

Società Cooperativa Sociale Il Portico	COMUNITA' EDUCATIVA DIURNA BARABITT PROGETTO E CARTA DEI SERVIZI	rev. 2 del 27_06_2016
		Pag. 1 di 21



Progetto e Carta dei servizi COMUNITA' EDUCATIVA DIURNA PER MINORI "Barabitt"



Autorizzazione all'esercizio ai sensi della L. R. n. 22/02, D. G. R. n. 84/2007 -
D. D. Prot. 1358 del 21/09/2009 – Comune di San Donà di Piave

Via Feltre, 3
30027 San Donà di Piave (VE)
Tel./Fax 0421 333242
barabitt@porticonlus.it
www.porticonlus.it

Indice

	Pagina
Progetto della Comunità Educativa Diurna per Minori “Barabitt”	3
Mission	3
Progetto generale	5
Descrizione della struttura	5
Destinatari	6
Servizi inviati	6
Soggetti di riferimento	6
Obiettivi Generali	7
Obiettivi Specifici	7
Operatori e responsabilità	8
Metodologia	9
Strumenti	10
Verifica e monitoraggio	12
Gestione delle emergenze	12
Carta dei Servizi “Barabitt”	13
Principi fondamentali per l’erogazione dei servizi	13
Modalità di inserimento	13
Metodologia	15
Modalità di dimissione	17
Costi del Servizio	18
Modalità di funzionamento	18
Valutazione del Servizio	20
Reclami	20

PROGETTO

della COMUNITA' EDUCATIVA DIURNA PER MINORI

"Barabitt"

Mission

La Società Cooperativa Sociale Il Portico, situata in via Feltre n. 3 a S. Donà di Piave (Ve), si qualifica quale Ente Gestore del Servizio Comunità Educativa Diurna per Minori "Barabitt".

La Comunità individua la propria mission nell'accogliere quotidianamente minori provenienti da nuclei familiari impossibilitati o incapaci di assolvere il proprio compito e offrire un adeguato sostegno alla loro crescita.

Essa intende, quindi, offrire al minore uno spazio terzo in cui provare un temporaneo sollievo, riacquistare una maggiore serenità ed elaborare modalità relazionali più adeguate, utili alla sua crescita equilibrata ed integrale.

La Comunità Educativa Diurna si rivolge quindi a minori in situazioni di disagio sociale, familiare e personale non particolarmente grave, ma in condizioni di precarietà e fragilità affettiva e relazionale, tali da compromettere anche se temporaneamente un'evoluzione personale equilibrata e armonica.

Il lavoro della comunità si integra a quello dei Servizi Territoriali di riferimento e delle figure genitoriali.

La Comunità Educativa Diurna per Minori (L. N. n. 328/2000; L. R. n. 22/2002, D. G. R. n. 84/2007), rappresenta quindi il servizio che l'Ente Gestore ha avviato per il raggiungimento degli obiettivi sopra delineati, rispetto al quale:

- definisce, documenta e aggiorna periodicamente il Progetto Generale della struttura;
- garantisce la presenza di una funzione di coordinamento e di supervisione;

L'Ente Gestore è in possesso di un Sistema di Qualità UNI EN ISO 9001:2008, all'interno del quale è prevista anche la *Procedura Gestionale della Comunità Educativa Diurna per Minori*, che viene applicata a tutte le attività connesse allo sviluppo degli interventi educativo-assistenziali e alla gestione del servizio nel suo complesso.

La Procedura Gestionale della struttura definisce:

1. compiti e responsabilità dei soggetti coinvolti (coordinatore, equipe educativa, professionisti esterni, enti territoriali, volontari);
2. riferimenti normativi e legislativi;

3. procedure gestionali connesse al servizio e istruzioni operative (per es. la gestione delle emergenze);
4. documentazione interna;
5. modalità operative (ammissione del minore; definizione e progettazione del PEI; attuazione del PEI; dimissioni; verifica e monitoraggio delle attività);
6. programmazione e gestione del servizio;
7. indicatori di risultato e attività.

L'ente gestore sulla base delle informazioni raccolte, aggiorna e adegua la programmazione del servizio e gli obiettivi di carattere generale sull'utenza.

Alcuni dei suddetti punti vengono trattati per esteso all'interno del seguente Progetto Generale.

PROGETTO GENERALE

Descrizione della struttura

La Comunità Educativa Diurna per Minori “Barabitt” è un servizio autorizzato dal Comune di San Donà di Piave, ai sensi della L. R. n. 22/02, con provvedimento n. 132 del 19/12/2014. Il servizio è inoltre in possesso di accreditamento istituzionale rilasciato dal comune stesso con atto n. 50 del 28/10/2015.

La struttura si trova in una zona tranquilla di S. Donà di Piave, in via Feltre 3, a poca distanza dal centro cittadino e dai servizi territoriali di riferimento.

La struttura, adiacente agli uffici amministrativi della cooperativa che la gestisce, si sviluppa su due piani: al piano terra cucina e soggiorno, 2 bagni (entrambi con doccia, di cui uno accessibile ai disabili) e zona dispensa; al primo piano vi sono 3 stanze ‘studio’ (di cui una funge anche da sala riunioni/relax) un pc ad uso dei ragazzi ed un ufficio riservato al personale della comunità.

La Comunità Educativa Diurna per minori offre un ambiente accogliente caratterizzato da un clima familiare, in grado di assicurare ai minori la possibilità di ricavarci degli spazi entro i quali sentirsi accolti; le zone di uso comune come la cucina, utilizzata quotidianamente per i pasti, il soggiorno e le stanze ‘studio’ hanno lo scopo di consentire il pieno svolgimento del lavoro educativo, nonché di organizzare attività di gruppo e/o laboratori di vario genere.

Destinatari

La comunità accoglie ragazzi e ragazze, senza distinzione di sesso, etnia, credo religioso o filosofico di età compresa tra gli 11 e i 18 anni, inviati dai servizi competenti dei comuni principalmente del Veneto Orientale ma non solo, per un numero massimo di 10 persone.

Si ispira ai valori cristiani di accoglienza, quale dimensione di accettazione incondizionata e gratuita della persona, e di carità quale dimensione di incontro con l’altro e vera condivisione del cammino di tutte le persone.

La comunità rivolge parte della sua attività anche alle famiglie delle persone inserite, come sostegno alla genitorialità ed alla famiglia.

Servizi inviati

Sono rappresentati prevalentemente dai **Comuni** e dalle **Aziende USSL** che, in quanto titolari del caso, rispondono dell'intero progetto, hanno il compito di concordare le linee e gli interventi educativi con gli operatori della struttura e di curare i rapporti con la famiglia di origine. La programmazione, le modalità e i tempi della relazione fra minore e famiglia vengono descritti all'interno del Progetto Quadro, il quale è sottoscritto, ove possibile, da tutte le parti coinvolte (servizi di riferimento, famiglia di origine e/o tutore, Comunità Educativa Diurna e servizi specialistici).

Soggetti di riferimento

Sono i **Servizi Specialistici** coinvolti nelle singole situazioni, le **Famiglie d'origine** e/o il **Tutore** se nominato, le **Risorse del Territorio**.

Qualora fosse nominato un tutore, questi verrà periodicamente informato/aggiornato sulla programmazione educativa e messo al corrente di ogni fatto relativo al minore, con modalità preventivamente concordate, affinché possa assolvere al compito di *“educare ed istruire il minore, tenendo conto delle sue capacità, delle sue inclinazioni e aspirazioni”* come sancito dall'art. 147 del codice civile.

Le risorse del territorio comprendono:

- scuole;
- parrocchie e oratori;
- associazioni (sportive, culturali, di promozione sociale...);
- operatori di progetti rivolti alla promozione dell'agio minorile presenti nel territorio.

Queste risorse sono indispensabili per fornire un contesto sociale al minore e gli operatori del servizio hanno la funzione di sviluppare e mantenere un rapporto di collaborazione costante con le stesse.

Con la famiglia di origine si lavora verso la costruzione di un rapporto di collaborazione che consenta l'attuazione del progetto educativo del minore; scopo ultimo è l'elaborazione di modelli familiari nuovi che consentano il superamento di modalità relazionali disfunzionali.

Obiettivi Generali

La Comunità Educativa Diurna diurna per minori persegue i seguenti obiettivi generali:

1. offrire un luogo, fisico e relazionale, nel quale il minore possa intrecciare la propria storia con quella delle altre persone presenti e rielaborare i propri sentimenti e le proprie esperienze;
2. proporre un affiancamento affettivo che consenta al minore di sviluppare una nuova appartenenza;
3. sviluppare con i servizi di riferimento una linea operativa e di collaborazione, basata su una comune progettualità e su una condivisa visione delle esigenze del minore e della famiglia;
4. costruire una modalità operativa condivisa con la famiglia basata su un rapporto di fiducia e collaborazione.

Obiettivi Specifici

Con il minore:

1. Diminuire e/o risolvere i disagi che nascono da una situazione familiare caratterizzata da inadeguatezza culturale e sociale, incapacità di assolvere al proprio compito, relazioni patologiche tra i componenti;
2. offrire uno spazio educativo in cui la persona possa individuare le proprie risorse personali per fronteggiare le difficoltà rispetto alla sua condizione attuale ed al suo futuro;
3. sviluppare nel ragazzo/a una capacità di analisi e una presa di coscienza che lo conduca alla consapevolezza delle motivazioni delle scelte rilevanti per la propria vita futura;
4. favorire l'acquisizione di adeguati livelli di autonomia personale rispetto all'età ed alla situazione di partenza;
5. promuovere una progressiva integrazione della persona nel territorio, rispetto alle relazioni amicali e sociali, attraverso l'inserimento in oratori, attività sportive, attività ludiche e culturali;
6. avviare e consolidare rapporti di significativa collaborazione con le istituzioni scolastiche e gli insegnanti dei ragazzi/e, sia per facilitare l'inserimento in classe, sia per sostenerli nel percorso di apprendimento attuando dei progetti di recupero con figure di sostegno esterne alla scuola quando necessario.

Con la famiglia:

1. collaborare con i servizi sociali e specialistici nell'attuazione del progetto di sostegno alla famiglia del ragazzo/a.
2. guidare la famiglia all'elaborazione di modelli educativi nuovi che favoriscano il superamento di modalità relazionali disfunzionali.

Operatori e responsabilità

La Comunità Educativa Diurna per minori si compone delle seguenti figure professionali e non:

1. Coordinatore- Educatore:

- a. svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori educatori e delle altre figure previste (tirocinanti, volontari); di monitoraggio e documentazione delle esperienze; di raccordo tra i servizi coinvolti;
- b. coordina i servizi interni alla comunità;
- c. collabora con i servizi di riferimento per la formulazione e la stesura del Progetto Quadro;
- d. garantisce la formulazione, l'aggiornamento e la verifica dei Progetti Educativi Individuali (PEI);
- e. predispone colloqui di verifica con i minori presenti in struttura e quando previsto, in accordo con i Servizi, con i loro familiari;
- f. gestisce le risorse umane e la formazione;
- g. partecipa alla definizione del Sistema di Qualità del servizio;
- h. gestisce le necessità di approvvigionamento, acquisti, riparazioni;
- i. svolge il ruolo di educatore (come di seguito presentato).

2. Educatore: rappresenta il principale soggetto educatore-educante; nello svolgere la sua funzione educativa e di accoglienza diviene protagonista principale dell'intervento con i minori, attraverso la quotidianità e la concretizzazione delle azioni previste dal Progetto Educativo Individuale.

Inoltre:

- accoglie il minore al momento dell'inserimento e ne cura la quotidianità;
- collabora all'elaborazione del PEI e attua gli interventi relativi;
- svolge funzione di mediazione e di accompagnamento in tutte le situazioni in cui il minore può necessitare di un confronto più neutro;
- accompagna il minore alle attività extra scolastiche e di relax, o attività a valenza culturale;
- funge da punto di riferimento per la famiglia del minore, i volontari e chi collabora con il servizio;

Presso la comunità operano un numero di educatori in possesso dei titoli previsti e nel rispetto del rapporto numerico previsto dalla D. G. R. n. 84/07 e cioè un educatore ogni quattro minori accolti.

4. Ausiliari: garantiscono un ambiente accogliente sotto il profilo igienico;
5. Tirocinanti: permettono di mantenere una collaborazione con il territorio (enti universitari e formativi di vario genere) e di organizzare attività mirate rispetto alle necessità dei minori;
6. Volontari: sono rappresentati da persone singole di supporto che affiancano il personale educativo nello svolgimento delle attività quotidiane; supportano la realizzazione delle stesse, nei tempi e modi stabiliti dall'equipe.

Metodologia

Il concetto principale che sta alla base della modalità operativa seguita nella comunità è quello della "familiarità".

Tale concetto va inteso sia nella tipologia dei luoghi della comunità e nelle relazioni offerte al ragazzo e alla ragazza dal momento in cui viene accolto, sia nella necessità prioritaria di dare centralità alla famiglia di origine, quale contesto primario di appartenenza della persona. L'attenzione infatti è rivolta da un lato al singolo soggetto, inteso quale essere unico inserito nei diversi sistemi di relazione che formano la realtà del minore (es. sistema educatore/minore, minore/famiglia, minore/altri ospiti...), allo scopo di individuare e rafforzare al meglio tutte le risorse possedute attraverso la fruizione di esperienze relazionali positive; dall'altro alla famiglia dello stesso, quale nucleo originario di crescita e potenziale risorsa con la quale collaborare.

La realizzazione degli interventi in vista sia degli obiettivi generali della struttura, sia di quelli specifici per ciascun minore, comporta:

- équipe settimanali;
- incontri di aggiornamento/verifica con coloro (volontari, tirocinanti...) che svolgono mansioni specifiche rispetto ai minori (per es. lo svolgimento dei compiti scolastici);
- attività di laboratorio di vario genere, ideate e programmate tenendo conto dei singoli ospiti e/o dei sottogruppi (per es. rispetto alle diverse fasce di età), esistenti nella casa.
- occasioni di apertura straordinaria del servizio al fine di garantire momenti 'speciali' ai minori ospiti.

Per facilitare quanto più possibile lo svolgimento adeguato del lavoro, si sono individuati dei momenti specifici di **Supervisione**, ad opera di un consulente esterno, mirata alle situazioni specifiche dei singoli minori, alle dinamiche presenti all'interno dell'equipe educativa, all'intero progetto della Comunità Educativa Diurna per minori.

Infine, allo scopo di acquisire le conoscenze e gli strumenti utili per comprendere la complessità dei bisogni dei minori accolti e per organizzare percorsi educativi tarati sulle situazioni in essere, vengono garantiti momenti costanti e continuativi di **Formazione**, attraverso percorsi diversificati:

- formazione specialistica per gli operatori dell'equipe educativa (coordinatore, educatori) attraverso la partecipazione a corsi, convegni, seminari attinenti l'ambito educativo ed psicologico dei minori e delle famiglie;
- momenti formativi, tenuti da operatori esterni alla struttura e/o dal responsabile, per volontari, tirocinanti e quanti collaborano.

Strumenti

La Comunità Educativa Diurna per minori si avvale dei seguenti strumenti operativi:

a. Equipe Educativa.

È formata dal coordinatore, dagli educatori ed eventuali tirocinanti.

Ha il compito di individuare le situazioni più adeguate da inserire; programmare, gestire e verificare le attività del servizio e specifiche per ciascun minore. Per ogni incontro di equipe viene redatto un verbale, che sintetizza gli argomenti trattati e le decisioni assunte.

b. Cartella Personale.

Ciascun minore ha una corrispondente **cartella personale** in cui vengono conservati:

- la documentazione in ingresso (scheda anagrafica, dossier minore, lettera di accettazione, contratto educativo, -eventuale- documentazione medico clinica, progetto quadro, primo verbale U.V.M.D., impegno di spesa del comune, -eventuale- provvedimento giudiziario, informativa sulla privacy);
- verbali delle U.V.M.D. relative al minore;
- le comunicazioni con i servizi (riepilogo assenze, variazioni di frequenza ecc.);
- informazioni relative alle scuola (schede di valutazione...);
- P.E.I.;
- documentazione varia (es. autorizzazioni gite...).

c. Diario personale.

Contiene la registrazione cronologica dei contatti (telefonici) e degli incontri avvenuti tra gli operatori del servizio, gli enti e le agenzie educative coinvolti (comuni, aziende ussl, servizi specialistici, scuole, rappresentanti delle risorse del territorio) e la famiglia del minore.

Vi si registrano, inoltre, fatti e dichiarazioni degni di nota riguardanti il minore.

d. Registro presenze

Registro in cui vengono segnate, quotidianamente, le presenze dei minori specificandone l'orario di entrata e di uscita.

e. Progetto Educativo Individuale.

Rappresenta lo strumento principale per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

Viene redatto dall'équipe, entro novanta giorni di effettiva presenza dall'inserimento del minore. Il Progetto Educativo Individuale viene scritto sulla base delle caratteristiche del minore, dei suoi bisogni, del suo contesto familiare e sociale nonché delle informazioni costitutive il Progetto Quadro.

Il Progetto Educativo Individuale comprende:

- Indicazione del periodo di validità e individuazione dell'operatore responsabile del PEI
- valutazione multidimensionale del percorso evolutivo dell'utente;
- individuazione dei bisogni contingenti;
- modalità di informazione e coinvolgimento del nucleo familiare di origine, del tutore e dei servizi invianti;
- obiettivi condivisi con il committente;
- individuazione degli obiettivi specifici di intervento;
- pianificazione degli interventi e delle attività specifici;
- tempi indicativi di realizzazione e frequenza degli interventi;
- modalità di verifica.

Il Progetto Educativo Individuale ha validità annuale ma ne sono comunque garantiti l'aggiornamento e la revisione costante, a seconda delle singole necessità progettuali, in accordo con il servizio committente; è prevista una verifica intermedia ogni 6 mesi.

Verifica e Monitoraggio

Le attività erogate e il raggiungimento degli obiettivi sul gruppo degli ospiti e sul singolo minore, vengono monitorate e verificate sia internamente al servizio, sia con il coinvolgimento del servizio inviante e degli altri soggetti coinvolti; quando possibile e/o opportuno il coinvolgimento è esteso anche al minore, alla sua famiglia e/o tutore.

Internamente, la sede di monitoraggio e verifica è data dall'équipe educativa che ha cadenza solitamente settimanale.

Esternamente, vengono individuati incontri specifici la cui frequenza varia a seconda della singola situazione e degli accordi stabiliti con il servizio inviante ed inseriti nel PEI.

Annualmente il coordinatore, in collaborazione con l'equipe educativa, redige un report di valutazione dei risultati che la Comunità Educativa Diurna per minori ha raggiunto per la sua utenza.

Gestione delle emergenze

L'Ente gestore prevede le seguenti procedure nella gestione delle emergenze (fughe, reati, emergenze sanitarie, emergenze ambientali, ecc.):

- in caso di allontanamento arbitrario del minore dalla comunità e del suo non rientro nella struttura, dopo aver tentato di mettersi in contatto con lo stesso senza esito positivo e ritenendo che il suddetto possa trovarsi in situazione a lui pregiudizievole, l'educatore in turno deve **SEGNALARE IMMEDIATAMENTE L'ALLONTANAMENTO** dell'ospite dal servizio a: Coordinatore di servizio; Servizi di riferimento del minore; Famiglia; Forza Pubblica. Sarà cura esclusivamente della Forza Pubblica rintracciare la persona.
- In caso di furto all'interno di una struttura, gli operatori dovranno segnalare il fatto alle forze dell'ordine di competenza, e contemporaneamente comunicare l'accaduto agli uffici amministrativi della Cooperativa.
- Chiunque, operando all'interno del servizio, si accorga di emergenze sanitarie, mantenendo la calma deve applicare quanto previsto dal protocollo (vedi procedure d'emergenza: cod. IO_GEM rev.3 del 21/03/2011).

CARTA DEI SERVIZI “Barabitt”

PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

1.UGUAGLIANZA Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psicofisiche o socio-economiche. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

2.IMPARIALITÀ Il comportamento della Cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

3.CONTINUITÀ L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

4.PARTECIPAZIONE Il cittadino ha diritto ad accedere alla documentazione ai sensi della Legge 241/90, ma anche come informazione ed umanizzazione del servizio. Per questo, oltre all'accesso alle informazioni, si offre la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, si coinvolge e si responsabilizza il cliente alla migliore realizzazione del Progetto Individualizzato.

5.EFFICIENZA ED EFFICACIA La Cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti dal proprio Piano Annuale Qualità e concordati con il committente. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

Modalità di Inserimento

I Servizi interessati all'inserimento di un minore presso la Comunità Educativa Diurna per minori “Barabitt”, prendono contatto con il coordinatore del servizio o si rivolgono alla segreteria della Società Cooperativa Sociale Il Portico per prendere contatto con lo stesso.

Il coordinatore raccoglie il maggior numero di informazioni sul caso e dà immediatamente un riscontro positivo o negativo al servizio richiedente in base a:

- disponibilità di posti;
- congruità dell'età anagrafica del soggetto dentro i parametri del servizio, cioè 11 – 18 anni;
- assenza di disabilità motorie e/o cognitive che riducano significativamente le autonomie personali o che richiedano un'assistenza specifica;

- capacità della persona di vivere all'interno della comunità accettandone le minime regole sociali di convivenza;
- presenza di un referente da parte dei servizi inviati rintracciabile, anche telefonicamente, nell'arco di 48 ore per fronteggiare le eventuali situazioni di emergenza, e che mantenga il contatto diretto con le famiglie organizzando incontri periodici di verifica con le stesse.

In caso di esito positivo, il coordinatore fissa un appuntamento con i rappresentanti del servizio richiedente. In tale sede vengono raccolte informazioni sulla situazione e sul progetto ipotizzato dal servizio e si verifica che lo stesso abbia preso visione del Progetto Generale e della Carta dei Servizi della Comunità Educativa Diurna, con particolare riguardo alle modalità di inserimento e di dimissioni.

Successivamente il coordinatore riporta all'équipe educativa le informazioni raccolte durante l'incontro e si discute sull'opportunità o meno di inserire il minore.

Nel caso di accettazione della richiesta di inserimento, il coordinatore comunica al Servizio inviante la decisione entro 10 giorni lavorativi, e concorda le modalità e i tempi più adeguati per l'inserimento.

Il servizio inviante deve fornire, al momento dell'inserimento, la seguente documentazione:

- a. copia documentazione medico-clinica e informazioni sulla generale condizione sanitaria del minore in caso di specifiche patologia invalidanti;
- b. copia del progetto quadro;
- c. copia del verbale U.V.M.D. in cui si delibera l'inserimento in comunità;
- d. copia del provvedimento di spesa per il pagamento della retta;
- e. copia integrale dell'eventuale provvedimento dell'autorità giudiziaria e/o del tribunale per i minorenni;

Il coordinatore, in accordo con il servizio inviante, organizza il primo incontro con la famiglia del minore presso la comunità; il minore viene accompagnato dagli operatori di riferimento e dai familiari. In tale occasione vengono presentati sia gli spazi, sia le regole e le modalità di gestione delle attività quotidiane tramite la lettura e la consegna del contratto educativo, sottoscritto dalla comunità e dalla famiglia.

Il progetto di inserimento e le sue motivazioni verranno comunicate al minore stesso, tenendo conto della sua età e delle sue capacità di comprensione. Per favorire fin dall'inizio una linea operativa comune, si ritiene importante concordare i motivi che gli operatori dei servizi presenteranno al

minore e al nucleo familiare come giustificazione della decisione di inserimento in C.E.D. L'ingresso effettivo del minore in comunità viene ufficializzato tramite invio della lettera di accettazione.

Metodologia

Accoglienza del minore

I primi 90 giorni dalla data di inserimento del minore, sono da considerarsi come accoglienza dello stesso presso il servizio. In questa fase tutte le figure operanti osservano il minore nel suo vivere all'interno del servizio, al fine di conoscere i suoi bisogni e le sue risorse. E' cura dell'equipe effettuare specifici approfondimenti per individuare i bisogni e le risorse del minore nell'ambito degli apprendimenti e delle sue modalità relazionali con le figure adulte e con i pari.

Dalle informazioni raccolte, si evincono i bisogni di sviluppo del minore che diventano elementi di ingresso del Progetto Educativo Individuale.

Salvo diversa indicazione da parte del servizio inviante, la comunità si propone di offrire alla famiglia del minore accolto un vero e proprio percorso di accompagnamento educativo attraverso la definizione comune di obiettivi che entrano a far parte del P.E.I. e il loro perseguimento attraverso il sostegno continuo al lavoro genitoriale.

Si ritiene fondamentale poter costruire un'alleanza educativa con la famiglia e/o con il genitore di riferimento, in quanto la comunità opera principalmente sulla base di una delega consensuale espressa dal familiare.

Si aiuteranno quindi i genitori e/o il familiare presente ad individuare le modalità educative più consone e coerenti con quelle adottate dalla comunità, e soprattutto convergenti con gli obiettivi definiti nel progetto quadro.

Organizzazione del servizio

L'accesso alla comunità per gli ospiti è previsto dalle ore 12.30-13.00 (a seconda del termine della scuola) fino alle 18.30 (ora di rientro in famiglia), dal lunedì al venerdì.



Durante il periodo estivo la comunità garantisce una

copertura più ampia iniziando le attività alle 9.30 del mattino e terminando alle 18.30. Durante l'anno il servizio assicura almeno 1.500 ore di apertura.



La comunità offre un servizio trasporti gratuito che prevede la presa dei minori all'uscita da scuola e il rientro a casa al termine delle attività pomeridiane. Inoltre, in accordo con famiglia e servizi, vengono gestiti i trasporti pomeridiani relativi ad eventuali impegni dei ragazzi (catechismo, sport, sportelli, incontri con i servizi ecc.).

Le varie giornate di apertura del servizio sono organizzate seguendo uno schema ordinato in modo da fornire un ritmo costante ai ragazzi. Le attività che si alternano prevedono:



ed eventuale recupero di

- a) compiti scolastici e programmi didattici;
- b) attività libere e di relax;
- c) attività laboratoriali
- d) attività di socializzazione o di riflessione di gruppo;
- e) colloqui individuali;
- f) attività in sottogruppo per rispondere ai diversi bisogni;
- g) attività esterne, uscite e gite;
- h) pranzi e merende.

Nello specifico:

- 1) sarà dato ampio spazio affinché i minori possano realizzare i compiti scolastici assegnati sotto la guida e supervisione dell'educatore, il quale provvederà anche a fornire utili indicazioni per il recupero di eventuali programmi didattici carenti nel soggetto.
- 2) Attività in cui il minore possa recuperare energie fisiche e psichiche, divertirsi in giochi individuali, di coppia o in gruppo, sviluppare propri interessi e hobby.
- 3) Attività di riflessione sia individuali che di gruppo volte al ripristino degli equilibri emotivo – affettivi e all'acquisizione di modalità di relazione interpersonale più efficaci ed adeguate all'età;
- 4) Attività da realizzarsi all'esterno del servizio inserendo, previo accordo con i soggetti partner, il minore in gruppi organizzati quali società sportive, gruppi parrocchiali, sociali etc., sotto la costante supervisione degli educatori della comunità;
- 5) Pranzi e merende vengono organizzati in modo da rappresentare essi stessi un ulteriore momento di condivisione e socializzazione

Nel corso dell'anno vengono organizzate giornate di apertura oltre l'orario consueto del servizio, in giorni e momenti che vengono comunicati ad inizio anno ai servizi di riferimento e alle famiglie attraverso un calendario 'aperture extra'. In questo senso vengono proposti prolungamenti dell'orario di permanenza dei ragazzi in comunità in occasione di cene e feste (Natale, Pasqua, Carnevale, etc.), sabati e domeniche dedicati ad uscite organizzate, la gita di più giorni durante il periodo estivo.

Tali occasioni rivestono grande importanza dal punto di vista del consolidamento dei legami esistenti all'interno del gruppo e offrono al minore l'opportunità di conoscere educatori e compagni anche in momenti e contesti diversi da quelli abituali.

Modalità di Dimissione

Quando tutti gli obiettivi che ci si era prefissati rispetto al minore sono stati raggiunti, quando non sussistono più i motivi cogenti per l'invio o quando lo prevede il Progetto Quadro, l'equipe educativa, assieme ai servizi sociali inviati e di concerto con la famiglia, concordano le modalità di dimissione del minore.



In caso di richiesta di dimissione anticipata, si realizzerà un momento di confronto tra tutti i soggetti interessati, eventualmente estendendo l'invito anche ad altre figure professionali coinvolte nella gestione del caso.

Tale momento di incontro ha lo scopo di verificare l'opportunità effettiva di una interruzione del progetto e, in caso affermativo, stabilire collegialmente le modalità più opportune di gestione della dimissione attraverso un percorso di dimissione che tuteli il minore uscente e gli altri minori ospiti della struttura.

Costi del Servizio

La retta del servizio varia a seconda della modalità di pagamento scelta:

- a. giornaliera: 60 euro + Iva 5%
- b. mensile: 1143,32 euro + Iva 5%

Esse comprendono tutti i servizi offerti dalla comunità quali pranzi, merende, trasporti quotidiani (nei comuni di San Donà di Piave, Noventa di Piave, Musile di Piave e Fossalta di Piave) e le

uscite/gite (giornaliere/residenziali) organizzate. Per il periodo estivo (9 settimane), in cui l'apertura è giornaliera, la retta rimane invariata.

Modalità di Funzionamento

art. 1

La permanenza del minore in Comunità Educativa Diurna è subordinata al pagamento della retta da parte del Comune di residenza o da parte dell'Azienda USSL competente, qualora delegata dal Comune obbligato.

Nella gestione della parte amministrativa e di eventuali aspetti inerenti la retta, l'Ente Gestore mantiene come interlocutore il Comune di residenza del minore.

La retta viene aggiornata annualmente al 1° gennaio di ciascun anno, secondo l'indice FOI Istat parametrato al 1° gennaio dell'anno precedente.

art. 2

Gli aspetti segretariali e giuridico – amministrativi vengono gestiti dagli uffici amministrativi della Cooperativa sociale Il Portico, con sede in via Feltre, 3 a San Donà Di Piave (Ve).

art. 3

Il coordinatore della Comunità Educativa Diurna per minori rappresenta il punto di riferimento per i servizi coinvolti nelle situazioni dei minori ospitati/accolti e svolge le mansioni previste nel Progetto Generale. Egli può avvalersi della presenza degli educatori negli incontri periodici di verifica con i servizi referenti. Tale decisione viene presa di volta in volta dall'équipe educativa.

art.4

Per ogni singolo minore, a conclusione di ciascun mese di frequenza, viene inviato al servizio di riferimento il riepilogo mensile delle assenze. In caso di assenza ingiustificata sarà, tempestivamente, inviata comunicazione scritta al servizio di competenza.

art. 5

L'Equipe Educativa rappresenta uno degli strumenti operativi della comunità. È formata dal coordinatore del servizio, dagli educatori e da eventuali tirocinanti. Ha il compito di individuare le situazioni più adeguate da inserire; programmare, gestire e verificare le attività del servizio e specifiche per ciascun minore.

art. 6

La struttura prevede dei momenti specifici di **Supervisione**, ad opera di un consulente esterno, mirati alle situazioni specifiche dei singoli minori, alle dinamiche presenti all'interno dell'équipe educativa, all'intero progetto della Comunità Educativa Diurna per minori.

art. 7

Allo scopo di acquisire le conoscenze e gli strumenti utili per comprendere la complessità dei bisogni dei minori accolti e per organizzare percorsi educativi individualizzati sulle situazioni in essere, vengono garantiti momenti costanti e continuativi di **Formazione**.

art. 8

Al fine di ottemperare all'alleanza educativa stipulata con i nuclei familiari dei minori, si ritiene importante tenere dei contatti (telefonate, incontri) periodici tra il coordinatore e la famiglia di origine e/o tutore del minore accolto alla presenza o meno degli operatori di riferimento. Lo scopo è quello di aggiornare i genitori/tutore sull'andamento del figlio all'interno della comunità e di condividere le principali linee educative stabilite nel PEI.

art. 9

Il personale educativo (coordinatore ed educatori), favorisce i rapporti del minore con gli altri ospiti; rispetto alla famiglia di origine, si adopera per agevolare il rapporto con il minore stesso seguendo le modalità predisposte nel PEI e le disposizioni sia dei servizi invianti, sia del Tribunale per i Minorenni, allo scopo di favorire il funzionamento efficace delle relazioni intra-familiari.

art. 10

Allo scopo di verificare l'effettivo stato di benessere del minore e gli esiti degli interventi attuati in base al PEI, gli operatori della comunità ritengono importante che i servizi invianti *una tantum* effettuino un colloquio di verifica con il minore stesso.

art. 11

La Comunità Educativa Diurna per minori si avvale di tirocinanti e volontari che, debitamente formati e in collaborazione con il coordinatore, contribuiscono all'attività educativa stabilita.

art. 12

Gli adolescenti ospiti, il coordinatore, gli educatori, gli operatori e i volontari, sono coperti da adeguata assicurazione di responsabilità civile e, per i minori ospitati, polizza infortuni.

Valutazione del servizio

La "soddisfazione del cliente", quindi dei diretti destinatari e i soggetti che ne rappresentano i loro diritti, si focalizza sulle modalità, le procedure e le risorse messe in atto per l'erogazione del servizio all'interno di un'ottica di sviluppo e crescita continua.

Le informazioni relative alla soddisfazione dei molteplici destinatari, minori, famiglie e committenza si ricavano attraverso:

- raccolta sistematica di reclami e suggerimenti;
- rapporto con le famiglie/tutore incaricato;
- apposito questionario di Valutazione Soddisfazione Committente che la comunità sottopone ogni due anni ai Servizi inviati;
- modello di rilevazione di soddisfazione interna nella forma di intervista strutturata, somministrato agli ospiti a cadenza biennale.

E' prevista inoltre la redazione di un Report annuale attraverso il quale viene presentata una sintesi delle attività realizzate dalla comunità e la modalità di svolgimento delle stesse.

Reclami

Il servizio inviante e la famiglia della persona possono presentare reclamo nel caso ritengano che il servizio non risponda agli accordi stipulati secondo le seguenti modalità:

- verbalmente al Coordinatore di servizio previo appuntamento telefonico;
- via lettera scritta o e-mail agli indirizzi della comunità.

Sarà cura del Coordinatore fornire risposta adeguata nell'arco di 30 giorni.

Il presente progetto viene rivisto e aggiornato periodicamente, e comunque, entro i primi cinque anni di funzionamento del Servizio.

