

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Parte prima: Fondamenti

- Presentazione della Carta
- Storia e breve presentazione
- Atti Costitutivi – Riconoscimento giuridico
- Organi Sociali
- Mission

Parte seconda: Modalità

- Settori d'intervento
 - Finalità
 - Attività
- Sedi d'intervento e servizi offerti
 - Comunità Familiare "L'Arcobaleno"
 - Centri Diurni
 - Strutturazione
 - Formazione Permanente
 - Gruppo Famiglie Affidatarie
- Principi generali di gestione
- Composizione delle risorse umane
- Risorse economiche
- Protezione dei dati personali
- Funzionamento
- Iter inserimento dei minori
- Iter inserimento dei volontari

Parte terza: Meccanismi di tutela

- La Politica della Qualità del servizio
 - Contesto
 - Le aree di Valore Aggiunto Sociale
 - Il Bilancio Annuale E La Relazione Di Missione
- La valutazione del servizio
 - Il sistema di autovalutazione
 - La partecipazione alla valutazione delle attività

Parte quarta: Comunicazione

- Come accedere ai servizi dell'Associazione
- Dove siamo e come comunicare con noi

Associazione di Volontariato "L'ARCOBALENO - ONLUS"

Sede Legale ed Operativa: Via delle Acacie 18 - 33080 Porcia (PN) - C.F. 91027120939

Tel 0434 590714 - Cel. 348 2696893 - Web: www.larcobaleno-onlus.it - E-Mail: posta@larcobaleno-onlus.it

Iscritta nel Registro Generale delle Organizzazioni di Volontariato Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia al n. 619 con decreto n. 925/2015

Iscritta nel Registro Regionale delle Persone Giuridiche Friuli-Venezia Giulia al n. 261 con decreto n. 0121/Pres/2013

Parte prima: Fondamenti

1.1 PRESENTAZIONE DELLA CARTA

L'Associazione di Volontariato L'Arcobaleno ODV ha adottato la Carta dei Servizi sulla base del proprio orientamento alla qualità e in relazione alle disposizioni normative in materia (Regolamento per la disciplina delle procedure di autorizzazione, vigilanza e accreditamento delle strutture residenziali, semiresidenziali e a ciclo diurno che svolgono attività socioassistenziali, socioeducative e sociosanitarie a favore di minori e per la determinazione dei criteri e delle modalità di iscrizione e tenuta del registro di tali strutture, in attuazione degli articoli 31 e 33 della legge regionale 31 marzo 2006, n. 6).

La Carta dei Servizi presenta in dettaglio l'organizzazione delle strutture gestite dall'Associazione e finalizzate a offrire un aiuto ai minori in difficoltà.

1.2 STORIA E BREVE PRESENTAZIONE

L'Associazione di Volontariato L'Arcobaleno ODV fu costituita nel 1994 su richiesta e sollecitazione del Servizio Sociale del Comune di Porcia ed in risposta ad uno studio sulla situazione sociale dei bambini e adolescenti a rischio nel territorio di sua competenza.

L'Associazione svolge la sua attività prevalentemente a livello provinciale.

Si occupa di accoglienza sia residenziale sia non residenziale di minori a rischio con difficoltà familiari e collabora, pertanto, con i servizi sociali territoriali e con il Tribunale per i Minorenni.

Negli anni ha accolto più di 200 minori e coinvolto annualmente in media 90 volontari oltre al personale professionale di supporto interno ed esterno.

Svolge attività di riferimento, formazione e sostegno a famiglie affidatarie.

Previene le situazioni di disagio familiare attraverso corsi gratuiti di formazione aperti al pubblico su "La Relazione Educativa" e la "Genitorialità".

Le finalità vengono perseguite dall'Associazione attraverso la collaborazione con l' "Istituto delle Suore Figlie di San Giuseppe del Caburlotto", congregazione religiosa con sede in Venezia, Dorsoduro 1690/A, che è stata presente in Porcia per oltre 60 anni nella Scuola Materna "Monumento ai Caduti" e continua da quasi 30 anni nell'Associazione "L'Arcobaleno".

La nostra Associazione è un'originale collaborazione tra pubblico e privato sociale in quanto coinvolge Enti Pubblici, Associazione di Volontariato e Congregazione Religiosa.

Tale mix ha permesso, in questi 30 anni di attività, la sensibilizzazione ed il coinvolgimento progressivo della comunità civile di riferimento e l'attivazione di una rete di risorse interpersonali e familiari che, nell'interesse dei minori accolti, ha reso un servizio prezioso a costi sociali contenuti secondo il principio di "sussidiarietà" tra istituzioni.

1.3 ATTI COSTITUTIVI – RICONOSCIMENTO GIURIDICO

- Costituita con atto pubblico il 15.04.1994 a rogito del dott. Romano Jus Notaio in Pordenone Rep. n. 31783/4175, registrato a Pordenone il 05.05.1994 al n. 1434 Vol. I (Modifica statutaria del 10.11.2000 come da Rep. N. 76643/13043 stesso Notaio);
- Iscritta - con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 925/2015 - al n. 619 del Registro Generale delle Organizzazioni di Volontariato tenuto dalla Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia;
- Iscritta di diritto al Registro Unico Nazionale delle ONLUS (Organizzazioni non Lucrative di Utilità Sociale);
- Iscritta nel Registro Regionale delle Persone Giuridiche Friuli-Venezia Giulia al n. 261 con decreto n. 0121/Pres/2013.
- Iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore in data 05/10/2022

L'Associazione ha sede in Porcia (PN) – Via delle Acacie n. 18 – Tel: 0434 590714
Sito Web: www.larcobaleno-onlus.it – E.mail: posta@larcobaleno-onlus.it – PEC: larcobaleno-onlus@pec.it
Applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro AGIDAE Settore Socio Assistenziale.

1.4 ORGANI SOCIALI

Sono organi dell'Associazione:

- l'Assemblea degli Associati;
- l'Organo di Amministrazione;
- il Presidente;
- il Vice Presidente;
- l'Organo di Revisione;
- l'Organo di Controllo.

La gestione è affidata all'Organo di Amministrazione composto da 9 Amministratori e l'azione di controllo è affidata all'Organo di Revisione e all'Organo di Controllo composti ciascuno da 1 Membro effettivo.

Tutti gli Organi sono nominati dall'Assemblea degli Associati.

In allegato viene riportata l'attuale composizione e le cariche sociali.

L'Organo di Amministrazione nonché l'Organo di Revisione e l'Organo di Controllo hanno validità triennale ed i loro membri possono essere rieletti. Gli Amministratori, l'Organo di Revisione e l'Organo di Controllo prestano la loro opera gratuitamente. Non è previsto alcun compenso o gettone.

Per l'attività esecutiva l'Organo di Amministrazione si avvale della figura del Direttore.

Gli incontri direzionali avvengono in spazi idonei, accessibili a chiunque ed in grado di garantire la massima riservatezza a chi vi accede.

1.5 MISSION

L'Associazione, ente di ispirazione cristiana, persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale.

Ha lo scopo di promuovere e sostenere iniziative di assistenza, educazione e cura, a favore di minori che versano in situazioni di disagio personale e sociale senza distinzione di razza o di religione, anche mediante convenzione con altri Enti.

L'approccio educativo è ispirato ad uno stile di vita familiare dove la componente affettiva è molto presente.

Per il perseguimento delle finalità statutarie può realizzare e promuovere iniziative ed attività educativo-formative sia interne che esterne, in particolare corsi di aggiornamento per i volontari, per il proprio personale e per quello dei vari ambiti che si occupano dei problemi e dell'accoglienza del minore in difficoltà.

La forma di associazione di volontariato permette di perseguire il massimo coinvolgimento della comunità civile sottostante creando profonda sinergia sociale e ottenendo, pertanto, un comportamento solidale tra gli individui e nel rapporto con le istituzioni.

2.1 SETTORI D'INTERVENTO

2.1.1 FINALITA'

L'Associazione opera senza scopo di lucro, anche indiretto, perseguendo le seguenti finalità previste dallo statuto:

- a. *contribuire alla tutela dei minori in difficoltà familiare ed intervenire nell'opera di prevenzione del disagio sociale attraverso:*
 1. l'accoglienza temporanea residenziale e non residenziale in strutture protette di minori considerati a rischio con l'obiettivo del loro reinserimento familiare;
 2. l'accoglienza e la cura educativa nelle relazioni del minore e della sua famiglia;
 3. la promozione e la formazione del volontariato, sia individuale che familiare;
 4. la sensibilizzazione del territorio alle problematiche minorili;
 5. l'individuazione e la preparazione di coppie e/o singoli aperti all'accoglienza di minori in difficoltà familiari;
 6. la formazione ed il sostegno permanente delle eventuali famiglie affidatarie.

- b. *Valorizzare e diffondere una cultura orientata alla solidarietà e di attenzione alle povertà emergenti attraverso:*
 1. l'informazione sui bisogni, le povertà, l'emarginazione presenti soprattutto sul territorio;
 2. la promozione ed il sostegno di iniziative caratterizzate dalla gratuità e dalla condivisione;
 3. la collaborazione con Enti locali, le autorità, le organizzazioni sociali, sia pubbliche che private, nella ricerca dei bisogni e delle cause, e nella promozione di servizi, quale risposta ai bisogni emergenti delle fasce più deboli della popolazione del territorio.

Le suddette finalità sono perseguite dall'Associazione attraverso la collaborazione con l'"Istituto delle Suore Figlie di San Giuseppe del Caburlotto", sia per l'apporto professionale di personale di servizio e/o di coordinamento, sia per il progetto generale e la linea educativa sottostanti, che l'Associazione condivide integralmente e promuove direttamente con i propri mezzi patrimoniali e con l'impegno personale degli associati, anche attraverso specifiche convenzioni.

L'Associazione inoltre è sostenuta da una fitta rete di volontariato:

- I membri dell'Organo di Amministrazione e gli Organi di Controllo e di Revisione;
- I Volontari che operano direttamente a contatto con i minori (sostegno scolastico, animazione, laboratori o giochi...) supervisionati dall'Equipe Educativa (composta dalla Coordinatrice della Comunità Familiare o dalla Coordinatrice dei Centri Diurni, dalla psicologa supervisore e dagli educatori in riferimento alla Comunità/Centri di appartenenza)
- I Volontari con il compito di promuovere l'attività di volontariato nell'Associazione e di mantenere i contatti con il territorio. Svolgono tale servizio sostenendo i momenti di formazione promossi dall'Associazione, partecipando e organizzando manifestazioni ed incontri in collaborazione con la Parrocchia, gli Ambiti Territoriali, i Comuni e le Associazioni presenti nel territorio.
- I Volontari che si occupano del trasporto dei minori-
- I Volontari che, dopo un adeguato cammino di formazione, hanno dato la loro disponibilità ai Servizi Sociali come famiglie aperte all'esperienza dell'affido.
- I Volontari che sostengono in vari modi la struttura (manutenzione della casa e giardino, aiuto nelle attività domestiche, segreteria...)

2.1.2 ATTIVITA'

L'Associazione, che ispira le sue attività ai valori della solidarietà e della condivisione, svolge:

- a. *Attività di accoglienza dei minori di ambo i sessi in stato di disagio familiare inseriti di norma dai servizi sociali attraverso:*
 1. la Comunità Familiare che accoglie in forma residenziale con le modalità indicate nel Regolamento Interno della Comunità Familiare (allegato alla presente Carta dei Servizi);
 2. due Centri Diurni che accolgono minori in forma semiresidenziale con le modalità indicate nel Regolamento Interno dei Centri Diurni Socio Educativi (allegato alla presente Carta dei Servizi).

- b. *Attività di formazione nei seguenti modi:*
 1. formazione collaboratori interni;
 2. formazione interna per tutti i volontari;
 3. formazione interna e punto di riferimento per famiglie/persone disponibili all'affido o al supporto di minori con difficoltà familiari;
 4. formazione esterna aperta al pubblico per offrire la possibilità di apprendere modalità, strumenti e abilità in campo educativo e relazionale.

- c. *Attività di promozione organizzando e partecipando a varie manifestazioni per la sensibilizzazione del territorio alle problematiche minorili e per promuovere il volontariato.*

2.2 SEDI D'INTERVENTO E SERVIZI OFFERTI

2.2.1 COMUNITA' FAMILIARE "L'ARCOBALENO"

Accoglie in forma residenziale bambini e bambine dai 0 ai 8 anni di età.
I posti disponibili sono al massimo 6 ed 1 in pronta accoglienza;

2.2.2 CENTRI DIURNI

Sono due ed accolgono in forma semiresidenziale (diurna, semidiurna e pomeridiana) minori dai 6 ai 14 anni di età. Prendono il nome dal colore delle sale principali:

- Centro Blu
- Centro Arancione

Il numero di minori contemporaneamente presenti in ciascuno dei due Centri è di 12 o comunque nella proporzione di 1 a 4 con gli educatori fino ad un massimo di 15.

2.2.3 STRUTTURAZIONE

Sia la Comunità Familiare che le strutture dei Centri Diurni sorgono presso il centro di Porcia (PN) in Via delle Acacie n. 18, in una sede appositamente edificata e funzionante da maggio 2005, con impostazione architettonica adeguata all'inserimento nel centro storico cittadino, adiacente ai campi sportivi e all'oratorio della Parrocchia di San Giorgio Martire, su un terreno aperto e circondate dal verde con le seguenti dimensioni:

Terreno	superficie totale	6.036,00 mq
Comunità Familiare	superficie utile	603,22 mq
Centro Arancione	superficie utile	148,86 mq
Centro Blu	superficie utile	125,69 mq
Totale	superficie utile	877,77 mq

La Comunità Familiare dedicata all'accoglienza residenziale dei minori è insediata in un primo modulo a due piani e interrato. Al piano terra trovano spazio l'ingresso, un salotto, la cappella, una sala per le suore, cucina

e sala da pranzo, lavanderia, spogliatoio e bagni; al primo piano camere e bagni per i minori e le suore che vivono con loro e personale laico di supporto; nel piano interrato garage e magazzini.

Il Centro Arancione è accolto in un secondo modulo che è predisposto per l'accoglienza diurna ed è composto da sala polivalente, laboratorio, sala visite/laboratorio e due bagni.

Il Centro Blu è ubicato in un terzo modulo predisposto per l'accoglienza diurna dei minori e si compone di sala polivalente, laboratorio e due bagni, di cui uno attrezzato per persone con diversa abilità.

A fare da unione alle due aree dei Centri Diurni vi è la zona riservata agli operatori, con ufficio amministrativo, ufficio educatori e bagno riservato.

Locale comune è la sala conservazione pasti.

La struttura ha un ampio giardino attrezzato con giochi adeguati all'età dei minori per le due fasce d'età.

La sua posizione consente un facile accesso ai servizi territoriali, alle scuole dell'infanzia, alla scuola primaria e alla scuola secondaria di primo grado, ai luoghi di culto, di sport, di tempo libero.

Le strutture rispettano, sia nella parte strutturale che organizzativa, i dettami della normativa nazionale e regionale in materia.

La Comunità Familiare è caratterizzata dalla convivenza continuativa e stabile di due adulti dei quali uno ha il titolo di educatore o superiore. È rispettato il rapporto di un adulto ogni 3 minori con la presenza di almeno un'altra figura adulta. Nei Centri Diurni è rispettato il rapporto di un educatore ogni 4 minori. L'equipe di educatori qualificati è coadiuvata da un numero adeguato di volontari. Tutte le figure che lavorano a stretto contatto con i minori ricevono una formazione continua.

Gli educatori sono coordinati dalla Coordinatrice dei Centri Diurni. In entrambe le strutture è attiva l'opera di un supervisore esterno referente del settore psicopedagogico.

Sono a disposizione dei committenti e degli utenti questionari di valutazione del servizio erogato.

L'impegno dell'Associazione è quello di favorire la crescita e lo sviluppo del minore dal punto di vista fisico, cognitivo, emotivo, relazionale e psicologico. Tale impegno viene formalizzato, dopo un adeguato periodo di osservazione, nel P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato).

Il lavoro di recupero educativo di ciascun ospite viene impostato dalla Equipe Educativa in stretto accordo con il Servizio Sociale inviante, con il quale viene anche periodicamente verificato.

La Comunità Familiare è aperta 365 giorni all'anno.

I Centri Diurni sono aperti secondo le modalità definite nel Regolamento Interno dei Centri Diurni.

2.2.4 FORMAZIONE PERMANENTE

Premessa

L'Associazione, sin dalla sua costituzione, ha avuto un notevole sviluppo delle attività e delle risorse umane coinvolte. Tale incremento si è reso ancor più evidente con l'utilizzo nella nuova sede operativa inaugurata nel maggio 2005. Il numero dei minori inviati dai Servizi Sociali Territoriali e accolti presso la nostra struttura sia in forma residenziale che diurna è notevolmente aumentato e sono aumentate anche le risorse di volontariato a cui possiamo fare riferimento per lo svolgimento delle attività quotidiane e straordinarie.

Ricordiamo che i servizi resi dall'Associazione sono tutti a favore di minori a rischio di emarginazione e in stato di disagio familiare segnalati dai Servizi Sociali Territoriali.

Obiettivi

Con questo progetto l'Associazione intende offrire alla comunità di riferimento (a livello di ambito socio educativo) sia la formazione permanente interna dei volontari presenti e futuri per accrescere le loro capacità relazionali e le competenze educative e pedagogiche, sia una formazione generale aperta al pubblico che offra strumenti per la sensibilizzazione al volontariato e per la prevenzione del disagio familiare e sociale.

Per favorire un'adeguata formazione degli operatori attivi sia nella nostra struttura sia in altre agenzie educative territoriali, dal 2003 organizziamo i seguenti corsi volti alla prevenzione e formazione sociale:

1. Formazione Collaboratori Interni;
2. Formazione Interna Generale per Volontari;
3. Formazione Interna Specifica per Gruppi Omogenei di Attività:
 - a. Attività Area Educativa
 - b. Affidamento Familiare
4. Formazione Esterna:
 - a. Cicli di Incontri-Dibattito aperti al pubblico con ingresso libero destinati a: volontari, operatori, educatori e genitori;
 - b. Attività di sostegno alla genitorialità aperte al pubblico.

Contenuti

1. Formazione Collaboratori Interni:

Ogni anno viene predisposto un PIANO DI FORMAZIONE rivolto principalmente agli educatori e ai coordinatori della Comunità Familiare e dei Centri Diurni garantendo un numero minimo di 30 ore annue su temi specifici quali quelli legati alla relazione educativa con approfondimenti sulla gestione dell'affettività e dell'aggressività in relazione ai minori inseriti.

2. Formazione Interna Generale per Volontari:

La formazione è aperta a tutti i volontari che operano all'interno della struttura a ogni livello (animazione bimbi, sostegno scolastico, supporto all'affido, comunicazioni e relazioni con l'esterno, gestione e direzione dell'Associazione di Volontariato), agli educatori, ai tirocinanti sia di scuole superiori (licei delle scienze umane e sociali) che universitari (scienze dell'educazione, psicologia...), nonché a persone della comunità locale che sono entrate in contatto con la nostra struttura e che, pur non avendo ancora iniziato a svolgere attività di volontariato, hanno scelto di iniziare a formarsi in vista di un possibile inserimento futuro.

Tale formazione permanente si propone di garantire a tutti i partecipanti un'adeguata preparazione indispensabile per operare all'interno di un'attività di volontariato che mira alla collaborazione e non può prescindere da una comunione di obiettivi e di intenti. Infatti le persone che operano all'interno della nostra struttura sono persone che hanno scelto il volontariato come stile di vita. Riteniamo importante, dunque, dare loro la possibilità di affinare sempre di più le loro capacità educative. Durante questi incontri i partecipanti vengono coinvolti sotto tutti gli aspetti relazionali: nella conoscenza e relazione con se stessi; nella relazione, comunicazione e cooperazione con gli altri; nelle relazioni educative con i minori stessi.

3. Formazione Interna Specifica per Gruppi Omogenei di Attività:

a. Attività Area Educativa

Ai volontari che operano a stretto contatto con i minori (supporto scolastico, animazione in casa e giardino, progettazione e conduzione di laboratori specifici, momenti di igiene personale quotidiana...) viene richiesta la partecipazione non solo al corso di Formazione generale permanente dei Volontari Tutti ma anche a quello specifico per i Volontari del Gruppo Bimbi. Durante tale formazione ai Volontari vengono fornite nozioni basilari riguardo l'infanzia e l'adolescenza, cercando di insegnare loro le tappe e le caratteristiche fondamentali dello sviluppo dei bambini nelle varie fasce d'età, con particolare attenzione a individuare quelli che possono essere i loro disagi, le difficoltà, le loro capacità e risorse. Inoltre tutto ciò viene calato nella pratica aiutando i volontari stessi a leggere i comportamenti e le azioni dei minori specifici inseriti in struttura e, sulla base delle informazioni generali ricevute, individuare quali comportamenti mettere in atto per condurre un'azione educativa in sintonia con i P.E.I. (Progetti Educativi Individualizzati).

b. Affidamento Familiare

Questo gruppo accoglie le persone (famiglie e persone singole) che stanno vivendo l'esperienza dell'Affidamento Familiare. Gli incontri vengono coordinati da una psicologa esperta in problematiche legate all'accoglienza di minori al di fuori dell'ambito familiare d'origine e a conoscenza dei singoli casi. Durante tale attività ai Volontari vengono fornite tutte le informazioni ed i suggerimenti necessari per la corretta prosecuzione del servizio con particolare attenzione ad individuare quelli che possono essere i loro disagi, le difficoltà nonché le loro capacità e risorse.

4. Formazione Esterna:

Oltre a quanto sopra vengono organizzate conferenze pubbliche - incontri dibattito aperti a volontari, operatori, educatori e genitori sui temi della Relazione Educativa e della Genitorialità al fine di sensibilizzare la comunità locale e, comunque, il maggior numero di persone possibili, sulle problematiche legate all'infanzia, all'adolescenza e all'istituto giuridico dell'affidamento familiare perché crediamo che il disagio minorile debba trovare una prima risposta nelle strutture di accoglienza per poi o risolversi con il rientro nella famiglia di origine oppure con l'inserimento presso una famiglia affidataria.

In tal modo il disagio nato nella comunità trova risposta nella comunità stessa.

2.2.5 GRUPPO FAMIGLIE AFFIDATARIE

L'avvicinamento avviene attraverso dei corsi di formazione sull'affido Etero familiare rivolti a Coppie e Singoli interessati a conoscere e/o approfondire la tematica come primo passo verso una prospettiva concreta di solidarietà.

Tali corsi sono organizzati annualmente dall'Associazione in collaborazione con gli Ambiti Distrettuali di riferimento e con l'Azienda Sanitaria Friuli Occidentale – che ci sostiene con il proprio patrocinio e attraverso la disponibilità di personale docente.

Vengono inoltre organizzati, durante l'anno, incontri periodici a carattere motivazionale, formativo durante i quali, con la presenza di una psicologa e psicoterapeuta, con funzione di moderatrice del gruppo, viene favorito il confronto su esperienze e testimonianze al fine di approfondire e radica la disponibilità e il supporto reciproco.

2.3 PRINCIPI GENERALI DI GESTIONE

Nelle strutture di accoglienza, gli ospiti conducono una vita il più possibile simile a quella di una normale famiglia, con il tempo cadenzato dalle varie attività quotidiane nella tranquilla sicurezza di un ambiente protetto, ma rivolto e aperto all'esterno.

Ogni gruppo distinto osserva il proprio regolamento interno stilato nel rispetto delle norme del vivere civile. Tale regolamento è portato a conoscenza del personale, degli ospiti, del servizio sociale, dei familiari e del personale fin dal loro ingresso.

Nel gruppo e con la guida degli educatori, che assumono la presa in carico di ogni minore, portatore di proprie peculiarità ed esigenze, i minori sperimentano corrette relazioni interpersonali (ruoli, condivisione, rispetto e attenzione verso l'altro, regole), valorizzando il pensiero, la competenza e le richieste presentate dal minore stesso.

Durante le attività quotidiane i minori assumono le informazioni che possono aiutarli a strutturare la propria personalità che li qualificherà sia come individui sia come cittadini, con l'obiettivo di fornire loro strumenti utili ad una crescita equilibrata. Ciò risulta facilitato anche dagli ottimi rapporti che l'Associazione intrattiene con le varie agenzie territoriali che consentono un buon inserimento nella rete sociale (scuola, parrocchia, servizi integrativi di sostegno e riabilitazione, attività sportive, di gruppo ACR – Scout e ricreative), anche tramite speciali convenzioni.

Il rapporto con i Servizi Sociali invianti è costantemente intrattenuto sia per quanto riguarda le restituzioni inerenti la quotidianità sia per quanto riguarda le verifiche in itinere dei progetti educativi individuali.

Per quanto riguarda i minori accolti in forma residenziale vengono favorite e mantenute, ove possibile, le relazioni con i familiari.

In accordo con il Servizio Sociale affidatario, nella stesura del Progetto Educativo Individuale (PEI) di ogni minore, si seguono le indicazioni ricevute riguardanti le modalità e i tempi di incontro con la famiglia d'origine. In questo modo i minori mantengono i contatti (telefonici, epistolari e di rientro effettivo a casa) con le figure genitoriali/parentali che sono parte integrante della loro storia e del loro percorso evolutivo, il tutto costantemente monitorato dagli operatori della Comunità e dal Servizio Sociale affidatario. La presa in carico dei nostri ospiti residenziali dal punto di vista medico/sanitario e specialistico, prevede comunque un contatto costante e diretto con il pediatra di riferimento del minore.

Durante l'attività educativa possono anche manifestarsi atteggiamenti non consoni o violenti da parte di ospiti, utenti e/o lavoratori, con il Rischio Aggressione. Criticità possibili sono ad esempio legate alla presunzione da

parte dell'aggressore di un servizio alla persona capace di soddisfare in tempi brevi le sue aspettative, spesso esacerbato dalla disillusione e dalle frequenti situazioni di disagio vissute da chi compie l'aggressione o dall'abuso di sostanze alcoliche o psicotrope. L'aggressione verbale è all'ordine del giorno, non solo da parte dei giovani utenti, ma può essere perpetrata anche da chi esercita la loro tutela.

Il personale educativo viene formato al fine di prevenire situazioni di violenza e di attuare un codice verbale in caso di richiesta di aiuto. Inoltre vengono controllati e limitati gli accessi ed il citofono esterno è dotato di una videocamera.

Un'altra emergenza, per la quale l'equipe educativa riceve formazione, è la gestione delle assenze ingiustificate del minore, con l'allerta istantanea al Coordinatore al fine di accertare il motivo dell'assenza, o in caso di allontanamento volontario durante l'attività, procedendo alla segnalazione immediata dell'accadimento, all'identificazione della direzione della fuga, affidando il gruppo degli altri minori assistiti ad un collega. Se sono vani i tentativi di raggiungere e far rientrare il minore si procede ad allertare il 112, ricorrendo quindi alle Forze dell'Ordine per la ricerca e la gestione della situazione.

Le Procedure per la gestione di queste situazioni di crisi sono specificate dettagliatamente nell'allegato Piano di Emergenze e di Evacuazione.

Inoltre la forte integrazione dell'Associazione con le risorse istituzionali e non, sul territorio, fa sì che i minori ospiti possano accedere anche autonomamente a tutte le attività offerte dal territorio con conseguente ulteriore acquisizione di consapevolezza delle proprie capacità.

Un gruppo di volontari sostiene alcune attività in stretta collaborazione con i responsabili.

L'Associazione riceve attualmente minori provenienti da un vasto territorio (soprattutto provinciale).

Il Progetto Educativo generale della Comunità Familiare e dei Centri Diurni si ispira al Progetto Unitario Pedagogico delle Figlie di San Giuseppe di don Luigi Caburlotto. Esso è espressione del carisma e del metodo educativo della Famiglia Religiosa e garantisce a tutti gli educatori, collaboratori e volontari unità di principi pedagogici e di interventi educativi a favore dei minori.

Il servizio di questa comunità è espressione di un'esplicita volontà di collaborazione in Porcia tra Servizio Sociale, l'Azienda per i Servizi Sanitari, i volontari, la parrocchia di San Giorgio e le religiose Figlie di San Giuseppe del Caburlotto.

Vista la qualità e la completezza del servizio offerto nonché la flessibilità d'intervento dimostrata, il Comune di Porcia nel 1996 aveva stipulato con l'Associazione una convenzione al fine di sostenere l'iniziativa e garantirsi una pronta risposta nei casi di emergenza socio-assistenziali anche a fronte di provvedimenti di tutela da parte del Tribunale dei Minori. Tale convenzione si è aperta dal 2009 fino al 2014 all'Ambito del Noncello, composto dai Comuni di Pordenone, Porcia, Cordenons, Roveredo in Piano e San Quirino.

Organo di informazione delle attività dell'Associazione è il periodico "Ti racconto l'Arcobaleno". E' un magazine illustrativo delle attività svolte, dei momenti significativi della vita associativa e di riflessione sui temi educativi, con una uscita programmata di 3 numeri l'anno e una distribuzione sia su carta che via web.

2.4 COMPOSIZIONE DELLE RISORSE UMANE

Durante l'anno sociale 2021/2022 le risorse umane coinvolte sono così riepilogate:

Volontari Arcobaleno	n. 90	ore 20.233
Volontari Terzi	n. 34	ore 1.383
Totale Volontari	n. 124	ore 21.616
Collaboratori Interni	n. 14	ore 18.712
Collaboratori Supervisor	n. 2	ore 203
Totale Collaboratori	n. 16	ore 18.915
Totale Risorse Umane	n. 140	ore 40.531

I Volontari Arcobaleno sono organizzati in 9 gruppi operativi (Volontarie Residenziali, Gruppo Bimbi, Manifestazioni, Trasporti, Manutenzioni, Segreteria, Organo di Amministrazione, Organo di Controllo, Organo di Revisione).

Tra i Volontari Terzi troviamo i Tirocinanti (da scuole superiori e da Corsi di Laurea ad indirizzo Educativo), i Lavoratori di Pubblica Utilità (LPU) e le persone soggette a Messa Alla Prova (MAP) e i Volontari che fanno capo ad altre Associazioni (Claunando Vip, Parrocchia, ANA, ecc.).

L'Associazione si avvale di un Supervisore per la Comunità Familiare e per i Centri Diurni e di un Supervisore per l'Area Affidato.

Attualmente l'organizzazione dei collaboratori interni (personale dipendente) prevede:

AREA EDUCATIVA

Comunità Familiare L'Arcobaleno (capacità massima di 6 minori accolti ed 1 in emergenza)

Coordinatore della Comunità	n. 1	a tempo pieno
Adulto convivente	n. 1	a tempo pieno
Assistenti	n. 4	a tempo parziale presenti in turnazione

Centro Diurno Arancione (capacità di 12 minori accolti o comunque nella proporzione di 1 a 4 con gli educatori fino ad un massimo di 15)

Coordinatore	n. 1	a tempo parziale
Educatori Professionali	n. 3	a tempo parziale

Centro Diurno Blu (capacità di 12 minori accolti o comunque nella proporzione di 1 a 4 con gli educatori fino ad un massimo di 15)

Coordinatore	n. 1	a tempo parziale
Educatori Professionali	n. 3	a tempo parziale

AREA GESTIONALE

Direttore	n. 1	a tempo parziale
Impiegata amministrativa	n. 1	a tempo parziale
Impiegata per Pubbliche relazioni e Fundraising	n. 1	a tempo parziale

SERVIZI LOGISTICI E PULIZIE PER I CENTRI DIURNI

Addette	n. 5	a tempo parziale presenti in turnazione
---------	------	---

Nell'Organigramma allegato sono indicati i collaboratori interni con funzioni di responsabilità.

2.5 RISORSE ECONOMICHE

L'Associazione ha un patrimonio consolidato formato prevalentemente dai beni immobili sopra descritti.

Origine delle entrate:

- 81% da rette che l'Associazione richiede ai Servizi Sociali invianti (ASS e Comuni).
- 9% da donazioni e liberalità;
- 5% da proventi del 5 per 1000;
- 3% da contributi in conto esercizio;
- 2% da raccolta fondi occasionale.

A questo proposito si precisa che nella retta di accoglienza vengono imputate le spese previste dall'art. 17 del Regolamento regionale per la disciplina delle procedure di autorizzazione, vigilanza e accreditamento delle strutture residenziali, semiresidenziali e a ciclo diurno che svolgono attività socioassistenziali, socioeducative e sociosanitarie a favore di minori, nel pieno adempimento del fine istituzionale e nell'ottica di una politica di contenimento del costo sociale al quale, come risulta evidente dall'esame di bilancio, partecipa anche con proprie risorse.

Le rette vengono riesaminate dall'Organo di Amministrazione, approvate annualmente e comunicate agli enti competenti (Comuni collocatari, Direzione Regionale competente in materia di politiche sociali e socio-sanitarie). La modalità di rimborso avviene con la formulazione di note di addebito mensili.

2.6 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

L'Associazione garantisce la tutela della privacy a tutti gli interessati con procedure riportate nel Regolamento Privacy e Sicurezza allegato, nel rispetto delle norme contenute nel Regolamento Europeo generale per la protezione dei dati personali 2016/679 (General Data Protection Regulation o GDPR).

2.7 FUNZIONAMENTO

La vita nella Comunità Familiare e nei Centri Diurni si svolge, nei ritmi quotidiani, in base agli obiettivi e alle linee fissate nel Regolamento Comunità Familiare e nel Regolamento Centri Diurni.

2.8 ITER INSERIMENTO MINORI

Particolare importanza assumono alcuni momenti che, in linea di massima, prevedono quanto segue:

➤ **Primo contatto**

Dopo un primo contatto telefonico tra i Servizi Sociali o altri Enti che richiedono l'inserimento di un minore, vengono raccolti i dati attraverso la Relazione Sociale e Sanitaria fornita da questi ultimi. Il Direttore convoca le Coordinatrici della Comunità Familiare e dei Centri Diurni, sentito il parere del Supervisore, in base ai Criteri di Ammissione e Dimissione stabiliti (vedi allegato), viene valutata la fattibilità dell'inserimento. Quindi, viene data risposta da parte della relativa Coordinatrice dell'accettazione o del diniego della richiesta.

Prima dell'inserimento del minore, il Servizio Sociale dovrà presentare domanda di inserimento accompagnata dalla documentazione stabilita per legge (integrazione della relazione del servizio sociale, eventuali decreti del Tribunale dei minorenni, ecc.).

In accordo con il Servizio Sociale, se le Coordinatrici, il Supervisore ed il Direttore lo ritengono necessario e la situazione lo permette, prima dell'inserimento del minore ci sarà un incontro con i genitori o tutori del minore per far conoscere e sottoscrivere l'attività di accoglienza proposta dall'Associazione ed acquisire ulteriori informazioni in riferimento al minore.

L'iter di inserimento del minore percorre le seguenti fasi:

➤ **Accoglienza**

In seguito alla decisione positiva, l'accoglienza è la fase primaria che permette di inserire il minore nell'ambiente fisico della Comunità Familiare/Centro Educativo favorendo un'esperienza serena e costruttiva.

➤ **Osservazione**

Fase necessaria per lo sviluppo del Progetto Educativo Individuale del minore durante la quale vengono raccolte ed elaborate dalla Equipe Educativa tutte le informazioni utili per la migliore riuscita dell'inserimento.

➤ **Progetto Educativo Individuale (P.E.I.)**

Fase di analisi e stesura del Progetto Educativo Individuale che coinvolge sia i Servizi Socio Sanitari, per le indicazioni della situazione socio-familiare precedente, sia l'Equipe Educativa nella formulazione del percorso più idoneo al raggiungimento dell'obiettivo di sostegno sociale prestabilito.

➤ **Sostegno**

Fase centrale d'intervento che si concretizza nella applicazione coordinata del Progetto Educativo Individuale formulato dall'Equipe Educativa.

Esso viene realizzato attraverso attività ludiche, manipolative, scolastiche, musicali, espressive ed ogni altra che possa stimolare lo sviluppo e favorire la conoscenza di sé e degli altri.

E' disponibile, inoltre, uno "spazio di ascolto minori" individuale a cura del supervisore.

Dove è possibile, sono previsti incontri di condivisione degli obiettivi educativi con la famiglia d'origine e/o affidataria.

Qualora fosse previsto nel Progetto Educativo Individuale interverranno figure professionali istituzionali (psicologa, neuropsichiatra, logopedista...)

➤ **Valutazione**

Fase periodica che restituisce le informazioni sullo stato di avanzamento del Progetto Educativo Individuale, i risultati raggiunti e le esperienze maturate.

Viene corredato da relazioni redatte, secondo le specifiche competenze, dall'Equipe Educativa. Tali valutazioni potranno essere messe a disposizione dei servizi sociali e, se previsto, delle famiglie.

➤ **Dimissioni**

Ogni dimissione viene proposta dall'Equipe Educativa in accordo con il Direttore in base al raggiungimento degli obiettivi del Progetto Educativo Individuale, e posta all'attenzione dei Servizi Sociali di competenza del minore.

Nel caso il minore sia inserito all'interno della struttura in forma residenziale, il tempo massimo dell'inserimento, stabilito per legge, è di due anni salvo eventuali proroghe (legge n. 149/2001 modifiche alla Legge 184/1983).

2.9 ITER INSERIMENTO VOLONTARI

Particolare importanza assumono alcuni momenti che, per coloro che collaborano con l'Equipe Educativa, prevedono quanto segue:

➤ **Avvicinamento - Conoscenza**

Il colloquio iniziale con la Coordinatrice della Comunità Familiare o la Coordinatrice dei Centri Diurni offre un primo contatto con la realtà associativa, definisce gli elementi fondamentali che orientano la scelta e permette di cogliere l'idoneità generale. Un secondo contatto con un referente gestionale presenta la struttura associativa e le varie tipologie di attività in essa svolte con l'obiettivo di individuare il settore interno più consono con le attitudini del candidato.

➤ **Formazione Permanente**

Il candidato viene invitato a partecipare alla Formazione Generale per tutti, che si articola nel corso dell'anno, e alla Formazione specifica per gruppi omogenei di attività. Tale attività formativa è necessaria.

Viene proposta anche la Formazione Esterna che riguarda la "Relazione Educativa" e la "Genitorialità". Tale attività formativa è facoltativa pur se consigliata.

➤ **Avviamento - Affiancamento**

Il candidato viene informato sul regolamento specifico del settore di attività nel quale verrà inserito, viene definita l'attività assegnata, viene presentato il referente individuale dello staff a cui farà riferimento e l'affiatore, volontario o educatore, che lo accompagnerà durante l'esperienza iniziale.

➤ **Volontariato Attivo**

Dopo un adeguato periodo di affiancamento il nuovo volontario ha acquisito la necessaria autonomia operativa e potrà essere inserito tra le risorse attive con un programma d'intervento specifico (scheda operativa). Dovrà partecipare alla formazione interna, svolgere l'attività concordata, collaborare con il referente individuale e partecipare agli incontri di gruppo stabiliti.

E' disponibile, inoltre, uno spazio di ascolto individuale di ascolto dei volontari a cura del supervisore.

➤ **Valutazione Iniziale e Periodica**

L'attività di volontariato nella Comunità Familiare o nei Centri Diurni prevede alcuni momenti di valutazione che competono alle rispettive Coordinatrici unitamente al Supervisore. Tale attività permette di indirizzare e sostenere il volontario attivo in modo coinvolgente e propositivo per superare eventuali difficoltà nell'ottica di un progressivo e costante miglioramento del servizio reso.

Parte terza: Meccanismi di tutela

3.1 LA POLITICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

3.1.1 CONTESTO

L'obiettivo che l'Associazione si propone è quello di indagare un nuovo concetto di qualità sociale utile. Un concetto nuovo perché differente dalle certificazioni ISO e dalle analisi sulla soddisfazione del cliente, entrambe basate su una qualità del servizio prestato o del processo che porta alla produzione del servizio.

La qualità sociale, invece, si focalizza principalmente (ma non solo) sul soggetto, sul produttore del servizio, l'Associazione, considerandolo come artefice principale del valore aggiunto proprio del volontariato in un'ottica di ricerca applicata legata al territorio di riferimento.

In un'analisi che voglia esplorare questo concetto di qualità a 360° gli elementi da tenere in considerazione sono vari: il legame con il territorio, la capacità di integrare le diversità culturali, la capacità di progettazione intesa come attività condivisa con tutti gli *stakeholder*, l'educazione alla solidarietà reciproca e alla cultura del volontariato, la flessibilità, intesa come capacità di adottare delle modalità informali per rispondere ai bisogni in maniera rapida ed efficace, la capacità di aumentare il capitale sociale, cioè la rete di relazioni attraverso cui il soggetto si integra con la società, di saper raccontare e interpretare la storia della comunità, di crescere insieme ad essa, di denunciarne i problemi con mezzi adeguati, di rendicontare socialmente le proprie azioni. Inoltre, la capacità di produrre dei servizi innovativi, basati anche su quella parte di bisogni inespressi ma pur sempre presenti, l'attitudine ad unire all'ascolto caratteristiche di umanità e empatia verso i soggetti, lo sforzo mirato a promuovere la collaborazione tra i vari soggetti del territorio, affinché essi stessi riescano a rimuovere in parte le condizioni di disagio. Da non dimenticare anche l'imponente opera di coinvolgimento e formazione per soci e cittadini sui progetti e servizi, la presenza costante dell'Associazione in tutti i momenti principali della vita della comunità, e di conseguenza l'instaurarsi di un rapporto fiduciario con i cittadini. Tutti questi aspetti contribuiscono a definire l'Associazione di volontariato come depositaria di un sapere unico e non replicabile nel campo dei servizi alla persona. Questo sapere, questa particolare attitudine, costituiscono una qualità intrinseca che si ripercuote ampiamente e positivamente sulla qualità del servizio, che deve rimanere ovviamente di fondamentale importanza.

Lo scopo finale è quello di ricavare un modello, anche ed eventualmente esportabile, che garantisca un certo livello di qualità. L'applicazione del modello può essere utile sia alla *governance* interna sia agli altri soggetti presenti sul territorio per monitorare il livello di qualità dell'Associazione.

3.1.2 LE AREE DI VALORE AGGIUNTO SOCIALE

L'ascolto

Definito come "la capacità dell'Associazione di costruire un rapporto di ascolto con ogni utente, che tenga conto delle diversità e del forte carattere di umanità richiesto dalla peculiare tipologia di servizio fornito", è forse uno degli aspetti più immediati che utilizziamo per descrivere quello che differenzia in positivo una organizzazione non profit da una amministrazione pubblica o un soggetto privato.

In questo caso ci riferiamo alla capacità dell'Associazione di costruire un rapporto con ognuna delle soggettività con cui entra in contatto, indipendentemente dalle caratteristiche di quest'ultima.

La comunicazione

Il volontariato è il luogo ottimale per inglobare i mezzi di comunicazione all'interno della propria personale strategia di lotta alla vulnerabilità. L'utilizzo di metodologie nuove apre alla creazione di nuovi servizi, si presenta come possibilità di formazione per i neomembri, limita i costi delle vecchie comunicazioni.

Il discorso presuppone allora, che proprio grazie all'importanza crescente della comunicazione, l'Associazione utilizzi codici diversi, attui delle strategie adatte per "sfruttare" le vie di comunicazione solitamente considerate "istituzionali" e se necessario anche quelle più "commerciali".

La flessibilità

Questa caratteristica dell'Associazione di volontariato viene indicata come "la capacità di dare risposte veloci grazie all'utilizzo di percorsi informali, con attenzione alla trasformazione dei bisogni, l'adattabilità del servizio offerto e ai mutamenti che questo necessariamente subisce nel corso della sua realizzazione".

Si individuano quindi due fronti principali su cui costruire la strategia di flessibilità dell'organizzazione di volontariato: un primo fronte è la flessibilità esterna, legata ai mutamenti nei bisogni del territorio, a cui l'organizzazione reagisce stimolando azioni di conoscenza del contesto e modificando di conseguenza i servizi in maniera stabile nel tentativo di migliorarli, un secondo fronte è la flessibilità interna, legata alla capacità nella riorganizzazione delle risorse secondo i principi di efficacia e sussidiarietà.

Immaginazione

"Capacità dell'Associazione di proporre ed agire attraverso progettualità e soluzioni caratterizzate da immaginazione ed innovazione". Immaginazione significa anche, soprattutto nella sfera di azione del volontariato, vedere risposte nuove e complesse a problemi vecchi utilizzando creatività e metodi per la scoperta euristica. Sviluppare cioè percorsi alternativi a quelli già provati prima proprio in virtù dell'opera di riflessione compiuta sul territorio, grazie ai cambiamenti che giungono repentini dalla dimensione globale e agli input provenienti da linguaggi e mondi distanti, che aiutano a decifrare la realtà.

Professionalità e formazione

Anche in questo caso è necessario descrivere con correttezza cosa intendiamo. Questa caratteristica viene definita come "continuità e certezza del servizio, continuo e ampio impegno nel coinvolgere soci, volontari e operatori, con attenzione ai processi organizzativi, al rischio di *burn-out* per volontari/operatori e al bagaglio di competenze da loro posseduto. All'interno di questa categoria rientra anche l'analisi dei temi della formazione individuale/di gruppo sui temi di interesse del servizio e sul servizio offerto".

Organizzazione /partecipazione

Il processo organizzativo improntato alla qualità sociale viene descritto come "elaborazione di una strategia che preveda la definizione precisa ed esplicita di ruoli e procedure e la creazione di canali di partecipazione aperti sia agli operatori interni che agli esterni e attenzione a processi organizzativi, metodi di lavoro, modalità di organizzazione e gestione di riunioni, assemblee e in generale delle occasioni di coinvolgimento".

All'interno dell'Associazione di volontariato l'organizzazione rappresenta il riflesso delle scelte valoriali ed etiche sui criteri di azione e elaborazione dei servizi.

Etica e responsabilità

L'etica racchiude in sé la motivazione e il fine dell'Associazione del volontariato e la tendenza a sviluppare dei comportamenti altamente indirizzati verso valori di fratellanza e solidarietà universale. Si tratta di un radicamento culturale che viene espresso come "il radicamento delle iniziative di terzo settore in matrici culturali ed ideologiche capaci di mobilitare risorse, di attrarre volontariato, di infondere nei partecipanti omogeneità di visioni e finalità, di proporre norme etiche e valori condivisi, di favorire comportamenti cooperativi e rapporti di fiducia".

Carattere volontario del servizio

In questa area intendiamo sottolineare maggiormente la componente organizzativa e motivazionale del carattere volontario. Nelle associazioni di volontariato, in altri termini, la percentuale di personale retribuito deve rappresentare sempre la minoranza, finalizzata all'assicurare una continuità del servizio anche in assenza dei volontari, ma in nessun caso deve diventare l'asse portante dell'Associazione.

Integrazione

"Il perseguimento di un'efficace capacità di azione sinergica rispetto alle attività degli enti pubblici e delle altre associazioni di volontariato, con attenzione al radicamento sul territorio ed alle relazioni intrattenute con gli altri soggetti (pubblici o del terzo settore)".

Molto spesso l'integrazione trova manifestazione nel volontariato con l'instaurazione di luoghi di partecipazione stabili o strumenti di collaborazione continuativa. Ne sono un esempio le convenzioni con enti pubblici, o le consulte territoriali.

La qualità sociale in queste occasioni si manifesta laddove questi luoghi effettivamente creano occasioni di sviluppo di servizi ad hoc rivolti a eliminare il disagio.

Riproduzione della relazionalità diffusa

Intesa come “capacità dell'Associazione di creazione ed *empowerment* della relazionalità diffusa e del capitale sociale. Capacità di promuovere autonomia e responsabilità negli utenti con attenzione alla rimozione delle cause del disagio e “ricostruzione” dei cittadini non come “portatori” di disagio”. (1)

3.1.3 IL BILANCIO ANNUALE e LA RELAZIONE DI MISSIONE

L'Associazione esprime, secondo i principi di trasparenza, la propria consistenza attraverso il *Bilancio Certificato* redatto secondo le norme del Codice Civile e le disposizioni contenute nel D.Lgs. 117/2017 (Codice del Terzo Settore).

La *Relazione di Missione* fa parte integrante del Bilancio annuale e contiene tutti i punti richiesti dal D.Lgs sopra citato, riportando gli elementi rilevanti per dare spessore e valenza all'attività sociale svolta dall'Associazione in particolar modo nell'ambito dell'Accoglienza dei Minori.

In essa sono evidenziate e confrontate con i dati dell'anno associativo precedente da cui si evince la dimensione dell'attività sociale svolta e lo sforzo profuso nel raggiungerla.

3.2 LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

3.2.1 IL SISTEMA DI AUTOVALUTAZIONE

Tutte le attività che fanno capo a “L’Arcobaleno” sono oggetto di un sistema di auto-valutazione che poggia intorno a alcuni macro-elementi su cui ruota tutta l’attività associativa.

Essi sono i seguenti:

Progetto Unitario Pedagogico (PUP)

- Che cos'è:
Documento redatto dall'Istituto delle Figlie di San Giuseppe del Caburlotto di Venezia che contiene le linee pedagogiche del carisma della Famiglia Religiosa e che è base per la redazione dei Progetti Educativi Opere Sociali (PEOS) insieme ai Collaboratori Laici, e per l’Arcobaleno si traduce nel Progetto di Servizio (PDS).
- Chi sovrintende:
Redatto dalla Superiora Generale dell’Istituto viene trasmesso dalla Superiora Locale alla Coordinatrice della Comunità Familiare.
- Fasi di realizzazione:
E' il frutto del Capitolo Generale che approva il documento riconoscendolo fedele alla consegna del Beato Padre Fondatore ed al Magistero della Chiesa.
- Tempi di realizzazione e verifica:
Viene aggiornato ogni 6 anni.
L’ultima edizione è del 2020.

Programmazione Educativa Annuale (PEA)

- Che cos'è:
Documento in cui vengono indicati gli obiettivi generali e specifici dell’attività pedagogica da svolgere durante l’anno sociale con le relative attività rivolte al target di minori inseriti Progetto di Servizio
- Chi sovrintende:
Per la Comunità Familiare è redatto dalla Coordinatrice e verificato dal Supervisore.
Per i Centri Diurni è redatto dalla Equipe Educativa e verificato dalla Coordinatrice dei Centri Diurni e dal Supervisore
- Fasi di realizzazione:
Dopo un’analisi della situazione di partenza e dei bisogni, vengono indicati finalità ed obiettivi con relative attività e contenuti secondo una metodologia e criteri di verifica adeguati.
- Tempi di realizzazione e verifica:
Viene redatto durante il mese di agosto precedente l’anno sociale interessato.
Monitoraggio attraverso l’attività di Supervisione che valuta eventuali modifiche in itinere.
Verifica finale durante il mese di agosto dell’anno in corso.

Progetto Educativo Individuale (PEI)

- Che cos'è:
Documento in cui vengono indicati gli obiettivi specifici e la scheda operativa dell'attività pedagogica per ciascun minore da svolgere durante l'anno sociale tenendo conto del PEA.
- Chi sovrintende:
Per la Comunità Familiare è redatto dalla Coordinatrice e verificato dal Supervisore.
Per i Centri Diurni è redatto dalla Equipe Educativa e verificato dalla Coordinatrice dei Centri Diurni e dal Supervisore
- Fasi di realizzazione:
Dopo una prima fase di osservazione e compilazione, il PEI viene condiviso in Supervisione.
- Tempi di realizzazione e verifica:
Viene redatto entro 2 mesi dall'inserimento, verificato ogni 4 mesi.
Monitoraggio attraverso l'attività di Supervisione che valuta eventuali modifiche in itinere.
Verifica e relazione finale durante i mesi di giugno e luglio dell'anno in corso.

Supervisione Psico-pedagogica

- Che cos'è:
Attività specialistica volta a verificare con particolare attenzione la coerenza tra il PDS, il PEA e i singoli PEI.
- Chi sovrintende:
Supervisore
- Fasi di realizzazione:
Il Supervisore svolge le seguenti attività:
 - Supervisione Comunità Familiare
 - Supervisione Centri Diurni Socio Educativi
 - Valutazione Inserimenti
 - Spazio Ascolto Minori
 - Spazio Ascolto Volontari Comunità Familiare e Centri Diurni Socio Educativi
- Tempi di realizzazione e verifica:
 - si riunisce normalmente a cadenza mensile per la Comunità Familiare e quindicinale per i Centri Diurni Socio Educativi
 - La valutazione degli inserimenti o delle dimissioni si svolge quando viene presentata una richiesta di inserimento o dimissione da parte dei Servizi Sociali Territoriali
 - Spazi Ascolto per incontri individuali secondo necessità

Progetto Inserimento Volontari

- Che cos'è:
Percorso di avvicinamento all'Associazione al fine di un inserimento consapevole.
- Chi sovrintende:
Coordinatrice Comunità Familiare e Coordinatrice Centri Diurni Socio Educativi per i volontari della propria area
Pubbliche Relazioni e Foundraising per i volontari dell'area promozionale
- Fasi di realizzazione:
 - Avvicinamento - Conoscenza
 - Formazione Interna - Permanente (necessaria)
 - Formazione Esterna – Facoltativa (consigliata)
 - Avviamento e Affiancamento
 - Volontariato Attivo
 - Valutazione Iniziale e Periodica
- Tempi di realizzazione e verifica:
 - Tra 6 mesi ed 1 anno per il Volontariato AttivoMonitoraggio attraverso il Supervisore nel "Spazio Ascolto Volontari" Coordinatrice Comunità Familiare e Coordinatrice dei Centri Diurni ed Supervisore
 - Monitoraggio attraverso EQSE che valuta eventuali interventi correttivi

Progetto Formazione Interna Permanente

- Che cos'è:
Percorso volto al conseguimento dell'acquisizione di strumenti e tecniche educative necessarie allo svolgimento del servizio affidato.
- Chi sovrintende:
Coordinatrice Comunità Familiare e Coordinatrice Centri Diurni Socio Educativi

- Referente Area Promozione e Comunicazione e Direttore
- Fasi di realizzazione:
 - Formazione Interna Generale (organizzazione, carismatica, psico-pedagogica e spirituale)
 - Per tutti i Volontari
 - Formazione Interna Specifica (training group curati da formatori o Supervisor)
 - Volontari in Comunità Familiare e Centri Diurni Socio Educativi
 - Volontari del Gruppo Famiglie Affidatarie
 - Operatori
- Tempi di realizzazione e verifica:
 - Lungo tutto l'anno sociale

Progetto Formazione Esterna

- Che cos'è:
Percorso volto alla sensibilizzazione e confronto sulle tematiche educativo-relazionali aperto alla comunità.
- Chi sovrintende:
Direttore e Pubbliche Relazioni e Fundraising
- Fasi di realizzazione:
 - Ciclo di incontri-dibattito sulla Relazione Educativa
 - Laboratori per genitori e educatori
 - Formazione sull'Affido familiare
- Tempi di realizzazione e verifica:
 - Primavera
 - Autunno

Lavoro di Rete con il Territorio

- Che cos'è:
Metodologia attraverso la quale si creano sinergie con le risorse istituzionali e del privato sociale.
- Chi sovrintende:
Direttore, Coordinatrice Comunità Familiare e Coordinatrice Centri Diurni Socio Educativi
Pubbliche Relazioni e Fundraising
- Fasi di realizzazione:
 - Rapporti con le Istituzioni
 - Enti Locali
 - Ambiti Distrettuali
 - Servizi Sociali Territoriali
 - Servizi Sanitari (MMG, pediatri, consultori e NPI)
 - Istituzioni Scolastiche Locali
 - Rapporti con il Privato Sociale, a titolo esemplificativo:
 - Associazione di Volontariato "Il Noce"
 - Associazione Familiare "Giovanni Paolo II" – Porcia
 - Associazione famigliari e amici del Giglio- Onlus
 - Scuola Materna "Monumento ai Caduti" – Porcia
 - Cooperativa di Solidarietà Familiare "L'Airone"
 - Farmacie Comunali Friuli Venezia Giulia
 - Associazione Agesci
 - Azione Cattolica Italiana
 - Associazioni varie legate ai progetti finalizzati all'attività con i minori
- Tempi di realizzazione e verifica:
 - Verifica periodica Convenzioni e Protocolli d'Intesa
 - Verifica periodica Collaborazioni Private e Pubbliche.

3.2.2 LA PARTECIPAZIONE ALLA VALUTAZIONE DELLE ATTIVITA'

Le aree sensibili individuate attraverso le quali valutare consapevolmente la qualità del servizio sono:

1. Livello di comunicazione/informazione
2. Metodologie applicate nella programmazione e nelle attività conseguenti
3. Strumenti di verifica da parte dell'Equipe Educativa per ogni bambino ospite

Per ogni ambito d'intervento i fattori di qualità sono stati formulati in relazione:

- a) Al tempo (es. frequenza degli incontri, puntualità nella trasmissione di informazioni)
- b) Alle procedure (es. iter di accesso al servizio, livello di difficoltà nella lettura delle competenze)
- c) All'informazione (chiarezza, semplicità, completezza)
- d) Alla struttura organizzativa e a quella fisica (professionalità impiegate, rispetto delle norme)
- e) Alla personalizzazione e umanizzazione delle attività

Tra gli strumenti di verifica della qualità dei servizi sono stati realizzati:

1. Questionario di soddisfazione dei Servizi Sociali referenti dei bambini ospiti
2. Questionario di soddisfazione dei Familiari dei bambini ospiti
3. Questionario di soddisfazione dei Volontari della Comunità Familiare e del Centro Diurno che affiancano i bambini ospiti
4. Questionario di soddisfazione dei Partecipanti alla Formazione sia Interna sia Esterna
5. Questionario di valutazione delle Risorse Umane coinvolte nel raggiungimento di obiettivi del PEI (dipendenti e volontari).

L'esito della valutazione viene discussa in equipe con la presenza del Direttore, delle Coordinatrici e del Supervisore per la programmazione di obiettivi continui di miglioramento.

(1) Il capitolo su "La Politica della Qualità del Servizio", ad esclusione del bilancio annuale e la relazione di missione, è tratto dal Progetto "Standard di qualità sociale per le associazioni di volontariato" a cura di ANTONELLA CARDONE per conto di Uni.TS, Università del Terzo Settore di Pisa - <http://www.uniterzosettore.it/>, in collaborazione con l'Università degli Studi di Siena - Facoltà di Scienze Politiche - Dipartimento Scienze Storiche, Giuridiche, Politiche e Sociali. Firenze- 2009 - www.uniterzosettore.it/public/doc/report%20ricerca%20qualità.pdf

