



Carta dei Servizi

PARAPIGLIA

Comunità educativa
diurna per
minori/adolescenti



Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento che Portaperta SCS ONLUS IS mette a disposizione di tutti i soggetti coinvolti nel servizio (enti invianti, familiari, minori, ecc.), per illustrare l'organizzazione della Comunità Educativa Diurna per minori/adolescenti “Parapiglia”.

PORTAPERTA

Portaperta, cooperativa sociale con sede a Feltre, è l'Ente Gestore. I suoi soci sono familiari di persone fragili che utilizzano i servizi, lavoratori, volontari e chiunque desideri aderire al progetto.

Attualmente, Portaperta gestisce i seguenti servizi:

AREA DISABILITÀ

- Centro Diurno “Noialtri” di Mel
- Centro Diurno “La Birola” di Feltre
- Comunità Alloggio “Il Sorriso” di Feltre
- Comunità Alloggio “La Filanda” di Feltre
- Progetto Autonomia

AREA MINORI

- Comunità Educativa Residenziale per Minori “Casa Aladino” di Feltre
 - Comunità Educativa Residenziale per Minori “Karionghi” di Feltre
 - Comunità Educativa Diurna per Minori/Adolescenti “Parapiglia” di Feltre
 - Comunità Educativa Diurna per Minori/Adolescenti “Portaperta Belluno” di Belluno
 - Progetto “Appartamento di Vita Autonoma” di Feltre
 - Vari progetti per minori e adolescenti, come centri estivi e altre iniziative in collaborazione con enti, associazioni e servizi del territorio
-

LA STORIA DI “PARAPIGLIA”

L'idea di realizzare una Comunità Educativa Diurna per Minori nel territorio dell'AULSS 1 Dolomiti nasce dalle richieste dei distretti di Belluno e Feltre di accogliere nuove segnalazioni e dalla necessità di separare il modulo residenziale da quello semiresidenziale, allora compresi all'interno dello stesso servizio, pur con spazi e organizzazioni distinti.

In ottemperanza alla legge 22/2002, che vieta la coesistenza di Comunità Residenziale e Diurna nella stessa struttura, il Piano di Zona del distretto di Feltre ha previsto la realizzazione di una Comunità Diurna separata, comunque situata nel Comune di Feltre. Questo per organizzare un servizio che risponda in modo specifico alle esigenze degli utenti in regime diurno.

Dal 2016, all'interno dell'equipe di Parapiglia, nasce il progetto "Il Palloncino Rosso", con l'obiettivo di offrire supporto educativo specialistico a minori con disturbi dello spettro autistico. Da allora, il target include anche persone con disabilità e disturbi dello spettro autistico.

LA MISSION

La Comunità Educativa Diurna "Parapiglia" si ispira ai principi del movimento cooperativo mondiale, condivisi da Portaperta SCS Onlus: mutualità, solidarietà, cooperazione, rispetto della persona, democraticità, legame col territorio, rapporto equilibrato con lo Stato e le istituzioni pubbliche, centralità dell'essere umano.

In particolare, la Comunità si propone di:

- Promuovere e tutelare i diritti dei minori
 - Offrire un ambiente accogliente e protetto per minori in difficoltà, dove possano esprimere i propri bisogni e sviluppare le proprie capacità
 - Valorizzare le risorse personali del minore e del contesto di riferimento, tramite progetti individualizzati volti all'autonomia
 - Accompagnare il minore e la famiglia in un percorso educativo condiviso, per affrontare le cause dell'inserimento
 - Qualificare e motivare il lavoro degli operatori attraverso formazione continua
 - Curare la relazione con il territorio, valorizzandolo come risorsa per tutti i soggetti coinvolti
-

LA STRUTTURA

La Comunità "Parapiglia" si trova nel centro di Feltre, in Viale Piave, vicolo A. Vecellio, in un edificio in affitto ben integrato nel contesto urbano.

Gli spazi interni sono organizzati per mantenere un'atmosfera familiare e diversificare le attività. Gli ambienti garantiscono privacy senza isolamento.

Spazi interni

- **Piano terra:** ingresso con accoglienza per le famiglie, cucina spaziosa e luminosa, grande sala da pranzo con zona relax, bagni per bambini e ragazzi
- **Primo piano:** bagno per educatori, ufficio dell'equipe educativa, due stanze per attività gruppali e individuali, una stanza morbida per il relax e la gestione dell'agitazione psicomotoria
- **Zona verde esterna:** spazio per accoglienza, attività ricreative e orto
- **Area sportiva:** campo da calcio per attività all'aperto
- **Accesso:** ingresso da via A. Vecellio, sicuro e riservato

La posizione centrale consente di raggiungere facilmente:

- Scuole di ogni ordine e grado
 - Servizi ULSS (Consultorio, Età Evolutiva)
 - Ospedale e poliambulatori
 - Centro Giovani, biblioteca, strutture sportive, parrocchie, negozi
-

GLI OBIETTIVI

La Comunità si propone di:

- Offrire un servizio con finalità socio-educative, ricreative, riabilitative
 - Sostenere i minori nel percorso scolastico
 - Sviluppare interessi espressivi e professionali
 - Promuovere l'autonomia personale
 - Ristabilire relazioni positive con la famiglia e il contesto sociale
 - Collaborare in rete con le istituzioni in un'ottica sistematico-relazionale
 - Promuovere una cultura della prevenzione per minori a rischio
-

A CHI SI RIVOLGE

Il servizio è rivolto a minori/adolescenti, di entrambi i sessi, tra i 6 e i 18 anni, in situazione di disagio, ritardo scolastico o rischio di emarginazione. Se l'inserimento avviene prima dei 18 anni, è possibile proseguire fino ai 21 anni.

Possono essere accolti anche minori con disabilità fisiche, psichiche o sensoriali, inseriti in un programma di protezione sociale o tutela giuridica.

CAPACITÀ DI ACCOGLIENZA

La Comunità può accogliere fino a un massimo di **10 minori** contemporaneamente, nel rispetto dell'individualità e dei bisogni psico-affettivi di ciascuno.

COME SI ACCEDE

L'accesso al Servizio avviene tramite l'U.V.M.D. (Unità di Valutazione Multidimensionale), che rappresenta la porta d'ingresso alla rete dei servizi socio-sanitari e sociali per minori e famiglie che necessitano di interventi di protezione e tutela.

Il Coordinatore dell'Area Minorì e il Responsabile della Comunità partecipano all'U.V.M.D. per contribuire alla definizione del Progetto Quadro e facilitare l'inserimento e la permanenza del minore nel servizio.

LE PRIORITÀ DI ACCESSO

Al momento della segnalazione da parte dell’Ente Inviaente, il Coordinatore dell’Area Minori, in accordo con il gruppo di lavoro, valuta la richiesta in base a:

- disponibilità di posto nel servizio;
 - valutazione del singolo caso;
 - valutazione dell’impatto del caso sul gruppo di utenti già presenti.
-

LE RETTE

Le rette, calcolate su base mensile, sono a carico del Comune di residenza e, dove previsto, da una compartecipazione sanitaria. Esse includono:

- la progettazione educativa;
- i pasti;
- i trasporti (se concordati);
- gli interventi educativi.

Le tariffe sono soggette agli adeguamenti ISTAT annuali, oltre che al rinnovo dei contratti collettivi nazionali.

Per dettagli specifici è possibile contattare il Coordinatore dell’Area Minori ai seguenti numeri:

347 7403458 / 0439 310667.

I DOCUMENTI NECESSARI PER L’INSERIMENTO

Per l’inserimento nel servizio sono richiesti i seguenti documenti:

- Relazione generale sul minore e sulla situazione familiare (a cura del Servizio Inviaente);
- Eventuali certificazioni scolastiche per il sostegno;
- Relazioni su precedenti inserimenti in altre strutture educative;
- Copia del documento d’identità valido;
- Copia del Codice Fiscale;
- Stato di famiglia;
- Tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket;
- Certificato delle vaccinazioni e delle malattie infettive;
- Prescrizione medica con indicazione di eventuali terapie in corso;
- Certificato medico di sana e robusta costituzione;
- Fascicolo scolastico;
- Impegno di spesa del Comune per la retta.

DIMISSIONI

La dimissione del minore avviene una volta raggiunti gli obiettivi del Progetto Quadro.

Al termine del percorso, le modalità e i tempi del rientro vengono concordati con i Servizi coinvolti, in modo graduale e monitorato, per garantire il successo dell'uscita.

Il percorso di sgancio deve avvenire entro il compimento del 18° anno di età.

Particolare attenzione viene posta alla chiusura dell'intervento, che prevede:

- l'avvio di un progetto di ricollocazione, con accompagnamento educativo;
 - una valutazione finale, sia degli esiti operativi sia di quelli emotivo-relazionali.
-

GLI STRUMENTI DI LAVORO

La relazione educativa

È lo strumento principale del lavoro con i minori/adolescenti. I cambiamenti significativi avvengono solo all'interno di una relazione empatica, calda e non giudicante.

La relazione educativa va costruita e modulata nel tempo, giorno per giorno, bilanciando le esigenze individuali e quelle del gruppo.

L'équipe educativa è il riferimento stabile per i minori, rappresentando figure adulte significative nel loro percorso.

La relazione di gruppo

Il gruppo rappresenta una risorsa fondamentale per attivare e sostenere i processi di crescita individuale. Le attività di gruppo offrono spazi per discutere, valutare e riflettere sulle esperienze quotidiane, favorendo lo sviluppo dell'identità.

IL PROGETTO QUADRO

Viene definito dall'Ente Inviaente (ULSS, Comune) in collaborazione con il servizio. Descrive:

- gli obiettivi generali dell'inserimento;
- tempi e modalità di permanenza;
- indicazioni per il rientro in famiglia.

Il Progetto Quadro è condiviso anche con i minori e le loro famiglie ed è sottoscritto:

- solo dai genitori, se il minore ha meno di 12 anni;
 - dai genitori e dal minore, se ha più di 12 anni.
-

IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO – PEI

Entro 90 giorni dall'inserimento, l'équipe formula il PEI, in coerenza con il Progetto Quadro. La definizione avviene con il coinvolgimento di tutti i membri dell'équipe, per delineare obiettivi, strategie, eventuali difficoltà e monitorare l'andamento. Il progetto è in continua evoluzione, aggiornato in base alle verifiche periodiche e agli esiti raggiunti. Se presente, il tutore legale è coinvolto e informato costantemente.

GLI ORARI DEL SERVIZIO

L'organizzazione della giornata risponde ai bisogni dei minori e garantisce l'integrazione con il territorio. La struttura della giornata costituisce parte integrante del percorso educativo.

Giornata tipo

Periodo scolastico	Periodo extrascolastico
12:00–12:30: Arrivo	11:00: Arrivo
12:30–13:00: Preparazione pranzo	11:00–12:30: Attività libere/strutturate
13:00–14:00: Pranzo	12:30–13:00: Preparazione pranzo
14:00–14:30: Attività libere	13:00–14:00: Pranzo
14:30–18:30: Attività strutturate e inizio rientri	14:00–14:30: Attività libere
18:30–19:00: Attività libere	14:30–17:30: Attività strutturate
19:30: Cena	17:30–18:00: Attività libere e rientri
20:30–21:00: Fine rientri	18:00: Fine rientri

LE ATTIVITÀ INTERNE

Le attività interne alla Comunità sono pianificate secondo gli obiettivi del servizio e quelli specifici previsti dal PEI (Progetto Educativo Individualizzato) del singolo minore. Esse comprendono:

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

LE ATTIVITÀ ESTERNE

Le attività esterne includono:

- sport di squadra e giochi liberi;
- uscite ricreative e culturali sul territorio.

Ogni attività è progettata con intenzionalità educativa, anche nella quotidianità, valorizzando tempi definiti e regole condivise.

IL PASTO

A seconda della permanenza, il minore può usufruire del pranzo.

I pasti vengono preparati dagli educatori all'interno del servizio, per preservare un'atmosfera domestica.

Anche se la normativa regionale non impone l'adozione del sistema HACCP, Portaperta applica procedure semplificate, attente all'igiene e alla natura familiare del contesto.

I TRASPORTI

Il trasporto da e verso la Comunità è organizzato in accordo con gli Enti invianti e le famiglie. Gli spostamenti sono effettuati da educatori o volontari tramite mezzi dell'organizzazione (auto o pulmini) o, se opportuno, a piedi o con mezzi pubblici, per favorire l'integrazione col territorio.

I RAPPORTE CON LE FAMIGLIE

I contatti tra Comunità e genitori sono regolati esclusivamente dalle disposizioni dell'Ente Inviaente (ULSS, Comune, Tribunale per i Minorenni, Autorità, ecc.).

L'accesso dei genitori avviene secondo le modalità concordate e autorizzate.

Sono previsti contatti telefonici e, se necessario, colloqui con il Referente o l'educatore di riferimento.

In molti casi, i contatti con la famiglia avvengono quotidianamente durante l'accompagnamento del minore.

Può essere utilizzato un **quaderno di comunicazione** per annotare eventi e informazioni utili, in modo da garantire continuità educativa tra Comunità e famiglia.

LE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

La Comunità Educativa Diurna "Parapiglia" garantisce la presenza di personale qualificato, riconoscibile tramite cartellino identificativo.

Figure professionali presenti:

- Educatori professionali (con titolo o in formazione);
- Operatori socio-sanitari (con titolo o in formazione).

Ruoli funzionali previsti:

- Responsabile/Coordinatore;
- Referente;
- Educatore di riferimento.

L'équipe educativa si occupa anche dei rapporti con insegnanti, famiglie e servizi territoriali. Sono previsti momenti di **formazione continua e supervisione specialistica** per sostenere la crescita professionale del gruppo.

I RAPPORTE CON L'ENTE INVIANTE

Il Coordinatore dell'Area Minori, in sinergia con il Referente del servizio, cura i rapporti con l'Ente Inviaante. In particolare:

- raccoglie e coordina le informazioni provenienti dai servizi territoriali e dall'équipe educativa;
 - trasmette al Tribunale per i Minorenni, ogni sei mesi, l'elenco dei minori ospiti, come previsto dall'art. 9, comma 4 della Legge 184/83 e successive modifiche.
-

I COSTI DEL SERVIZIO

In alcuni casi, possono essere previsti **costi a carico dell'utente o dei familiari** per attività specifiche realizzate in Comunità, in base alle necessità individuali.

LA SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO

Ogni anno vengono somministrati **strumenti di rilevazione della soddisfazione** a minori, famiglie (ove possibile) e committenti.

Il questionario può essere consegnato presso la sede di Portaperta o direttamente al Referente della Comunità o al Coordinatore dell'Area Minori.

I dati raccolti sono utilizzati per migliorare la qualità del servizio.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

Reclami o segnalazioni possono essere presentati verbalmente o per iscritto, presso la sede del servizio o quella amministrativa.

Il Coordinatore dell'Area Minori e il Responsabile del servizio si attivano tempestivamente per la risoluzione delle problematiche segnalate.

I VOLONTARI

Il servizio si avvale del contributo di volontari adeguatamente selezionati e formati. Essi possono collaborare in diversi ambiti:

- **Gestione della casa:** supporto nelle attività quotidiane e nell'organizzazione di eventi;
 - **Educativo:** partecipazione alla progettazione educativa sotto supervisione;
 - **Relazionale:** affiancamento dei minori nelle attività;
 - **Professionale:** partecipazione a momenti formativi e verifiche periodiche.
-

I NOSTRI PRINCIPI

- **Eguaglianza:** accesso ai servizi senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche o disabilità.
 - **Imparzialità:** servizi erogati secondo criteri di equità e oggettività.
 - **Continuità:** servizio regolare e continuo, con comunicazioni preventive in caso di interruzioni.
 - **Diritto di scelta:** nei limiti della normativa vigente, l'utente può scegliere l'ente erogatore.
 - **Privacy:** tutela dei dati personali secondo la Legge n. 196/2003.
 - **Partecipazione:** famiglie coinvolte nell'intervento educativo e nella valutazione del servizio.
 - **Efficienza ed efficacia:** uso ottimale delle risorse per soddisfare i bisogni dei minori.
-

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge 381/1991 – Disciplina delle cooperative sociali
- Legge 328/2000 – Carta dei Servizi Sociali
- Legge Regionale 22/2002 – Autorizzazione e accreditamento strutture socio-sanitarie
- Legge Regionale 23/2006 – Norme per la promozione della cooperazione sociale

Revisione a cura di *Canal Denise*
Coordinatore Area Minori di Portaperta SCS ONLUS IS
Aprile 2025