la Dimora
comunità educativa per minori

IL PORTICO tutela

Carta dei servizi comunità educativa residenziale per minori LA DIMORA

REV. 9 del 01/01/2026

Autorizzazione all'esercizio rilasciata dal Comune di San Donà di Piave
Atto n. 2 del 08/01/2025

Accreditamento istituzionale rilasciato dal Comune di San Donà di Piave
Atto n. 43 del 01/03/2024

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 14

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 per minori "La Dimora".
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 presente 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 Residenziale La Dimora, prendono contatto con il Responsabile di Servizio o si rivolgono alla segreteria della Società Cooperativa Sociale Il Portico.
Il Responsabile di Servizio raccoglie il maggior numero di informazioni sul caso e riporta la richiesta durante il momento di equipe educativa, la quale, in base alla disponibilità dei posti, le caratteristiche del minore e delle situazioni già in carico presso la struttura, valuta se fissare o meno un incontro con il servizio inviante.
In caso di risposta negativa, il Responsabile di Servizio informa telefonicamente il servizio richiedente.
In caso di esito positivo, il Responsabile di Servizio fissa un appuntamento, al quale, oltre allo stesso, partecipano i rappresentanti del servizio richiedente. In tale sede vengono raccolte le informazioni sulla situazione e sul progetto ipotizzato dal servizio inviante, si verifica che quest'ultimo abbia preso visione del Progetto Pedagogico e della Carta dei Servizi della Comunità educativa e si richiede la sottoscrizione dell'apposito modulo di ricevuta.
Le informazioni raccolte durante l'incontro appena descritto verranno riportate in sede d'equipe educativa, la quale discuterà sull'opportunità o meno di inserire il minore.
Nel caso di accettazione della richiesta di inserimento il Responsabile di Servizio comunica al servizio inviante la decisione entro 10 giorni lavorativi e concorda con quest'ultimo le modalità e i tempi più adeguati per l'inserimento del minore presso la struttura.
Dalla data di comunicazione di accettazione, alla data di inserimento, è previsto un tempo massimo di 90 giorni, eventualmente prorogabili su esclusiva decisione del Responsabile di Servizio, per analogo periodo. In caso contrario la richiesta del committente viene automaticamente rifiutata.
Gli inserimenti, non vengono effettuati in giorni prefestivi e festivi.
Al momento dell'inserimento, il servizio inviante deve fornire la seguente documentazione:

a. relazione scritta relativa la storia personale e familiare del minore, completa dei dati anagrafici e indirizzi di residenza dei genitori e dei familiari coinvolti, degli interventi attuati nel tempo e il relativo esito, dei servizi e/o strutture coinvolte e dei percorsi giudiziari;
b. copia documentazione medico-clinica e informazioni sulla generale condizione sanitaria del minore;
c. tesserino sanitario del minore, o sua copia;
d. codice fiscale del minore e dei genitori;
e. copia del consenso, sottoscritta dai genitori, all'inserimento del minore, quando consensuale;
f. autorizzazione a rappresentare, tramite apposito modulo, gli interessi del minore per tutti gli atti relativi alle attività quotidiane (scolastiche, sportive, etc.), laddove non sia espressamente richiesto l'intervento del servizio affidatario e/o degli esercenti la potestà genitoriale;
g. copia integrale del provvedimento dell'autorità giudiziaria e/o del Tribunale per i Minorenni;
h. Progetto quadro o documentazione equipollente
i. Eventuali verbali UVMD

Tutti questi documenti, più tutti quelli relativi al minore redatti durante la sua permanenza in Comunità, verranno raccolti e archiviati in una Cartella Personale.
Il Responsabile di Servizio, in accordo con il servizio inviante, organizza il primo incontro con il minore presso la comunità, il quale viene accompagnato dagli operatori di riferimento e, se la situazione lo consente, anche dai familiari.

Il servizio inviante, dopo aver concordato con gli operatori della comunità educativa le motivazioni da dare al minore e alla sua famiglia circa l'allontanamento e conseguente accoglienza in comunità, ha il compito di comunicare a questi ultimi la data effettiva dell'inserimento.
Il primo periodo di accoglienza è caratterizzato da una fase di osservazione del minore, il quale verrà preparato alle regole di gestione degli spazi comuni e personali, affinché l'inserimento e coinvolgimento nelle dinamiche della Comunità avvenga in modo graduale e quando ritenuto più opportuno da parte degli educatori.
A inserimento avvenuto, si effettua comunicazione al comando dei carabinieri locale ai sensi della L. 149/01 e relativi adempimenti regionali.
L'inserimento in Comunità avviene solo dopo aver ottenuto la documentazione elencata, nonché la documentazione relativa all'iscrizione del minore presso la struttura scolastica, nel caso l'inserimento avvenga ad anno scolastico già iniziato.
La permanenza del minore è subordinata al pagamento della retta di ricovero da parte del Comune di residenza (o di domicilio di soccorso) o da parte dell'Ambito o dell'Azienda ULSS competente, qualora delegata dal Comune obbligato.

4 MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

La vita di comunità si suddivide in "quotidianità" e in "gite e attività di svago".
Durante il periodo scolastico la gestione della quotidianità riguarda le attività ordinarie di ciascun minore: la frequenza scolastica, il tempo dedicato allo studio e alle attività sportive e ricreative, scelte seguendo le proprie inclinazioni e passioni, oltre che alla cura di sé e degli aspetti sanitari necessari al benessere psico-fisico.
I fine settimana e i periodi di vacanza scolastica, invece, sono maggiormente dedicati allo svago, al riposo e al divertimento, tenendo fissi alcuni capisaldi dell'educazione come il tempo per i compiti scolastici, per l'igiene e la cura personale, la cura delle relazioni amicali e familiari e l'attenzione ai bisogni personali e del gruppo.
Per quanto riguarda la programmazione delle attività quotidiane, la Comunità si attiene sia agli obiettivi generali della struttura che agli obiettivi individuali di ciascun minore ospite.
Durante i mesi scolastici (da settembre a giugno) la quotidianità prevede normalmente la frequenza della scuola, al mattino, e la frequenza di attività extrascolastiche, uscite in autonomia (ove previste) o visite protette con i familiari, colloqui psicoterapici, al pomeriggio, seguendo una calendarizzazione costante.
Durante i mesi estivi si prevede una programmazione più varia, comprendendo la frequenza a centri estivi, attività ludico-ricreative organizzate all'interno o all'esterno della struttura, uscite di mezza giornata, giornata intera o anche di più giorni.
Nel corso dell'anno diverse sono le attività proposte ai ragazzi, ad esempio:

- uscite, passeggiate e camminate, corse in bicicletta;
- feste di compleanno, castagnata, festa di Natale;
- giochi in casa, laboratori e visione di film;
- uscite al mare/piscina pubblica e/o in montagna;
- attività sportive;
- centri estivi (periodo estivo);
- uscite residenziali.

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. Nel PEI vengono specificati i reciproci impegni, sia nei confronti del minore, che nei confronti dell'esercente la responsabilità genitoriale. Il PEI viene redatto entro i primi 90 giorni dall'accoglienza del minore e viene condiviso e sottoscritto dalle parti coinvolte (servizio referente, esercente la responsabilità genitoriale, se possibile, responsabile di servizio ed educatore di riferimento).

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.

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.
Nel rispetto della legge sulla privacy e laddove possibile, 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 o la sua famiglia o il servizio inviante, 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
- favorire i contatti (telefonate, incontri) tra il minore e la famiglia di origine, quando la situazione lo consente e secondo le modalità descritte nel PEI e le disposizioni dei servizi invianti e/o del Tribunale per i Minorenni. Lo scopo è quello di aggiornare l'esercente la responsabilità genitoriale sull'attuazione del progetto di accoglienza del minore in Comunità e di favorirne il reinserimento, se previsto, nel proprio contesto familiare

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

In questa fase è di fondamentale importanza la preparazione del minore al percorso, che sarà finalizzato al:

- suo reinserimento definitivo nel nucleo di origine o familiare allargato;
- suo inserimento in un nuovo contesto (affido etero-familiare, altra struttura residenziale, adozione, autonomia).

La data in cui termina il progetto e i tempi di uscita vengono stabiliti con il servizio inviante, il quale ha il compito di darne comunicazione ai soggetti interessati: tribunale, l'esercente la responsabilità genitoriale, servizi specialistici.

L'Ente Gestore, nel caso in cui entro i 90 gg previsti non riesca a formulare il PEI per il minore, si avvale del diritto di contattare i servizi invianti per rivedere gli obiettivi del Progetto Quadro o definire una data di dimissione per collocare il minore in altra struttura. Si ipotizzano massimo altri 90 giorni per attuare una delle soluzioni sopra descritte.

La dimissione del minore può avvenire nei seguenti casi:

- Concordata: riguarda la permanenza temporanea del minore e in quanto tale, stabilita fin dall'inserimento oppure per trasferimento ad altra struttura.
- Non concordata: si fa riferimento ad una decisione di dimissione che non prevede l'assenso di tutte le parti coinvolte (l'esercente la responsabilità genitoriale, committente, Tribunale per i Minorenni, la Comunità). In caso sia la Comunità a ritenere incompatibile la permanenza del minore all'interno della stessa, il Responsabile di servizio, in accordo con il Responsabile dell'Area Tutela, stende una relazione da inviare al committente, contenente la richiesta di interruzione dell'inserimento, le motivazioni dell'incompatibilità e le modalità più opportune di gestione delle dimissioni.

Le dimissioni, di norma, non vengono effettuate in giorni prefestivi e festivi.

A dimissioni avvenute, si effettua comunicazione al comando dei carabinieri locale ai sensi della L. 149/01 e relativi adempimenti regionali.

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
- 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
- Rilevazione del grado di soddisfazione

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 periodicamente al committente; gli esiti dei questionari divengono elementi di ingresso del report annuale del servizio.

7 COSTO DEL SERVIZIO

L'Ente Gestore della comunità prevede il pagamento di una retta giornaliera pari ad € 155,00 più IVA al 5%, per l'anno 2026. Tale importo con decorrenza 1 gennaio verrà annualmente adeguato al 100% dell'indice FOI ISTAT.
Il costo mensile equivale ai giorni di presenza presso la comunità moltiplicati per l'importo giornaliero.
È considerato giorno di presenza anche la porzione di giornata, se superiore alle 6 ore giornaliere, tenuto conto che la giornata inizia alle ore 0.00 e termina alle ore 24.00 (per esempio se è prevista una dimissione del minore, temporanea e concordata, per un rientro in famiglia alle ore 8 del sabato mattina e rientra alle ore 17.00 della domenica sera, entrambe le giornate verranno considerate a retta intera).
Nel caso di assenza del minore dalla Comunità dalle ore 0.00 alle ore 24.00 la retta verrà ridotta del 40%, poiché si tiene conto della mancata disponibilità di un posto letto per nuovi inserimenti.
Nella determinazione della retta a carico dei Servizi Invianti, si è deciso di utilizzare come criteri l'ordinarietà e la straordinarietà dei costi che si vengono a sostenere per ciascun minore ospite.
Con il termine "ordinarietà" si fa riferimento a quelle spese legate alla quotidianità e che consentono il funzionamento del servizio per come è stato descritto nel progetto pedagogico, con particolare riguardo alla sua qualità. In tal senso vengono compresi anche le figure professionali previste e il mantenimento di una struttura abitativa con determinate caratteristiche.
Il concetto di "straordinarietà" si rifà invece a quanto il servizio deve sostenere una tantum rispetto alla vita di tutti i giorni.
Per facilitare la comprensione dei criteri utilizzati, si è deciso di descrivere sommariamente e in modo esemplificativo che cosa comprende o meno il costo relativo alla residenzialità.
La retta comprende:

- vitto ed alloggio, lavanderia cura e pulizia degli ambienti;
- prodotti e accessori di base per la cura e l'igiene personale;
- scuola: tutti i costi relativi – trasporti, materiali scolastici, uscite formative – alla frequenza di scuole statali e o centri di formazione professionale (dai 6 ai 16 anni);
- una attività sportiva: iscrizione ed eventuale materiale necessario allo svolgimento della suddetta attività;
- attività estive ed extrascolastiche: centri estivi; proposte estate; campi di vario genere; frequenza di gruppi giovanili, Scout e/o Azione Cattolica; proposte musicali; laboratori e gite organizzate dalla Comunità; attività ludico-ricreative e culturali scelte dalla Comunità, sulla base del PEI dei minori ospiti;
- costi relativi ad accompagnamenti per visite mediche specialistiche, visite protette, psicoterapie e quant'altro si rendesse necessario, svolte entro un raggio massimo di 20 km dalla Comunità;
- spese mediche e farmaceutiche, previste dal Sistema Sanitario Nazionale, legate alla cura del minore fino ad un massimo di 20 euro mensili non cumulabili.

La retta non comprende:

- visite specialistiche, esami clinici, psicoterapia, cure dentarie e ortodontiche che verranno di volta in volta concordate con il servizio inviante e debitamente documentate;
- scuola: tutti i costi relativi alla frequenza del nido, della scuola dell'infanzia e della scuola secondaria di secondo grado e/o centri di formazione professionale oltre i 16 anni;

- vestiario: gli operatori della Comunità Educativa per minori in base all'esperienza maturata, ritengono che tale aspetto possa rappresentare un elemento che può valorizzare il senso di responsabilità della famiglia di origine dei minori inseriti e quindi può farsene carico la famiglia stessa, in accordo con i servizi invianti;
- i costi (rimborsi chilometrici, pedaggi autostradali, costo orario operatore) degli accompagnamenti per visite mediche e/o specialistiche, visite protette, psicoterapie e quant'altro oltre un raggio di 20 Km dalla sede della Comunità. Gli stessi verranno calcolati a partire dalla sede della Comunità attraverso tabelle ACI, costo dei pedaggi autostradali e costo orario operatore. Gli stessi verranno comunque valutati e concordati per ciascuna situazione;
- assistenza in caso di degenza ospedaliera.

Le spese non comprese nella retta verranno sostenute previa comunicazione della Comunità al servizio inviante e assenso dello stesso.

Si precisa infine che nella gestione della parte amministrativa e di eventuali aspetti inerenti la retta, la Cooperativa mantiene come interlocutore e responsabile del caso il servizio inviante (Comune o AULSS in caso di delega).

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 Residenziale La Dimora – Via Feltre 3 San Donà di Piave 30027 (VE)
- e-mail all'indirizzo segreteria@porticonlus.it o PEC a info@pec.porticonlus.it

Sarà cura del Responsabile di servizio, sentito il preposto al controllo interno ed altre eventuali figure del servizio, fornire una risposta all'interessato entro 30 giorni dalla segnalazione.