



CARTA DEI SERVIZI Area ACCOGLIERE

INTRODUZIONE

SPES nasce il 1° gennaio 2006 dalla fusione tra O.P.A.I. (Opera Padovana Assistenza e Istruzione) e S.E.E.F. (Servizi Età Evolutiva e Famiglia), Enti di educazione e assistenza all'infanzia che hanno raccolto l'eredità di istituzioni storiche quali la "Ruota degli Esposti" e gli "Asili infantili di carità".

SPES si pone oggi come soggetto integrato con le altre istituzioni e realtà che concorrono alla realizzazione della politica sociale a favore dell'età evolutiva e della famiglia nella comunità locale.

SPES:

- promuove il "ben-essere" di bambini e adolescenti e sostiene i compiti educativi e sociali delle famiglie, anche di quelle disagiate o in difficoltà nei rapporti con i figli.
- riconosce le peculiarità, le necessità e le potenzialità della persona, nella consapevolezza che la famiglia è parte di un contesto di relazioni, fonte di scambio e ricchezza reciproca.
- vuole costruire una comunità solidale, capace di accogliere la persona e di favorirne lo sviluppo armonico.

SPES gestisce:

- a) servizi di accoglienza residenziale e diurna per bambini, adolescenti e mamme provenienti da situazioni di disagio;
- b) servizi educativi all'infanzia con i propri asili nido, le scuole e i centri d'infanzia, la scuola primaria;
- c) servizi di formazione e di promozione della cultura dei diritti dell'infanzia, dell'adolescenza e della famiglia.

Le attività SPES rispondono alle necessità che emergono dal contesto locale e sono ispirate ai seguenti valori:

1. **accoglienza**, ovvero identificare percorsi individualizzati volti a valorizzare le potenzialità, le diversità e le risorse di ciascuno;
2. **solidarietà**, ovvero condividere i bisogni e le risorse del territorio;
3. **globalità della persona**, ovvero riconoscere e rispettare le aspettative, i bisogni e i talenti unici di ogni persona
4. **appartenenza**, ovvero essere coerenti con un sistema di valori e con un'identità culturale condivisi.



accogliereducare

SPES - Servizi alla Persona Educativi e Sociali

via Ognissanti, 70 35129 Padova - tel 049 8697777 - fax 049 8697719 - info@spes.pd.it - www.spes.pd.it - P.I. 04068300286

S.P.E.S. nuova IPAB - DdRV n. 281 del 29/12/2005 costituita dalla fusione di:

O.P.A.I. - Opera Padovana Assistenza e Istruzione - S.E.E.F. - Servizi per l'Età Evolutiva e Famiglia



PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra i cittadini e/o gli utenti dei servizi e l'Ente che eroga il servizio; è prevista dalla normativa e in particolare dalla L. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" con lo scopo di :

- a) tutelare i diritti degli utenti delle amministrazioni che erogano servizi alla persona;
- b) promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli ospiti del servizio come "soggetti clienti" dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione.

Il documento contiene informazioni su:

- i servizi forniti
- gli standard di qualità cui l'Ente intende uniformarsi
- le modalità di tutela e di partecipazione del cittadino

SPES per i servizi erogati si impegna a garantirne la qualità, a mantenerla e verificarla nel tempo anche mediante tecniche di accertamento della soddisfazione degli utenti.

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, diventa così un vero e proprio contratto che l'Ente sottoscrive con i propri ospiti.

SPES con la propria Carta dei servizi intende:

- migliorare costantemente il proprio intervento
- instaurare una vera e propria comunicazione con i destinatari dei servizi che eroga
- valutare e comprendere meglio le aspettative degli utenti
- definire in maniera chiara e inequivocabile come intende soddisfare tali aspettative

PRINCIPI

La presente Carta dei servizi si ispira a principi di

- **uguaglianza** intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti
- **imparzialità** in quanto il comportamento dell'Ente nei confronti degli ospiti e dei servizi deve essere ispirato a criteri di obiettività e di giustizia
- **continuità** ovvero regolarità nell'erogazione del servizio
- **partecipazione** quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, diritto a esprimere la valutazione del servizio ricevuto
- **efficienza ed efficacia** circa la soddisfazione dei bisogni con il miglior utilizzo delle risorse disponibili



accogliereducare

SPES - Servizi alla Persona Educativi e Sociali

via Ognissanti, 70 35129 Padova - tel 049 8697777 - fax 049 8697719 - info@spes.pd.it - www.spes.pd.it - P.I. 04068300286

S.P.E.S. nuova IPAB - DdRV n. 281 del 29/12/2005 costituita dalla fusione di:
O.P.A.I. - Opera Padovana Assistenza e Istruzione - S.E.E.F. - Servizi per l'Età Evolutiva e Famiglia



- **globalità della persona** nel rispetto della diversità: riconoscimento che ogni persona è portatrice di bisogni del tutto personali, ma anche di risorse individuali sulle quali i servizi devono fare leva per il conseguimento del suo ben-essere.
- **solidarietà**: consapevolezza che il ben-essere individuale e collettivo può essere raggiunto grazie alla messa in comune di bisogni e risorse.
- **accoglienza**: apertura senza pregiudizi alle persone, ciascuna con il suo peculiare problema e disponibilità a individuare con le persone stesse e le loro reti di riferimento un percorso del tutto individualizzato e perciò il più possibile rispondente ai bisogni
- **appartenenza** : la consapevolezza di appartenere a un sistema di valori e di essere portatori di una identità culturale condivisa, nonché il riconoscimento di una serie di norme, atteggiamenti e comportamenti ritenuti coerenti con il proprio contesto di riferimento, sono presupposti indispensabili per aprirsi agli altri

DESTINATARI

Sono destinatari della presente Carta dei Servizi tutti coloro che abbiano titolarità a richiedere una prestazione e a verificarne l'esecuzione e quindi:

- 1) gli ospiti delle strutture di SPES (madri e minori)
- 2) i servizi territoriali invianti e che assumono l'onere economico degli inserimenti
- 3) i servizi sociosanitari ed educativi, gli operatori del settore, associazioni e gruppi del territorio



accogliereducare

SPES - Servizi alla Persona Educativi e Sociali

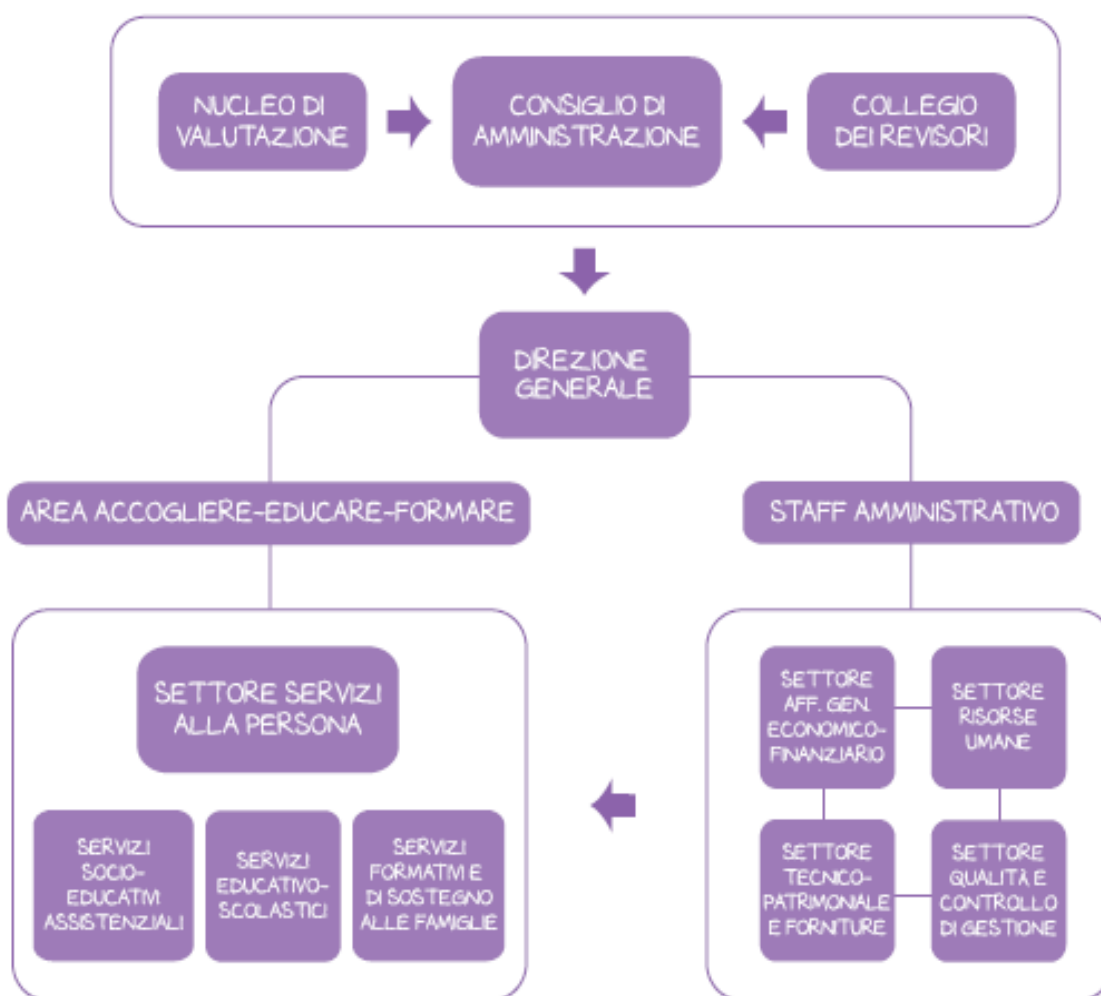
via Ognissanti, 70 35129 Padova - tel 049 8697777 - fax 049 8697719 - info@spes.pd.it - www.spes.pd.it - P.I. 04068300286

S.P.E.S. nuova IPAB - DdRV n. 281 del 29/12/2005 costituita dalla fusione di:

O.P.A.I. - Opera Padovana Assistenza e Istruzione - S.E.E.F. - Servizi per l'Età Evolutiva e Famiglia



ASSETTO ISTITUZIONALE DI SPES



accogliereducare

SPES - Servizi alla Persona Educativi e Sociali

via Ognissanti, 70 35129 Padova - tel 049 8697777 - fax 049 8697719 - info@spes.pd.it - www.spes.pd.it - P.I. 04068300286

S.P.E.S. nuova IPAB - DdRV n. 231 del 29/12/2005 costituita dalla fusione di:
O.P.A.I. - Opera Padovana Assistenza e Istruzione - S.E.E.F. - Servizi per l'Età Evolutiva e Famiglia



I SERVIZI Area ACCOGLIERE

L'Area "**ACCOGLIERE**" offre i seguenti servizi:

Struttura	Utenza	Tipologia
Casa delle Ragazze "Stefania Omboni"	Adolescenti	1 comunità per adolescenti
Comunità delle Mamme	Mamme con bambini e gestanti, anche minorenni	1 struttura di accoglienza per nuclei mamma-bambino
Appartamenti di Sgancio e Prima Autonomia	Mamme e bambini	3 appartamenti per nuclei mamma-bambino

L'Area ACCOGLIERE, articolata nelle strutture residenziali sopraelencate, fa riferimento per la gestione dell'aspetto sociale ad uno specifico Ufficio di Accoglienza i cui compiti vengono più oltre riportati.

ACCOGLIENZA DI ADOLESCENTI (Dovendo garantire la tutela e l'incolumità delle ospiti, l'indirizzo della struttura non può essere reso pubblico)

La comunità educativa residenziale "Casa delle Ragazze Stefania Omboni" è uno spazio di crescita e un luogo di vita per preadolescenti e adolescenti (da 12 a 18 anni) in difficoltà, temporaneamente allontanate, su indicazione del Tribunale per i Minorenni, dalle loro famiglie d'origine, in quanto non in grado di fornire l'assistenza e il supporto educativo di cui abbisognano.

La comunità prevede, inoltre, la possibilità di accogliere ragazze in situazioni di estrema emergenza: due posti letto, infatti, sono destinati alla pronta accoglienza. In questi casi la struttura, in accordo con i Servizi Sociali invianti, adotta un piano di intervento mirato alle specifiche esigenze della minore. Gli inserimenti predisposti in pronta accoglienza si concludono entro il termine massimo di 90 giorni a conclusione dei quali, in accordo con i Servizi Sociali di riferimento della minore, qualora lo si ritenesse opportuno e necessario (e in caso di disponibilità della struttura stessa), si predisporrà uno specifico P.E.I. per poter gestire la permanenza della ragazza a medio – lungo termine. In caso di effettiva dimissione dalla comunità verrà invece intrapreso, in sinergia con i Servizi invianti, un percorso di passaggio dell'ospite in altra struttura o in altro contesto familiare. La comunità mette a disposizione dei Servizi Sociali territoriali e delle Forze dell'Ordine un recapito telefonico con cui si rende reperibile nell'intero arco delle 24 ore per rispondere così ad ogni situazione di emergenza.

La comunità si caratterizza, comunque, come un luogo di permanenza transitoria e di crescita in cui si vive insieme, si condividono consuetudini e momenti significativi; è un luogo in cui è possibile sperimentare nuove relazioni con i pari e con il personale educativo, garantendo uno stile di vita di tipo familiare.



accogliereducare

SPES - Servizi alla Persona Educativi e Sociali

via Ognissanti, 70 35129 Padova - tel 049 8697777 - fax 049 8697719 - info@spes.pd.it - www.spes.pd.it - P.I. 04068300286

S.P.E.S. nuova IPAB - DdRV n. 231 del 29/12/2005 costituita dalla fusione di:

O.P.A.I. - Opera Padovana Assistenza e Istruzione - S.E.E.F. - Servizi per l'Età Evolutiva e Famiglia



La globalità della presa in carico si realizza non solo attraverso l'attenzione alla ragazza e alla sua famiglia in un'ottica sistemica, ma anche attraverso una presa in carico integrata con i servizi sociali territoriali, socio – sanitari e specialistici.

Il percorso educativo, quindi, si sviluppa attraverso la metodologia del lavoro per progetti e trova le sue basi teoriche di riferimento non solo nella prospettiva sistemica e in quella ecologica ma anche nell'*approccio narrativistico* che si propone di "creare nuovi significati per apprendere nuove abilità sociali".

E', inoltre, un servizio di supporto ai genitori in difficoltà, nel tentativo di creare percorsi educativi condivisi e orientati al benessere delle loro figlie e, dove possibile, al loro rientro presso la famiglia di origine.

La comunità lavora in stretta integrazione anche con le altre strutture di accoglienza di SPES con particolare attenzione a situazioni di più fratelli, di differenti età, per i quali, pur essendo accolti in strutture separate, si garantisce una continuità che tenga vivo il rapporto familiare.

La comunità si vuole porre rispetto al territorio anche come risorsa aperta a situazioni di accoglienza diurna con proposte di tipo aggregativo e di forte socializzazione.

L'equipe di lavoro è costituito da diverse figure professionali: coordinatore responsabile, con funzioni anche di coordinamento, educatori professionali, psicopedagogista in qualità di supervisore.

La presenza del personale all'interno delle comunità è garantita 24 ore su 24.

La comunità, attraverso l'ufficio di Accoglienza SPES, tiene per ogni ospite costantemente aggiornata la cartella personale formata dalle seguenti sezioni:

- amministrativa, per la documentazione anagrafica, di relazione con l'Ente inviante, per gli atti dell'autorità giudiziaria;
- sociale e psicologica, per le relazioni prodotte dai servizi territoriali proponenti l'ammissione, nonché quelle prodotte dal coordinatore responsabile SPES ;
- educativa, per la documentazione del lavoro educativo compiuto dall'équipe residenziale (osservazione, progetto educativo individuale, evoluzione del soggetto, della situazione familiare e ambientale, verifica del progetto educativo e sue variazioni, dimissioni)
- sanitaria, da compilare all'ingresso in comunità e da aggiornare sistematicamente nel corso dell'ospitalità.

La progettazione educativa si struttura secondo due modalità fondamentali:

- il P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato elaborato per ogni singolo ospite);
- i progetti di animazione rivolti a gruppi di ospiti.

In particolare il Progetto individualizzato, concordato e monitorato con il servizio territoriale inviante, si sviluppa attraverso la raccolta della storia pregressa della ragazza e della sua rete di riferimento, dei suoi bisogni e delle sue risorse, delle prospettive future al fine di aiutarla a crescere nella quotidianità della comunità ponendo particolare attenzione agli aspetti relazionali e affettivi che sono strettamente correlati allo sviluppo.



accogliereducare

SPES - Servizi alla Persona Educativi e Sociali

via Ognissanti, 70 35129 Padova - tel 049 8697777 - fax 049 8697719 - info@spes.pd.it - www.spes.pd.it - P.I. 04068300286

S.P.E.S. nuova IPAB - DdRV n. 231 del 29/12/2005 costituita dalla fusione di:
O.P.A.I. - Opera Padovana Assistenza e Istruzione - S.E.E.F. - Servizi per l'Età Evolutiva e Famiglia



ACCOGLIENZA DI MAMME CON FIGLI (Dovendo garantire la tutela e l'incolumità delle ospiti, l'indirizzo della struttura non può essere reso pubblico)

L'accoglienza delle mamme con figli si attua in strutture i cui indirizzi non possono essere resi pubblici in quanto trattasi di strutture protette che devono garantire la tutela e l'incolumità delle ospiti.

Comunità residenziale d'accoglienza

La Comunità d'accoglienza mamma - bambino accoglie donne in situazione di disagio, anche minorenni, gestanti e/o con figli, di nazionalità italiana e straniera, nonché vittime della tratta, che spesso vivono o hanno vissuto esperienze di maltrattamento, isolamento, mancanza di risorse personali, genitoriali, abitative ed economiche che vanno a incidere anche nella relazione madre - bambino.

La vita all'interno della Comunità è scandita da attività domestiche, lavorative, scolastiche, ludiche e di socializzazione secondo le diverse esigenze degli ospiti. L'equipe di lavoro è costituita da assistente sociale, educatori professionali e operatori (secondo quanto previsto dagli standards regionali) e da un supervisore con preparazione in campo psicopedagogico. La presenza del personale all'interno della comunità è garantita 24 ore su 24 di cui, nello specifico, durante l'orario notturno l'assistenza è garantita anche con convenzioni con altri soggetti del territorio (cooperative sociali).

Per rispondere alla pluralità delle dimensioni personali delle ospiti, alla complessità delle condizioni di vita di una donna – madre, e a seguito di un'esperienza pluriennale nel campo del sostegno alla genitorialità, il Progetto Individualizzato d'Intervento dell'equipe di lavoro è articolato principalmente su tre dimensioni:

- a) la dimensione personale: che consente all'ospite di essere accompagnata alla riflessione su di sé e sulla propria vicenda, la rielaborazione dei comportamenti precedenti e attuali, l'instaurazione di un nuovo e positivo rapporto con la realtà, l'assunzione di responsabilità e una maggiore maturazione sotto il profilo emotivo ed affettivo;
- b) la dimensione genitoriale: su cui si centra il percorso di aiuto alle ospiti e che si realizza con l'acquisizione non solo di abilità nella gestione delle cure primarie del figlio, ma anche rispetto agli aspetti educativi della relazione madre – figlio;
- c) la dimensione lavorativa ed abitativa: l'inserimento nel mondo del lavoro (anche attraverso percorsi formativi) e l'eventuale reperimento di soluzioni alloggiative idonee, rappresentano punti critici per il raggiungimento dell'autonomia delle ospiti. Le ospiti vengono supportate nella ricerca di tali soluzioni dall'équipe di lavoro con l'utilizzo di risorse territoriali e in collaborazione con i servizi sociali invianti.



accogliereducare

SPES - Servizi alla Persona Educativi e Sociali

via Ognissanti, 70 35129 Padova - tel 049 8697777 - fax 049 8697719 - info@spes.pd.it - www.spes.pd.it - P.I. 04068300286

S.P.E.S. nuova IPAB - DdRV n. 281 del 29/12/2005 costituita dalla fusione di:
O.P.A.I. - Opera Padovana Assistenza e Istruzione - S.E.E.F. - Servizi per l'Età Evolutiva e Famiglia



Le comunità, attraverso l'ufficio di Accoglienza SPES tengono per ogni ospite costantemente aggiornata la cartella personale formata dalle seguenti sezioni:

1. amministrativa, per la documentazione anagrafica, di relazione con l'Ente inviante, per gli atti dell'autorità giudiziaria;
2. sociale e psicologica, per le relazioni prodotte dai servizi territoriali proponenti l'ammissione, nonché quelle prodotte dall'Ufficio di Accoglienza SPES ;
3. educativa, per la documentazione del lavoro educativo compiuto dall'équipe residenziale (osservazione, progetto educativo individuale, evoluzione del soggetto, della situazione familiare e ambientale, verifica del progetto educativo e sue variazioni, dimissioni)
4. sanitaria, da compilare all'ingresso in comunità e da aggiornare sistematicamente nel corso dell'ospitalità.

A supporto della madre, e in risposta ai bisogni dei bambini, si concordano inoltre percorsi di integrazione con il territorio tra cui:

- inserimento presso strutture scolastiche esterne alla comunità accompagnando la madre nell'acquisizione di positive modalità relazionali con l'istituzione scolastica (in prospettiva dell'uscita dalla comunità);
- partecipazione dei bambini a percorsi ludico - ricreativi previsti dal territorio per favorire l'integrazione fra pari all'esterno della struttura;
- attivazione di percorsi formativi e occupazionali individualizzati per ciascun ospite adulto in condivisione con i Servizi Sociali invianti e in collaborazione con le varie agenzie del territorio (Centro per l'Impiego, Centri di Formazione e Orientamento, Cooperative Sociali...);
- accompagnamento graduale delle ospiti alla completa autonomia attraverso o il passaggio in soluzioni abitative dell'Edilizia Pubblica Residenziale o in soluzioni protette (tra cui Appartamenti di sgancio e di prima autonomia SPES) o il reperimento di soluzioni autonome individuate tramite agenzie immobiliari del territorio.

Appartamenti di sgancio e di prima autonomia

Gli Appartamenti di sgancio e di prima autonomia sono nati dall'esigenza di differenziare gli spazi di vita e gli interventi socio educativi a seconda del grado di autonomia e responsabilizzazione delle persone accolte. Le accoglienze si rivolgono a nuclei mamma – bambino che siano stati accolti presso comunità educative residenziali dell'Ente o meno. Gli Appartamenti accolgono donne italiane e straniere con figli, in situazione di disagio, che necessitano di un percorso che presuppone una costante presenza educativa. L'obiettivo dell'intervento educativo in tali Appartamenti è quello di continuare a guidare e sostenere le ospiti in percorsi di completo riappropriamento del ruolo genitoriale, di recupero della piena autonomia personale, di mantenimento del lavoro, di acquisizione di comportamenti maturi e adeguati alla convivenza (sia con altre ospiti che con il vicinato), e di una piena integrazione nel contesto locale.



accogliereducare

SPES - Servizi alla Persona Educativi e Sociali

via Ognissanti, 70 35129 Padova - tel 049 8697777 - fax 049 8697719 - info@spes.pd.it - www.spes.pd.it - P.I. 04068300286

S.P.E.S. nuova IPAB - DdRV n. 281 del 29/12/2005 costituita dalla fusione di:

O.P.A.I. - Opera Padovana Assistenza e Istruzione - S.E.E.F. - Servizi per l'Età Evolutiva e Famiglia



Le situazioni sono valutate d'intesa con i servizi territoriali invianti con i quali viene redatto un progetto personalizzato di intervento. In ogni Appartamento è presente un educatrice professionale per un monte ore giornaliero variabile (stabilito sulla base del Progetto Educativo Individualizzato e del grado di autonomia dell'ospite al momento dell'inserimento) con funzioni di sostegno e di osservazione, sia dell'ospite che delle dinamiche relative alla convivenza favorendo una graduale autogestione delle ospiti stesse. L'equipe di lavoro è composta dall'educatore e da un coordinatore responsabile che collabora alla redazione del progetto individualizzato con il servizio territoriale inviante. Ciascun progetto generalmente ha durata dai sei mesi ai dodici mesi.

Gli Appartamenti si propongono come l'ultima tappa del percorso di autonomia intrapreso dalle ospiti. Se l'obiettivo principale delle strutture di accoglienza protetta è, infatti, l'accompagnamento verso l'acquisizione di strumenti e risorse di tipo lavorativo, abitativo e soprattutto lo sviluppo delle competenze genitoriali, l'esperienza dell'appartamento di sgancio rappresenta un momento di prova per le ospiti rispetto alle capacità acquisite in un ambiente in cui è ancora presente un rapporto educativo, seppur blando, d'aiuto e di sostegno. L'appartamento di sgancio rappresenta, quindi, il luogo in cui sperimentare una forma di autonomia rispetto alla gestione degli aspetti della vita quotidiana e delle relazioni educative con i figli, ma con la possibilità di un costante confronto periodico con il personale educativo e sociale.

Rilevanti all'interno dell'esperienza di comunità sono le dinamiche relazionali che si instaurano non solo tra le ospiti e il personale educativo, ma anche tra le ospiti stesse in termini di solidarietà, aiuto reciproco e di confronto sul ruolo materno.

UFFICIO DI ACCOGLIENZA

L'Ufficio di Accoglienza di SPES svolge un ruolo decisivo rispetto all'accoglimento degli ospiti nelle diverse strutture e alle relazioni con le diverse reti territoriali di riferimento. L'Ufficio è composto da un coordinatore responsabile che diventa riferimento per le varie strutture residenziali di accoglienza.

L'Ufficio di Accoglienza articola i propri compiti con riferimento alle seguenti fasi:

Fase dell'inserimento

- verifica le motivazioni dell'accoglimento, in relazione alla situazione personale degli ospiti;
- verifica la possibilità e l'opportunità dell'inserimento in relazione al vissuto dell'ospite, alle caratteristiche delle strutture e alla disponibilità concreta
- redige, congiuntamente all'operatore/all'equipe inviante, il Progetto Quadro per ciascun ospite
- compila i moduli per l'accoglienza predisposti da SPES
- mantiene tutti i contatti necessari, anche per i primi aspetti amministrativi, con i servizi invianti



accogliereducare

SPES - Servizi alla Persona Educativi e Sociali

via Ognissanti, 70 35129 Padova - tel 049 8697777 - fax 049 8697719 - info@spes.pd.it - www.spes.pd.it - P.I. 04068300286

S.P.E.S. nuova IPAB - DdRV n. 281 del 29/12/2005 costituita dalla fusione di:

O.P.A.I. - Opera Padovana Assistenza e Istruzione - S.E.E.F. - Servizi per l'Età Evolutiva e Famiglia



Fase di **permanenza in comunità**:

- garantisce un sostegno costante al lavoro educativo svolto in comunità
- promuove la redazione del PEI (Progetto Educativo Individualizzato) e assicurarne regolari momenti di verifica con gli ospiti e i servizi sociali di riferimento
- predispone relazioni periodiche – ogni sei mesi e/o su richiesta del Servizio inviante – in merito alla situazione dell'ospite
- verifica l'adeguatezza del comportamento degli ospiti rispetto ai regolamenti previsti nelle strutture
- garantisce contatti con il Tribunale per i Minorenni (invio di relazioni, presenza a udienze...) e i Servizi territoriali

Fase della **dimissione**:

- predispone una relazione conclusiva sulla situazione dell'ospite con l'indicazione delle azioni intraprese e dei risultati raggiunti
- compila, congiuntamente all'operatore di riferimento nei servizi territoriali, il modulo di dimissione

Nei confronti dei **servizi sociali invianti** (prevalentemente di amministrazioni comunali, di Aziende ULSS ecc...) l'ufficio di Accoglienza SPES richiede, a seconda delle varie fasi, che:

Fase dell'**inserimento**

- vengano fornite tutte le indicazioni relative all'ospite ritenute necessarie e utili all'inserimento
- si compili e sottoscriva, congiuntamente al coordinatore educativo SPES, il modulo di accoglienza
- vengano forniti i documenti necessari e richiesti per l'accoglienza (tessera sanitaria, documenti di identità personale in caso di minori, codice fiscale, permesso di soggiorno, ecc...)
- siano messe in atto le azioni necessarie, presso il proprio ente di appartenenza, per fornire a SPES l'impegno di spesa relativo all'ospite

Fase di **permanenza in comunità**

- partecipino ai momenti di verifica con gli educatori e gli assistenti sociali rispetto al PEI
- mettano in atto tutte le azioni necessarie al conseguimento degli obiettivi del PEI e in particolare al raggiungimento di una sempre maggiore autonomia personale da parte degli ospiti



accogliereducare

SPES - Servizi alla Persona Educativi e Sociali

via Ognissanti, 70 35129 Padova - tel 049 8697777 - fax 049 8697719 - info@spes.pd.it - www.spes.pd.it - P.I. 04068300286

S.P.E.S. nuova IPAB - DdRV n. 281 del 29/12/2005 costituita dalla fusione di:

O.P.A.I. - Opera Padovana Assistenza e Istruzione - S.E.E.F. - Servizi per l'Età Evolutiva e Famiglia



Fase della **dimissione** e nella fase successiva

- venga compilato e sottoscritto il modulo di dimissione congiuntamente al coordinatore responsabile SPES
- assicurino forme di feed-back e di verifica anche a medio e lungo termine delle situazioni prese in carico
- elaborino il progetto di dimissione

DIRITTI DEGLI OSPITI

Ogni ospite ha diritto a:

- essere trattato secondo i principi e i valori sopra esposti, senza pregiudizi dovuti ad appartenenze etniche, culturali o religiose
- trovare nelle diverse strutture un'accoglienza adeguata alle sue personali caratteristiche e ai suoi personali bisogni e alle risorse della propria rete di appartenenza
- essere seguito dai diversi operatori con attenzione, cortesia, correttezza e puntualità
- segnalare difficoltà o esigenze emergenti in qualsiasi momento, anche in ordine all'organizzazione delle strutture
- chiedere momenti di verifica della sua situazione e ottenere riscontro in tempi congrui alla richiesta e comunque non superiori a tre giorni;
- poter usufruire, nei momenti di verifica con gli operatori, di un setting idoneo e di spazi confortevoli che garantiscano la riservatezza
- trovare accoglienza adeguata non solo rispetto agli standards regionali, ma anche rispetto alla propria cultura e alle proprie necessità personali
- essere inseriti nelle diverse attività e proposte di tipo aggregativo, ludico-animativo, espressivo, formativo, ecc
- usufruire di spazi idonei per il mantenimento dei rapporti con la propria famiglia e rete di riferimento – in base a quanto previsto nel PEI e indicato di volta in volta dai servizi invianti – secondo l'apposito protocollo operativo previsto dall'Ente
- essere adeguatamente informato dai servizi di riferimento sulle diverse azioni intraprese, sulle ipotesi di intervento e in generale sul proprio PEI, compatibilmente con l'età e la situazione personale
- essere informato delle diverse risorse dell'Ente, particolarmente rispetto alle persone di riferimento (educatori, assistente sociale, uffici amministrativi...), in modo da poter identificare immediatamente le persone con cui viene in contatto
- trovare nelle diverse strutture di accoglienza un ambiente confortevole, adeguato e con possibilità di personalizzare gli spazi, così come previsto dagli standards regionali



accogliereducare

SPES - Servizi alla Persona Educativi e Sociali

via Ognissanti, 70 35129 Padova - tel 049 8697777 - fax 049 8697719 - info@spes.pd.it - www.spes.pd.it - P.I. 04068300286

S.P.E.S. nuova IPAB - DdRV n. 281 del 29/12/2005 costituita dalla fusione di:
O.P.A.I. - Opera Padovana Assistenza e Istruzione - S.E.E.F. - Servizi per l'Età Evolutiva e Famiglia



DIRITTI DEI SERVIZI INVIANTI

I servizi invianti, i servizi coinvolti nell'accoglienza degli ospiti e nella redazione del PEI e chiunque abbia titolarità a verificare le modalità di funzionamento delle strutture, di accoglienza e presa in carico hanno diritto ad avere copia di: a) Carta dei Servizi; b) Bilancio Sociale; c) modulo per la stesura del PEI; d) PEI relativo agli ospiti (nel caso di servizi coinvolti nella presa in carico); e) documenti programmatici generali; f) Progetti relativi ad attività innovative.

DOVERI DEGLI OSPITI

Gli ospiti hanno il dovere di

- garantire la propria partecipazione, compatibilmente con l'età e le condizioni personali, alla valutazione della propria situazione, alla presa in carico da parte dei servizi, alla predisposizione del PEI, alle decisioni prese nel periodo di permanenza nelle strutture e della dimissione
- offrire la massima collaborazione agli operatori al fine di rendere il più efficace possibile la loro opera
- adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dagli operatori
- rispettare le norme di buona educazione sia nei confronti degli altri utenti che degli operatori
- rispettare i Regolamenti interni delle diverse strutture

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI E ALLE STRUTTURE SPES

L'inserimento presso le strutture SPES di minori temporaneamente allontanati dal nucleo familiare e di nuclei madre-bambino può essere richiesto da servizi sociali di base, servizi sociosanitari di secondo livello (Servizi età evolutiva o Consultorio familiare), autorità di pubblica sicurezza (solo nel caso di minori non accompagnati, italiani e stranieri).

La richiesta di inserimento deve essere formulata per iscritto dal servizio sociale di riferimento ordinariamente entro i cinque giorni precedenti dall'effettivo accoglimento, con l'indicazione di tutti i dati personali e anagrafici richiesti. Nel caso di minori non accompagnati, sarà cura del servizio sociale inviante, in collaborazione con il servizio sociale di SPES, mettere in atto tutte le azioni necessarie all'identificazione del minore e all'acquisizione dei documenti necessari (documento di identità personale, codice fiscale, tessera sanitaria...).

In caso di pronta accoglienza, la richiesta è sostituita dal modulo di accoglienza.

La richiesta di inserimento deve essere completata entro il termine di 15 giorni con l'invio, da parte del servizio che ha in carico economicamente il caso, dell'impegno di spesa che contenga gli estremi del relativo provvedimento amministrativo, l'ammontare dell'impegno e la copertura temporale



accogliereducare

SPES - Servizi alla Persona Educativi e Sociali

via Ognissanti, 70 35129 Padova - tel 049 8697777 - fax 049 8697719 - info@spes.pd.it - www.spes.pd.it - P.I. 04068300286

S.P.E.S. nuova IPAB - DdRV n. 281 del 29/12/2005 costituita dalla fusione di:

O.P.A.I. - Opera Padovana Assistenza e Istruzione - S.E.E.F. - Servizi per l'Età Evolutiva e Famiglia



ASPETTI ECONOMICI E RETTE

Le rette relative alle diverse strutture sono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione di SPES con propria deliberazione, regolarmente affissa all'Albo (e pubblicata on – line) e a disposizione del pubblico. Esse sono riportate anche nel modulo di accoglienza compilato al momento dell'ingresso e firmato dall'assistente sociale di SPES che accoglie il caso e dal referente del servizio/ente inviante.

L'impegno di spesa è assunto ed eventualmente adeguato dall'ente inviante sulla base delle tariffe stabilite.

Mensilmente SPES invia agli enti che hanno in carico i diversi ospiti e che hanno assunto il relativo impegno di spesa, fattura relativa ai giorni di permanenza. L'eventuale richiesta da parte dei servizi sociali che hanno in carico il caso di segnalare le sole iniziali dei nominativi degli ospiti deve essere formulata per iscritto. Le fatture devono essere liquidate nel termine di 60 (sessanta giorni).

La retta giornaliera include:

- vitto e alloggio
- intervento educativo
- inserimento presso strutture scolastiche (per tutti gli ospiti in età scolare)
- attività animative, soggiorni estivi, centri estivi, uscite didattiche e aggregative (per tutti gli ospiti in età scolare)
- abbigliamento (per le ospiti delle Casa delle Ragazze)

Eventuali spese aggiuntive a favore dell'ospite e a carico di SPES devono essere concordate e sottoscritte nel PEI (es. spese sanitarie non ordinarie, spese di trasporto, buoni pasto per la scuola, farmaci ecc.)

L'aggiornamento annuale delle tariffe viene comunicato entro i due mesi precedenti all'applicazione.

TEMPI DI ATTESA

Una volta pervenuta la richiesta di inserimento da parte dei competenti servizi invianti (con le modalità sopra descritte) l'Ufficio di Accoglienza SPES ne valuta la possibile attuazione al massimo in tre giorni e, non oltre cinque giorni dalla richiesta di inserimento, sulla base della disponibilità dei posti, si attua l'accoglienza del minore o del nucleo mamma – bambino segnalato.

MODULISTICA

La modulistica relativa all'accoglienza e alla dimissione degli ospiti è predisposta da SPES e deve essere utilizzata dai servizi invianti, secondo le indicazioni sopra esposte.



accogliereducare

SPES - Servizi alla Persona Educativi e Sociali

via Ognissanti, 70 35129 Padova - tel 049 8697777 - fax 049 8697719 - info@spes.pd.it - www.spes.pd.it - P.I. 04068300286

S.P.E.S. nuova IPAB - DdRV n. 231 del 29/12/2005 costituita dalla fusione di:
O.P.A.I. - Opera Padovana Assistenza e Istruzione - S.E.E.F. - Servizi per l'Età Evolutiva e Famiglia



COMUNICAZIONI ESTERNE E INFORMAZIONE

SPES garantisce un'adeguata informazione sull'organizzazione delle proprie strutture anche attraverso materiale scritto, incontri pubblici, segnalazioni alla stampa locale e l'aggiornamento continuo del sito Internet.

METODOLOGIA DELLA PROGRAMMAZIONE

SPES adotta regolarmente lo strumento della programmazione nella definizione di attività, progetti, interventi (tradizionali e innovativi). Definisce con chiarezza obiettivi, modalità di intervento, tempi di attuazione dei diversi progetti, definizione di compiti e responsabilità di operatori, uffici, strutture. Valuta regolarmente i risultati raggiunti dalle diverse strutture e dagli uffici, sia in ordine all'organizzazione generale, sia in ordine alle diverse situazioni prese in carico, dotandosi di adeguati strumenti e indicatori di verifica.

Uno degli strumenti di programmazione e verifica è il Bilancio Sociale.

PERSONALE IMPIEGATO

Il personale impiegato nelle strutture corrisponde, per formazione e rapporto numerico rispetto agli ospiti, agli standards regionali.

E' garantita un'attività di supervisione costante; si prevede un piano formativo e di aggiornamento annuale, rivolto a tutti i dipendenti secondo le necessità di ciascuna figura professionale.

MODALITA' DI RECLAMO

Qualsiasi reclamo relativo alla presunta inosservanza dei contenuti della Carta dei Servizi, del PEI, dei Regolamenti delle strutture e di altra documentazione da cui si possa evincere una sorta di accordo tra le parti, deve essere presentato in forma scritta dall'interessato (ospite e/o servizi invianti o comunque coinvolti nella presa in carico) alla Direzione dell'Ente e presentato all'Ufficio protocollo che provvede a rilasciare copia con timbro d'arrivo.

Compito della Direzione è rispondere al reclamo nel termine massimo di 30 giorni, in ordine alla gravità della mancanza segnalata.



accogliereducare

SPES - Servizi alla Persona Educativi e Sociali

via Ognissanti, 70 35129 Padova - tel 049 8697777 - fax 049 8697719 - info@spes.pd.it - www.spes.pd.it - P.I. 04068300286

S.P.E.S. nuova IPAB - DdRV n. 281 del 29/12/2005 costituita dalla fusione di:
O.P.A.I. - Opera Padovana Assistenza e Istruzione - S.E.E.F. - Servizi per l'Età Evolutiva e Famiglia

