



**GERMOGLIO**  
cooperativa sociale

# CARTA DEL SERVIZIO



**COMUNITÀ EDUCATIVA DIURNA  
PER MINORI ED ADOLESCENTI**



# GERMOGLIO

cooperativa sociale

**Autorizzazione all'esercizio: Provvedimento Unico Conclusivo n°2024/0103**  
**Accreditamento Istituzionale: Provvedimento Unico Conclusivo n°2025/0124.**

Data:26/05/2026	Redatto da: Federica Calzavara
Revisione: 1	Firma: <i>Federica Calzavara</i>





# GERMOGLIO

cooperativa sociale

## Indice

Introduzione.....	4
Che cos'è la carta dei servizi.....	4
Chi siamo – Germoglio SCS.....	5
Missione.....	5
1. Casa di Gio' – La Comunità Educativa Diurna per minori e adolescenti.....	7
1.1 Obiettivi del servizio.....	7
1.2 Destinatari.....	7
1.3 Il personale.....	8
1.4 La struttura.....	9
1.5 Dove siamo.....	9
2. Funzionamento del servizio.....	10
2.1 Criteri e modalità di accesso al servizio.....	10
2.2 Procedura di ammissione e dimissione.....	10
2.3 I tempi della vita comunitaria.....	11
2.4 Il Progetto Educativo Individualizzato.....	11
2.5 Attività e laboratori.....	12
2.6 Contatti.....	12
3. Standard di qualità dei servizi erogati.....	13
3.1 Suggerimenti e reclami.....	14
3.2 Procedure per la tutela degli utenti finali.....	14
Allegato 1.....	16

---

### Sede legale:

via Bassa, 1 – 35020 – Arzergrande (PD)  
T. 049 9720205 – 049 5800471 C. 327 6683548  
cooperativagermoglio@pec.confcooperative.it



### Germoglio Società Cooperativa Sociale

C.F./P.IVA 02299150280 | R.E.A. 220511 | Trib. 33401  
Albo Società Coop. A102267 | Reg. Soc. 38720 Vol. doc.



# GERMOGLIO

cooperativa sociale

## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi della Comunità Diurna per Minori e Adolescenti "Casa di Gio" ha l'obiettivo di presentare il servizio alle famiglie, alla comunità, alle Pubbliche Amministrazioni; definisce ed esplicita i principi, gli obiettivi, le modalità operative, gli standard di qualità, gli strumenti di controllo utili al miglioramento continuo. Risponde al diritto dei cittadini all'informazione e alla trasparenza.

## CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi costituisce uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi educativi. È uno strumento di comunicazione importante per concretizzare il principio di trasparenza. Ma non solo. La Carta dei Servizi intende svolgere anche una funzione di coinvolgimento e tutela dei/delle beneficiari/e e della collettività rispetto al diritto di avere servizi e prestazioni di qualità. Questa Carta dei Servizi si attiene ai principi fondamentali riguardanti le modalità di erogazione dei servizi alla persona, in particolare:

- **Eguaglianza e imparzialità:** è garantito il medesimo servizio a tutte le persone accolte senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di cultura e opinione politica;
- **Partecipazione:** "Casa di Gio" si impegna a mantenere e sviluppare sempre più relazioni positive, di collaborazione e di progettazione condivisa con i Servizi inviati, le Istituzioni, la Comunità locale. Il coinvolgimento delle famiglie è parte fondante la progettazione del servizio;
- **Responsabilità verso i/le beneficiari/e:** si pone attenzione alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, dei legami significativi e dei suoi bisogni;
- **Efficacia ed efficienza:** il servizio si avvale di processi di valutazione (con uso di indicatori qualitativi e quantitativi) dei processi di gestione ed erogazione del servizio;
- **Verifica:** tramite strumenti di *customer satisfaction* della qualità percepita.

La Carta dei Servizi è uno strumento agile e dinamico dal momento che periodicamente viene sottoposto a verifica e revisionato quando necessario.

All'interno della carta sono contenute informazioni rispetto al progetto della Comunità Educativa Diurna "Casa di Gio" e la descrizione e informazioni circa gli spazi e il funzionamento del servizio, le attività previste e gli standard di qualità.

---

### Sede legale:

via Bassa, 1 - 35020 - Arzergrande (PD)  
T. 049 9720205 - 049 5800471 C. 327 6683548  
cooperativagermoglio@pec.confcooperative.it



### Germoglio Società Cooperativa Sociale

C.F./P.IVA 02299150280 | R.E.A. 220511 | Trib. 33401  
Albo Società Coop. A102267 | Reg. Soc. 38720 Vol. doc.



# GERMOGLIO

cooperativa sociale

## **CHI SIAMO: GERMOGLIO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

Germoglio è tra le prime cooperative nate e cresciute negli anni Ottanta nella provincia di Padova, con lo scopo di rispondere ai bisogni delle persone adulte con disabilità del territorio di riferimento. Dopo più di 35 anni di lavoro, Germoglio oggi è una realtà che offre percorsi e servizi socio – educativi differenziati rivolti a persone adulte con disabilità, persone in situazione di svantaggio e minori. È una cooperativa sociale Plurima: la sezione A si occupa della gestione di servizi sociosanitari e di educazione, la sezione di tipo B gestisce attività finalizzate all’inserimento lavorativo di persone in categoria protetta, in particolare attraverso la Ristorazione collettiva.

Germoglio è iscritta all’Albo delle società cooperative (num. iscrizione A10227).

Nel 2012 è nata un’area esclusivamente dedicata all’educazione di ragazze, ragazzi, bambine e bambini. Germoglio, ad oggi, gestisce i servizi di educativa domiciliare attraverso un’azione sistemica e integrata che considera l’educazione come un “fatto” che riguarda tutti. I servizi, infatti, vengono svolti coinvolgendo al massimo gli attori protagonisti, genitori e figli, nell’ottica di promuovere le loro risorse e il loro essere, promuovendo sempre la partecipazione attiva alla vita della comunità, attraverso la fruizione di servizi presenti sul territorio, con il fine ultimo di promuovere una coscienza cittadina che abbia ripercussioni positive sull’intera comunità. Per la realizzazione di questi servizi, l’area minori della Cooperativa si avvale di un’equipe educativa composta da educatori con laurea in Scienze dell’educazione, Psicologia, Pedagogia ed equipollenti, coordinati da due coordinatrici.

## **MISSIONE**

*Germoglio crede in una comunità inclusiva in cui ogni persona possa esprimere il proprio potenziale. È una realtà dinamica che affronta le sfide sociali dell’autonomia, dell’abitare, del lavoro e dell’educazione attraverso la creazione di opportunità e progetti innovativi al fine di promuovere la costruzione di una comunità inclusiva.*

L’approccio con cui Germoglio si è interrogato in merito al valore che una comunità educativa diurna possa portare nel territorio di riferimento è “rights-based”, ovvero parte da quanto sancito dalla CRC (Convention on the Rights of the Child) e dalla legge nazionale 149/01.

A partire dalla CRC che riconosce ad ogni bambino e bambina il diritto ad una famiglia, la legge attribuisce alla continuità educativa un valore strettamente connesso al concetto di “protezione” a cui ogni bambino/a ha diritto. Infatti, l’art. 20.3 (rif. CRC) riconosce la “necessità di una certa continuità nell’educazione del fanciullo” come criterio nei casi in cui sia necessario prevedere una “protezione sostitutiva” qualora il bambino o la bambina sia “temporaneamente [...] privato del suo ambiente familiare” (art.20.1).

---

### **Sede legale:**

via Bassa, 1 – 35020 – Arzergrande (PD)  
T. 049 9720205 – 049 5800471 C. 327 6683548  
cooperativagermoglio@pec.confcooperative.it



### **Germoglio Società Cooperativa Sociale**

C.F./P.IVA 02299150280 | R.E.A. 220511 | Trib. 33401  
Albo Società Coop. A102267 | Reg. Soc. 38720 Vol. doc.



# GERMOGLIO

cooperativa sociale

Approfondendo il concetto di “continuità educativa” la legge 149/2001 “Diritto del minore ad una famiglia” descrive all’art 2.1 che “il minore temporaneamente privo di un ambiente familiare idoneo (art 2.2.) ove non sia possibile l’affidamento [...] è consentito l’inserimento del minore in una comunità di tipo familiare [...] che abbia sede preferibilmente nel luogo più vicino a quello in cui stabilmente risiede il nucleo familiare di provenienza”.

Il concetto di “famiglia” e di “luogo vicino” hanno accompagnato Germoglio nell’immaginare quale offerta educativa potesse essere davvero significativa e necessaria entro una cornice di diritto alla protezione, ovvero la tutela intesa come espressione di interventi complessi orientati a garantire protezione a bambini e bambine, ragazzi e ragazze attraverso strumenti che permettessero anche il supporto alla famiglia e alle relazioni familiari.

Germoglio ha riconosciuto nella **comunità educativa diurna** lo strumento utile e indispensabile per l’attuazione di politiche a favore di nuclei familiari in situazione di vulnerabilità che risponde al diritto dei bambini di avere una famiglia ed essere appartenenti ad una comunità ove si riconoscono, supportati da servizi educativi stabili e continuativi, con interventi verificabili, orientati a contribuire al miglioramento della qualità di vita.

**Casa di Gio’ è progettata per essere un luogo inclusivo ove famiglie, bambini e bambine, ragazzi e ragazze hanno l’opportunità di crescere ed esprimere il proprio potenziale.**

---

**Sede legale:**

via Bassa, 1 – 35020 – Arzergrande (PD)  
T. 049 9720205 – 049 5800471 C. 327 6683548  
cooperativagermoglio@pec.confcooperative.it



**Germoglio Società Cooperativa Sociale**

C.F./P.IVA 02299150280 | R.E.A. 220511 | Trib. 33401  
Albo Società Coop. A102267 | Reg. Soc. 38720 Vol. doc.

**[info@germoglioweb.it](mailto:info@germoglioweb.it) | [www.germoglioweb.it](http://www.germoglioweb.it)**



# GERMOGLIO

cooperativa sociale

## 1. CASA DI GIO' - COMUNITÀ EDUCATIVA DIURNA PER MINORI E ADOLESCENTI

Casa di Giò è un servizio diurno a forte caratterizzazione domestica che opera in sinergia con la rete dei servizi territoriali. Attraverso un approccio partecipativo, la comunità offre un percorso di accompagnamento ai bambini, alle bambine, ai ragazzi e alle loro famiglie in situazione di vulnerabilità. L'obiettivo centrale è il sostegno alla genitorialità positiva e lo sviluppo delle potenzialità di crescita del/la ragazzo/a nel proprio ambiente, al fine di prevenire la separazione e l'allontanamento dal nucleo familiare o di favorirne il rientro protetto.

### 1.1 Obiettivi del servizio

La Comunità Diurna promuove il benessere psicofisico e lo sviluppo delle potenzialità di bambini e ragazzi attraverso percorsi educativi e di socializzazione. Il servizio opera in sinergia con i Servizi Sociali, socio-sanitari, le scuole e la rete territoriale per realizzare progetti di accompagnamento integrati dedicati a famiglie in situazione di vulnerabilità, con i seguenti obiettivi:

- **Co-progettare** contesti relazionali positivi che stimolino la conoscenza di sé, la creatività e le relazioni con i pari e con gli adulti.
- **Offrire** un ambiente accogliente e a forte caratterizzazione domestica, con spazi personalizzabili per lo studio, il gioco e l'incontro.
- **Sostenere** la genitorialità positiva, offrendo alle famiglie uno spazio protetto per rielaborare la propria storia e rafforzare le competenze di cura.
- **Attivare** una rete comunitaria di prossimità che diventi un punto di riferimento solido e significativo per i ragazzi e per i loro genitori.

### 1.2 Destinatari

Casa di Gio' ha un'accoglienza massima giornaliera di 10 bambini/e, ragazzi/e dai 6 ai 18 anni. È possibile prolungare l'accoglienza fino ai 21 anni qualora l'entrata del ragazzo/a in struttura avvenga prima del compimento dei 18 anni.

Casa di Gio' accoglie bambini/e, preadolescenti e adolescenti con fragilità di tipo:

- familiare (conflitto, separazione e altre significative criticità del nucleo familiare);
- sociale (isolamento, criticità legate al background migratorio, etc.)
- psicologico, affettivo o relazionale (presenza di difficoltà nello sviluppo, carenza di competenze prosociali e relazionali, gestione delle emozioni, etc.)
- vulnerabilità che pone i genitori in fatica, anche temporanea, rispetto alla capacità di risposta ai bisogni dei figli/e.

---

#### Sede legale:

via Bassa, 1 - 35020 - Arzergrande (PD)  
T. 049 9720205 - 049 5800471 C. 327 6683548  
cooperativagermoglio@pec.confcooperative.it



#### Germoglio Società Cooperativa Sociale

C.F./P.IVA 02299150280 | R.E.A. 220511 | Trib. 33401  
Albo Società Coop. A102267 | Reg. Soc. 38720 Vol. doc.



# GERMOGLIO

cooperativa sociale

## 1.3 Il personale

La Comunità garantisce il rapporto numerico degli operatori, previsto dalla Dgr 84/2007, con funzione di educatore-animatore qualificato ogni 4 beneficiari/e. In caso di presenza di ragazzi/e o adolescenti in situazione di disagio psico-sociale o con disturbi del comportamento, sarà garantito il rapporto numerico di 1 operatore ogni 2 beneficiari/e.

L'equipe di lavoro è composta da:

- **Responsabile della comunità:** gestisce e supervisiona i processi di funzionamento della comunità in riferimento alla gestione del personale, alla progettazione educativa, agli aspetti economico-finanziari. Ha funzione di raccordo tra i servizi sociali e sanitari;
- **Coordinatore di comunità:** gestisce e supervisiona i processi di programmazione, pianificazione delle attività quotidiane e di progetto. Ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro dello staff educativo, di monitoraggio e documentazione delle esperienze. Ha funzione di raccordo tra l'equipe di educatori e il Responsabile di comunità. È il riferimento per le famiglie, partecipa ai momenti di verifica dei progetti;
- **Educatore:** è responsabile dei percorsi educativi individuali; collabora con l'equipe per gli aspetti della vita comunitaria; ha compiti di natura logistica e strutturale in riferimento al buon funzionamento del servizio e di mantenimento della struttura.

Le progettualità potranno vedere coinvolti anche volontari e volontarie con ruolo di animazione e affiancamento dell'educatore/educatrice durante le attività della comunità, uscite ed altri eventi.

Annualmente, viene pianificata la formazione del personale su tematiche di interesse per l'accrescimento delle competenze professionali e di sviluppo per il servizio.

Settimanalmente, sono previsti incontri di equipe di aggiornamento e confronto diretto tra tutto lo staff.

La supervisione psico-educativa rientra nel piano formativo annuale: viene svolta dal professionista incaricato e punta ad esaminare ed elaborare i casi e i vissuti del personale impiegato nel Servizio.

---

### Sede legale:

via Bassa, 1 - 35020 - Arzergrande (PD)  
T. 049 9720205 - 049 5800471 C. 327 6683548  
cooperativagermoglio@pec.confcooperative.it



**Germoglio Società Cooperativa Sociale**

C.F./P.IVA 02299150280 | R.E.A. 220511 | Trib. 33401  
Albo Società Coop. A102267 | Reg. Soc. 38720 Vol. doc.

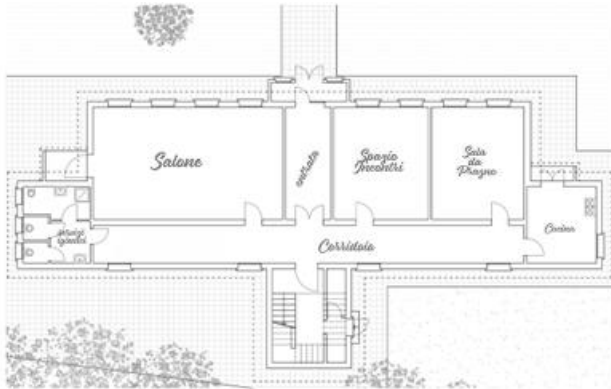
[info@germoglioweb.it](mailto:info@germoglioweb.it) | [www.germoglioweb.it](http://www.germoglioweb.it)



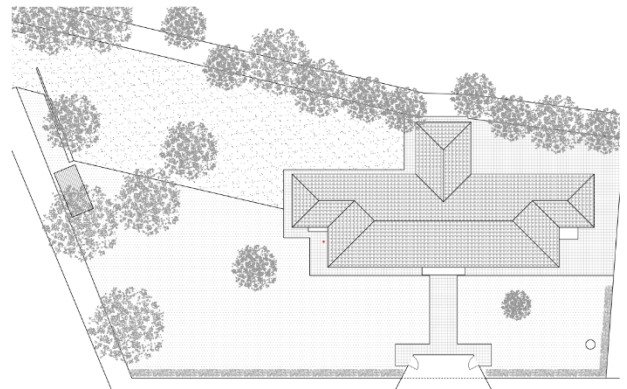
# GERMOGLIO

cooperativa sociale

## 1.4 La struttura



Casa di Giò: l'interno



Casa di Giò: l'esterno

Circondata da un grande giardino e sviluppata interamente al piano terra, Casa di Giò offre ambienti pensati per unire la funzionalità al calore di una vera casa. Ogni stanza è chiaramente distinta in base alla propria funzione educativa, relazionale o di servizio: dall'accoglienza all'ingresso, alla convivialità della cucina e della sala da pranzo, fino alla riservatezza dell'ufficio per l'équipe e i colloqui. Nonostante questa precisa organizzazione, tutti gli ambienti mantengono una forte flessibilità, rimodulabili a seconda dei bisogni quotidiani dei/delle ragazzi/e, in luoghi dinamici per lo studio, il gioco, la creatività o il relax.

## 1.5 Dove siamo

Casa di Giò si trova a Legnaro, in via 2 Giugno 94 (16 km da Padova e 8 km da Piove di Sacco).

La comunità è facilmente raggiungibile con gli autobus di linea Busitalia (orari disponibili su [fsbusitalia.it](http://fsbusitalia.it)); la fermata della linea E003 (Padova-Piove di Sacco) dista appena 300 metri ed è collegata alla struttura da una pista ciclo-pedonale.

Nel raggio di circa 8-9 km sono presenti tutti i principali servizi del territorio: scuole primarie e secondarie, parchi, cinema e spazi all'aperto. L'ospedale di Piove di Sacco dista 7 km, mentre quello di Padova si trova a 12 km.

### Sede legale:

via Bassa, 1 - 35020 - Arzergrande (PD)  
T. 049 9720205 - 049 5800471 C. 327 6683548  
[cooperativagermoglio@pec.confcooperative.it](mailto:cooperativagermoglio@pec.confcooperative.it)



### Germoglio Società Cooperativa Sociale

C.F./P.IVA 02299150280 | R.E.A. 220511 | Trib. 33401  
Albo Società Coop. A102267 | Reg. Soc. 38720 Vol. doc.



# GERMOGLIO

cooperativa sociale

## 2. FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio è l'implementazione di quanto previsto nel Progetto di Comunità, dettagliato e definito annualmente entro la programmazione del servizio.

### 2.1 Criteri e modalità di accesso al servizio

A partire da quanto definito dalla Dgr 84 del 2007, che qualifica la comunità diurna come un servizio educativo-assistenziale "con il compito di accogliere durante il giorno il minore qualora il nucleo familiare sia impossibilitato o incapace di assolvere al proprio compito", e definisce la fascia d'età per l'ammissione (minori fino ai 18 anni), la comunità prevede i seguenti criteri per l'accesso:

- incontri e contatti con il Servizio Sociale che ha fatto la richiesta di inserimento;
- analisi della documentazione messa a disposizione e verifica della coerenza con il target beneficiari (vedi paragrafo destinatari);
- verifica dell'idoneità della Comunità a rispondere alle esigenze della bambina o bambino e alla possibilità di predisporre un adeguato progetto di supporto;
- verifica della disponibilità di posto a fronte della frequenza richiesta;
- restituzione delle valutazioni al servizio inviante e concertazione delle modalità di inserimento possibili.

### 2.2 Procedura di ammissione e dimissione

L'avvio del percorso in comunità parte dalla conferma di disponibilità alla richiesta di inserimento e la procedura di **ammissione**:

- redazione del Progetto Quadro formulato dal Servizio inviante con la partecipazione del Responsabile di comunità;
- sottoscrizione del Progetto Quadro da parte degli attori coinvolti: Servizi Sociali, genitori o esercenti la responsabilità genitoriale, tutore (se presente), Responsabile di comunità;
- definizione dei tempi e modalità di inserimento.

La procedura di **inserimento** inizia con la frequenza e la raccolta delle osservazioni in un arco di tempo di circa 3 mesi. Entro questo periodo è predisposto il PEI, presentato e sottoscritto dalla famiglia (o dal tutore se presente) e dal beneficiario del servizio, se necessario in formulazione semplificata e accessibile.

La **dimissione** determina la fase finale dell'intervento che porta all'uscita dal servizio. Si attiva quando:

- gli obiettivi previsti dal PEI sono stati raggiunti;
- un provvedimento esterno richiede le dimissioni per cambio progettualità;

---

#### Sede legale:

via Bassa, 1 - 35020 - Arzergrande (PD)  
T. 049 9720205 - 049 5800471 C. 327 6683548  
cooperativagermoglio@pec.confcooperative.it



#### Germoglio Società Cooperativa Sociale

C.F./P.IVA 02299150280 | R.E.A. 220511 | Trib. 33401  
Albo Società Coop. A102267 | Reg. Soc. 38720 Vol. doc.



# GERMOGLIO

cooperativa sociale

- a seguito di agiti gravi da parte del/della beneficiario/a che compromettano la possibilità di proseguimento del progetto.

L'équipe, in accordo con gli operatori del Servizio inviante pianificano i tempi e le modalità di follow-up (ad esempio: contatto telefonico, colloquio, somministrazione questionario, etc.)

## 2.3 I tempi della vita comunitaria

L'organizzazione giornaliera è scandita da tempi chiari per offrire punti di riferimento saldi:

- **13:00 – 15:00 Accoglienza e Pranzo:** arrivo in comunità e condivisione del pasto, un momento chiave per la convivialità e la cura delle relazioni
- **14:00 – 15:30 Tempo Libero:** spazio dedicato al relax, al gioco libero e all'incontro informale
- **15:30 – 17:00 Studio e Compiti:** tempo dedicato al supporto scolastico e allo sviluppo dell'autonomia nell'apprendimento
- **17:00 – 17:30: Merenda** condivisa con focus sull'educazione alimentare, la sana nutrizione e la riduzione degli sprechi alimentari
- **17:30 – 18.30: Laboratori e Gioco:** attività espressive strutturate, socializzazione o momenti liberi in giardino e negli spazi comuni
- **18:30: Rientro:** attenzione all'organizzazione del giorno successivo (zaino e comunicazioni), per favorire l'autonomia del/la ragazzo/a prima del rientro in famiglia.

La programmazione annuale prevede attività in collaborazione con il territorio, uscite o eventi speciali per ampliare le opportunità e vivere esperienze ricreative e culturali. Destinatari di queste occasioni possono anche essere i genitori.

La comunità educativa diurna garantisce la funzionalità per 11 mesi all'anno con un calendario di chiusura consegnato ad inizio anno o comunque nel momento dell'inserimento. In alcuni periodi dell'anno l'orario potrà subire variazioni a seconda di specifiche attività o periodi (es. le vacanze scolastiche).

## 2.4 Il Progetto Educativo Individualizzato

Il P.E.I. è lo strumento che guida l'accompagnamento: definisce gli obiettivi educativi per il/la ragazzo/a e la famiglia, le azioni concrete, le responsabilità di ciascun attore della rete e i tempi di verifica.

- **Tempi e redazione:** viene elaborato dall'educatore/educatrice con la supervisione del coordinatore dopo il primo mese dall'inserimento, ed entro e non oltre i 90 giorni.
- **Firma e accessibilità:** il documento viene presentato e firmato dai genitori e dal/la ragazzo/a, utilizzando se necessario una formulazione semplificata e accessibile.

---

### Sede legale:

via Bassa, 1 – 35020 – Arzergrande (PD)  
T. 049 9720205 – 049 5800471 C. 327 6683548  
cooperativagermoglio@pec.confcooperative.it



### Germoglio Società Cooperativa Sociale

C.F./P.IVA 02299150280 | R.E.A. 220511 | Trib. 33401  
Albo Società Coop. A102267 | Reg. Soc. 38720 Vol. doc.



# GERMOGLIO

cooperativa sociale

- **Verifica e flessibilità:** il monitoraggio periodico e costante, condiviso tra comunità, famiglia e Servizi territoriali, permette di aggiornare i dati raccolti e rimodulare obiettivi e azioni in base all'evoluzione del percorso.

## 2.5 Attività e laboratori

I laboratori sono spazi di espressione, scoperta e relazione, progettati per stimolare la creatività e valorizzare i talenti di ciascuno e ciascuna. Attraverso percorsi pratici ed esperienziali, i/le ragazzi/e esplorano nuovi interessi e potenziano le proprie competenze sociali.

Le nostre attività si dividono in due aree principali:

- laboratori interni: percorsi d'arte, manipolazione, cucina e attività multimediali organizzati nell'ambiente protetto della comunità;
- esperienze esterne: iniziative culturali, sportive e ricreative realizzate in collaborazione con le realtà del territorio per favorire la socializzazione e l'inclusione.

## 2.6 Contatti

Responsabile di Comunità:

Federica Calzavara, tel: 346/3260707

mail: [casadigio@germoglioweb.it](mailto:casadigio@germoglioweb.it)

sito: [www.germoglioweb.it](http://www.germoglioweb.it)

---

### Sede legale:

via Bassa, 1 - 35020 - Arzergrande (PD)  
T. 049 9720205 - 049 5800471 C. 327 6683548  
[cooperativagermoglio@pec.confcooperative.it](mailto:cooperativagermoglio@pec.confcooperative.it)



**Germoglio Società Cooperativa Sociale**

C.F./P.IVA 02299150280 | R.E.A. 220511 | Trib. 33401  
Albo Società Coop. A102267 | Reg. Soc. 38720 Vol. doc.

**[info@germoglioweb.it](mailto:info@germoglioweb.it) | [www.germoglioweb.it](http://www.germoglioweb.it)**



# GERMOGLIO

cooperativa sociale

## 3. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Gli standard di qualità rappresentano i livelli che l'Ente mette in atto per qualificare sempre più il servizio che offre. Forniscono informazioni attraverso le quali si può misurare e valutare il servizio.

AREA	CRITERIO	INDICATORE	STANDARD (rif.anno)
Metodologia di lavoro	Lavoro d'Equipe	Numero di équipe	n. 40 équipe
	Lavoro di rete	Incontri con le associazioni del territorio	n. 6 incontri
	Progettazione	Attività sul territorio previste da P.E.I.	6/10 P.E.I. prevedono attività sul territorio
	Progettazione partecipata	Incontri con la famiglia precedenti alla redazione del P.E.I.	8/10 P.E.I. sono stati redatti con il contributo della famiglia
	Supervisione	Numero di incontri di supervisione	n. 10 incontri
	Formazione	Numero ore di formazione specifica per ogni educatore	n. 10 ore
Rapporti con i Servizi invianti	Reperibilità	Numero ore accessibilità telefonica	11/24 ore
Bisogni primari	Alimentazione	Formazione su composizione pasti bilanciati	n. 1 incontro dell'équipe con una dietista
	Igiene personale	Prodotto per l'igiene	10/10 kit personalizzati per l'igiene

### Sede legale:

via Bassa, 1 - 35020 - Arzergrande (PD)  
T. 049 9720205 - 049 5800471 C. 327 6683548  
cooperativagermoglio@pec.confcooperative.it



Germoglio Società Cooperativa Sociale

C.F./P.IVA 02299150280 | R.E.A. 220511 | Trib. 33401  
Albo Società Coop. A102267 | Reg. Soc. 38720 Vol. doc.



# GERMOGLIO

cooperativa sociale

## 3.1 Suggerimenti e reclami

La comunità garantisce la tutela degli accolti attraverso la possibilità di presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami, volti al miglioramento del servizio. Le segnalazioni sono utili per conoscere e comprendere meglio i problemi e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato. Il reclamo deve essere presentato in forma scritta compilando l'apposito modulo (Allegato 1). Valutata la sua fondatezza, saranno comunicate all'utente, mediante lettera scritta, le motivazioni, le possibili ipotesi di soluzione e la persona incaricata della risoluzione del problema.

Il Comune che vuole presentare un reclamo può avanzare segnalazioni o suggerimenti qualora ritenga si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti nella carta dei servizi.

Il modulo reclami può essere utilizzato per:

- segnalare a Germoglio SCS difficoltà o problemi riscontrati;
- proporre suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- presentare un formale reclamo all'Ente per un episodio già accaduto e che ha avuto conseguenze negative nei suoi confronti, soprattutto in merito ad un servizio mal eseguito (o non eseguito).

Il modulo può pervenire al responsabile della comunità attraverso:

- consegna a mano ad uno degli operatori;
- via mail all'indirizzo [casadigio@germoglioweb.it](mailto:casadigio@germoglioweb.it)
- via pec all'indirizzo [cooperativagermoglio@pec.confcooperative.it](mailto:cooperativagermoglio@pec.confcooperative.it)

La risposta arriverà entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

## 3.2 Procedure per la tutela degli utenti finali

Al fine di tutelare i beneficiari del servizio, la comunità educativa diurna "Casa di Gio":

- aderisce alla normativa vigente operando in conformità con le leggi riguardanti la protezione dei minori (Legge 328/2000 Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali; Legge 149/2001, Norme sulla Privacy per la protezione dei dati personali dei minori - Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR); Codice civile e penale in particolare rispetto alla responsabilità genitoriale, i diritti dei minori e la protezione contro gli abusi;
- adotta misure di sicurezza per prevenire incidenti, abusi o comportamenti dannosi nei confronti dei minori attraverso la formazione del personale, la definizione di procedure di segnalazione che contemplano, in primis, la comunicazione tempestiva alle autorità competenti;
- prevede la stesura di un Piano Educativo Individualizzato che garantisca al/alla bambino/a l'assistenza adeguata ai bisogni presentati, il rispetto dei diritti e un ambiente sicuro;

---

### Sede legale:

via Bassa, 1 - 35020 - Arzergrande (PD)  
T. 049 9720205 - 049 5800471 C. 327 6683548  
[cooperativagermoglio@pec.confcooperative.it](mailto:cooperativagermoglio@pec.confcooperative.it)



### Germoglio Società Cooperativa Sociale

C.F./P.IVA 02299150280 | R.E.A. 220511 | Trib. 33401  
Albo Società Coop. A102267 | Reg. Soc. 38720 Vol. doc.



# GERMOGLIO

cooperativa sociale

- coinvolge i beneficiari e le beneficiarie nel processo educativo e li ascolta rispetto alle proprie necessità e preferenze, compatibilmente con la loro età e maturità. Allo stesso modo, Casa di Gio' opera con le famiglie coinvolgendole nel percorso educativo;
- implementa un sistema di monitoraggio e valutazione costante dei programmi educativi;
- adotta un piano di gestione delle emergenze che potrebbero compromettere la sicurezza del minore (es. piani di emergenza per situazioni critiche; addestramento del personale);
- mantiene un dialogo costante e un buon rapporto di collaborazione con i servizi sociali e le altre agenzie competenti per garantire che i diritti dei bambini e delle bambine siano rispettati.

---

**Sede legale:**

via Bassa, 1 - 35020 - Arzergrande (PD)  
T. 049 9720205 - 049 5800471 C. 327 6683548  
cooperativagermoglio@pec.confcooperative.it



**Germoglio Società Cooperativa Sociale**

C.F./P.IVA 02299150280 | R.E.A. 220511 | Trib. 33401  
Albo Società Coop. A102267 | Reg. Soc. 38720 Vol. doc.

**info@germoglioweb.it | www.germoglioweb.it**



# GERMOGLIO

cooperativa sociale

## Allegato 1 - MODULO RECLAMI

SPAZIO PER LA PARTE INTERESSATA			
<input type="checkbox"/> Annuncio <input type="checkbox"/> Suggerimento	Da parte di: <input type="checkbox"/> genitore <input type="checkbox"/> parente <input type="checkbox"/> bambino/a; ragazzo/a <input type="checkbox"/> Altro	Servizio di cui si usufruisce: -----	Data della segnalazione -----
<input type="checkbox"/> La parte interessata preferisce rimanere <b>anonima</b>		<input type="checkbox"/> La parte interessata è disponibile ad essere contattata: Nome e Cognome: ----- Posta elettronica: ----- Tel: -----	
SPAZIO PER LA SEGNALAZIONE			
Descrizione e/o contenuto del reclamo/segnalazione: ----- ----- ----- ----- ----- -----			
Azione e/o modifiche richieste; suggerimenti: ----- ----- ----- ----- ----- -----			

