



Carta Servizi

*Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 8 del 27/04/2020
Rev. N. 1/2022*

Indice

Introduzione

- a. *Principi e finalità del documento*
- b. *Informazioni sul documento*

1. L'Ente Opere Riunite Buon Pastore

- 1.1 Storia e organi dell'Ente
- 1.2 La missione
- 1.3 La visione
- 1.4 I valori

2. Le Unità di offerta L.R. 22/2002

- 2.1 Servizi educativi per minori
Storia del servizio
Progettualità e modello educativo
Equipe di lavoro
Autorizzazione/accreditamento
- 2.2 Servizi educativo-riabilitativi per minori
Storia del servizio
Progettualità e modello educativo
Equipe di lavoro
Autorizzazione/accreditamento
- 2.3 Servizi educativi per mamma/bambino
Storia del servizio
Progettualità e modello educativo
Equipe di lavoro
Autorizzazione/accreditamento

3. Altre unità di offerta

- 3.1 Servizio accoglienza immigrati Convenzione Prefettura di Venezia
- 3.2 Servizi per studenti

4. Accesso ai servizi e funzionamento

- 4.1 Procedura di ammissione/dimissione

- 4.2 Rette e pagamenti
- 4.3 Graduatorie
- 4.4 Uffici amministrativi e contatti
- 5. Valutazione qualità
 - 5.1 I portatori di interessi
 - 5.2 Gli strumenti e le occasioni di verifica della qualità dei servizi erogati
 - 5.3 Fattori, Indicatori, Standard
- 6. Tutela degli utenti e dei portatori di interesse
 - 6.1 Accesso agli atti e reclami
 - 6.2 Miglioramento continuo

Allegati

Allegato 1 - Rette

Allegato 2 - Modulo richiesta inserimento minore in Comunità Educativa o Educativo Riabilitativa

Allegato 3 - Modulo richiesta inserimento nucleo mamma/bambino o gestante in Comunità educativa

Introduzione

a. Principi e finalità del documento

La Carta dei servizi educativi ed educativo-riabilitativi per minori e dei servizi educativi mamma/bambino per gestanti e/o mamme con figli minori è lo strumento che esplicita i principi e i valori di riferimento dei servizi offerti dall'IPAB Opere Riunite Buon Pastore¹ e definisce i criteri per l'accesso, le modalità di funzionamento, gli strumenti di valutazione e le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

La Carta dei Servizi esplicita e rende trasparente la relazione tra utenti e IPAB in un'ottica di corresponsabilità e compartecipazione con l'intento di tutelare i minori e le mamme beneficiari dei servizi e di fornire adeguati strumenti di controllo e valutazione, sulla base delle normative vigenti.

La persona e la sua unicità sono al centro di ogni intervento attuato all'interno dei servizi educativi ed educativi/riabilitativi dell'IPAB. L'accoglienza di minori, di giovani adulti italiani e stranieri e di nuclei familiari è improntata al rispetto della persona, della sua identità e della sua storia, all'interno di un processo di accompagnamento educativo ed educativo/riabilitativo avente la funzione di:

- favorire il benessere psicofisico degli utenti, attraverso progetti educativi che tengano conto delle diversità individuali;
- sviluppare e sostenere l'autonomia personale, intesa come possibilità, per la persona, di essere e di sentirsi soggetto attivo di pensiero e di azione, promuovendo le capacità residue, portando alla luce le potenzialità esistenti e garantendo la massima espressività possibile, all'interno di una gestione comunitaria della vita quotidiana, improntata sul modello familiare;
- attivare iniziative volte a favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, individuando, all'interno della programmazione, opportune aree d'intervento;
- aver costante cura della formazione degli operatori, al fine d'acquisire un'attitudine alla relazione d'aiuto, all'ascolto di sé e dell'altro, alla condivisione delle esperienze, alla dinamicità ed elasticità comportamentale, all'attenzione per la chiarezza e l'omogeneità dei messaggi prodotti al lavoro di gruppo.

¹ D'ora in avanti si utilizzerà il termine IPAB

• documentare l'esperienza, in maniera che essa possa farsi patrimonio collettivo ed acquisisca un carattere di trasferibilità e comunicabilità.

La Carta, nel definire le caratteristiche del servizio, si ispira ai seguenti principi:

- **uguaglianza e imparzialità** - pari opportunità di accesso per tutti gli utenti senza discriminazione per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche;
- **efficacia ed efficienza** - qualità delle prestazioni nell'ottica del miglioramento dei risultati;
- **partecipazione** - coinvolgimento degli utenti e dei portatori di interesse² nello svolgimento dei servizi;
- **trasparenza** - disponibilità di informazioni su modalità di accesso e funzionamento dei servizi; comunicazione e condivisione del progetto educativo;
- **inclusione** - interventi orientati a ridurre gli svantaggi, con particolare attenzione alle situazioni di disabilità, di disagio, di difficoltà psicologiche o di adattamento e mirati a offrire pari opportunità a tutti gli utenti;
- **continuità** - certezza nell'erogazione del servizio.

b. Informazioni sul documento

Destinatari

La presente Carta, pur essendo rivolta principalmente agli utenti dei servizi dell'IPAB (servizi a gestione diretta e in appalto), intende essere uno strumento di trasparenza per tutti i portatori di interesse con l'obiettivo di offrire un quadro chiaro ed esaustivo dell'offerta dei servizi dell'IPAB.

Struttura

La Carta è strutturata in:

- **capitoli** che rappresentano le principali dimensioni qualitative ovvero l'insieme delle caratteristiche del servizio erogato;
- **paragrafi** con testi informativo/esplicativi sui vari argomenti;
- **tabelle qualitative** con **aree** tematiche e relativi **indicatori** suddivisi in **descrizione** (azioni e interventi) e **misura** (valori che rappresentano i minimi livelli standard attesi che, all'interno del sistema integrato dei servizi, l'IPAB e i soggetti gestori si impegnano a garantire).

Reperibilità

² Per portatori d'interesse si intendono: genitori, tutori, Amministratori di sostegno a latris soggetti a qualunque titolo esercenti la patria potestà, servizi pubblici invianti e, più in generale, chiunque abbia un interesse nello svolgimento del servizio.

La Carta è reperibile, in versione cartacea, presso gli uffici dell'IPAB – San Polo 2123 Venezia e in ciascuna sede di erogazione del servizio. La versione online è scaricabile dal sito istituzionale dell'IPAB alla sezione [Strutture Tutelari \(clic per accedere\)](#).

1. L'Ente Opere Riunite Buon Pastore

Le Opere Riunite Buon Pastore sono un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza impegnata in una fedeltà dinamica ai propri fini statutari, fortemente ispirati agli scopi fissati dal fondatore e a quelli degli enti che nel corso degli anni sono confluiti in essa.

1.1 Storia e organi dell'Ente

Nel 1853 il Sacerdote Mons. Giovanni M. Gregoretti, Arciprete Parroco di San Pietro di Castello a Venezia, aprì un asilo per le *povere ragazze, vagabonde e pericolanti*³, intitolato al Buon Pastore e affidato nel 1895 alla gestione delle Suore di Maria Bambina (Suore di Carità delle Sante Capitanio e Gerosa).

La gestione dell'Istituzione è stata affidata a laici a partire dal 1982 e la collaborazione con le religiose è comunque proseguita fino al 1997 anche con il contributo delle Figlie di Maria Ausiliatrice – Salesiane di Don Bosco. L'Ente ha progressivamente ampliato l'offerta di servizi, anche a seguito della fusione con altre Ipab veneziane.

Il governo dell'Istituzione è affidato a un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri, di cui tre Consiglieri, tra i quali il presidente, sono nominati dal Patriarca di Venezia, mentre altri due Consiglieri sono nominati dal Comune di Venezia.

La gestione è affidata a un Direttore Generale, mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo secondo quanto previsto dalle norme statutarie e di legge vigenti.

1.2 La missione

L'IPAB "Opere Riunite Buon Pastore" è un ente pubblico di servizi alla persona che storicamente opera nel campo della solidarietà sociale, dell'assistenza, della riabilitazione e della prevenzione.

³ Atto di fondazione 1873

L'obiettivo della sua azione è quello di dare risposte ai bisogni delle categorie fragili e a rischio del territorio regionale e nazionale – stante il principio della libertà di scelta delle cure sanitarie - e si riassume nell'assicurare ai beneficiari:

- **servizi socio - sanitari** a carattere residenziale e comunitario rivolgendosi ai soggetti più fragili, tra i quali minori e giovani adulti, minori disabili e con disturbi generalizzati dello sviluppo; famiglie, mamme in difficoltà e immigrati;
- **servizi di educazione, accoglienza e assistenza** all'infanzia, al mondo giovanile e agli studenti universitari;
- **servizi di asilo, alloggio e pronta accoglienza** in situazioni di emergenza di immigrati, mamme in difficoltà e di ogni persona a rischio.

1.3 La visione

L'IPAB persegue gli scopi statutari e la missione di cui è portatrice **nella fedeltà ai valori espressi nelle tavole di fondazione**, utilizzando le risorse e i patrimoni disponibili secondo **criteri di efficienza, efficacia ed economicità**.

La visione strategica è quella di un ente orientato a offrire servizi che tengano conto delle legittime esigenze e aspettative dei beneficiari e dei portatori d'interesse e che partecipino, quando inseriti nel Piano di Zona, anche allo sviluppo della politica locale degli interventi sociali. L'Ente persegue inoltre il **miglioramento continuo della qualità dell'assistenza socio sanitaria e dell'offerta educativa** per soddisfare bisogni sempre più complessi, avvalendosi dell'evoluzione delle tecniche e delle conoscenze.

L'azione complessiva dell'IPAB è orientata a sostenere e sviluppare servizi innovativi, reti e consorzi con altre IPAB del territorio, ricerca e studio dei fenomeni sociali con la partecipazione e il coinvolgimento delle persone e della comunità locale. Essa **genera esperienze di sussidiarietà orizzontale sul territorio e diffonde una cultura improntata alla partecipazione, alla trasparenza e ai valori condivisi con la comunità**.

1.4 I Valori

I principi e i valori di riferimento per l'IPAB sono i seguenti:

Centralità della persona

La persona e la sua singolarità sono al centro di ogni intervento attuato all'interno dei servizi educativi ed educativo/riabilitativi dell'IPAB. I soggetti sono il riferimento primario per tutte le scelte dei servizi in quanto visti come persone con bisogni assistenziali, sanitari, relazionali e

affettivi, visti come cittadini portatori di diritti, visti come clienti che portano richieste e conferiscono risorse.

Professionalità e umanità degli operatori

Gli operatori socio assistenziali e sanitari sono i garanti del benessere dell'utente e della qualità del servizio. Il patrimonio di conoscenza, professionalità e umanità del personale, messo al servizio della persona, è uno dei valori di cui l'IPAB si fa garante nei confronti dell'utente.

I familiari come una risorsa

L'alleanza fra i familiari e l'intero servizio è costantemente ricercata sia al momento dell'ingresso sia per la definizione e il raggiungimento degli obiettivi fondamentali per il benessere psico-fisico degli assistiti.

L'accesso universale ai servizi

L'IPAB si impegna, senza distinzione di etnia, sesso, età, condizione sociale o possibilità economiche, religione a garantire a tutti uguali condizioni di accesso, trattamento, qualità, trasparenza, equità e dignità nonché a garantire il diritto ad essere informati in relazione ai processi decisionali, ai valori di riferimento per l'organizzazione e al funzionamento dei servizi erogati.

2. Le Unità di offerta L.R. 22/2002

L'IPAB è titolare dei servizi - autorizzati e accreditati secondo la normativa vigente – la cui gestione è affidata a soggetti privati mediante procedure a evidenza pubblica, nel rispetto degli standard qualitativi che contraddistinguono i servizi a gestione diretta.

Il soggetto privato aggiudicatario dell'affidamento eroga il servizio attraverso i propri dipendenti, garantendo l'attuazione del progetto pedagogico/educativo e del modello adottato dall'IPAB Opere Riunite Buon Pastore di "*Educazione orientata dalla clinica del soggetto*" e dà attuazione ai Progetti Educativi Individualizzati di cui alla DGR Veneto n. 84/2007 allegato B e ai singoli Progetti Educativo-terapeutici di cui alla DGR Veneto n. 242/2012 allegato A.

2.1 Servizi educativi per minori (DGR n. 84/2007)

I servizi sono rivolti a minori affidati dai Servizi Sociali dei Comuni, del Ministero della Giustizia o dei servizi socio-sanitari delle ULSS/ASL, accolti temporaneamente in Comunità qualora il nucleo familiare sia impossibilitato o incapace ad assolvere al proprio compito, come previsto dalla L.R. n. 22/2002 e normativa correlata.

I suddetti servizi sono costituiti da un insieme di prestazioni di natura educativa e assistenziale, di sostegno didattico, di accompagnamento e presa in carico nella quotidianità, di sviluppo di

esperienze e competenze relazionali e cognitive, finalizzate al reinserimento del minore nel nucleo familiare e nel contesto di provenienza o all'autonomia al raggiungimento della maggiore età.

I locali in cui hanno sede le attività e la gestione del servizio hanno forte caratterizzazione domestica.

Nella propria specificità le Comunità dell'IPAB offrono un luogo protetto e un percorso di crescita attraverso l'accompagnamento nella quotidianità e un lavoro pedagogico personalizzato.

Gli obiettivi specifici per ciascun ospite sono perseguiti attraverso la relazione educativa individuale e di gruppo e la presa in carico nella quotidianità.

COMUNITA' EDUCATIVE PER MINORI con pronta accoglienza

1. *Ca' dei Bimbi* (attiva dal 1985)

Indirizzo: Castello 77 - 30122 Venezia

Tel. 041 2411476

e-mail cabimbi@buonpastore.org

Storia del servizio

La Comunità *Ca' dei Bimbi* inizia la sua attività nel 1985 nel complesso edilizio della sede storica delle Opere Riunite Buon Pastore, nel centro storico di Venezia. È la prima comunità alloggio dell'Ente, nata per rispondere con modalità innovative alla domanda di assistenza per minori che presentavano situazioni di forte disagio, anche con esigenze riabilitative. In linea con gli scopi statutari e la normativa più recente dell'epoca (L.Reg. 55/1982), rappresentava un nuovo ed efficace modello di intervento. Oggi la Comunità accoglie anche minori inseriti dal Ministero della Giustizia e Minori stranieri non accompagnati, rispondendo alle crescenti richieste di servizi dedicati a questo tipo di utenti.

Progettualità e modello educativo

Il progetto della Comunità, in coerenza con la missione dell'IPAB e avendo sullo sfondo il modello educativo di riferimento, descrive l'organizzazione del servizio, la programmazione delle attività quotidiane degli ospiti, gli obiettivi generali comunitari e individuali, che trovano riscontro nel Progetto quadro di ciascun ospite definito dai servizi inviati in collaborazione con la Comunità. Individua, inoltre, le forme di integrazione nel sistema locale dei servizi educativi, scolastici e sociali rivolti ai minori e attivi nel territorio.

Nel Progetto educativo individuale (PEI) sono declinati gli obiettivi generali adattati alle esigenze del minore, è definita la progettazione dell'ambiente (spazi di vita e materiali), sono individuati i contesti formali (colloqui, incontri formativi, stage e tirocini, scuola) e informali (tempo libero, attività sportive, atelier) per la partecipazione attiva dei minori alla vita della comunità.

Equipe di lavoro

Nel rispetto dei requisiti della L.R. 22/02 e della DGR 84/07, l'équipe multi professionale comprende educatori, psicologi, addetti all'assistenza e operatori. Competenze specifiche di psicologia transculturale sono attivabili per un eventuale lavoro con ospiti stranieri o di seconda generazione. È assicurata la supervisione dell'équipe e sono programmati incontri di formazione che prevedono approfondimenti teorici e analisi di casi.

Autorizzazione/accreditamento

La Comunità Educativa per Minori con Pronta Accoglienza *Ca' dei Bimbi* è autorizzata all'esercizio dal Comune di Venezia (prot. N° 2019/13924 del 09.01.2019) e accreditata con decreto rilasciato dal Comune di Venezia (prot. N° 2017/420354 del 05.09.2017) per n. 8 posti, di cui uno riservato alla Pronta Accoglienza, per minori fino a 18 anni di ambo i sessi (età prorogabile fino a 21 anni solo per gli ospiti già precedentemente accolti).

2. *Ca' Emiliani Minori* (attiva dal 1990)

Indirizzo: Via Bottenigo 195 - 30175 Venezia - Marghera

Tel. 041/920354

e-mail caemiliani.minori@buonpastore.org

Storia del servizio

La Comunità *Ca' Emiliani Minori* è la prima accoglienza per minori aperta al di fuori del Centro storico di Venezia dalle Opere Riunite Buon Pastore ed è situata in un edificio di proprietà dell'ente appositamente ristrutturato. Operativa dal 1990 ha ospitato fin dall'inizio minori maschi e femmine, che presentavano situazioni personali e familiari di grave disagio. Nel tempo la Comunità si è aperta anche all'accoglienza di minori inseriti dal Ministero della Giustizia e di Minori stranieri non accompagnati, rispondendo alle crescenti richieste di servizi dedicati a questo tipo di utenti.

Progettualità e modello educativo

Il progetto della Comunità, in coerenza con la missione dell'IPAB e avendo sullo sfondo il modello educativo di riferimento, descrive l'organizzazione del servizio, la programmazione delle attività

quotidiane degli ospiti, gli obiettivi generali comunitari e individuali definiti nel Progetto quadro definito dai servizi inviati in collaborazione con la Comunità. Individua, inoltre, le forme di integrazione nel sistema locale dei servizi educativi, scolastici e sociali rivolti ai minori e attivi nel territorio.

Nel Progetto educativo individuale (PEI) sono declinati gli obiettivi generali adattati alle esigenze del minore, è definita la progettazione dell'ambiente (spazi di vita e materiali), sono individuati i contesti formali (colloqui, incontri formativi, stage e tirocini, scuola) e informali (tempo libero, attività sportive, atelier) per la partecipazione attiva dei minori alla vita della comunità.

Equipe di lavoro

Nel rispetto dei requisiti della L.R. 22/02 e della DGR 84/07, l'équipe multi professionale comprende educatori, psicologi, addetti all'assistenza e operatori. Competenze specifiche di psicologia transculturale sono attivabili per un eventuale lavoro con ospiti stranieri o di seconda generazione. È assicurata la supervisione dell'équipe e sono programmati incontri di formazione che prevedono approfondimenti teorici e analisi di casi.

Autorizzazione/accreditamento

La Comunità Educativa per Minori con Pronta Accoglienza *Ca' Emiliani Minori* è autorizzata all'esercizio dal Comune di Venezia (prot. N° 2018/306876 del 25.06.2018) e accreditata con decreto rilasciato dal Comune di Venezia (prot. N° 2015/304027 del 07.07.2015) per n. 8 posti, di cui 2 riservati alla Pronta Accoglienza, per minori fino a 18 anni di ambo i sessi (età prorogabile fino a 21 anni solo per gli ospiti già precedentemente accolti).

3. *Ca' dei Giovani* (attiva dal 1994)

Indirizzo: Via Bottenigo 193 - 30175 Venezia-Marghera

Tel. 041 924511

e-mail ca_giovani@buonpastore.org

Storia del servizio

La Comunità *Ca' dei Giovani* inizia la sua attività nel 1994 in un edificio di proprietà dell'ente appositamente ristrutturato. Avviata come servizio di "appartamento-sgancio" per neomaggiorenni, successivamente la Comunità si specializza nell'accoglienza di ospiti maschi adolescenti inseriti dal Ministero della Giustizia e di Minori stranieri non accompagnati, rispondendo alle crescenti richieste di servizi dedicati a questo tipo di utenti.

Progettualità e modello educativo

Il progetto della Comunità, in coerenza con la missione dell'IPAB e avendo sullo sfondo il modello educativo di riferimento, descrive l'organizzazione del servizio, la programmazione delle attività quotidiane degli ospiti, gli obiettivi generali comunitari e individuali definiti nel Progetto quadro definito dai servizi inviati in collaborazione con la Comunità. Individua, inoltre, le forme di integrazione nel sistema locale dei servizi educativi, scolastici e sociali rivolti ai minori e attivi nel territorio.

Nel Progetto educativo individuale (PEI) sono declinati gli obiettivi generali adattati alle esigenze del minore, è definita la progettazione dell'ambiente (spazi di vita e materiali), sono individuati i contesti formali (colloqui, incontri formativi, stage e tirocini, scuola) e informali (tempo libero, attività sportive, atelier) per la partecipazione attiva dei minori alla vita della comunità.

Equipe di lavoro

Nel rispetto dei requisiti della L.R. 22/02 e della DGR 84/07, l'équipe multi professionale comprende educatori, psicologi, addetti all'assistenza e operatori. Competenze specifiche di psicologia transculturale sono attivabili per un eventuale lavoro con ospiti stranieri o di seconda generazione. È assicurata la supervisione dell'équipe e sono programmati incontri di formazione che prevedono approfondimenti teorici e analisi di casi.

Autorizzazione/accreditamento

La Comunità Educativa per Minori con Pronta Accoglienza *Ca' dei Giovani* è autorizzata all'esercizio dal Comune di Venezia (prot. N° 2016/489984 del 19.10.2016) e accreditata con decreto rilasciato dal Comune di Venezia, prot. N° 2018/199672 del 19.04.2018, per n. 8 posti, di cui 2 riservati alla Pronta Accoglienza, per minori di sesso maschile fino a 18 anni (età prorogabile fino a 21 anni solo per gli ospiti già precedentemente accolti).

2.2 Servizi educativo- riabilitativi per minori (DGR 242/2012)

Sono servizi caratterizzati da prestazioni educative, terapeutiche, riabilitative e assistenziali finalizzate alla presa in carico del minore/preadolescente e adolescente in situazione di evidente disagio psico-sociale e/o con gravi disturbi comportamentali ed emozionali. Gli utenti assistiti manifestano risorse personali sufficienti per la ripresa delle attività e degli interessi propri dell'età adolescenziale e che, in presenza di condizioni familiari precarie, hanno ancora bisogno di un contesto terapeutico strutturato, come previsto dalla L.R. n. 22/2002 e normativa correlata.

I locali in cui hanno sede le attività e la modalità di offerta del servizio hanno forte caratterizzazione domestica.

Gli obiettivi principali del servizio sono:

- ▲ tendere alla pacificazione del minore attraverso un progetto educativo individuale, riabilitativo e terapeutico globale;
- ▲ favorire l'aprirsi all'altro e l'avvio di un processo di socializzazione e normalizzazione della relazione;
- ▲ supportare il minore nella frequenza scolastica, stabilita in maniera personalizzata;
- ▲ accrescere l'autonomia personale per facilitare il reinserimento del minore nel nucleo familiare e nel contesto di provenienza.

COMUNITA' EDUCATIVO-RIABILITATIVE PER MINORI

1. *Antenna 112* (attiva dal 1996)

Indirizzo: P.le Martiri Giuliani e Dalmati delle Foibe, 21

30175 Venezia - Marghera

Tel. 041 921470

e-mail: antenna@buonpastore.org

Storia del servizio

La Comunità educativo-riabilitativa *Antenna 112* nasce, anche grazie all'iniziativa dott. Martin Egge, nel 1996, anno in cui l'Ente Opere Riunite Buon Pastore entra a far parte di una rete internazionale di istituzioni europee, israeliane e sudamericane ed attiva a Marghera – Venezia, nel comprensorio della Fondazione Chiari un Centro Terapeutico Riabilitativo per bambini psicotici, a carattere residenziale e diurno.

Progettualità e modello educativo

Il Progetto della Comunità è sviluppato in accordo con i servizi di Neuropsichiatria dell'Età Evolutiva dell'Azienda ULSS territorialmente competente e con i servizi che assicurano nel territorio la funzione di tutela minorile. In coerenza con la missione dell'IPAB e avendo sullo sfondo il modello educativo di riferimento, il progetto descrive gli obiettivi generali comunitari, l'organizzazione del servizio e la programmazione delle attività quotidiane degli ospiti, i progetti di accompagnamento e reinserimento familiare e lavorativo nonché le strategie di sviluppo del servizio.

Per ciascun ospite è approvato dall'UVMD del minore - in collaborazione con la famiglia e la Comunità - il Progetto Quadro, sulla base del quale è definito il Piano terapeutico educativo e

riabilitativo individuale, formulato in collaborazione con i servizi invianti entro i primi 40 giorni dall'accoglienza del minore e autorizzato dai genitori o da altro soggetto posto a tutela del minore. Nel Progetto educativo e riabilitativo individuale (PEI) - tenuto conto della diagnosi formulata dal servizio inviante, dei macroobiettivi educativo-riabilitativi e delle caratteristiche e bisogni del minore - sono declinati gli obiettivi specifici degli interventi educativi e riabilitativi e le azioni finalizzate al loro raggiungimento, l'organizzazione della giornata e delle attività proposte al minore. Il minore e i suoi genitori /tutore sono coinvolti nella costruzione del PEI in collaborazione con il servizio inviante, anche mediante l'assegnazione del progetto a un operatore di riferimento.

Equipe di lavoro

Nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente, l'équipe multi professionale comprende psicologi clinici o dell'età evolutiva, educatori e operatori socio-sanitari. È inoltre garantita la presenza dell'infermiere. È presente un Responsabile clinico della Comunità, psicoterapeuta e psicoanalista lacaniano (SLP), esperto nel trattamento delle patologie dell'età evolutiva. Per attività riabilitative specifiche quali psicomotricità, logopedia o riabilitazione in acqua la comunità si avvale al bisogno di consulenti esterni che assicurano interventi specialistici. La consulenza neuropsichiatrica e farmacologica è assicurata da uno specialista del Servizio di Neuropsichiatria Infantile reperibile anche telefonicamente per le situazioni di riacutizzazione della patologia e l'eventuale ridefinizione del trattamento farmacologico.

Autorizzazione/accreditamento

La Comunità Educativo-Riabilitativa *Antenna 112* è autorizzata all'esercizio con Decreto Dirigenziale dell'Azienda Zero della Regione Veneto n. 290 del 16.07.2019 e accreditata con DGR n. 1967 del 21.12.2018. La CER *Antenna 112* è accreditata per n. 12 ospiti di ambo i sessi, di età compresa tra 11 e 18 anni (prorogabile fino a 21 anni solo per gli ospiti già precedentemente accolti).

2. Antennina (attiva dal 2003)

Indirizzo: Via Rizzardi 5 – 30175 Venezia - Marghera

Tel. 041 7792637

e-mail: antennina@buonpastore.org

Storia del servizio

La Comunità educativo-riabilitativa *Antennina* nasce nel 2003 per ampliare l'offerta di accoglienza della Comunità educativa-riabilitativa *Antenna 112* e al fine di rispondere a una crescente

domanda da parte del territorio, differenziando il servizio e accogliendo un target di minori indicativamente più giovani.

Progettualità e modello educativo

Si rimanda a quanto delineato per la Comunità Educativo-Riabilitativa *Antenna 112*

Equipe di lavoro

Nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente, l'équipe multi professionale comprende psicologi clinici o dell'età evolutiva, educatori e operatori socio-sanitari. È inoltre garantita la presenza dell'infermiere. È presente un Responsabile clinico della Comunità, psicoterapeuta e psicoanalista lacaniano (SLP), esperto nel trattamento delle patologie dell'età evolutiva. In équipe sono altresì presenti psicomotricisti, mentre per attività riabilitative specifiche quali logopedia o riabilitazione in acqua la comunità si avvale al bisogno di consulenti esterni che assicurano interventi specialistici. La consulenza neuropsichiatrica e farmacologica è assicurata da uno specialista del Servizio di Neuropsichiatria Infantile reperibile anche telefonicamente per le situazioni di riacutizzazione della patologia e l'eventuale ridefinizione del trattamento farmacologico.

Autorizzazione/accreditamento

La Comunità Educativo-Riabilitativa *Antennina* è autorizzata all'esercizio con Decreto Dirigenziale dell'Azienda Zero della Regione Veneto n. 283 del 16-7-2019 e accreditata con DGR n. 1967 del 21.12.2018. La CER è accreditata per 9 posti di ambo i sessi, di età compresa tra 11 e 18 anni (prorogabile fino a 21 anni solo per gli ospiti già precedentemente accolti).

2.3 Servizi educativi per mamma/bambino (DGR n. 84/2007)

I servizi sono rivolti a gestanti e/o madri con figlio / figli affidati dai Servizi Sociali dei Comuni o delle ULSS, anche in ottemperanza a decreto del Tribunale per i Minorenni, accolti temporaneamente in Comunità in quanto in difficoltà sotto il profilo delle relazioni familiari, parentali e sociali, oppure in condizioni di disagio psico-sociale, incluse situazioni di maltrattamento e violenza che necessitano di un immediato inserimento in un contesto protettivo e tutelante, come previsto dalla L.R. n. 22/2002 e normativa correlata.

I suddetti servizi sono costituiti da un insieme di prestazioni di natura educativa e assistenziale, di accompagnamento nella gestione della maternità, della quotidianità domestica, della fruizione dei servizi del territorio, di cura della crescita psico-fisica del minore, di affiancamento alla relazione

mamma / bambino, di integrazione sociale e inserimento lavorativo, finalizzate al recupero delle relazioni con la famiglia di origine o al raggiungimento dell'autonomia per il nucleo.

Ca' Emiliani (attiva dal 1988)

Indirizzo: Via Bottenigo 195 - 30175 Venezia - Marghera

Tel. 041 924798

e-mail: caemiliani.mamme@buonpastore.org

Storia del servizio

La Comunità *Ca' Emiliani* inizia la sua attività nel 1988 in un edificio di proprietà dell'ente appositamente ristrutturato. L'accoglienza, offerta a mamme in difficoltà con i propri figli, si distingue da subito in quanto aperta all'inserimento di mamme italiane e straniere. Questa specificità, affinata nel tempo grazie al lavoro dell'équipe multi professionale, caratterizza tuttora il servizio, rispondendo a un'esigenza sempre più attuale.

Progettualità e modello educativo

Il progetto della Comunità, in coerenza con la missione dell'IPAB e in coerenza con il modello educativo di riferimento, descrive l'organizzazione del servizio, la programmazione delle attività quotidiane degli ospiti, gli obiettivi comunitari e individuali per la redazione dei progetti del nucleo familiare e individuali, la progettazione dell'ambiente (spazi di vita e materiali), l'individuazione dei contesti formali (colloqui, incontri formativi) e informali (feste, atelier) per la partecipazione attiva delle famiglie alla vita della comunità, le forme di integrazione nel sistema locale dei servizi educativi, scolastici e sociali e la programmazione di attività coerenti con gli altri servizi (rivolti alla coppia mamma-bambino) attivi nel territorio.

Equipe di lavoro

Nel rispetto dei requisiti della L.R. 22/02 e della DGR 84/07, l'équipe multi professionale comprende educatori, psicologi, addetti all'assistenza e operatori. Competenze specifiche di psicologia transculturale sono attivabili per un eventuale lavoro con ospiti stranieri o di seconda generazione. È assicurata la supervisione dell'équipe e sono programmati incontri di formazione che prevedono approfondimenti teorici e analisi di casi.

Autorizzazione/accreditamento

La Comunità Educativa mamma-bambino *Ca' Emiliani* è autorizzata all'esercizio dal Comune di Venezia (prot. N° 2011/486708 del 18.10.2016) e accreditata dallo stesso con prot. N°2018/306889 del 25.06.2018. La Comunità è accreditata per l'accoglienza di n. 5 mamme con i rispettivi figli.

3. Altre unità di offerta

3.1 Servizio di prima accoglienza di nuclei familiari e singoli provenienti da vari teatri internazionali di crisi per la gestione dei servizi connessi sul territorio della città metropolitana di Venezia (Convenzione con Prefettura di Venezia del 15.09.2021 e successivo accordo integrativo del 17.02.2022, convenzione con Prefettura di Venezia per la gestione dei profughi ucraini del 24.03.2022).

Le Opere Riunite Buon Pastore sono storicamente impegnate, fin dagli anni novanta del secolo scorso, nell'accoglienza di profughi e rifugiati in fuga da conflitti nei Balcani e altri contesti critici. Dal 2001 sono state ente attuatore, con il Centro Darsena, del Progetto Fontego Sprar adulti, in seguito denominato Siproimi, del Comune di Venezia, che accoglieva beneficiari titolari e richiedenti protezione internazionale (status di rifugiato, protezione sussidiaria, protezione umanitaria) e titolari di permessi di soggiorno "casi speciali", quali vittime di tratta, sfruttamento lavorativo, vittime di violenza domestica.

Più recentemente è ripresa anche la collaborazione con la Prefettura di Venezia in occasione della crisi umanitaria dell'Afghanistan dell'agosto 2021: le Opere Riunite Buon Pastore, rispondendo alla loro mission statutaria, hanno offerto disponibilità all'accoglienza in una prima fase di rifugiati provenienti dall'Afghanistan e, successivamente, di quelli provenienti da altri teatri di crisi internazionale, ultimo dei quali il conflitto russo-ucraino.

Obiettivi delle Convenzioni

I servizi oggetto dell'accordo tra Ipab e Prefettura riguardano, sulla base delle specifiche tecniche definite con decreto del Ministero dell'Interno del 29 gennaio 2021, centri costituiti da singole unità abitative operanti in rete con capacità ricettiva fino ad un massimo di 50 posti complessivi. L'organizzazione dei servizi di accoglienza è improntata al pieno rispetto dei diritti fondamentali della persona, anche in considerazione della loro provenienza, della loro fede religiosa, del loro stato di salute, della differenza di genere, della presenza di situazioni di vulnerabilità e, ove possibile, all'unità dei nuclei familiari composti da coniugi e da parenti entro il primo grado.

Capacità ricettiva e strutture

L'Ipab, attraverso le due diverse convenzioni vigenti mette a disposizione n. 23 posti – letto, suddivisi in 3 appartamenti, per singoli beneficiari o nuclei familiari monoparentali

L'accoglienza è offerta in abitazioni diffuse sul territorio del centro storico di Venezia, che hanno il pregio di salvaguardare l'identità e la privacy di ogni beneficiario attraverso l'assegnazione di spazi privati e l'uso di ambienti condivisi.

Sono, inoltre, disponibili spazi per colloqui individuali, per incontri di supporto psicologico e per il servizio di front-office rivolto ai beneficiari, secondo orari di apertura stabiliti.

L'équipe

L'équipe è composta da professionisti specializzati nell'affiancamento dei beneficiari in un'ottica di "accoglienza integrata" e comprende operatori sociali, uno Psicoterapeuta al bisogno che garantisce il supporto psicologico ai beneficiari e istruttori amministrativi.

3.2 Servizi per studenti

COLLEGIO UNIVERSITARIO *San Pietro* – Venezia

Indirizzo: Castello 77 - 30122 Venezia

Tel. 041 5222689

e-mail: ospitalita@buonpastore.org

Il collegio universitario, convenzionato con l'Università Ca' Foscari, accoglie studentesse universitarie iscritte all'ateneo veneziano per l'intera durata del ciclo di studi o che partecipano a programmi di mobilità internazionale.

E' aperto tutto l'anno e ha una capacità ricettiva di 30 posti.

Offre un progetto educativo basato sull'autogestione e l'autonomia, alloggio in camere singole o doppie e servizi comuni, cucine attrezzate, sala studio e spazio lavanderia. Il collegio è situato nel contesto strutturale della sede storica dell'Ente, in una zona caratteristica e popolata della città di Venezia.

Le richieste di inserimento sono gestite dagli uffici amministrativi secondo l'ordine di arrivo. Le tariffe sono pubblicate nella pagina dedicata al [Collegio Universitario \(clic per accedere\)](#) sul sito istituzionale dell'Ente.

4. Accesso ai servizi per minori e mamme

4.1 Procedura di ammissione/dimissione

Gli utenti sono inseriti nelle unità di offerta per minori e mamme su richiesta dei Servizi Sociali dei Comuni o delle ULSS/ASL, del Ministero della Giustizia e delle autorità di Pubblica Sicurezza

in caso di Minori stranieri non accompagnati⁴ o situazioni d'emergenza, eventualmente anche in presenza di un decreto del Tribunale per i Minori, previa presentazione di relazione sul caso e compilazione della "Richiesta di inserimento", in Appendice alla Carta e scaricabile dal sito internet dell'IPAB, www.buonpastore.org.

Al momento dell'inserimento sono richiesti i seguenti documenti:

- a. Provvedimento del Tribunale
- b. Relazione dell'Assistente Sociale
- c. Relazione del Neuropsichiatra Infantile e verbale dell'UVMD
- d. Relazioni di eventuali precedenti strutture
- e. Fotocopia della carta d'identità
- f. C.F. / tesserino sanitario
- g. Progetto Quadro
- h. Calendario dell'Assistente Sociale rispetto a visite e uscite con Familiari
- i. Numeri telefonici familiari
- j. Vaccinazioni
- k. Stato Famiglia
- l. Eventuale esenzione Ticket
- m. Eventuale certificazione di handicap
- n. Certificato medico di ammissione in comunità
- o. Nulla osta per la scuola
- p. Agenda della salute
- q. Altri documenti utili

L'inserimento è accettato dalla Direzione dell'IPAB a seguito di valutazione positiva del Supervisore delle attività educative e psicoterapeutiche.

Nella valutazione sono coinvolti anche il Responsabile Unico dell'Appalto, il Responsabile Clinico per le comunità educativo- riabilitative e il Coordinatore della comunità.

L'ingresso in comunità potrà avvenire, una volta autorizzato dall'IPAB mediante comunicazione formale al soggetto richiedente, al ricevimento della determina del dirigente del Comune, ULSS/ASL, Ministero della Giustizia che autorizza l'impegno di spesa.

L'inserimento in Pronta Accoglienza da parte delle autorità di pubblica sicurezza e/o dei servizi sociali è autorizzato telefonicamente dalla direzione dell'IPAB, anche attraverso un Referente

⁴ D'ora in avanti denominati MSNA

delegato per la Pronta accoglienza con reperibilità h24, salva la verifica che nel verbale di affidamento redatto dall'Autorità di pubblica sicurezza siano indicati il luogo del ritrovamento e il nominativo del Magistrato di turno che ha autorizzato il collocamento in comunità.

Le dimissioni sono disposte dalla Direzione dell'IPAB e hanno luogo allo scadere prestabilito del tempo di permanenza in comunità o in funzione della valutazione del Supervisore delle attività educative e psicoterapeutiche dell'IPAB in accordo con i Servizi di riferimento che hanno in carico il minore. Nella valutazione sono coinvolti anche il Responsabile Unico dell'Appalto, il Responsabile Clinico per le comunità educative riabilitative e il Coordinatore della comunità.

Per le comunità educative riabilitative l'iter di ammissione prevede anche un "periodo di osservazione", al termine del quale lo stesso è confermato definitivamente. Esso può inoltre essere preceduto da un periodo di tempo dedicato all'avvio di un indispensabile lavoro con i genitori e da alcuni momenti di "pre-inserimento" per una valutazione del minore nel contesto comunitario. In casi di particolare gravità o "urgenza" quest'ultima fase preliminare può essere "sospesa" e la valutazione effettuata durante il "periodo di osservazione".

Nella fase di dimissioni e in base alla situazione familiare è possibile modulare la permanenza in Comunità al fine di permettere un graduale rientro in famiglia e nel contesto sociale di provenienza.

L'accoglienza e le dimissioni delle comunità educative riabilitative sono in ogni caso, fatto salvo quanto previsto per le altre unità di offerta, programmate e confermate dall'UVMD.

4.2 Rette e pagamenti

Le rette di inserimento degli ospiti sono deliberate con cadenza annuale dal Consiglio di Amministrazione dell'IPAB e pubblicate nella sezione "[Amministrazione trasparente](#)" ([clic per accedere](#)) del sito istituzionale dell'IPAB e alla pagina [Strutture tutelari](#) ([clic per accedere](#)) del medesimo sito istituzionale.

I costi dell'inserimento sono a carico dei soggetti pubblici inviati.

La retta comprende, oltre i servizi amministrativi e le spese generali di gestione della struttura, i servizi di seguito elencati:

a. assistenza tutelare e di supporto

- *sostegno educativo all'inserimento scolastico, lavorativo e sociale;*

- *interventi necessari a garantire la frequenza scolastica (comprensivi di colloqui periodici in accordo con il Servizio Sociale e con referenti scolastici per la verifica dell'andamento scolastico);*
- *adempimenti necessari a garantire la pratica religiosa, nel rispetto della credenza professata purché ciò non contrasti con le norme vigenti e la tutela del minore;*
- *cura delle operazioni per l'igiene personale quotidiana;*
- *rispetto delle funzioni attribuite dalla normativa vigente agli esercenti la responsabilità genitoriale e supporto alla relazione tra minore e familiari come da progetto individualizzato;*

b. servizi educativi/riabilitativi

- *interventi che abbiano la finalità di integrare il percorso educativo-riabilitativo e dove ciascuno degli ospiti, con i propri tempi e con la propria soggettività, possa elaborare la propria esperienza grazie all'utilizzo di un medio artistico o sociale guidato da un esperto del settore (es. Atelier di cucina, musicoterapia, arteterapia, teatro, pet therapy, psicomotricità, etc.);*
 - *interventi che favoriscano la socializzazione, la gestione e l'organizzazione del tempo libero e l'integrazione con il territorio*
 - *Sostegno e accompagnamento del minore per il rientro in famiglia;*
 - *sostegno ed accompagnamento del minore nell'eventuale passaggio all'affido familiare/adozione;*
 - *sostegno ed accompagnamento del minore in attività di tipo psicologico;*

c. servizi alberghieri

- *giornata alimentare composta da: prima colazione, merenda del mattino, pranzo, merenda del pomeriggio e cena;*
- *lavanderia e guardaroba degli indumenti personali degli ospiti e della biancheria piana e comunitaria, fatto salvo il coinvolgimento degli ospiti per ragioni educative;*
- *prodotti generici di base per l'igiene personale (sapone, doccia-schiuma, shampoo, dentifricio)*
- *cura, igiene e pulizia degli ambienti: il servizio riguarda il complesso degli interventi occorrenti per la pulizia e la sanificazione ordinaria e straordinaria di tutti i locali della struttura e delle aree esterne di pertinenza;*

d. attività ricreative e sportive

- *organizzazione ed assistenza del tempo libero, compresi eventuali periodi di soggiorno estivo;*

- *offerta di attività esplicitate nel Progetto Quadro e/o nei Progetti educativi individuali e/o nei progetti educativi riabilitativi;*

e. trasporti

- *accompagnamento da/a scuola quando previsto nonché in altri luoghi di frequentazione abituale (centri ricreativi, sportivi...) o luoghi di cura (servizi sanitari ad es. Neuropsichiatria Infantile)*
- *accompagnamento occasionale in altri luoghi (ad es. Tribunale per i Minorenni) in territorio regionale o in zone limitrofe.*

f. salute

- *aiuto nell'assunzione di medicinali secondo le prescrizioni mediche e nel rispetto della normativa vigente;*
- *attivazione di tutti i presidi, servizi o figure sanitarie necessarie per tutelare la salute del minore, nell'ambito dei servizi forniti dal Servizio Sanitario Nazionale.*

g. altro

- *per le donne/madri inserite nella Comunità educativa mamma-bambino una piccola somma settimanale, qualora non dispongano di un reddito proprio.*

La famiglia, il tutore o altri soggetti obbligati per legge provvedono a fornire/garantire:

- *corredo e abbigliamento personale;*
- *ogni altro prodotto necessario per la cura e l'igiene personale non ricompreso nella lettera c);*
- *libri e spese per materiale scolastico/didattico;*
- *una piccola somma settimanale a titolo di "paghetta", tenendo conto dell'età del minore e da concordarsi con il referente del servizio;*
- *farmaci necessari per le cure ordinarie degli ospiti, eventuali ticket sanitari per l'accesso alle prestazioni ambulatoriali/ ospedaliere del SSR, altre spese per cure mediche qualora si rendano necessarie nel periodo di inserimento in comunità.*

4.3 Graduatorie

Qualora le richieste d'inserimento eccedano i posti disponibili queste sono accolte e inserite in lista d'attesa secondo l'ordine cronologico di arrivo, attestato dal numero di protocollo.

4.4 Uffici amministrativi e contatti

Indirizzo	San Polo 2123 - 30125 Venezia
Telefono	041 5222689
E-mail	sede@buonpastore.org
Posta certificata	opereriunitebuonpastore@pec.it
Sito internet	www.buonpastore.org

Referente amministrativo: Dott.ssa Marina Garbeglio - tel. 041 5222689 - Cell. 3478051270

Supervisore attività educative e psicoterapeutiche: Dott. Antonello Raciti - Cell. 3925446219

Referente per accoglienze d'urgenza in orario notturno o festivo: soggetto affidatario Cooperativa Sociale Servizi Associati C.S.S.A. Soc. Coop. a r.l.: Cell. 3455507476.

5. Valutazioni qualità

Abitualmente si considera la verifica come l'ultima fase di un processo, ma in ambito educativo essa svolge un'insostituibile funzione, poiché costituisce il momento in cui, valutando l'efficacia del servizio, si elaborano nuovi contenuti e nuove modalità procedurali.

L'IPAB assicura a tutti gli utenti, ai soggetti che rappresentano i loro diritti e ai portatori di interesse gli strumenti le condizioni per facilitare le valutazioni del servizio e per assicurare la tutela degli utenti finali.

5.1 I portatori di interessi

Sono considerati portatori d'interesse nei confronti delle unità di offerta dell'IPAB gli ospiti delle strutture di accoglienza, gli esercenti la patria potestà a qualunque titolo, i servizi invidanti e loro consulenti, le autorità di pubblica sicurezza, gli enti e organismi pubblici di vigilanza e controllo, gli enti certificatori delle norme di qualità autoimposte, le associazioni e gli enti che collaborano con l'IPAB nell'attuazione di progetti e attività finalizzati alle comunità.

5.2 Gli strumenti e le occasioni di verifica della qualità dei servizi erogati

La verifica degli standard e degli indicatori di attività di autorizzazione e accreditamento è svolta con cadenza annuale dalla direzione dell'ente.

La verifica degli standard di qualità è sottoposta a monitoraggio interno da parte del Responsabile qualità alle verifiche e audit previste dalla norma in itinere e in scadenza della certificazione.

La Carta, attraverso gli indicatori riportati nelle successive tabelle, rende esigibile la qualità del servizio attraverso:

- la rilevazione della qualità erogata in ogni servizio;

- la rilevazione dei bisogni degli utenti;
- la rilevazione della qualità percepita dalle famiglie e dagli utenti.

Il livello di soddisfazione verrà rilevato, oltre che con questionari rivolti a genitori e tutori, tramite occasioni di incontro e confronto con minori e famiglie predisposte periodicamente da parte dell'équipe educativa. A tutti è garantita la possibilità di esprimere il proprio pensiero in relazione alla permanenza del minore in struttura.

I servizi invianti possono in qualsiasi fase del progetto d'accoglienza far presente rilievi, suggerimenti, consigli, opinioni etc. sia verbalmente ai referenti incaricati, sia per iscritto all'IPAB. Ai servizi invianti è richiesta la compilazione di un apposito questionario con cadenza periodica e a seguito delle dimissioni del minore dalla Comunità.

I questionari sono reperibili in forma cartacea presso ciascuna struttura e nel sito internet dell'IPAB alla pagina [Strutture tutelari \(clic per accedere\)](#).

5.3 Fattori, Indicatori, Standard

Standard di autorizzazione e accreditamento istituzionale L.R.22/2002

a. Comunità educative

indicatori di attività

- numero ore trascorse all'esterno della struttura per attività istituzionali e non istituzionali
- ore svolte per attività individuali e attività di gruppo

indicatori di risultato

- minori che mantengono un rapporto continuativo (visite, telefonate, rientri programmati) con la famiglia di origine
- minori che hanno concluso positivamente l'anno scolastico e minori che mantengono un impegno lavorativo in modo stabile
- minori che concludono il percorso comunitario con successo
- fughe
- minori con età superiore a 14 anni che non studiano o non lavorano

indicatori di processo

- tempo medio di permanenza dell'utente presso il servizio
- incontri di verifica sui minori con i servizi invianti
- incontri degli operatori con gli insegnanti
- convenzioni con i servizi del territorio
- utenti che provengono da fuori regione

- numero di ore a settimana di supervisione
- numero di ore a settimana di équipe
- tasso di turnover del personale

b. Comunità educativo- riabilitative

Indicatori di attività

- ore trascorse all'esterno della struttura per attività istituzionali e non istituzionali
- ore svolte per attività individuali, riabilitative e attività di gruppo (sul totale delle ore di presa in carico)
- ore di intervento specialistico (psicoterapeuta e psichiatra infantile)
- incidenza del personale clinico (sul totale del personale in assistenza)
- incidenza delle attività riabilitative (sul totale del personale in assistenza)
- tasso di occupazione del servizio
- incidenza dei nuovi utenti (sul totale degli utenti presenti su base annuale)
- incidenza dei preingressi (sul totale degli utenti presenti su base annuale)

Indicatori di processo

- tempo medio di permanenza dell'utente presso il servizio
- incontri di verifica sui minori con i servizi invianti
- incontri degli operatori con gli insegnanti
- convenzioni con i servizi del territorio
- utenti che provengono da fuori regione
- numero di ore a settimana di supervisione
- numero di ore a settimana di équipe
- tasso di turnover del personale

c. Comunità educative mamma/bambino

Indicatori di attività

- ore svolte per attività individuali, sul nucleo familiare mamma-bambino e attività di gruppo
- ore di intervento specialistico (supporto psicopedagogico)

indicatori di risultato

- madri inserite nel mondo del lavoro in modo stabile
- madri che sono andate a vivere in autonomia

indicatori di processo

- tempo medio di permanenza dell'utente presso il servizio
- convenzioni con i servizi del territorio
- numero di ore a settimana di supervisione
- numero di ore a settimana di équipe
- tasso di turnover del personale

Standard di qualità

- tasso soddisfazione utenti (rilevato dai questionari qualità)
- tasso di soddisfazione servizi inviati (rilevato dai questionari qualità)

6. Tutela degli utenti e dei portatori di interesse

6.1 Accesso agli atti e reclami

I processi afferenti l'ascolto dell'utenza seguono le procedure gestionali previste da un sistema qualità.

Per migliorare la qualità del servizio e nell'ottica di una costante verifica delle attività presso ogni singola sede viene effettuata una raccolta di suggerimenti e/o osservazioni delle famiglie e/o dei tutori dei minori.

Eventuali insoddisfazioni potranno essere segnalate compilando direttamente il modulo per il reclamo disponibile presso ciascuna comunità e scaricabile alla pagina [Strutture tutelari \(clic per accedere\)](#) del sito istituzionale dell'IPAB.

Il modulo di reclamo può essere recapitato nei modi seguenti:

- via pec all'indirizzo: opereriunitebuonpastore@pec.it
- via e-mail all'indirizzo: sede@buonpastore.org
- via posta a Opere Riunite Buon Pastore, San Polo 2123, 30125 Venezia
- consegnato a mano direttamente presso la comunità.

L'IPAB garantisce risposta scritta da far pervenire all'interessato nella modalità da lui stesso prescelta nella compilazione del modulo.

6.2 Miglioramento continuo

Gli aggiornamenti della Carta dei Servizi finalizzati al costante miglioramento degli standard assicurati agli utenti e alle famiglie saranno attuati periodicamente grazie ad una puntuale verifica, che terrà conto sia dell'adeguatezza delle risposte da fornire all'utenza che di eventuali cambiamenti e integrazioni di normative, atti e regolamenti.