



# CARTA DEI SERVIZI

# PORTAPERTA

**Comunità educativa diurna per minori**





## COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento che Portaperta SCS ONLUS vuole mettere a disposizione di tutti i soggetti che ruotano attorno al servizio (enti invianti, familiari e minori, ecc.) per illustrare l'organizzazione della Comunità Educativa Diurna per minori/adolescenti, "Portaperta".

## PORTAPERTA

Portaperta, una cooperativa sociale con sede in Feltre, i cui soci sono i familiari delle persone disabili, che usufruiscono dei servizi della Cooperativa, i lavoratori impiegati nei servizi, i volontari e chiunque altro volesse aderire, è l'Ente Gestore.

Attualmente Portaperta gestisce in convenzione con l'ULSS 1 Dolomiti i seguenti servizi:

### AREA DISABILITÀ

- Il Centro Diurno "Noialtri" di Mel;
- Il Centro Diurno "La Birola" di Feltre;
- La Comunità Alloggio "Il Sorriso" di Feltre;

### AREA MINORI

- la Comunità Educativa per minori con pronta accoglienza e appartamento di sgancio "CASA ALADINO" di Feltre;
- la Comunità Educativa per minori (solo maschile) "KARIONGHI" di Feltre;
- la Comunità Educativa diurna per minori/adolescenti "PORTAPERTA" di Belluno;
- Progetto sperimentale per minori autistici "IL PALLONCINO ROSSO".

### **PORTAPERTA SCS ONLUS I.S.**

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





## LA STORIA DEL CENTRO

La Comunità Educativa Diurna per minori/adolescenti di Belluno nasce nel 2009, a fronte delle esigenze realmente presenti sul territorio dell'Ulss n.1 di Belluno per questa tipologia di servizio a carattere diurno.

## LA MISSION

La Comunità educativa diurna per minori e adolescenti "Portaperta" di Belluno si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale, condivisi da Portaperta SCS Onlus. Questi principi sono la mutualità, la solidarietà, l'associazionismo tra cooperative, il rispetto della persona, la democraticità interna ed esterna, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e istituzioni pubbliche, il rispetto della persona, la priorità dell'uomo.

Nello specifico la Comunità educativa diurna per minori e adolescenti Portaperta si propone di:

- promuovere e tutelare i diritti dei minori;
- offrire ai minori in situazione pregiudizievole o di disagio, un ambiente accogliente e protetto nel quale poter esprimere i propri bisogni e sviluppare le proprie attitudini ed abilità;
- incrementare le risorse personali del minore e del suo contesto di riferimento attraverso progetti individualizzati, che tendano al raggiungimento dell'autonomia personale, in un clima di fiducia reciproca;
- accompagnare il bambino e la sua famiglia di origine attraverso un percorso educativo che consenta di affrontare e risolvere, attraverso un progetto condiviso individualizzato, le cause che hanno portato all'inserimento in comunità;
- qualificare il lavoro degli operatori, la loro crescita culturale, professionale e sostenere la loro motivazione attraverso la formazione continua che consenta di riqualificare e modificare gli interventi educativi in relazione ai bisogni specifici dell'utenza e alle mutevoli caratteristiche del tessuto sociale, all'interno del quale si opera e verso il quale si incentiva il reinserimento del minore;
- curare la relazione con il territorio di appartenenza nel quale si colloca il minore e opera la comunità, al fine di valorizzarlo come risorsa per tutti i soggetti coinvolti nel progetto educativo.

## LA STRUTTURA





La Comunità Educativa Diurna “Portaperta” di Belluno è ubicata in un’abitazione di tipo familiare situata nella città di Belluno, in Via Gobetti, 56.

La Comunità “Portaperta” è strutturata su tre piani, comprendenti cinque camere con spazi per le attività, una cucina e la sala da pranzo, tre servizi igienici. All’esterno dispone di un piccolo giardino.

La sua favorevole posizione consente di raggiungere in pochi minuti a piedi, in autobus o in automobile qualsiasi centro di interesse:

- sedi scolastiche (elementari, media, istituti superiori)
- sedi dei Servizi (Servizi Socio-Sanitari dell’ULSS 1 di Belluno)
- presidi sanitari (Ospedale, Poliambulatorio)
- Centro Giovani
- Biblioteca Comunale
- Strutture sportive
- Istituti religiosi e Parrocchie (Area Verde Istituto Agosti)
- Supermercati e negozi

A pochi minuti dalla Comunità Portaperta è situata la fermata dell’autobus che permette ai ragazzi ospiti di muoversi in autonomia. Anche a piedi inoltre è possibile raggiungere in pochi minuti la stazione dei treni, degli autobus urbani e il centro cittadino.

La struttura che ospita la comunità Diurna “Portaperta” è una casa concessa con regolare contratto di affitto alla Cooperativa Portaperta, situato in un contesto residenziale che utilizza spazi che risultano essere ben integrati nel contesto abitativo urbano.

L’organizzazione e la strutturazione degli spazi interni, tende a preservare le caratteristiche di ambiente familiare, affinché il minore possa ritrovare un ambiente il più simile possibile a quello domestico e possa disporre di spazi diversificati per le varie attività.

Gli ambienti sono inoltre organizzati per garantire la privacy dei ragazzi accolti, senza che però questo li isoli rispetto alla realtà circostante.





## GLI OBIETTIVI

La Comunità Educativa Diurna per minori/adolescenti "Portaperta" di Belluno si propone i seguenti obiettivi:

- essere un servizio con finalità socio-educative, ricreative;
- sostenere i minori nel percorso scolastico;
- sviluppare interessi espressivi e professionali;
- promuovere l'autonomia personale;
- aiutare a ristabilire una relazione positiva con la famiglia di origine e l'ambiente sociale;
- sviluppare un lavoro di rete con tutte le parti interessate, ed in particolare, le istituzioni, in un'ottica sistemico relazionale;
- essere promotori di una cultura di prevenzione per minori/adolescenti a rischio da situazioni problematiche.

## A CHI SI RIVOLGE

Il servizio è rivolto a minori/adolescenti, di entrambi i sessi e di età compresa tra i 6 e i 18 anni, che si trovano in situazione di disagio familiare, ritardo scolastico, a rischio di emarginazione. Qualora l'inserimento sia avvenuto prima dei 18 anni è possibile prevedere la continuità del percorso educativo nel servizio fino ai 21 anni.

Possono essere accolti anche minori, che presentano una disabilità fisica, psichica, sensoriale, inseriti all'interno di un programma di protezione sociale o di tutela giuridica.

## CAPACITA' DI ACCOGLIENZA

La Comunità educativa può accogliere fino ad un massimo di 10 minori compresenti nel rispetto dell'individualità e dei bisogni psico-affettivi.

## COME SI ACCEDE

L'accesso al Servizio avviene attraverso l'U.V.M.D. ossia l'Unità di Valutazione Multidimensionale, la quale rappresenta la porta d'accesso alla rete dei servizi socio-sanitari e sociali per i minori e le loro famiglie, che richiedono particolari interventi di protezione e di tutela.

Il Coordinatore dell'Area Minori e il Responsabile della Comunità sono presenti nell'U.V.M.D. per partecipare alla definizione del progetto quadro e per favorire l'inserimento e la permanenza del minore nel servizio.





## LE PRIORITA' DI ACCESSO

Al momento della segnalazione del caso da parte dell'Ente Inviante, il Responsabile di Area, 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.

## LE RETTE

Le rette sono calcolate su base mensile e sono a carico del Comune di residenza.

Esse comprendono:

- la progettazione educativa,
- i pasti,
- i trasporti (laddove concordati),
- gli interventi educativi.

Per le informazioni specifiche delle rette potete contattare il Coordinatore dell'Area Minori di Portaperta ai seguenti recapiti telefonici: 347.7403458 0439.310667.

## I DOCUMENTI DI INSERIMENTO

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

- Relazione generale sul minore e sulla condizione familiare da parte del Servizio Inviante;
- Eventuale documento di certificazione per il sostegno scolastico;
- Eventuali relazioni riguardo a pregresse permanenze in altre strutture educative;
- Copia del documento d'identità valido;
- Copia del Codice Fiscale;
- Copia dello stato di Famiglia;
- Copia del Tesserino Sanitario ed eventuale esenzione ticket;
- Copia del Certificato delle vaccinazioni e delle malattie infettive registrate;
- Copia della prescrizione del medico curante (o specialista), indicante la terapia assunta dal soggetto al momento dell'ingresso;
- Certificato medico di sana e robusta costituzione;
- Fascicolo scolastico;
- Impegno di spesa da parte del Comune per la retta.





## DIMISSIONI

Le dimissioni possono avvenire per:

- Raggiungimento degli obiettivi contenuti nel P.Q. e nel P.E.I.;
- Compimento del 18°anno di età, a meno che non si prolunghi la permanenza del servizio fino ai 21 anni;
- Nuove disposizioni da parte dell'Autorità giudiziaria o del Servizio Sociale;
- Allontanamento del minore da parte della Comunità.

## GLI STRUMENTI DI LAVORO

### LA RELAZIONE EDUCATIVA

La relazione educativa è lo strumento principale degli interventi sui minori/adolescenti, visto che i piccoli ed i grandi cambiamenti possono avvenire solo all'interno di una relazione calda, empatica e non giudicante.

La costruzione della stessa non è "cosa" semplice, scontata e tangibile.

Essa va costruita, modulata, aggiustata giorno per giorno e non sempre riesce a soddisfare le esigenze del gruppo in contrasto con le esigenze del singolo.

Ecco che allora l'equipe educativa rappresenta un insieme di adulti significativi per i minori, durante il tratto breve di strada in cui gli stessi costruiscono e progettano al meglio la loro vita.

### LA RELAZIONE DI GRUPPO

Il gruppo, il lavoro di gruppo, il lavorare nel e per il gruppo sono delle potenzialità per attivare e favorire i processi di cambiamento nei singoli.

Le attività di gruppo ideate ed organizzate hanno come finalità lo spazio alla discussione, alla valutazione e alla riflessioni sulle esperienze quotidiane di vita. Esse consentono di sviluppare riflessioni specifiche su aspetti più connessi con i processi di crescita e con lo sviluppo dell'identità.

### ILPROGETTO QUADRO

L'Ente Inviante (Ulss, Comune) condivide con il servizio il Progetto Quadro definito per ciascun minore/adolescente. In esso sono descritti gli obiettivi generali della permanenza del minore nella





comunità ed i tempi e modi per il rientro in famiglia, una prima definizione dei tempi di permanenza, una prima definizione dei tempi fissati per la verifica. Tali informazioni diventano punti essenziali per la definizione del Progetto Educativo Individualizzato di ciascun minore/adolescente.

Il Progetto Quadro viene anche condiviso con i minori e familiari, gli attori principali dell'intervento educativo: Esso è sottoscritto, anche per una condivisione di intenti, solo dai genitori se il minore ha meno di 12 anni, dai genitori e dal minore stesso se il minore ne ha più di 12.

## IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO – PEI

Entro 90 giorni dall'accoglienza del minore nel servizio, viene formulato il PEI, ossia il Progetto Educativo Individualizzato, che deve essere coerente con il Progetto Quadro definito e condiviso con l'ente pubblico referente.

La prima fase di definizione prevede un confronto tra tutti i componenti dell'equipe educativa, che esprimono i diversi punti di vista, i desideri, delineando obiettivi, descrivendo modalità e difficoltà, che si potrebbero incontrare durante la realizzazione del progetto educativo.

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 è sempre in evoluzione, a fronte delle verifiche periodiche, che vengono fatte per la verifica degli obiettivi raggiunti e per la definizione di nuovi obiettivi anche in collaborazione con l'Ente Inviante.

Qualora sia nominato un tutore, esso è coinvolto nella programmazione educativa e messo al corrente di ogni fatto rilevante relativo al minore.

## 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.



## GLI ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio attualmente è aperto 5 giorni alla settimana: da lunedì a venerdì dalle ore 13.00 alle ore 19.00; gli orari del servizio possono subire delle variazioni tenendo conto delle richieste dei servizi inviati e delle esigenze dei ragazzi inseriti. L'apertura a 5 giorni è garantita al raggiungimento di tre inserimenti per l'intera settimana.

## LA GIORNATA TIPO

<b>PERIODO SCOLASTICO</b>		<b>PERIODO EXTRA – SCOLASTICO</b> comprensivo delle vacanze durante l'arco dell'anno scolastico e di quelle estive	
13.00	Arrivi nel servizio	11.00	Arrivi nel servizio
13.30-14.00	Pranzo	11.00-12.30	Attività strutturate
14.00-15.00	Attività libere	12.30-13.00	Preparazione pranzo
15.00-17.00	Attività strutturate (compiti)	13.00-14.00	Pranzo
17.00-17.30	Merenda	14.00-15.00	Attività libere
17.30-19.00	Attività libere	15.00-16.30	Attività strutturate e merenda
18.00-18.30	Rientri	17.00	Rientri

## LE 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.

Esse comprendono:

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

## LE 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.

## IL PASTO

A seconda della permanenza del minore/adolescente nel servizio, lo stesso può usufruire del pasto e/o della cena. I pasti sono preparati e serviti all'interno del servizio dalle educatrici che vi lavorano, al fine di mantenere la caratterizzazione domestica del servizio.

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

## I TRASPORTI

All'interno dell'organizzazione della giornata è necessario collocare il servizio di eventuale trasporto degli utenti da e verso la Comunità, che deve essere definito attraverso accordi specifici con gli Enti invianti e le famiglie dei minori. Gli educatori o i volontari coinvolti nel servizio, possono effettuare spostamenti attraverso macchine e pulmini (verso la scuola, verso casa, verso l'attività sportiva ecc.). Al fine di favorire l'integrazione con il territorio e i servizi presenti, si organizzano anche uscite e spostamenti sul territorio a piedi o utilizzando i mezzi pubblici.

## 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, in accordo con la Comunità. I genitori possono contattare telefonicamente l'equipe educativa ogni qual volta si renda necessario e fissare un colloquio con il Referente della struttura.

I contatti con i familiari per molti minori risultano essere quotidiani e avvengono al momento del rientro a casa, quando i genitori, vengono a prendere i propri figli in comunità ed è possibile scambiarsi brevemente le impressioni su come è andata la giornata e sulle attività in programma per il giorno dopo. L'equipe educativa valuta anche la possibilità di utilizzare un quaderno nel quale annotare tutte gli eventi degni di nota o utili per la gestione del minore e che potrà essere scambiato tra la famiglia e la comunità al mattino e alla sera in modo da creare continuità rispetto agli interventi educativi.





A cadenza mensile vengono fatti degli incontri di confronto in comunità con i genitori e, alle volte in presenza anche sei Servizi Inviati, per verificare l'andamento dell'inserimento del minore.

## LE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

La Comunità Educativa diurna per minori/adolescenti "Portaperta" di Belluno 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:

- responsabile/coordinatore,
- referente,
- educatore di riferimento.

Il lavoro delle figure professionali è valorizzato da periodici incontri e riunioni d'equipe finalizzati all'organizzazione ed al coordinamento del servizio.

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 e di approfondimento dei casi in carico, sono realizzati momenti di formazione e il supporto con uno specialista esterno per la supervisione del gruppo di lavoro.

## I VOLONTARI

Il servizio si può avvalere anche del supporto di persone volontarie, che adeguatamente valutate e formate possono apportare un grande aiuto.

Per quanto concerne le modalità d'impiego gli interventi dei volontari sono suddivisi nei seguenti ambiti:

- ambito gestione della casa: fornisce un sostegno al personale dipendente nello svolgimento delle attività domestiche quotidiane, collabora nell'organizzazione di attività culturali, ludiche, ricreative, all'interno e all'esterno.





- ambito educativo: partecipa all' implementazione della progettazione educativa individualizzata attraverso strategie concordate con l'equipe degli educatori e sotto il loro diretto controllo.
- ambito relazionale: si confronta con gli educatori, ha il contatto diretto con i minori accolti, accompagnandoli all'esterno della struttura per attività scolastiche, ludiche, sportive.
- ambito professionale: partecipa alla formazione generale e specifica, agli incontri di verifica periodici sugli obiettivi del progetto.

## I COSTI DEL SERVIZIO

Possono essere previsti dei costi a carico dell'utente o dei familiari a supporto delle attività che vengono realizzate in Comunità e in base alle singole necessità dei minori.

## LA SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO

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 Referente della Comunità o al Coordinatore dell'Area Minori.

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 Coordinatore dell'Area Minori e il Referente del servizio tempestivamente si attivano 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".

Revisione a cura di *Denise Canal*  
Coordinatrice Area Minori di Portaperta S.C.S. onlus  
347 7403458  
[areaminori@portaperta.it](mailto:areaminori@portaperta.it)

Gennaio 2023

*Denise Canal*  
**PORTAPERTA S.C.S. ONLUS I.S.**  
Via Delle Fosse, 24/C - 32032 FELTRE (BL)  
C.F.-P. I. e R.I. BL: 00890410251  
Isc. Albo A125696 - R.E.A. 80725

