

Comunità Educativa Equality

Comunità educativa residenziale per minori

CARTA DEI SERVIZI

Via della Giustizia, 12 — 63836 Monte Vidon Corrado (FM)

Struttura gestita da OFH srl — Opportunities for Health

Sommario

- 01** Chi siamo
- 02** Che cos'è la Carta dei Servizi
- 03** I principi fondamentali
- 04** Destinatari e finalità
- 05** Il Progetto Educativo Personalizzato (PEP)
- 06** La giornata tipo
- 07** La struttura e gli ambienti
- 08** L'équipe e le figure professionali
- 09** Modalità di accesso e inserimento
- 10** Rapporti con la famiglia, i Servizi e il territorio
- 11** Diritti e doveri dei minori accolti
- 12** Tutela della privacy
- 13** Standard di qualità e impegni
- 14** Reclami, segnalazioni e suggerimenti
- 15** Come contattarci
- 16** Riferimenti normativi

PRESENTAZIONE

Chi siamo

La Comunità Educativa Equality è una struttura residenziale per la protezione e la cura dei minori, gestita da OFH srl — Opportunities for Health, con sede a Monte Vidon Corrado, in provincia di Fermo. Accoglie bambini e ragazzi dai 3 ai 18 anni — italiani, stranieri e minori stranieri non accompagnati — in un ambiente di tipo familiare, attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

Accogliamo minori che vivono situazioni di grave difficoltà socio-esistenziale, per i quali il Tribunale per i Minorenni e i Servizi Sociali del territorio competente hanno disposto un allontanamento temporaneo dalla famiglia. La comunità offre loro ambienti curati, di tipo familiare, e adulti stabili e presenti, che si prendono cura del benessere fisico e psichico di ciascuno nel rispetto delle sue esigenze affettive ed emotive.

La cultura che promuoviamo è quella dell'uguaglianza e del rispetto: delle esigenze individuali di intimità e riservatezza, dell'obiettività e della giustizia. Non sostituiamo la famiglia, la scuola o i servizi: lavoriamo accanto a loro per ricostruire connessioni, sostenere competenze e accompagnare il minore verso obiettivi realistici e raggiungibili.

LO STRUMENTO

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con cui la Comunità Equality si presenta e assume impegni verso i minori accolti, le loro famiglie, i Servizi invianti e la comunità territoriale. È al tempo stesso uno strumento di trasparenza, uno strumento di tutela per chi riceve il servizio e uno strumento di partecipazione, perché rende verificabili gli obiettivi e la qualità delle prestazioni offerte.

La Carta trae origine dai principi definiti a livello nazionale per l'erogazione dei servizi pubblici (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994) e dalla disciplina dei servizi sociali (Legge 328/2000, art. 13). Attraverso di essa la struttura dichiara la propria missione, descrive i servizi, fissa gli standard di qualità e indica le modalità con cui chiunque può segnalare disservizi o proporre miglioramenti.

Validità e aggiornamento

La Carta dei Servizi ha validità dalla data di pubblicazione ed è aggiornata periodicamente, di norma con cadenza annuale o al mutare in modo significativo dell'organizzazione, dei servizi o del quadro normativo di riferimento. La versione vigente è resa disponibile presso la struttura e sul sito internet della comunità.

I FONDAMENTI

I principi fondamentali

L'attività della Comunità Equality si ispira ai principi fondamentali sanciti dalla Direttiva P.C.M. 27 gennaio 1994, declinati nella specificità del lavoro educativo e di cura con i minori.

- **Eguaglianza.** Ogni minore è accolto senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali. L'uguaglianza è il principio-cardine da cui prende nome e forma l'intera comunità: a tutti è garantita parità di trattamento e pari attenzione ai bisogni.
- **Imparzialità.** Gli operatori agiscono secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, ispirando a questi principi ogni comportamento e ogni scelta educativa nei confronti dei minori accolti.
- **Continuità.** Il servizio è assicurato in forma continuativa, regolare e senza interruzioni, 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno; eventuali variazioni sono gestite in modo da ridurre al minimo il disagio per i minori.
- **Diritto di scelta e partecipazione.** Nel rispetto dei provvedimenti dell'autorità giudiziaria e delle indicazioni dei Servizi invianti, si favoriscono la partecipazione del minore alle scelte che lo riguardano e il coinvolgimento della famiglia e dei Servizi nel progetto.
- **Partecipazione e trasparenza.** Il minore e i soggetti coinvolti sono informati e ascoltati; sono previsti strumenti di rilevazione della soddisfazione e la possibilità di presentare osservazioni, segnalazioni e reclami.
- **Efficienza ed efficacia.** Il servizio è organizzato per garantire il migliore utilizzo delle risorse, con personale qualificato, formazione continua e verifica costante dei risultati raggiunti.

LA COMUNITÀ

Destinatari e finalità

A chi si rivolge

La Comunità Equality accoglie minori di età compresa tra i 3 e i 18 anni — bambine e bambini, ragazze e ragazzi, italiani e stranieri, compresi i minori stranieri non accompagnati — provenienti da situazioni di grave difficoltà socio-esistenziale e per i quali sia stato disposto un allontanamento temporaneo dal nucleo familiare da parte del Tribunale per i Minorenni e dei Servizi Sociali competenti.

Le nostre finalità

Tre finalità guidano ogni giornata in comunità. Non sono slogan, ma il lavoro concreto che l'équipe porta avanti ogni giorno insieme ai Servizi che hanno in carico il minore:

1. **Accogliere e sostenere** — rispondere tempestivamente alle esigenze primarie del minore e favorirne lo sviluppo, anche emotivo, in tutti i suoi ambiti.
2. **Valutare e curare** — osservare lo stato di salute psico-fisico del minore e definire gli interventi di sostegno e di recupero necessari.
3. **Accompagnare all'uscita** — collaborare con l'Ente affidatario per costruire il progetto del minore al termine del percorso in comunità.

IL METODO

Il Progetto Educativo Personalizzato (PEP)

Ogni minore ha un progetto costruito su misura, non un percorso uguale per tutti. Il Progetto Educativo Personalizzato nasce dal profilo sanitario, sociale e psicologico del minore e diventa la bussola del suo percorso in comunità.

- **Tempi certi:** il PEP è definito entro 60 giorni dall'ingresso del minore in struttura.
- **Obiettivi su misura:** obiettivi a breve e a lungo termine, calibrati sulle abilità, sul temperamento e sugli interessi di ciascuno.
- **Monitoraggio:** il progetto è monitorato e aggiornato periodicamente, con verifiche condivise insieme agli operatori.
- **Flessibilità:** è uno strumento duttile e modificabile nel tempo, rivisto insieme ai Servizi Sociali competenti in base all'evoluzione del minore.

LA QUOTIDIANITÀ

La giornata tipo

La vita in comunità segue un ritmo che restituisce ordine e serenità. Scuola, pasti, studio, sport e tempo libero scandiscono una quotidianità prevedibile, che aiuta i minori a ritrovare stabilità. Il ritmo si adatta alle caratteristiche di ciascun ragazzo: culturali, religiose, alimentari e psicologiche.

Orario	Attività
7:00	Sveglia e colazione — igiene e riordino degli spazi personali
7:30	Scuola e formazione — corsi, attività o servizi, dentro o fuori la struttura
13:30	Pranzo insieme — preparazione e riordino condivisi
15:30	Studio — tempo di compiti e attività didattico-formative
17:30	Sport e laboratori — attività, uscite ed esperienze di gruppo
20:30	Cena — un momento di comunità a fine giornata
21:00	Tempo libero — lettura, film, musica, relazioni
22:30	Riposo — la giornata si chiude in tranquillità

GLI SPAZI

La struttura e gli ambienti

Equality è una casa vera, curata perché i minori possano stare bene. Gli spazi sono accoglienti e di tipo familiare: ambienti comuni per la vita di gruppo, aree dedicate allo studio e al gioco, angoli per la quotidianità di ogni giorno. Gli ambienti sono pensati come parte integrante dell'intervento educativo: spazi ordinati e curati trasmettono cura, sicurezza e rispetto, e aiutano ciascuno a sentirsi a casa.

LE PERSONE

L'équipe e le figure professionali

Attorno a ogni minore lavora un'équipe stabile di figure professionali qualificate, affiancata da tirocinanti e volontari. Turni e presenza sono organizzati sui bisogni della comunità, ogni giorno dell'anno.

Figura	Presenza	Ruolo
Responsabile	1	Coordina la struttura e i rapporti con i Servizi invianti e la rete.
Psicologo	1	Valutazione e sostegno psicologico del minore, in raccordo con l'équipe.
Educatori	4	Cura educativa quotidiana e relazione con i minori.
Animatore sociale	1	Attività, laboratori ed esperienze di gruppo.
Operatore socio-sanitario (OSS)	1	Assistenza alla persona e benessere fisico dei minori.
Tirocinanti e volontari	—	Supporto alle attività educative e alla vita comunitaria.

PER I SERVIZI INVANTI

Modalità di accesso e inserimento

La richiesta di inserimento arriva dai Servizi Sociali competenti. Ogni passaggio è pensato per tutelare il minore, in accordo con l'ente affidatario e nel rispetto dei provvedimenti dell'autorità giudiziaria minorile.

- 4. Richiesta e documentazione** — i Servizi Sociali inviano i dati anagrafici e la documentazione medica e sociosanitaria per una prima valutazione di compatibilità.
- 5. Valutazione congiunta e colloqui** — l'équipe valuta insieme ai Servizi invianti; sono previsti colloqui con il minore e la possibilità di visitare la struttura.
- 6. Periodo di prova** — l'inserimento avviene con un periodo iniziale di prova di 30 giorni, prorogabile, accanto a un educatore di riferimento.
- 7. Monitoraggio nel tempo** — in modo programmato, insieme al servizio inviante, si seguono i progressi educativi, fisici e psicologici del minore.

Dimissione e conclusione del percorso

La conclusione del percorso è preparata con gradualità e in accordo con il servizio inviante, per tutelare la continuità del progetto del minore: rientro in famiglia quando possibile, prosecuzione in altro contesto o accompagnamento verso l'autonomia. L'obiettivo è che l'uscita dalla comunità sia essa stessa un passaggio pensato e sostenuto.

Retta e rapporti economici

La retta giornaliera di ospitalità è a carico dell'ente inviante ed è pari a € 130,00 al giorno per ciascun minore, esente IVA. È comprensiva di tutte le prestazioni educative,

assistenziali e di cura previste dal setting residenziale e non comporta oneri aggiuntivi per i servizi ordinari di seguito indicati.

La retta comprende, in particolare:

- ospitalità residenziale continuativa, 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, in ambiente di tipo familiare;
- vitto, alloggio e cura degli ambienti, nel rispetto delle esigenze culturali, religiose e alimentari di ciascun minore;
- cura educativa quotidiana e Progetto Educativo Personalizzato (PEP), con monitoraggio e verifiche periodiche;
- valutazione e sostegno psicologico del minore, in raccordo con l'équipe e con i servizi di neuropsichiatria infantile;
- assistenza alla persona e tutela del benessere fisico, garantita dall'operatore socio-sanitario (OSS);
- attività educative, laboratori, sport ed esperienze di gruppo, dentro e fuori la struttura;
- sostegno allo studio e raccordo con la scuola e i percorsi di formazione;
- personale qualificato, coordinamento, supervisione, formazione continua, assicurazioni e sicurezza.

Diaria mensile del minore

A ciascun minore accolto è riconosciuta una diaria mensile di € 50,00, destinata alle piccole spese personali e all'educazione alla gestione autonoma del denaro. La diaria è erogata secondo le modalità concordate con l'équipe educativa e registrata nella documentazione della struttura.

I rapporti economici e le condizioni del servizio sono formalizzati all'atto dell'inserimento, secondo le tariffe vigenti e gli accordi convenzionali stabiliti con l'ente affidatario.

IL LAVORO DI RETE

Rapporti con la famiglia, i Servizi e il territorio

Nessun percorso educativo cresce nell'isolamento. Il progetto di ogni minore prende forma nel confronto continuo con i Servizi invianti, con la famiglia quando possibile e appropriato, con la scuola, con i servizi sanitari e di neuropsichiatria infantile e con l'autorità giudiziaria minorile. La condivisione di obiettivi e responsabilità tra i diversi soggetti è essa stessa un fattore di protezione per il minore.

TUTELE

Diritti e doveri dei minori accolti

Diritti

- essere accolto, ascoltato e rispettato nella propria identità, cultura e storia personale;
- vivere in un ambiente sicuro, sano e di tipo familiare, tutelato nel benessere fisico ed emotivo;

- avere un progetto educativo personalizzato e partecipare, secondo l'età e la maturità, alle scelte che lo riguardano;
- mantenere, nel rispetto dei provvedimenti dell'autorità, i legami affettivi significativi;
- vedere tutelata la propria riservatezza e la protezione dei propri dati personali.

Doveri

- rispettare le regole della vita comunitaria, gli spazi comuni e le persone;
- partecipare, secondo le proprie possibilità, alle attività educative, scolastiche e quotidiane;
- avere cura di sé, dei propri spazi e degli ambienti condivisi.

Le regole della vita in comunità e i diritti e doveri delle persone accolte sono descritti in dettaglio nel Regolamento interno della struttura.

RISERVATEZZA

Tutela della privacy

Il trattamento dei dati personali dei minori accolti e dei soggetti coinvolti avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente, secondo i principi di liceità, minimizzazione e finalità determinate. Particolare protezione è riservata ai dati dei minori. Le informazioni sono trattate esclusivamente per le finalità educative, di cura e di tutela, e comunicate ai soli soggetti autorizzati nell'interesse del minore.

I NOSTRI IMPEGNI

Standard di qualità e impegni

La Comunità Equality misura ciò che fa e lo condivide. La qualità del servizio è valutata e discussa periodicamente con i soggetti pubblici e privati coinvolti nella tutela del minore. Di seguito i principali standard che la struttura assume come impegno verificabile.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard / impegno
Definizione del progetto educativo	Tempo di stesura del PEP	Entro 60 giorni dall'ingresso
Accoglienza iniziale	Periodo di prova con educatore di riferimento	30 giorni, prorogabili
Continuità del servizio	Copertura educativa	24 ore su 24, 365 giorni l'anno
Gestione dei reclami	Numero di reclami	Ridotti al minimo e gestiti con risposta
Regolarità e legalità	Contenzioso e rapporti di lavoro	Zero azioni legali; piena regolarità

Fattore di qualità	Indicatore	Standard / impegno
Competenza del personale	Formazione continua	Aggiornamento programmato dell'équipe

La valutazione della soddisfazione

La struttura rileva periodicamente la soddisfazione dei diversi soggetti coinvolti attraverso quattro questionari, dedicati rispettivamente ai minori, alle famiglie, agli attori del sistema e ai Servizi invianti, su indicatori sia soggettivi sia oggettivi. I risultati sono analizzati e guidano il miglioramento continuo del servizio.

La formazione continua

Il personale è aggiornato con attenzione, sulla base dei bisogni formativi rilevati e della letteratura internazionale di riferimento, perché la cura di chi educa è la prima garanzia della qualità dell'intervento.

ASCOLTO E TUTELA

Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Chiunque riceva il servizio o ne sia coinvolto — il minore, la famiglia, il Servizio inviante — può presentare osservazioni, segnalazioni di disservizio, reclami o suggerimenti per il miglioramento. Le segnalazioni possono essere presentate verbalmente agli operatori, per telefono, per iscritto o via email ai recapiti della struttura.

La comunità si impegna a prendere in carico ogni segnalazione, a fornire una risposta in tempi ragionevoli e a utilizzare le indicazioni ricevute come occasione di miglioramento del servizio. I reclami e le relative risposte sono registrati e periodicamente esaminati nell'ambito della valutazione della qualità.

DOVE SIAMO

Come contattarci

Per informazioni, segnalazioni o per avviare un inserimento, la Comunità Educativa Equality è a disposizione di Servizi, istituzioni e famiglie tutti i giorni.

Struttura	Comunità Educativa Equality
Indirizzo	Via della Giustizia, 12 — 63836 Monte Vidon Corrado (FM)
Telefono	0734 759127
Email	amministrazione.equality@ofhsrl.eu
PEC	ofh.equality@pec.it
Coordinatrice	Dott.ssa G. Ariotti
Ente gestore	OFH srl — Opportunities for Health

QUADRO DI RIFERIMENTO

Riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 — Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Legge 8 novembre 2000, n. 328, art. 13 — Carta dei servizi sociali.
- Legge 4 maggio 1983, n. 184, come modificata dalla Legge 28 marzo 2001, n. 149 — Diritto del minore a una famiglia.
- Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (New York, 1989), ratificata con Legge 27 maggio 1991, n. 176.
- D.G.R. Regione Marche 11 giugno 2012, n. 865 — requisiti per le strutture residenziali per minori.
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) — protezione dei dati personali.

*Carta dei Servizi della Comunità Educativa Equality — Monte Vidon Corrado (FM).
Documento redatto da OFH srl. © OFH srl — Comunità Educativa Equality. Tutti i diritti riservati.*

OFH srl Opportunities for Health
STRUTTURE RESIDENZIALI SOCIO SANITARIE
C.so Cornelio Tacito, 20 05100 TERNI
P.IVA. 01525940555

