

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Comunità “Il Melograno”**



### **Comunità Familiare “Il Melograno”**

Via Rovereto, 40 35142 Padova

Cell. +39 3807711791

Mail: [educatoridanieli@gmail.com](mailto:educatoridanieli@gmail.com)

### **Associazione Giovanni Danieli ETS**

Sede Legale: via Zara, 35 cap. 351354 - Padova (Pd)

Telefono: 049.0974846

mail: [coordinamentodanieli@gmail.com](mailto:coordinamentodanieli@gmail.com)

pec: [segreteriaidanieli@legalmail.it](mailto:segreteriaidanieli@legalmail.it)

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

Instagram: [associazione\\_giovannidanieli](https://www.instagram.com/associazione_giovannidanieli)



## **Indice:**

### Presentazione dell' Associazione

1. Analisi del bisogno
2. La Comunità Familiare “Il Melograno”
  - 2.1 La mission e le finalità
  - 2.2. Obiettivi e riferimenti educativi
3. I destinatari
4. Le Regole della vita Comunitaria
5. Attività e Servizi erogati
  - 5.1 Progetto Laboratori Ricreativi
6. Risorse professionali
7. Protocolli e procedure
  - 7.1 Segnalazione e primo contatto
  - 7.2 Fase di inserimento e osservazione
  - 7.3 Il Progetto Educativo Individuale (PEI)
  - 7.4 Il fascicolo personale del minore
8. Modalità per le ammissioni e le dimissioni
  - 8.1 Fase di ammissione (accesso al servizio)
  - 8.2 Fase di dimissione
9. Definizione delle spese di progetto
10. Standard di Qualità
  - 10.1 Definizioni
  - 10.2 Schemi della qualità
11. Indicatori standard di qualità

## **PRESENTAZIONE dell' Associazione Giovanni Danieli ETS**

L'Associazione Giovanni Danieli ETS opera nel settore socio-assistenziale e socio-educativo nel territorio di Padova dal mese di ottobre 2005.

Attualmente è titolare di diverse strutture dedicate all'accoglienza e al sostegno di minori e giovani in situazioni di fragilità. Tra queste:

- la **Comunità Educativa “Danieli 1”** (attiva dal 2005), in via Zara, 35
- la **Comunità Familiare “Danieli 2”** (attiva dal 2010), in via d'Alemagna, 12
- la **Comunità Educativa “La Palma”** (attiva dal 2014), in via Bernardi, 2
- la **Comunità Familiare “Il Melograno”** (attiva dal 2014), in via Rovereto, 40
- il **Gruppo Appartamento “Il Glicine”** (attivo dal 2020), in via Rovereto, 42 destinato a percorsi di semi-autonomia

Le strutture sono gestite da **equipe socio-pedagogiche qualificate** e operano nel pieno rispetto della normativa nazionale e regionale vigente in materia di tutela dei minori, accoglienza residenziale e protezione dell'infanzia e dell'adolescenza.

L'Associazione persegue come finalità principale **la tutela, la promozione e il benessere della persona**, con particolare attenzione agli adolescenti e ai giovani che si trovano in condizioni di vulnerabilità, marginalità o rischio di esclusione sociale. In tale prospettiva, le attività educative e assistenziali sono orientate a:

- garantire protezione, cura e accoglienza in un contesto educativo strutturato e sicuro;
- promuovere percorsi di crescita personale, autonomia e responsabilizzazione;
- favorire l'inclusione sociale, scolastica, formativa e lavorativa;
- sostenere, ove possibile, il recupero, il mantenimento e il rafforzamento delle relazioni familiari.

Le strutture accolgono prevalentemente adolescenti e giovani in situazioni di fragilità. In particolare:

- la Comunità Educativa “La Palma” e la Comunità Familiare “Danieli 2” accolgono **adolescenti dai 12 ai 18 anni**, con possibilità di **proroga dell'accoglienza fino ai 21 anni**;
- la Comunità Educativa “Danieli 1” e la Comunità Familiare “Il Melograno” accolgono **adolescenti dai 14 ai 18 anni**, con possibilità di **proroga dell'accoglienza fino ai 21 anni**;
- Il Gruppo Appartamento “Il Glicine” è destinato a percorsi di semi-autonomia rivolti ad **adolescenti e giovani adulti dai 17 ai 21 anni**.

I servizi sono rivolti a:

- **Minori in situazione di disagio psico-sociale**, per i quali sia stato disposto l'allontanamento temporaneo dal nucleo familiare o il collocamento eterofamiliare, su provvedimento dell'Autorità Giudiziaria o su richiesta dei Servizi Sociali territorialmente competenti;
- **Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA) e richiedenti protezione internazionale** provenienti da Paesi extra-UE, inseriti in percorsi di tutela, integrazione e inclusione sociale;
- **Minori sottoposti a procedimenti penali**, in misura cautelare o ammessi a istituti quali la messa alla prova, per i quali vengono attivati, in collaborazione con l'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni (USSM), il Tribunale per i Minorenni e il Centro per la Giustizia Minorile, specifici progetti educativi individualizzati con finalità rieducativa, riparativa e di reinserimento sociale.

L'intervento dell'Associazione si fonda su una **presa in carico educativa personalizzata**, orientata alla valorizzazione delle risorse individuali, alla costruzione di percorsi di autonomia e all'accompagnamento dei giovani verso una piena partecipazione alla vita sociale e comunitaria.

## 1. ANALISI DEL BISOGNO

I processi di esclusione sociale, emarginazione e disagio rappresentano fenomeni strutturali che, nell'attuale contesto socio-economico, incidono in modo significativo sui percorsi di crescita dei minori e sulle capacità educative delle famiglie.

In tale scenario, assume particolare rilevanza la predisposizione di interventi efficaci di prevenzione, protezione e sostegno, in coerenza con i principi costituzionali e con la normativa nazionale e internazionale in materia di tutela dell'infanzia e dell'adolescenza. Negli ultimi anni i servizi territoriali si confrontano sempre più frequentemente con situazioni caratterizzate da fragilità genitoriale, conflittualità familiare, trascuratezza e multiproblematicità sociale. In questi casi, quando il benessere del minore risulta compromesso, può rendersi necessario l'allontanamento temporaneo dal nucleo familiare e l'inserimento in una comunità educativa. L'accoglienza in comunità costituisce un intervento specialistico finalizzato a garantire protezione, cura e accompagnamento educativo personalizzato, offrendo un ambiente di vita sicuro e strutturato, opportunità di crescita sul piano affettivo, relazionale e sociale e il mantenimento, ove possibile, dei legami familiari. Tali interventi svolgono inoltre un'importante funzione preventiva, contribuendo a contrastare l'aggravarsi delle situazioni di disagio e a favorire percorsi di inclusione e autonomia.

## 2. LA COMUNITA' FAMILIARE "IL MELOGRANO"

### 2.1 La mission e le finalità

La Comunità Familiare Residenziale per Minori denominata "**Il Melograno**", autorizzata all'accoglienza dei **minori dai 14 ai 18 anni**, si presenta come una struttura in grado di accogliere:

- **Minori in situazione di disagio psico-sociale** 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. Alla luce di queste considerazioni la Comunità Familiare "Il Melograno" intende essere luogo di accoglienza e protezione (in sostituzione temporanea della famiglia e delle relative funzioni genitoriali non esercitabili o compromesse da gravi difficoltà sociali, personali e di relazione) in grado non solo di porre il minore al riparo da comportamenti deprimenti e/o maltrattanti, ma anche di permettergli di ritrovare un **equilibrio psicologico e affettivo**. La Comunità si propone pertanto 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**.
- **MSNA e Richiedenti la Protezione Internazionale**: la Comunità garantisce (in accordo con i Servizi Sociali) la definizione di progetti a tutela dei MSNA attraverso accoglienza, cura, vigilanza, prevedendo in modo complementare, anche misure di informazione, accompagnamento, assistenza e orientamento, attraverso la costruzione di percorsi individuali di inserimento socio-educativo per l'integrazione e l'autonomia.
- **Minori inseriti in percorsi penali** (in custodia cautelare art. 22 del Codice di Procedura Penale Minorile o in messa alla prova art.28 del Codice di Procedura Penale Minorile): l'obiettivo è **favorire** un graduale e **progressivo reinserimento nella società civile** del minore responsabile di reato, attraverso un processo di rieducazione che, se adeguatamente interiorizzato, permetterà di prevenire i futuri reati. Il percorso educativo/riabilitativo del minore, grazie ad un progetto individualizzato, rappresenta una delle tappe fondamentali per il suo reinserimento sociale.

In generale ci si propone quindi, attraverso un **percorso educativo-relazionale**, e nel rispetto di limiti e potenzialità, di far acquisire al minore quegli strumenti utili ad essere maggiormente consapevole del contesto sociale in cui è inserito, oltre che ad elevare la capacità di autodeterminazione e di scelta.

Parimenti il nostro lavoro è orientato verso la valorizzazione delle potenzialità della persona e nel creare nuove possibilità relazionali. La comunità si presenta quindi come un "**pezzettino**" del **percorso di cura** che armonicamente deve integrarsi con gli altri Servizi Territoriali, al fine di dare vita ad un progetto personalizzato calibrato sul minore. Pertanto, **la comunità** si caratterizza come **uno dei nodi fondamentali della Rete di cura integrata**.

## 2.2. Obiettivi e riferimenti educativi

E' importante puntare su **un'etica di fondo condivisa**. Nel nostro lavoro, in collaborazione con gli Enti pubblici e i partner privati, ci identifichiamo e perseguiamo i seguenti obiettivi:

### a) Rispetto e promozione della dignità della persona

Fine specifico è di 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).

### b) Educare

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 privazione)
- 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) Relazione d'aiuto e benessere psico-fisico

La presenza dell'adulto in relazione d'aiuto ha l'obiettivo non solo di favorire un clima relazionale caldo e accogliente ed accrescere un senso comune di appartenenza, ma anche di offrire una vita quotidiana scandita da una routine e uno stile di vita più ordinato, costruendo con il minore una buona "alleanza educativa". 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 per l'inserimento nel territorio**
- raggiungere un **buon grado di autonomia**
- ottimizzare, dove possibile, la **relazione con la famiglia**

### d) Cura ed igiene

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

## 3. I DESTINATARI

### a) Tipologia e numero di minori accolti

La Comunità Familiare residenziale "**Melograno**" è situata in via Rovereto 40, in zona Mandria a Padova. Si tratta di un'ampia casa unifamiliare inserita in un contesto residenziale tranquillo e con facile accesso ai mezzi pubblici.

Come utenza può accogliere **fino a 6 minori maschi** di età compresa **tra i 14 e i 18 anni** con diverse problematiche (familiari, penali, sociali, MSNA), con possibilità di proroga fino ai 21 anni.

## **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*
- *Abbandoni, maltrattamenti, incurie, abusi sui minori*
- *Disturbi comportamentali (ad eccezione delle problematiche a sfondo psichiatrico)*
- *Minori Stranieri Non Accompagnati*
- *Affidamento da parte del Tribunale dei Minorenni e del Centro di Giustizia Minorile*

## **4. LE REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA**

Le regole della vita nella Comunità vanno intese come stimolo ed occasione di crescita 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"**:

- **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** (esecuzione di servizi di pulizia degli spazi comuni della comunità e degli spazi personali, aiuto nella preparazione dei pasti, commissioni in autonomia e/o aiuto nello svolgimento di compiti più complessi assieme all'adulto)

Al loro ingresso i minori firmano il **"Contratto di accoglienza"** che specifica le regole interne della Comunità e i comportamenti da tenere sia verso i pari che verso il personale di riferimento.

Tale accordo viene firmato congiuntamente dal minore e dall'educatore di riferimento ed è redatto in più lingue di modo da permetterne la comprensione. In generale per 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"

## **5. ATTIVITÀ E SERVIZI EROGATI**

All'interno delle comunità le giornate si svolgono con i seguenti ritmi: sveglia, colazione riordino dei propri spazi, inizio delle attività giornaliere (scuola e/o stage formativo), sostegno nei compiti (per chi segue un percorso scolastico e per i MSNA neo arrivati), collaborazione nella preparazione dei pasti, attività sportive o di tempo libero, rientro e cena.

Per ogni minore, in base allo specifico progetto personalizzato, vengono stabiliti contenuti, tempi ed autonomie differenti.

La Comunità Familiare è situata vicina all'oratorio del quartiere ed è inserita in un contesto urbano ben servito per il raggiungimento di scuole, servizi, attività sportive, attività ricreative.

Nei pressi della casa infatti è presente la fermata dei mezzi pubblici e sono presenti nelle vicinanze esercizi commerciali per qualsiasi necessità.

La Comunità assicura 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 da parte del personale dedicato**, in ambiente sotto ogni profilo salubre. In particolare l'ingresso principale dà ampio accesso alla sala da pranzo e alla cucina spaziosa areata ed efficiente (con dispensa).  
E' presente un adeguato numero di stanze da letto (tre ampie camere), servizi igienici in numero adeguato all'utenza con pieno rispetto delle norme di sicurezza (due bagni – uno con lavanderia con lavatrice), un terrazzo coperto, 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 è caratteristica peculiare della comunità.  
E' presente inoltre un ampio giardino con spazio dedicato ad attività ludiche (tennis da tavolo, calcetto) e zona barbecue per momenti di socializzazione.
- **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).
- **Somministrazione di almeno tre pasti** (colazione, pranzo e cena) in orari definiti e secondo un menu calibrato anche sulle esigenze dei minori ospiti (es. motivi di salute, motivi religiosi, ecc..). Il menu viene personalizzato nel caso in cui sussistano particolari esigenze medicalmente accertate. La preparazione dei pasti, secondo la tabella del menù predisposta, è a cura del personale qualificato. I pasti devono essere preparati e consumati all'interno della comunità. Risulta quindi fondamentale garantire un ambiente pulito agli ospiti presenti: le modalità adottate coinvolgono la presenza di un operatore che si occuperà giornalmente del riordino e della pulizia degli spazi comuni. Il personale sarà aiutato dagli ospiti presenti nelle attività di riordino e cura degli spazi propri e comuni, per favorire l'autonomia e il senso di responsabilità.
- **Sostegno educativo** per il completamento del percorso dell'obbligo (scuola secondaria di primo grado), con successivo prosieguo degli studi in scuola superiore pubblica o inserimento in corsi di formazione professionale regionali. Verrà valutata, con gli Istituti scolastici, la possibilità di favorire un BES o un PDP a seconda dei bisogni del minore accolto.
- **Attivazione di tirocini formativi** (o dove possibile **l'apprendistato formativo**) presso aziende artigianali o produttive locali. Ogni percorso di stage prevede la presenza di un tutor di progetto che monitora, attraverso incontri periodici con la comunità, l'andamento del tirocinio formativo del minore. L'equipe sostiene e valorizza qualsiasi percorso formativo a favore del minore, se funzionale al suo percorso di cura. I minori vengono aiutati inoltre nella compilazione di un **curriculum vitae** e partecipano a colloqui di orientamento al lavoro presso il CPI di Padova o con formatori esterni nell'ambito di Progetti promossi dalla Regione Veneto. I minori che percepiscono una borsa lavoro dallo stage vengono aiutati nella gestione delle spese personali attraverso **un piano di risparmio** concordato con l'equipe educativa assieme ai tutori e ai Servizi Sociali di riferimento.



**Associazione**  
**Giovanni Danieli**

Associazione Giovanni Danieli ETS

Via Zara, 35 – 35134 Padova

Partita Iva **04039480282**

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

contatti: [coordinamentodanieli@gmail.com](mailto:coordinamentodanieli@gmail.com)

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

Tel. 049.0974846 (ufficio)

Cell. 337.1443641 (Coordinatore)

- **Coinvolgimento e partecipazione** dei minori all'organizzazione ed alla gestione delle **attività quotidiane** come occasioni educative e di formazione umana e civile. L'equipe ha stabilito delle regole di convivialità che prevedono, attraverso attività occupazionali monitorate dal personale presente, la partecipazione degli ospiti alla sistemazione degli spazi propri e alla sistemazione di spazi condivisi. Tra le attività sono state selezionate **mansioni di ordinaria routine** previste nei nuclei familiari: coinvolgimento nella preparazione dei pasti, preparazione del tavolo e riassetto della cucina, riassetto della propria stanza, rifacimento letto, sistemazione del proprio armadio.
- **Sostegno psicologico e mediazione interculturale.** La Comunità promuove il benessere psicologico e relazionale dei minori attraverso **l'attivazione di percorsi di sostegno psicologico**. Gli interventi possono essere realizzati da un professionista interno o in collaborazione con i Servizi Sanitari territoriali, garantendo il raccordo con i servizi specialistici per la presa in carico e il monitoraggio del percorso.  
Sono inoltre previsti **colloqui e interventi di mediazione** interculturale realizzati in collaborazione con enti e servizi accreditati del territorio, finalizzati a sostenere i percorsi di integrazione sociale, scolastica e relazionale dei minori stranieri.
- **Organizzazione, animazione ed assistenza** per una fruizione formativa del tempo libero (attività sportive, ricreative e culturali) nel territorio:
  1. Attivazione di **attività sportive esterne** alla Comunità (es. piscina, palestra, calcio, basket, pallavolo, boxe, arti marziali)
  2. La comunità propone **attività alternative quotidiane e meno strutturate** al fine di incoraggiare gli ospiti al reinserimento sociale. Tra le attività offerte rientrano le uscite nel territorio, alla scoperta di luoghi circostanti della zona. Durante le uscite ci si dedica anche ad attività trasversali (commissioni varie per la comunità, spesa settimanale assieme agli educatori).
  3. Nel fine settimana inoltre si concentrano generalmente i **rientri in famiglia o gli incontri protetti** (ove previsti). Diversamente, per chi non ne può usufruire o non ha accesso a spazi significativi di autonomia vengono organizzate **attività di svago e culturali** con gli educatori come visite di luoghi culturali, uscite al cinema, al teatro, nei musei e nelle mostre interattive, uscite alla scoperta dei luoghi simbolo della città, nei parchi e negli spazi verdi attrezzati (anche in collaborazione con le Associazioni del territorio).

Sono previste inoltre le seguenti attività:

- **Colloqui settimanali** dei minori con gli educatori della struttura e **colloqui formali** a cura del Coordinatore.
- **Riunioni di comunità** (ogni due settimane) a cui partecipano educatori e minori con il compito di modulare e stimolare il confronto, discutere degli eventuali problemi interni al gruppo, proporre iniziative, negoziare regole o altro. Della riunione viene stilato un **verbale**.
- **Percorsi formativi con Associazioni ed Enti del Territorio** (es. educazione alla sessualità e all'affettività, percorsi sulle dipendenze e l'utilizzo di sostanze, incontri con gli Operatori di Polizia per la prevenzione dei reati ecc.).
- **Percorsi formativi in vista della maggiore età e per favorire una maggiore autonomia** (*non necessariamente ai 18 anni*): vengono organizzati periodicamente incontri formativi a tema per conoscere i Servizi del territorio, acquisire le competenze e le conoscenze basilari in vista di una vita autonoma (es. i documenti, i servizi sanitari, la cura personale, la ricerca del lavoro, i corsi scolastici, orientamento all'abitare, il contratto di lavoro e le relative tutele ecc.).
- La comunità inoltre prevede **l'organizzazione di vacanze e gite fuori porta nei vari periodi dell'anno**. Anche questa attività apparentemente solo ludica in realtà è connotata da una forte valenza educativo-relazionale. Durante le vacanze vengono svolte diverse attività di gruppo assieme ai componenti dell'equipe: l'obiettivo è di favorire la capacità di adattamento al contesto e di interazione nel gruppo dei pari durante i momenti di convivialità.
- **Attività ricreative interne** (Progetto "TeenLab\_Crescere Pensando").

*Aggiornamento Aprile 2026*

### 5.1. Progetto “TeenLab\_Crescere Pensando”

A partire dal mese di **Settembre 2024**, è attivo il progetto “**TeenLab\_Crescere Pensando**”, rivolto ad adolescenti che presentano diverse problematiche e segnalati dai Servizi Sociali territoriali (Comune, USSM, AULSS, ecc.).

Il percorso prevede la **realizzazione di laboratori esperienziali** ed è coordinato da uno psicoterapeuta, affiancato da educatori, tirocinanti e volontari con competenze diversificate.

**Le attività si svolgono settimanalmente**, con incontri della durata di **due ore**, per un **periodo complessivo di tre mesi**.

I partecipanti accedono al percorso mediante la sottoscrizione di un “**patto di partecipazione**” (**Allegato 1**) e la compilazione del **foglio presenze**. A conclusione di ciascun laboratorio è previsto il rilascio di un attestato di partecipazione, spendibile nell’ambito di percorsi educativi e riabilitativi.

#### Obiettivi del progetto:

- Attuare percorsi educativi e riabilitativi tramite attività pratiche e di gruppo;
- Promuovere competenze relazionali, creative e cognitive attraverso laboratori esperienziali;
- Favorire l’integrazione sociale e il recupero dell’equilibrio personale dei partecipanti.

Le progettualità offerte si possono suddividere nelle seguenti tipologie (**Allegato 2**):

1. **Laboratori di narrativa** – sviluppo della creatività e capacità di espressione scritta e orale;
2. **Laboratori creativi** – attività artistiche e manuali per stimolare la fantasia e la manualità;
3. **Laboratori di lingua italiana** – supporto nell’apprendimento della lingua per favorire integrazione e comunicazione;
4. **Laboratori educativi** – percorsi volti alla crescita personale, autonomia e responsabilità;
5. **Laboratori psico-educativi** – **attività di supporto psicologico e sviluppo delle competenze emotive e relazionali**.

## 6. RISORSE PROFESSIONALI

La Comunità Familiare Residenziale “Il Melograno” dispone di una **equipe socio – pedagogica** così composta:

### 1. Responsabile / Presidente dell'Associazione

- 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’equipe 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 Individuale 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. 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

### Strategie di formazione permanente per gli educatori

Ogni anno, su indicazione del coordinatore (in risposta alle esigenze del personale) vengono organizzati **momenti dedicati di formazione e di aggiornamento** su tematiche programmate secondo i bisogni del personale educativo.

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** 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.

### 4. 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

**5. Volontari e tirocinanti universitari**, coinvolti in attività di affiancamento e supporto al personale educativo e nell'attuazione di interventi e progettualità individualizzate rivolte a singoli minori.

### 6. Personale ausiliario con ruoli di assistenza e cura della casa

Gli **Assistenti** 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

### 7. 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, come prevenzione del burn out
- facilita l'autovalutazione, il problem solving e aiuta a co-costruire un contesto di reciprocità

La **supervisione**, prevista dal Dgr n. 84 del 16 gennaio 2007- Allegato A della regione Veneto, è finalizzata a formare, sostenere e organizzare il lavoro di tutte le varie figure educative presenti nell'Associazione. Il supervisore valuta la qualità del lavoro svolto dagli educatori e ne promuove la formazione e l'aggiornamento professionale. Valuta inoltre la qualità dei servizi offerti dalla struttura, favorendone lo sviluppo.

## 8. Altre figure professionali:

La Comunità prevede la presenza di figure professionali specifiche, a supporto della gestione della sicurezza, della salute e della protezione dei dati:

- **Medico del Lavoro:** è un medico specializzato nella salute e sicurezza sul lavoro, convenzionato con l'Associazione o nominato dal Legale Rappresentante. Ha come compito principale quello di tutelare la salute dei lavoratori e verificare che le condizioni di lavoro siano sicure e compatibili con la salute di chi opera nella struttura;
- **RLS – Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza:** è un lavoratore eletto o designato dai colleghi all'interno dell'Associazione. Ha come compito principale quello di Rappresentare i lavoratori su questioni di sicurezza e salute sul lavoro, informare e sensibilizzare i colleghi sulle regole di sicurezza e ricevere formazione specifica sulla prevenzione dei rischi;
- **Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO):** è una figura professionale nominata dal Titolare del trattamento dei dati. Ha come compito principale quello di Garantire il rispetto delle normative sulla privacy, proteggere i dati sensibili di lavoratori, utenti e clienti e consigliare l'Associazione sulle procedure di gestione sicura dei dati.

## 7. PROTOCOLLI E PROCEDURE

### 7.1 Segnalazione e primo contatto

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.

Per poter valutare la possibilità di inserire un nuovo minore in struttura, la Comunità richiede al Servizio Sociale richiedente di compilare una **scheda di accoglienza** (**Allegato 3**) con le informazioni di base e il percorso del minore fino a quel momento.

La struttura avrà quindi una chiara modalità nella gestione degli inserimenti attenendosi a parametri quali:

- la provenienza territoriale
- la data di presentazione della domanda
- la presenza di problematiche più o meno importanti
- la compatibilità con il gruppo ospiti presenti

Prima dell'inserimento ha inoltre luogo, ove è possibile anche alla presenza del minore, un incontro tra l'equipe educativa e il Servizio Sociale di inviante allo scopo di conoscere eventuali difficoltà del minore e poter preparare un'adeguata accoglienza. L'Assistente Sociale presenta una relazione informativa riguardante il minore.

### 7.2 Fase di inserimento e osservazione

L'ospite può essere accompagnato dai genitori o/e dai Servizi. In struttura saranno presenti il Coordinatore e il personale in turno ad accoglierlo.

Da parte della Comunità viene fatta la comunicazione di inserimento al Servizio Sociale e all'Autorità Giudiziaria competente che segnala la presenza del minore all'interno della struttura.

I minori inoltre, al loro ingresso, firmano con gli educatori di riferimento il **“Contratto di accoglienza”** e il **Regolamento di Comunità** (**Allegato 4**) che specifica le regole interne della Comunità e i comportamenti da tenere sia verso i pari che verso il personale di riferimento.

Dopo l'inserimento, il primo periodo 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.

**Entro i primi 15 giorni** dall'accoglienza viene compilata una **prima scheda conoscitiva** finalizzata alla raccolta delle informazioni essenziali sul minore, comprensive degli aspetti sanitari e delle prime osservazioni comportamentali.

La rilevazione avviene mediante due distinti strumenti: una scheda dedicata ai **minori dell'area civile e penale (Allegato 5)** e una scheda dedicata ai **minori stranieri non accompagnati (MSNA) (Allegato 6)**.

Dopo circa un mese viene elaborata (anche sulla base delle informazioni raccolte nella scheda conoscitiva) una **prima relazione (Allegato 7)** 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 documenti) che viene inviata al Servizio Sociale di riferimento. La relazione sul minore va aggiornata ogni sei mesi.

### **7.3 Il Progetto Educativo Individuale (PEI)**

**Entro 90 giorni** (tre mesi) viene definito e redatto il **P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato) (Allegato 8)** 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 inseriti i principali obiettivi educativi e formativi, le attività e 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
- Regolamentazione 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, ogni sei mesi**, sia dall'equipe educativa 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 P.E.I., 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 nel minore e nel nucleo familiare di provenienza, l'equipe 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.

Al termine del percorso viene redatto un **Report Finale (Allegato 9)**, che sintetizza il grado di **raggiungimento degli obiettivi educativi** e documenta **gli esiti relativi ai diversi ambiti di intervento** (documenti, scuola, lavoro, abitazione, ecc.), includendo le considerazioni conclusive, in coerenza con quanto previsto dal PEI. Contestualmente, il Coordinatore e l'equipe educativa elaborano una **Relazione Finale**, qualora richiesta dal Servizio Sociale competente.

#### **7.4 Il fascicolo personale del minore**

Il P.E.I. costituirà parte integrante del fascicolo personale del minore, nel quale l'equipe educativa raccoglierà, aggiornerà e conserverà in modo continuativo tutta la documentazione relativa al percorso di accoglienza e di presa in carico.

Il fascicolo conterrà:

- i dati socio-anagrafici aggiornati e i documenti personali (ad esempio: permesso di soggiorno, carta d'identità, certificato di nascita, passaporto o documento consolare);
- i recapiti della famiglia d'origine e di eventuali altre figure di riferimento, nonché quelli dell'eventuale tutore nominato dal Tribunale e dell'Ente locale che ha disposto l'inserimento;
- il nominativo del medico di medicina generale;
- la documentazione relativa all'accoglienza e all'inserimento in comunità.

Saranno inoltre archiviati:

- la documentazione sanitaria (visite mediche, controlli specialistici, esami diagnostici, vaccinazioni e altra documentazione sanitaria pertinente);
- la documentazione scolastica (iscrizione, patto formativo, eventuali convenzioni, credenziali di accesso e altra documentazione relativa al percorso scolastico);
- la documentazione relativa ai percorsi di formazione e ai tirocini (progetto formativo individuale, comunicazione UNILAV, buste paga e altri documenti connessi);
- le relazioni educative e la progettazione individualizzata (scheda conoscitiva, Progetto Quadro, P.E.I., relazioni periodiche, contratto di accoglienza, regolamento della comunità sottoscritto dal minore e dall'educatore di riferimento);
- ogni ulteriore documentazione ritenuta significativa ai fini del progetto educativo, quali iscrizioni ad attività sportive, corsi extracurricolari, percorsi psicologici, interventi di mediazione e altri progetti di supporto.

Il fascicolo personale sarà costantemente aggiornato dall'equipe educativa, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della riservatezza e di protezione dei dati personali, al fine di garantire la continuità della presa in carico, la tracciabilità degli interventi e il monitoraggio dell'evoluzione del progetto educativo individualizzato.

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

L'Associazione Giovanni Danieli ETS 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**. L'Ente gestore deve assicurare l'**adempimento degli obblighi di comunicazione all'Autorità Giudiziaria**.

### **8.1 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

**Criteri:** i limiti d'età per l'ammissione e la permanenza dei minori sono dai 14 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
- 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
- la tessera sanitaria con il medico di base e gli aggiornamenti sanitari
- i contatti con il Servizio Sociale, in particolare: il Progetto Quadro, le relazioni inviate dai Servizi Sociali e 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

La Comunità assicura 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 e valorizzazione di sé e delle proprie capacità
- Rispetto delle regole
- Capacità di autocontrollo
- Acquisizione di abilità cognitive
- Miglioramento del rendimento scolastico

A tal fine la Comunità progetta, promuove e realizza 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
- 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'equipe 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**

La Comunità assicura 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** (oculistica, dermatologica, ortopedica e/o fisiatria, neurologica neuropsichiatria infantile, ecc.) per le problematiche mediche che richiedono maggiori approfondimenti
- curano la redazione di una **cartella clinica per ogni minore**

#### **8.2 Fase di dimissione**

Al termine del Progetto Educativo Individualizzato, o riscontrando la conclusione dell'alleanza educativa, in accordo con il Servizio inviante, si procederà alla dimissione del giovane.

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

- per aver raggiunto gli obiettivi prefissati
- per rientro in famiglia o affidamento eterofamiliare
- per raggiungimento della maggiore età e la conclusione della decreto del Tribunale
- perché sono venuti meno i presupposti per un proficuo lavoro di comunità (es. continua o palese violazione del regolamento della comunità) che comporta il trasferimento del ragazzo, in accordo con il Servizio Sociale inviante
- fughe reiterate del minore e/o agiti violenti verso i pari e/o il personale della struttura

Il Coordinatore, in collaborazione con l'equipe e su richiesta del Servizio inviante, provvede a redigere una **Relazione Finale** per il Servizio Sociale.

### **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, visite mediche ed eventuali farmaci o terapie necessarie).

- **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 Giovanni Danieli ETS, previa autorizzazione del Servizio Sociale inviante.

## 10. STANDARD DI QUALITÀ

L'Associazione Giovanni Danieli ETS 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 stipula con i propri utenti.

### 10.1 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.

#### 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.

## 10.2 Schemi della qualità

Si riportano gli Schemi della Qualità del principale servizio erogato dall'Associazione Giovanni Danieli ETS. 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                    | Cortesie e disponibilità del personale<br>Rapporto empatico                                                                                                                  |
|         | INSERIMENTO E<br>OSSERVAZIONE  | Tempi di osservazione<br>Chiarezza sulle regole della comunità<br>Cortesie e disponibilità del personale<br>Rapporto empatico                                                |
|         | P.E.I. E SUPPORTO<br>EDUCATIVO | Rispetto dei tempi degli obiettivi<br>Coinvolgimento del minore<br>Collaborazione con altre agenzie educative<br>Cortesie e disponibilità del personale<br>Rapporto empatico |

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

|           |                                 |                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SOGGIORNO | SOGGIORNO                       | Comfort della struttura<br>Disponibilità di giochi e attrezzature<br>Qualità e varietà del cibo<br>Disponibilità di abbigliamento adeguato<br>Disponibilità di strumenti didattici                                                            |
|           |                                 | Facilità di accesso al trasporto pubblico<br>Possibilità di personalizzare l'ambiente di vita<br>Possibilità di frequentazione del mondo esterno<br>Cortesie e disponibilità del personale<br>Rapporto empatico<br>Semplicità della procedura |
|           | ASSISTENZA<br>SOCIO-EDUCATIVA   | Disponibilità strumenti educativi idonei<br>Gestione della cartella personale<br>Cortesie e disponibilità del personale<br>Rapporto empatico                                                                                                  |
|           | PREPARAZIONE<br>ALLA DIMISSIONE | Progetto di dimissione graduale<br>Preparazione del minore<br>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 Giovanni Danieli ETS si impegna a rispettare i seguenti Standard di Qualità sul servizio di presa in carico socio-educativo:

| Indicatore                                             | Descrizione                                                                                                        | Standard                                              |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>Tempo di risposta alla richiesta di accoglienza</b> | Intervallo tra la richiesta di inserimento dell'Ente inviante e la comunicazione di disponibilità all'accoglienza. | <b>Entro 10 giorni dalla richiesta di inserimento</b> |
| <b>Tempo di redazione del PEI</b>                      | Intervallo tra l'ingresso del minore e la predisposizione del Progetto Educativo Individualizzato.                 | <b>Entro 90 giorni dall'ingresso</b>                  |
| <b>Frequenza verifiche PEI</b>                         | Numero di verifiche formali del PEI nel corso dell'anno.                                                           | <b>Almeno 1 verifica ogni 6 mesi</b>                  |
| <b>Frequenza colloqui con la famiglia</b>              | Incontri con familiari o figure di riferimento, ove previsti dal progetto.                                         | <b>Almeno 1 colloquio ogni 3 mesi</b>                 |
| <b>Incontri con agenzie educative</b>                  | Incontri con scuola, formazione, tutor e rete territoriale.                                                        | <b>Almeno 1 incontro ogni 3–4 mesi</b>                |
| <b>Soddisfazione minori</b>                            | Questionari di valutazione della qualità percepita.                                                                | <b>Somministrazione semestrale</b>                    |
| <b>Soddisfazione rete dei servizi</b>                  | Questionari a servizi sociali, famiglie, scuole e tutor.                                                           | <b>Somministrazione biennale</b>                      |

**Il Presidente**  
**Maurizio Edoardo Ronchi**