



CARTA DEI SERVIZI

KARIONGHI

**Comunità educativa residenziale per minori
adolescenti**





CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento che PORTAPERTA SCS ONLUS IS vuole mettere a disposizione dei Servizi Inviati e dei familiari, nonché delle parti interessate per illustrare l'organizzazione della Comunità educativa residenziale per minori, i valori che la guidano e le persone che vi lavorano.

PORTAPERTA

L'ente Gestore del servizio è PORTAPERTA SCS ONLUS IS, cooperativa sociale con sede in Feltre (BL), i cui soci sono i lavoratori impiegati nelle strutture, alcuni familiari delle persone disabili, che usufruiscono dei servizi della Cooperativa, i volontari e chiunque altro volesse aderire.

Attualmente Portaperta gestisce i seguenti servizi:

AREA MINORI

- ☉ Comunità educativa residenziale per minori "KARIONGHI" con sede a Feltre.
- ☉ Comunità educativa residenziale per minori "CASA ALADINO" con sede a Feltre.
- ☉ Comunità educativa diurna per minori/adolescenti "PORTAPERTA" con sede a Belluno
- ☉ Centro diurno per minori con disturbo dello spettro autistico "IL PALLONCINO ROSSO".
- ☉ Progetto "PERCORSI DI FUTURO" comprendente inserimenti lavorativi per ragazzi (16/21 anni), affiancamenti ad adulti significativi della rete "In cordata"
- ☉ Appartamento di sgancio "VITA AUTONOMA"

AREA DISABILITÀ

- ☉ Centro Diurno 'NOIALTRI' di Mel,
- ☉ Centro Diurno 'LA BIROLA' di Feltre,
- ☉ Comunità Alloggio 'IL SORRISO' di Feltre,
- ☉ Progetto "TALEA" che comprende "Casa Margherita" per disabili lievi, e vari percorsi di Autonomia.

PORTAPERTA SCS ONLUS IS

Via Fosse, 24 32032 Feltre (BL)
Tel 0439 310667 Fax 0439 396393
E-mail: info@portaperta.it





LA STORIA DELL'AREA MINORI

Nel 2004 Portaperta apre i suoi orizzonti ai minori, dando vita alla Comunità educativa con pronta accoglienza "Casa Aladino" a carattere residenziale e diurno. Essa nasce a fronte di un'analisi del territorio della provincia di Belluno e delle esigenze riscontrate.

Nel 2008, dati aggiornamenti normativi regionali della Legge 22/2002, conferma la sua natura di Comunità per minori con pronta accoglienza, mantenendo solo l'utenza residenziale. Per l'utenza diurna, Portaperta istituisce la nuova Comunità Educativa Diurna "Parapiglia" per minori/adolescenti in una struttura di tipo familiare nei pressi della cittadina di Feltre, rimasta aperta fino a giugno 2016, per riconvertirsi in un nuovo progetto volto ai minori autistici.

Nel 2009 su richiesta dell'Ulss n.1, nasce la seconda Comunità Educativa Diurna "Portaperta" sita nel comune di Belluno.

Nel 2016 a fronte dell'incremento delle richieste di accoglienza pervenute in cooperativa da parte delle Ulss e comuni di tutto il territorio veneto, Portaperta avvia la seconda Comunità educativa residenziale "Karionghi", differenziando le sue strutture sulla base del sesso ed età dell'utenza accolta.

Nel 2018, prende avvio il progetto "Percorsi di futuro", con due principali obiettivi:

- creare una rete di aziende/enti/associazioni partner disponibili ad ospitare ragazzi dai 16 ai 21 anni per un tirocinio lavorativo retribuito;
- creare una rete di volontari del territorio disponibili ad affiancare minori delle nostre comunità per supportarli nel loro percorso di autonomia e relazionale.

LA MISSION

La Comunità educativa residenziale per minori "KARIONGHI" è un servizio rivolto ai minori, in particolari condizioni di svantaggio, di deprivazione affettiva, culturale e sociale. Essa offre un ambiente accogliente e protettivo ed improntato su valori familiari dell'affettività, della solidarietà e dell'autonomia.

L'attenzione del servizio è centrata sul disagio del minore, al fine di individuare validi percorsi educativi individualizzati e mirati all'inserimento nell'ambiente della comunità e del contesto urbano-sociale del territorio.

L'obiettivo è accompagnare il rientro del minore nella famiglia di origine, nel caso in cui siano superate le cause che hanno determinato l'allontanamento, o favorire eventuali percorsi di affido ed adozione o di sviluppo dell'autonomia personale, sociale, economica.

Nella relazione con il minore si cerca di lavorare sul recupero della fiducia, sul colmare le carenze e sviluppare le proprie risorse, sul costruire, in taluni casi per la prima volta, rapporti affettivi rispettosi e rassicuranti, nonché a promuovere l'accesso e la permanenza ai percorsi di scolarizzazione.

Il Progetto Educativo Individualizzato, definito per ciascun minore, rappresenta lo strumento di orientamento dell'equipe educativa. Esso consente di prendere in considerazione ogni minore nella sua specificità, nell'unicità della sua storia e del suo vissuto, stimolandone le sue potenzialità.

Il momento centrale dell'intervento educativo consiste, quindi, nell'esplicitazione e nel rafforzamento dei nuclei positivi del soggetto e sulle dinamiche relazionali nelle quali è inserito.

Fondamentale finalità dell'agire educativo è il sostegno al processo evolutivo dei minori accolti mediante un'organizzazione di vita, che permetta relazioni stabili e significative tra minori ed adulti e stimoli gli stessi a compiere esperienze di vita e di relazione.





LA STRUTTURA

La Comunità educativa per minori è situata in una frazione vicina al centro di Feltre, in un'abitazione accogliente e familiare. La felice localizzazione della struttura permette di accedere ai servizi offerti sia dalla città di Feltre, sia dai comuni limitrofi; in questo modo viene favorita l'integrazione con il territorio.

I RECAPI E I NUMERI UTILI

Via Canoi, 2
32032 Feltre (BL)
Tel. 0439 1910424
E-mail:
karionghi@portaperta.it

GLI OBIETTIVI

La Comunità educativa Karionghi si propone i seguenti obiettivi:

Ambito affettivo

- Favorire la percezione positiva del sé attraverso il riconoscimento e la valorizzazione delle capacità e potenzialità del minore.
- Ridimensionare i vissuti di onnipotenza
- Sostenere l'adolescente nei rapporti di attaccamento / amore
- Aiutare l'adolescente a maturare scelte di attaccamento amore consapevole della propria sessualità.

Ambito sociale

- Confermare l'interiorizzazione delle norme
- Favorire condizioni di integrazione con coetanei del proprio e dell'altro sesso
- Promuovere forme elementari di responsabilizzazione rispetto a terzi (minori più piccoli, handicap, ecc.)
- Realizzare esperienze di socializzazione in forma autogestita (autogestione del gruppo e degli spazi)
- Realizzare esperienze di autonomia in diversi ambiti di vita (gestione delle risorse economiche, gestione dei tempi non pre-organizzati, gestione dei rapporti al di fuori della struttura)
- Promuovere la partecipazione alla vita sociale, civile, ricreativa esterna.

Ambito cognitivo

- Guidare il minore alla scoperta delle proprie attitudini o abilità nella ricerca di sbocchi lavorativi e/o di studio
- Sostenere il minore nello studio per il conseguimento del titolo relativo alla scelta compiuta
- Sollecitare la curiosità culturale del minore





Ambito dell'accudimento

- Fornire un ambiente idoneo sotto il profilo igienico, strutturale ed estetico
- Offrire tutte le prestazioni necessarie ad un sano sviluppo psicofisico (prevenzione e cura sanitaria, alimentazione, sport, vacanze, ecc.)
- Avviare gradualmente e con serenità verso forme di autonomia fisica

Ambito psicologico-affettivo

- Offrire un ambiente ricco ed equilibrato
- Preservare l'integrità della persona del minore e garantire la continuità della sua storia personale
- Favorire la capacità di percezione ed accettazione del sé
- Avviare o rinforzare la capacità di discernere il reale dall'immaginario
- Favorire una corretta identificazione sessuale
- Sviluppare l'autostima

A CHI SI RIVOLGE

Il servizio accoglie minori sesso maschile dai 12 anni ai 18 anni, favorendo un'attenzione particolare per le esigenze specifiche anche in funzione dell'età.

A fronte di specifiche valutazioni possono essere accettati anche minori con disabilità.

COME SI ACCEDE

L'Ente Inviante, trattasi di un ente pubblico, quale Comuni, Servizi Consultori Familiari, SEE Servizio per l'età evolutiva, Unità Tutela Minori, Forze dell'ordine, il Prefetto e il Tribunale dei Minori, trasmette la segnalazione al Responsabile della Comunità.

L'ingresso nel servizio è sancito esclusivamente dalla segnalazione dell'Ente Inviante.

Percorso di ingresso programmato

Il percorso prevede la segnalazione da parte dei servizi pubblici, precedentemente elencati, per programmare l'ingresso di un minore, la cui situazione familiare, opportunamente monitorata dal personale dedicato, precipiti o si renda ingestibile da parte del nucleo di riferimento.

Tra i soggetti coinvolti nel caso del minore vengono stabiliti precisi accordi tramite l'unità valutativa multidisciplinare, definita UVMD.

Entro i primi 90 giorni dall'accoglienza, dovrà essere formulato, in collaborazione con l'Ente Inviante, un Progetto Educativo Individuale scritto per ciascun minore che, sulla base delle esigenze e caratteristiche personali, delinea i percorsi e le metodologie educative, specificando inoltre i reciproci impegni, sia nei confronti del minore, sia nei confronti della famiglia (o del tutore).

Spetta all'Ente Inviante definire la permanenza e la continuità di accesso al servizio del minore.





LE PRIORITA' DI ACCESSO

Al momento della segnalazione del caso da parte dell'Ente Inviante, il Coordinatore Area Minori, insieme al gruppo di lavoro, prende in considerazione la richiesta in base a:

- disponibilità di posto nel servizio,
- valutazione del singolo caso,
- valutazione dell'impatto del singolo caso sul gruppo di utenza presente nel servizio.

RETTE

Il costo della retta è a carico del Comune di residenza e viene definito annualmente in base alle Convenzioni con l'ULSS.

Le rette sono sottoposte agli incrementi derivati dagli aumenti annuali stabiliti dall'ISTAT.

Per ulteriori informazioni circa la gestione amministrativa potete contattare il responsabile amministrativo al seguente numero telefonico 0439 310667.

I DOCUMENTI PER L'INSERIMENTO

Documenti e dati

I dati sociali sanitari ed amministrativi riguardanti il minore sono raccolti e aggiornati periodicamente per consentire l'assistenza personalizzata, nel rispetto della normativa sulla privacy. L'accesso alle informazioni riguardanti il minore è consentito all'ospite ed ai familiari autorizzati sulla base della normativa vigente.

Dimissioni

Al momento delle dimissioni per il rientro presso la propria famiglia o per l'inserimento in altro servizio si mette a disposizione dell'interessato che ne faccia richiesta la documentazione idonea a garantire la continuità educativa ed assistenziale, nel rispetto della privacy.

Ogni aspetto organizzativo legato al rientro o al trasferimento viene concordato con i Servizi Sociali di riferimento, o con la famiglia, se autorizzata.

I DOCUMENTI DI INSERIMENTO

Per l'inserimento nel servizio è indispensabile fornire la seguente documentazione:

- ⊙ Certificato anagrafico di identità personale (Carta di identità o Stato di Famiglia);
- ⊙ Certificato sana e robusta costituzione fisica con l'assenza di malattie che pregiudichino la vita comune;
- ⊙ Relazione di presentazione;
- ⊙ Fascicolo scolastico;
- ⊙ Fascicolo sanitario contenente: tessera sanitaria, scheda delle vaccinazioni, documentazione per l'ammissione (referti medici e diagnostici, terapie in atto, prescrizioni di farmaci), certificazioni specifiche (sostegno scolastico, invalidità, etc.);





© Impegno di spesa da parte del Comune per la retta (giornaliera e/o mensile).

GLI STRUMENTI DI LAVORO

La relazione educativa

Dall'esperienza di questi anni di vita del servizio, l'equipe di "Karionghi" ha maturato la forte convenzione che i piccoli e i grandi cambiamenti possono avvenire solo all'interno di una relazione affettiva calda, empatica e non giudicante. Lavorare con i minori non è "cosa" semplice, scontata e tangibile. La relazione con i minori rappresenta un percorso da costruire, modulare, aggiustare giorno per giorno e non sempre riesce a soddisfare le esigenze del gruppo in contrasto con le esigenze del singolo.

La missione di ciascun educatore diventa, in quest'ottica, l'essere adulti significativi per i minori durante il percorso educativo che ciascun minore intraprende.

La relazione di gruppo

Il gruppo è un elemento fondamentale per favorire i processi di cambiamento. Ecco perché l'equipe educativa riconosce nello stesso uno strumento educativo forte anche in funzione dei cambiamenti di ogni singolo.

Le attività di gruppo sono finalizzate alla discussione, alla valutazione e alla riflessione sulle esperienze quotidiane di convivenza all'interno della comunità, ma anche alla riflessione su aspetti più connessi con i processi di crescita e con lo sviluppo dell'identità.

È obiettivo dell'equipe favorire l'interdipendenza reciproca, la capacità di condivisione e/o la negoziazione delle regole, soprattutto considerata la grande importanza che riveste in ambito sociale e relazionale, dentro e fuori la comunità, lo sviluppo di competenze di mediazione e di contrattazione.

L'educatore di riferimento

L'educatore di riferimento viene individuato per ogni minore e rappresenta un punto di riferimento, con il compito di gestire la rete del minore affidato; ciò comporta un lavoro di costante e puntuale aggiornamento sull'andamento del progetto del minore in questione al Servizio Inviante, lavoro di sostegno alla famiglia e rapporti diretti e costanti con le istituzioni dove è inserito il minore (scuola, attività sportive, tempo libero...) cercando di creare una rete di supporto, quanto più possibile coerente e in linea con gli obiettivi del progetto di vita del minore in oggetto.

Il progetto educativo individualizzato

Per ogni minore viene definito il Progetto Educativo Individualizzato – PEI. Esso nasce da una prima negoziazione tra tutti gli operatori coinvolti nel processo educativo: il minore, gli educatori della comunità e gli operatori dei servizi territoriali.

In questa fase sono definiti gli obiettivi e le modalità di attuare il progetto educativo, valutando anche le difficoltà che si potrebbero incorrere nella sua realizzazione.

Obiettivo comune a tutti è quello di raggiungere gradualmente, attraverso un processo di costante mediazione, un progetto che sia soddisfacente per il ragazzo e per tutte le parti in gioco.

La costruzione del progetto educativo pertanto non può essere data una volta per tutte, ma è un'interazione centrata costantemente sulla contrattazione e co-costruzione del progetto che il ragazzo è chiamato a condividere e sottoscrivere ed, eventualmente, rinegoziare attraverso l'assunzione di impegni responsabilizzanti idonei a orientare lo sviluppo delle sue capacità auto regolative e a incrementare la sua percezione di auto-efficacia.



DIMISSIONI

La dimissione del minore dalla struttura potrà avvenire nel momento in cui sono stati sufficientemente raggiunti gli obiettivi stabiliti dal Progetto Quadro e dal Progetto Educativo Individualizzato.

A conclusione del programma, sulla base di un'attenta valutazione effettuata tra l'ente inviante e il coordinatore di comunità (portavoce di una deliberazione collettiva comune tra gli operatori della struttura), verranno considerate diverse opportunità per il futuro del minore: rientro in famiglia, affidamento, adozione, ulteriore permanenza in comunità con ridefinizione degli obiettivi, se maggiorenne, inserimento nell'appartamento di sgancio, altre soluzioni.

In casi del tutto eccezionali, quando la presenza del minore provoca grave e comprovata situazione di disagio e pericolosità al minore stesso e/o agli altri minori e/o agli operatori, valutati tutti i tentativi realizzabili, il responsabile della comunità può chiedere che i servizi dispongano l'immediato allontanamento del giovane dalla struttura.

Al momento delle dimissioni verrà redatta una relazione dettagliata sul percorso del minore all'interno della comunità, nella quale verranno esplicitati gli obiettivi raggiunti e l'evoluzione del ragazzo dal momento dell'inserimento alla sua dimissione.

La fase di sgancio dovrà comunque avvenire al raggiungimento dei 18 anni di età.

Estrema attenzione infine deve essere posta nella fase di chiusura dell'intervento, che necessita:

- l'avvio del progetto di ricollocazione del minore, prevedendo il relativo lavoro di accompagnamento educativo;
- una verifica e valutazione dei risultati, sia per l'aspetto operativo (raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati) che emotivi e relazionali (le aspettative di gratificazione e benessere personale di operatori, minore, famiglia).
- momento di saluto

LA GIORNATA TIPO

PERIODO SCOLASTICO		PERIODO EXTRA – SCOLASTICO comprensivo delle vacanze durante l'arco dell'anno scolastico e di quelle estive	
6.00 - 6.30	Sveglia	8.00	Sveglia
6.30 - 7.00	Colazione	8.30 – 9.00	Colazione
6.30 – 7.30	Preparazione alla giornata scolastica (igiene personale e vestiario). Uscite in autonomia	9.00 – 9.30	Preparazione alla giornata (igiene personale e vestiario) -Uscite per lavoro/volontariato



7.30 - 8.00	Accompagnamenti a scuola	9.30 – 11.00	Attività didattica con esecuzione dei compiti scolastici
13.00 - 13.30	Trasporto dalla scuola alla comunità	11.00 – 12.15	Attività di svago, tempo libero
13.15 -13.30	Cambio vestiti e igiene personale per la preparazione del pranzo. Rientri in autonomia.	12.15 – 12.30	Cambio vestiti e igiene personale per la preparazione del pranzo
13.30 -14.00	Pranzo con momenti di convivialità e condivisione delle esperienze della mattina	12.30 – 13.30	Pranzo con momenti di convivialità e condivisione delle esperienze della mattina
14.00 -15.00	Attività di svago, tempo libero	13.30 – 14.30	Attività di svago, tempo libero
15.00 – 16.30	Attività didattica con esecuzione dei compiti scolastici	14.30 – 16.30	Attività strutturate e uscite per lavoro/volontariato
16.30 – 17.00	Preparazione e consumo della merenda con momenti di convivialità	16.30 – 17.00	Preparazione e consumo della merenda con momenti di convivialità
16.30 – 18.00	Attività strutturate e uscite sul territorio	17.00 – 18.00	Attività strutturate e uscite sul territorio
18.00 – 19.00	Igiene personale con doccia	18.00 – 19.00	Igiene personale con doccia
19.00 – 20.00	Cena con momenti di convivialità e condivisione delle esperienze della giornata	19.00 – 20.00	Cena con momenti di convivialità e condivisione delle esperienze della giornata
20.00 – 21.30	Giochi individuali o di gruppo e momenti di relax	20.00 – 22.30	Giochi individuali o di gruppo e momenti di relax
21.30 – 22.30	Accompagnamento dei minori nelle stanze da letto	22.30 – 23.00	Accompagnamento dei minori nelle stanze da letto





ATTIVITA' INTERNE

Le attività interne alla comunità sono pianificate ed organizzate secondo gli obiettivi del servizio e quelli specifici definiti nel Progetto Educativo Individualizzato di ogni minore.

Le attività comprendono:

- giochi individuali e/o di gruppo,
- attività didattiche (compiti scolastici, lettura di libri, visione di film),
- colloqui individuali,
- laboratori di cucina,
- laboratori creativi,
- organizzazione di feste.

ATTIVITA' ESTERNE

Le attività esterne comprendono:

- sport di squadra e gioco libero,
- uscite ricreative e culturali sul territorio.

Ogni momento della giornata tipo e delle attività proposte ai minori nasce con mirati intenti educativi, che trovano realizzazione anche nel vivere la quotidianità con tempi definiti e regole condivise.

I PASTI

L'elemento fondamentale e distintivo di "Karionghi" è di essere un servizio a forte caratterizzazione domestica e familiare.

I pasti sono quindi prodotti e serviti all'interno del servizio dalle educatrici che vi lavorano.

Colazione, pranzo, merende e cena rappresentano momenti educativi importanti sia per l'educazione alimentare, ma anche per il momento di convivialità che rappresentano.

Nonostante gli standard regionali non obblighino l'unità di offerta all'applicazione del Sistema HACCP, Karionghi lo applica attraverso la definizione di regole e procedura snelle, attente a mantenere la natura domestica del servizio.

I TRASPORTI

I trasporti dei minori (accompagnamenti a scuola, alle attività esterne, visite e uscite sul territorio) sono effettuati dalle educatrici attraverso auto e pulmini adeguati.

Alle volte a supporto di questa attività possono essere coinvolti dei volontari.

Per vivere il territorio e favorire l'integrazione con i servizi presenti, si prediligono le uscite sul territorio camminando.





I RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

I rapporti tra la Comunità ed i genitori dei minori sono regolati esclusivamente dalle decisioni prese da parte dell'Ente Inviante (Ulss, Comune, Tribunale dei Minori, Autorità, ecc...). I genitori possono accedere al servizio solo ed esclusivamente secondo le indicazioni date dall'Ente Inviante.

Le visite protette avvengono in appositi spazi organizzati per garantire l'adeguata privacy del momento e favorire il buon andamento delle stesse. I genitori possono contattare telefonicamente l'equipe educativa ogni qual volta si renda necessario.

LE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

La Comunità educativa per minori garantisce la presenza di personale qualificato.

Lo standard medio garantito dal personale qualificato risponde alle richieste della normativa di riferimento e al mantenimento dell'offerta dichiarata nella presente carta.

Il personale presente è riconoscibile attraverso il cartellino, che ne riporta la qualifica e l'identità.

Sono presenti le seguenti figure professionali:

- educatore professionale (con titolo o in formazione)
- operatori socio sanitari (con titolo o in formazione)

Sono previsti i seguenti ruoli funzionali:

- coordinatore area minori
- referente struttura
- educatore di riferimento

Il lavoro delle figure professionali è valorizzato da periodici incontri e riunioni d'equipe finalizzati

L'equipe educativa ha il compito di relazionarsi con tutti i soggetti esterni (insegnanti, famiglia e servizi sociali).

A sostegno della crescita professionale dell'equipe educativa, sono tenuti in debita considerazione momenti di formazione e il supporto di un supporto esterno per la supervisione.

I RAPPORTI CON L'ENTE INVIANTE

Il Responsabile del servizio o su delega l'educatore di riferimento, cura i rapporti con l'Ente Inviante, ossia ha il compito di:

- mantenere i contatti con i servizi invianti,
- acquisire le informazioni sul progetto quadro di ciascun minore,
- dare delle informazioni di ritorno all'Ente Inviante su ciascun minore,
- provvedere a formulare le comunicazioni obbligatorie.





I VOLONTARI

Durante lo svolgimento delle attività nella Comunità ci si può avvalere di persone volontarie, che adeguatamente valutate e formate possono apportare un grande aiuto.

I CONTROLLI MEDICI

È buona prassi che gli utenti si sottopongano a cadenza annuale agli accertamenti sanitari riguardanti i marcatori dell'epatite A, B, TBC e HIV, e comunque prima del momento di ingresso in comunità.

LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

A cadenza annuale vengono messi in atto strumenti e procedure di rilevazione della soddisfazione del minore, della famiglia (laddove possibile) e del committente sul servizio offerto.

Il questionario può essere inoltrato nella sede di Portaperta o consegnato al responsabile di Kariionghi.

I dati relativi al sistema di valutazione diventano importanti elementi per migliorare il servizio.

I RECLAMI E LE SEGNALAZIONI

I reclami e/o le segnalazioni possono essere effettuate verbalmente o per iscritto nella sede del servizio o nella sede amministrativa e direzionale di Portaperta.

In ogni caso, il Responsabile del servizio tempestivamente si attiva per la risoluzione della problematica.

I NOSTRI PRINCIPI

☉ *Eguaglianza*

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza, per cui nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e forme di disabilità.

☉ *Imparzialità*

Le modalità di erogazione del servizio e le relative norme nei confronti dell'utente sono ispirate a criteri di imparzialità, giustizia e obiettività.

☉ *Continuità*

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni; gli eventuali casi di irregolarità o di interruzione del servizio devono venir giustificati e comunicati con adeguato anticipo, in modo da arrecare il minor disagio possibile agli utenti.





- ☉ *Diritto di scelta*
Ove consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio, tra quelli distribuiti sul territorio.
- ☉ *Diritto alla Privacy*
Secondo quanto stabilito dalla legge n° 196/2003 le informazioni e i dati riguardanti l'utente vengono tutelati da privacy fin dal primo contatto con Portaperta.
- ☉ *Partecipazione*
È garantita la partecipazione delle famiglie alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti di Portaperta. Le stesse possono formulare osservazioni e suggerimenti, nonché reclami. Tali sono degli elementi di input per il miglioramento del servizio.
- ☉ *Efficienza ed efficacia*
Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia; utilizzando in maniera ottimale le risorse disponibili allo scopo di soddisfare i bisogni e le necessità dell'utente.

I RIFERIMENTI NORMATIVI

- ☉ Legge 381/1991 "Disciplina delle cooperative sociali"
- ☉ Legge 328/2000 "La Carta dei Servizi Sociali definisce i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti"
- ☉ Legge Regionale 22/2002 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture socio-sanitarie"
- ☉ Legge Regionale 23/2006 "Norme per la promozione e lo sviluppo della cooperazione sociale".

Documento revisionato in gennaio 2023

Dott.ssa Denise Canal
Coordinatore Area Minori
Portaperta S.c.s Onlus IS
Cel: 347 7403458
e-mail: areaminori@portaperta.it

