

# **CARTA DEI SERVIZI**

**“Associazione Onlus Giovanni Danieli”**

**Via Zara, n. 35 - 35134 PADOVA**

## **Indice:**

### **Presentazione delle strutture**

1. **Analisi del bisogno**
2. **Le finalità**
3. **I destinatari**
4. **Attività e servizi erogati**
5. **Risorse professionali impiegate**
6. **Progetto educativo individualizzato (PEI)– cartella personale**
7. **Modalità con cui vengono effettuate le ammissioni e le dimissioni**
8. **Regole di vita comunitaria**
9. **Definizione delle spese**
10. **Standard di qualità**
  - **Definizioni**
  - **Schemi della qualità**
11. **Indicatori di qualità**

## PRESENTAZIONE DELLE STRUTTURE

Le Comunità Educative per Minori denominate “**Danieli 1**” e “**La Palma**”, le Comunità Familiari per Minori denominate “**Danieli 2**” e “**Melograno**” e il Gruppo Appartamento “**Il Glicine**” per il progetto SAI (attivo dal mese di Novembre 2020) operano nell’ambito della missione statutaria dell’Associazione Onlus “Giovanni Danieli”, Ente il cui obiettivo prioritario è la tutela della vita umana, con particolare attenzione al mondo dell’infanzia e della gioventù emarginata. L’Associazione Onlus “Giovanni Danieli”, ente titolare delle quattro Comunità e del Gruppo Appartamento, opera nel settore socio-assistenziale e socio-educativo dal mese di Ottobre 2005 nel territorio di Padova. La fascia di età a cui ci si rivolge prioritariamente è quella dei **minori dai 10 ai 18 anni**.

In tale contesto le Comunità si presentano come strutture di accoglienza in grado di rispondere ai bisogni dei minori, per i quali si sia reso necessario l’allontanamento dalla famiglia di origine o che siano costretti, per altre ragioni, a vivere temporaneamente al di fuori del nucleo familiare di appartenenza.

### 1. ANALISI DEL BISOGNO

Processi di esclusione sociale, di emarginazione, di devianza, di deprivazione sono endemici in ogni società. I nostri contesti sociali vivono, in questa fase storica, una recrudescenza di tali fenomeni che è dovuta a molteplici fattori che sono insieme sociali, economici, culturali, politici.

Ciò che, tuttavia, occorre non perdere di vista è la necessità di predisporre opportuni strumenti al fine di attuare le necessarie azioni di contrasto.

Una società civile non può perdere di vista la tutela dei diritti dei più deboli, pena lo sfaldamento di ogni residuo di civiltà e del senso di responsabilità collettiva. Da questo punto di vista non si possono dimenticare gli impegni che la Carta Costituzionale prevede per lo Stato a tutela dei suoi cittadini.

Quando poi, l’emarginazione, l’esclusione sociale, la devianza colpiscono i minori, il dovere di intervento e di contrasto è ancora più urgente e determinante. E non solo perché, tra tutte, è la fascia più debole, quella che ha più bisogno di protezione e di aiuto, ma anche perché è in essa che è custodito il futuro della nostra società.

Non a caso, a partire dagli anni Novanta del secolo scorso si sono susseguite una serie di norme volte a riconoscere il minorenne come titolare di diritti, ratificando la precedente Convenzione di New York sui diritti del fanciullo (del 1989) e la Convenzione Europea sui diritti del fanciullo di Strasburgo (del 1989).

In questi ultimi anni si assiste ad un acuirsi del disagio sociale che ha riflessi diretti sulle situazioni di vita dei minori. Sempre più spesso i nostri servizi sono chiamati a farsi carico di situazioni difficili e le richieste di inserimento in comunità riguardano sempre più minori che provengono da situazioni multiproblematiche.

La tutela del minore può infatti essere garantita anche attraverso l’allontanamento dello stesso dal suo nucleo familiare d’origine. Disagio sociale, separazioni conflittuali, trascuratezza ed inadeguatezza nei compiti di cura ed educativi sono solo alcune delle molteplici situazioni che richiedono l’elaborazione di percorsi di inserimento in comunità e **interventi specialistici di accoglienza e di aiuto**, al fine di garantire al minore un contesto di vita in grado di rispondere alle esigenze educative, di tutela e di cura necessarie per assicurare adeguate ed equilibrate possibilità di crescita.

Tali interventi garantiscono inoltre una risposta di prevenzione terziaria per impedire un aggravio di costi psichici e sociali, derivanti da interventi generici che potrebbero garantire solamente una protezione superficiale.

Le comunità si propongono pertanto di essere un luogo di accoglienza del minore in grado non solo di porre il minore al riparo da comportamenti deprivanti e/o maltrattanti, ma anche di rappresentare una zona sicura in cui il minore possa ritrovare un equilibrio psicologico e affettivo preparando un rientro nella famiglia di provenienza, laddove possibile, o in un altro ambito idoneo per la sua crescita psicofisica.

L'obbligo della Comunità è inoltre, laddove emergano responsabilità penali, quello di attivare misure compensative e "riparative" per un graduale e progressivo reinserimento nella società civile del minore responsabile di reato.

## **2. LE FINALITÀ**

Alla luce di queste considerazioni le Comunità Educative "Danieli 1" e "La Palma", le Comunità Familiari "Danieli 2" e "Il Melograno" e il Gruppo appartamento "Il Glicine" vogliono essere un luogo che offre ospitalità e protezione a minori in situazioni di disagio in sostituzione temporanea della famiglia e delle relative funzioni genitoriali non esercitabili o compromesse da gravi difficoltà sociali, personali e di relazione.

È indispensabile ricordare che ogni persona merita un'attenzione alla propria originale dimensione di persona, costituita dalla propria storia individuale e familiare, dalle particolari vicende traumatiche vissute, dalle caratteristiche e dalle risorse specifiche della sua personalità.

Le Comunità si propongono quindi di integrare o sostituire le funzioni familiari temporaneamente compromesse accogliendo il minore in un contesto educativo adeguato, favorendo la costruzione di relazioni significative, e accompagnandolo ad una sempre maggiore autonomia nella prospettiva di un suo rientro in famiglia, di un inserimento in una famiglia affidataria o di una vita autonoma al compimento della maggiore età.

Ci si propone cioè, attraverso un percorso educativo – relazionale, di far acquisire al minore quegli strumenti utili ad essere maggiormente consapevole del contesto sociale in cui è inserito, oltre che ad elevare le capacità di autodeterminazione e di scelta. Parimenti il nostro lavoro è orientato verso la valorizzazione delle potenzialità della persona e la creazione di nuove possibilità relazionali.

### **● Obiettivi e riferimenti educativi generali**

Il servizio di accoglienza presso le Comunità dell'Associazione Onlus "Giovanni Danieli" persegue i seguenti obiettivi:

#### **a) Promuovere la vera dignità della persona**

Fine specifico dell'Associazione è promuovere lo sviluppo della persona in età evolutiva, rispettando le sue potenzialità e le differenti capacità per raggiungere una migliore qualità della vita. Ci si propone inoltre di accrescere la capacità di autonomia della persona, rispettando i principi di **Eguaglianza** (senza distinzione per sesso, lingua, religione e opinione politica), **Familiarità** (rispetto delle esigenze individuali di intimità e riservatezza entro i limiti consentiti dagli ambienti e spazi disponibili) e **Imparzialità** (perseguendo i valori di obiettività, giustizia e parità di trattamento).

L'obiettivo è quello di accompagnare la persona, in particolare durante la fase dell'età evolutiva, attraverso una relazione significativa, intenzionale e sistematica, atta a far esprimere tutte le sue potenzialità.

In particolare ci si propone di:

- dare una risposta educativa attenta, coerente e calibrata sugli obiettivi del recupero del minore, vittima di abbandono, trascuratezza e deprivazione
- offrire alla persona l'opportunità di una rielaborazione del sé e del passato traumatico da cui il minore proviene
- integrare la disponibilità e la comprensione affettiva con l'impegno di definizione e rispetto delle regole, tanto più importante quanto più i soggetti possano provenire da situazioni familiari destabilizzanti

### **c) Cura ed igiene**

Il primato dell'educativo non dovrà far dimenticare l'importanza fondamentale dei bisogni primari. L'Associazione intende garantire un'alimentazione sana e regolare, un vestiario conveniente e decoroso, un'attenta igiene della persona e un'accurata pulizia degli ambienti.

### **d) Relazione d'aiuto**

La presenza dell'adulto in relazione d'aiuto ha l'obiettivo sia di favorire un clima relazionale caldo e accogliente e una vita quotidiana scandita da una routine sia di accrescere un senso di appartenenza e uno stile di vita più ordinato. In particolare gli obiettivi perseguiti sono i seguenti:

- offrire un **clima di cura e protezione**
- offrire il **sostentamento materiale**
- migliorare le **problematiche comportamentali**
- rinforzare le **funzioni psicologiche**
- migliorare le **competenze sociali**
- ottimizzare, dove possibile, la **relazione con la famiglia**

## **3. I DESTINATARI**

### **a) Tipologia e numero di minori accolti**

La fascia di età a cui ci si rivolge prioritariamente è quella dei **minori dai 10 ai 18 anni**. Nello specifico vengono indicate la tipologia e il numero di minori accolti per ogni struttura:

- La Comunità educativa residenziale "**Danieli 1**" sita in Via Zara 35, può accogliere fino a 8 minori maschi di età tra i 14 e i 18 anni con diverse problematiche familiari, sociali, penali, minori stranieri non accompagnati
- La Comunità educativa residenziale "**La Palma**" sita in Via Bernardi 2, può accogliere fino a 8 minori (maschi e femmine) di età tra i 14 e i 18 anni con diverse problematiche familiari, sociali, penali, minori stranieri non accompagnati
- La comunità familiare residenziale "**Danieli 2**" sita in via d'Alemagna 12, può accogliere fino a 6 minori (maschi e femmine) di età compresa tra i 10 e i 18 anni con diverse problematiche familiari, sociali, minori stranieri non accompagnati



**Associazione  
Giovanni Danieli**

**Associazione Onlus Giovanni Danieli**

Via Zara, 35 – 35134 Padova

Partita Iva **04039480282**

[www.associazionedanieli.it](http://www.associazionedanieli.it)

contatti: [segreteria@danieli@gmail.com](mailto:segreteria@danieli@gmail.com)

Tel. 049.618081 (ufficio)

Cell. 337.1443641 (Coordinatore)

- La comunità familiare residenziale “**Melograno**” sita in via Rovereto 40, può accogliere fino a 6 minori maschi di età compresa tra i 14 e i 18 anni con diverse problematiche familiari, penali, sociali, minori stranieri non accompagnati
- Il gruppo appartamento “**Il Glicine**” sito in Via Rovereto 42, può accogliere, come previsto dal progetto SAI, fino a 5 minori maschi di età compresa tra i 16 e i 18 anni che portano avanti un progetto di semi autonomia

### **b) Motivazioni all’inserimento nel contesto comunitario**

I motivi dell’inserimento possono essere dovuti a diverse motivazioni in particolare:

- *Disturbi relazionali con la famiglia d’origine*
- *Disturbi psicologici di lieve entità*
- *Disturbi comportamentali (ad eccezione delle problematiche a sfondo psichiatrico)*
- *Carenze scolastiche*
- *Abbandoni, maltrattamenti, incurie, abusi sui minori*
- *Minori stranieri non accompagnati*
- *Affidamento da parte del Tribunale dei Minorenni e del Centro di Giustizia Minorile*

## **4. ATTIVITÀ E SERVIZI EROGATI**

Le Comunità Educative e Familiari assicurano quotidianamente e per tutta la durata della permanenza a ciascuno dei suoi ospiti le seguenti prestazioni e servizi di base:

- **Assistenza tutelare diurna e notturna**, in ambiente sotto ogni profilo salubre, dotato di adeguato numero di stanze, di cucina spaziosa, areata ed efficiente, di servizi igienici in numero adeguato all’utenza con pieno rispetto delle norme di sicurezza, di suppellettili ed arredo di buona fattura, capace di soddisfare le esigenze dei giovani ospiti, e in grado di esaltare l’atmosfera di solidarietà sociale e di familiarità che informa la vita della comunità
- **Somministrazione di almeno tre pasti** (colazione, pranzo e cena) in orari e secondo una tabella dietetica, personalizzata soltanto quando e per il tempo in cui lo richiedano particolari esigenze medicalmente accertate
- **Sostegno educativo** all’inserimento scolastico, in scuola pubblica, per il completamento del percorso dell’obbligo, sia con scelta di prosieguo degli studi, sia con la frequenza di corsi di formazione, sia con l’apprendistato formativo presso aziende artigianali o produttive locali.
- **Organizzazione, animazione ed assistenza** per una fruizione formativa del tempo libero (attività sportive, ricreative e culturali)
- **Coinvolgimento e partecipazione dei minori** all’organizzazione ed alla gestione delle attività quotidiane come occasioni educative e di formazione umana e civile

L’Associazione Onlus “Giovanni Danieli” gestisce un sito internet [www.associazionedanieli.it](http://www.associazionedanieli.it) che viene costantemente aggiornato. Sono presenti documenti e materiale visionabili:

- Carta dei servizi
- Regole di vita all’interno delle comunità
- I destinatari – Mission – Risorse professionali
- Le 4 Comunità e il Gruppo Appartamento
- Accredamenti delle diverse strutture
- Report - Attività e servizi
- Contatti e possibili collaborazioni

L'Associazione Onlus "Giovanni Danieli" dispone di una équipe socio – pedagogica così composta:

**1) Responsabile**

- gestisce la Comunità per gli aspetti organizzativi
- gestisce, in collaborazione con il coordinatore, il personale e cura i rapporti con gli Enti istituzionali in materia di lavoro
- cura, in collaborazione con il coordinatore, i rapporti con l'Autorità Giudiziaria, i Servizi Sociali, i Comuni, le famiglie e le agenzie educative territoriali
- gestisce le eventuali criticità e definisce le azioni di miglioramento

**2) Coordinatore**

- redige il Progetto Generale del Servizio
- esercita la supervisione su tutte le attività dei minori ospitati
- gestisce le procedure di accesso e dimissione
- convoca l'équipe professionale
- pianifica la formazione e l'aggiornamento professionale di tutto il personale
- controlla e aggiorna le cartelle personali dei minori
- prepara, gestisce ed archivia tutti i moduli di registrazione degli utenti
- redige il Progetto Educativo e la Relazione Finale
- provvede a periodici colloqui con gli ospiti della comunità assieme al personale educativo
- cura i rapporti con le famiglie insieme al responsabile

**3) Impiegato Amministrativo**

L'Impiegato Amministrativo ha le seguenti responsabilità:

- cura gli aspetti finanziari e i rapporti con le banche
- provvede agli adempimenti amministrativi e contabili della Comunità
- svolge le funzioni di segreteria amministrativa
- collabora con il Responsabile e il coordinatore nella gestione del personale
- si preoccupa della comunicazione delle rette e della loro riscossione

**4) Educatori**

Gli Educatori, adeguatamente supportati e supervisionati, hanno le seguenti responsabilità:

- osservano, conoscono e valutano, con gli specifici strumenti della professione, il minore nella sua realtà oggettiva, nella sua storia e nelle sue istanze evolutive, analizzano i bisogni e rilevano le risorse del contesto familiare e socio-ambientale
- progettano, gestiscono, realizzano e verificano, gli interventi educativi finalizzati al raggiungimento di obiettivi di riabilitazione psico-sociale
- contribuiscono a promuovere e ad organizzare la presa in carico del minore
- seguono il percorso di socializzazione dei minori attraverso l'osservazione delle dinamiche comportamentali che si instaurano
- operano nel contesto delle relazioni di rete per favorire l'accoglienza e la gestione dei ragazzi accolti in comunità



**Associazione  
Giovanni Danieli**

**Associazione Onlus Giovanni Danieli**

Via Zara, 35 – 35134 Padova

Partita Iva **04039480282**

[www.associazionedanieli.it](http://www.associazionedanieli.it)

contatti: [segreteria@danieli@gmail.com](mailto:segreteria@danieli@gmail.com)

Tel. 049.618081 (ufficio)

Cell. 337.1443641 (Coordinatore)

## **Strategie di formazione permanente per gli educatori**

Ogni anno, su indicazione del coordinatore e del supervisore, vengono organizzati momenti di formazione e di aggiornamento riguardanti la relazione educativa e tutti i temi ad essa connessi.

L'Associazione, inoltre, invita gli operatori a partecipare ai corsi di aggiornamento professionale, organizzati nel territorio, al fine di garantire una formazione permanente al personale in servizio.

## **Modalità di lavoro dell'equipe**

L'equipe si riunisce settimanalmente in coordinamento e in incontri mensili di supervisione per la discussione e la verifica dei singoli progetti. Vengono analizzati e monitorati gli obiettivi che sono stati prefissati nei PEI. L'equipe specializzata fornisce al coordinatore relazioni periodiche sull'andamento dei singoli in Comunità e del gruppo nel suo insieme.

### **5) Operatori**

Gli **Operatori** lavorano a supporto degli educatori facendosi carico dei servizi “interni” della comunità e hanno le seguenti responsabilità:

- pulizie e igienizzazione di locali e attrezzature
- preparazione dei pasti
- osservazione e supervisione del minore nelle sue attività quotidiane, comunicando con gli educatori
- servizi tecnici

### **6) Supervisore**

Il supervisore è uno psicoterapeuta esterno che incontra gli Educatori con cadenza mensile. In particolare:

- aiuta a “rileggere” ciò che gli educatori vivono nella loro pratica professionale, per affrontare dei punti di blocco o per costruire alternative
- motiva e aiuta il gruppo a comprendere e superare le criticità e i problemi relativi alla qualità del lavoro
- facilita l'autovalutazione, il problem solving e aiuta a co-costruire un contesto di reciprocità

### **7) Il medico del Lavoro**

- medico convenzionato e competente per la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro

## **6. PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE (PEI) - CARTELLA PERSONALE**

Il primo mese di accoglienza è dedicato alla costruzione di un rapporto reciproco di fiducia e collaborazione tra il minore accolto, gli ospiti già presenti e l'equipe educativa. Questo primo tempo di osservazione è utilizzato dall'equipe per individuare i bisogni educativi e formativi e per l'esplicitazione progettuale delle necessità cui dare risposta.

Nei primi 15 giorni viene redatta una **scheda conoscitiva**, che riporta le informazioni di base del minore ed eventuali comportamenti significativi.

Dopo circa 30 giorni viene elaborata (anche sulla base delle informazioni raccolte nella scheda conoscitiva) una **prima relazione** che tiene in considerazione diversi aspetti (inserimento nel contesto comunitario, la struttura di personalità, una generale osservazione comportamentale e delle dinamiche di gruppo, aspetti sanitari, ambito scolastico, aspetti di progettualità futura, rapporti con la famiglia di origine e, nel caso di minori stranieri, lo stato della regolamentazione a livello di



## Associazione Giovanni Danieli

Associazione Onlus Giovanni Danieli

Via Zara, 35 – 35134 Padova

Partita Iva **04039480282**

[www.associazionedanieli.it](http://www.associazionedanieli.it)

contatti: [segreteria@danieli@gmail.com](mailto:segreteria@danieli@gmail.com)

Tel. 049.618081 (ufficio)

Cell. 337.1443641 (Coordinatore)

documenti) inviata al Servizio Sociale di riferimento. La relazione sul minore va aggiornata ogni sei mesi.

Entro 90 giorni (tre mesi) viene definito e redatto il **P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato)**, che verrà poi firmato dal minore, dalla Comunità, dal Servizio Sociale e dal tutore se presente. Il progetto individualizzato rappresenta la declinazione degli obiettivi e dei tempi dell'inserimento in comunità, in riferimento al **Progetto Quadro** - redatto insieme ai Servizi Sociali invianti - e quindi alle esigenze e alle caratteristiche del singolo minore e degli obiettivi da perseguire. Il **Progetto Quadro**, nello specifico, rappresenta l'indicazione del percorso che i Servizi Sociali invianti prevedono per l'inserimento in Comunità di un minore.

Il **P.E.I.** è pertanto uno strumento che serve a delineare un *piano personalizzato* nel quale vengono specificati i principali obiettivi educativi e formativi, gli strumenti per perseguire tali obiettivi, le strategie e le modalità di intervento e i tempi di attuazione, tenendo conto della durata temporale dell'inserimento del minore in comunità e dei tempi approssimativamente previsti per il conseguimento dei vari obiettivi.

Nel progetto sono precisati inoltre i momenti dedicati alle verifiche in itinere del progetto stesso. Inoltre ogni progetto, steso in collaborazione con i Servizi Sociali invianti, contiene la definizione della rete di supporto allo stesso e l'indicazione delle rispettive responsabilità.

Il P.E.I. è strutturato per **aree di intervento**:

- Autonomia nella gestione della propria persona e del proprio progetto personale
- Sviluppo affettivo/relazionale con pari e adulti di riferimento
- Sviluppo psico-fisico e della personalità
- Regolarizzazione a livello di documenti
- Formazione scolastica e/o professionale
- Formazione in vista di un'autonomia lavorativa futura
- Responsabilità nella gestione del denaro

Durante la sua compilazione verranno tenute in considerazione le caratteristiche psico-fisiche, relazionali e sociali del minore già maturate al suo ingresso, per poterne definire le potenzialità, i bisogni, le inclinazioni e le attitudini e predisporre quindi un percorso formativo confacente.

Il P.E.I. viene periodicamente aggiornato, almeno **ogni sei mesi**, sia dall' équipe interna della comunità, sia dagli operatori dei servizi sociali coinvolti con i quali si concordano gli indicatori ritenuti significativi per la valutazione dell'andamento del progetto.

Per ogni necessità di confronto, aggiornamento e comunicazione relativi al P.E.I., gli operatori dei servizi possono contattare il Responsabile o il Coordinatore della comunità.

All'elaborazione ed alle verifiche periodiche del "Progetto Educativo Individualizzato", oltre a tutti gli operatori che in maniera e misura significativa interagiscono con i minori, prenderà parte, ove presente, anche la famiglia del minore, se autorizzata a partecipare.

A seconda degli obiettivi e dei bisogni individuati nella minore e nella sua famiglia, l'équipe attiverà **risorse specifiche di intervento** anche in rete con i partner territoriali: incontri protetti, mediazione dei conflitti, sostegno alla genitorialità e quant'altro ritenuto opportuno dal Servizio Sociale inviante per favorire l'emancipazione del nucleo dalla condizione di disagio.

Per i minori per cui è necessario vengono attivati inoltre percorsi di mediazione e percorsi psicologici attraverso specifiche convenzioni stipulate con Enti accreditati del territorio.

Il Progetto Educativo Individualizzato sarà parte integrante di una **cartella personale** - approntata per ogni minore accolto nella struttura - nella quale saranno continuamente riportate ed aggiornate, a cura dell'équipe educativa, tutte le informazioni che riguardano il minore. In tale cartella saranno raccolti i dati anagrafici, il nominativo e il recapito telefonico della famiglia,



**Associazione  
Giovanni Danieli**

**Associazione Onlus Giovanni Danieli**

Via Zara, 35 – 35134 Padova

Partita Iva **04039480282**

[www.associazionedanieli.it](http://www.associazionedanieli.it)

contatti: [segreteria@danieli@gmail.com](mailto:segreteria@danieli@gmail.com)

Tel. 049.618081 (ufficio)

Cell. 337.1443641 (Coordinatore)

dell'eventuale tutore e dell'ente locale che ha effettuato l'inserimento e il nominativo del medico di base.

Si annoteranno eventuali aspetti sanitari (visite mediche, controlli specialistici, esami di controllo, vaccinazioni), documenti scolastici (iscrizione a scuola, patti formativi, eventuali convenzioni, credenziali di accesso) e di stage (progetto formativo individuale, Unilav, buste paga), le relazioni e i progetti (scheda conoscitiva, Progetto Quadro, relazioni e P.E.I., contratto di accoglienza del minore e regole della comunità firmate dal minore stesso e dall'educatore di riferimento) ed eventuale altra documentazione significativa (iscrizione ad attività sportive, a corsi extracurricolari ecc..).

## **7. MODALITÀ PER LE AMMISSIONI E LE DIMISSIONI**

L'Associazione Onlus "Giovanni Danieli" si propone essenzialmente come centro di accoglienza per minori in situazioni di temporaneo disagio, che necessitano di immediato affidamento senza distinzione di nazionalità, religione e sesso. Di conseguenza, la loro **ammissione o dimissione** viene effettuata **in collaborazione con i Servizi Sociali di riferimento**.

### **● FASE DI AMMISSIONE (ACCESSO AL SERVIZIO)**

L'**ammissione** avviene su richiesta del Tribunale dei Minorenni o, più frequentemente, su proposta del Servizio Sociale competente, che richiedono alla Direzione della Comunità la disponibilità all'accoglienza di uno o più minori, sulla base di un preliminare comune accertamento della sua condizione fisica, psicologica e relazionale e quindi della compatibilità della sua permanenza con le finalità assegnate al Progetto generale della stessa comunità.

La Direzione, dopo la verifica di compatibilità fra Progetto Generale del Servizio e bisogni del minore, nonché della disponibilità effettiva di posti, dichiara la disponibilità o l'indisponibilità all'accoglienza.

#### **1) Modalità di inserimento**

**Criteria:** i limiti d'età per l'ammissione e la permanenza dei minori sono dai 10 ai 18 anni.

#### **Strumenti:**

- La segnalazione del caso da inserire viene presentata al Responsabile e al Coordinatore dall'Assistente Sociale del Servizio inviante o da operatori di altri servizi
- Prima dell'inserimento l'Assistente Sociale presenta una relazione informativa riguardante il minore
- Successivamente l'equipe di educatori valuta l'inserimento, sulla base degli elementi acquisiti attraverso la relazione e il colloquio avuto precedentemente con l'Assistente Sociale. Il Responsabile risponde entro un massimo di dieci giorni, tenendo conto degli ospiti già presenti e della struttura nel suo complesso

#### **Tempi:**

Dopo la richiesta di inserimento da parte del Servizio Sociale inviante i tempi sono:

- 7 giorni per la valutazione del caso in équipe
- 10 giorni per la restituzione all'Assistente Sociale



## Associazione Giovanni Danieli

Associazione Onlus Giovanni Danieli

Via Zara, 35 – 35134 Padova

Partita Iva **04039480282**

[www.associazionedanieli.it](http://www.associazionedanieli.it)

contatti: [segreteria@danieli@gmail.com](mailto:segreteria@danieli@gmail.com)

Tel. 049.618081 (ufficio)

Cell. 337.1443641 (Coordinatore)

- dopo che è stata confermata la disponibilità all'accoglienza al Servizio Sociale da parte della comunità, i tempi per l'inserimento verranno decisi dal Servizio inviante;

### 2) Permanenza

Al momento dell'ingresso viene aperto un apposito *fascicolo nominativo* che dovrà contenere:

- i documenti del minore
- la scheda contenente la storia personale del minore ed eventuale documentazione pregressa
- gli aggiornamenti socio-anagrafici e i documenti del tutore, se presente
- il contratto di accoglienza del minore e le regole della comunità firmate dal minore stesso e dall'educatore di riferimento
- gli aggiornamenti sanitari
- i contatti con il Servizio Sociale, in particolare: il Progetto Quadro, le relazioni inviate dai Servizi Sociali e dal dal Tribunale dei Minorenni
- la prima scheda conoscitiva del minore (compilata entro i primi 15 gg)
- la prima relazione (compilata entro i primi 30 gg) e i relativi aggiornamenti (ogni sei mesi)
- il P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato) e i relativi aggiornamenti (ogni sei mesi)
- la documentazione relativa al percorso scolastico e di formazione/stage
- i contatti con il territorio (es. associazioni sportive, centri di animazione territoriali ecc...) e relativa documentazione

### 3) Supporto Educativo

Le Comunità dell'Associazione assicurano al ragazzo un ambiente accogliente e familiare. In un contesto relazionale caratterizzato dalla temporaneità della permanenza del minore all'interno della comunità, gli educatori e le altre figure professionali, lavorando in equipe, si interfacciano costantemente con il minore con un atteggiamento di ascolto, stimolandolo al raggiungimento di obiettivi che consentano una sua crescita sotto vari punti di vista:

- Rapporti con la famiglia, quando è possibile
- Capacità relazionali
- Socializzazione all'esterno della comunità
- Cura di sé
- Valorizzazione di sé e delle proprie capacità
- Rispetto delle regole
- Capacità di autocontrollo
- Acquisizione di abilità cognitive
- Miglioramento del rendimento scolastico

A tal fine le Comunità progettano, promuovono e realizzano attività di supporto educativo quali:

- Incoraggiamento di legami di amicizia
- Incoraggiamento all'indipendenza
- Coinvolgimento nella gestione della Comunità
- Partecipazione alla vita della comunità sociale
- Partecipazione ad attività ludiche e sportive
- Partecipazione ad attività ricreative, espressive, culturali



**Associazione  
Giovanni Danieli**

**Associazione Onlus Giovanni Danieli**

Via Zara, 35 – 35134 Padova

Partita Iva **04039480282**

[www.associazionedanieli.it](http://www.associazionedanieli.it)

contatti: [segreteria@danieli@gmail.com](mailto:segreteria@danieli@gmail.com)

Tel. 049.618081 (ufficio)

Cell. 337.1443641 (Coordinatore)

- Partecipazione ad attività di supporto allo studio e/o di orientamento ed eventuale inserimento al lavoro.

Ogni attività nasce da una precisa intenzionalità educativa, è formalizzata nel Progetto Educativo Individuale redatto dall'équipe multiprofessionale e tiene in considerazione l'obiettivo finale da raggiungere con il minore (reinserimento nel nucleo familiare di origine, affidamento familiare e/o adozione, o raggiungimento dell'autonomia).

#### **4) Assistenza Socio-Sanitaria**

Le Comunità dell'Associazione assicurano al minore l'eventuale assistenza socio-sanitaria di cui lo stesso necessita durante il periodo di permanenza. In particolare:

- si avvalgono della collaborazione di medici di base del distretto sanitario di appartenenza
- svolgono il lavoro di cura richiedendo, ove necessario e con la consulenza del medico di base, eventuali visite specialistiche (oculista, dermatologo, ortopedico, neurologo, neuropsichiatria infantile, ecc.) per risolvere le problematiche mediche del minore
- curano la redazione di una cartella clinica per ogni minore

#### **FASE DI DIMISSIONE**

Al termine del Progetto Educativo Individualizzato, o accertata l'inopportunità di proseguire con l'inserimento in Comunità, in accordo con il Servizio inviante, si procederà alla dimissione del minore in accordo con i Servizi.

Le **dimissioni** avvengono per una o più delle seguenti circostanze:

- per aver raggiunto gli obiettivi prefissati
- per affidamento del minore ad una famiglia
- per raggiungimento della maggiore età
- perché sono venuti meno i presupposti per un proficuo lavoro di comunità (es. continua o palese violazione del regolamento della comunità)

Il Coordinatore, in collaborazione con l'équipe, provvede a redigere una **Relazione Finale** per il Servizio Sociale inviante.

#### **8. REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA**

Le regole della vita nelle comunità gestite dall'Associazione Onlus "Giovanni Danieli" vanno intese come stimolo ed occasione di crescita globale ed armonica della personalità del minore, in fase adolescenziale nelle sue sostanziali tre dimensioni: cognitiva, emotivo - affettiva e relazionale, e come possibilità di un'acquisizione di regole di vita sane e costruttive per il futuro.

In quest'ottica, i minori accolti saranno accompagnati all'elaborazione, all'adozione e all'osservanza delle seguenti "regole – obiettivi" di formazione:

- rispetto della persona in ogni sua condizione o situazione di vita e delle cose che lo circondano, migliorando la qualità della sua vita
- partecipazione motivata e responsabile alla vita comune
- rispetto dell'impegno assunto per l'esecuzione dei compiti utili alla comunità

I minori, al loro ingresso, firmano un "**Contratto di accoglienza**" che specifica le regole interne della Comunità e i comportamenti da tenere sia verso i pari che verso il personale. Tale



## Associazione Giovanni Danieli

Associazione Onlus Giovanni Danieli

Via Zara, 35 – 35134 Padova

Partita Iva **04039480282**

[www.associazionedanieli.it](http://www.associazionedanieli.it)

contatti: [segreteria@danieli@gmail.com](mailto:segreteria@danieli@gmail.com)

Tel. 049.618081 (ufficio)

Cell. 337.1443641 (Coordinatore)

accordo viene firmato congiuntamente dal minore e dall'educatore di riferimento ed è redatto in più lingue di modo da permetterne a tutti la comprensione.

In generale, oltre a quanto viene disposto specificatamente nei Progetti Educativi Individualizzati, a tutti:

- è assolutamente **vietata ogni forma di violenza** sulle persone o il danneggiamento volontario delle cose
- è condizione imprescindibile per la permanenza nella comunità - per i principi che ne ispirano l'intera azione e ne giustificano la sua esistenza - la **partecipazione spontanea, convinta e responsabile di ciascun membro agli impegni** e alle attività della vita comune
- è inderogabile l'**esecuzione degli impegni personali stabiliti** nel proprio "Progetto Educativo Individualizzato"

### a) Organizzazione

All'interno delle comunità le giornate si svolgono con i seguenti ritmi: risveglio e colazione, scuola o lavoro, rientro a pranzo, compiti (con sostegno, se necessario, degli educatori), attività sportive o di tempo libero, rientro e cena. Vengono inoltre condotti dagli educatori laboratori di attività specifiche nei pomeriggi e per ogni minore, in base allo specifico progetto personalizzato, verranno stabiliti contenuti, tempi ed autonomie differenti.

Nel fine settimana si concentrano generalmente i rientri in famiglia o gli incontri protetti (ove previsti): diversamente, per chi non ne può godere o non ha accesso a spazi significativi di autonomia esterna, vengono organizzate attività di svago e culturali con gli educatori come visite culturali, al cinema, al teatro, nei musei, uscite in città.

La preparazione dei pasti, secondo la tabella del menù predisposta, è a cura del personale qualificato: il personale sarà aiutato dai ragazzi nelle attività di riordino e cura degli spazi propri e comuni, per favorire l'autonomia e il senso di responsabilità.

Gli ospiti si riuniscono una volta alla settimana, alla presenza di un educatore con il compito di modulare e stimolare il confronto, per discutere i problemi interni al gruppo, proporre iniziative, negoziare regole o altro: della riunione viene stilato un verbale.

### b) Uso di arredi e suppellettili personali

Per ogni ospite è previsto un posto letto in una stanza spaziosa, areata dove possa avere la necessaria privacy, dove i minori possano tenere i propri effetti personali e sia permesso a ciascuno la personalizzazione del proprio spazio.

Gli spazi destinati alla cucina sono predisposti e sono sufficientemente ampi affinché gli ospiti possano collaborare, come parte delle attività, nella preparazione dei pasti assieme al personale educativo. Anche gli spazi collettivi dove effettuare le attività per il tempo libero sono importanti ed ampi. In forma separata è presente una stanza per l'operatore notturno.

Ai minori accolti sarà consentito l'utilizzo personalizzato di arredi e suppellettili di proprietà: è nota la significativa risonanza affettiva che tale uso ha nella crescita del sé, dell'autostima nonché nello sviluppo dell'identità. Ovviamente tali beni personali potranno essere utilizzati secondo

modalità e limiti imposti dagli effettivi spazi disponibili per ciascun minore, soprattutto non dovranno presentare rischi per l'incolumità del minore stesso, oltre che per le altre persone e per l'abitazione.



**Associazione**  
**Giovanni Danieli**

**Associazione Onlus Giovanni Danieli**

Via Zara, 35 – 35134 Padova

Partita Iva **04039480282**

[www.associazionedanieli.it](http://www.associazionedanieli.it)

contatti: [segreteria@danieli@gmail.com](mailto:segreteria@danieli@gmail.com)

Tel. 049.618081 (ufficio)

Cell. 337.1443641 (Coordinatore)

## **9. DEFINIZIONE DELLE SPESE DI PROGETTO**

A fronte dei servizi, delle attività e delle prestazioni sopra indicate è richiesto un contributo economico al Servizio Sociale o all'Ente che provvede al pagamento. Tale contributo è stabilito all'atto della stipula della Convenzione in retta giornaliera e subisce nel tempo gli adeguamenti in funzione degli aumenti del costo della vita.

La retta giornaliera è da intendersi forfettariamente relativa a tutte le spese di mantenimento quotidiane e ordinarie, coerenti con la vita della comunità, compresi abbigliamento, materiali ludici ed educativi, beni personali ed eventuali farmaci necessari.

### **● Attività e servizi garantiti a richiesta non ricompresi nella retta:**

Nell'eventualità si rendessero necessarie altre spese straordinarie in relazione ad avvenimenti non coerenti con la vita delle comunità, (interventi, terapie e/o trattamenti specialistici, protesi, attrezzi speciali, spese legali, interventi educativi aggiuntivi, sostegno psicologico continuativo, ecc.) potranno essere anticipate dall' Associazione Onlus "Giovanni Danieli", previa autorizzazione del Servizio Sociale inviante.

## **10. STANDARD DI QUALITÀ**

L'Associazione Onlus "Giovanni Danieli" è fortemente impegnata nel misurare, controllare e migliorare la qualità del proprio servizio. A tal fine, ha analizzato il servizio di presa in carico socio-educativo identificando gli aspetti importanti per la qualità percepita dall'utente (minore e ente inviante) e definendo degli opportuni indicatori, quantitativi e qualitativi, che ne consentano il monitoraggio, la misura e il controllo.

Per i principali indicatori quantitativi, inoltre, sono stati definiti i valori obiettivo che l'ambito si impegna a rispettare (**Standard di Qualità**). Per i principali indicatori qualitativi sono stati definiti Impegni e Programmi. Standard di Qualità, Impegni e Programmi rappresentano il "contratto" informale che l'Associazione Onlus "Giovanni Danieli" stipula con i propri utenti.

### **● DEFINIZIONI**

#### **a) Fattori di Qualità:**

I Fattori di Qualità di un determinato servizio sociale sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità di quel servizio, da parte dell'utente che ne fa l'esperienza concreta.

Nel settore sociale, i Fattori di Qualità si possono raggruppare in **6 classi**:

1. gli aspetti legati alle strutture fisiche
2. gli aspetti legati al tempo
3. gli aspetti legati alla semplicità delle procedure
4. gli aspetti legati alla trasparenza
5. gli aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza
6. gli aspetti legati alle relazioni sociali e umane

#### **b) Albero della Qualità**

L'Albero della Qualità è la rappresentazione strutturata dei Fattori di Qualità, collegati alle fasi dell'esperienza dell'utente.



**Associazione  
Giovanni Danieli**

### c) Indicatori di Qualità:

Gli Indicatori di Qualità sono variabili quantitative che misurano un fenomeno, ritenuto "indicativo" di un fattore di qualità.

### d) Standard di Qualità:

Gli Standard di Qualità sono i valori attesi per gli Indicatori. Si suddividono in:

- *Standard generali*, che rappresentano obiettivi di qualità riferiti all'insieme delle prestazioni fornite e che sono in genere espressi da valori medi statistici
- *Standard specifici*, che si riferiscono a ciascuna delle prestazioni fornite all'utente (il quale può verificarne il rispetto) e che quindi sono in genere espressi da una soglia massima (o minima) da non superare

### e) Impegni e Programmi

Gli Impegni rappresentano le azioni, i processi e i comportamenti che la comunità adotta da subito (o nel breve periodo) al fine di garantire alcuni fattori di qualità del servizio o il loro miglioramento; I Programmi rappresentano impegni di tipo strutturale o organizzativo che non è possibile assicurare da subito ma che la comunità intende garantire nel medio periodo.

## SCHEMI DELLA QUALITA'

Si riportano gli Schemi della Qualità del principale servizio erogato dall'Associazione Onlus "Giovanni Danieli". Il primo individua l'esperienza del minore e i relativi fattori di qualità, il secondo prende in considerazione le fasi dell'esperienza dell'ente inviante.

### 1. Presa in carico socio-educativa (esperienza del minore)

#### FASI DELL'ESPERIENZA DELL'UTENTE

#### INDICATORI DI QUALITA'

#### ACCESSO

##### ACCOGLIENZA

Cortesia e disponibilità del personale  
Rapporto empatico

##### INSERIMENTO E OSSERVAZIONE

Tempi di osservazione  
Chiarezza sulle regole della comunità  
Cortesia e disponibilità del personale  
Rapporto empatico

##### P.E.I. E SUPPORTO EDUCATIVO

Rispetto dei tempi degli obiettivi  
Coinvolgimento del minore  
Collaborazione con altre agenzie educative  
Cortesia e disponibilità del personale  
Rapporto empatico

## PRESA IN CARICO SOCIO-EDUCATIVA (ESPERIENZA DEL MINORE)

### SOGGIORNO

#### SOGGIORNO

Comfort della struttura  
Disponibilità di giochi e attrezzature  
Qualità e varietà del cibo  
Disponibilità di abbigliamento adeguato  
Disponibilità di strumenti didattici  
Facilità di accesso al trasporto pubblico  
Possibilità di personalizzare l'ambiente di vita  
Possibilità di frequentazione del mondo esterno  
Cortesìa e disponibilità del personale  
Rapporto empatico  
Semplicità della procedura

#### ASSISTENZA SOCIO-EDUCATIVA

Disponibilità strumenti educativi idonei  
Gestione della cartella personale  
Cortesìa e disponibilità del personale  
Rapporto empatico

#### PREPARAZIONE ALLA DIMISSIONE

Progetto di dimissione graduale  
Preparazione del minore  
Rapporto empatico

### DIMISSIONE

#### DIMISSIONE

Rapporto empatico  
Possibilità di contatti dopo la dimissione

## 2. Presa in carico socio-educativa (esperienza dell'ente inviante)

### FASI DELL'ESPERIENZA DELL'UTENTE

### INDICATORI DI QUALITA'

#### SCelta DELLA STRUTTURA

Disponibilità di materiale informativo  
Facilità di reperire informazioni  
Chiarezza sulle tariffe applicate  
Disponibilità del Progetto Generale del Servizio

### RICHIESTA

#### RICHIESTA DI PRESA IN CARICO

Semplicità della richiesta di presa in carico  
Tempo di attesa per conoscere la disponibilità

#### PRESA IN CARICO

Dichiarazione di impegno di spesa  
Tempi di presa in carico

## PRESA IN CARICO SOCIO-EDUCATIVA (ESPERIENZA DELL'ENTE INVIANTE)

### EROGAZIONE DEL SERVIZIO

#### P.E.I.

Tempo di redazione del P.E.I.  
Collaborazione con altre Agenzie Educative

#### VERIFICHE DEL P.E.I.

Rispetto dei tempi per gli obiettivi  
Invio di relazioni periodiche  
Frequenza delle verifiche

**DIMISSIONE**

**DIMISSIONE**

Redazione di una relazione di esito  
Collaborazione per la nuova destinazione

## 11. INDICATORI STANDARD DI QUALITÀ

L'Associazione Onlus "Giovanni Danieli" si impegna a rispettare i seguenti Standard di Qualità sul servizio di presa in carico socio-educativo:

<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
<b>Tempo di attesa per la disponibilità</b> E' definito come intervallo temporale, espresso in giorni, tra la richiesta del servizio da parte dell'Ente Inviante e la risposta della Comunità circa la disponibilità all'accoglienza	Max 10 giorni
<b>Tempo di redazione del P.E.I.</b> E' definito come intervallo temporale, espresso in giorni, tra la data di ingresso del minore in comunità e la data di redazione del Progetto Educativo Individualizzato.	Max 90 giorni
<b>Frequenza verifiche P.E.I.</b> E' definito come numero di verifiche formali del P.E.I di ogni minore nell'arco di un anno	Ogni 6 mesi
<b>Frequenza colloqui con i genitori</b> E' definito come numero di incontri con i genitori (giudicati recuperabili e presenti nel territorio italiano) di un minore al fine di un confronto sugli obiettivi del P.E.I.	Ogni 3 mesi
<b>Frequenza di incontri con altre agenzie educative</b> E' definito come numero di incontri con gli insegnanti e i tutor aziendali di un minore al fine di un confronto sugli obiettivi del P.E.I.	Ogni 3-4 mesi
<b>Questionario di valutazione sulla qualità del servizio</b> E' definito come numero di questionari somministrati nell'arco di un anno agli utenti della comunità.	Ogni 6 mesi

**Il Presidente**

**Maurizio Edoardo Ronchi**