

# CARTA DEI SERVIZI

## COMUNITA' EDUCATIVA PER MINORI

---

*“La Casa di Seta”*



CONSORZIO ARCOBALENO

## *"La Casa di Seta"*

*Per la nostra Comunità abbiamo pensato ad una*

### *CASA*

- \* *Solida, ben piazzata per terra*
- \* *Paziente come solo le pietre sanno essere*
- \* *Come "luogo" e "persone" su cui contare*
- \* *Luogo visibile come la testimonianza di chi educa*
- \* *Luogo per aiutare a trovare il proprio modo ... "di stare al mondo"*
- \* *Luogo tra la gente, aperto ma che ripara e protegge*

*che potesse essere fatta di*

### *SETA*

- \* *Leggera, delicata, come solo la seta sa essere*
- \* *Colorata, che esprime le varie e possibili sfumature del vivere e delle persone*
- \* *Preziosa, come preziosa ed unica è ogni persona*
- \* *Perché il modo di stare, di vivere, di andare incontro al futuro, possa essere lieve come indossare un capo di seta*

*quindi è nata*

## *LA CASA DI SETA*

- \* Con adulti che sappiano farsi carico delle responsabilità educative, usando l'intelligenza: servire, capire, andare oltre*
- \* Per avere ancora voglia di sognare e avere ancora la possibilità di andare e rientrare dal sogno senza farsi male*

INDICE

Che cosa è? .....	5
A chi è rivolta?.....	5
Struttura del documento .....	5
Validità della Carta dei Servizi.....	5
Principi fondamentali.....	6
Comunità.....	6
Minori.....	6
Comunità Educativa .....	6
Lavoro in rete .....	6
Relazione .....	6
Partecipazione, trasparenza e qualità del servizio .....	7
Mission .....	8
Ubicazione.....	8
Caratteristiche della struttura.....	8
Utenza .....	9
Orari del servizio .....	10
Giornata tipo .....	10
Personale.....	11
Altre risorse.....	11
Infrastrutture .....	11
... con il Servizio Inviante.....	13
... con la famiglia.....	13
Suggerimenti, osservazioni, reclami .....	14
Indirizzi utili .....	14

## PRESENTAZIONE DELLA CARTA

---

### **Che cosa è?**

Questa Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e tutela rivolto alle ragazze ospiti della struttura, alle loro famiglie, ai Servizi Sociali invianti e a tutti coloro che sono coinvolti e interessati. Ha lo scopo di facilitare l’accesso al Servizio, di cui è titolare il Consorzio Arcobaleno scs, che ne ha affidato la gestione alla cooperativa “La Casa di Seta scs”.

Punto di riferimento di questa Carta dei Servizi sono i principali bisogni che l’utenza, a cui la comunità “La Casa di Seta” è rivolta, incontra durante l’esperienza comunitaria. Per questo vengono fornite indicazioni sull’organizzazione, sugli interventi e sui servizi che la comunità offre. In questo modo tutti coloro che desiderano avere dei chiarimenti possono trovare in questa Carta dei Servizi le prime risposte.

### **A chi è rivolta?**

Questa Carta dei Servizi è rivolta alle persone che possono entrare in contatto con la comunità: le minori e le loro famiglie e i diversi Servizi che si occupano delle adolescenti e delle loro problematiche.

### **Struttura del documento**

La carta si compone delle seguenti parti:

- Principi fondamentali: vengono esplicitati i principi ai quali la carta s’ispira.
- La struttura e l’organizzazione interna: vengono definite le caratteristiche della struttura e la modalità di funzionamento.

### **Validità della Carta dei Servizi**

Questa Carta è entrata in vigore nel 2007 ed è revisionata e aggiornata periodicamente, in relazione a cambiamenti organizzativi o nell’erogazione del Servizio.

## **Principi fondamentali**

### **Comunità**

Rimanda all'esistenza di un gruppo sociale unito e armonico, fondato su rapporti primari.

### **Minori**

E' un termine del linguaggio giuridico indicante una categoria di individui che, non avendo ancora raggiunto l'età adulta (fissata per legge), è riconosciuta portatrice di bisogni di salvaguardia e tutela, di promozione e di aiuto per la crescita. I minori sono soggetti in una condizione "meno", che normalmente viene gestita all'interno della famiglia; quando ciò non avviene o avviene in modo giudicato inadeguato, la comunità deve intervenire per permettere lo sviluppo, per garantire la socializzazione, ma anche per mantenere e controllare la trasmissione di modelli comportamentali e culturali.

### **Comunità Educativa**

Mira a creare un rapporto positivo e di reciproca appartenenza fra comunità civile e mondo giovanile attivando le risorse che il territorio può mettere a disposizione dei minori (relazioni umane, spazi, gruppi e associazioni, ecc.), aiutando il ragazzo in difficoltà a rivalutare e ridimensionare aspetti della società percepiti come negativi e minacciosi, creando occasioni di incontro e di collaborazione interagendo fra loro. Un ambito in cui persone diverse instaurano delle relazioni che le fanno sentire unite e vicine, appartenenti a qualche cosa che è di ciascuno e di tutti.

### **Lavoro in rete**

Interagisce con i servizi e le varie agenzie del territorio in modo da non rimanere comunità a se stante, per arrivare a costruire gradualmente una rete di servizi integrativi (dopo-scuola, permanenza diurna, laboratori di lavoro, ecc.). Lavora con modalità d'équipe per realizzare una lettura interdisciplinare dei bisogni ed elaborare risposte adeguate alla complessità della situazione.

La definizione di un modello educativo presuppone la conoscenza e la consapevolezza dei soggetti destinatari dell'intervento.

### **Relazione**

Abbiamo optato per un modello dove le relazioni fra preadolescenti - adolescenti e quella di questi con l'adulto (educatore) sono i principali strumenti educativi affinché il tempo che la ragazza trascorre in comunità diventi un tempo di vita e di crescita. Parallelamente, proprio per le sue precedenti esperienze, diventa fondamentale la relazione con l'adulto, relazione da cui la minore, può ottenere protezione, sicurezza, guida discreta ed autorevole di cui abbisogna, un modello con cui identificarsi e da cui apprendere comportamenti adulti adeguati all'inserimento sociale.

## *“La Casa di Seta”*

### **Partecipazione, trasparenza e qualità del servizio**

Ruolo fondamentale è rivestito dal rapporto comunità – servizi inviati – minore - famiglia, anche attraverso incontri periodici fra essi.

Il personale, i servizi inviati, i “responsabili” delle minori inserite e, le minori stesse, sono protagonisti e responsabili dell’attuazione della presente “Carta dei servizi”, attraverso la partecipazione attiva nei servizi offerti.

Il rapporto comunità – servizi inviati – minore - famiglia, si realizza seguendo gli accordi intrapresi dalle parti dal momento dell’inserimento della minore.

L’inserimento avviene in seguito all’impegno formale delle parti coinvolte e dell’assunzione dell’onere finanziario da parte dell’ente competente.

## LA STRUTTURA

---

### **Mission (finalità del servizio)**

La comunità residenziale è un servizio educativo-assistenziale con il compito di accogliere temporaneamente il minore qualora il nucleo familiare sia impossibilitato o incapace di assolvere al proprio compito.

La comunità quindi mira a

- Offrire aiuto allo sviluppo della persona;
- Offrire risposte qualificate a soggetti con problemi/difficoltà personali derivanti da situazioni familiari multiproblematiche;
- Favorire una relazione adulto-minore rispondente ai bisogni psico-affettivi del minore;
- Valorizza la valenza educativa dello stile familiare;
- Interagisce con i servizi, agenzie e associazioni del territorio in modo da costruire una rete di relazioni e di servizi integrativi funzionali allo sviluppo del minore e al suo inserimento sociale.

I locali e la gestione del servizio hanno forte caratterizzazione domestica.

### **Ubicazione**

La struttura è situata nei pressi del centro della cittadina di Camposampiero, a pochi minuti dalla stazione dei treni e dalla fermata degli autobus.

### **Caratteristiche della struttura**

La comunità è una casa di proprietà del Consorzio Arcobaleno situata in un quartiere residenziale. Vi si accede dal portone d'ingresso passando sotto un porticato. Entrati nel corridoio d'entrata alla propria sinistra si trova il salotto dove si può guardare la televisione, ascoltare musica e fare conversazione. All'interno della stessa stanza vi è uno spazio adibito allo studio e ai giochi da tavolo. Sullo stesso piano troviamo: una cucina dove ospiti ed educatori preparano e consumano i pasti, una stanza polivalente usata per lo studio, le attività ricreative ed informatiche, un bagno per le ospiti, una stanza che viene utilizzata come stanza da letto per il primo periodo di inserimento in struttura, la lavanderia e deposito biancheria della casa.



## *"La Casa di Seta"*

Al piano superiore si trovano tre stanze da letto, due con due posti letto e una con tre posti letto, un bagno per le ospiti, una piccola stanza ripostiglio e la stanza – ufficio degli operatori con la stanza da bagno.

Tutta la struttura è circondata dal giardino.

### **Utenza**

La struttura ospita ragazze dai 12 ai 18 anni con la possibilità di prolungare il percorso fino a 21 anni nel caso di esigenze specifiche legate agli obiettivi previsti nel progetto educativo individualizzato.

La capacità recettiva è di un massimo di sette minori in forma residenziale.

## MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

### **Orari del servizio**

La struttura per le ospiti residenti è aperta nelle 24 ore, compreso il sabato e la domenica per tutti i giorni dell'anno comprese le festività.

### **Giornata tipo**

L'equipe e il gruppo delle ospiti, in due momenti annuali, settembre e giugno, si incontrano per definire insieme gli orari che faranno da guida nell'organizzazione delle giornate. Dal 2007, gli obiettivi di questa modalità sono stati definiti durante le riunioni di gruppo con le utenti e si possono riassumere in tre punti:

1. vivere in un ambiente sereno tranquillo
2. sviluppare il senso della responsabilità
3. camminare insieme verso l'autonomia

si riconosce però anche l'importanza di avere dei riferimenti che possano segnalare i diversi momenti della giornata, ed ecco che si stabiliscono regole condivise considerando le caratteristiche delle ospiti e del periodo, ad esempio:

- svegliarsi alla mattina in base all'orario della scuola, oppure entro le 10.30 nei giorni di festa;
- il pranzo dipende dell'orario di ritorno dalla scuola, altrimenti è alle 13.30;
- il pomeriggio nel periodo di scuola viene previsto l'orario studio (16:00 – 18:00), si concordano poi: turni, riposo, uscite, visite, TV, ascoltare musica, verifiche, ecc.... ;
- La cena è alle 19.30;
- Orario del riposo non oltre le 22:30 / 23:00 in periodo scolastico, in estate 24:00.

## RISORSE

---

### **Personale**

La comunità riconosce che la qualità del suo servizio è inseparabile dalle persone che lo erogano. Pertanto particolare attenzione viene posta sulle attività di selezione, inserimento, formazione e valutazione dei soci operatori. Il Gruppo Direzione del Consorzio Arcobaleno definisce ed approva i profili di ruolo e la qualifica che le singole risorse umane devono possedere per poter svolgere adeguatamente i compiti loro affidati. I profili di ruolo sono definiti sulla base della normativa vigente, del progetto del servizio e delle caratteristiche del gruppo di lavoro. L'organizzazione della struttura necessita, per un adeguato funzionamento, di almeno un educatore in servizio nell'arco delle 24 ore per tutti i giorni dell'anno e di un coordinatore. Il personale operante all'interno della comunità fruisce dell'apporto di un supervisore per riconoscere e riflettere sulle dinamiche tra educatori e educatori e minori.

### **Altre risorse**

La comunità si avvale della collaborazione dei Servizi presenti sul territorio: segue tutte le ospiti un Medico di Medicina Generale, il Consultorio Familiare ha messo a disposizione una ginecologa, la dietista del servizio nutrizione monitora i menù del servizio e segue al bisogno le minori inviate dal MMG, abbiamo collaborato con gli operatori del SERT, è buona la collaborazione con i Carabinieri del presidio locale e con la polizia municipale ....

Tali risorse hanno anche collaborato a corsi di informazione e formazione pensati e progettati partendo dai bisogni delle ospiti della struttura.

### **Infrastrutture**

Le infrastrutture proprie comprendono

- la casa
- le attrezzature ed apparecchiature della casa
- un pulmino

E' compito della comunità predisporre e mantenere efficaci le infrastrutture necessarie per assicurare la realizzazione delle proprie attività. I locali e le attrezzature utilizzate nell'organizzazione del servizio sono conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza e igiene ambientale.

La cittadina di Camposampiero è abbastanza servita per istituti scolastici, trasporti pubblici, ospedale ...

## METODOLOGIA E STRUMENTI DI LAVORO

---

Operare nella Comunità secondo un progetto educativo significa essere consapevoli delle cause e delle conseguenze relative agli interventi, non affidarsi al caso o al buon senso ma all'analisi della situazione, significa non ripetere gli errori ed individuare gli elementi che portano al successo l'intervento educativo.

Per avere questo monitoraggio ed il "polso della situazione" occorre darsi, come operatori, alcuni strumenti:

- Riunione d'équipe;
- Supervisione;
- Incontri di verifica con i servizi inviati;
- Gruppo discussione con le ragazze;
- Colloqui individuali con le ragazze;
- Progetto Educativo Individualizzato;
- Diario;
- Quaderno consegne.

I rapporti con i familiari, sia per i tempi che per le modalità sono definiti all'interno di ogni progetto educativo individuale.

## GLI STRUMENTI DI RELAZIONE

---

### **... con il Servizio Inviante**

La comunità ritiene fondamentale incontri mensili con il Servizio Inviante per garantire un rapporto sinergico e di trasparenza fra obiettivi e modalità operative della comunità stessa e quelle del Servizio Inviante in modo da pervenire ad un risultato comune con tempi e modalità adeguate.

In caso si evidenzino disservizi è possibile sporgere reclamo e chiedere spiegazioni sia in forma verbale sia in forma scritta, direttamente al responsabile del servizio. Il sistema di gestione della qualità adottato dal servizio comprende una procedura per il rilevamento e la gestione dei reclami (PG\_08\_02 procedura gestione delle non conformità) . Annualmente verrà effettuata un'analisi dei reclami per individuare quali risultino le aree particolarmente carenti e per controllare la capacità di risposta del servizio e di risoluzione dei reclami.

### **... con la famiglia**

La comunità propone, qualora ciò fosse possibile, la partecipazione e la collaborazione delle famiglie nell'ottica di una condivisione di finalità e obiettivi del Progetto educativo Individualizzato del minore. La partecipazione e la collaborazione delle famiglie si attua attraverso la partecipazione, nel caso in cui ci fossero le condizioni, ad incontri di verifica in presenza anche del Servizio Sociale referente del caso. Le famiglie, previo accordo con il Servizio Inviante, possono rivolgersi alla comunità chiedendo del coordinatore o dell'educatore di riferimento, per informazioni, proporre colloqui, spiegazioni o altro.

Anche per le segnalazioni dei familiari vale quanto sopra descritto.

## SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI

---

Suggerimenti, considerazioni, reclami relativi al funzionamento della Comunità possono essere espresse direttamente all'Educatore in servizio, al Coordinatore, al Presidente del Consorzio Arcobaleno. Possono essere presentati sia in forma verbale, sia in forma scritta; le informazioni su quanto richiesto verranno date non oltre i trenta giorni dalla data di presentazione.

L'equipe del servizio e la direzione del Consorzio valuteranno annualmente tutti i reclami.

## INDIRIZZI UTILI

---

La casa di seta e-mail: [lacasadiseta@consarco.com](mailto:lacasadiseta@consarco.com)

Coordinatore della comunità – email: [coord.lacasadiseta@consarco.com](mailto:coord.lacasadiseta@consarco.com)

Consorzio Arcobaleno vicolo Perazzolo n. 3/3 35012 Camposampiero

tel. 049 9301322 fax. 049 5794265 e-mail info@[consarco.com](mailto:consarco.com) pec: consarco@legalmail.it

Il presente documento verrà aggiornato entro luglio 2024