



COMUNITÀ  
EDUCATIVA  
CONTRÀ FASCINA

CARTA DEL SERVIZIO

---



## INDICE

### **1. presentazione**

### **2. principi fondamentali della Carta del Servizio**

### **3. il servizio:**

- la mission e l'obiettivo generale**
- chi sono i destinatari del servizio**

### **4. modalità di ammissione e di accoglienza**

### **5. criteri di qualità del servizio**

### **6. la tutela dell'utenza**

### **7. validità della carta del servizio**

### **8. informazioni utili**

---

## PRESENTAZIONE

La Carta del Servizio è un documento fondamentale che rappresenta la **carta d'identità** della Comunità Educativa "Contrà Fascina" ed è proprio in considerazione di questo fatto che si è cercato di definirla seguendo un approccio volto alla comprensione e alla fruibilità da parte di tutti i soggetti interessati e coinvolti: minori, famiglie d'origine, servizi inviati, operatori sociali, volontari.

Questa Carta del Servizio, pertanto, non costituisce solamente uno sforzo comunicativo, ma un preciso impegno nei confronti dell'utenza, intesa in senso globale, a concretizzare e perseguire ciò che in questo documento viene presentato e dichiarato, secondo criteri di trasparenza e partecipazione.

La Carta del Servizio è stata pensata e realizzata, inoltre, come strumento di miglioramento continuo della qualità e di innovazione del servizio stesso al fine di garantire con modalità sempre più adeguate ed aggiornate il **soddisfacimento dei diritti e dei bisogni della persona**.

Infatti secondo noi la **qualità** non è un dato immutabile e statico, ma bensì un **valore da perseguire** all'interno di un continuo processo di ricerca, cambiamento ed evoluzione.

Per questo motivo la Comunità Educativa "Contrà Fascina" della Cooperativa Sociale Tangram si è sempre attivata a partecipare a percorsi formativi riguardanti il tema della qualità sia a livello comunale sia a livello consortile.

E' infatti accreditata attraverso il percorso di Accreditamento Professionale Volontario con il Consorzio PRISMA di Vicenza ed, inoltre, ha partecipato al percorso di sperimentazione della L.22/2002 del Veneto ottenendo l'autorizzazione all'esercizio e l'accREDITAMENTO istituzionale.

---

## PRINCIPI FONDAMENTALI

E' nostra convinzione che i principi presentati in seguito siano da leggere nell'ottica della tensione al **raggiungimento della pienezza dell'individuo**, intesa come la massima espressione di sé in relazione al mondo.

### ➔ LA FAMIGLIA

**Ogni minore ha diritto di non perdere i riferimenti familiari** per lui significativi; pertanto questa finalità va perseguita per tutto il tempo di permanenza in comunità sia a livello progettuale che nella relazione quotidiana.

### ➔ STILE FAMILIARE E FAMILIARITA'

Sono garantiti dalla residenzialità di una figura volontaria residente e di una famiglia di appoggio insieme alla presenza di educatori professionali in un'ottica di integrazione e condivisione.

Si esprimono attraverso la gestione della casa, della quotidianità e delle economie in modo familiare, coinvolgendo tutti i protagonisti e facendo emergere le particolarità e l'ideale di famiglia di ognuno.

### ➔ EGUAGLIANZA

**Nessuna distinzione** nell'erogazione del servizio potrà essere compiuta per motivi riguardanti la razza, la lingua, la religione, l'estrazione sociale.

### ➔ UNICITA'

**Ogni minore ha diritto ad essere accompagnato come soggetto unico** e tutti gli interventi educativi nei suoi confronti devono essere esclusivi ma intenzionalmente inseriti all'interno del progetto globale di comunità attraverso il quale si valorizzano e si integrano le unicità delle altre minori accolte.

### ➔ CONTINUITA'

Tale servizio garantisce l'impegno nella costruzione di progetti individuali e nel perseguimento degli obiettivi corrispondenti all'evoluzione delle esigenze del minore **fino all'età di 21 anni**, nell'ambito della comunità o accompagnandolo in altre soluzioni progettuali.



---

## ➔ **PARTECIPAZIONE**

Ha diritto ad essere **coinvolto** nella **conoscenza** del proprio **progetto educativo** individuale (PEI) ogni minore secondo il proprio grado di consapevolezza e capacità critica. Il minore **è soggetto attivo** nella gestione della vita quotidiana del servizio secondo le proprie caratteristiche ed esigenze.

**La famiglia di origine**, quando il Servizio Sociale lo ritiene possibile e opportuno, **è resa partecipe** della costruzione del progetto educativo del minore ed aggiornata sulla vita quotidiana della propria figlia.

## ➔ **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

E' garanzia di un buon andamento dell'intervento educativo la congruenza tra il Progetto Quadro elaborato dal Servizio Sociale ed il progetto educativo individuale (PEI) redatto dall'équipe del servizio erogante.

La professionalità degli operatori, conforme agli standard regionali, ed il Progetto Generale del Servizio sono caratteristiche fondamentali del servizio stesso.

**L'organizzazione del servizio tende a garantire e raggiungere l'uso ottimale delle risorse umane, strutturali ed economiche.**

---

## IL SERVIZIO

### ➔ **La Mission e l'Obiettivo Generale**

La Comunità Contrà Fascina, è **una comunità educativa per minori** di tipo residenziale e flessibile alle diverse esigenze delle utenti nei tempi e nelle modalità d'intervento e di risposta alla necessità di accoglienza. Nella comunità "Contrà Fascina" vi è, da parte dell'équipe, un impegno continuo a cercare strade possibili per accompagnare le ragazze in accoglienza, poiché il centro è l'accoglienza della persona, non il suo problema.

La Comunità garantisce:

- ✓ un servizio globale di accoglienza residenziale ed educativa in un ambiente unitario e coordinato, **con la possibilità di un intervento educativo che sa**, con relativa ma visibile flessibilità, **modificarsi adattandosi all'esigenza di accoglienza dell'utente;**
- ✓ una risposta alla necessità di dare **continuità**, stabilità e possibilità di evoluzione al progetto educativo individuale nel breve, medio e lungo termine;
- ✓ la possibilità di diversificare e **individualizzare i progetti** per rispondere ai bisogni dell'utente legati alla crescita e alla maturazione individuale;
- ✓ gestione dell'équipe educativa continuativa in orari e in spazi. L'équipe della Comunità Educativa, messa a disposizione dalla cooperativa Tangram, è composta da personale professionale e volontario.

L'équipe prevede:

- ✓ **4 educatori professionali**
- ✓ **1 responsabile**
- ✓ **1 volontaria residente nella struttura**
- ✓ **1 famiglia di appoggio residente in appartamento adiacente.**

La mission e l'obiettivo generale del servizio sono quelli di fornire alle minori un ambiente educativo in cui poter fare esperienza di una accoglienza completa e incondizionata da parte di adulti competenti e disponibili, e di poter ricevere gli stimoli educativi adeguati per riprendere il proprio percorso evolutivo in vista di una vita in autonomia, di un rientro nella famiglia d'origine o di un inserimento in famiglia affidataria. Per questo l'équipe di Contrà Fascina collabora con il servizio pubblico di base per la tutela dei minori, con le famiglie d'origine, con quelle affidatarie e con i territori, in modo da tessere una rete educativa in cui ogni attore sia coinvolto.

---

➔ **Chi sono i destinatari del servizio (tipologia di utenza)**

La comunità "Contrà Fascina" della Cooperativa Sociale Tangram si caratterizza per il suo **stile familiare di accoglienza** e si rivolge **a minori di sesso femminile dagli 11 ai 18 anni**; nel caso si verifichi il bisogno, con l'avvallo del servizio pubblico di riferimento, vi è la **possibilità** di continuare il progetto **fino al 21esimo anno d'età**.

La comunità educativa prevede la possibilità di progetti diurni nel caso in cui avvenga una modifica ed evoluzione del PEI (Progetto Educativo Individualizzato) di minori o maggiorenni già in accoglienza presso la struttura.

La comunità offre, inoltre, l'opportunità di attuare **progetti di accompagnamento domiciliare** delle minori accolte sia in famiglia di origine che eventualmente in famiglia affidataria **nell'ottica di un processo di deistituzionalizzazione**.

Il **totale** massimo di inserimenti previsti è di **8 accoglienze** residenziali.

**Le minori che vengono accolte sono quelle che maggiormente possono trovare una risposta al loro disagio in un ambiente che garantisce una accoglienza in stile familiare con esperienza e standard adeguati di professionalità.**

---

## MODALITA' DI AMMISSIONE E DI ACCOGLIENZA

- 1. L'Assistente Sociale** **contatta il responsabile** della comunità e chiede un incontro per una breve presentazione della situazione della minore.
- 2. Il responsabile** raccoglie **la richiesta** attraverso l'apposito modulo e riporta la decisione all'équipe.
- 3. L'équipe valuta la richiesta** in base alla tipologia del caso, alle risorse della comunità e alla compatibilità con il disagio manifestato delle minori già accolte.
- 4.** In caso di risposta affermativa si chiede un **ulteriore incontro** al fine **di** un maggiore **approfondimento** sulla situazione, di un eventuale scambio di documenti personali, di una prima definizione degli obiettivi di permanenza in comunità (Progetto Quadro) e di concordare il processo di avvicinamento della minore verso la comunità che può essere graduale o veloce.
- 5. Primi contatti** (visita di conoscenza alla comunità, inviti programmati in particolari momenti, inviti a pranzo o cena, ecc.) **e successivo inserimento.** In queste occasioni può essere coinvolta anche la famiglia di origine in accordo con i Servizi Sociali soprattutto nel caso di affidi consensuali.
- 6. Dopo** una prima fase di osservazione della durata massima di **3 mesi**, avviene la **costruzione** da parte dell'équipe **del Progetto Educativo Individualizzato** sulla base della valutazione multidimensionale della minore ed **in coerenza con il Progetto Quadro** di cui è titolare il Servizio inviante.
- 7. Verifiche mensili** con il Servizio Sociale sulla situazione dell'accoglienza.



---

## CRITERI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

### ➔ ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

- ✓ è presente un **progetto di comunità** periodicamente rivisto e aggiornato
- ✓ il servizio garantisce un **adeguato rapporto operatore-utente** secondo quanto previsto dalla normativa in vigore
- ✓ è presente un **responsabile del servizio** con funzioni di coordinamento interno e di rappresentanza esterna

### ➔ STRUTTURE E ATTREZZATURE

- ✓ È garantito un servizio di **pulizia** costante e di **cura** degli **ambienti**
- ✓ Il servizio è collocato in una **zona centrale** con possibilità di accesso a tutti i tipi di servizio (scuole, luoghi di culto, servizi sociali, centri sportivi, luoghi culturali e di aggregazione, ecc.)

### ➔ PROFESSIONALITA' E BENESSERE DEL PERSONALE

- ✓ Gli operatori sono in possesso del **titolo di studio** richiesto dalla normativa
- ✓ È garantita un'attività di **supervisione**
- ✓ È presente un **piano annuale di formazione** programmato con il contributo dell'équipe

### ➔ SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

- ✓ È garantita la **personalizzazione degli spazi** da parte degli utenti ed anche la possibilità di **diete personalizzate**.
- ✓ I pasti sono preparati e consumati all'interno della comunità.
- ✓ Vengono **organizzati** periodicamente e secondo le necessità **momenti di verifica sul clima** con le minori
- ✓ La **famiglia di origine** viene **coinvolta** costantemente sia rispetto alla quotidianità che al progetto educativo della figlia.

### ➔ SISTEMA INFORMATIVO E DOCUMENTAZIONE

- ✓ per ogni minore viene costruito un **Progetto Educativo Individualizzato** in quale viene verificato costantemente
- ✓ settimanalmente gli operatori svolgono una **riunione d'équipe** al fine di un'adeguata circolazione delle informazioni e condivisione degli interventi educativi.

---

## TUTELA DELL'UTENZA

**La tutela dei diritti dei minori e delle loro famiglie si esplica anche attraverso forme di *partecipazione* alla vita del servizio e attraverso strumenti di rilevazione della soddisfazione dell'utenza al fine del miglioramento della qualità delle attività del servizio stesso.**

A seconda della tipologia di utenza si distinguono:

- ✓ per le minori:
  - incontri quindicinali con le ragazze su questioni generali e contingenti, individuali e collettive (verifiche sul clima)
  - coinvolgimento in alcune fasi progettuali secondo il proprio grado di consapevolezza e capacità critica
  
- ✓ per le famiglie d'origine:
  - incontri periodici, anche domiciliari, su tematiche inerenti il percorso educativo della figlia
  - coinvolgimento in alcune fasi del progetto educativo individuale soprattutto nel caso di affidi consensuali
  
- ✓ per il Servizio Sociale:
  - collaborazione della Comunità alla stesura del Progetto Quadro
  - compartecipazione del Servizio Sociale alla stesura del Progetto Educativo Individuale (PEI)
  - incontri di verifica mensili sull'andamento dell'accoglienza della minore
  - somministrazione periodica di un questionario sulla qualità di relazione tra il Servizio Sociale e la Comunità.

---



## VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La redazione del seguente documento si è conclusa nel mese di dicembre 2010.  
La suddetta Carta dei Servizi ha validità triennale.

---

## INFORMAZIONI UTILI

La **sede** della Comunità Educativa "Contrà Fascina" è sita in Contrà Mure S. Rocco, 44 - 36100 Vicenza.



➔ Contrà Mure S. Rocco è una parallela di viale Mazzini, zona Teatro nuovo. La Comunità è ubicata nel Parco S. Rocco, all'interno delle mura della città di Vicenza.

**Orario di apertura:** 24 ore su 24

**Responsabile:** Dr.ssa Balbi Barbara

**Recapiti telefonici:** ab. 0444-222672  
cell. 320 6126671  
fax. 0444-327341

**E-mail:** [comunita.tangram@progettosullasoglia.it](mailto:comunita.tangram@progettosullasoglia.it)

**ESTREMI AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO:**  
PROT. 52526 DEL 30.09.2008

**ESTREMI ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE:**  
PROT. 60613 DEL 4.11.2008

---



A cura di Tangram Cooperativa Sociale