

## CA' EDIMAR

### CARTA DEL SERVIZIO

aggiornata a gennaio 2015

#### PREMESSA

- I. CHE COS'E' LA CARTA DEL SERVIZIO
- II. A CHI SI RIVOLGE
- III. FINALITA'
- IV. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO

#### PARTE I: LA MISSION DI CA' EDIMAR E CARATTERISTICHE FONDAMENTALI DEI SERVIZI OFFERTI

- 1.1 Le case di *Ca' Edimar*
- 1.2 Standard qualitativi e valutazione da parte degli ospiti
- 1.3 Standard di funzionamento
- 1.4 Gestione dei rapporti col pubblico
- 1.5 Tutela della privacy

#### PARTE II FIGURE PROFESSIONALI E GRUPPI DI LAVORO

- 2.1 Le figure educative e ausiliarie
- 2.2 Le famiglie residenti
- 2.3 Il Responsabile della Struttura Educativa
- 2.4 Il Coordinatore dei servizi di accoglienza
- 2.5 La supervisione
- 2.6 La rete di famiglie amiche, i volontari, i volontari del Servizio Civile

#### PARTE III L'ORGANIZZAZIONE DI CA' EDIMAR

- 3.1 Calendario di apertura del Servizio
- 3.2 Servizi in rete con Ca' Edimar

#### PARTE IV ASPETTI AMMINISTRATIVI

- 4.1 Costo del Servizio
- 4.2 Uffici Amministrativi



## PREMESSA

### I. CHE COS'E' LA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio è lo strumento di base che regola i rapporti fra l'Ente erogatore e gli utenti. E' una "dichiarazione d'intenti" con la quale *l'Ente Gestore di Ca' Edimar* si fa garante del servizio reso secondo gli standard elencati.

### II. A CHI SI RIVOLGE

E' rivolta a tutti coloro che usufruiscono del Servizio delle *Case di Ca' Edimar*, quindi ai bambini/giovani e alle loro famiglie, ai Servizi Sociali competenti, agli Educatori, agli Operatori Sociali, ai Coordinatori Pedagogici, ai Dirigenti e alle altre Agenzie Sociali ed Educative del territorio. L'ambito di attività cui le *Case di Ca' Edimar* si rivolgono è tutto il territorio nazionale, privilegiando quello della Regione Veneto.

### III. FINALITA'

Ente erogatore e utenti sono protagonisti del Servizio ed hanno quindi diritti, doveri e responsabilità che la Carta esplicita al fine di rendere trasparente il patto tra i soggetti coinvolti.

### IV. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Le indicazioni contenute nella presente Carta del Servizio sono valide fino a quando non intervengano disposizioni normative o organizzative che richiedano di modificarne i contenuti.

## PARTE I – LA MISSION DI CA' EDIMAR E CARATTERISTICHE FONDAMENTALI DEI SERVIZI OFFERTI

La famiglia è il primo ambito umano e sociale in cui la persona viene educata e l'educazione è il bisogno fondamentale a cui la famiglia risponde nei confronti dei suoi componenti, sostenuta in questo da ambiti di aiuto prossimale.

*Ca' Edimar* intende sostenere le famiglie in difficoltà nell'assolvimento del proprio compito educativo attraverso:

- accoglienza temporanea in forma diurna o residenziale di bambini e ragazzi, che non ricevono nella propria famiglia d'origine risposte adeguate ai bisogni connessi alla loro crescita;
- offerta ai bambini e ragazzi di ambiti di supporto allo svolgimento dei compiti e di laboratori finalizzati allo sviluppo di interessi e attitudini, allo scopo di rafforzare l'azione educativa della famiglia nel tempo extrascolastico;
- sostegno a giovani con nucleo familiare debole o assente, finalizzato all'autonomia e all'inserimento positivo nella vita attiva;
- percorsi personalizzati di potenziamento e rimotivazione per allievi di formazione professionale di base a rischio di abbandono formativo;
- percorsi di accompagnamento e introduzione al lavoro per giovani in difficoltà (Scuola Bottega);
- accompagnamento di nuclei familiari deboli (in particolare madri con figli) o adulti rimasti senza ambito familiare, attraverso l'accoglienza temporanea a Ca' Edimar e il coinvolgimento in un ambito di aiuto prossimale;
- realizzazione di iniziative tese a favorire la compagnia e l'aiuto reciproco tra famiglie (es. incontri, momenti conviviali, ecc.)
- collaborazione con istituzioni e realtà associative del territorio impegnate a vario titolo in azioni a favore di minori e famiglie.

### 1.1 Le Case di Ca' Edimar

Le *Case di Ca' Edimar* nascono dalla sinergia professionale e la collaborazione educativa tra:

- la Fondazione Opera Edimar, che garantisce i servizi strutturali (case, centri, attrezzature), segue i progetti educativi e l'esperienza in rete con altre Associazioni del Veneto e dell'Italia e di formazione dei propri operatori. La presenza del Comitato Scientifico garantisce il monitoraggio dei progetti;
- l'Associazione di volontariato Edimar, che si mette a servizio della *Comunità Edimar* con la propria rete di famiglie e adulti;
- l'Associazione di promozione sociale "La Barchessa", che organizza a Ca' Edimar eventi comunitari per far conoscere e sostenere il villaggio e, anche con altre attività collaterali, come la gestione e la manutenzione di

Ca' Edimar e la produzione del "Pane della solidarietà" permette agli ospiti adulti di impegnare il tempo libero in una attività



Le Comunità Edimar sono case di accoglienza inserite nella vita del villaggio di Ca' Edimar, a Padova, in via Due Palazzi 43.

Questo permette alle persone accolte nelle varie case di vivere un'esperienza "non ghetizzante" e di poter usufruire di una vasta possibilità di opportunità di rapporti amicale e di condivisione responsabile nel buon funzionamento del villaggio.

Lo sforzo che Ca' Edimar intende compiere, perciò, è quello di assicurare forme di accoglienza impostate il più possibile nella normalità di una convivenza a carattere familiare, rispettando ritmi di vita propri dell'età delle persone accolte.

Alla data odierna le case presenti a Ca' Edimar gestite dalla Fondazione Opera Edimar sono:

**Casa Fraternità**, accreditata come una Comunità Familiare, in cui vive un nucleo familiare (marito e moglie) che accoglie fino a sei minori maschi, preferibilmente dai 6 ai 14 anni; oltre i 14 anni si accettano minori che sono particolarmente motivati e predisposti ad un'esperienza di comunità familiare.

**Casa Anna**, centro di accoglienza intermedia rivolto all'ospitalità comunitaria di donne, giovani e non, comprese madri con bambini, che per vario motivi non hanno il sostegno di un nucleo familiare o parentale e che sono in grado di iniziare un percorso di autonomia, preparandosi ad attivare tutte le condizioni per l'inserimento sociale autonomo completo

**Casa Atreyu**, comunità di attività educative diurne per minori d'ambo i sessi dai 5 ai 17 anni

**Casa Go up**, ambito residenziale per 'over 18', con lo scopo di offrire ai giovani un luogo dove vivere e coltivare, assieme alla realtà di famiglie ed educatori presenti a Ca' Edimar, questo periodo della loro vita, dove le sfide personali e sociali non siano motivo di crisi, ma un'occasione per 'crescere e salire'

All'interno di Ca' Edimar, ma con gestione diversa è presente **Casa San Gaetano**, accreditata come una Comunità Educativa, per minori adolescenti, anche per progetti di transizione verso la maggiore età; l'Ente Gestore è la Fondazione San Gaetano di Vicenza

## 1.2 Standard qualitativi e valutazione da parte degli ospiti

**Ca' Edimar** si impegna a garantire un servizio di qualità definendo propri standard, criteri ed obiettivi da perseguire, oltre che promuovendo periodiche forme di autovalutazione e di monitoraggio della qualità percepita. L'Ente gestore del Servizio garantisce la formazione permanente del Personale.

## 1.3 Standard di funzionamento

L'Ente gestore di **Ca' Edimar** si fa garante della conformità del Servizio:

- agli standard di funzionamento della normativa della Regione Veneto relativa alle comunità sottoposte ad accreditamento (Comunità per minori)
- agli standard di abitabilità per le altre strutture di accoglienza per le quali non è previsto l'accreditamento.

L'Ente gestore garantisce inoltre:

- rispetto dei requisiti relativi alla professionalità degli operatori;
- presenza della figura del Supervisore dotata di laurea specifica.

Grande rilevanza è data a:

- la cura dell'ambiente educativo;
- il progetto educativo di accoglienza;
- la collaborazione tra i soggetti istituzionali e l'integrazione con il territorio;
- il progetto educativo individualizzato (PEI) per i minori;
- il programma di accoglienza (PA) per altre tipologie di persone accolte;
- la professionalità degli operatori;
- il monitoraggio, le verifiche e la valutazione.

#### 1.4 Gestione dei rapporti col pubblico

La Comunità assicura la presenza di un ufficio volto a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali utenti e potenziali utenti possono ricevere tutte le informazioni utili.

Eventuali richieste di informazioni circa:

- criteri di inserimento
  - tempi di attuazione dell'inserimento
  - costruzione personalizzata del progetto di inserimento (Progetto Quadro o Programma Accoglienza)
- possono essere avanzate contattando i riferimenti di seguito segnalati, cui risponderà la persona addetta alle relazioni con i Servizi.

#### 1.5 Tutela della privacy

I dati personali degli utenti sono tutelati dal D. L.vo n. 196/2003. Tutti gli operatori del Servizio, inoltre, sono tenuti al segreto d'ufficio.

## PARTE II - FIGURE PROFESSIONALI E GRUPPI DI LAVORO

### 2.1 Le figure educative e ausiliarie

In ogni casa di **Ca' Edimar** sono in servizio educatori il cui numero è definito dagli standard regionale. Gli Educatori hanno compiti di **attivatori di contesto** secondo le seguenti specifiche:

**Attivatore del contesto di tipo A1** : funzionale alla sfera affettivo relazionale della personalità

- progettazione e realizzazione del PEI
- rapporto con i Servizi invianti
- coordinamento attività/incontro con i Servizi invianti e il nucleo parentale di origine (dove previsto dal PQ)
- monitoraggio attività sportive
- igiene e la cura della persona (vestiti e quanto necessario)
- azione educative legate all'elaborazione del pensiero e della crescita.

**Attivatore del contesto di tipo A2:** funzionale alla sfera dell'apprendimento

- rapporto con le scuole
- coordinamento attività/comunicazione con le scuole
- rapporto con i volontari per supporto compiti e monitoraggio compiti
- interventi educativi che mirano alla crescita della cultura personale

**Attivatore del contesto di tipo A3:** funzionale alla cura della salute fisica

- rapporto con il medico di base e servizi specialistici (dove previsto)
- cura della cassetta sanitaria.

**Attivatore del contesto di tipo A4:** Counselor per l'orientamento professionale e il benessere personale

- rapporto con luoghi dove la persona può intraprendere un'esperienza di lavoro o di sviluppo di altri interessi culturali, artistici, professionali.

Le figure ausiliarie hanno compiti di **attivatori di contesto** secondo le seguenti specifiche:

**Attivatore del contesto di tipo A5:** funzionale all'incontro con realtà significative

- cura della rete di "famiglie amiche" dell'Associazione Edimar
- soggetti educativi esterni (gruppi, oratori, etc.)

**Attivatore del contesto di tipo A6:** funzionale all'ordine e alla pulizia della casa e alla lavanderia.

## 2.2 Le famiglie residenti

Sono individuate e scelte dall'Associazione Edimar in quanto svolgono attività a puro titolo di volontariato, per quanto riguarda l'apporto umano ed educativo che svolgono nei confronti degli ospiti presenti nelle varie case di **Ca' Edimar**. In particolare:

- rispondono al bisogno di incontrare, nel quotidiano dell'esperienza a Ca' Edimar, un vissuto umano in cui si evidenzia la positività della vita familiare;
- offrono la continuità di presenza per le persone accolte o per rapporti successivi al periodo di permanenza in Ca' Edimar, anche in forme concordate con i Servizi;
- ricordano con la loro presenza che la **Ca' Edimar** è una "grande casa" dove si vive una normalità di vita;
- si offrono come famiglia residente e quindi figura educativa accreditata nel caso le case presenti a Ca' Edimar sia accreditate come Comunità familiari.

## 2.3 Il Responsabile della Struttura Educativa

Ha responsabilità di coordinamento e di controllo del servizio e risponde all'Ente Gestore.

Coordina le attività dell'Equipe psicopedagogica e dello staff organizzativo.

Promuove lo sviluppo educativo e sociale del Servizio attraverso un processo di continuo confronto con gli operatori, sostiene ed orienta l'attività educativa delle case di **Ca' Edimar**, secondo le competenze educative richieste per le varie tipologie di case e di persone accolte, favorendo la continuità delle esperienze e organizzando occasioni di confronto.

Svolge compiti di:

- definizione degli aspetti organizzativi del Servizio, monitoraggio e valutazione delle qualità erogata e percepita dai diversi soggetti coinvolti;
- predisposizione del progetto formativo del personale;
- aggiornamento della Carta dei Servizi e del progetto educativo complessivo di **Ca' Edimar**, esplicitando i modelli educativi di riferimento e gli obiettivi del Servizio, attraverso il confronto e la condivisione degli operatori;
- sostegno tecnico al lavoro degli operatori attraverso la conduzione del gruppo nelle diverse fasi di progettazione del percorso educativo;
- il supporto agli educatori nella stesura del Progetto Educativo Individualizzato.

## 2.4 Il Coordinatore dei servizi di accoglienza

E' affidato ad un professionista con laurea in pedagogia o psicologia. Ha il compito di:

- interfacciarsi con i Servizi nel caso di segnalazione di una persona per la quale si chiede l'inserimento a Ca' Edimar, condividendo con i Servizi inviati l'analisi del caso fino alla condivisione del Progetto Quadro (PQ) o del Programma Accoglienza (PA) in vista dell'inserimento;
- gestire la fase di dimissioni, d'intesa con l'équipe.

## 2.5 La supervisione

E' affidato ad un professionista di norma psicologo-psicoterapeuta. Ha il compito di gestire il rapporto con gli educatori, tramite le équipe di supervisione, al fine di predisporre le migliori condizioni per l'azione educativa e di verificare i PEI dei minori accolti;

I compiti di Coordinamento di cui al punto 2.4 e di supervisione di cui al punto 2.5 possono essere affidati allo stesso professionista.

## 2.6 La rete di famiglie amiche, volontari, volontari del Servizio Civile.

Queste figure sono ritenute molto importanti, in quanto, in stretta collaborazione e con la supervisione degli educatori e con momenti periodici di verifica e di formazione, potenziano per gli ospiti l'offerta di un ambito di aiuto prossimale più largo della stessa **Ca' Edimar**.

## PARTE III - L'ORGANIZZAZIONE DI CA' EDIMAR

### 3.1 Calendario di apertura del Servizio

Il servizio è, di norma, aperto all'utenza dal 1° di gennaio al 31 dicembre. Durante i periodi delle festività natalizie e pasquali laddove possibile ed opportuno e per il periodo concordato con i Servizi referenti e/o con l'ambito parentale di origine, gli ospiti possono rientrare nei luoghi di origine.

### 3.2 Servizi in rete con Ca' Edimar

Oltre alla rete di famiglie amiche dell'Associazione *Edimar*, sono previsti:

- periodi di soggiorno in località di villeggiatura con educatori e/o famiglie;
- gite-uscite comuni di una giornata o di più giorni.

Questa opportunità vengono offerte e vissute con l'obiettivo di potenziare il clima familiare di Ca' Edimar che permetta ad ognuno di percepire un interesse alla sua persona che va oltre lo "stretto necessario" imposto dalla situazione, contribuendo a creare un clima ricco di esperienze e un ambiente amicale idoneo al suo sviluppo.

## PARTE IV - ASPETTI AMMINISTRATIVI

### 4.1 Costo del Servizio

La retta giornaliera pro-capite o altre forme di contributo pubblico sono differenziate secondo le caratteristiche del servizio che viene richiesto.

Eventuali variazioni dovute al costo della vita o ad altri fattori saranno comunicate agli uffici amministrativi competenti.

### 4.2 Uffici Amministrativi

telefono	049 714965, int. 4
fax	049 8909553
e-mail	fondazione@operaedimar.org
Sito	www.operaedimar.org

### ARRIVARE A CA' EDIMAR



- Per chi proviene dalla direzione Milano o Venezia, uscire al casello di PADOVA OVEST Prendere la direzione PADOVA.
- Per chi proviene dalla direzione Bologna, uscire al casello di PADOVA SUD Fare tutta la circonvallazione (Corso Australia) in direzione Autostrada Milano.
- La linea urbana di autobus che serve questa zona è la Linea 11, con capolinea Due Palazzi