescenti e adolescenti, maschi e femmine, di norma tra i 14 e i 18 anni, con eventuale possibilità di prosecuzione sino ai 21 anni (prosieguito amministrativo).

I criteri e le modalità di ingresso, nonché le procedure di accoglienza, sono definiti con i Servizi invianti a seguito di una valutazione preliminare di compatibilità.

Al fine di una presa in carico, il Servizio inviante provvede a far pervenire una relazione scritta sul caso in oggetto in cui sono specificati l'orientamento diagnostico e le indicazioni terapeutiche, nonché gli aspetti giuridici e di tutela in atto nei confronti del minore e/o del suo nucleo familiare.

A seguito di una valutazione preliminare, a cui segue risposta entro un termini brevi, si procede ad una verifica con i Servizi competenti.

La valutazione di fattibilità prevede sia un incontro con i Servizi inviati al fine di una presentazione del caso, sia un incontro di conoscenza con il minore e la famiglia (ove presente). Successivamente, gli incontri di avvicinamento e osservazione ambientale del minore (dai 3 ai 6 incontri) vengono calendarizzati nel contesto comunitario al fine di valutarne la compatibilità con lo stesso.

Dati questi presupposti, l'accoglienza definitiva è subordinata alla presenza di una effettiva motivazione, del minore e della sua famiglia (ove presente), ad un inserimento di tipo comunitario.

In seguito all'inserimento è previsto un periodo di osservazione clinica del ragazzo della durata di circa 30 giorni, alla fine del quale si procede alla definizione di un Progetto Educativo Individualizzato (PEI). Esso è formulato e concordato (modalità di realizzazione, tempi e verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati) in collaborazione con il Servizio inviante, la famiglia e il minore. Il PEI rappresenta la definizione di un percorso di crescita di cui viene reso partecipe il minore e che viene verificato periodicamente attraverso il monitoraggio degli obiettivi a breve termine ed il loro eventuale aggiornamento in funzione dei cambiamenti occorsi.

COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI "PROGETTO MASSICO"

Ricettività: 8 posti.

La Comunità alloggio "Progetto Massico" accoglie minori di sesso maschile e femminile con disagio/disabilità psicosociale e con provvedimenti penali.

La Comunità alloggio è un servizio educativo residenziale di tipo comunitario, caratterizzato dalla convivenza di un gruppo di giovani, di età compresa tra i 13 e i 18 anni, con la presenza di operatori professionali che assumono la funzione di adulti di riferimento.

La comunità alloggio assicura accoglienza e cura dei giovani, costante azione educativa, assistenza e tutela, gestione della quotidianità, attività socio educative volte ad un adeguato sviluppo dell'autonomia individuale, inserimento in attività formative e di lavoro.

La Comunità alloggio per minori è autorizzata al funzionamento e accreditata ai sensi della normativa della Regione Campania.

COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI "IL FIORE DEL DESERTO"

Ricettività: 8 posti.

La Comunità alloggio "Il Fiore del Deserto" accoglie minori di sesso maschile e femminile con disagio/disabilità psicosociale e con provvedimenti penali.

La Comunità alloggio è un servizio educativo residenziale di tipo comunitario, caratterizzato dalla convivenza di un gruppo di giovani, di età compresa tra i 13 e i 18 anni, con la presenza di operatori professionali che assumono la funzione di adulti di riferimento.

La comunità alloggio assicura accoglienza e cura dei giovani, costante azione educativa, assistenza e tutela, gestione della quotidianità, attività socio educative volte ad un adeguato sviluppo dell'autonomia individuale, inserimento in attività formative e di lavoro.

La Comunità alloggio per minori è autorizzata al funzionamento e accreditata ai sensi della normativa della Regione Campania

ACCOGLIENZA IN SEMIAUTONOMIA

Il Progetto di semiautonomia nasce per favorire l'uscita protetta dalla Comunità con un sostegno ed un accompagnamento costante nel percorso di integrazione sociale.

Si tratta di un processo residenziale temporaneo che consente una graduale crescita individuale allo scopo di affrontare un cammino di vita autonomo altrimenti difficile da compiere viste le limitate e fragili risorse dei ragazzi e delle giovani donne che vengono accolte.

Il percorso di semiautonomia è supportato dalla presenza di un "compagno adulto" di riferimento: un operatore che, sostenendolo, accompagna il ragazzo nella quotidianità. L'affiancamento di un operatore è un supporto indispensabile nella fase della ricerca di un lavoro, nonché per guidare i ragazzi nella gestione del quotidiano, negli impegni e nelle responsabilità che assumono.

L'équipe dell'Ente segue comunque tutte le tappe del percorso di semiautonomia.

Il Progetto si esplica nell'ottica del rafforzamento e progressiva acquisizione di autosufficienza.

La vita negli appartamenti è strutturata dall'assunzione di alcune basilari regole di convivenza: la cura di sé, dei propri spazi e delle aree comuni, il rispetto reciproco, l'equa distribuzione degli incarichi nella gestione della casa, della spesa e dei pasti.

In tutte le Strutture è predisposto per ogni ospite un Progetto educativo personalizzato che tiene conto delle caratteristiche individuali e della maturazione personale raggiunta e che indica i tempi di permanenza nella Struttura, nonché i contenuti e le modalità degli eventuali interventi finalizzati al completamento del percorso di autonomia.

Ogni Progetto personalizzato assicura l'integrazione funzionale ed operativa con gli altri Servizi esistenti sul territorio, ed in particolare con gli Enti di formazione e di lavoro.

2 b) SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO DIURNO POLIFUNZIONALE

E' un servizio territoriale semiresidenziale che offre percorsi formativi e psico-educativi sia per minori e giovani sottoposti a procedimenti penali o civili, sia per giovani in condizione di svantaggio.

Le attività, realizzate in collaborazione con i Servizi territoriali invianti, si svolgono nelle aree delle coltivazioni biologiche, dell'apicoltura, della lavorazione del legno e di materiali da riciclo. La finalità è quella di promuovere e valorizzare le attitudini e le capacità personali dei ragazzi allo scopo di favorirne il benessere e l'autonomia e di prevenire il disagio e la devianza.

La possibilità di godere di un particolare contesto paesaggistico ricco di opportunità ci permette di coglierne le potenzialità didattico-terapeutiche, nonché di progettare percorsi formativi e terapeutico-riabilitativi.

Accanto alle attività agricole che vedono quotidianamente impegnati i ragazzi, il servizio diurno ha attivato nel tempo diversi laboratori: laboratorio del legno, con la realizzazione di beni di pubblica utilità per l'arredo dei parchi urbani pubblici e privati; falegnameria, con la preparazione all'utilizzo di strumenti per il taglio e la piallatura del legno e costruzione di arnie per l'apicoltura; produzione di sapone e affini, con la preparazione, in particolare, di saponi di Marsiglia, creme ed essenze; riciclo, per la creazione di oggetti antropomorfi volti all'arredo urbano e di spazi condivisi; coltivazione didattico-terapeutica di un piccolo orto, con la produzione di ortaggi; dolci, con la preparazione di prodotti di pasticceria.

CENTRO CLINICO "ANIMA MUNDI"

L'E.T.S. collabora con la Fondazione Luigi Quondamatteo Onlus, nella gestione del Centro Clinico "Anima Mundi" per la presa in carico terapeutica, individuale e familiare. L'intervento clinico è finalizzato ad integrare l'operato delle Strutture socio-sanitarie di primo livello in sinergia con i Servizi territoriali competenti, nel pieno rispetto delle norme legislative relative al minore.

Il Centro si propone di accogliere e sostenere i minori inseriti nella Comunità e tutti quei casi segnalati ed inviati dai Servizi del territorio e dalle Istituzioni giudiziarie. Nella presa in carico, come nell'intero programma, rientra anche la valutazione di un neuropsichiatra infantile presente presso la Struttura due volte a settimana.

I collaboratori del Centro sono professionisti e consulenti esterni che svolgono prestazioni esclusivamente di tipo clinico/psicodiagnostico e psicologico/psicoterapeutico sulla valutazione e il trattamento di molteplici disturbi psichici tipici dell'età evolutiva (maltrattamento e abuso all'infanzia e all'adolescenza, condotte centrate sul corpo e disturbi dell'identità di genere, sostegno terapeutico per i minori utenti della Comunità e sostegno alla genitorialità con l'attivazione di percorsi psicoterapeutici familiari e di coppia).

L'adolescenza è un periodo di transizione in cui si può assistere all'insorgenza di sintomi che comunicano la difficoltà di separarsi dalla famiglia. Per leggere il sintomo all'interno di un contesto familiare, è necessario analizzare i "modelli di interazione" della famiglia stessa. Dunque, lavorare con quest'ultima è spesso un essenziale complemento nell'ambito dell'intero Piano di trattamento. Ciò, al fine di individuare, ad esempio, quello che è il ruolo giocato dalle interazioni familiari nella patogenesi e nel mantenimento della sintomatologia del paziente.

La nuova esperienza emozionale che il soggetto vive all'interno dello spazio psicoterapeutico dedicato gli consente di instaurare un nuovo tipo di relazione con il terapeuta e gli altri operatori. L'équipe può infatti diventare una "base sicura" attraverso la quale riuscire ad elaborare nuovi contenuti personali.

Allo stesso modo, la terapia familiare risulta essere un aspetto fondamentale del Progetto del minore. Infatti, laddove è possibile, la Struttura prende in carico l'intera famiglia dell'assistito.

Il servizio utilizza uno spazio neutro, luogo protetto per l'ascolto ai fini giudiziari (raccolta di sommarie informazioni testimoniali, audizioni protette, *validation* di casi di presunto abuso) e luogo neutro per gli incontri protetti tra minori e adulti con funzioni genitoriali (osservativo-valutativi, trattamentali e di verifica di fattibilità).

Il Centro clinico elabora e realizza Progetti specifici di prevenzione, informazione ed orientamento su richiesta di Enti pubblici e privati. Inoltre, promuove ed organizza convegni, seminari, corsi di formazione professionale e aggiornamento per operatori che lavorano in ambito socio-sanitario e pedagogico-educativo.

La presenza di un'équipe interdisciplinare integrata di specialisti permette di rispondere a specifici disagi e problematicità che hanno esordio in età evolutiva. Ciò, attraverso una modalità integrata di trattamento che prevede un lavoro di rete funzionale tra i vari Servizi e professionisti coinvolti nella gestione del caso.

Gli interventi psicoterapeutici si inseriscono in modo integrato all'interno del Progetto individualizzato predisposto per ogni singolo utente, con il quale viene svolto un costante lavoro motivazionale a sostegno di un percorso di autonomizzazione che riguarda la cura di sé, degli spazi personali e comuni, nonché la graduale ripresa di autonomia verso l'esterno. L'utente dispone di un operatore di riferimento che tiene le fila del Progetto e che si interfaccia con i familiari del minore stesso relativamente a tutti gli aspetti legati alla quotidianità.

I collaboratori del Centro clinico si prefiggono, inoltre, di consolidare e strutturare, in collaborazione con Università ed Istituti pubblici e privati, un lavoro di ricerca e studio sulle problematiche oggetto degli interventi e sui metodi proposti nelle attività cliniche.

Seppure il modello operativo di riferimento tragga ispirazione all'interno di una cornice epistemologica proveniente dal pensiero e dalle riflessioni di Bion e di Bateson, gli interventi psicoterapeutici si avvalgono anche di interpretazioni ed interventi di matrice psicoanalitica e psicodinamica, nonché di strategie di stampo cognitivo-comportamentale e di principi dell'orientamento psicosociale-pedagogico.

PROGETTO SINAGO

Sinago, attivato nel 2010, è articolato secondo Progetti individualizzati sul minore suddivisi in: interventi domiciliari effettuati da uno psicologo di riferimento; attività laboratoriali supportate dalla presenza di uno psicologo; sostegno psicoterapeutico individuale e familiare dove richiesto; incontri di rete con i referenti della Scuola, dei Servizi Sociali e dei Servizi Sanitari.

L'intervento, attualmente realizzato in collaborazione con la Fondazione Luigi Quondamatteo Onlus, è volto ad offrire ai ragazzi con disagio psicosociale l'opportunità di costruire una relazione significativa di sostegno, accompagnamento e di rispecchiamento delle varie funzioni e capacità. Ciò, attraverso la condivisione della quotidianità e mediante la

partecipazione a molteplici attività laboratoriali, terapeutiche e formativo-occupazionali.

L'intervento di sostegno psicosociale si propone come un'area intermedia che permette all'adolescente di usufruire della figura dello psicologo in base ai livelli di accessibilità dell'esperienza più adatti al suo attuale funzionamento psichico. Da un punto di vista operativo, la figura dello psicologo di riferimento ha anche la finalità di sottolineare l'importanza di un lavoro di ristrutturazione del sé e di un funzionamento che si sviluppa a partire dal "fare insieme" e dalla condivisione del piacere nello svolgimento delle attività, favorendo così il sostegno e il rafforzamento delle funzioni intrapsichiche nonché la valorizzazione delle potenzialità individuali di crescita. Questo tipo d'intervento appare indicato in quelle situazioni in cui il funzionamento mentale, sociale e relazionale dell'adolescente è in stato di "stallo" e, comunque, quando pur avendo bisogno di un sostegno psicologico, non riesce ad usufruire di una cura centrata esclusivamente sulla "parola", trovandosi orientato principalmente verso azioni e comportamenti spesso auto ed etero-lesivi. Il Progetto mira, quindi, a rafforzare la rete sociale primaria (familiare) e secondaria (amicale) costruendo relazioni significative tra le famiglie (minori e nuclei familiari multiproblematici), anche attraverso la promozione di nuove forme di accoglienza (Centro diurno a tempo pieno o part-time).

Il Progetto ha le seguenti finalità: offrire ai ragazzi con disagio psicosociale l'opportunità di costruire una relazione significativa di sostegno, di accompagnamento e di rispecchiamento delle varie funzioni e capacità tramite la condivisione delle attività quotidiane; mediazione tra il minore, la sua famiglia e le Istituzioni; sostegno didattico, inserimento scolastico o professionale; inserimento in centri di aggregazione giovanile e/o in attività laboratoriali terapeutiche e formativo-occupazionali; rafforzamento della rete sociale primaria (familiare) e secondaria (amicale) e costruzione di network solidali tra famiglie (minori e nuclei familiari multiproblematici); creazione di collaborazioni con altre realtà del territorio.

LABORATORI

L'Ente mette a disposizione degli utenti molteplici attività laboratoriali che, supervisionate e coordinate dall'équipe, hanno funzioni terapeutiche, formative ed occupazionali.

LABORATORIO DI CINEMA

Il laboratorio di cinema è uno spazio di formazione e creazione che si basa su un modello di lavoro esperienziale: attraverso l'insegnamento delle principali tecniche cinematografiche (il concetto di inquadratura e le varie tipologie, la profondità di campo, l'utilizzo manuale dell'obiettivo) e lo sviluppo delle capacità creative, esso ha infatti come scopo ultimo l'emersione dell'immaginario visivo ed emotivo dei ragazzi partecipanti. Il lavoro viene svolto attraverso il confronto con l'altro, mettendo in gioco le proprie emozioni e il proprio vissuto. L'obiettivo è pertanto quello di creare un prodotto video che rappresenti la vita, il sentire e le idee dei ragazzi ospiti presso la Comunità.

I ragazzi stessi divengono protagonisti attivi delle rappresentazioni mediante la realizzazione di un vero e proprio set cinematografico.

LABORATORIO DI DANZA

Il laboratorio di danza rappresenta uno spazio dedicato al corpo ed al linguaggio che il corpo stesso manifesta.

Il laboratorio si sviluppa a partire da tecniche che hanno come punto di riferimento la danza contemporanea, il movimento creativo e lo yoga, nonché da pratiche che prendono forma a partire dai partecipanti stessi.

Il lavoro è incentrato sulla ricerca di uno stato di presenza, di una consistenza nel *qui ed ora*. Il punto su cui ci si focalizza non è tanto la ricerca di una forma ben costruita, quanto piuttosto il processo fatto di errori, cadute e rischi. Un viaggio che, nell'ambito di una sala, rispecchia il microcosmo di ciò che avviene al di fuori.

Il laboratorio inizia con un training fisico che apre ogni incontro e complessivamente prevede esercizi e pratiche di improvvisazione sia individuali che di gruppo.

Per sviluppare ed aumentare la fiducia verso gli altri vengono altresì esercitate, in coppia o in gruppo, pratiche in assenza di visibilità (vista oscurata).

Ogni anno, il Progetto termina con un feedback conclusivo volto a condividere le percezioni e le esperienze dei partecipanti.

LABORATORIO DI AGRICOLTURA SOCIALE

Il laboratorio di agricoltura sociale nasce nel 2009 dalla sensibilità ecologica de Il Fiore del Deserto E.T.S.

L'obiettivo generale è quello di promuovere, tra i giovani ospiti delle comunità, la cultura ambientale come occasione di riflessione, crescita e maturazione individuale mediante la quale rafforzare i percorsi riabilitativi, di reinserimento ed inclusione.

La scelta di introdurre la cultura ambientale nei piani educativi e di sostegno alla crescita dei giovani in difficoltà si è rivelata fortemente innovativa e proficua all'interno di un settore, quello adolescenziale protetto, che accoglie problematiche giovanili fortemente caratterizzate da condotte e agiti psicotici e borderline.

Nel tempo queste attività di sensibilizzazione e informazione si sono potenziate tramite l'avvio di laboratori formativo/occupazionali nell'ambito dell'agricoltura e dell'apicoltura, nonché mediante la creazione della Società Agricola Fiore del Deserto s.s., che ha ottenuto la certificazione della produzione biologica e che è attivamente impegnata nella tutela e salvaguardia del patrimonio ambientale (per un maggior dettaglio delle attività si rimanda al sito www.agricolturasocialefioredeldeserto.it).

LABORATORIO DI GASTRONOMIA SOCIALE

Il laboratorio di gastronomia sociale è un'attività formativo/occupazionale realizzata per sostenere i giovani in difficoltà ad inserirsi nel mondo del lavoro.

I principi della sana alimentazione e consapevolezza ambientale sono le linee guida di un percorso di formazione e promozione alla cultura della sostenibilità come modello di consumo responsabile e di attenzione alla

persona. Vengono così elaborati prodotti gastronomici utilizzando ciò che la natura e il territorio offrono. Tutti gli eventi legati a tale laboratorio sono elaborati e realizzati da un gruppo di lavoro che comprende le ragazze delle comunità ed esperti del settore gastronomico.

LABORATORIO DI MUSICA

Il Progetto “La Musica nel Laboratorio” nasce nel 2009 con il principale obiettivo di far vivere ai ragazzi un’esperienza di condivisione sensoriale. All’interno del laboratorio di musica, attraverso una graduale “accordatura” emotiva che si sviluppa sia a livello individuale che tra i diversi partecipanti, si prepara il terreno per il riconoscimento dell’altro, nel rispetto degli spazi, delle pause musicali e dell’ascolto. Ma soprattutto nel rispetto del tempo, anch’esso sia interno che esterno. Un tempo che, nell’incontro con lo strumento, passa da una dimensione simbolica ad una concreta. L’aspetto concreto è costituito dai continui passaggi tra il “rumore caotico”, anch’esso fondamentale, e l’orchestra, determinata, quest’ultima, dalla sincronia dei movimenti di tutti i ragazzi rispetto allo strumento.

Per la maggior parte degli adolescenti che partecipano al laboratorio, l’esperienza dello stare in gruppo è scarsa o pressoché inesistente. Molto spesso, le loro capacità interpersonali inibite hanno limitato efficaci occasioni di scambio e di accettazione nelle relazioni intime. Uno dei fondamentali obiettivi del laboratorio è quindi anche quello di rafforzare l’identità del gruppo. Ciò, a partire dalla cura dello spazio in cui l’attività si svolge e fino alla creazione di una vera e propria band musicale: The Red Band.

L’appartenenza al gruppo permette agli adolescenti di sperimentare un maggiore senso di autoefficacia, di accrescere la propria autostima, di non sentirsi inaccettabili o sgradevoli, ma di percepirsi piuttosto come membri validi, integrati, capaci di contribuire al benessere del gruppo stesso.

Negli anni, la Red Band si è esibita presso l’Auditorium Comunale di San Benedetto del Tronto (AP), il Blues Open di Cerveteri (RM) e, a Roma, presso il Nuovo Cinema Palazzo, il Teatro Vascello e il Teatro Lo Spazio. Inoltre, l’esperienza e l’impegno dei ragazzi hanno dato vita al CD “Attimi”, un album contenente le tracce delle canzoni scritte e realizzate dalla The Red Band. Esso è stato presentato il 20 gennaio 2017 a Roma, presso il Teatro Vascello, in occasione di un evento di sensibilizzazione.

LABORATORIO DI WEB RADIO

Il laboratorio di web radio "Radio Sinago" è attivo da settembre 2012. Nell'ambito di esso i ragazzi sono impegnati nella gestione e nella conduzione di una web radio che prevede la programmazione e la messa in onda di una trasmissione radiofonica una volta a settimana.

Il termine "Sinago" (dal greco *sin* "con", *ago* "condurre") racchiude il significato di questa attività: il "fare insieme" per promuovere percorsi educativi, riabilitativi e di integrazione sociale.

Attraverso la musica e le parole, Radio Sinago vuole essere un ponte che ri-collega e porta fuori dalle mura della Comunità le voci e le esperienze dei ragazzi.

Rispetto ad altre attività laboratoriali attive presso l'Ente, il laboratorio di web radio si caratterizza per un setting molto particolare. La necessità di dover rispettare degli orari di "messa in onda" e l'esigenza di dover in ogni caso realizzare un prodotto, sono aspetti che spostano l'impronta del laboratorio più verso il polo "occupazionale" che "espressivo". Tale esperienza funge tuttavia da "contenitore" in cui gli adolescenti possono riversare emozioni e risorse anche grazie all'istantaneità e alla sollecitudine della diretta radiofonica, che si combina perfettamente con l'immediatezza tipica dell'adolescenza.

Preparare e condurre una trasmissione radiofonica favorisce e stimola nei ragazzi lo spirito di lavoro di gruppo, aiutandoli a rafforzare le loro capacità di dialogo e comunicazione. Inoltre, la discussione critica sulle varie tematiche scelte, oltre ad offrire spunti di informazione diversi per i partecipanti, fornisce loro anche l'opportunità di esprimere le proprie idee ed opinioni personali. Tra le modalità della diretta, il dibattito rappresenta infatti quella che, oltre alle rubriche personali, coinvolge maggiormente i ragazzi, i quali da ascoltatori passivi divengono protagonisti attivi di un programma interamente creato da loro stessi.

LABORATORIO DI TEATRO

Il laboratorio teatrale è improntato alla creazione e all'integrazione tra i diversi linguaggi della scena (corpo-movimento, voce-parola).

La coralità e il lavoro d'*ensemble* sono alla base di questa proposta. Il gruppo è condotto alla costruzione di una *pièce* originale che ogni anno viene "messa in scena" presso un teatro.

È una proposta che, attraverso l'esperienza della creazione e del gioco scenico, invita a prendersi cura della relazione con l'altro conferendo significato e senso al tempo vissuto insieme.

La creazione originale inizia dal gioco reale delle relazioni in scena, mediante il rispecchiamento reciproco e gli esercizi di mimesi. Il gruppo impara a muoversi nello spazio fisico-acustico, nonché a decidere insieme cosa fare e dove andare. Si lavora prevalentemente alla costruzione di un "Noi" da contrapporre al "Voi". Le relazioni rinnovate dallo spazio condiviso si trasformano gradualmente in storie che costruiscono l'ossatura di una performance originale della quale ciascun partecipante diviene protagonista. Queste storie riguardano tutti allo stesso modo perché frutto di un percorso comune, in cui i desideri di molti prendono un'unica forma: una forma *spettacolare*.

Il teatro è quindi un'esperienza che convoglia e trasforma le energie dei ragazzi in una dimensione di condivisione in cui ognuno mette in scena il proprio vissuto e la propria storia per rielaborarne i punti chiave.

PROGETTI

Dalla sua fondazione ad oggi, l'Ente ha realizzato numerosi Progetti di sostegno e inclusione per minori e persone svantaggiate attraverso finanziamenti comunali, provinciali, regionali e nazionali. Inoltre, dal 2007 l'Ente è attivamente impegnata nella realizzazione di programmi di emersione e prima assistenza, nonché in attività di integrazione sociale e assistenza per le vittime di tratta, realizzando le seguenti tipologie di intervento:

- attività di emersione;
- presa in carico e accoglienza residenziale protetta di minori e di giovani donne;
- presa in carico e accoglienza di giovani donne e nuclei madre/bambino in appartamenti di semiautonomia;
- assistenza socio-sanitaria, orientamento alle risorse territoriali, consulenza psicologica e sostegno all'inclusione lavorativa.

L'Ente ha partecipato a diversi programmi di finanziamento dell'Unione Europea.

2 c) COLLABORAZIONI

PARTNER PUBBLICI

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Ministero della Giustizia
Regione Lazio
Città Metropolitana di Roma
Roma Capitale (Dipartimenti e Municipi)
Casa Circondariale Femminile di Rebibbia
Istituto Penale Minorile Casal del Marmo
Istituto di Neuropsichiatria Infantile (Policlinico Umberto I)
Asl
Sapienza Università di Roma
Varie Università
Scuole di specializzazione post-universitaria

PARTNER PRIVATI

Aina Onlus
Etna (etnopsicologia analitica)
Fondazione Luigi Quondamatteo Onlus
Guarda Lontano Onlus
Ipue (Istituto di Psicologia Umanistica Esistenziale)
Istituto Metafora
La Gabbianella Onlus
Mais Onlus
Mito e Realtà
Obiettivo Solidarietà
Ora d'Aria Onlus
Pid (pronto intervento disagio)
Pidida (coordinamento per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza)
Rifornimento in Volo
Sap (Silvicoltura Agrocultura Paesaggio)
Sapi (Social Activities and Practice Institute)
Soc. Agricola fiore del Deserto
Arpea

L'Ente collabora inoltre con una rete di Associazioni ed Enti per la realizzazione di interventi di emersione, contrasto e tutela delle vittime di tratta.

2 d) DESTINATARI DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA

Il servizio è rivolto a minori:

- privi di validi riferimenti familiari o che non hanno la possibilità di rientrare in famiglia;
- per i quali si considera opportuno un allontanamento momentaneo o permanente dal nucleo familiare e si ritiene necessario un sostegno nel percorso di autonomia e di inserimento o reinserimento sociale;
- sottoposti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria Minorile per i quali è stato disposto, a seguito di ordinanza della stessa, l'inserimento in Comunità;
- stranieri non accompagnati (MSNA).

2 e) INGRESSO E MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

L'ingresso in Comunità dovrà necessariamente essere richiesto, in forma scritta, da parte del Servizio Sociale del Comune di residenza del minore o da parte del Centro Giustizia Minorile, allegando la documentazione amministrativa e socio-sanitaria.

L'inserimento nella Struttura viene concordato dal responsabile e dall'équipe congiuntamente con gli operatori dei Servizi invianti, e si attua previa preliminare valutazione dei bisogni del minore e della compatibilità dell'accoglienza con la Struttura ed il gruppo delle ragazze già presenti. Le visite programmate si concordano con il Servizio inviante ed i familiari. Nella prima fase dell'inserimento si attiva un percorso di osservazione e valutazione finalizzato ad un'accurata definizione dei bisogni del minore e delle sue condizioni familiari. Tale fase è volta all'elaborazione del Piano personalizzato educativo-assistenziale, in cui viene anche definito il periodo di presumibile durata dell'affido, ferma restando la possibilità di rivederne i termini in sede di verifica.

L'inserimento definitivo può essere, pertanto, preceduto da un periodo durante il quale l'ospite viene aiutato a superare le eventuali crisi di distacco e di ambientamento. Oltre che da un operatore di riferimento, il minore può essere affiancato da un compagno più responsabile che ha il

compito di supportarlo e guidarlo nell'apprendimento delle regole e delle abitudini della casa, affinché cominci a partecipare attivamente alla routine della vita comunitaria. Attenzione privilegiata è dedicata all'inserimento del minore nel contesto comunitario attraverso la predisposizione di una programmazione individualizzata progettata ad hoc dall'équipe d'intesa con gli altri enti competenti.



COS'È IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PEI)

Il PEI è utilizzato per rispondere al criterio di personalizzazione degli interventi attraverso la stesura di un percorso individualizzato e strutturato in base ai reali bisogni del minore.

Il Progetto Educativo Individualizzato comprende:

- l'anamnesi personale e familiare finalizzata ad individuare problemi, risorse, difficoltà e potenzialità;
- gli obiettivi educativi a lungo, medio e breve termine;
- le attività e gli strumenti operativi necessari per la realizzazione degli obiettivi educativi;
- le modalità e le regole tramite le quali implementare le attività stabilite ed individuare i ruoli dei diversi attori coinvolti;
- le modalità di comunicazione e di interazione tra i vari attori coinvolti e tra questi e il minore;
- le modalità di verifica in itinere (per consentire la necessaria rimodulazione) e finale;
- l'integrazione con le risorse territoriali;
- i tempi di realizzazione.



CASI PARTICOLARI: ACCOGLIENZA IN URGENZA

Nelle situazioni che rivestono carattere di urgenza, il Servizio Sociale e l'équipe della Struttura concordano modalità diverse per l'inserimento del minore. Per i minori ammessi d'urgenza, la Struttura, in collaborazione con i Servizi territoriali competenti, definisce entro trenta giorni un Progetto d'intervento volto a garantire un'adeguata risposta all'emergenza e una sistemazione stabile per il minore. La temporaneità della permanenza del minore nella Struttura caratterizza tutto il sistema di accoglienza residenziale: negli interventi a tutela dei minori, il tempo è infatti una variabile oggetto della massima attenzione.

Le dimissioni, concordate fra i Servizi invianti e l'équipe e con il coinvolgimento del minore e della sua famiglia, sono previste nei seguenti casi:

- raggiungimento degli obiettivi prefissati nel Piano personalizzato educativo-assistenziale;
- richiesta di trasferimento ad altre Strutture più idonee alle esigenze del minore;
- termine della misura penale.

La permanenza in Comunità è prorogata oltre il compimento del diciottesimo anno di età per il completamento del Piano personalizzato elaborato al momento dell'inserimento.

FASI DELL'ACCOGLIENZA:

INGRESSO

- ▶ Accoglienza del minore in Comunità come da accordo con l'Ente inviante
- ▶ Prima fase di inserimento e di valutazione dei bisogni del minore
- ▶ Osservazione congiunta del minore tra l'équipe e l'Ente inviante
- ▶ Adozione del Progetto Educativo Individualizzato

PERMANENZA

- ▶ Soddistacimento dei bisogni primari ed assistenziali dei minori
- ▶ Predisposizione e gestione del Progetto Educativo Individualizzato
- ▶ Relazione con l'équipe educativa e con i familiari quando possibile
- ▶ Coordinamento con la rete dei Servizi del territorio

DIMISSIONI

- ▶ Concordate con l'Ente inviante e coinvolgendo anche la famiglia
- ▶ Raggiungimento degli obiettivi e delle finalità del Progetto Educativo Individualizzato
- ▶ Compimento del 18° anno di età (salvo ulteriore proroga disposta dai Servizi invianti)
- ▶ Intervenute esigenze che necessitano di soluzioni alternative

Sezione 3. PROFILI ORGANIZZATIVI E STANDARD DI QUALITÀ

Il Presidente de Il Fiore del Deserto E.T.S. è responsabile del coordinamento e della verifica delle attività svolte nelle diverse aree funzionali/operative. Determina gli incarichi nei ruoli di responsabilità del livello operativo e definisce i contratti e le convenzioni con gli enti.

Ogni Struttura residenziale si avvale di un **Responsabile** che gestisce le richieste di accoglienza coerentemente con la tipologia di Strutture attive e con la possibilità di realizzare un adeguato inserimento.

Il responsabile gestisce gli incontri di valutazione per l'ingresso degli utenti attraverso il contatto con i Servizi invianti, la valutazione della relazione psicosociale relativa all'utente predisposta dal Servizio inviante, i colloqui conoscitivi con l'utente, la valutazione della domanda/bisogno, la restituzione o attivazione della presa in carico. Il responsabile predispone anche il Progetto Educativo Individualizzato, in accordo con i Servizi invianti, e monitora altresì tale Progetto relazionando ai Servizi stessi.

Inoltre, il responsabile gestisce le risorse umane afferenti ai servizi di residenzialità, definisce i turni di lavoro, conduce le riunioni d'équipe ed è garante della gestione e conservazione delle cartelle utenti e della documentazione sociale prodotta dagli Enti committenti, dai Servizi e dalle famiglie.

In ogni Struttura residenziale opera una **Équipe di Educatori, Psicologi ed Operatori Sociali** che assicura assistenza e sostegno all'utente per la realizzazione del Piano personalizzato educativo-assistenziale. È altresì garantita la consulenza del neuropsichiatra infantile.

Il Servizio diurno polifunzionale, è gestito da un coordinatore che pianifica le attività, effettua gli incontri con i Servizi invianti e predispone, in accordo con questi ultimi, il programma di sostegno, formazione ed inclusione.

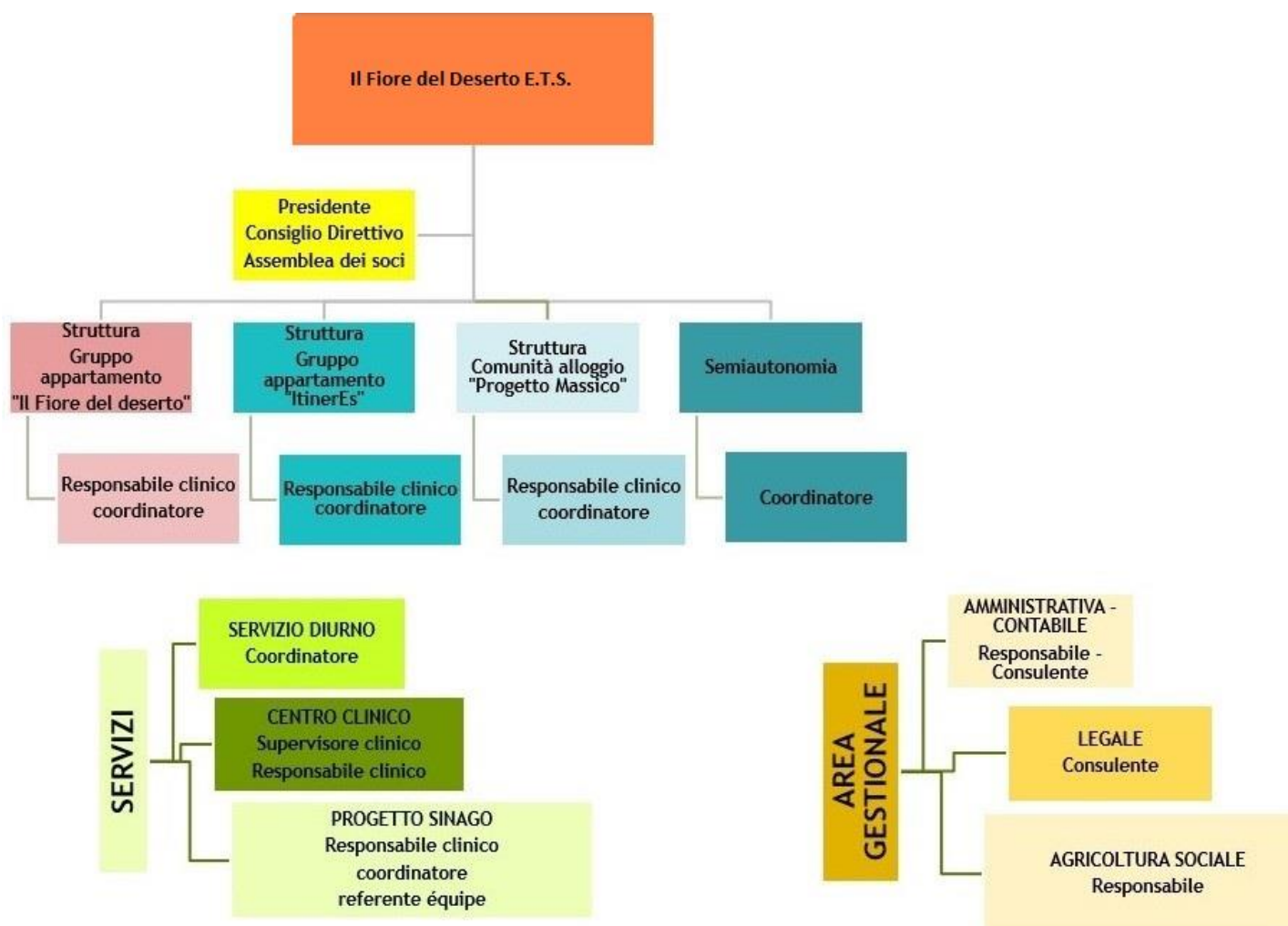
Nel Servizio diurno gli utenti sono affiancati da personale qualificato che, con funzione di tutor, li sostiene nello svolgimento delle diverse attività.

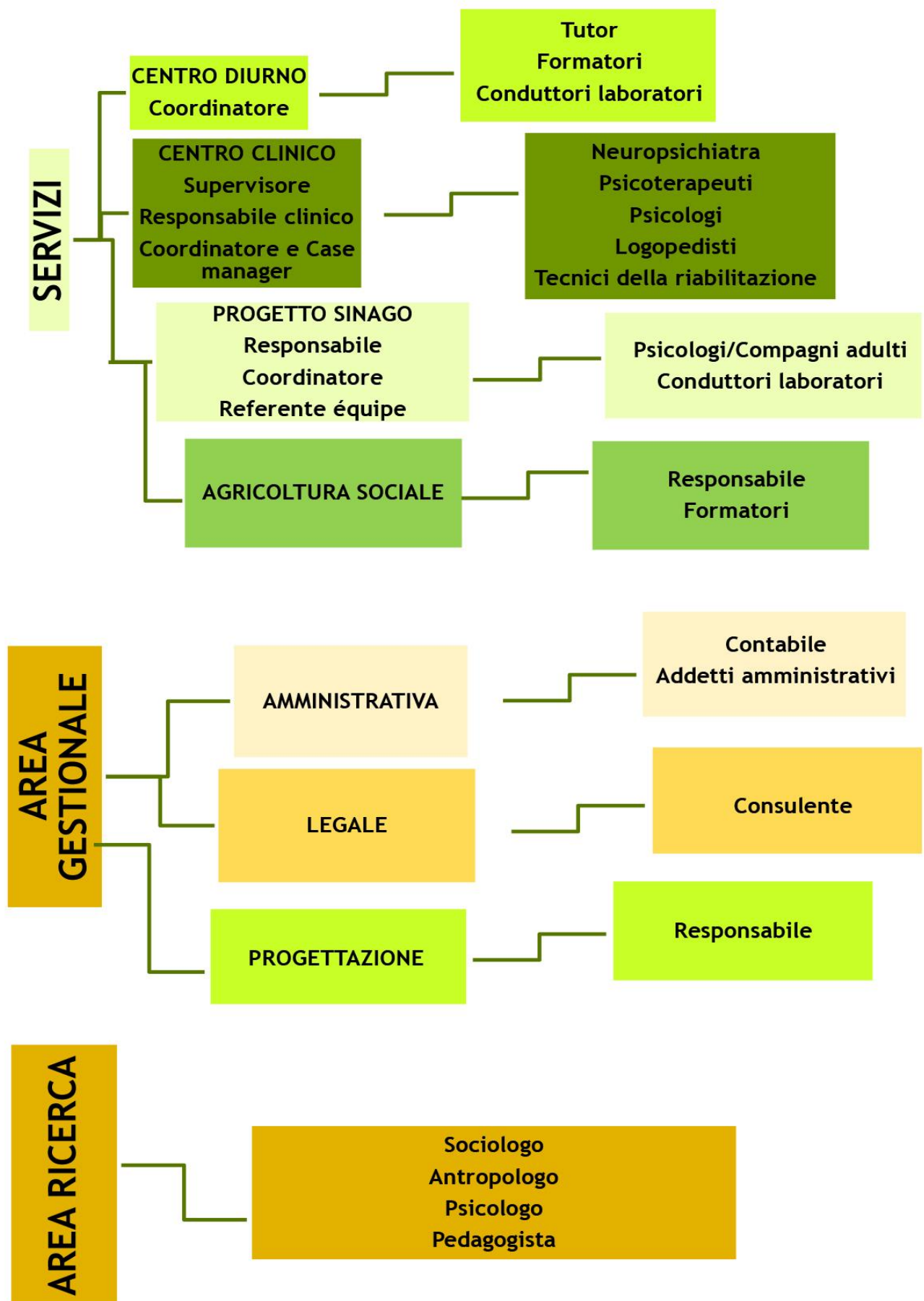
I laboratori formativi e ricreativi sono gestiti da conduttori aventi specifiche competenze nelle diverse aree: gastronomia, agricoltura ed apicoltura, lavorazione del legno, *art recycle* ed *home made*.

Il Progetto "Sinago" è gestito da un responsabile clinico che organizza gli incontri di valutazione per la presa in carico degli utenti e pianifica l'intervento individualizzato. Esso prevede il supporto domiciliare di un "compagno adulto" e la frequenza di laboratori espressivi e ricreativi.

Il responsabile clinico assegna gli utenti allo psicologo o all'educatore di riferimento e programma altresì, con i vari conduttori, le attività laboratoriali.

3 a) ORGANIGRAMMA





L'Ente garantisce un **continuo approfondimento e formazione** attraverso incontri formativi specifici e supervisioni periodiche che consentono di offrire un servizio massimamente qualificato.

3 b) L'ORGANIZZAZIONE DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI

L'organizzazione delle attività svolte all'interno della Struttura residenziale segue un programma finalizzato alla più ampia integrazione sociale del minore, comprendente lo studio, il tempo libero e l'inserimento lavorativo.

L'organizzazione delle attività è tale da garantire le prestazioni necessarie e attinenti al normale svolgimento della vita familiare in conformità con il Progetto globale e il Piano individuale educativo-assistenziale.

Il coordinamento delle attività prevede:

- accoglienza e assistenza tutelare notturna e diurna;
- somministrazione dei pasti;
- cura dell'igiene personale e dell'ambiente di vita e coinvolgimento/partecipazione del minore all'organizzazione ed allo svolgimento delle attività quotidiane;
- sostegno educativo all'inserimento sociale e lavorativo ed all'apprendimento scolastico;
- visite e cure mediche erogate dal Sistema Sanitario Nazionale, prestazioni sanitarie ed educative in collaborazione con figure professionali specializzate, accompagnamenti per le prestazioni medico/sanitarie;
- supporto psicologico e psicoterapeutico coerentemente con il Progetto individualizzato;
- trasporto assicurato con mezzi della Struttura e/o del personale;
- animazione individuale e di gruppo ed organizzazione del tempo libero;
- iscrizione ad attività esterne ricreative, culturali e sportive;
- gite ed attività culturali;
- coinvolgimento nell'organizzazione e nella gestione delle attività quotidiane;
- rapporti con le famiglie o figure significative;
- attività finalizzate al rientro del minore in famiglia o in famiglie affidatarie/adottive coerentemente con il Progetto individualizzato.

È assicurato il funzionamento 24 ore su 24, ogni giorno dell'anno. Inoltre, nel periodo estivo sono organizzati soggiorni in località di montagna e di mare.

Nella sua organizzazione, ogni Struttura offre, nell'ambito dell'intervento globale, dei laboratori aventi specifiche finalità funzionali. I percorsi laboratoriali possono essere interpretati come uno spazio formativo in senso professionale, personale ed artistico; uno spazio *altro* nel quale si può lavorare creativamente sulla scoperta di sé.

4 c) VITA DI COMUNITÀ

Nelle Strutture di accoglienza, gli ospiti conducono una vita il più possibile simile a quella di una normale famiglia, con il tempo cadenzato dalle varie attività quotidiane, nella tranquilla sicurezza di un ambiente protetto ma parimenti rivolto e aperto all'esterno.

Ogni gruppo, distinto per fasce di età, osserva il proprio **regolamento interno** stilato nel rispetto delle norme del vivere civile. Tale regolamento è da subito portato a conoscenza del personale, del Servizio Sociale, degli ospiti e dei loro familiari.

Nel gruppo e con la guida degli educatori, i quali assumono la presa in carico di ogni minore portatore di proprie peculiarità ed esigenze, i bambini e i ragazzi sperimentano adeguate relazioni interpersonali (ruoli, condivisione, rispetto e attenzione verso l'altro, regole).

Durante lo svolgimento delle attività quotidiane, i bambini e i ragazzi assumono le informazioni che possono aiutarli a strutturare la personalità che li qualificherà sia come individui che come cittadini, con l'obiettivo di fornir loro strumenti utili ad una crescita equilibrata. Ciò risulta facilitato anche dagli ottimi rapporti che l'Ente intrattiene con le varie risorse territoriali, che consentono un buon inserimento nella rete sociale anche tramite convenzioni ad hoc.



GIORNATA TIPO

La giornata in Comunità è organizzata secondo tempi precisi che comprendono gli orari di:

- sveglia e colazione;
- scuola;
- pranzo e cena;
- svolgimento dei compiti scolastici;
- tempo libero e uscite;
- laboratori;
- visione di programmi televisivi e riposo notturno.

I turni del personale sono suddivisi in base alle seguenti fasce orarie:

dal lunedì alla domenica	Mattino	pomeriggio	notte
orario	dalle 08.30 alle 15.30	dalle 15.30 alle 21.30	dalle 21.30 alle 08.30

ORARI DEI PASTI

Colazione	Pranzo	Cena
dalle 06.30 alle 08.00	dalle 13.30 alle 14.30	dalle 20.00 alle 21.00

Gli orari sono soggetti a variazione in relazione alle festività ed alle vacanze estive.

L'operatore smontante e quello montante hanno 20 minuti di co-presenza per il passaggio delle consegne da un turno all'altro, consegne che comunque devono essere verbalizzate sull'apposito registro.

Vengono costituiti dei gruppi di presa in carico, formati da educatori ed operatori, ai quali viene attribuita la responsabilità ed il compito di pensare, organizzare e monitorare al meglio l'intervento per ciascun ospite.

I singoli Progetti educativi di presa in carico vengono elaborati, presentati e discussi dall'équipe, la quale è responsabile anche della realizzazione e applicazione pratica degli stessi in accordo con i Servizi.

REQUISITI DI QUALITÀ ORGANIZZATIVO-GESTIONALI

Igiene personale e degli ambienti

Nelle Strutture residenziali gestite da “Il Fiore del Deserto” E.T.S., per assicurare il benessere degli ospiti, sono previsti:

- doccia almeno due volte alla settimana e taglio di capelli almeno bimestrale, nonché interventi specifici secondo le esigenze personali;
- pulizia quotidiana delle stanze, dei bagni e degli ambienti comuni;
- cambio degli asciugamani almeno due volte alla settimana e, almeno settimanalmente, cambio delle lenzuola.

Benessere fisico, psichico e relazionale

La salute degli ospiti è garantita attraverso:

- collaborazione di idonee figure professionali in caso di specifiche esigenze alimentari;
- attività fisica di minimo un’ora, con cadenza bisettimanale;
- un minimo di due uscite al mese a carattere ricreativo-culturale, compatibilmente con l’età, gli impegni scolastici, la condizione psicofisica, ecc.;
- accesso agli strumenti medialti e multimediali, anche attraverso la rete internet (tv, cellulare, pc, etc.), con la supervisione e con la mediazione degli operatori di riferimento.

Retta standard giornaliera

La retta minima pro-die pro-capite ammonta a € 114,00, come determinato dalla Deliberazione di Giunta Capitolina n. 335/2025 del 08/08/2025.

3 d) RELAZIONI CON I FAMILIARI

Il lavoro educativo con i minori prevede anche un raccordo con le famiglie di origine o adottive/affidatarie con le quali si effettuano:

- colloqui informativi e conoscitivi;
- colloqui di monitoraggio mensili con famiglie e/o figure significative;
- terapia familiare;
- colloqui mirati con i diversi referenti e su diverse problematiche o tematiche relative al minore.

Con i Servizi invianti e con la famiglia si concordano e si definiscono inoltre le modalità di gestione delle visite in Comunità o dei rientri presso la famiglia stessa.

In accordo con il Servizio Sociale inviante, nella stesura del Progetto Educativo Individualizzato di ogni minore sono presenti le indicazioni ricevute riguardanti le modalità e i tempi di incontro con la famiglia d'origine. Le visite dei familiari sono previste nella fascia oraria 16,30 - 19,30 salvo specifiche necessità, o accordi con i servizi invianti.

In questo modo i minori mantengono i contatti (telefonici e di rientro effettivo a casa) con le figure genitoriali/parentali, le quali sono parte integrante della loro storia e del loro percorso evolutivo. Il tutto viene costantemente monitorato dagli operatori della Comunità e dal Servizio Sociale affidatario. La presa in carico dei nostri ospiti residenziali è inoltre totale anche dal punto di vista medico/sanitario e specialistico.

3e) RELAZIONI CON LE RISORSE TERRITORIALI

La creazione di una rete integrata di referenti consente all'ospite di sperimentare una maggiore articolazione sociale e gli insegna a differenziare tanto le diverse relazioni interpersonali che intrattiene, quanto i diversi obiettivi che può perseguire all'interno di ognuna di esse. Per raggiungere gli obiettivi del Progetto educativo e per evitare interventi frammentari è necessaria un'integrazione di rete tra gli operatori, i Servizi territoriali e i Referenti istituzionali che hanno in carico i casi. L'inserimento della Struttura residenziale nella rete dei Servizi è determinante per lavorare in un'ottica di innovazione e potenziamento, nonché per condividere le scelte metodologico-operative, la progettazione degli interventi individualizzati, l'organizzazione del reinserimento sociale.

Il minore/ giovane con problematiche psicosociali vive frequentemente in contesti multiproblematici e ha dunque bisogno non solo di fruire dei Servizi presenti sul territorio ma anche di fare affidamento su operatori che lavorano in modo coordinato e collaborativo.

È attiva una rete di cooperazioni con le risorse territoriali. Essa comprende rapporti strutturati e consolidati con:

- Istituti scolastici
- Centri di formazione professionale
- Strutture sanitarie e Centri di sostegno psicologico/ psicoterapeutico
- Centri sportivi
- Centri di aggregazione
- Associazioni ed Enti che promuovono attività culturali e ricreative
- Questure, Ambasciate e Consolati
- Aziende del territorio per la promozione di tirocini formativi;
- Cittadini e famiglie per la creazione di reti di sostegno informale.

Sezione 4. VALUTAZIONE QUALITÀ, SERVIZIO E TUTELE

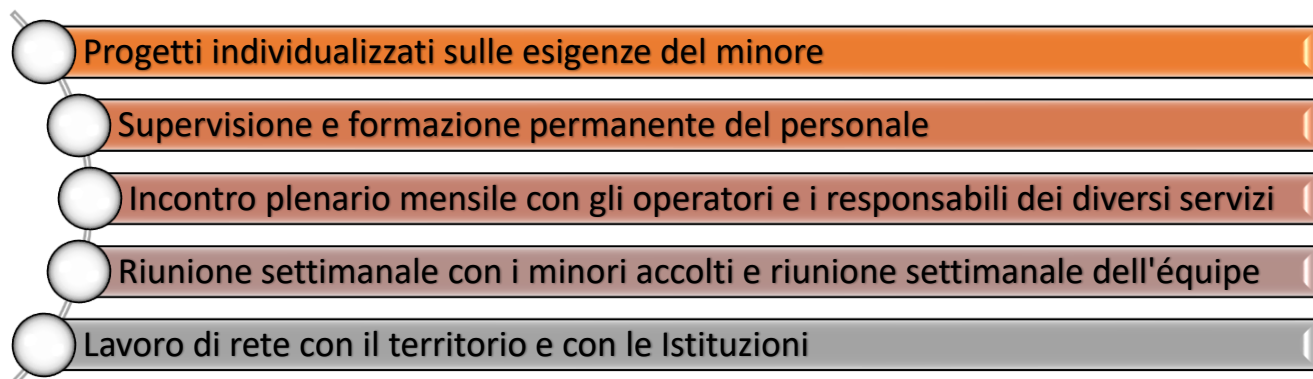
Nell'ambito del sistema di qualità è prevista una rilevazione del grado di soddisfazione in merito al servizio erogato. Le rilevazioni sono effettuate periodicamente nel corso degli incontri con i minori, con le famiglie e con gli operatori coinvolti, i quali esprimono il grado di soddisfazione o segnalano problematiche e/o specifici apprezzamenti.

GLI IMPEGNI DELL'ENTE PER LA QUALITÀ:

TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI ATTRAVERSO LA CARTA DEI SERVIZI	UGUAGLIANZA NELLA ACCOGLIENZA DELLE DIVERSITÀ	CONTINUITÀ NELLA EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	ELABORAZIONE DI PROGETTI PERSONALIZZATI	DIFFUSIONE E OSSERVANZA PERMANENTE DEI REGOLAMENTI INTERNI
PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE E AGGIORNAMENTO CONTINUO	RISPETTO DELLE NORME DI SICUREZZA E SALUTE	SUPERVISIONE E FORMAZIONE PERIODICA DEL PERSONALE	RISPETTO PRIVACY E RISERVATEZZA (D.Lgs. 196/2003 Reg UE 679/16)	RACCOLTA E VALUTAZIONE DI SUGGERIMENTI O RECLAMI

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO:

Oltre ai previsti impegni di qualità, tutte le attività dell'Ente sono oggetto di un sistema di auto-valutazione che trova le basi in alcuni macro elementi su cui ruota l'attività associativa:



La valutazione delle attività viene effettuata in base ad alcuni fattori di qualità formulati in relazione:

al **TEMPO** (frequenza degli incontri, puntualità nella trasmissione delle informazioni)

alle **PROCEDURE** (accesso al servizio, competenze e ruoli)

all'**INFORMAZIONE** (chiarezza, semplicità e completezza)

alla **STRUTTURA ORGANIZZATIVA** (professionalità delle risorse, rispetto delle norme)

alla **PERSONALIZZAZIONE ED UMANIZZAZIONE** delle attività (Progetti mirati nel rispetto delle singole esigenze)

CRITERI DEONTOLOGICI

Utenti e famiglie

Tutti gli operatori devono attenersi al rispetto dei principi deontologici e alle norme etiche della Comunità.

I criteri deontologici cui gli operatori si devono attenere fanno riferimento al rispetto dell'autonomia, dei valori e della cultura di provenienza dell'utente ospitato, alla trasparenza e lealtà dei comportamenti e delle strategie di supporto, alla creazione e al mantenimento di un rapporto tra équipe e utente basato sulla comunicazione, la chiarezza e la condivisione degli obiettivi.

Rapporti con le Istituzioni

L'Ente si impegna a mantenere rapporti collaborativi e di promozione con i Servizi Sociali invianti al fine della realizzazione del Progetto globale di riferimento e nel rispetto delle diverse competenze previste dalla legge.

In un ambito di lealtà e correttezza reciproca, l'Ente si impegna a non partecipare a gare o bandi che nella loro realizzazione non rispettino quanto previsto dal presente codice e dalle normative vigenti. E allo stesso modo si impegna a non accettare condizioni economiche per l'accoglienza dei minori che non rispondano ai parametri della normativa vigente.

Responsabilità professionale di ogni operatore

Ogni operatore è tenuto a:

valorizzare e rispettare ciascun minore come individuo portatore di diritti e doveri e come membro della Comunità nella quale vive;

rispettare la relazione del minore con la sua famiglia, tenendo conto dei suoi legami naturali;

facilitare la crescita ottimale e lo sviluppo del minore, favorendo lo sviluppo delle sue potenzialità;

sostenere ogni utente nella sua crescita evolutiva con responsabilità ed empatia, provvedendo alla sua cura e riabilitazione;

adoperare le informazioni appropriatamente, rispettando la riservatezza e il diritto del singolo ad essere informato di ciò che lo riguarda;

contrastare ogni forma di discriminazione e di prevaricazione sul minore, tutelandone i diritti;

mantenere integrità personale e professionale, sviluppando abilità e conoscenze per poter lavorare con competenza, operare in cooperazione con i colleghi, controllare la qualità dei servizi e contribuire allo sviluppo sia di questi ultimi che delle politiche e del pensiero nel campo della cura dei minori.

MODALITÀ DI TUTELA DELL'UTENTE- RISERVATEZZA

Presso l'archivio dell'Ente sono conservati i dati personali, il tipo di servizio offerto e le modalità di frequenza di ogni utente, nel rispetto delle normative sulla privacy e riservatezza.

All'atto del rilascio dei propri dati sensibili, il destinatario del servizio sottoscrive:

- un'adeguata informativa sul trattamento dei dati personali in base al D.Lgs. 196/03 e succ. mod. Regolamento (GDPR) UE 679/2016 - decreto attuativo n. 101 del 10 agosto 2018;
- una specifica e separata autorizzazione al consenso del trattamento dei dati personali/sensibili.

Nella raccolta, conservazione e impiego dei dati contenuti nella cartella, gli operatori si attengono alle disposizioni contrattuali e di legge in materia di riservatezza, nonché a quanto prescritto dalla sopracitata legge.



COMUNICAZIONI - INDICE DI GRADIMENTO - SEGNALAZIONI E RECLAMI

L'Ente offre al fruitore/destinatario del servizio proposto la possibilità di esprimere il proprio indice di gradimento verso gli standard garantiti, e comunque di segnalare con semplicità e velocità ogni eventuale disservizio e/o anomalia attraverso apposita modulistica. L'esito delle valutazioni viene poi discusso in occasione di incontri con l'équipe per la programmazione di obiettivi continui di miglioramento e gradimento.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Periodicamente viene consegnato a tutti i familiari e responsabili dei minori un questionario volto a rilevare la loro opinione rispetto alla qualità dei servizi offerti. Esso è allegato alla presente Carta dei Servizi.

GESTIONE DEI DISSERVIZI

È garantita la raccolta delle segnalazioni, dei suggerimenti e delle inefficienze rilevati nei questionari. Tale sistema è finalizzato al miglioramento qualitativo e quantitativo dei servizi e degli interventi erogati, nonché all'adeguatezza delle risorse tecnologiche e strutturali utilizzate in base a quanto espresso dall'utenza, al fine di individuare le appropriate strategie da perseguire.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMILIARI

Qualità della Struttura

	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Accoglienza e informazione sulla organizzazione della Struttura				
Adeguatezza degli orari di visita e di incontro				
Comfort e adeguatezza della Struttura e degli spazi comuni				

Organizzazione della Struttura

	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Adeguatezza delle comunicazioni relative al minore				
Adeguatezza dei contatti con gli operatori				
Tutela delle fragilità e supporti specifici				
Adeguatezza delle informazioni sulle attività scolastiche ed extrascolastiche del minore				

SCHEDA EVENTUALI SEGNALAZIONI

(specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto)

La ringraziamo per la Sua collaborazione.

I NOSTRI CONTATTI

Il Fiore del Deserto E.T.S.

C.F./P.IVA 06393451007

📍 Sede legale: via Nomentana n. 1367 - 00137 Roma

☎ Telefono: 06.41400011 - Cell. 388.1897952 - Fax: 06.41469063

✳ sito web: *www.ilfioredeldeserto.it*



Indirizzi di posta elettronica

PRESIDENZA

presidenza@ilfioredeldeserto.it

INFORMAZIONI

info@ilfioredeldeserto.it

AREA PROGETTI

progetti@ilfioredeldeserto.it

PROGETTO SINAGO

progettosinago@ilfioredeldeserto.it

AREA LEGALE

legal@ilfioredeldeserto.it

AZIENDA AGRICOLA FIORE DEL DESERTO

az.agricola@ilfioredeldeserto.it