

Carta Servizi

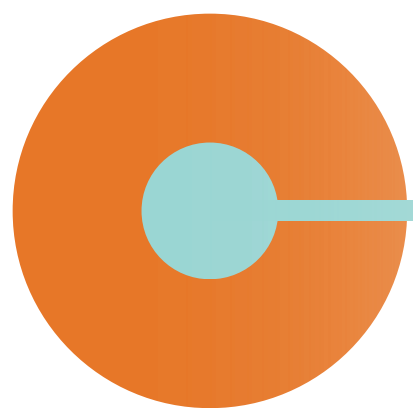
Comunità Educativa Diurna Aura
per minori e adolescenti



SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Indice

Perché una Carta Servizi?	3	Risorse professionali	19
Chi siamo	4	Formazione e sicurezza del personale	21
Mission e valori Cooperativa	6	Rapporti con la famiglia	22
Comunità Educativa Diurna per minori e adolescenti	7	Metodologia operativa	23
Cos'è	7	Organizzazione e strutturazione del tempo	25
A chi si rivolge	8	Giornata tipo durante l'anno scolastico	25
Obiettivi Comunità	10	Estensione orario in vacanza	26
Servizi offerti	12	Tariffe e prestazioni	27
Prestazioni di carattere strutturale, spazi e ambienti	14	Diritti e doveri dei fruitori dei servizi della Comunità	28
Prestazioni di carattere educativo	16	Fattori di qualità	29
Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)	16	Gestione suggerimenti e reclami	29
Progetto Quadro	17	Questionari di gradimento	30
Metodologia Operativa	17	Contatti	31
Prestazioni di carattere psicologico	18		



Perché una Carta Servizi?

Per noi della Fides Società Cooperativa Sociale ONLUS è un'importante strumento di presentazione per fornire informazioni in merito alle nostre scelte, un'accurata descrizione di chi siamo, cosa rappresentiamo e ciò che ci auspichiamo di diventare per il futuro.

In questa Carta dei Servizi illustreremo i principi, i valori, l'organizzazione della Cooperativa, i servizi che offre e le modalità di erogazione in un'ottica di trasparenza, efficienza ed efficacia, che sono principi fondativi del nostro agire professionale e sociale.

Ci auguriamo sia una guida semplice, chiara e comprensibile per facilitare il dialogo e la collaborazione tra la Cooperativa, i committenti, i lavoratori soci e non soci e tutti i fruitori dei nostri servizi.

La Carta servizi verrà aggiornata ogni tre anni e/o qualora le condizioni e l'erogazione dei nostri servizi lo rendano necessario. Il documento verrà pubblicato sul sito della Cooperativa www.fides-assistenza.org, sarà disponibile presso la sede legale e operativa della stessa in via Pastrengo 14, Carità di Villorba (TV), verrà consegnato in modalità cartacea o via mail/Pec a chi ne farà richiesta e ad ogni cliente prima dell'attivazione di un servizio.

Chi siamo

Fides Società Cooperativa Sociale nasce nel 2008 per offrire servizi di assistenza alle persone in stato di necessità e vanta un'esperienza quasi ventennale nel Terzo Settore, offrendo assistenza alle persone disagiate.

Grazie all'attività fondamentale e alle competenze dei suoi lavoratori dipendenti, dei soci lavoratori, di tutti i collaboratori ed esperti e qualificati, persegue lo scopo di promuovere e fornire servizi socio-sanitari, educativi ed assistenziali di alta qualità.

FIDES è iscritta al Registro Imprese della Camera di Commercio di Treviso - Belluno nell'Albo delle Società Cooperative con il numero A193123 dal 29/07/2008; Sezione: Cooperativa a mutualità prevalente di cui gli art. 2512 e seg. nella categoria Cooperative Sociali e Categoria di attività Produzione e lavoro, gestione servizi ed inserimento lavorativo (tipo A e B); Numero REA: TV - 333779.

Iscritta all'ALBO REGIONE VENETO DELLE COOPERATIVE SOCIALI, opera nel territorio limitrofo alla sede della stessa e in Provincia di Treviso in un raggio di 30/40 km dalla sede legale.

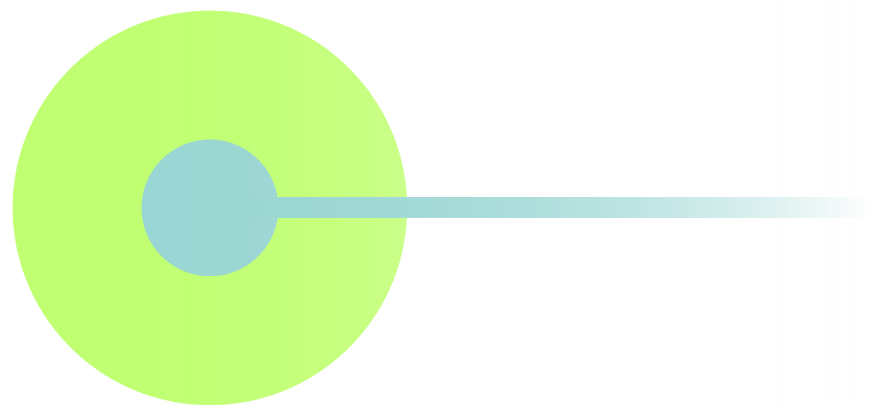


La Cooperativa ha gestito una Comunità Alloggio per anziani, nonché fornisce assistenza socio - assistenziale domiciliare (SAD) a favore di soggetti privati e pubblici. Dal 2009 ha ampliato l'operatività anche a favore dell'infanzia e dei servizi educativi e culturali in attività di progetti educativi pomeridiani rivolti a bambini della Scuola Primaria durante l'anno scolastico (tempi integrati e doposcuola), servizio di entrata anticipata ed uscita posticipata, servizio di assistenza mensa, servizio di educativa domiciliare e familiare per Comuni e vari progetti come Settembre Insieme, In pasta con Anna, laboratori creativi per bambini a tema, Spazio Ascolto per le Scuole e altri progetti per le politiche giovanili.

La Cooperativa si è specializzata negli anni in Centri Estivi a favore di bambini delle Scuole dell'Infanzia e Scuole Primarie e nel 2022 grazie al Comune di Villorba (TV) ha fatto nascere il CEPR (Centro Educativo Pomeridiano Ragazzi), un'importante opportunità per prevenire situazioni di marginalità e devianza a favore di minori dai 6 ai 14 anni. Nel 2005 Fides è stata autorizzata e accreditata con Deliberazione n. 1073 del 9/5/25 per la Comunità Educativa Diurna per Minori e Adolescenti Aura.

L'impegno peculiare di Fides continua. Entrare in sintonia con il tessuto territoriale per saper interpretare, in modo differenziati, specifico e mirato i diversi bisogni e programmare interventi volti alla presa in carico dei problemi per ridurre gli effetti negativi degli utenti a cui si presta a fornire il servizio, in particolare all'ambito minorile, è quotidianamente il nostro impegno e agire sociale.





Mission e valori Cooperativa

La scopo è garantire un'elevata qualità di vita dell'Utente, nel rispetto dell'individualità, riservatezza e dignità della persona. La considerazione dei bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio, è il cardine del nostro intervento professionale. La realizzazione dei progetti avviene in sinergia con enti, associazioni del terzo settore e i fruitori dei servizi; il fine ultimo è il bene comune dei minori e delle famiglie del territorio.

Centralità della persona, trasparenza, correttezza, rispetto, fiducia e responsabilità sono i valori del nostro agire professionale.

Principi fondamentali d'ispirazione:

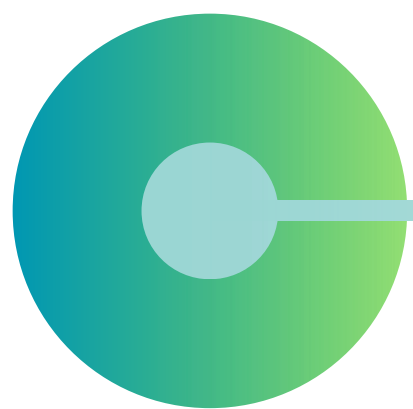
Uguaglianza: ci impegnano a garantire servizi senza discriminazioni e distinzioni di alcun genere;

Imparzialità: ogni nostro operatore garantisce imparzialità e giustizia assicurando dignità e privacy;

Partecipazione: per soddisfare al meglio le richieste dei nostri fruitori, accogliamo reclami, suggerimenti e riflessioni rendendo trasparente e partecipe l'utente al nostro operato;

Efficienza ed efficacia: ci impegnano ad erogare servizi di alta qualità mediante l'adozione di strumenti idonei a valutare l'efficacia dei risultati e la soddisfazione dei bisogni dell'utenza.





Comunità Educativa Diurna per minori e adolescenti

7

Cos'è?

Denominazione DGR n. 84 del 16 gennaio 2007.

Definizione: E' un servizio educativo assistenziale con il compito di accogliere durante il giorno il minore qualora il nucleo familiare sia impossibilitato o incapace di assolvere al proprio compito. I locali e la gestione del servizio hanno forte caratterizzazione domestica.

Utenza: minori fino a 18 anni, maschi e/o femmine.

Capacità ricettiva: può accogliere fino a un numero massimo di 10 minori.

La comunità educativa diurna è situata a Carità di Villorba (TV) in Via Pastrengo 14 (ex Casa Leonardo) con accesso da via XX Settembre (cancello grande) in zona urbanizzata (ZTO B2) in posizione strategica in prossimità di P.zza Aldo Moro, dove sono ubicati i principali servizi per il cittadino: sede municipale centrale, uffici dei Servizi Sociali Comunali, Biblioteca Comunale, Carabinieri, Scuole Primarie e Secondarie di Primo Grado, un'area verde comunale, fermata dell'autobus e molteplici attività commerciali. La sua posizione aiuta a promuovere e facilitare l'integrazione e la socializzazione dei minori con il territorio locale. E' raggiungibile con i mezzi pubblici attraverso il servizio pullman (linea Treviso - Conegliano - Vittorio Veneto) e il servizio autobus (autobus n. 1 - Fermata Piazza Aldo Moro oppure autobus n. 4 - fermata Via Solferino, Carità di Villorba).



SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

A chi si rivolge?

La comunità può accogliere fino a un massimo di 10 minori dai 6 ai 18 anni, di ambo i sessi, in situazione di disagio familiare e/o sociale oppure semplicemente quando il nucleo familiare non può garantire una presenza continua per motivi lavorativi e/o perchè le figure genitoriali manifestano delle fragilità educative tali da necessitare un sostegno diurno nella supervisione, cura, educazione e protezione dei minori.

I minori accolti possono presentare le seguenti caratteristiche:

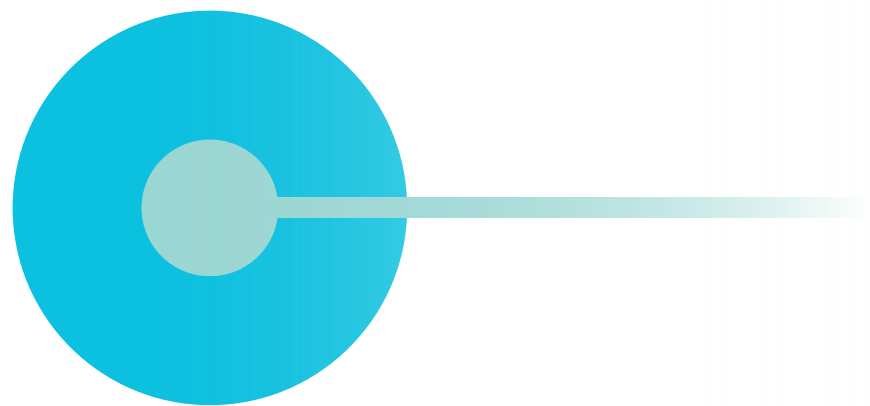
- Fragilità adolescenziali e paure tipiche dell'età;
- Svantaggio sociale, culturale e linguistico;
- Carenze sociali ed educative all'interno della famiglia;
- Problemi di gestione del tempo libero e/o utilizzo eccessivo di tecnologie digitali;
- Difficoltà nella gestione dei doveri scolastici o lavorativi;
- Difficoltà relazionali con i pari;
- Mancanza o carenza di adulti educativamente significativi.

I servizi si rivolgono non solo ai minori ma a tutto il nucleo familiare che voglia mettersi in gioco per superare le difficoltà presenti, per trovare una soluzione adeguata e sicura in un contesto educativo organizzato.

L'ammissione del minore avviene su richiesta dei Servizi Sociali dell'Ente pubblico di riferimento (Comuni limitrofi e non); viene valutata dall'equipe (Uffici Servizi Sociali, ente gestore e/o Ulss) e dopo essere stata accolta dall'Ente gestore della Comunità Diurna si prevede per il minore l'inserimento con un periodo di osservazione al termine del quale, se ci sono i presupposti (caratteristiche rispetto al contesto gruppo, bisogni ed esigenze del minore) si formalizzerà con l'assistente sociale e la famiglia il progetto educativo individualizzato.

Qualora si stipuli un contratto privato direttamente famiglia - Cooperativa Fides, il servizio di riferimento sarà rappresentato in primis dall'Ente gestore.





Obiettivi Comunità

10

La Comunità intende offrire al minore un supporto di tipo educativo e formativo all'interno di un ambiente a caratterizzazione familiare nel quale viene privilegiato il rapporto interpersonale e dove il minore e la famiglia possano trovare opportunità di sostegno, di confronto e di investimento affettivo.

Obiettivi specifici:

Sviluppare l'autonomia decisionale e gestionale, commisurata all'età;

Acquisire la consapevolezza di sé, favorendo l'espressione delle emozioni e delle potenzialità;

Favorire la crescita delle opportunità di socializzazione e la creazione di una rete territoriale di supporto in un clima che sia il più possibile di cooperazione e partecipazione;

Collaborare attivamente con i Servizi Sociali e/o invianti e tutte le figure educative al fine di attuare un'importante alleanza educativa;



SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

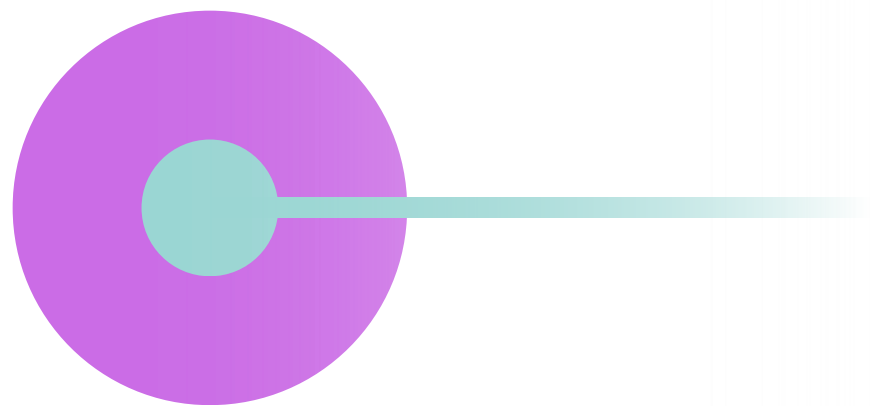
Superare le difficoltà scolastiche con supporto scolastico e contatti con gli insegnanti;

Offrire modelli di riferimento significativi;

Offrire un adeguato sostegno psicologico;

Sostenere il recupero e la cura del rapporto minore-famiglia;

Sostenere ed affiancare la famiglia, in particolare i genitori, nell'espletamento della sua funzione di cura e crescita del minore, promuovendo cambiamenti nell'ottica della condivisione e della corresponsabilità, senza sostituirsi ad essa.



Servizi offerti

12

Accoglienza e supporto diurno: La comunità accoglie i minori durante il giorno quando la famiglia non è in grado di assolvere al proprio compito.

Progettazione educativa individualizzata (P.E.I.): Per ogni minore vengono definiti obiettivi e interventi specifici, tenendo conto della storia personale, familiare, scolastica, lavorativa, del tempo libero e delle dinamiche di gruppo.

Progetto Quadro: Strumento operativo che delinea le scelte fondamentali di intervento per la famiglia d'origine e per il minore, accompagnando tutto il percorso di presa in carico. Il progetto quadro viene definito in prima istanza da una valutazione congiunta tra Servizio Sociale e Azienda Unità Sanitaria Locale. Ha lo scopo di ricostruire la storia, le conoscenze, la situazione del minore, favorire l'interazione tra servizi e comunità per poi condividere le informazioni da trasmettere alla comunità stessa al fine di un buon inserimento attraverso un lavoro d'équipe con il responsabile/coordinatore della comunità.

Supporto psicologico: Spazi di ascolto e incontro programmati per minori, adulti, coppie di genitori o famiglie, volti a prevenire disagio, gestire difficoltà, stimolare risorse personali di tutti i soggetti coinvolti e promuovere benessere.



SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

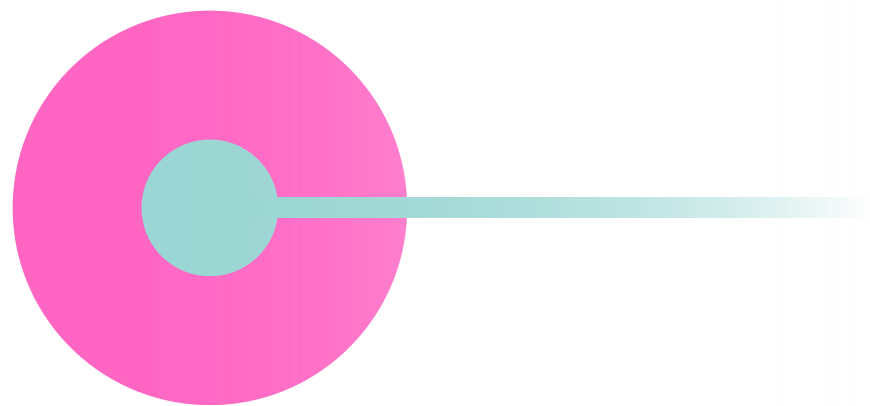
Sostegno alla famiglia: Coinvolgimento della famiglia nel percorso formativo attraverso attività, laboratori, incontri quotidiani, di verifica e colloqui di sostegno.

Attività educative e didattiche: Supporto nello svolgimento dei compiti scolastici, laboratori creativi, attività ludiche e di socializzazione, con attenzione allo sviluppo dell'autonomia.

Organizzazione del tempo: Scansione della giornata tipo che include pasti, tempo libero, attività didattiche e strutturate e momenti di socializzazione.

Rapporti con il territorio: Promozione dell'integrazione e della socializzazione dei minori attraverso l'inserimento in servizi esterni come scuole, associazioni sportive e culturali.

Gestione della documentazione: Raccolta e conservazione di tutte le informazioni relative ai minori e al servizio, nel rispetto della normativa sulla privacy.



Prestazioni di carattere strutturale, spazi e ambienti

La Comunità Diurna è un ambiente di tipo familiare, accogliente, ordinato, pulito e personalizzato, situato in Via Pastrengo 14 a Carità di Villorba (TV).

La sua posizione è strategica, vicina a servizi cittadini principali come sede municipale, uffici dei Servizi Sociali, biblioteca, carabinieri, scuole e aree verdi, facilitando l'integrazione dei minori con il territorio.

Spazi esterni: È presente un'area a prato verde per attività ludiche all'aperto (es. mini-calcetto) e un porticato per giochi come calcio-balilla, ping-pong, o attività laboratoriali e di supporto scolastico.

Primo piano: L'ambiente dedicato agli utenti è al primo piano, accessibile tramite una scala a sviluppo circolare.

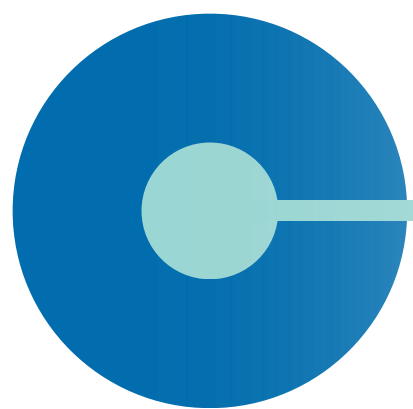


Aree interne:

- Tre ambienti dedicati alle attività educative, di cui due una per la didattica con PC , una per le attività musicali, una per le attività laboratoriali;
- Una cucina attrezzata per la preparazione e condivisione dei pasti;
- Un'ampia sala polivalente con area pranzo e zona relax/attività strutturate (giochi di gruppo da tavolo), dotata di televisore e Wi-Fi;
- Spogliatoio e bagno per gli operatori, e un locale per la gestione amministrativa;
- Due servizi igienici al primo piano accessibili anche a persone con disabilità.

Gli ambienti sono stati adeguati alle esigenze dei fruitori e alle modalità organizzative della Cooperativa. Sono garantite le normative di sicurezza sul lavoro, prevenzione incendi e impianti.





Prestazioni di carattere educativo

16

L'ambiente è accogliente e non discriminante, per accompagnare il minore nell'accettazione della propria storia. Si lavora per l'emancipazione dei ragazzi e la preparazione al futuro, rinforzando le loro abilità. Viene incentivata la partecipazione dei ragazzi alla vita comunitaria e il rispetto dei diritti; vengono realizzati interventi specifici a seguito di un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.).

Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.):

Viene realizzato per ciascun minore, in accordo con le figure professionali e gli educatori.

- Contiene obiettivi educativi, storia personale e familiare, problematiche e potenzialità.
- Definisce la divisione dei ruoli tra gli operatori e i servizi coinvolti.
- Prende in considerazione salute, abilità, interessi, autonomia, e le dimensioni scolastica, lavorativa, del tempo libero, familiare e relazionale.
- Consente di raccogliere informazioni, individuare problemi e risorse, monitorare e verificare l'andamento del progetto.
- Viene verificato periodicamente con minore e famiglia.



SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Progetto Quadro:

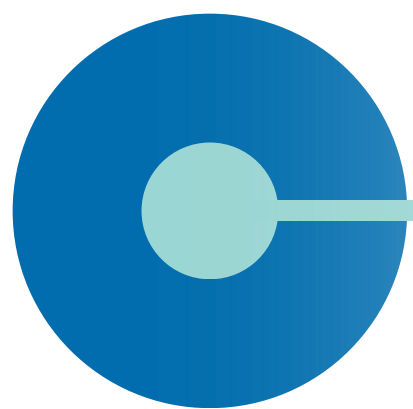
Strumento operativo che delinea le scelte fondamentali di intervento per la famiglia d'origine e per il minore, definito da una valutazione congiunta tra Servizio Sociale e Azienda ULSS.

- Ricostruisce storia e situazione del minore, favorisce l'interazione tra servizi e comunità.
- Individua obiettivi, tempi di verifica ed eventuali riformulazioni.

Metodologia operativa:

Basata su protezione e cura, dialogo e ascolto, azione educativa finalizzata, relazione equa e reciproca tramite un patto educativo e un approccio sistemico.





Prestazioni di carattere psicologico

18

Il supporto di figure professionali esperte come lo psicologo e il supervisore esterno sono fondamentali per prevenire situazioni di disagio e malessere.

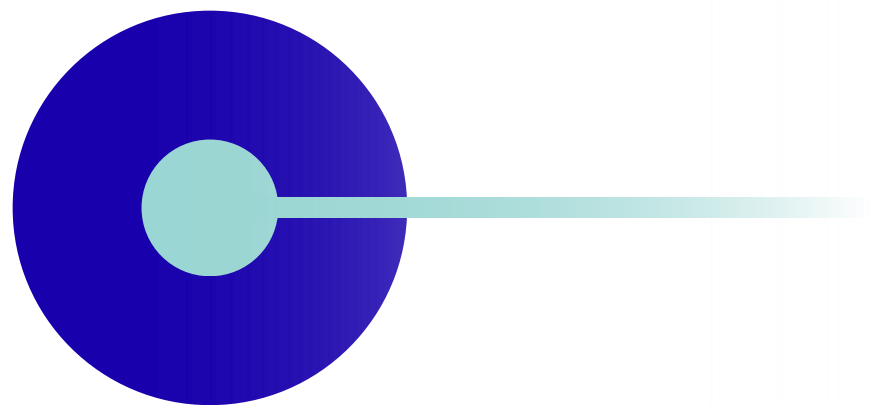
In Comunità educativa diurna viene offerto uno spazio programmato di ascolto e incontro per il singolo minore, l'adulto, la coppia di genitori o la famiglia. Questo spazio permette di relazionarsi con un professionista che può guidare nel raggiungimento di un migliore stato di benessere, aiutando a risolvere o gestire le difficoltà e stimolando le risorse personali di tutti i soggetti coinvolti. La figura dello psicologo sarà inserita a discrezione del Responsabile della comunità per situazioni e casi specifici. Prevista inoltre la figura del supervisore esterno con laurea in area psico, socio, pedagogica, indispensabile per gli educatori.

Il supervisore esterno avrà i seguenti compiti:

- Aiutare nella comprensione della personalità dei minori e nella gestione dei rapporti.
- Fornire un contributo nella progettazione educativa e indicazioni per il miglioramento della qualità del servizio.
- Osservare e analizzare il "fare professionale", offrendo un "contenitore protetto" per elaborare vissuti, ansie ed emotività, e sviluppare autoformazione.



SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



Risorse professionali

19

La Comunità Diurna è dotata di un piano di lavoro che definisce funzioni e attività del personale, nel rispetto della normativa sulla privacy e sicurezza sul luogo di lavoro. La competenza, l'affidabilità, la professionalità accompagnata da formazione costante degli educatori rappresenta il pilastro qualitativo della struttura.

Ruoli chiave:

- **Responsabile:** Cura la direzione, programmazione, monitoraggio e controllo del servizio, gestione delle risorse finanziarie, definizione del programma di vita quotidiana, indirizzo e sostegno agli educatori. Favorisce i rapporti istituzionali, prepara il Piano di Aggiornamento e Formazione, gestisce l'ammissione e dimissione dei minori, è responsabile della privacy e referente amministrativo.
- **Coordinatore/Educatore:** Svolge compiti di coordinamento organizzativo e tecnico, mantiene i rapporti con i servizi sociali e specialistici. Garantisce la formulazione e verifica dei PEI, la corretta documentazione, l'igiene, collabora alla formazione e al monitoraggio del servizio, assicurando riservatezza delle informazioni. Mantiene i contatti con le famiglie e le stimola alla partecipazione.

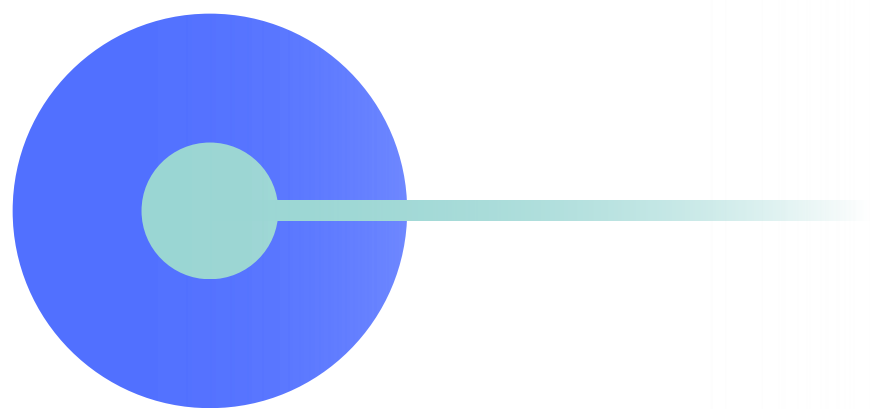


SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

- **Psicologo:** offre uno spazio programmato ai ragazzi per poter esprimere le loro emozioni e contraddittorie tipiche della loro età, al disorientamento sul futuro, alla demotivazione scolastica e al vissuto personale. Alla famiglia viene offerto uno spazio in cui toccare la sofferenza ed il disagio dei suoi membri intervenendo sulle dinamiche relazionali tra i vari componenti al fine di migliorare il funzionamento familiare e apportare benessere al singolo soggetto. La figura dello psicologo sarà inserita a discrezione del Responsabile.
- **Educatore:** formula il PEI dei minori previa condivisione in equipe e provvede alla verifica e all'aggiornamento progressivo degli obiettivi; accompagna il percorso educativo degli ospiti in un clima sereno che faciliti la partecipazione dei minori nel percorso educativo; , assicura lo svolgimento della programmazione quotidiana, redige relazioni e diari , cura le relazioni educative con i minori e con le famiglie e garantisce la riservatezza delle informazioni.
- **Ausiliario** (se previsto): Aiuta nella preparazione e somministrazione dei pasti, attività domestiche ed eventuale servizio trasporto.

Sono previste ulteriori risorse adeguatamente formate :

- **stagisti e tirocinanti** che saranno integrati nelle attività e riunioni d'equipe per osservare e sperimentare interventi educativi.
- **volontari** iscritti nel libro soci , adeguatamente formati e supportati dall'equipe educativa della comunità come valore aggiunto e di supporto al percorso educativo dei minori.



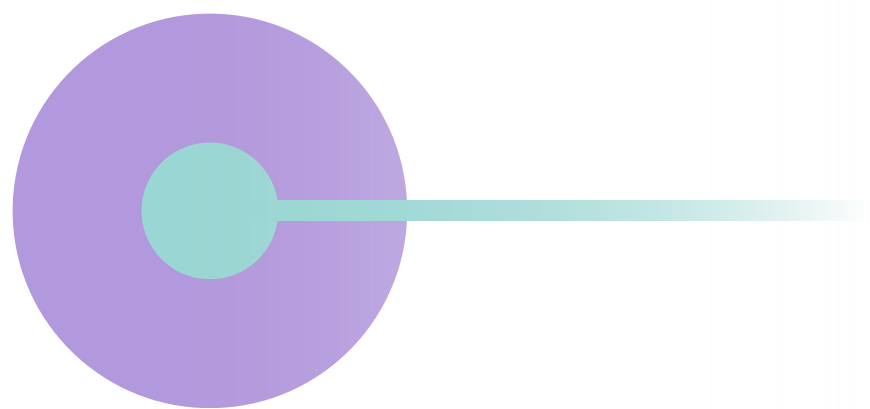
Formazione e sicurezza del personale

Per garantire qualità ed efficienza, la Cooperativa sostiene la professionalità di ogni educatore attraverso momenti di formazione permanente. La partecipazione a corsi ed esperienze formative proposte dagli educatori è approvata dal Responsabile, nel rispetto del budget annuale.

La formazione deve essere attinente ai bisogni formativi emersi dai questionari e dalle esigenze del lavoro in comunità. I contenuti dei corsi devono essere riportati in équipe (tramite relazione scritta) per la condivisione e l'arricchimento delle competenze professionali di tutti.

La Cooperativa raccomanda la partecipazione a iniziative formative locali per una migliore integrazione con i servizi territoriali. Il Responsabile può predisporre percorsi formativi obbligatori ad hoc per esigenze specifiche. Anche il personale volontario, se presente, sarà incluso nella formazione programmata su tematiche specifiche.

La Cooperativa ha sempre reputato prioritario il rispetto delle norme di sicurezza mettendo in atto una serie di azioni tese al continuo controllo, governo e miglioramento degli adempimenti previsti sulla sicurezza interna negli ambienti di lavoro: organizza aggiornamenti annuali su specifiche tematiche legate ai bisogni degli ospiti e corsi sulle normative di sicurezza, privacy e primo soccorso.



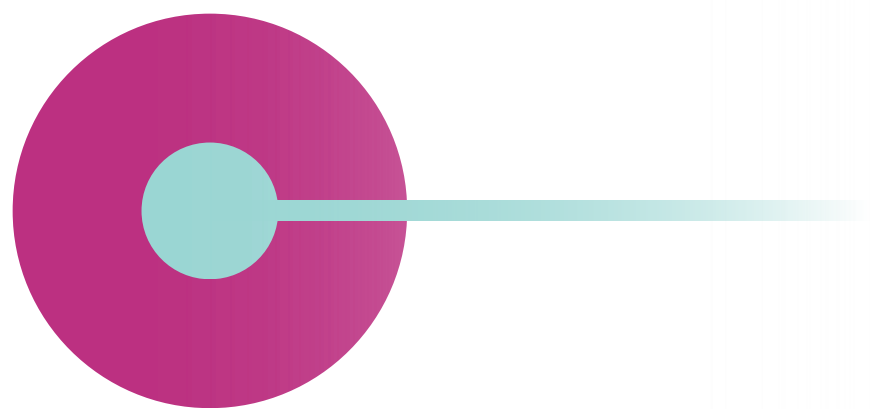
Rapporti con la famiglia

22

La famiglia è un anello fondamentale nel progetto educativo del minore. Durante la permanenza del minore, la famiglia (se le condizioni lo permettono) viene coinvolta nel percorso formativo. Vengono organizzate attività e laboratori per recuperare il rapporto minore-famiglia, sostenere i genitori in difficoltà e costruire collaborazione e impegno. Le verifiche sono lo strumento per valutare il grado di coinvolgimento della famiglia.

Vengono previsti i seguenti passi:

- **Incontri quotidiani:** Momenti di scambio di informazioni e relazioni durante la presa in carico o il rientro a casa giornaliero del minore, inclusi contatti telefonici.
- **Incontri di verifica:** I genitori sono coinvolti nel progetto educativo e invitati periodicamente in Comunità per confrontarsi sull'andamento del servizio.
- **Colloqui di sostegno:** Attivati in situazioni di particolare difficoltà del nucleo familiare o del minore.
- **Monitoraggio continuo dei bisogni.**
- **Ascolto, sostegno, mediazione e supporto** nelle scelte riguardanti le esigenze dei figli e nella gestione dei conflitti genitori-figli.
- **Supporto informativo e di orientamento** verso enti del territorio (istituzioni, scuole, servizi, associazioni sportive).



Metodologia operativa

23

La Comunità diurna è un ambiente accogliente, ordinato e personalizzato, dove l'accettazione incondizionata degli educatori fa sentire il minore a suo agio fin dal primo ingresso. Lo stile educativo si traduce quotidianamente in prassi virtuose:

Protezione e cura: Interventi che tutelano il minore da rischi fisici e psichici, garantendo un accudimento adeguato alle sue esigenze e sviluppo.

Dialogo e ascolto: Favorire momenti di incontro e confronto con i minori, la famiglia e la rete che circonda la Comunità.

Azione educativa finalizzata: Ogni gesto è diretto a un fine educativo chiaro, come accompagnare il minore nello svolgimento di compiti quotidiani (pasti, studio, giochi), rendendo questi momenti luoghi di negoziazione e coinvolgimento reciproco.

Relazione basata su scambio equo e reciproco: Promuovere un "contratto educativo" con minore e famiglia.

Approccio sistemico: Tenere insieme le diverse sfere di vita del minore (famiglia, scuola, lavoro, amicizie) e integrare le figure significative nel progetto.



SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Ambiente accogliente e non discriminante: Accompagnare il minore nell'accettazione della propria storia e di quella degli altri.

Emancipazione e preparazione al futuro: Lavorare per rinforzare le abilità dei ragazzi e aiutarli a perseguire il proprio ideale di vita.

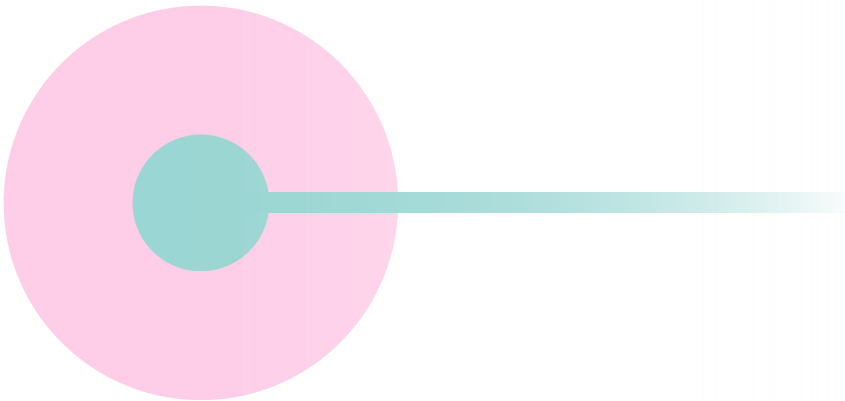
Partecipazione alla vita comunitaria: Incentivare il senso di appartenenza e la sperimentazione di relazioni di solidarietà.

Promozione della giustizia: Richiedere il rispetto dei diritti e promuovere la consapevolezza di essere titolari di diritti.

Attenzione all'aspetto alimentare: Insegnare l'importanza di una sana ed equilibrata alimentazione.

Organizzazione flessibile: Pronta a modularsi all'imprevisto.

L'ammissione del minore è decisa dall'équipe della cooperativa, valutando la storia del minore e la compatibilità con il gruppo presente, con possibile periodo di osservazione. È auspicabile che il minore e la famiglia visitino la comunità prima dell'ingresso, e che l'inserimento sia sempre condiviso.



Organizzazione e strutturazione del tempo

25

La Comunità Diurna è aperta dal lunedì al venerdì, dalle 12:30/13:00 (o 13:30) alle 18:30/19:00 durante l'anno scolastico. Previste aperture straordinarie per specifiche richieste (es. feste, compleanni) e chiusure per festività natalizie e ferragosto. Le attività sono realizzate nel rispetto dei ritmi di vita dei minori. Un calendario annuale di aperture e chiusure è disponibile presso la cooperativa e sul sito web.

Giornata tipo durante l'anno scolastico:

- 12:30 - 13:30 circa: Trasporti (a cura degli educatori/volontari/ausiliari, con possibilità di coinvolgimento della famiglia o autonomia per i più grandi).
- 13:30 - 14:30 circa: Pranzo (preparato da educatori/volontari/ausiliari, con coinvolgimento dei minori nel riordino).
- 14:30 - 15:30: Attività non strutturate (svago, attività all'aperto, lettura, sport, cura dell'orto; momento di valutazione sull'autogestione).
- 15:30 - 16:30: Attività didattiche (supporto allo studio e svolgimento compiti con educatori/volontari).
- 16:30 - 17:00: Merenda (coinvolgimento dei minori nella preparazione e riordino).
- 17:00 - 18:00: Attività strutturate (ludiche, laboratori creativi, musicali, informatici, per lo sviluppo delle potenzialità; possibilità di partecipare ad attività territoriali).
- 18:15 - 19:00: Rientro a casa (a cura degli educatori/volontari-ausiliari, con scambio di opinioni con la famiglia).

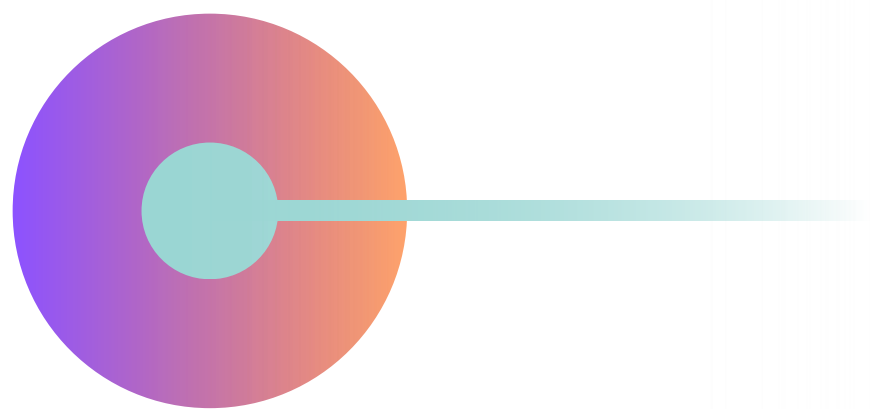


Particolare attenzione ai laboratori (teatrali, musicali, artistici) per incentivare relazione e integrazione tra pari. Incontri periodici (online o in presenza) tra insegnanti ed educatori per confronto sul comportamento e rendimento scolastico del minore.

Estensione orario in vacanza (estive, natalizie, pasquali, ecc.):

Apertura per l'intera giornata (9:30/10:00 - 18:30/19:00), in accordo con i Servizi Sociali.

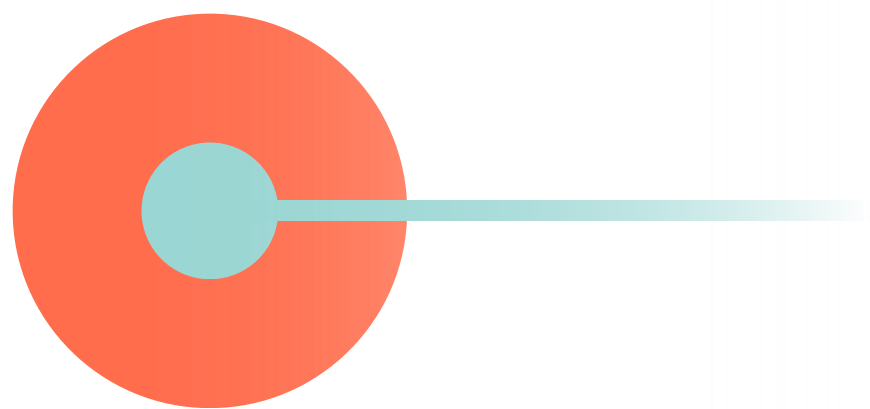
- Include piccoli lavori manuali, bricolage, cura dell'orto, attività esterne al mattino.
- Nel periodo estivo si favoriscono momenti conviviali, inserimento in servizi estivi territoriali o della cooperativa, e per i ragazzi più grandi tirocini formativi/esperienze lavorative.
- Durante le vacanze scolastiche si favorisce il più possibile, in accordo con il servizio inviante, momenti conviviali e di socializzazione tra i ragazzi e le loro famiglie. Nel periodo estivo si pensano vacanze e momenti di tempo libero: si favorisce l'inserimento nei servizi estivi territoriali o della cooperativa stessa, inoltre per i ragazzi più grandi si possono ipotizzare percorsi di tirocinio formativo e/o esperienze lavorative presso aziende ed enti locali, al fine di potersi sperimentare con il mondo del lavoro, collaborando con i progetti giovani locali.



Tariffe e prestazioni

La Comunità diurna, per il singolo minore frequentante stabilisce una quota giornaliera fissa da corrispondere. La retta giornaliera si riferisce ai giorni di occupazione del posto del minore e non agli effettivi giorni di presenza. Non saranno previste pertanto decurtazioni in caso di assenze del minore. Si potrà eventualmente contrattare una retta diversificata con la Cooperativa per particolari situazioni.

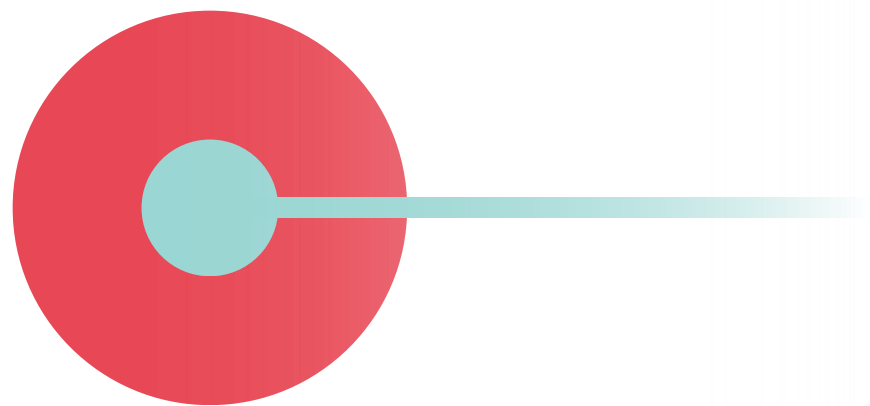
La decorrenza del pagamento della retta viene stabilita da una comunicazione di conferma di inserimento del minore in comunità da parte dell'ente inviante indicante il giorno di ammissione e termina con le dimissioni intese come ultimo giorno di frequenza, dopo l'accettazione da parte del Servizio inviante del preventivo di spesa redatto dalla cooperativa indicante la quota giornaliera, i servizi che offre e le condizioni



Diritti e doveri dei fruitori dei servizi della Comunità

Tutti i fruitori dei nostri servizi hanno il diritto di usufruire in egual modo a tutti i servizi offerti nel rispetto della singola individualità ponendo attenzione alle conoscenze, alle competenze, alle convinzioni religiose e filosofiche, alla riservatezza dei dati personali, al rispetto del rispettivo piano educativo individuale, al ricevere informazioni chiare e dettagliate nelle modalità di accesso e di dimissione, all'organizzazione di orario e delle attività proposte durante la permanenza e alla programmazione di incontri e iniziative proposte in Comunità e nell'esprimere anche in forma anonima reclami o migliorie da apportare.

In egual modo i fruitori dovranno rispettare e favorire il Piano Educativo individuale formulato in fase di inserimento in Comunità, informare il coordinatore o l'educatore in caso di assenza o ritardo del minore, comunicare assenze programmate (per vacanze, visite mediche o altro), comunicare eventuale cambi di domicilio del minore e partecipare agli incontri di verifica periodici programmati e si dovrà prendere visione della carta servizi e approvare il regolamento/patto educativo tra cooperativa, famiglia e minore.



Fattori di qualità

29

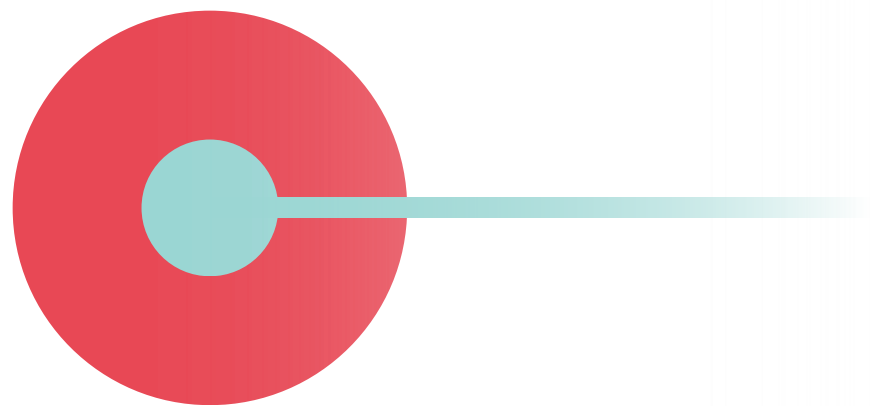
La Cooperativa Fides mette a disposizione degli utenti documenti come la Carta Servizi, Statuto, Bilancio Sociale e modulistica per la privacy. Prima dell'accesso al servizio, la Cooperativa fornisce l'informativa sul trattamento dei dati, raccogliendo il consenso.

È possibile richiedere informazioni o fare segnalazioni telefonicamente (0422.609282 - 348.5446157) o via email (info@fides-assistenza.org).

Le osservazioni che non trovano soluzione immediata ricevono risposta formale entro 30 giorni.

Gestione suggerimenti e reclami:

- La raccolta e analisi dei reclami è parte integrante del sistema informativo del servizio e fornisce informazioni sulle aree di insoddisfazione.
- Le modalità di raccolta sono accessibili, e l'analisi prevede una risposta ufficiale all'utente (anche per reclami e suggerimenti anonimi).
- I suggerimenti possono essere raccolti a voce, telefonicamente o in busta chiusa.
- Seguirà un'analisi sulla pertinenza e la definizione di un programma di miglioramento.



Questionari di gradimento:

- Somministrati periodicamente (annualmente e/o prima dell'interruzione del servizio) per valutare la qualità e il grado di soddisfazione del servizio.
- Sono di facile lettura e comprensione, con domande calibrate per la tipologia di utenza (minore, famiglia, tutore, ente di invio, lavoratore).
- Possono essere inviati via email o depositati in una cassetta dedicata in Comunità.
- L'elaborazione dei dati (anche da suggerimenti e osservazioni) sarà pubblicata in una sezione dedicata del Bilancio Sociale della Cooperativa sul sito web.



Contatti

FIDES - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Presidente Dott.ssa Simonetta Bovo

Ufficio Amministrativo

Dott.ssa Simonetta Bovo

Dott.Leonardo Piccin

Responsabile del Servizio

Dott.ssa Simonetta Bovo



- +39 348 5446157
- info@fides-assistenza.org
- <https://www.fides-servizi.org>
- Cooperativa FIDES
- [fides_cooperativa_onlus](https://www.instagram.com/fides_cooperativa_onlus)
- [Fides Cooperativa Sociale ONLUS](https://www.linkedin.com/company/fides-cooperativa-sociale-onlus)

