



SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



Via Pastrengo 14, 31020, Carità di Villorba – TV

CARTA DEI SERVIZI

Indice

CARTA SERVIZI

PERCHÉ UNA CARTA SERVIZI	3
--------------------------------	---

CHI SIAMO

MISSION E VALORI	3
------------------------	---

COMUNITA' DIURNA PER MINORI E ADOLESCENTI

FINALITÀ	5
OBIETTIVI GENERALI	6
OBIETTIVI SPECIFICI	6
DESTINATARI.....	6

SERVIZI OFFERTI

PRESTAZIONI DI CARATTERE STRUTTURALE.....	7
PRESTAZIONI DI CARATTERE EDUCATIVO	7
PRESTAZIONI DI CARATTERE PSICOLOGICO	8

RISORSE PROFESSIONALI

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE.....	8
-----------------------------------	---

RAPPORTI CON LA FAMIGLIA

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

FORMAZIONE DEL PERSONALE DELLA COMUNITÀ	11
METODOLOGIA OPERATIVA	12
PROGETTO GLOBALE	12
MODALITA' PRESA IN CARICO E DIMISSIONE.....	12
GESTIONE DELLE INFORMAZIONI	13

ORGANIZZAZIONE E STRUTTURAZIONE DEL TEMPO

GIORNATA TIPO DURANTE L'ANNO SCOLASTICO	14
GIORNATA TIPO DURANTE L'ESTATE.....	15

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

TARIFE E PRESTAZIONI.....	16
---------------------------	----

FATTORI DI QUALITA'

SUGGERIMENTI E RECLAMI	16
I QUESTIONARI DI GRADIMENTO	17
DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI DEI SERVIZI DELLA COMUNITÀ:	17

CARTA DEI SERVIZI

PERCHÉ UNA CARTA SERVIZI

La Carta dei Servizi della Fides società cooperativa sociale ONLUS è un importante strumento di presentazione delle attività e dei progetti che quotidianamente animano il cuore pulsante della cooperativa. L'obiettivo è di fornire informazioni in merito alle nostre scelte, fornire un'accurata descrizione di chi siamo, cosa rappresentiamo e ciò che ci auspichiamo di diventare per il futuro. La Carta dei servizi mira a illustrare i principi, i valori, l'organizzazione della cooperativa, i servizi che offre e le modalità di erogazione in un'ottica di trasparenza, efficienza ed efficacia, principi fondativi del nostro agire professionale e sociale.

Ci auguriamo che questo documento sia una guida semplice, chiara e comprensibile tra la Cooperativa, i committenti i lavoratori soci e non soci e tutti i fruitori dei nostri servizi. L'intento è di soddisfare il cliente e raccogliere suggerimenti che ci consentano di migliorare e di rinnovarci costantemente.

La Carta servizi verrà aggiornata ogni tre anni e/o ogni qualvolta le condizioni e l'erogazione dei nostri servizi lo rendano necessario. Il documento verrà pubblicato sul sito della Cooperativa www.fides-assistenza.org, sarà disponibile presso la sede legale e operativa della stessa, verrà consegnato in modalità cartacea o via mail/Pec a chi ne farà richiesta e ad ogni cliente prima dell'attivazione di un servizio.

CHI SIAMO

MISSION E VALORI

FIDES Società Cooperativa Sociale nasce nel 2008 per offrire servizi di assistenza alle persone in stato di necessità. Grazie all'attività fondamentale e alle competenze dei lavoratori dipendenti, dei soci lavoratori, di tutti i collaboratori ed esperti e qualificati, con diverse esperienze con anziani, minori, adulti in difficoltà, persegue lo scopo di promuovere e fornire servizi socio-sanitari, educativi ed assistenziali di alta qualità. FIDES è iscritta al Registro Imprese della Camera di Commercio di Treviso- Belluno nell'Albo delle Società Cooperative con il numero: A193123 dal 29/07/2008 Sezione: Cooperativa a mutualità prevalente di cui agli art. 2512 e seg. nella Categoria Cooperative sociali e Categoria di attività Produzione e lavoro, gestione servizi ed inserimento lavorativo (tipo A e B) Numero REA: TV- 333779. Iscritta all'ALBO REGIONE VENETO DELLE COOPERATIVE SOCIALI, opera nel territorio limitrofo alla sede della stessa e in provincia di Treviso in un raggio di 30/40 km dalla sede legale. La struttura della Fides soc.coop.soc., che fino al 2007 aveva un diverso assetto societario, vanta un'esperienza di ormai quasi vent'anni nel terzo settore, offrendo assistenza a persone disagiate. La Cooperativa ha gestito una Comunità Alloggio per anziani, denominata "Casa Leonardo" in località Carità di Villorba alla Via Pastrengo 14 sino al 2021 chiusa poi in seguito al Covid 19, nonché fornisce assistenza socio-assistenziale domiciliare (SAD) a favore di soggetti privati e pubblici. Dal 2009 ha ampliato l'operatività anche a favore dell'infanzia e dei servizi educativi e culturali in attività di: progetti educativi pomeridiani rivolti a bambini delle scuole elementari durante l'anno scolastico (tempi integrati e doposcuola), servizio di entrata anticipata ed uscita posticipata, servizio di assistenza mensa, servizio gestione biblioteca, servizio di educativa domiciliare e familiare per Comuni e vari progetti come Settembre Insieme, In Pasta con Anna, laboratori creativi per bambini a tema, Spazio Ascolto per le scuole e altri progetti per le politiche giovanili.

La cooperativa ha realizzato e continua a svolgere poi centri estivi a favore di bambini delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado in vari Comuni del territorio trevigiano e nel 2022 ha realizzato con il Comune di Villorba (TV) la nascita del CEPR (Centro Educativo Pomeridiano Ragazzi) un'importante opportunità per prevenire situazioni di marginalità e devianza a favore di minori dai 6 ai 14 anni.

In un contesto in cui i bisogni sono in continuo mutamento, le modalità e gli strumenti d'intervento devono essere consolidati ma differenziati e sempre più personalizzati; regna quindi nella cooperativa l'esigenza di promuovere interventi dove i "costruttori" di risposte sociali della cooperativa promuovono il benessere della persona attraverso risposte mirate, personalizzate e modelli organizzativi flessibili e adattabili alle diverse realtà presenti sul territorio.

L'impegno peculiare di Fides è quindi, quello di entrare in sintonia con il tessuto territoriale per saper interpretare, in modo differenziato, specifico e mirato, i diversi bisogni e programmare interventi volti alla presa in carico dei problemi per ridurre gli effetti negativi degli utenti a cui si presta a fornire il servizio in particolare all'ambito minorile.

La Mission della Cooperativa è pertanto rivolta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona un'elevata qualità di vita dell'Utente fruitore dei nostri servizi. La considerazione dei peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio è il cardine su cui ruota l'intervento qualificato degli operatori.

I valori del nostro agire professionale sono: centralità della persona, trasparenza, correttezza, rispetto, fiducia e responsabilità. Sono per noi d'ispirazione principi fondamentali quali l'uguaglianza, l'imparzialità, la partecipazione, l'efficienza e l'efficacia.

L'uguaglianza: ci impegnano a garantire servizi senza discriminazioni e distinzioni di alcun genere;

Imparzialità: ogni nostro operatore garantisce imparzialità e giustizia assicurando dignità e privacy;

Partecipazione: per soddisfare al meglio le richieste dei nostri fruitori, accogliamo reclami, suggerimenti e riflessioni rendendo trasparente e partecipe l'utente al nostro operato;

Efficienza ed efficacia: ci impegnano ad erogare servizi di alta qualità mediante l'adozione di strumenti idonei a valutare l'efficacia dei risultati e la soddisfazione dei bisogni dell'utenza.

La nostra è una missione importante che ha bisogno di tante forze: ci teniamo dunque a realizzare i nostri progetti in sinergia con enti, associazioni del terzo settore e con tutti i fruitori dei nostri servizi.

Con la Carta servizi ci viene data un'ulteriore possibilità di divulgare la nostra fotografia e di raccontarvi una nostra nuova sfida: il realizzo di una Comunità diurna per minori/adolescenti sino ai 18 anni la cui famiglia si dimostri in difficoltà nell'assolvere i propri compiti di protezione, cura ed educazione. Sostegno reciproco, impegno, passione, ascolto, concretezza, affidabilità e l'unione delle competenze di tutti gli attori coinvolti dalla cooperativa stanno contribuendo a costruire passo dopo passo questo nuovo percorso intrapreso.

Il nostro fine è il bene comune, la famiglia, i minori e il territorio in cui operiamo. Guardare con attenzione tutto ciò che ci circonda significa agire per la comunità, intercettarne le sue esigenze e difficoltà e lavorare conseguentemente in una prospettiva educativa di crescita e di cambiamento.

Si invita pertanto, a visionare le pagine che susseguiranno dove troverete in dettaglio come Fides sta rivolgendo la sua attenzione alla famiglia e ai minori.

COMUNITÀ DIURNA PER MINORI E ADOLESCENTI - AURA

Ente gestore: Fides società cooperativa sociale ONLUS

Denominazione DGR n. 84 del 16 gennaio 2007: COMUNITA' EDUCATIVA DIURNA PER MINORI/ADOLESCENTI

Definizione: E' un servizio educativo-assistenziale con il compito di accogliere durante il giorno il minore qualora il nucleo familiare sia impossibilitato o incapace di assolvere al proprio compito. I locali e la gestione del servizio hanno forte caratterizzazione domestica.

Utenza: Minori fino 18 anni, maschi e/o femmine.

Capacità ricettiva: Può accogliere fino a un numero massimo di 10 minori.

La Comunità diurna è ubicata a Carità di Villorba (TV) via Pastrengo 14 (ex Casa Leonardo) con accesso da Via XX Settembre (cancello grande) in zona urbanizzata (ZTO B2) in una posizione strategica in prossimità di P.zza Aldo Moro di Carità di Villorba (circa 100 m.) dove sono ubicati i principali servizi per il cittadino: sede municipale centrale, uffici dei Servizi Sociali comunali, biblioteca comunale collocata vicino l'immobile di Villa Giovannina, carabinieri, scuole secondarie di primo grado in via G. Galvani (distanza m. 350 ca) e ad un area verde di proprietà comunale che dista circa 350m, fermata dell'autobus linea 4 e 1 molteplici attività commerciali quali pizzeria, bar gelateria, panificio e pista da skateboard a circa 400 metri.

La sua posizione aiuta a promuovere e facilitare l'integrazione e la socializzazione dei minori con il territorio locale. È raggiungibile con i mezzi pubblici attraverso il servizio pullman (linea Treviso – Conegliano – Vittorio V.to) e il servizio autobus (autobus n. 1 – Fermata Piazza Aldo Moro oppure autobus n.4 – fermata Via Solferino Carità di Villorba)

Nominativo Referente

Amministrazione e gestione rapporti con le famiglie, Enti invianti, con il pubblico e con i fruitori del servizio : Per informazioni è possibile rivolgersi alla dott.ssa Simonetta Bovo, Presidente e legale rappresentante della Cooperativa Fides, chiamando al numero 348 5446157 o chiamando presso la Comunità diurna al numero 0422 609282 dalle ore 15.30 alle ore 18.30 dal lunedì al venerdì . Il numero di fax è 0422 609282. L'indirizzo di posta elettronica è: info@fides-assistenza.org , sito Internet è www.fides-assistenza.org (sezione minori), la PEC è fidescoop sociale@pec.buffetti.it

Servizi di riferimento: la richiesta di ammissione del minore avviene da parte dei Servizi Sociali dell'Ente pubblico di riferimento (Comuni limitrofi e non) ; viene valutata dall'équipe (uffici Servizi Sociali, ente gestore e/o Ulss) e dopo essere stata accolta dall'ente gestore della comunità diurna si prevede per il minore l'inserimento con un periodo di osservazione al termine del quale se ci sono i presupposti (caratteristiche rispetto al contesto gruppo , bisogni e esigenze del minore) si formalizzerà con l'assistente sociale e la famiglia il progetto educativo individualizzato.

Qualora si stipuli un contratto privato direttamente famiglia-cooperativa Fides il servizio di riferimento sarà rappresentato in primis dall'ente gestore.

FINALITÀ

La comunità accoglie bambini/e, preadolescenti e adolescenti in primo luogo appartenenti al territorio che per particolari condizioni personali, familiari e sociali, si trovino in situazioni di disagio e i cui genitori manifestano delle fragilità educative tali da necessitare un sostegno diurno nella supervisione, cura, educazione e protezione dei minori. Molto spesso la famiglia va semplicemente supportata ed indirizzata nel proporre strumenti adeguati per aiutare i propri figli o perché è in difficoltà nella conciliazione del tempo lavoro / famiglia. Il tema perciò della famiglia è

estremamente attuale e centrale nella strutturazione di nuove progettualità e nell'ideazione di servizi rivolti ai territori. La finalità di rafforzare e dare sollievo da una parte al nucleo familiare e dall'altra al minore è alla base della progettualità della comunità diurna. L'inclusione e il coinvolgimento di entrambe le parti, in forma organizzata, è la chiave per arrivare al raggiungimento degli obiettivi prefissati con tutti gli interlocutori coinvolti

OBIETTIVI GENERALI

La comunità intende offrire al minore un supporto di tipo educativo e formativo all'interno di un ambiente a caratterizzazione familiare nel quale viene privilegiato il rapporto interpersonale e dove il minore e la famiglia possano trovare opportunità di sostegno, di confronto e di investimento affettivo.

OBIETTIVI SPECIFICI

La Comunità diurna si propone di soddisfare le esigenze e i bisogni dei minori attraverso i seguenti obiettivi:

- Sviluppare l'autonomia decisionale e gestionale: si presta attenzione allo sviluppo di tutte le capacità inerenti all'autonomia del minore commisurata alla sua specifica età;
- Acquisizione della consapevolezza di sé: ci si adopera nel sostegno affettivo e di riconoscimento della reale situazione in cui il minore si trova, favorendone l'individuazione e l'accettazione, stimolandolo nell'espressione e nel riconoscimento delle proprie emozioni, paure, bisogni e potenzialità;
- Crescita delle opportunità di socializzazione: i minori in comunità vivono la dimensione del gruppo in un clima il più possibile di cooperazione e partecipazione. Inoltre, si presta particolare attenzione alla creazione di una rete territoriale capace di sostenere il minore nell'inserimento nell'ambiente in cui vive;
- Collaborare attivamente con i Servizi Sociali e/o invianti e tutte le figure educative al fine di attuare un'importante alleanza educativa, fondamentale per la concretizzazione del progetto educativo individuale;
- Superamento delle difficoltà scolastiche con supporto scolastico e contatti periodici con gli insegnanti;
- Offrire modelli di riferimento significativi;
- Offrire un adeguato sostegno psicologico;
- Sostenere il recupero e la cura del rapporto minore – famiglia;
- Sostenere ed affiancare la famiglia, in particolare i genitori, nell'espletamento della sua funzione di cura e crescita del minore; non sostituirsi ad essa, ma essere effettivamente promotori di cambiamenti nell'ottica della condivisione e della corresponsabilità.

DESTINATARI

La comunità può accogliere fino ad un massimo di 10 minori dai 6 ai 18 anni, di ambo i sessi, in situazione di temporaneo disagio familiare e/o sociale oppure semplicemente perché il nucleo familiare è impossibilitato a garantire una presenza continua per motivi lavorativi o di altro genere. I minori accolti presentano solitamente:

- fragilità adolescenziali e paure tipiche dell'età;
- svantaggio sociale, culturale e linguistico;
- carenze sociali ed educative all'interno della famiglia;
- problemi di gestione del tempo libero;
- problemi legati all'utilizzo eccessivo di tecnologie digitali;
- difficoltà nella gestione dei doveri scolastici o lavorativi;
- difficoltà relazionali con i pari;
- mancanza o carenza di adulti educativamente significativi.

I servizi offerti dalla Comunità si rivolgono non solo ai minori ma a tutto il nucleo familiare che voglia mettersi in gioco per superare le difficoltà presenti, per trovare una soluzione adeguata e sicura in un contesto educativo organizzato.

SERVIZI OFFERTI

PRESTAZIONI DI CARATTERE STRUTTURALE

La Comunità diurna per minori si presenta come un ambiente di tipo familiare dove la tipica dimensione strutturale è quella di una comune abitazione civile. Si presenta come luogo accogliente, ordinato, pulito e personalizzato al fine di far sentire il minore nel momento del suo ingresso accolto e a suo agio: colore e giochi arricchiscono i rispettivi locali. Uno spazio esterno sistemato a prato verde è stato individuato per svolgere funzioni ludiche aria aperta (es. possibilità del gioco mini-calcetto, attività strutturate e non). I luoghi della Comunità sono stati pensati in funzione delle esigenze dei minori. Nell'area "porticato" (piano terra) è possibile svolgere attività ludiche (gioco del calcio-balilla o del ping-pong, pallacanestro etc.) e con temperature che lo consentono anche attività laboratoriali o di supporto scolastico grazie alla collocazione di tavoli e panche. L'ingresso di accesso si presenta luminoso e accogliente; un grande portone azzurro a vetrate conduce alla scala a sviluppo circolare con la quale si accede al piano primo dove è di fatto collocato l'ambiente dedicato agli utenti della Comunità diurna per minori / adolescenti.

Al piano primo sono disponibili tre ambienti dedicati alle attività educative dei minori, di cui due ambienti verranno destinati anche alla didattica con eventuale uso di PC fisso e portatile. Sul fronte Est è collocata la cucina dotata di tutti gli elettrodomestici e ausili necessari per garantire i momenti di cucina e condivisione di tipo familiare dove i pasti verranno preparati. A fianco della cucina si trova un'ampia sala polivalente suddivisa da un elemento mobile che consente di avere un'area pranzo e una zona per interagire a avere dei momenti di relax e di svolgere attività strutturate (giochi di gruppo da tavolo). Il locale è munito di un grande televisore a parete, wifi, ed è particolarmente illuminato grazie ad un'ampia finestratura che consente la visione sull'area esterna. E' stato destinato un ambiente agli operatori in servizio (spogliatoio) con attiguo bagno e uno per la gestione amministrativa. I servizi igienici al piano primo sono due e prevedono l'accesso a persone disabili o con problematiche relative alla mobilità.

Gli ambienti sono stati adeguati considerando le esigenze dei suoi fruitori e le modalità organizzative che la Cooperativa dovrà espletare per il buon funzionamento del servizio.

PRESTAZIONI DI CARATTERE EDUCATIVO

Per ciascun minore, concordando con tutte le figure professionali di riferimento e gli educatori vengono realizzati interventi specifici a seguito di un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)

Il progetto educativo contiene gli obiettivi e gli intenti educativi riferiti al minore, raccoglie la storia personale e familiare, le problematiche e le potenzialità di base, precisando la divisione dei ruoli tra gli operatori dei diversi servizi coinvolti. Il P.E.I., oltre a tenere presente le caratteristiche del minore (salute, abilità, interessi, autonomia), presta particolare attenzione alla dimensione scolastica (studio, svolgimento dei compiti, comportamento in classe), alla dimensione lavorativa (stage, tirocini, prime esperienze nel mercato del lavoro), alla dimensione del tempo libero (sport di interesse, gruppi liberi di aggregazioni o altri spazi educativi), alla dimensione familiare definendo le modalità di incontri periodici con la famiglia, alla dimensione inerente le dinamiche con il gruppo dei pari, alla dimensione inerente ai rapporti con gli educatori e altre le figure adulte di riferimento.

Attraverso il PEI è possibile raccogliere informazioni da parte della famiglia, individuare problemi emergenti, risorse presenti, punti di forza e di debolezza, monitorare e verificare l'andamento del progetto e attuare azioni utili al raggiungimento degli obiettivi specifici individuati in base alle problematiche e caratteristiche del minore attraverso strategie e strumenti adeguati in un determinato periodo di tempo. Il P.E.I. verrà verificato periodicamente con i vari soggetti coinvolti, in primis minore e famiglia.

Oltre al Progetto Educativo Individualizzato verrà definito anche il PROGETTO QUADRO.

Il progetto quadro viene definito in prima istanza da una valutazione congiunta tra Servizio Sociale e Azienda Unità Sanitaria Locale. E' uno strumento operativo che delinea e comprende sia le scelte fondamentali di intervento per la famiglia d'origine che quelle per il minore. Il progetto quadro accompagna il caso in tutto il percorso di presa in carico e viene predisposto ogni qualvolta ci sia un nuovo inserimento. Ha lo scopo di ricostruire la storia, le conoscenze, la

situazione del minore, favorire l'interazione tra servizi e comunità per poi condividere le informazioni da trasmettere alla comunità stessa al fine di un buon inserimento anche attraverso un lavoro d'equipe con il responsabile/coordinatore della comunità. Il progetto quadro individua i possibili obiettivi da raggiungere, tempi modalità di verifica e eventuali riformulazioni utili o necessarie per riequilibrare il percorso intrapreso.

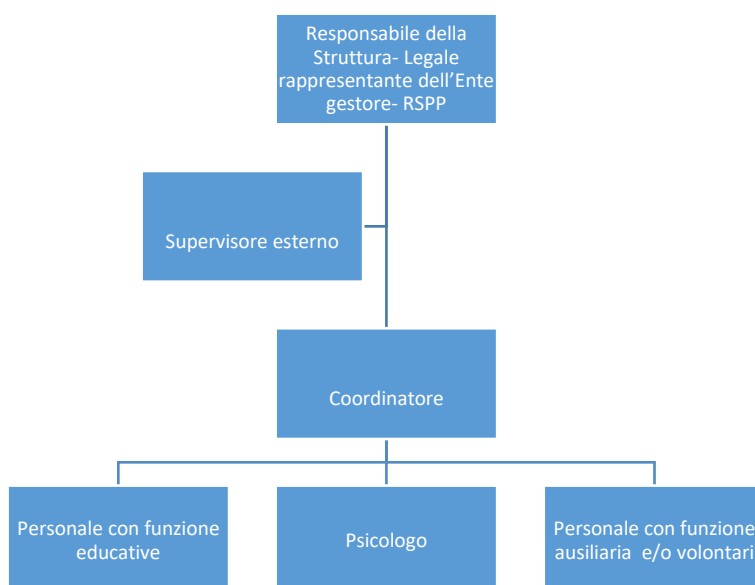
PRESTAZIONI DI CARATTERE PSICOLOGICO

Il supporto di figure professionali esperte come quella dello psicologo acquisisce un ruolo fondamentale per prevenire situazioni di disagio e di malessere soggettivo e collettivo. Dedicare in Comunità diurna uno spazio programmato di ascolto e di incontro per il singolo minore o adulto, coppia di genitori o famiglia in cui ci si relaziona con un professionista che può guidare nel trovare un migliore stato di benessere, aiuta a risolvere o gestire le difficoltà e stimola le risorse personali di tutti i soggetti coinvolti. Ulteriore figura esterna in possesso di laurea in area psico, socio, pedagogico sarà quella del supervisore, figura indispensabile per gli educatori per aiutarli nella comprensione della personalità dei minori; nella gestione dei rapporti tra gli stessi e con i ragazzi nell' offrire un contributo nella progettazione educativa all'interno dell'équipe e nel fornire indicazioni ed elementi per il miglioramento della qualità del servizio offerto.

RISORSE PROFESSIONALI

In Comunità diurna sarà presente un piano di lavoro relativo alle funzioni e alle attività del personale dipendente socio e non e relativi adempimenti privacy. Tutti i locali della struttura saranno conformi alle normative in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. Verrà garantito il rispetto delle disposizioni relative alla prevenzione incendi, sicurezza nell'esercizio degli impianti, impianti elettrici, impianti idraulici, impianti di riscaldamento e di raffreddamento. Saranno presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della comunità in caso di emergenza. Sarà a disposizione il manuale di valutazione dei rischi ai sensi dell'art 17, comma 1 del d.lgs. 09-04-2008 n.81 e delle successive modifiche.

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE



Il RESPONSABILE ha compito di:

- curare la direzione, la programmazione, il monitoraggio e il controllo del servizio e la verifica dei risultati anche in un'ottica qualitativa;
- gestire le risorse finanziarie della struttura (stabilire budget mensile, spese per i laboratori, trasporti ecc);
- definire il programma di vita quotidiana della comunità;
- svolgere compiti di indirizzo e sostegno al lavoro degli educatori;
- favorire i rapporti istituzionali (politici) tra l'équipe educativa e le altre figure di riferimento educativo, affettivo ed istituzionale esterne alla comunità;
- partecipare alle reti inter istituzionali (enti locali ed associazioni) e ai loro progetti, nonché promuovere la creazione delle stesse (avvalendosi/delegando al Coordinatore);
- preparare e presentare annualmente all'équipe e al Direttivo il Piano di Aggiornamento e Formazione degli operatori per l'anno in corso;
- essere responsabile del controllo e monitoraggio dei beni, degli arredi, degli strumenti di lavoro e della sicurezza della struttura;
- decidere sull'ammissione e sulla dimissione di un minore previa consultazione con il Coordinatore e gli Educatori che esporranno un parere motivato;
- firmare l'ammissione di un minore, il rapporto conclusivo, le relazioni dei minori (con la firma anche del Coordinatore) e tutti gli atti che impegnano la comunità verso l'esterno;
- preparare e presentare al Direttivo il rapporto conclusivo annuale;
- selezionare le risorse umane, in collaborazione con il Coordinatore, quando il Direttivo ritiene necessarie nuove assunzioni;
- essere responsabile della Privacy dei minori e delle loro famiglie, è suo compito e sua responsabilità decidere chi deve essere a conoscenza delle informazioni;
- essere il referente per i Servizi e per i familiari per tutte le informazioni di carattere amministrativo-burocratico e relative all'organizzazione e gestione della comunità;
- predisporre i questionari di valutazione annuale (bisogni formativi e benessere) e verificare l'analisi dei dati in collaborazione con il coordinatore;

Il COORDINATORE/EDUCATORE ha il compito di:

- svolgere compiti di coordinamento organizzativo (orari, turni di servizio, trasporti, mansioni affidate ai ragazzi) e tecnico (compiti degli operatori, uso dei mezzi e degli strumenti);
- tenere rapporti con i servizi sociali dei Comuni e con i Servizi Specialistici dell'Azienda sanitaria di riferimento in relazione alle modalità d'accesso, alla verifica e valutazione del progetto individuale e ai tempi e alle modalità delle dimissioni in accordo con il Responsabile;
- garantire la formulazione, l'aggiornamento e la verifica dei PEI, e la corretta compilazione degli strumenti di documentazione;
- garantire il rispetto delle condizioni igieniche della struttura;
- partecipare e coordinare incontri con altre strutture/servizi che si occupano delle stesse problematiche in accordo con il Responsabile;
- collabora alla formazione delle risorse umane
- collaborare alla predisposizione di materiale illustrativo sulle iniziative o sui servizi erogati;
- rilevare ed elaborare dati sull'andamento della comunità;
- collaborare con il Responsabile al monitoraggio e alla valutazione dell'efficacia e dell'efficienza del servizio;
- collaborare con il Responsabile nel controllo e monitoraggio dei beni, degli arredi, degli strumenti di lavoro e della sicurezza della struttura;
- collaborare con il Responsabile nella definizione e monitoraggio al programma di vita quotidiana;
- assicurare la riservatezza delle informazioni di cui è a conoscenza riguardanti i minori e le loro famiglie;

- comunicare al Responsabile eventuali ritardi ed inadempienze in particolare comunicazione ferie/permessi, stesura ed invio relazioni;
 - collaborare con il Responsabile nella stesura dei questionari di valutazione annuale (bisogni formativi e benessere);
 - somministrare i questionari di valutazione annuale agli educatori, ai volontari e alle famiglie, verificare il ritorno tempestivo delle risposte, curare l'analisi dei dati e la conservazione;
 - supervisionare e supportare gli educatori nella stesura delle relazioni periodiche di ciascun minore;
 - firmare le relazioni periodiche dei minori;
 - mantenere i contatti con le famiglie dei minori e stimolare una loro partecipazione attiva al progetto del minore.
- pianificare le attività di pulizia e revisione del protocollo di sanificazione al bisogno da sottoporre al responsabile.

Il SUPERVISORE ESTERNO ha il compito di:

- osservare in un processo di analisi riflessiva, i percorsi dei ragazzi;
- leggere ed analizzare il "fare professionale" nella quotidianità;
- offrire all'equipe educativa "un contenitore protetto" entro cui riversare e rielaborare i vissuti, le ansie e l'emotività sapendo che il contesto di supervisione favorisce momenti di sospensione del giudizio;
- sviluppare processi di apprendimento ed autoformazione.

Lo PSICOLOGO ha il compito di offrire uno spazio programmato ai ragazzi per poter esprimere le loro emozioni e contraddittorie tipiche della loro età, al disorientamento sul futuro, alla demotivazione scolastica e al vissuto personale. Alla famiglia viene offerto uno spazio in cui toccare la sofferenza ed il disagio dei suoi membri intervenendo sulle dinamiche relazionali tra i vari componenti al fine di migliorare il funzionamento familiare e apportare benessere al singolo soggetto. La figura dello psicologo sarà inserita a discrezione del Responsabile.

L'EDUCATORE ha il compito di:

- formulare il PEI dei minori di cui sono referenti, previa condivisione in equipe e provvedere alla verifica e all'aggiornamento progressivo degli obiettivi;
- accompagnare il percorso educativo degli ospiti secondo il PEI;
- assicurare il buon svolgimento della programmazione di vita quotidiana;
- provvedere alla stesura della relazione periodica dei minori
- provvedere alla stesura del diario giornaliero e alla lettura di quanto scritto dai colleghi;
- assicurare un clima sereno che faciliti la partecipazione dei minori alle attività di vita quotidiana e nel percorso educativo;
- svolgere le mansioni di organizzazione pratica interna alla Comunità (es. pulizia degli ambienti, preparazione dei pasti);
- collaborare con il Coordinatore nel controllo e monitoraggio dei beni, degli arredi, degli strumenti di lavoro e della sicurezza della struttura;
- sostenere il Coordinatore nell'assegnazione e nell'esecuzione dei compiti affidati ai minori;
- assicurare la riservatezza delle informazioni di cui è a conoscenza riguardanti i minori e le loro famiglie;
- curare le relazioni educative con i minori;
- essere responsabili della documentazione e delle relative scadenze dei minori dei quali si è il referente;
- rispondere entro i termini ai questionari di valutazione;
- mantenere i contatti con le famiglie dei minori e stimolare una loro partecipazione attiva al progetto del minore in collaborazione con il Coordinatore.

L' AUSILIARIO (se previsto in organico e a discrezione del Responsabile) ha il compito di:

- aiutare nella preparazione e somministrazione dei pasti, aiutare nelle attività domestiche ed eventuale accompagnamento per il servizio trasporto.

Sono previsti anche STAGISTI E TIROCINANTI che verranno integrati nelle attività della comunità e nelle riunioni d'equipe e avranno modo di osservare e sperimentare interventi educativi con i minori in comunità, saranno di supporto nell'organizzazione di momenti dedicati con i ragazzi: laboratori ludico/espressivi, cineforum, momenti di riflessione ecc.

I VOLONTARI (se previsti in organico e inseriti nel libro soci della cooperativa) rappresentano ulteriore figura di

possibile inserimento in Comunità. Saranno adeguatamente formati e supportati per potenziare e valorizzare al meglio le grandi risorse di cui sono portatori. La cooperativa rederà un apposito regolamento interno ad hoc per i volontari.

FORMAZIONE DEL PERSONALE DELLA COMUNITÀ

Per garantire qualità ed efficienza è necessario sostenere la professionalità di ogni educatore attraverso momenti di formazione permanente. Nel rispetto del budget fissato annualmente dal c.d.a. della Cooperativa, il Responsabile approverà la partecipazione a corsi ed esperienze formative proposte da ciascun educatore. La formazione per essere approvata deve avere attinenza con i bisogni formativi espressi nei questionari appositi e con le esigenze emerse durante il lavoro in comunità. I contenuti del corso dovranno essere riportati in Equipe (mediante relazione scritta) in un'ottica di condivisione e di arricchimento delle competenze professionali di ciascuno. La Cooperativa poi raccomanda la partecipazione ad iniziative formative locali, finalizzate anche ad una migliore integrazione con i servizi territoriali.

Il Responsabile avrà la facoltà, individuate alcune esigenze specifiche, di individuare o predisporre percorsi formativi obbligatori ad hoc.

Anche il personale volontario se presente verrà inserito all'interno della formazione programmata per alcune tematiche specifiche.

La Cooperativa pertanto organizzerà aggiornamenti annuali su specifiche tematiche per affrontare al meglio i bisogni espressi dagli ospiti e corsi rispetto alle normative sulla sicurezza, privacy e primo soccorso.

La partecipazione dei corsi verrà registrata sugli appositi registri presenti in cooperativa.

RAPPORTI CON LA FAMIGLIA

La famiglia costituisce un anello importante nel progetto educativo del minore che viene accolto in Comunità. Pertanto nel periodo di permanenza del minore, la famiglia verrà (quando ci sono le condizioni) coinvolta nel percorso formativo: verranno organizzate varie attività o laboratori con l'obiettivo di recuperare il rapporto minore-famiglia, sostenere i genitori in difficoltà nella cura del figlio e costruire una collaborazione e un impegno con i vari soggetti coinvolti nella progettazione. Le verifiche saranno lo strumento gestionale grazie al quale si valuterà il grado di coinvolgimento della famiglia.

Saranno previsti:

- incontri quotidiani: il momento della presa in carico o del rientro a casa giornaliera (se il minore è accompagnato) costituiscono importanti occasioni per scambiare informazioni e instaurare relazioni. Anche i momenti telefonici aiutano a creare legame.
- incontri di verifica: i genitori verranno coinvolti nel progetto educativo del minore e con frequenza periodica verranno invitati in Comunità per confrontarsi sull'andamento del servizio;
- colloqui di sostegno: si attivano in particolari situazioni (al bisogno) dove il nucleo familiare o il minore siano particolarmente in difficoltà;
- monitoraggio continuo dei bisogni;
- ascolto, sostegno, mediazione e supporto nelle scelte riguardanti le esigenze dei figli nei vari aspetti inerenti alla cura e al rapporto genitori-figli (conflitti). Il dialogo e l'ascolto sono la base dell'agire educativo: in ogni momento si deve essere aperti al dialogo con i minori, la famiglia e la rete intorno ai minori e si devono favorire con loro momenti di incontro e confronto;
- supporto informativo e di orientamento verso enti del territorio come Istituzioni, scuole, vari servizi, associazioni sportive o altro).

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

METODOLOGIA OPERATIVA

La Comunità diurna si presenta come un ambiente quotidiano dove i locali accoglienti, ordinati, personalizzati per bambini e ragazzi e dove l'accettazione incondizionata da parte degli educatori consente al minore sin dal primo giorno d'ingresso di sentirsi a suo agio e accolto. Tutti i gesti partendo dai più piccoli e apparentemente insignificanti mirano a sostenere il minore (e la famiglia) nella cura di sé.

Non a caso lo stile educativo della Comunità si traduce nel quotidiano in:

- protezione e cura (si esplicitano in un quadro di interventi che tutelano il minore da situazioni di rischio fisico e psichico e che garantiscono un livello di accudimento e di attenzione adeguato alle sue esigenze, al suo sviluppo e alle sue risorse);
- dialogo e ascolto per favorire momenti di incontro e confronto con i minori, con la famiglia e con la rete che circonda la Comunità;
- azione all'interno della giornata con i minori che deve essere diretta verso un fine educativo chiaro a priori (come ad esempio accompagnare e sostenere il minore nello svolgimento di sequenze di compiti quotidiani (il pasto, i tempi dei compiti, delle attività, dei giochi...)). Questi momenti dell'azione ripetuta e ritualizzata diventano il luogo della negoziazione di significato "dell'essere con", cioè dell'essere reciprocamente coinvolti in una o più relazioni;
- si promuove con il minore e la famiglia una relazione improntata a uno scambio equo e reciproco di richieste e impegni che si traduce nello strumento del contratto educativo;
- si adotta un approccio sistemico capace di tener insieme le diverse sfere di vita del minore: famiglia, scuola, lavoro, amicizie. In quest'ottica si lavora con tutte le figure significative per il minore, che dopo un'attenta fase di analisi devono essere integrate, ove possibile, nel progetto del minore;
- ci si impegna a creare un ambiente accogliente e non discriminante che accompagni il minore nell'accettazione della propria storia e di quella degli altri;
- si lavora per l'emancipazione dei ragazzi dalla propria storia personale e dall'esperienza nella comunità e prepararli al futuro rinforzando e sostenendo le loro abilità per ideare e perseguire il proprio ideale di vita;
- si incentiva la partecipazione dei ragazzi alla vita comunitaria nel quotidiano al fine di favorire un adeguato senso di appartenenza alla comunità territoriale e la possibilità di sperimentare relazioni improntate alla solidarietà;
- si promuove l'ideale della giustizia da un lato richiedendo il rispetto dei diritti di ciascuno, dall'altro promuovendo la consapevolezza di essere titolari di diritti e di poter richiederne il rispetto.
- si presta attenzione, tenendo in considerazione le abitudini quotidiane dei minori l'aspetto alimentare insegnando come una sana ed equilibrata alimentazione porti benessere fisico e psichico
- si adotta un'organizzazione flessibile pronta a modularsi all'imprevisto.

PROGETTO GLOBALE

MODALITA' PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

Il Servizio Sociale definisce il progetto quadro sulla famiglia. Il progetto indica gli obiettivi del lavoro con il nucleo, gli attori coinvolti (famiglia, minore, comunità, servizi, territorio), le relazioni che tra loro intercorrono nonché i ruoli, le competenze, gli interventi, e i tempi del percorso, i momenti di controllo e di verifica.

La segnalazione da parte del servizio pubblico può essere telefonica, scritta oppure può avvenire durante un incontro diretto tra operatore dell'ente pubblico e il coordinatore della Comunità e/o responsabile. In seguito alla segnalazione viene richiesta la documentazione scritta (relazione sociale e/o psicologica) necessaria a ricostruire l'anamnesi del

minore e tutte le informazioni necessarie.

Durante l'incontro di equipe della cooperativa (la richiesta di ammissione dovrà essere valutata, concordata dal Responsabile della Comunità, dal coordinatore e dai soggetti coinvolti nell'equipe della cooperativa -altri educatori della Comunità) si decide se accogliere o meno il minore; tale decisione è determinata dalla storia personale del minore e la compatibilità con il gruppo di ragazzi presenti che saranno presenti in comunità. Inoltre, si valutano se sussistano i presupposti per una collaborazione fattiva con i servizi del territorio di provenienza del minore. E' possibile prevedere un periodo di osservazione di almeno trenta giorni a massimo novanta giorni per valutare se la situazione del minore è realmente compatibile con il contesto proposto. Diventa importante con gli altri utenti della comunità parlare del nuovo arrivo. È auspicabile che, prima dell'ingresso, il minore abbia l'opportunità di vedere la comunità in cui verrà inserito, occasione per conoscere gli altri ospiti suoi coetanei e gli educatori. È auspicabile anche un incontro con la famiglia di origine per farsi conoscere e per spiegare la presa in carico e le modalità di lavoro.

L'inserimento in comunità dovrà sempre essere condiviso con la famiglia e, laddove possibile anche con il minore cercando di coinvolgerlo secondo modi e tempi adatti alla sua età e capacità di comprensione.

Una volta approvato l'inserimento, con i Servizi Sociali di riferimento del Comune di competenza si procederà alla stesura e all'attivazione del progetto educativo individuale.

Prima dell'inserimento di ogni utente la Responsabile della Cooperativa provvederà a stipulare apposita polizza responsabilità civile e infortuni.

Quando si ritiene che gli obiettivi del Progetto Educativo Individuale siano stati raggiunti si valuta con il Servizio sociale di riferimento, con la famiglia e/o con altri enti coinvolti la dimissione. Quest'ultima potrà essere richiesta dal gestore del servizio anche qualora subentrino elementi di disturbo importanti che compromettono gli equilibri interni tra i minori frequentanti la Comunità.

La dimissione avverrà solo dopo aver individuato altre idonee soluzioni per il benessere del minore.

A conclusione del progetto educativo individuale verrà redatta e inviata una relazione scritta conclusiva come strumento di restituzione sull'esperienza fatta dove verranno evidenziati i punti di forza e le criticità al Servizio sociale del Comune di competenza e dove verrà dettagliatamente indicata la motivazione della dimissione. La dimissione del minore verrà formalizzata in forma scritta tramite lettera anche alla famiglia.

Qualora in fase di richiesta di ammissione di un minore, la comunità diurna sia impossibilitata in tempi brevi a soddisfare la richiesta avanzata dai servizi sociali territoriali, sarà premura del responsabile della cooperativa Fides stilare apposita lista di attesa con chiamata a insindacabile giudizio da parte del gestore (valutazione di compatibilità con le caratteristiche del servizio, bisogno e esigenze del minore, contesto gruppo)

GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

Tutta la documentazione cartacea e informatizzata della Comunità verrà raccolta in appositi manuali cartacei e/o file che verranno idoneamente conservati e custoditi in apposito locale amministrativo secondo la normativa che regola la legge sulla privacy (d.lgs. 196/2003).

Nello specifico sarà presente per ciascun minore la rispettiva Cartella ingresso e diario minore, con tutti gli allegati previsti e richiesti dalla stessa:

- Cartella ingresso- diario minore ospite per il passaggio delle consegne giornaliera degli educatori qualora ci siano più turni di lavoro (mattino e pomeriggio) e una scheda presenza giornaliera del minore;
- Scheda presenze giornaliera degli operatori (e/o volontari) indicante turno di lavoro e ruolo, eventuale richiesta ferie, permessi o malattia;
- Una cartella – registro verbali di riunione dell' equipe, delle assemblee con i minori e altro dove verrà riportato per ogni incontro l'ordine del giorno, il numero e i nomi dei presenti, suggerimenti e migliorie da apportare al progetto del minore, eventuali azioni correttive.
- Cartella Ingresso- diario minore (da redare in fase di ammissione e soggetta a revisione al bisogno) contenente i dati anagrafici e sanitari, tutte le informazioni riguardanti il minore (se in possesso di certificazioni o altro) e la famiglia, il

P.E.I e schede verifica e rinnovo del P.E.I. , varie autorizzazioni (autorizzazione all'uscita autonoma, a partecipare ad attività esterne alla struttura etc...), regolamento/ patto educativo tra ente gestore, minore e famiglia/tutore firmato ,scheda registro comunicazioni P.E.I con l'ente inviante ,scheda registro comunicazioni con Servizi invianti, Servizi specialistici coinvolti, scuola, altri enti del territorio ,scheda attività esterne dalla Comunità ,modulo dimissione, Progetto Quadro.

- Scheda settimanale delle mansioni e/o delle attività assegnate ai minori ai fini educativi (ad esempio preparazione tavolo, disbrigo giornaliero della cucina dopo il pranzo, cura delle piante etc..).

-scheda registrazione attività cucina e pulizia.

Presso il locale amministrativo viene inoltre conservata nel Registro verbali Riunioni:

-scheda approvvigionamento servizio mensa, scheda aggiornamento cassetta primo soccorso, scheda fornitura materiale ludico, didattico, scheda registrazione mansioni interne ed esterne della comunità, piano e scheda registrazione della formazione, regolamento e la richiesta di ammissione a volontari.

Tutte le schede e/o diari presenti in Comunità saranno aggiornati e resi disponibili per il personale della stessa e visionabili dall'ente committente del minore di riferimento, dall'Ulss, dagli organi di controllo in caso di richiesta.

Il personale che presterà servizio in Comunità dovrà identificarsi da apposito cartellino di riconoscimento comprensivo di foto, nome, cognome e ruolo.

ORGANIZZAZIONE E STRUTTURAZIONE DEL TEMPO

La comunità diurna durante il periodo scolastico sarà aperta dalle 12.30/13.00 (o 13.30 a seconda del termine delle lezioni scolastiche dei minori) alle 18.30/19.00 dal lunedì al venerdì ad esclusione della festività natalizie verranno previste aperture straordinarie qualora vengano avanzate richieste specifiche di soddisfacimento di bisogni particolari dei minori (feste di condivisione con le famiglie, compleanni, momento conviviali, ecc). Ulteriore chiusura è prevista nel periodo di ferragosto.

Le attività vengono realizzate nel rispetto dei normali ritmi di vita dei minori con una scansione indicativa come sotto elencata.

Semestralmente o annualmente verrà predisposto un calendario delle aperture e chiusure della comunità che verrà reso disponibile al pubblico nella sede della cooperativa e pubblicato nel sito www.fides-assistenza.org (sezione minori) e sui social.

GIORNATA TIPO DURANTE L'ANNO SCOLASTICO

Trasporti (12.30 – 13.30 circa) I trasporti (per andare a prendere i minori a scuola, al proprio domicilio e/o altra destinazione per poi giungere alla comunità) saranno curati dagli educatori o da volontari/ ausiliari appositamente formati della cooperativa. Laddove sarà possibile e fattibile si cercherà di coinvolgere anche la famiglia. I ragazzi più grandi potranno raggiungere autonomamente la comunità usufruendo dei mezzi pubblici o su richiesta possibilità di trasporto da parte dell'ente gestore.

Pranzo (13.30-14.30 circa): il pranzo sarà preparato dagli educatori o volontari/ ausiliari quando tutti i minori sono arrivati o stanno arrivando in comunità. Dopo il pranzo è cura di ogni minore sparecchiare le proprie stoviglie e provvedere anche ad alcune attività di riordino della cucina (pianificazione settimanale di un programma di mansioni per ogni minore).

Attività non strutturate (14.30 – 15.30): momento nel quale ciascun minore può dedicarsi alle attività da lui preferite (es. svago, attività all'aria aperta, lettura, calcetto, basket, cura dell'orto della Comunità ecc. Questo momento rappresenta un ambito di valutazione su come il ragazzo riesca autogestirsi e mettere in atto le autonomie delle regole

della convivenza.

Attività didattiche (15.30 – 16.30): l'educatore, coadiuvato dai volontari se presenti, segue i minori durante le attività pomeridiane di supporto agli apprendimenti scolastici, aiutandoli direttamente o visionando quelle svolti autonomamente;

Merenda (16.30 – 17.00): il ritrovo per la merenda. Sarà cura degli educatori coinvolgere i minori ospitati nella preparazione di questa attività e nell'eventuale riordino del luogo di merenda.

Attività strutturate (17.00 – 18.00): i minori, seguiti dagli educatori, saranno impegnati in attività ludiche, laboratori creativi, volti al pieno sviluppo di tutte le capacità; potranno dedicarsi anche ad attività musicali e di carattere informatico o laboratori specifici per far emergere le loro potenzialità. In questo tempo è anche possibile per i minori seguire attività strutturate proposte dal territorio. La comunità avrà cura di curare l'inserimento e la frequenza dei ragazzi alle attività sportive, ricreative, sociali ecc. con i gruppi di pari presenti. Saranno valorizzate le risorse del territorio quali la vicina biblioteca comunale di Villorba (circa 300 ml) che offre settimanalmente attività per ragazzi e famiglie.

Rientro a casa (18.15 – 19.00): sarà effettuato dagli educatori e/o dai volontari-ausiliari che avranno cura, di fermarsi per uno scambio di opinioni con la famiglia.

Durante l'anno scolastico oltre a favorire il supporto scolastico si pone particolare attenzione al momento laboratoriale: verranno pensate una serie di attività (teatrali, musicali, artistiche e altro) a cui i minori potranno scegliere se aderire in base alle loro attitudini al fine di incentivare la relazione e l'integrazione tra i pari.

Non mancheranno durante l'anno scolastico incontri periodici on line o in presenza tra insegnanti ed educatori. Ci si potrà così confrontare su come il minore si comporti nel contesto scuola e quale sia il rendimento scolastico.

GIORNATA TIPO CON ESTENSIONE DELL'ORARIO DI APERTURA ALLA MATTINA (ESTATE, ULTERIORI VACANZE DA CALENDARIO SCOLASTICO, OCCASIONI STRAORDINARIE)

In occasione delle vacanze estive , natalizie, pasquali, di carnevale o per occasioni straordinarie l'orario di apertura della Comunità diurna potrà essere esteso alla giornata intera (dalle 9.30/10.00 alle 18.30/19.00 dal lunedì al venerdì) in accordo con i Servizi Sociali territoriali di competenza ad esclusione del periodo di ferragosto dove si prevede la chiusura del servizio (i giorni di chiusura verranno indicati nel calendario annuale indicante giorni di apertura e chiusura pubblicato nel sito e social della cooperativa e disponibile presso la sede dell'ente gestore.).

Ore 9:30/10.00 – 12:30 piccoli lavori manuali e di bricolage, laboratori manuali e creativi, cura orto e giardino, attività esterne

Ore 12:30-13.30 preparazione pranzo e riordino della sala da pranzo;

Ore 13.30-14.30 consumazione del pranzo e riordino sala da pranzo

Fino alle 15:30 circa attività ricreative e relax

Ore 15.30 – 18:30 uscite nel territorio, attività culturali, svolgimento attività scolastiche estive

Ore 18.30/19:00 ritorno a casa

Durante le vacanze scolastiche si favorisce il più possibile, in accordo con il servizio inviante, momenti conviviali e di socializzazione tra i ragazzi e le loro famiglie. Nel periodo estivo si pensano vacanze e momenti di tempo libero: si favorisce l'inserimento nei servizi estivi territoriali o della cooperativa stessa, inoltre per i ragazzi più grandi si possono ipotizzare percorsi di tirocinio formativo e/o esperienze lavorative presso aziende ed enti locali, al fine di potersi sperimentare con il mondo del lavoro, collaborando con i progetti giovani locali.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

La Cooperativa mira ad operare nell'ottica di costruire per ogni singolo ragazzo progetti personalizzati volti anche all'inserimento con i servizi del territorio (scuola, servizi sociali, associazioni del territorio, Ulss) a seconda dei desideri ed esigenze del singolo minore.

Si proporranno sinergie con altre proposte territoriali come centri aggregativi, associazioni culturali, linguistiche etc., progetti giovani del Comune, proposte di vario genere che possano essere accattivanti per stimolare il ragazzo).

La posizione strategica della Comunità situata quasi al centro della piazza e di altri molti servizi al cittadino se non vicina ai mezzi pubblici di trasporto ci agevolerà nell'accompagnare i minori nell'usufruire di servizi esterni alla Comunità.

TARIFFE E PRESTAZIONI

La Comunità diurna, per il singolo minore frequentante stabilisce una quota giornaliera fissa da corrispondere. La retta giornaliera si riferisce ai giorni di occupazione del posto del minore e non agli effettivi giorni di presenza. Non saranno previste pertanto decurtazioni in caso di assenze del minore. Si potrà eventualmente contrattare una retta diversificata con la Cooperativa per particolari situazioni. La decorrenza del pagamento della retta viene stabilita da una comunicazione di conferma di inserimento del minore in comunità da parte dell'ente inviante indicante il giorno di ammissione e termina con le dimissioni intese come ultimo giorno di frequenza, dopo l'accettazione da parte del Servizio inviante del preventivo di spesa redatto dalla cooperativa indicante la quota giornaliera, i servizi che offre e le condizioni.

FATTORI DI QUALITA'

La Cooperativa Fides presso la propria sede mette a disposizione degli utenti documenti quali: Carta servizio, Statuto, Bilancio sociale, modulistica relativa alla privacy (prima di iniziare/ accedere al servizio, la Cooperativa fornisce l'informativa circa il trattamento dei dati forniti, raccogliendo il consenso dell'interessato) modulistica per la presentazione di suggerimenti, reclami e questionari di gradimento.

E' possibile richiedere informazioni o fare segnalazioni telefonando allo 0422.609282 -348.5446157 oppure inviare una comunicazione scritta a info@fides-assistenza.org

E' possibile chiedere direttamente informazioni al responsabile del servizio o al Consiglio di Amministrazione contattando il numero 3485446157.

Le osservazioni, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta formale entro 30 giorni dalla segnalazione. Si valuterà la richiesta indicando nella risposta eventuali azioni migliorative per porre rimedio a criticità riscontrate.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

La raccolta e l'analisi dei reclami, spontaneamente lasciati dagli utenti, diventa parte integrante del sistema di informazioni del servizio, perché fornisce utili informazioni sulle aree di insoddisfazione. Le modalità di raccolta dei reclami devono essere il più possibile accessibili, soprattutto in termini di linguaggio, burocrazia e cultura, così come la loro analisi prevede sempre una risposta ufficiale del servizio all'utente che lo ha inoltrato (ovviamente verranno presi in considerazione reclami e suggerimenti anonimi e non). I suggerimenti possono essere accolti a voce o telefonicamente dal coordinatore e/o dal Consiglio di Amministrazione in orario dalle 15.30 -18.30 dal lunedì al venerdì o

previo appuntamento oppure essere presentati in busta chiusa all'educatore di riferimento. La raccolta delle osservazioni e dei suggerimenti ne prevede poi un'analisi sulla pertinenza della comunicazione rispetto al contesto di riferimento e una definizione di un programma di miglioramento del servizio sulla base dei suggerimenti ritenuti pertinenti e attendibili.

I QUESTIONARI DI GRADIMENTO

La Cooperativa prevede un questionario di gradimento da somministrare periodicamente

(annualmente e/o prima dell'interruzione del servizio da parte dell'utente) con l'obiettivo di valutare la qualità del servizio erogato, evidenziare il grado di soddisfazione da parte dell'utente e predisporre opportuni piani di miglioramento. Il questionario è di facile lettura e comprensione, contiene domande calibrate in funzione della tipologia di utenza (genere, età, diversità del fruitore, tipologia di intervento e di progetto dedicato).

I questionari possono essere inoltrati attraverso e-mail a info@fides-assistenza.org e/o depositandoli in Comunità in apposita cassetta appositamente segnalata con la dicitura

“Questionari di gradimento”.

Alla raccolta periodica dei questionari di gradimento seguirà accurata elaborazione, analisi e verifica di qualità sulla base di indicatori quali: tipologia di utente (minore, famiglia, tutore, ente di invio, committente, zona o Comune di provenienza, nazionalità); analisi delle rispettive risposte dal punto di vista discorsivo e quantitativi (numero di utenti che hanno risposto alle domande e numero di risposte compilate).

E' previsto un questionario di gradimento per:

- Utente (minore che usufruisce del servizio);
- Famiglia o tutore legale;
- Ente inviante;
- Lavoratore dipendente (educatore, psicologo, coordinatore, volontario);

L'elaborazione dei dati forniti dai suggerimenti, dalle osservazioni e dai questionari di gradimento saranno oggetto di pubblicazione in una sezione dedicata al Bilancio Sociale della Cooperativa e pubblicata nel sito della stessa sotto la voce Bilancio Sociale.

DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI DEI SERVIZI DELLA COMUNITÀ:

Tutti i fruitori dei nostri servizi hanno il diritto di usufruire in egual modo a tutti i servizi offerti nel rispetto della singola individualità ponendo attenzione alle conoscenze, alle competenze, alle convinzioni religiose e filosofiche, alla riservatezza dei dati personali, al rispetto del rispettivo piano educativo individuale, al ricevere informazioni chiare e dettagliate nelle modalità di accesso e di dimissione, all'organizzazione di orario e delle attività proposte durante la permanenza e alla programmazione di incontri e iniziative proposte in Comunità e nel esprimere anche in forma anonima reclami o migliorie da apportare.

In egual modo i fruitori dovranno rispettare e favorire il Piano Educativo individuale formulato in fase di inserimento in Comunità, informare il coordinatore o l'educatore in caso di assenza o ritardo del minore, comunicare assenze programmate (per vacanze, visite mediche o altro), comunicare eventuale cambi di domicilio del minore e partecipare agli incontri di verifica periodici programmati e si dovrà prendere visione della carta servizi e approvare il regolamento/patto educativo tra cooperativa, famiglia e minore.

Si allega:

- Allegato A - Questionario di gradimento – fruitori del servizio di età inferiore ai 18 anni –
- Allegato B – Questionario di gradimento – famiglia o tutore
- Allegato C – Questionario di gradimento – Committenti-servizi
- Allegato D – Questionario di gradimento - lavoratori
- Allegato E – Modulo reclami, suggerimenti e osservazioni

La Presidente
Dott.ssa Simonetta Bovo