Barabitt
comunità educativa per minori

IL PORTICO tutela

Carta dei Servizi
Comunità Educativa Diurna per minori
BARABITT

REV. 7 del 02/07/2025

Autorizzazione all'esercizio rilasciata dal Comune di San Donà di Piave
Atto n. 49 del 12/04/2024

Accreditamento istituzionale rilasciato dal Comune di San Donà di Piave
Atto n. 45 del 12/05/2025

Indice

1 MISSION E FINALITÀ DEL SERVIZIO 2
2 PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI 4
3 MODALITÀ DI INSERIMENTO 5
4 MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO 7
5 MODALITÀ DI DIMISSIONE 10
6 MODALITÀ DI VALUTAZIONE 11
6.1 Report 11
6.2 Rilevazione del grado di soddisfazione 11
7 COSTO DEL SERVIZIO 12
8 GESTIONE DEI RECLAMI 13

1 MISSION E FINALITÀ DEL SERVIZIO

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 si pone, come **finalità** principali, quelle di

- Assumere ogni minore accolto nella sua unicità e per le sue disposizioni e potenzialità, individuando e realizzando un percorso educativo personalizzato orientato alla massima realizzazione delle sue potenzialità individuali e ad un processo positivo di integrazione sociale;
- Offrire un contesto di sviluppo sano e stimolante, attraverso la predisposizione di un ambiente familiare, all'interno del quale ognuno possa non solo sentirsi accolto e ben voluto, ma anche costruire nuove appartenenze e relazioni, sia di tipo amicale con gli altri minori ospiti, sia di tipo educativo con gli operatori della struttura;
- Curare, ove è possibile, la ritessitura della dimensione familiare, sostenendo anche la genitorialità e favorendo così il rapporto tra genitori e figli.
- Promuovere il minore nell'inserimento costruttivo all'interno dei vari ambienti di crescita, quali quelli scolastici, formativi, extrascolastici, informali e amicali, favorendo così la creazione di relazioni positive con altri ragazzi.
- Accompagnare lo sviluppo di una progressiva autonomia (adeguata all'età e alle potenzialità di ciascuno), sostenendo un agire autonomo e responsabile nei propri ambiti di vita, come quello scolastica o formativo, quello domestico o – per i minori prossimi alla maggiore età – quello abitativo e lavorativo. A tal proposito sono previsti degli spazi volti a sostenere i progetti di prosieguo amministrativo, a favore di neomaggiorenni, accolti nella struttura.

Per il perseguimento di tali finalità, la comunità educativa si impegna a:

- costruire e sviluppare modalità di collaborazione con i servizi territoriali, le realtà istituzionali e il contesto informale, al fine di creare una rete di supporto per gli stessi minori;
- curare il proprio personale in termini di professionalità e competenza, provvedendo ad un'adeguata selezione iniziale, ad una formazione continua, ad uno stretto coordinamento pedagogico e alla supervisione psicologica;
- definire, documentare e aggiornare periodicamente il Progetto Pedagogico e il Progetto Educativo (annuale) della struttura;

- definire e aggiornare periodicamente la Carta dei Servizi, con la quale l'Ente Gestore si impegna nei confronti dell'utenza e della committenza relativamente ai servizi erogati dalla Comunità;
- garantire trasparenza e standard di qualità nell'erogazione e informare l'utente nelle modalità di tutela previste;
- assicurare l'adempimento degli obblighi di comunicazione all'autorità giudiziaria previsti dalla L. N. n. 149/01 e gli eventuali adempimenti regionali.

L'Ente Gestore è in possesso di un Sistema di Qualità UNI EN ISO 9001:2015, all'interno del quale è prevista anche la Procedura Gestionale della Comunità Educativa 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 (responsabile, coordinatore, equipe educativa, professionisti esterni, enti territoriali, volontari);
2. riferimenti normativi e legislativi;
3. procedure gestionali e istruzioni operative connesse al servizio (ad es. 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.

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 Progetto Pedagogico.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

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.

Imparzialità

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

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.

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.

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.

3 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;
- 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 invianti 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.

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.
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.

4 MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

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 10.30 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:

a) compiti scolastici ed eventuale recupero di 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.

La Comunità, per garantire il servizio offerto, definisce

1. Il Progetto Pedagogico della Comunità, ossia il documento generale in cui vengono esplicitati i valori, gli orientamenti e le finalità pedagogiche a cui si riferisce il progetto educativo, organizzativo e gestionale del servizio. Contiene altresì le modalità di integrazione e di

collaborazione con altri soggetti presenti nel territorio e il proprio target. Questo progetto viene rivisto e aggiornato ogni 5 anni.

2. Il Progetto Educativo di Comunità, che descrive le modalità di attuazione del progetto pedagogico alla luce degli obiettivi definiti nel Progetto Quadro e nel PEI dei minori accolti. Questo progetto viene aggiornato con cadenza annuale.
3. Il PEI - Progetto Educativo Individuale - che declina, a partire dalle potenzialità e bisogni del minore, gli obietti specifici volti a raggiungere gli obiettivi generali definiti dal committente nel Progetto Quadro del minore.
   La redazione del PEI è responsabilità dell'educatore di riferimento e la validazione è responsabilità dell'equipe educativa.
   L'attuazione del PEI viene monitorata:
   - Settimanalmente dall'equipe educativa,
   - Periodicamente con il Committente; se necessario in questi incontri viene coinvolto anche l'esercente la responsabilità genitoriale e/o il minore stesso.

   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.
   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.
   In base agli esiti del monitoraggio si può prevedere una revisione del PEI, o si può richiedere una variazione del Progetto Quadro. Il PEI ha normalmente una periodicità annuale.
   A due mesi e a sei mesi dalle dimissioni di ciascun minore, l'educatore di riferimento procede alla rilevazione di alcuni dati significativi inerenti agli obiettivi definiti nell'ultimo PEI redatto. La rilevazione avviene attraverso un contatto, generalmente telefonico, con il minore, e deve far emergere notizie sull'andamento del percorso intrapreso dal minore

L'ente gestore della Comunità nomina un responsabile della comunità educativa, il quale è punto di riferimento per i servizi coinvolti nelle situazioni dei minori ospitati
All'interno della comunità viene costituita l'Equipe Educativa, formata dagli educatori professionali socio-pedagogici che operano nella stessa.
Ha il compito di:

- redigere e attuare il Progetto Educativo di Comunità programmando le attività previste e monitorandone l'andamento.
- monitorare l'attuazione dei singoli PEI e verificare il raggiungimento degli obiettivi previsti, favorendo a tal scopo dei colloqui tra il minore e i servizi, essenziali, inoltre, per verificare l'effettivo stato di benessere del minore
- gestire eventuali situazioni di emergenza/evenienze

Al fine di garantire il sostegno formativo e organizzativo agli educatori, la promozione e la valutazione della qualità dei servizi e una cultura di sviluppo e di ricerca del servizio stesso, la comunità si avvale di un Supervisore, figura con competenze professionali specifiche esterna alla comunità. Quest'ultimo incontra l'equipe una volta al mese.

Alla luce dei bisogni formativi espressi nel report annuale e condivisi con il Responsabile dell'Area Tutela, l'ente gestore garantisce la definizione, all'interno del piano della formazione annuale, interventi formativi adeguati. L'ente gestore assicura anche la pianificazione della formazione necessaria a soddisfare i requisiti previsti dalla legge 81 sulla sicurezza.

I minori ospiti, il Responsabile di Servizio, gli educatori, gli ausiliari, i volontari sono coperti da adeguata assicurazione di responsabilità civile e, per i minori ospitati, polizza infortuni.
Eventuali situazioni di emergenza sono gestite secondo le modalità riportate nell'istruzione operativa "Gestione emergenze", prevista dal sistema qualità, e secondo il piano di sicurezza redatto in base alla legge 81/2008.
Nel caso di allontanamento volontario del minore gli operatori dovranno darne comunicazione al servizio inviante e alle forze dell'ordine.

5 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 invianti 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.

6 MODALITÀ DI VALUTAZIONE

6.1 Report

Al termine dell'attuazione del progetto viene redatto un report dove vengono riportati:

- Descrizione sintetica della comunità in termini di personale impiegato e minori accolti nel periodo temporale di riferimento del report
- risultati delle valutazioni effettuate sul servizio e sulle attività realizzate in riferimento a quelle indicate nella progettazione educativa;
- gli esiti delle valutazioni dei risultati ottenuti dai singoli minori;
- i suggerimenti per le future programmazioni del servizio.
- i bisogni formativi emersi nell'equipe educativa

6.2 Rilevazione del grado di soddisfazione

Annualmente il servizio procede alla rilevazione della soddisfazione degli utenti, delle famiglie e del committente.

La rilevazione della soddisfazione degli utenti avviene anche come pratica di comunicazione, osservazione e ascolto costante dei minori al fine di comprenderne lo stato di benessere e la differenza di evoluzione. Permette di verificare costantemente i risultati in rapporto ai ritmi psico-biologici degli stessi e al clima instauratosi in Comunità.

Gli elementi che emergono dall'osservazione dei minori sono periodicamente discussi all"interno dell'Equipe Educativa.

La rilevazione della soddisfazione delle famiglie di origine avviene, quando possibile e in base alla situazione del minore, attraverso i contatti che gli educatori e il responsabile di servizio possono avere. I risultati di tali osservazioni sono evidenziati nel report annuale della Comunità.

La rilevazione della soddisfazione del committente avviene attraverso la compilazione di un apposito "Questionario di Valutazione Soddisfazione Committente" che la Comunità sottopone annualmente al committente; gli esiti dei questionari divengono elementi di ingresso del report annuale del servizio.

7 COSTO DEL SERVIZIO

La retta del servizio è mensile ad ha un importo di 1.412,00 euro + Iva 5%.

Per frequenze inferiori ai 5 giorni settimanali, concordate con il servizio inviante, la retta viene così ridefinita:

- Frequenza di 3 giorni a settimana: retta ridotta del 20%;
- Frequenza di 4 giorni a settimana: retta ridotta del 10%.

Per frequenze inferiori ai 15 giorni di calendario, le retta viene così applicata:

- Se l'inserimento in comunità avviene fino al 15 del mese, indipendentemente dal giorno, la retta avrà importo pieno;
- Se l'inserimento in comunità avviene dal 16 del mese, indipendentemente dal giorno, la retta verrà ridotta del 40%;
- Se le dimissioni avvengono fino al 15 del mese, indipendentemente dal giorno, la retta verrà ridotta del 40%;
- Se le dimissioni avvengono dal 16 del mese, indipendentemente dal giorno, la retta avrà importo pieno.

La retta comprende tutti i servizi offerti dalla comunità quali pranzi, merende, trasporti quotidiani (nei comuni di San Donà di Piave, Noventa di Piave, Musile di Piave o in comuni entro un raggio di 15 Km) e le uscite/gite (giornaliere/residenziali) organizzate.
Per il periodo estivo, come indicato in precedenza, la comunità osserva un orario più ampio con apertura dal mattino per una durata complessiva di 9 settimane; durante tale periodo, la retta rimane invariata.

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.

8 GESTIONE DEI RECLAMI

In ogni momento il committente, la famiglia e il tutore, possono esporre un reclamo attraverso le seguenti modalità:

- incontro con il Responsabile di Servizio;
- lettera scritta indirizzata al Responsabile di Servizio della Comunità Educativa Diurna "Barabitt" – via Feltre 3 San Donà di Piave 30037 (VE)

- e-mail all'indirizzo segreteria@porticonlus.it

Sarà cura del Responsabile di servizio ed altre eventuali figure del servizio, fornire una risposta all'interessato entro 30 giorni dalla segnalazione.