

Carta dei Servizi

**KARIONGHI**

**Comunità educativa  
per minori**



## **COS'È 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 Inviati, familiari e minori, ecc.) per illustrare l'organizzazione della Comunità Educativa per minori "Karionghi".

## **LA COOPERATIVA PORTAPERTA**

Portaperta SCS ONLUS IS è una Cooperativa Sociale con sede in Feltre: i suoi soci sono rappresentati dai familiari delle persone disabili, che usufruiscono dei servizi della Cooperativa, i lavoratori impiegati nei servizi, i volontari e chiunque altro volesse aderire.

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;
- La Comunità Alloggio "La Filanda" di Feltre;
- PSO – Progetti Socializzanti Occupazionali.

### **AREA MINORI**

- la Comunità Educativa residenziale per minori "CASA ALADINO" di Feltre;
- la Comunità Educativa residenziale per minori "KARIONGHI" di Feltre;
- la Comunità Educativa diurna per minori/adolescenti "PORTAPERTA BELLUNO" di Belluno;
- la Comunità Educativa diurna per minori/adolescenti "PARAPIGLIA" di Feltre;
- Il progetto indirizzato a bambini e ragazzi con disturbo dello spettro autistico "IL PALLONCINO ROSSO";
- In appalto con CFS – "CONVITTO" di Sedico
- Appartamento di Vita Autonoma per ragazzi neomaggiorenni di Feltre;
- Altre progettualità territoriali (educativa domiciliare).

## LA STORIA DEL CENTRO

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.

Nel 2009 su richiesta dell’Aulss1 Dolomiti, 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.

## LA MISSION

**La Comunità Educativa Residenziale per Minori “Karionghi”** è un servizio dedicato all’accoglienza di minori che vivono situazioni di disagio, deprivazione affettiva, culturale o sociale. La comunità offre un ambiente sicuro, accogliente e ispirato ai valori familiari dell’affettività, della solidarietà e dell’autonomia.

Il focus dell’intervento educativo è il benessere del minore: attraverso percorsi personalizzati, si punta a favorire l’inserimento nella vita comunitaria e nella rete sociale e territoriale di riferimento. In caso di emergenza, è previsto anche l’inserimento in modalità di pronta accoglienza.

L’obiettivo principale è accompagnare il minore verso un rientro sereno nel nucleo familiare, qualora vengano meno le cause dell’allontanamento. In alternativa, si promuovono percorsi di affidamento, adozione o avvio alla vita autonoma al raggiungimento della maggiore età.

L’esperienza comunitaria mira a restituire fiducia, colmare le carenze affettive ed educative, potenziare le risorse individuali e facilitare la costruzione di legami affettivi stabili, rispettosi e rassicuranti. Viene inoltre incentivata la continuità nei percorsi scolastici e formativi.

Ogni minore è seguito attraverso un **Progetto Educativo Individualizzato**, definito dall’equipe multidisciplinare, che tiene conto della sua unicità, della sua storia e dei suoi bisogni specifici, valorizzando le potenzialità personali.

Il cuore dell'intervento educativo risiede nella valorizzazione degli aspetti positivi del minore e nel lavoro sulle relazioni significative in cui è coinvolto. L'obiettivo è sostenere il suo sviluppo evolutivo, attraverso un'organizzazione di vita quotidiana che favorisca relazioni stabili tra adulti e minori e promuova esperienze di crescita e autonomia.

## **LA STRUTTURA**

La comunità educativa per minori è situata nelle vicinanze di Feltre, in località Foen. Si tratta di una villetta singola che presenta un grande giardino esterno recintato, utile ad attività di svago e dedicato al tempo libero. La struttura è un'abitazione accogliente e familiare disposta su tre piani:

- Al piano seminterrato si trova l'ufficio del personale e la lavanderia;
- Al piano terra si ritrova una grande area comune adibita a salotto, attività del tempo libero, tavolo per il pranzo e per altre attività come i compiti, una saletta adiacente adibita anch'essa a salotto, una spaziosa cucina e la dispensa;
- Al primo piano si trovano le camere dei minori, la camera degli educatori ed i bagni utilizzati dai minori.

## **GLI OBIETTIVI**

### **Ambito affettivo**

- Promuovere una percezione positiva di sé, valorizzando capacità, risorse e potenzialità del minore.
- Favorire un progressivo ridimensionamento dei vissuti di onnipotenza, sostenendo una visione di sé più realistica e integrata.
- Supportare l'adolescente nella gestione delle relazioni affettive e dei legami di attaccamento.
- Accompagnare l'adolescente verso scelte affettive e relazionali mature, consapevoli e rispettose della propria sessualità.

### **Ambito sociale**

- Consolidare l'interiorizzazione delle norme sociali e della convivenza civile.
- Favorire un'integrazione armoniosa con i pari, sia dello stesso che dell'altro sesso.
- Promuovere forme iniziali di responsabilizzazione verso terzi (ad esempio minori più piccoli o compagni con disabilità).
- Sostenere esperienze di socializzazione autogestita, incluse la gestione del gruppo e degli spazi comuni.

- Incrementare i livelli di autonomia in vari ambiti della vita quotidiana: uso delle risorse economiche, gestione del tempo libero, relazioni esterne alla struttura.
- Incentivare la partecipazione attiva alla vita sociale, culturale, civile e ricreativa del territorio.

#### **Ambito cognitivo**

- Orientare il minore nella scoperta delle proprie attitudini, abilità e interessi, favorendo la definizione di percorsi scolastici e professionali adeguati.
- Sostenere l'impegno nello studio e il conseguimento del titolo di studio corrispondente alle scelte intraprese.
- Stimolare la curiosità culturale e l'apertura verso nuovi apprendimenti.

#### **Ambito dell'accudimento**

- Garantire un ambiente educativo adeguato sotto il profilo igienico, strutturale ed estetico.
- Assicurare tutte le prestazioni necessarie a un sano sviluppo psicofisico: prevenzione sanitaria, cura, alimentazione equilibrata, attività sportive, momenti ricreativi e vacanze.
- Favorire un avvio graduale e sereno verso forme di autonomia fisica e cura di sé.

#### **Ambito psicologico–affettivo**

- Offrire un contesto relazionale ricco, equilibrato e capace di sostenere la crescita del minore.
- Salvaguardare l'integrità personale e garantire continuità alla storia individuale del minore.
- Favorire l'acquisizione e l'accettazione di sé, sostenendo un'immagine interna stabile e positiva.
- Avviare o rafforzare la capacità di distinguere tra realtà e fantasia.
- Promuovere una corretta identificazione sessuale.
- Sviluppare e consolidare l'autostima.

### **A CHI SI RIVOLGE**

Il servizio accoglie solo minori di sesso maschile per un massimo di 8 ragazzi. La comunità accoglie adolescenti e pre-adolescenti a partire dai 10 anni.

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

### **MODALITÀ DI ACCESSO**

La Comunità educativa per minori Karionghi accoglie richieste di inserimento provenienti dagli Enti sociali competenti, quali Comuni e Aziende ULSS.

Il primo contatto avviene telefonicamente o tramite e-mail con la coordinatrice dell'area minori, che raccoglie le prime informazioni relative alla richiesta di accoglienza.

Ai fini della valutazione dell'inserimento, è richiesta la documentazione completa di presentazione del caso, che deve comprendere:

- Storia familiare e quadro complessivo del nucleo.
- Storia personale del minore, con riferimento agli eventi significativi.
- Storia di presa in carico presso il Servizio affidatario.
- Descrizione del minore nei suoi aspetti comportamentali, sociali, personali e relativi alle autonomie.
- Relazioni di valutazione psicologica e/o neuropsichiatrica, ove disponibili.
- Prescrizioni mediche e farmacologiche, con eventuali aggiornamenti clinici rilevanti.
- Indicazioni su aspetti sanitari di particolare rilievo.
- Decreto di collocamento eterofamiliare, qualora sia presente e pertinente alla situazione.

Una volta ricevuta la documentazione richiesta, la Cooperativa si impegna a programmare un colloquio di approfondimento con l'Ente inviante, al fine di valutare con accuratezza la situazione e verificare la compatibilità con il progetto educativo della Comunità.

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.

In caso di esito positivo, il progetto di accoglienza viene definito congiuntamente tra la Comunità e l'Ente inviante attraverso l'**Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM)**. Tale strumento consente al Servizio Sociale di proporre tempi, obiettivi e modalità operative della progettualità prevista presso la Comunità.

Le **rette** di inserimento sono a carico del Comune di residenza del minore e/o della quota sanitaria, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

L'importo delle rette viene comunicato formalmente all'Ente inviante.

Per ulteriori informazioni è possibile contattare:

✉ [areaminori@portaperta.it](mailto:areaminori@portaperta.it)

☎ 347 7403458

## **INSERIMENTO DEL MINORE**

Al momento dell'inserimento vengono richiesti i seguenti documenti, a completamento della documentazione già raccolta nella fase di valutazione:

- Documento di identità del minore;
- Copia dei documenti di identità degli esercenti la responsabilità genitoriale (genitori e/o tutore);
- Documentazione scolastica;
- 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.).

## **DIMISSIONI**

Le dimissioni dalla Comunità educativa Karionghi possono avvenire per i seguenti motivi:

- Raggiungimento degli obiettivi concordati e conclusione della progettualità educativa.
- Raggiungimento della maggiore età, qualora il minore sia pronto a intraprendere un percorso di autonomia.
- Incompatibilità con la struttura o con il gruppo di utenti già presenti.
- Comportamenti gravemente inadeguati o gravi mancanze da parte del minore, che compromettano la permanenza in Comunità.

Al momento delle dimissioni, in caso di rientro presso la famiglia di origine o di inserimento in altro servizio, viene messa a disposizione dell'interessato — qualora ne faccia richiesta — la documentazione necessaria a garantire la continuità educativa e assistenziale, nel pieno rispetto della normativa sulla privacy.

Gli aspetti organizzativi relativi al rientro o al trasferimento vengono definiti in accordo con i Servizi Sociali di riferimento o, se autorizzata, con la famiglia.

## **GLI STRUMENTI DI LAVORO**

### **1. La Relazione Educativa**

L'esperienza maturata negli anni dall'équipe di Karionghi conferma la convinzione che ogni cambiamento, piccolo o grande, possa avvenire solo all'interno di una relazione educativa calda, empatica e non giudicante. Lavorare con i minori non è un compito semplice o immediato: la

relazione rappresenta un percorso dinamico, da costruire e rimodulare quotidianamente, cercando costantemente un equilibrio tra i bisogni del gruppo e quelli del singolo.

In questo orizzonte, la missione di ogni educatore è quella di essere una figura adulta significativa, capace di offrire presenza, ascolto e guida lungo l'intero percorso educativo del minore.

## **2. La Relazione di Gruppo**

Il gruppo costituisce un elemento centrale nei processi di crescita e cambiamento. Per questo motivo l'équipe educativa riconosce nel gruppo uno strumento di grande valore, capace di incidere in modo significativo sul percorso individuale di ciascun minore.

Le attività di gruppo sono orientate alla discussione, alla valutazione e alla riflessione sulle esperienze quotidiane di convivenza all'interno della Comunità. Allo stesso tempo favoriscono l'esplorazione di temi connessi ai processi evolutivi, allo sviluppo dell'identità e alle dinamiche relazionali.

L'équipe si pone l'obiettivo di promuovere interdipendenza, condivisione, negoziazione delle regole, competenze fondamentali per la vita sociale e per lo sviluppo di capacità di mediazione e contrattazione, essenziali sia all'interno della Comunità sia nei contesti esterni.

## **3. L'Educatore di Riferimento**

Per ciascun minore viene individuato un educatore di riferimento, che rappresenta un punto di ancoraggio stabile all'interno del percorso educativo. Tale figura ha il compito di coordinare e gestire la rete di intervento intorno al minore, garantendo:

- aggiornamenti costanti sull'andamento del progetto ai Servizi invianti;
- un lavoro di sostegno e accompagnamento rivolto alla famiglia, quando previsto;
- il mantenimento dei rapporti con le istituzioni e i contesti di vita del minore (scuola, attività sportive, spazi di socialità e tempo libero);
- la costruzione di una rete di supporto coerente con gli obiettivi del progetto di vita del minore.

L'educatore di riferimento agisce quindi come figura di coordinamento, facilitando la comunicazione tra i diversi attori coinvolti e garantendo una continuità educativa significativa.

## **4. Il Progetto Educativo Individualizzato**

Per ogni minore viene definito, entro 90 giorni dall'inserimento, un Progetto Educativo Individualizzato (PEI), elaborato attraverso un processo di co-costruzione che coinvolge il minore stesso, gli educatori della Comunità e gli operatori dei servizi territoriali. In questa fase vengono stabiliti gli obiettivi, le strategie operative e le modalità di attuazione del percorso, considerando anche le possibili criticità.



L'obiettivo condiviso è quello di giungere gradualmente, tramite un processo di mediazione continua, a un progetto realistico, condiviso e sostenibile, capace di rispondere ai bisogni del minore e agli obiettivi delle parti coinvolte.

La costruzione del PEI non è un atto statico ma un processo dinamico, fondato sulla continua negoziazione e rinegoziazione degli impegni. Il minore è chiamato a partecipare attivamente, condividere e sottoscrivere il progetto, assumendo responsabilità adeguate per sviluppare capacità autoregulative e rafforzare la percezione di auto-efficacia.

### **Integrazione di Interventi Educativi o Riabilitativi Individualizzati**

In presenza di richieste di presa in carico di minori con caratteristiche specifiche, quali disabilità o disturbi di natura neuropsichiatrica, la Comunità può proporre l'integrazione di figure educative o riabilitative dedicate, da inserire in forma individuale all'interno del Progetto Educativo.

Tale integrazione viene valutata e concordata nell'ambito dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVMD), in collaborazione con tutti i Servizi coinvolti, al fine di garantire coerenza, continuità e adeguatezza degli interventi.

La presa in carico del minore presso la Comunità può prevedere, qualora necessario, il coinvolgimento di uno psicoterapeuta esterno incaricato di seguire il minore in uno spazio neutro al di fuori della struttura.

Questo intervento mira a favorire la rielaborazione di vissuti emotivi complessi e a sostenere lo sviluppo di una personalità equilibrata e adeguata, all'interno di un percorso psicoterapeutico specialistico complementare al lavoro educativo svolto in Comunità.

### **GIORNATA TIPO: PASTI – TRASPORTI - ATTIVITÀ INTERNE ED ESTERNE**

<b>PERIODO SCOLASTICO</b>		<b>PERIODO EXTRA – SCOLASTICO</b> comprensivo delle vacanze durante l'arco dell'anno scolastico e di quelle estive	
6.30	Sveglia	8.00	Sveglia
6.40 - 7.00	Colazione	8.30 – 9.00	Colazione
7.00 – 7.30	Preparazione alla giornata scolastica (igiene personale e vestiario). Uscite in autonomia	9.00 – 9.30	Preparazione alla giornata (igiene personale e vestiario)
7.40 – 8.30	Accompagnamenti a scuola o nei servizi alla prima infanzia	9.30 – 11.00	Attività didattica con esecuzione dei compiti scolastici

12.30 - 13.00	Trasporto dalla scuola alla comunità	11.00 – 12.15	Attività di gioco, tempo libero
13.00	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
13.00 -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 gioco, tempo libero	13.30 – 14.30	Attività di gioco, tempo libero
15.00 – 16.30	Attività didattica con esecuzione dei compiti scolastici	14.30 – 16.30	Attività strutturate e uscite in giardino e sul territorio
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 – 21.00	Giochi individuali o di gruppo e momenti di relax	20.00 – 21.30	Giochi individuali o di gruppo e momenti di relax
21.00 – 22.00	Accompagnamento dei minori nelle stanze da letto	21.30 – 23.00	Accompagnamento dei minori nelle stanze da letto

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 procedure snelle, attente a mantenere la natura domestica del servizio.

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.

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.

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.

## **RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

I rapporti tra la Comunità e i genitori dei minori ospitati sono regolati esclusivamente dalle disposizioni stabilite dall'Ente inviante (ULSS, Comune, Tribunale per i Minorenni, Autorità competenti). L'accesso dei genitori alla struttura è consentito solo ed esclusivamente secondo le modalità e le tempistiche indicate dall'Ente inviante.

Le visite protette si svolgono in spazi appositamente predisposti, pensati per garantire la necessaria privacy e favorire un clima sereno e adeguato allo svolgimento dell'incontro.

I genitori possono inoltre contattare telefonicamente l'équipe educativa ogni volta che se ne presenti la necessità, nel rispetto delle indicazioni fornite dai Servizi competenti e delle esigenze organizzative della Comunità.

## **PERSONALE IMPIEGATO**

Il personale impiegato all'interno della comunità educativa Karionghi è in linea con quanto previsto dalla normativa vigente e coerente con gli standard dichiarati nella presente Carta dei servizi.

Tutto il personale è riconoscibile tramite apposito cartellino identificativo, riportante qualifica e generalità.

### **Figure professionali presenti**

- Educatori sociali e professionali, oppure tecnici della riabilitazione psichiatrica (in possesso del titolo o in formazione);
- Operatori

### **Ruoli funzionali previsti**

- Coordinatore dell'Area Minori
- Referente e co-referente di struttura
- Educatore di riferimento

Il lavoro delle figure professionali è supportato da riunioni d'équipe periodiche, finalizzate al confronto operativo, alla condivisione degli obiettivi educativi e alla valutazione dell'andamento dei progetti individuali.

L'équipe educativa mantiene relazioni costanti con tutti i soggetti esterni coinvolti nei percorsi dei minori — insegnanti, famiglie, servizi sociali e altre istituzioni — garantendo continuità e coerenza educativa.

Per sostenere la crescita professionale del personale, la Comunità valorizza e promuove momenti di formazione continua e si avvale del supporto di supervisione esterna, ritenuto fondamentale per la qualità dell'intervento educativo.

All'interno della comunità è prevista la collaborazione con **volontari** che supportino il normale svolgimento delle attività quotidiane. Tale personale è opportunamente valutato e formato.

## **CONTROLLI MEDICI**

È considerata buona prassi che tutti gli utenti si sottopongano, con cadenza annuale, agli accertamenti sanitari volti a verificare la presenza di marcatori di epatite A, epatite B, tubercolosi (TBC) e HIV, al fine di garantire la sicurezza e il benessere complessivo all'interno della Comunità.

## **SODDISFAZIONE, RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Con cadenza annuale, la Comunità educativa mette in atto strumenti e procedure finalizzate a rilevare il livello di soddisfazione di:

- minori utenti,

- famiglie (ove possibile),
- committenti del servizio.

I questionari possono essere inoltrati direttamente alla sede di Portaperta o consegnati al responsabile \_\_\_\_\_ di \_\_\_\_\_ Kariionghi.

I dati raccolti attraverso il sistema di valutazione rappresentano elementi fondamentali per il miglioramento continuo del servizio.

Eventuali reclami o segnalazioni possono essere presentati verbalmente o per iscritto, sia presso la sede del servizio sia presso la sede amministrativa e direzionale di Portaperta. Il Responsabile del servizio si attiva tempestivamente per l'analisi e la risoluzione delle problematiche segnalate, garantendo trasparenza ed efficacia nella gestione.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO**

### ▪ Eguaglianza

L'erogazione dei servizi si ispira al principio di eguaglianza, garantendo che non vengano operate discriminazioni per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche o forme di disabilità.

### ▪ Imparzialità

Le modalità di erogazione del servizio e le relative norme sono guidate da criteri di imparzialità, giustizia e obiettività, assicurando trattamenti equi per tutti gli utenti.

### ▪ Continuità

Il servizio è garantito in maniera continua e regolare, senza interruzioni. Eventuali sospensioni o irregolarità devono essere giustificate e comunicate preventivamente, in modo da ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

### ▪ Diritto di scelta

Ove previsto dalla normativa vigente, l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio tra quelli disponibili sul territorio.

### ▪ Diritto alla privacy

Ai sensi della legge n. 196/2003, tutte le informazioni e i dati relativi agli utenti sono tutelati fin dal primo contatto con Portaperta, nel rispetto della normativa sulla privacy.

### ▪ Partecipazione

La partecipazione delle famiglie è garantita per tutelare la corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione con Portaperta. Famiglie e utenti possono formulare osservazioni, suggerimenti e reclami, che costituiscono elementi fondamentali per il miglioramento continuo del servizio.

- Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia, ottimizzando le risorse disponibili per soddisfare in modo adeguato i bisogni e le necessità degli utenti.

## **I RIFERIMENTI**

La Comunità educativa Karionghi opera nel rispetto delle seguenti norme di riferimento:

- Legge 381/1991 – “Disciplina delle cooperative sociali”.
- Legge 328/2000 – Definisce la Carta dei Servizi Sociali, i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità di funzionamento e le condizioni per facilitare la valutazione del servizio 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 a novembre 2025

Dott.ssa Denise Canal  
*Coordinatrice Area Minori*  
*Portaperta S.c.s Onlus IS*  
Cell: 347 7403458  
e-mail: [areaminori@portaperta.it](mailto:areaminori@portaperta.it)