

CARTA DEI SERVIZI

“Associazione Onlus Giovanni Danieli”

Via Zara, n. 35

35134 PADOVA

Ultimo aggiornamento gennaio 2024

Indice:

Presentazione.....	3
1. Attività e servizi erogati	4
2. Progetto educativo e formativo individualizzato – cartella personale.....	5
3. Modalità con cui vengono effettuate le ammissioni e le dimissioni.....	6
4. Regole di vita comunitaria.....	7
5. Uso di arredi e suppellettili personali.....	7
6. Modalità di accesso di soggetti esterni alla struttura (parenti, volontari).....	8
7. Contributi economici.....	8
8. Attività e servizi a richiesta non compresi nella retta.....	8
9. Risorse professionali impegnate.....	9
10. Standard di qualità.....	11
10.1 definizioni	11
10.2 alberi della qualità	12
11. Indicatori di qualità.....	15

PRESENTAZIONE

L'Associazione Onlus Giovanni Danieli nasce a Padova nell'Ottobre del 2005 ed opera nel settore socio-assistenziale e socio-educativo.

Da otto anni l'Associazione dedica impegno, professionalità ed energia alla cura ed alla assistenza delle fasce più deboli della popolazione.

Opera seguendo un modello operativo basato sulla coprogettazione, sulla collaborazione con la Pubblica Amministrazione, sulla Responsabilità sociale, sulla soddisfazione della clientela e delle più complesse esigenze di cura e assistenza.

Ad oggi l'Associazione Onlus Giovanni Danieli ha 4 strutture nel Comune di Padova: la comunità educativa per minori in situazioni di disagio "Giovanni Danieli 1" sita in via Zara 35; la comunità familiare per minori in situazioni di disagio "Giovanni Danieli 2" sita in via D'alemagna 12; la Comunità educativa per minori in situazione di disagio "La Palma" sita in via Bernardi, 2; la Comunità familiare per minori in situazione di disagio "Melograno" sita in via Rovereto, 40.

Dispone inoltre da quest'anno di un gruppo appartamento in via Rovereto, 42 denominato "Il Glicine" e dedicato all'accoglienza dei minori che rientrano nel progetto SAI:

Ai minori ospiti delle nostre strutture offriamo sostegno, crescita personale, possibilità di continuare gli studi interrotti e di trovare un lavoro.

Il nostro lavoro consiste nell'accogliere il ragazzo creando con lui, durante il colloquio di ingresso, un primo contatto; è importante che abbiano chiara l'idea che d'ora in poi e per lo meno fino al compimento del loro diciottesimo anno d'età, potranno essere seguiti e sorretti da una e più figure adulte di riferimento.

Alcuni dei nostri ragazzi arrivando in Italia hanno grandi difficoltà nella comunicazione; i primi momenti sono per loro i più critici: la difficoltà ad esprimere le proprie richieste, i propri desideri e le ovvie paure, creano in loro un momento di sgomento. Ed è proprio per questo, che diveniamo per loro un'ancora.

Il primo passo è, quindi, l'iscrizione ad un corso di italiano per stranieri, che, ad oggi, ha ottenuto con i nostri ragazzi notevoli risultati: basti pensare che alcuni di loro, arrivati nell'ottobre del 2006 con grandi difficoltà di comunicazione a causa della lingua, frequentano oggi un istituto statale per ragazzi italiani.

Da ciò, ci siamo resi conto quanta voglia abbiano questi ragazzi di integrarsi con il resto della società, quanto siano desiderosi di trovare un loro posto nell'ordine della vita.

Ed è per questo che, per ogni ragazzo, viene concordato con i Servizi Sociali un Progetto Educativo Individualizzato stilato dall'equipe educativa della comunità Giovanni Danieli, in cui vengono evidenziati gli obiettivi da perseguire, le modalità attraverso le quali si arriverà al raggiungimento degli stessi, e i tempi per la verifica di tali risultati; l'importante è individuare e potenziare i valori di cui il minore è portatore, nell'ottica e secondo le strategie della resilienza, attraverso l'acquisizione progressiva di nuovi valori quali la responsabilità, l'essenzialità, l'onestà, la sincerità, la progettazione positiva della propria vita e il rispetto reciproco.

1. ATTIVITÀ E SERVIZI EROGATI

La Comunità Educative e Familiari e il gruppo appartamento assicurano quotidianamente e per tutta la durata del soggiorno in essa, a ciascuno dei suoi ospiti, di età compresa normalmente fra gli otto ed i diciotto anni, le seguenti prestazioni e servizi di base:

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

2. PROGETTO EDUCATIVO E FORMATIVO INDIVIDUALIZZATO - CARTELLA PERSONALE

L'inserimento del minore nella vita e nelle attività delle Comunità avverrà, dopo una fase iniziale di accoglienza e di osservazione condotta secondo un'apposita griglia di rilevazione degli atteggiamenti e dei comportamenti in tal senso significativi (tempo massimo: un mese), sulla base di un Progetto Educativo e Formativo Personalizzato.

Tale progetto, elaborato dall'equipe educativa congiuntamente con il Servizio Sociale, terrà massimo conto delle caratteristiche psico-fisiche, relazionali e sociali del minore già maturate al suo ingresso, per poterne definire le potenzialità, le inclinazioni e le attitudini, e predisporre quindi un percorso formativo confacente. L'obiettivo di tale progetto è agevolare e consolidare lo sviluppo in abitudini comportamentali e di personalità del minore, arricchendo tale percorso, strutturato ma flessibile in ragione delle "emergenze" nella crescita, di contenuti cognitivi ma soprattutto emotivo-affettivi, sotto forma di proposte di attività e di offerte socializzanti varie ed alternative, perché possa adeguatamente svilupparsi la capacità di scelta consapevole e responsabile nel tracciare il proprio cammino di vita e mai smarrire la fiducia in se stessi .

Tale Progetto Educativo e formativo individualizzato sarà parte integrante di una Cartella Personale - approntata per ogni minore accolto nella struttura - nella quale saranno continuamente riportate ed annotate, a cura dell'equipe educativa, tutte le notizie che riguardano il minore intestatario della stessa Cartella, a partire dai dati anagrafici, dal nominativo e dal recapito telefonico dell'ente locale che ha effettuato l'inserimento, dal nominativo del medico di base, e così via. Si annoteranno, ancora, le eventuali visite ricevute dal minore, e ogni altra informazione in tal senso significativa.

3. MODALITÀ CON CUI VENGONO EFFETTUATE LE AMMISSIONI E LE DIMISSIONI.

L'Associazione Giovanni Danieli è sorta e si propone essenzialmente come centro di accoglienza per minori in situazioni di temporaneo disagio, che necessitano di immediato affidamento. Di conseguenza, la loro ammissione o dimissione viene effettuata di concerto con i Servizi Sociali di riferimento. Più specificatamente :

L'ammissione avviene su assegnazione fatta dal Tribunale dei minori o, più frequentemente, su proposta del Servizio Sociale che ha in carico il minore, 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. A tale accertamento fa seguito, come si è detto, l'individuazione dei bisogni educativi e formativi e l'esplicitazione progettuale delle necessità cui dare risposta. Quanto al progetto educativo e formativo individualizzato, cui si è pure fatto cenno, esso deve prevedere specificatamente - anche se, opportunamente, solo come ipotesi programmatica flessibile - gli obiettivi educativi e formativi da raggiungere, i contenuti, le strategie e le modalità d'intervento, tenendo conto anche della durata temporale dell'inserimento del minore in Comunità.

All'elaborazione ed alle verifiche periodiche di tale "Progetto Educativo Individualizzato", laddove e nelle forme in cui dovesse rendersi possibile, oltre a tutti gli operatori che in maniera e misura significativa interagiscono con i minori, prenderà parte anche la famiglia del minore, che, se disponibile, verrà debitamente informata e sollecitata a farlo, agevolata negli spostamenti, se possibile, dall'intervento di volontari chiamati a collaborare; ulteriori informazioni utili sulle vicissitudini e sul curriculum scolastico antecedenti saranno attinte dai documenti scolastici rilasciati ai minori.

Periodicamente, ma in maniera sistematica, si procederà, insieme con il Servizio Sociale inviante, a monitorare l'inserimento del minore, i processi fisiologici, psicologici ed educativi in fase di svolgimento ed i risultati progressivamente acquisiti.

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

4. REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

Le regole della vita nelle Comunità gestite dall'Associazione Danieli vanno intese come stimolo ed occasione di crescita globale ed armonica della personalità del minore, in fase adolescenziale nelle sue sostanziali tre dimensioni: cognitiva, emotivo-affettiva e relazionale. Mai dovranno essere proposte o comunque essere vissute dai minori come strumento di coercizione o di controllo, quanto, piuttosto, come possibilità di un'acquisizione di regole di vita sane e costruttive per il futuro.

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

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

Di conseguenza, oltre a quanto verrà disposto specificatamente nei Progetti Educativi Individualizzati, a tutti:

1. è assolutamente vietata ogni forma di violenza sulle persone o il danneggiamento volontario delle cose;
2. 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 in comune;
3. è, oltre sì, inderogabile l'esecuzione degli impegni personali stabiliti nel proprio Progetto educativo individualizzato.

5. UTILIZZO DI ARREDI E SUPPELLETTILI PERSONALI.

Ai minori accolti sarà consentito l'utilizzo personalizzato di arredi e di 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, e soprattutto non dovranno presentare rischi per l'incolumità del minore stesso, oltre che per le altre persone e per l'abitazione.

6. MODALITÀ DI ACCESSO DI SOGGETTI ESTERNI ALLA STRUTTURA (PARENTI, VOLONTARI, ECC.)

I volontari e/o altro personale in servizio civile volontario, iscritti nell'apposito registro, o con qualsiasi altra forma di collaborazione, potrà accedere negli spazi delle Comunità secondo quanto concordato con il coordinatore delle attività e a seguito di una formazione interna specifica messa a punto di comune accordo con lo stesso coordinatore.

7. CONTRIBUTI ECONOMICI

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 gli abbigliamento, materiali ludici ed educativi, beni personali ed eventuali farmaci necessari alle normali malattie. La retta varia dai 90,00 € ai 105,00 € a seconda dei rapporti instaurati con i servizi invianti per quanto riguarda le comunità educative e famigliari, mentre per quanto riguarda il gruppo appartamento il "Glicine" la retta è quella prevista dal contratto stipulato inerente il progetto SAI:

8. 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, non programmate nè previste, o interventi, terapie e/o trattamenti specialistici, protesi, attrezzi speciali, spese legali, ecc.; queste spese potranno essere anticipate dalla Associazione, previa autorizzazione del Servizio Sociale o Ente inviante e corrispettivo rimborso a fronte di note giustificative.

9. RISORSE PROFESSIONALI IMPEGNATE

L'Associazione Onlus Giovanni Danieli dispone già di una equipe socio – pedagogica , avendo dato la loro disponibilità a svolgere compiti professionali di tal genere nella misura richiesta dalle esigenze di gestione della Casa . Essa è infatti costituita nel suo assetto gestionale da:

a) Responsabile

- gestisce la Comunità per gli aspetti organizzativi;
- gestisce in collaborazione con il coordinatore il personale aziendale 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 i reclami dei clienti e definisce le azioni di miglioramento.

b) Coordinatore

- redige il Progetto Generale del Servizio;
- esercita la supervisione su tutte le attività che impattano direttamente o indirettamente sulla salute dei minori ospitati;
- gestisce le procedure di accesso e dimissione;
- convoca l'equipe pluriprofessionale;
- pianifica la formazione e l'aggiornamento professionale di tutto il personale.
- controlla le cartelle personali dei minori;
- prepara, gestisce ed archivia tutti i moduli di registrazione degli utenti.
- redige il Progetto Educativo e la Relazione di Esito;
- provvede a periodici colloqui con gli ospiti della comunità;
- segue il percorso di socializzazione dei minori attraverso l'osservazione degli stessi e delle dinamiche comportamentali che si instaurano;
- cura i rapporti con le famiglie insieme al responsabile;

b) 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 coordinatore responsabile nella gestione del personale;
- si preoccupa della comunicazione delle rette e della loro riscossione;
- provvede agli obblighi derivanti dal D. Lgs. n° 626/94 (sicurezza) avvalendosi anche di consulenti esterni;

c) Educatore

L'**Educatore** le seguenti responsabilità:

- osserva, conosce e valuta, con gli specifici strumenti della professione, il minore nella sua realtà oggettiva, nella sua storia e nelle sue istanze evolutive, analizza i bisogni e rileva le risorse del contesto familiare e socio-ambientale.
- progetta, gestisce, realizza e verifica, gli interventi educativi finalizzati al raggiungimento di obiettivi di riabilitazione psico-sociale;
- contribuisce a promuovere e ad organizzare la presa in carico sociale e riabilitativa del minore;
- opera nel contesto delle relazioni di rete per favorire l'accoglienza e la gestione dei ragazzi accolti in comunità.

d) Assistenti

Gli **Assistenti** hanno le seguenti responsabilità:

- assistono il minore nelle sue attività quotidiane preoccupandosi dell'accudimento personale e delle attività (gioco, studio, ecc.);
- osservano il minore e le sue relazioni comunicando le proprie impressioni all'educatore;
- assistono l'educatore nel perseguimento degli obiettivi educativi definiti nel Progetto Educativo Individuale.

f) Servizi ausiliari

Gli addetti alla cucina e ai servizi operano a supporto delle unità psico-socio-educative, facendosi carico dei servizi "interni" della Comunità, quali:

- pulizie e igienizzazione di locali e attrezzature;

- preparazione dei pasti;
- servizi tecnici.

g) **Supervisore**

Il supervisore è uno psicoterapeuta esterno che incontra gli Educatori con cadenza orientativamente bimestrale dando loro modo di esprimere fatti, opinioni, preoccupazioni, riflessioni e proposte rispetto a un caso o ad un tema, per poi offrire una restituzione professionale che apre ad altri punti di vista e ad altre riflessioni.

La supervisione accoglie anche importanti momenti di formazione intesa sia come nozioni teoriche, sia come nozioni pratiche provenienti da contesti di intervento diversi.

h) **Il DPO**, Data Protection Officer - in italiano RPD, Responsabile della Protezione dei Dati – è la nuova figura introdotta dal GDPR e che ha la funzione di affiancare titolare, addetti e responsabili del trattamento affinché conservino i dati e gestiscano i rischi seguendo i principi e le indicazioni del Regolamento europeo.

Il DPO è quindi un consulente tecnico e legale, con potere esecutivo. Infatti, il suo ruolo è doppio, perché non solo consiglia e sorveglia, ma funge anche da tramite fra l'organizzazione e l'autorità. I suoi compiti sono indicati in maniera puntuale nel GDPR all'articolo 39 e sono essenzialmente tre: informare, sorvegliare e cooperare.

i) **Il medico del lavoro**: convenzionare un medico del lavoro convenzionato e competente per la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro

10. STANDARD DI QUALITÀ

L'Associazione Onlus Giovanni Danieli è fortemente impegnata nel misurare, controllare e migliorare la qualità del proprio servizio.

A tal fine, ha analizzato il servizio di presa in carico socio-educativo identificando gli aspetti importanti per la qualità percepita dall'utente (minore e ente inviante) e definendo degli opportuni Indicatori, quantitativi e qualitativi, che ne consentano il monitoraggio, la misura e il controllo.

Per i principali indicatori quantitativi, inoltre, sono stati definiti i valori obiettivo che l'Ambito si impegna a rispettare (Standard di Qualità), mentre, per i principali Indicatori qualitativi, sono stati definiti Impegni e Programmi.

Standard di Qualità, Impegni e Programmi: rappresentano il “contratto” informale che l'Associazione Onlus Giovanni Danieli stipula con i propri utenti.

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 sono raggruppabili in 6 classi:

- a) gli aspetti legati alle strutture fisiche,
- b) gli aspetti legati al tempo,
- c) gli aspetti legati alla semplicità delle procedure,
- d) gli aspetti legati alla trasparenza,
- e) gli aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza,
- f) 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.

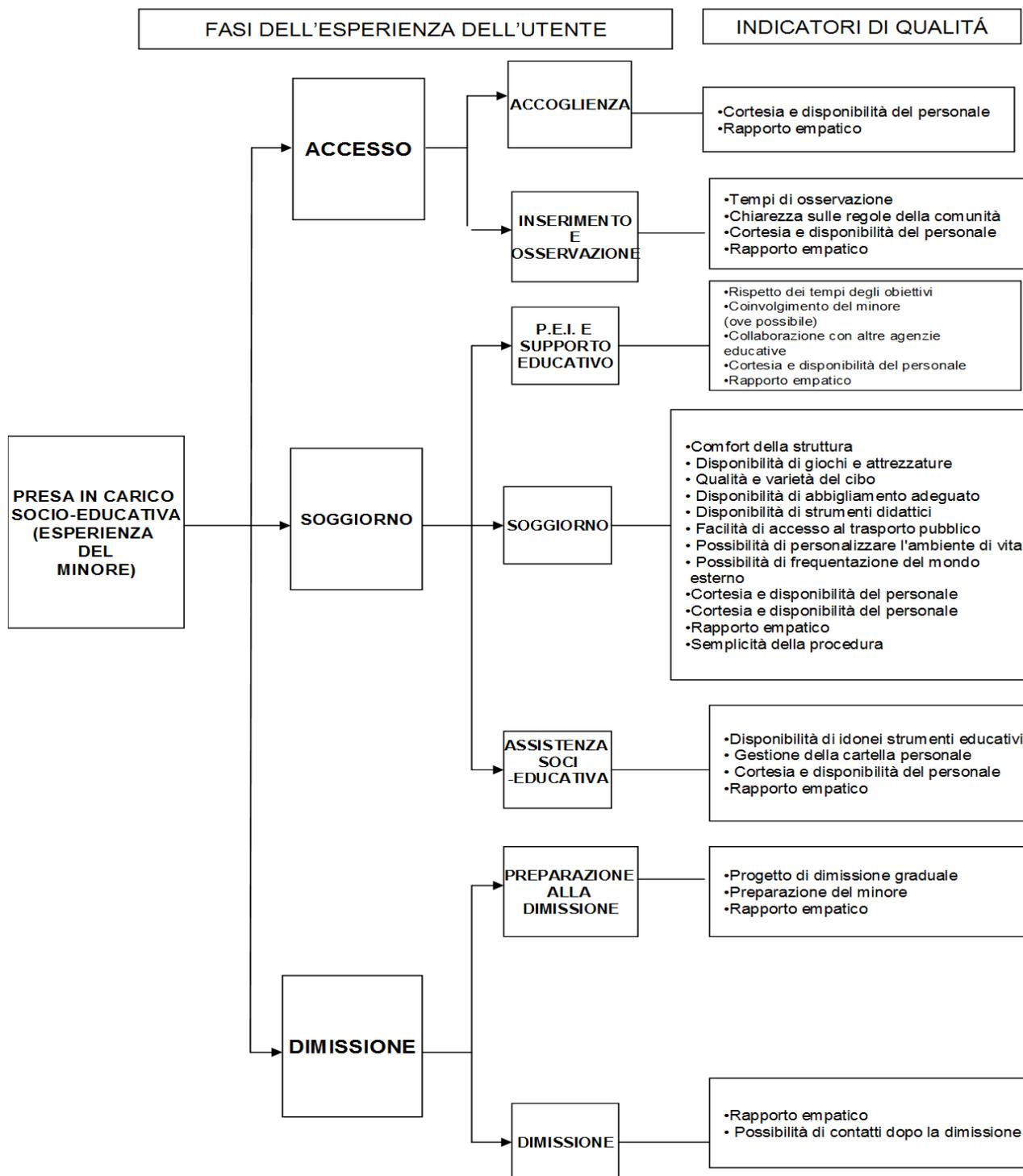
e) Impegni e Programmi

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.

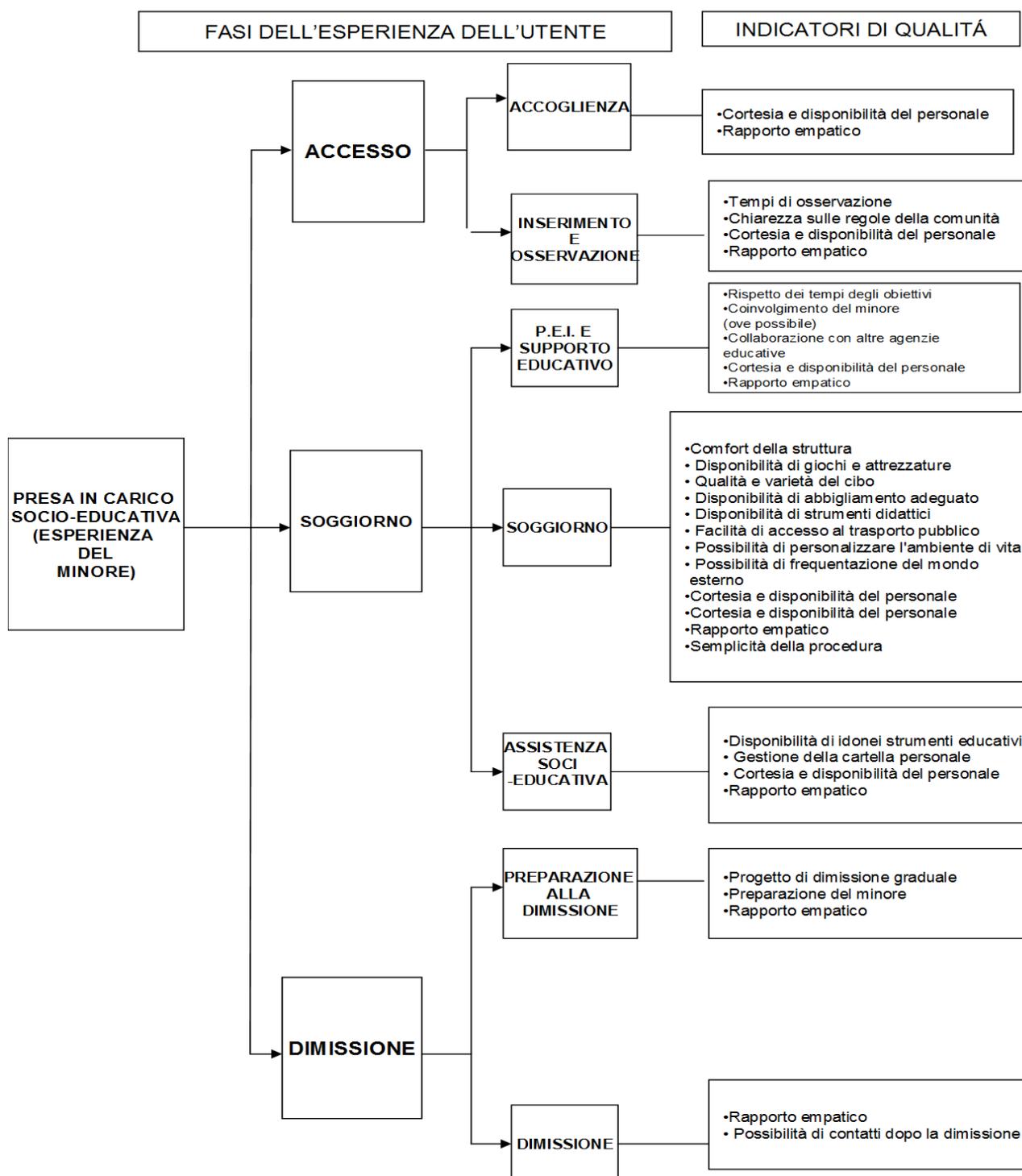
10.2) ALBERI DELLA QUALITA'

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

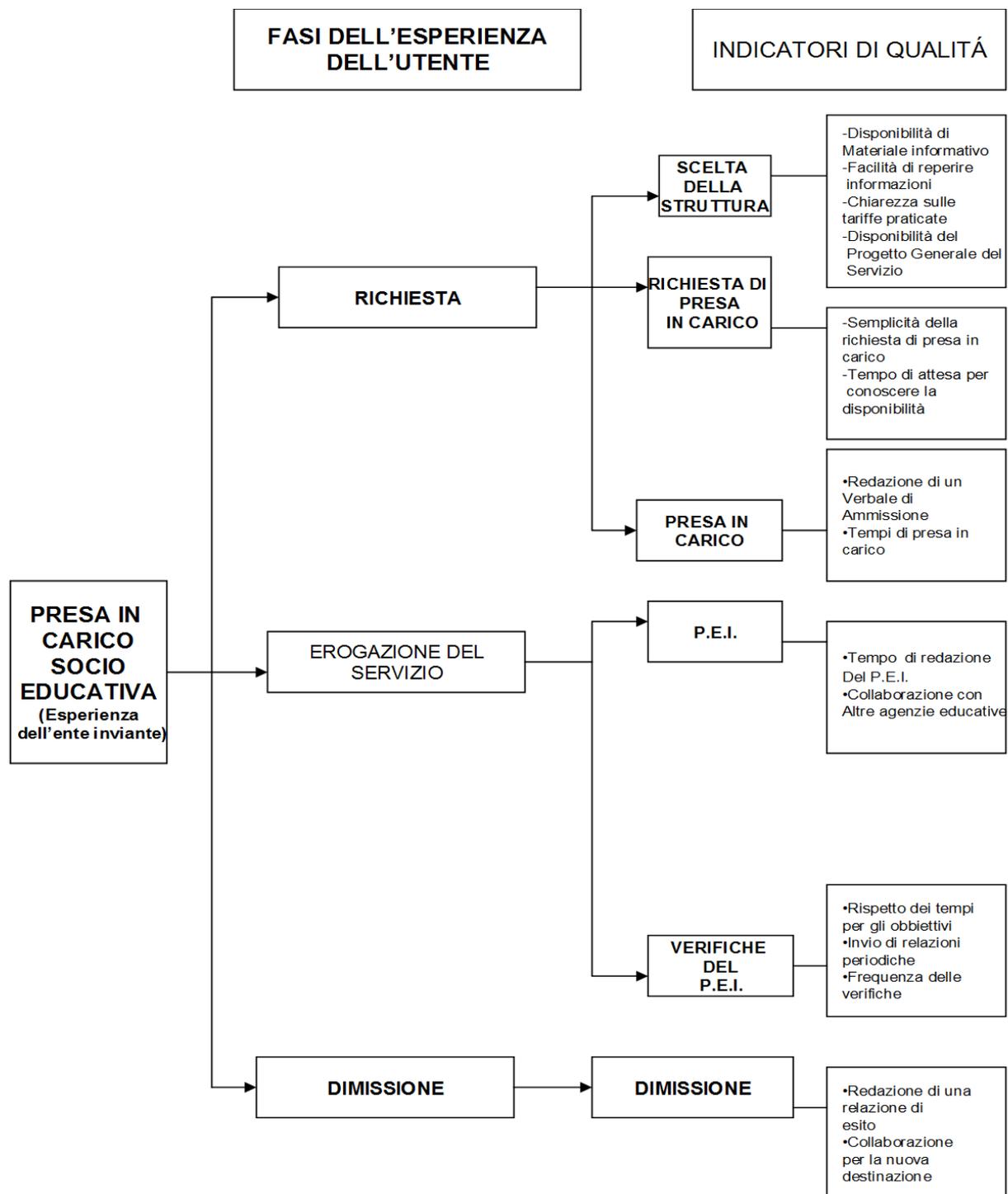
1: Presa in carico socio-educativa (esperienza del minore)



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



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



11. INDICATORI STANDARD DI QUALITÀ

La Comunità Educativa “Giovanni Danieli 1” si impegna a rispettare i seguenti Standard di Qualità sul servizio di presa in carico socio-educativo:

INDICATORI	STANDARD
<p>a) Tempo di attesa per la disponibilità E' definito come intervallo temporale, espresso in giorni, tra la richiesta del servizio da parte dell'Ente Inviante e la risposta della Comunità circa la disponibilità all'accoglienza</p>	Max 10 giorni
<p>b) Tempo di redazione del P.E.I. E' definito come intervallo temporale, espresso in giorni, tra la data di ingresso del minore in Comunità e la data di redazione del Progetto Educativo Individualizzato.</p>	Max 90 giorni
<p>c) Frequenza verifiche P.E.I. E' definito come numero di verifiche formali del P.E.I di ogni minore nell'arco di un anno.</p>	Almeno 4
<p>d) Questionario di valutazione sulla qualità del servizio E' definito come numero di questionari somministrato al committente nell'arco di un anno.</p>	Almeno 1
<p>e) Frequenza colloqui con i genitori E' definito come numero di incontri con i genitori (giudicati recuperabili e presenti nel territorio italiano) di un minore al fine di un confronto sugli obbiettivi del P.E.I.</p>	Almeno uno ogni tre mesi
<p>f) Frequenza di incontri con altre agenzie educative E' definito come numero di incontri con gli insegnanti e i tutor aziendali di un minore al fine di un confronto sugli obbiettivi del P.E.I.</p>	Max 6
<p>g) Questionario di valutazione sulla qualità del servizio E' definito come numero di questionari somministrati nell'arco di un anno agli utenti della comunità.</p>	Almeno 2

Il Responsabile

Maurizio Edoardo Ronchi



Associazione
Giovanni Danieli

Associazione Onlus Giovanni Danieli

Via Zara, 35 – 35134 Padova

Partita Iva **04039480282**

www.associazionedanieli.it

contatti: coordinamentodanieli@gmail.com

segreteria@danieli@gmail.com

Tel. 049.618081 (ufficio)

Cell. 337.1443641 (Coordinatore)