



GIUSEPPE OLIVOTTI S.C.S.

Società Cooperativa Sociale – ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA

PER RICHIEDENTI ASILO

(S.A.M.)

Gentilissima Signora,

Egregio Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi dell'**Area Accoglienza Migranti della Giuseppe Olivotti s.c.s.**

Con la Carta dei Servizi la "Giuseppe Olivotti" s.c.s. mette a disposizione delle persone un strumento per conoscere con chiarezza la propria area ed essere informati sull'organizzazione generale dei servizi da essa gestiti.

Con l'augurio che la lettura e condivisone di questo documento possa essere un elemento del nostro star bene insieme, Le porgiamo i nostri migliori saluti.

**IL RESPONSABILE DI AREA E COORDINATORE
(DR. NICO TUMIATI)**



INDICE

1. INTRODUZIONE E FINALITÀ DEL DOCUMENTO	4
2. STORIA DELL'AREA E DEI SERVIZI AFFERENTI	4
3. MISSION ED OBIETTIVI	5
4. LE STRUTTURE	5
5. DESTINATARI E MODALITÀ DI ACCESSO/INSERIMENTO	6
6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	6
6.1 Equipe di lavoro	6
6.2 Servizi offerti	7
7. METODOLOGIA OPERATIVA	9
8. STRUMENTI DI LAVORO	10
8.1 Riunione d'équipe	10
8.2 Formazione	10
8.3 Supervisione	10
8.4 Lavoro di rete	10
9. INFORMAZIONI UTILI	12

1. INTRODUZIONE E FINALITÀ DEL DOCUMENTO

La **Carta dei Servizi** è lo strumento attraverso il quale il cittadino viene informato delle caratteristiche del servizio offerto. Rappresenta, inoltre, un mezzo di tutela dei diritti dell'utenza e la possibilità, da parte di quest'ultima, di poter valutare la qualità del servizio fornito.

Nel rispetto della normativa prevista, in particolare la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, i **principi fondamentali** di tale Carta sono i seguenti: *eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia*.

La presente Carta dei Servizi dell'Area "**Accoglienza Migranti**" della *Giuseppe Olivotti s.c.s.* è stata redatta dal personale delle strutture di accoglienza per migranti di Mira e Fiesso d'Artico col supporto della **Direzione aziendale** ed approvata in data **13/09/2023**.

Il documento verrà aggiornato periodicamente ed in occasione di modifiche organizzative importanti riguardanti la stessa Area.

2. STORIA DELL'AREA E DEI SERVIZI AFFERENTI

La "Giuseppe Olivotti" s.c.s incontra i primi cittadini migranti nel **1990** quando inizia ad ospitare nelle sue strutture per minori alcuni *minori stranieri non accompagnati* e nelle comunità terapeutiche alcuni *utenti extracomunitari*. In parallelo inizia ad organizzare i primi corsi di alfabetizzazione ed accompagnamento individualizzato per gli ospiti stranieri delle proprie strutture.

Nel 2001 apre un **Centro di Documentazione sull'Intercultura** rivolto ad insegnanti di Istituti scolastici della Riviera del Brenta, educatori e animatori sociali e si impegna nell'attività di sensibilizzazione del territorio organizzando *laboratori nelle scuole* e realizzando numerosi *progetti di facilitazione culturale* in collaborazione con i servizi del territorio. Tra di essi ricordiamo ad esempio il **Progetto "PIMMI"** del 2003 che ha consentito di realizzare numerose e diverse attività tra le quali la promozione della conoscenza dell'altro attraverso iniziative di sensibilizzazione rivolte al territorio.

Nel 2004 il **Progetto "Akwaaba: Informazione e orientamento per immigrati"** ha consentito: da un lato, di attivare sportelli informativi presso gli Enti Locali, sviluppando ed implementando la collaborazione con e tra gli stessi; dall'altro, di monitorare i flussi migratori in Riviera del Brenta e attivare uno spazio di formazione itinerante per cittadini migranti.

A partire sempre dal 2003 vengono organizzati ogni anno **Corsi di Alfabetizzazione** e **Corsi di Formazione Professionale**, sotto l'egida del Centro Studi della Cooperativa.

I **Servizi di Accoglienza** rivolti a cittadini stranieri vengono inaugurati *nel 2011*, quando la cooperativa offre prima ospitalità a 44 migranti provenienti dal Nord Africa nell'ambito del Programma della Protezione Civile Nazionale "Emergenza Nord Africa", in convenzione con la Prefettura di Venezia e con Comuni della Conferenza dei Sindaci dell'ULSS 13.

L'anno successivo vengono poi aperti, in convenzione con la Prefettura di Venezia – Ufficio Territoriale del Governo, altri **Centri di Accoglienza Straordinaria** (CAS) rivolti a cittadini stranieri richiedenti *protezione internazionale*. Sempre nel 2012, per far fronte alla richiesta del territorio, viene aperta una prima **Unità abitativa rivolta a nuclei familiari** e, nel 2015, una seconda **Struttura rivolta a donne sole e madri con bambini**.

Parallelamente all'apertura dei CAS e sempre nel 2012, la "Giuseppe Olivotti" s.c.s. inizia a gestire i **Servizi di Accoglienza e Mediazione al Valico di frontiera di Venezia - Porto e Aeroporto**, finanziato dalla Prefettura di Venezia, progetto finalizzato a garantire il *servizio di mediazione* presso i valichi di frontiera con il monitoraggio dell'**UNHCR**.

3. MISSION ED OBIETTIVI

I **Centri di Accoglienza (CAS)**, quali articolazioni della "Giuseppe Olivotti" s.c.s che ne ha la gestione, ne condividono la Mission.

La **mission** specifica dei CAS, integrando quella aziendale, pone *"al centro dell'attività l'individuo nella sua complessità e si traduce in un lavoro quotidiano che ha l'obiettivo di offrire misure di accoglienza e assistenza alle beneficiarie ed ai beneficiari favorendone l'integrazione attraverso l'acquisizione di una concreta autonomia in sinergia con i servizi del territorio e con le comunità locali"*. Il **percorso di accoglienza** viene realizzato in forza di convenzioni con la **Prefettura di Venezia – Ufficio Territoriale del Governo** - per la prima accoglienza e l'assistenza dei richiedenti la Protezione Internazionale e si rifà ai principi della *"Carta della Buona Accoglienza"*, di cui la Giuseppe Olivotti s.c.s. è tra i promotori e firmatari.

Il documento, sottoscritto a livello nazionale tra ANCI, Ministero dell'Interno-Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione- ed Alleanza delle Cooperative Sociali, rappresenta un'intesa su un modello virtuoso concordato di intervento per l'accoglienza di cittadini stranieri, costantemente aggiornato per una gestione più accogliente e integrata dei soggetti beneficiari.

4. LE STRUTTURE

Attualmente l'Area Accoglienza Migranti della Giuseppe Olivotti s.c.s, comprende **5 strutture** di accoglienza (rif. SAM):

- **2 “centri collettivi”** (rif. **SAM COLLETTIVA**) rivolti a **uomini singoli** e situati uno nel Comune di Mira (n. 15 posti) ed uno nel Comune di Fiesso d’Artico (n. 35 posti);
- **3 “unità abitative”** (rif. **SAM DIFFUSA**) rivolte a **uomini singoli, donne singole, madri singole con bambini e famiglie**, situate nel Comune di Mira per n.6, n.10 e n.10 posti.

La distinzione fra “centri collettivi” e “unità abitative” rispecchia e risponde alle esigenze del committente (Prefettura) e comporta, all’interno di una cornice di intervento e di una metodologia operativa comune centrata al sostegno delle persone nel far fronte ai bisogni materiali ed immateriali, alcune differenze nella fornitura dei servizi di prima accoglienza.

Nello specifico, nei “centri collettivi” vengono forniti ai beneficiari i pasti già preparati e il personale è maggiormente coinvolto nella gestione delle incombenze quotidiane (come ad esempio le pulizie domestiche); mentre nelle “unità abitative” alle beneficiarie sono forniti i generi alimentari necessari alla preparazione *in autonomia* dei pasti ed il personale supervisiona ed organizza la gestione quotidiana della vita comune.

5. DESTINATARI E MODALITÀ DI ACCESSO/INSERIMENTO

L’accesso alle strutture è consentito esclusivamente a **cittadine e cittadini stranieri** in stato di “indigenza” che intendano presentare domanda di protezione internazionale ed avviene su invio esclusivo della **Prefettura di Venezia**.

La “domanda di inserimento” viene presentata direttamente alla Prefettura (o agli Uffici della Questura che segnalano alla Prefettura competente la richiesta), la quale provvede ad individuare l’Ente Gestore più adeguato sul territorio e ad effettuare l’invio del beneficiario di misure di accoglienza al medesimo ente. L’accoglienza si protrae fino al termine della “domanda di protezione internazionale” in accordo con le leggi nazionali ed internazionali in materia di “richiesta di asilo” (rif. Decreto legislativo 251/2007 e Decreto legislativo 25/08 e s.m.i.). Il percorso può, inoltre, interrompersi per revoca delle misure di accoglienza ad opera della prefettura stessa in caso di **gravi violazioni del Regolamento della struttura di accoglienza individuata** (rif. allegato n.1) o delle leggi nazionali ed internazionali, anche in tema di redditi da lavoro.

6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

6.1 Equipe di lavoro

L’ **Area Accoglienza Migranti** della Giuseppe Olivotti s.c.s. è organizzata e gestita nel suo complesso da un’équipe multi-disciplinare e multi-professionale con competenze differenziate e ruoli specifici.

Essa comprende, infatti:

- 1 responsabile di Area e direttore del Servizio di Accoglienza Migranti (SAM DIFFUSA e COLLETTIVA);
- 1 coordinatore del Servizio di Accoglienza Migranti e Servizi di Accoglienza e Mediazione al Valico di frontiera di Venezia - Porto e Aeroporto;
- 1 referente amministrativo;
- 2 operatori legali;
- 1 assistente sociale;
- 2 operatori dell'accoglienza e mediatori linguistico culturali;
- 2 operatori dell'accoglienza, educatori e mediatori culturali
- 1 operatore dell'accoglienza

L' équipe nello svolgimento delle sue attività, inoltre, si avvale di:

- 1 Medico di Medicina Generale referente
- uno staff di mediatori linguistico culturali;
- 1 gruppo di volontari per l'insegnamento della lingua italiana;
- 2 Operatori del Mercato del Lavoro (O.M.L.) operanti stabilmente presso il Centro Studi della Cooperativa Olivotti
- Educatori e/o operatori qualificati della cooperativa per le attività laboratoriali (cucina, orti, pulizie...)
- Psicologi e Psicoterapeuti interni alle altre aree di intervento della cooperativa (tossicodipendenze, minori, centro studi), che collaborano con riferimento a situazioni specifiche su segnalazione dell'équipe.

6.2 Servizi offerti

I servizi afferenti all' *Area Accoglienza* della cooperativa, prestano la propria attività **nell'arco delle 24 h, 7 giorni su 7 e per 365 giorni l'anno**.

Questo per meglio rispondere alle necessità dell'Ente Inviante e dei/delle beneficiari/e ospitati/e.

Il percorso di accoglienza garantisce alle persone accolte attività di:

- a) prima accoglienza** - finalizzati a fornire assistenza generica alla persona (vitto, alloggio, servizi di lavanderia, fornitura di beni di prima necessità);
- b) assistenza legale** – finalizzato a fornire orientamento legale in materia di *protezione internazionale e diritto delle migrazioni* e a fornire un sostegno alla presentazione della domanda di protezione internazionale ed al rinnovo del titolo di soggiorno. Il servizio garantisce inoltre l'informazione anche in materia di traffico di esseri umani e la segnalazione di situazioni di vulnerabilità agli appositi servizi competenti.

- c) **assistenza socio sanitaria** - finalizzata alla valutazione delle singole situazioni personali ed alla eventuale segnalazione al Medico Referente al fine di individuare ed attivare i percorsi di assistenza e cura più adeguati. Il servizio garantisce la valutazione di eventuali situazioni di vulnerabilità e la segnalazione delle medesime ai servizi del territorio competenti.
- d) **assistenza socio educativa** – finalizzato a sostenere i cittadini migranti nel percorso di *integrazione sociale* fornendo informazioni sul *sistema scolastico* e *lavorativo* italiano e sostenendolo nell'espletamento delle principali pratiche burocratiche necessarie alla fruizione dei servizi. Il servizio è finalizzato all'individuazione delle capacità, conoscenze e competenze di ciascun ospite, all'individuazione delle azioni più adeguate alla realizzazione degli obiettivi del singolo ed al suo orientamento/sostegno nella realizzazione delle attività individuate. Tale servizio è realizzato in collaborazione con il personale del Centro Studi della Cooperativa Olivotti che è Ente accreditato per i "servizi al lavoro" e che fornisce sostegno all'équipe del SAM soprattutto con riferimento all'attivazione di tirocini e alla realizzazione di corsi di formazione professionalizzanti. Il servizio garantisce inoltre l'assistenza ai minori con la predisposizione di misure di prevenzione e, qualora si renda necessario, di tutela all'interno del centro, nonché l'inserimento scolastico degli stessi con le relative attività didattiche ed organizzazione del tempo libero.
- e) **mediazione linguistico culturale** - l'attività di mediazione linguistica - culturale è costantemente garantita per facilitare la relazione e la comunicazione - sia *linguistica* (interpretariato) e sia *culturale* - tra i singoli beneficiari, il progetto di accoglienza e il contesto territoriale (istituzioni, servizi locali, cittadinanza). A tal fine il servizio può contare su uno staff dedicato di operatori dipendenti con competenze di *mediazione LC* e di una rete di consulenti esterni utilizzabili in caso di necessità, in grado di operare sia nelle **lingue veicolari** (rif. *inglese e francese*), sia nelle **lingue maggiormente diffuse tra gli ospiti delle nostre strutture** (es. *Farsi, Pashtu, Urdu, Hindi, Kurdo Sorani e Kurmanji, Arabo, Russo, Bambarà, Malenke, Kpelle, Broken English, Hausa*) oltre che in numerose altre lingue (es. *Bangla, Tigrigno, Somalo, Amarico, Hindi, altri idiomi africani*).
- f) **supporto psicologico** - è garantito a tutti/e i/le beneficiari/e delle strutture di accoglienza che ne facciano richiesta. Il supporto può essere attivato anche su sollecitazione dell'équipe (in accordo con la/l'interessata/o), qualora ne ravvisi la necessità e fornisce attività di supervisione all'équipe stessa anche con riferimento ai singoli casi. Il servizio, in collaborazione con l'assistente sociale e la Direzione del Centro, si occupa inoltre di individuare e segnalare eventuali situazioni di vulnerabilità ai servizi competenti del territorio.

- g) **sostegno all'apprendimento della lingua italiana** - il servizio fornisce, attraverso personale volontario, corsi di sostegno all'apprendimento della lingua italiana. I percorsi vengono valutati e definiti periodicamente tenendo conto delle esigenze dei singoli beneficiari coinvolti.
- h) **laboratoriali** - i/le beneficiari/e che lo desiderano, possono partecipare ai Laboratori per l'inserimento socio-lavorativo organizzati dalla Cooperativa Olivotti per tutti gli utenti appartenenti ai diversi servizi della cooperativa. I *laboratori*, oltre a rappresentare per i beneficiari dei momenti formativi nei quali acquisire competenze spendibili successivamente nel mondo del lavoro, consentono l'incontro con persone ed esperienze diverse e la socializzazione con i valori e la mission della cooperativa. Nel tempo sono stati organizzati, ad esempio,: un *Laboratorio di Cucina e Pizzeria/Panificazione* che si occupa anche della preparazione dei pasti per il Servizio Accoglienza Migranti e un *Laboratorio di Orticoltura* la cui attività è rivolta alla manutenzione della serra e a tutte le principali fasi operative di realizzazione e gestione dei lavori di orticoltura ad essa collegati.

7. METODOLOGIA OPERATIVA

Obiettivo principale del **progetto di accoglienza** è facilitare la piena autonomia e l'integrazione delle/dei beneficiarie/i.

Per tale ragione la *metodologia* adottata pone al centro dell'intervento le persone accolte secondo un **approccio sistemico** volto a favorire la "presa in carico" dei soggetti nella loro complessità dopo averlo condiviso con essi, in quanto protagonisti del proprio percorso di vita.

Ciascun *progetto di accoglienza*, pur essendo inserito in una cornice metodologica comune, tenderà pertanto a tenere conto delle differenze di genere, età, religione, appartenenza culturale di ciascun beneficiario al fine di garantire eventuali aspetti di vulnerabilità, valorizzando risorse personali ed elementi di resilienza individuali.

Si fa riferimento al concetto di **"empowerment"** inteso come: *"processo individuale e organizzato, attraverso il quale le singole persone possono ricostruire le proprie capacità di scelta e di progettazione e riacquistare la percezione del proprio valore, delle proprie potenzialità e opportunità"* [Manuale SPRAR]. A tal fine la presenza di un'équipe *multidisciplinare* e *multi-professionale* è condizione imprescindibile per il lavoro dell'**Area Accoglienza** della cooperativa.

La facilitazione di un *processo di inclusione sociale* richiede, infatti, conoscenze e competenze eterogenee e complesse al fine di sostenere una presa in carico che si presenta estremamente articolata, all'interno della quale le singole risposte rappresentano elementi concatenati di un unico percorso. La **relazione** costituisce il nucleo fondante dell'intervento, il luogo *"dell'accettazione"*

*dell'altro per quello che l'altro è", della comprensione, della costruzione di legami saldi e rassicuranti nonché lo strumento che il soggetto può utilizzare nel cambiamento e nei primi passi del *percorso di integrazione*. Un percorso che, al fine di essere *efficace* deve avvenire in maniera integrata con il territorio e nel territorio attraverso l'attivazione e la collaborazione con le realtà locali funzionali al sostegno dei progetti di accoglienza nella loro totalità e, al tempo stesso, dei percorsi personalizzati dei singoli beneficiari.*

La realizzazione delle singole attività viene monitorata periodicamente dall'équipe per valutare i risultati in itinere e ad adottare gli eventuali cambiamenti di rotta qualora si rendessero necessari.

8. STRUMENTI DI LAVORO

8.1 Riunione d'équipe

L'équipe del SAM, al fine di poter garantire una adeguata *presa in carico* delle strutture di accoglienza nel loro complesso e dei singoli beneficiari, è organizzata in incontri a cadenza settimanale alle quali partecipano tutti i membri dell'équipe del servizio accoglienza migranti.

8.2 Formazione

La "*Giuseppe Olivotti*" s.c.s. assicura agli operatori della propria Area Accoglienza Migranti, avvalendosi dell'**Organismo di Formazione interno** (Centro Studi – ente di formazione accreditato presso il Miur) e di occasioni di formative offerte dai **Sistemi di Gestione Interni** (rif. *Sistema Gestione Qualità, Sistema di Gestione Sicurezza lavoratori, Mod 231/01 e Sistema Privacy*), un supporto formativo in grado di favorire il consolidamento delle competenze necessarie in risposta anche bisogni formativi *specifici* periodicamente rilevati dall'area.

8.3 Supervisione

La **supervisione**, rivolta all'intera équipe del servizio, rappresenta uno strumento indispensabile di lavoro. Sostiene l'équipe nell'impegno costante ad adottare un modello di intervento relazionale centrato sui bisogni, sulle esigenze, sui diritti e sul rispetto dell'individualità dell'altro. La supervisione, oltre a permettere una riflessione sulle dinamiche interne all'équipe consente, quando necessario, una supervisione dei singoli casi presi incarico dall'équipe.

8.4 Lavoro di rete

Realizzare e facilitare l'**integrazione** dei beneficiari di misure di accoglienza richiede, da parte del servizio ospitante, una conoscenza approfondita del territorio e un radicamento nel medesimo.

Per tale ragione l'**Area Accoglienza** della cooperativa ed i servizi ad essa afferenti, collaborano stabilmente con gli **Enti Locali ed Associazioni di riferimento** (rif. Comuni, Organizzazioni religiose, Istituti scolastici, Ospedali e Consultori familiari, Centro provinciale per l'istruzione degli adulti,

Prefettura di Venezia, Servizio Anti-tratta del comune di Venezia ecc.) delle zone di ubicazione delle singole strutture e partecipano e/o promuovono *incontri informativi/formativi e di concertazione* con i medesimi. La promozione dell'integrazione nel territorio viene anche realizzata attraverso la collaborazione con le realtà locali del *volontariato e del privato sociale* attraverso la promozione della partecipazione degli ospiti ad attività realizzate da altri enti in modo da facilitare relazioni personali esterne al progetto di accoglienza e consentire ai soggetti delle prime sperimentazioni autonome nel tessuto sociale.

9. INFORMAZIONI UTILI

La Sede Amministrativa del SAM della Giuseppe Olivotti scs si trova a Mira (VE), Via Nazionale n.57. immerso nel bellissimo contesto della riviera del Brenta.

È facilmente raggiungibile in auto e con i mezzi di trasporto pubblici.

1. **AUTOMOBILE** – dall’ Autostrada A/13 - Tangenziale di Mestre/A 57 seguire le indicazioni per Venezia Aeroporto ed uscire a Mirano/Dolo.
2. **TRENO** - La stazione dei treni più vicina è quella di Mira/Mirano. Dal centro di Mira alla stazione ferroviaria sono circa 4 Km. Per il collegamento è attivo un servizio locale di trasporto urbano “Omnibus” il cui orario e tragitto è consultabile sul sito Actv ⁽¹⁾.
3. **AUTOBUS** - Il Comune di Mira è raggiungibile in autobus utilizzando i mezzi dell’ACTV della linea extra-urbana n.53 i quali partono circa ogni 15-30 min. ed ogni 56 min. da Venezia/Mestre e da Padova. Gli autobus che collegano il Comune di Mira con i vicini Comuni di Mirano e Dolo appartengono alla linea extra-urbana.
4. **AEREO** - L’aeroporto di Venezia “Tessera” è a circa 27 Km dal Comune di Mira (VE). Dall’aeroporto di Venezia si raggiunge la Stazione Ferroviaria di Venezia/Mestre e da qui si raggiunge il Comune di Mira (VE) con la linea ACTV extra-urbana.

¹ www.actv.avmspa.it



SERVIZIO ACCOGLIENZA MIGRANTI (S.A.M.)

Via Nazionale n. 57 ed altri

Contatti:

Tel.: 041.420349 – 041.5609602; int. 5

E-mail: immigrazione@olivotti.org

Pec: info.sam@pec.pcn.net

SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA

Via Nazionale n° 57, 30034 Mira (Ve)

Tel. 041.5609602

E-mail: info@olivotti.org

Pec: olivotti@pec.pcn.net