CARTA DEI SERVIZI
Housing dei Piccoli Passi

Progetto residenziale per il reinserimento sociale di persone in esecuzione penale esterna in condizioni di fragilità sociale e personale

1. Introduzione generale

La presente Carta dei Servizi nasce come strumento di trasparenza, responsabilità e garanzia per tutte le persone coinvolte nel progetto residenziale destinato all'accoglienza e al reinserimento sociale di adulti in esecuzione penale esterna. Essa rappresenta non solo un documento informativo, ma anche un impegno formale da parte del soggetto gestore, degli operatori e delle istituzioni coinvolte nei confronti dei beneficiari, delle autorità giudiziarie e dei servizi territoriali che collaborano alla realizzazione dei percorsi.
Il progetto è promosso da **APS Il Progetto**, Associazione di Promozione Sociale con una consolidata esperienza nel campo del benessere psicosociale e dell'inclusione, e nasce all'interno di una rete di partenariato con **ATASOCCORSO**, cooperativa specializzata nei servizi di emergenza sanitaria, assistenza socio-educativa e supporto alla persona. La rete di soggetti coinvolti – tra cui uffici dell'esecuzione penale esterna, servizi sociali comunali, aziende sanitarie territoriali, centri di formazione professionale, imprese e terzo settore – garantisce un approccio integrato, multidisciplinare e radicato nel territorio.
La collaborazione tra **APS Il Progetto** e **ATASOCCORSO** rappresenta il cuore dell'intervento e si articola su diversi livelli operativi e strategici. **APS Il Progetto**, in qualità di ente promotore, coordina le attività educative, relazionali e di accompagnamento psico-sociale, curando la definizione dei Piani Individualizzati di Reinserimento insieme ai servizi invianti e all'équipe multidisciplinare. Gli operatori di APS Il Progetto offrono supporto educativo personalizzato, facilitano i percorsi di empowerment e creano occasioni di confronto tra i beneficiari, coinvolgendoli attivamente nella costruzione del loro progetto di vita.
ATASOCCORSO, partner operativo, interviene a complemento del percorso educativo occupandosi in modo specifico della formazione professionale e dell'inserimento lavorativo. L'organizzazione progetta e realizza corsi pratici, come percorsi di primo soccorso, logistica sanitaria e gestione delle emergenze, e accompagna le persone accolte nell'attivazione di stage, tirocini e opportunità lavorative nei settori socio-sanitari e in altre realtà del territorio. Grazie alla sua rete di contatti con aziende, cooperative e servizi del territorio, ATASOCCORSO offre un supporto concreto alla costruzione di competenze professionali spendibili nel mondo del lavoro.
La stretta sinergia tra le due realtà consente di integrare le diverse competenze in un approccio unitario: le équipe multidisciplinari si riuniscono periodicamente per valutare i progressi di ciascun percorso, condividere strumenti operativi e aggiornare gli interventi in base ai bisogni emergenti. Questo sistema di lavoro in rete garantisce un accompagnamento continuo e flessibile, in grado di rispondere in modo efficace e mirato alle necessità dei beneficiari, facilitandone il reinserimento sociale e lavorativo.
L'obiettivo primario del progetto è offrire un contesto educativo, relazionale e organizzativo capace di sostenere la ripresa di un progetto di vita positivo e di promuovere l'acquisizione progressiva di autonomie personali, lavorative e sociali. Ogni percorso è pensato come un cammino di reinserimento costruito

insieme all'équipe educativa e ai servizi invianti, calibrato sulle esigenze del singolo e arricchito da esperienze concrete di vita quotidiana, attività formative, occasioni lavorative e momenti di confronto.

L'intervento residenziale rappresenta così un presidio di prossimità e di rete, dove le persone in misura alternativa alla detenzione sono accompagnate nella riscoperta delle proprie risorse, nel rafforzamento delle capacità relazionali e nella sperimentazione di nuovi ruoli sociali all'interno della comunità.
La Carta intende dunque presentare in modo chiaro e dettagliato:

- la mission e i valori di riferimento del servizio;
- l'organizzazione concreta dell'accoglienza e delle attività;
- i diritti e i doveri delle persone accolte;
- i criteri di qualità e le modalità di verifica del servizio;
- i meccanismi di partecipazione, valutazione e tutela attivati.

La Carta viene periodicamente aggiornata, in un'ottica di miglioramento continuo e di co-progettazione, anche alla luce delle valutazioni e dei suggerimenti raccolti dagli ospiti, dai servizi invianti, dai partner di rete e dagli enti istituzionali di riferimento.

2. Quadro normativo di riferimento

Il servizio residenziale opera nel rispetto del quadro normativo nazionale e regionale che disciplina l'esecuzione penale esterna, i servizi educativi e sociali e i diritti dei cittadini coinvolti in percorsi di reinserimento sociale.
In particolare, i principali riferimenti normativi sono:

- Legge 26 luglio 1975, n. 354 e successive modificazioni – Norme sull'ordinamento penitenziario e sulla esecuzione delle misure privative e limitative della libertà.
- Legge 8 novembre 1991, n. 381 – Disciplina delle cooperative sociali.
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.
- D.P.C.M. 27 gennaio 1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici sociali e sanitari.
- Regolamento UE 2016/679 – GDPR, protezione dei dati personali.
- Normativa regionale di riferimento sui servizi residenziali socio-educativi.
- Accordi operativi con l'Ufficio Interdistrettuale dell'Esecuzione Penale Esterna (UIEPE).

L'attività del servizio si colloca all'interno del sistema integrato pubblico-privato che caratterizza la gestione delle misure alternative alla detenzione e dei progetti di reintegrazione sociale previsti dall'ordinamento italiano.

3. Mission, principi ispiratori e valori di riferimento

La missione del servizio è favorire, attraverso l'accoglienza educativa residenziale, il recupero della capacità progettuale di persone che si trovano a vivere un periodo di esecuzione penale esterna, sostenendone la responsabilizzazione, l'integrazione sociale, la progressiva autonomia e la piena cittadinanza.
L'intervento educativo si fonda su un insieme di valori e principi condivisi:

Centralità della persona

Ogni beneficiario viene riconosciuto come soggetto unico, portatore di una storia personale e di un potenziale di cambiamento. Il percorso educativo mira a favorire la ripresa di consapevolezza, fiducia e capacità progettuale.

Responsabilità e autonomia

Il percorso educativo è orientato a sviluppare comportamenti autonomi, assunzione di impegni concreti e capacità di rispettare regole condivise. La responsabilizzazione viene promossa in ogni aspetto della vita quotidiana.

Legalità e rispetto delle norme

Il rispetto delle norme giuridiche, delle prescrizioni giudiziarie e delle regole comunitarie è elemento irrinunciabile per garantire il senso di giustizia sociale e la sicurezza collettiva.

Integrazione territoriale e lavoro di rete

Il progetto è inserito all'interno di una rete territoriale ampia che coinvolge i servizi della giustizia, i servizi sociali, sanitari e formativi pubblici e privati, le cooperative, il volontariato e le realtà associative.

Inclusione sociale e superamento dello stigma

L'obiettivo ultimo è il pieno reinserimento del beneficiario nella società, nella famiglia e nel mondo lavorativo, contrastando ogni forma di discriminazione o marginalizzazione dovuta al passato giudiziario.

4. Descrizione degli spazi

La struttura è concepita come uno spazio abitativo protetto e accogliente, pensato per offrire condizioni ottimali di vita comunitaria e per sostenere un percorso educativo, riabilitativo e di reinserimento. La distribuzione degli ambienti è studiata per coniugare la privacy individuale con la dimensione collettiva della convivenza.

L'area abitativa principale si sviluppa su circa **450 m²**, articolati in **sei camere da letto**, pensate per una doppia occupazione, arredate con semplicità ma complete di quanto necessario per la vita quotidiana. Gli ambienti sono luminosi, ben aerati e predisposti per favorire la cura di sé, il rispetto reciproco e l'autonomia nella gestione degli spazi personali.

Sono presenti **cinque bagni** distribuiti in modo da garantire un accesso agevole, anche in situazioni di convivenza intensa. Gli ambienti igienico-sanitari sono dotati di dispositivi di sicurezza e progettati per favorire l'autonomia nella cura personale.

La **cucina**, completamente attrezzata e rispondente agli standard igienico-sanitari, è utilizzata sia per la preparazione dei pasti da parte degli ospiti sotto la guida degli operatori, sia come luogo educativo per attività legate alla gestione alimentare, alla nutrizione e alla responsabilizzazione quotidiana.

Il cuore della vita comunitaria è rappresentato da un **salone triplo**, un grande spazio multifunzionale utilizzato per attività collettive, incontri educativi, laboratori, momenti informali di socialità e attività espressive. Questo ambiente, modulare e versatile, consente di ospitare attività diverse, garantendo al tempo stesso comfort, sicurezza e condivisione.

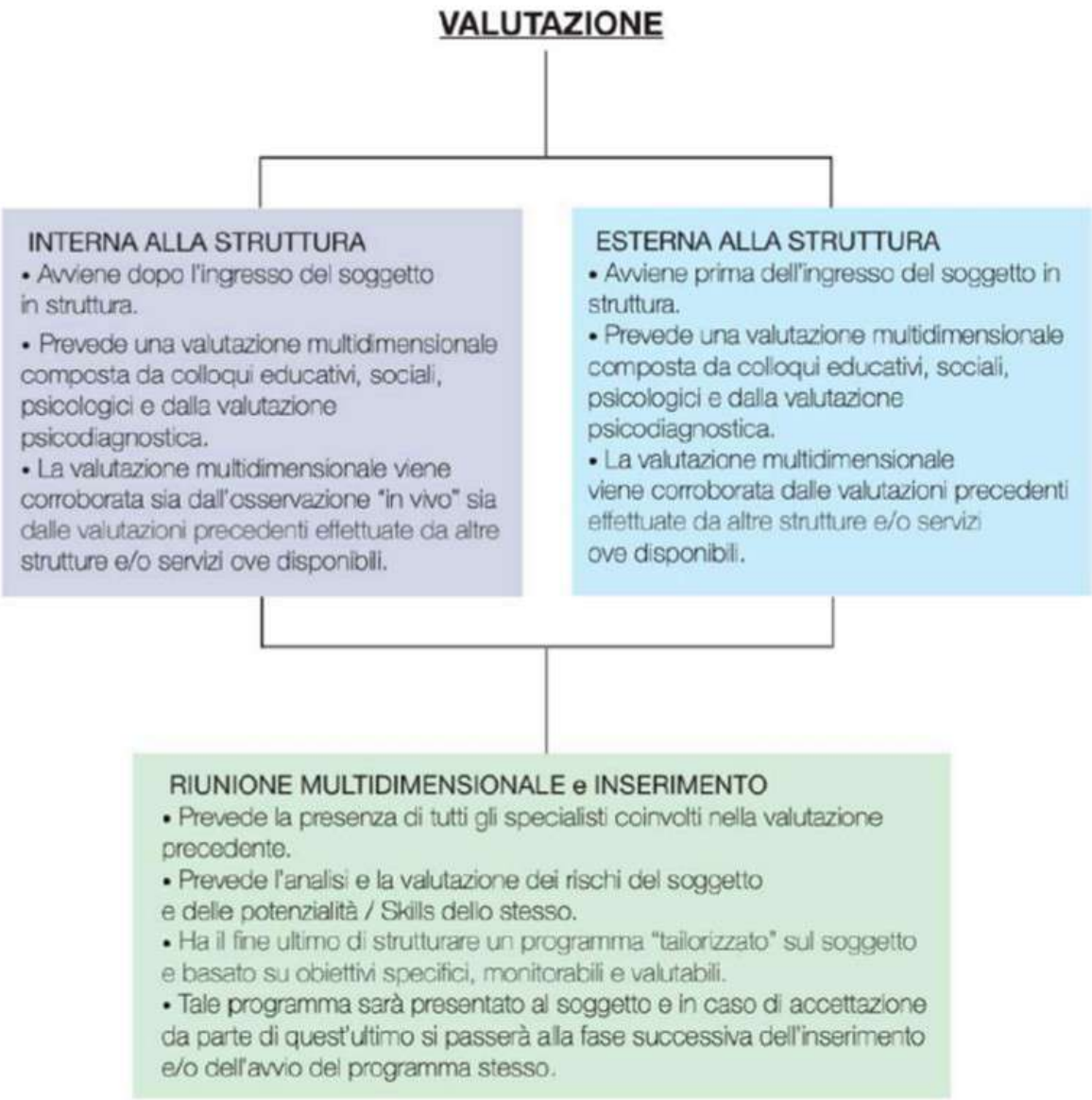
All'esterno, la struttura è dotata di **un ampio giardino di oltre 350 m²**, completamente recintato e manutenuto con il coinvolgimento diretto degli ospiti. All'interno del giardino è stata ricavata una **zona orto** coltivata con finalità didattiche e terapeutiche, promuovendo un contatto diretto con la natura, la stagionalità e la responsabilità nella cura dell'ambiente.

A supporto della sicurezza e della vigilanza, è presente **un appartamento riservato al custode notturno**, dotato di bagno e angolo cottura autonomi, garantendo una presenza costante e discreta a tutela della serenità della comunità.
La struttura dispone inoltre di una **palestra coperta di 20 m²**, attrezzata per esercizi fisici, percorsi di riequilibrio corporeo e pratiche motorie guidate, nonché di un **laboratorio semicoperto di pari dimensioni**, utilizzato per attività manuali, artigianali, ergoterapiche o per momenti di lavoro condiviso all'aperto.
Particolare attenzione è dedicata agli aspetti di **sicurezza e tutela delle persone**: l'intero perimetro è dotato di **impianto di videosorveglianza gestito da società primarie di sicurezza e telecontrollo CVO-GROUP**,
con numerose telecamere posizionate nei punti strategici (esclusivamente nelle aree comuni esterne e nei varchi di accesso). Alcuni dei dispositivi sono dotati di tecnologie avanzate di **intelligenza artificiale con riconoscimento facciale**, gestite da società di sicurezza qualificate, in accordo con le normative sulla privacy e in stretta collaborazione con il coordinamento educativo. Questo sistema garantisce un controllo continuo e discreto, a tutela degli ospiti, del personale e della struttura stessa.

5. Destinatari e criteri di accesso

Il servizio residenziale si rivolge a persone adulte, che si trovano sottoposte a misure alternative alla detenzione o a provvedimenti dell'esecuzione penale esterna. I destinatari presentano condizioni di vulnerabilità personale e sociale tali da richiedere un accompagnamento educativo e formativo, capace di sostenere la loro transizione verso l'autonomia, la piena inclusione sociale e il superamento del periodo giudiziario.
I percorsi sono destinati a persone che, pur avendo ottenuto l'accesso a misure di comunità in luogo della detenzione carceraria, necessitano di un contesto abitativo protetto e di un sostegno educativo quotidiano. Si tratta di soggetti che vivono condizioni di precarietà abitativa, relazionale o lavorativa e che necessitano di sperimentare, gradualmente, un contesto educativo in cui apprendere il rispetto delle regole, la gestione della libertà e l'assunzione di responsabilità crescenti.
L'accesso avviene esclusivamente su proposta dei servizi invianti. In particolare, le richieste di inserimento sono formulate dall'Ufficio dell'Esecuzione Penale Esterna territorialmente competente o, ove previsto, da altri servizi della giustizia e del welfare territoriale. La presa in carico è subordinata ad una valutazione congiunta effettuata dall'équipe interna e dai servizi proponenti, che analizzano la compatibilità del caso rispetto agli obiettivi e alle risorse disponibili del servizio.
Durante il colloquio preliminare, viene data particolare attenzione alla motivazione personale del candidato, alla chiarezza degli obiettivi proposti e alla disponibilità ad aderire alle regole e al percorso di corresponsabilità educativa. Solo una piena consapevolezza dei diritti e dei doveri collegati al progetto consente l'effettiva costruzione di un percorso efficace.
L'ammissione al programma comporta di un documento formale, denominato **Piano Individualizzato di Reinserimento (PIR)**, redatto congiuntamente tra il beneficiario, i referenti dei servizi e l'équipe educativa interna. Tale piano rappresenta il quadro operativo su cui si articoleranno tutte le attività, i tempi e le verifiche periodiche del percorso.
Nel momento dell'accoglienza viene inoltre sottoscritto il **Regolamento di convivenza comunitaria**, il quale rappresenta la cornice normativa ed educativa che regola la vita nella struttura, nonché il **consenso informato al trattamento dei dati personali**, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di privacy.

Per garantire l'appropriatezza dell'inserimento e una piena lettura delle caratteristiche del caso, l'ammissione è preceduta da una **valutazione multidimensionale**, che si sviluppa in tre fasi distinte: una valutazione esterna da parte dei servizi proponenti, una valutazione interna da parte dell'équipe educativa e, infine, una riunione multidisciplinare condivisa. Questo processo è rappresentato sinteticamente nel grafico seguente:



Il processo valutativo ha lo scopo di approfondire non solo la situazione giuridica e sociale della persona, ma anche le sue potenzialità evolutive, le risorse personali e la capacità di aderire a un progetto educativo strutturato. Solo a conclusione di questo iter condiviso si procede con l'inserimento nella struttura.

6. Il percorso educativo e le attività

L'intervento residenziale non si limita a garantire un'accoglienza abitativa temporanea, ma rappresenta un progetto educativo completo, articolato e personalizzato, che accompagna la persona lungo un percorso graduale di acquisizione di autonomia, responsabilità e competenze.

Il soggiorno presso la struttura è caratterizzato da un'organizzazione quotidiana che favorisce la stabilità, la regolarità e il coinvolgimento attivo degli ospiti. Ogni giornata è scandita da attività definite, pensate per stimolare la partecipazione e lo sviluppo di competenze personali, relazionali e professionali.

L'accompagnamento educativo individuale costituisce il fulcro del progetto. Ogni ospite viene seguito da educatori professionali, con i quali vengono definiti, monitorati e verificati gli obiettivi inseriti nel Piano Individualizzato di Reinserimento. Gli incontri educativi periodici permettono di rilevare i progressi, individuare le eventuali criticità e condividere gli aggiustamenti necessari, in un clima di dialogo e corresponsabilità.

Parallelamente, il progetto prevede momenti educativi di gruppo, nei quali i partecipanti hanno modo di confrontarsi sulle dinamiche relazionali, sulle esperienze quotidiane, sulle difficoltà comuni e sulle risorse attivabili. Tali momenti rappresentano preziose occasioni di socializzazione e di educazione alla convivenza, con il supporto costante degli operatori.

Al sostegno educativo si affianca un accompagnamento psicologico personalizzato, realizzato in stretta sinergia con i servizi specialistici territoriali. I colloqui psicologici individuali, i percorsi psicoeducativi di gestione delle emozioni e i momenti di confronto favoriscono la stabilizzazione emotiva, il rafforzamento dell'autostima e la gestione consapevole di eventuali situazioni di disagio psico-relazionale.

Un ruolo rilevante è svolto dalle attività espressive e laboratoriali, che rappresentano spazi di rielaborazione personale e di valorizzazione delle proprie capacità creative. Attraverso i laboratori di arte terapia, gli ospiti sono accompagnati ad esprimere vissuti e storie personali in modalità non verbale, utilizzando materiali artistici, visivi e simbolici. La scrittura autobiografica, proposta sotto forma di laboratorio narrativo, offre un'ulteriore opportunità di rileggere il proprio percorso in chiave evolutiva, trasformando la propria storia individuale in risorsa per la ricostruzione identitaria.

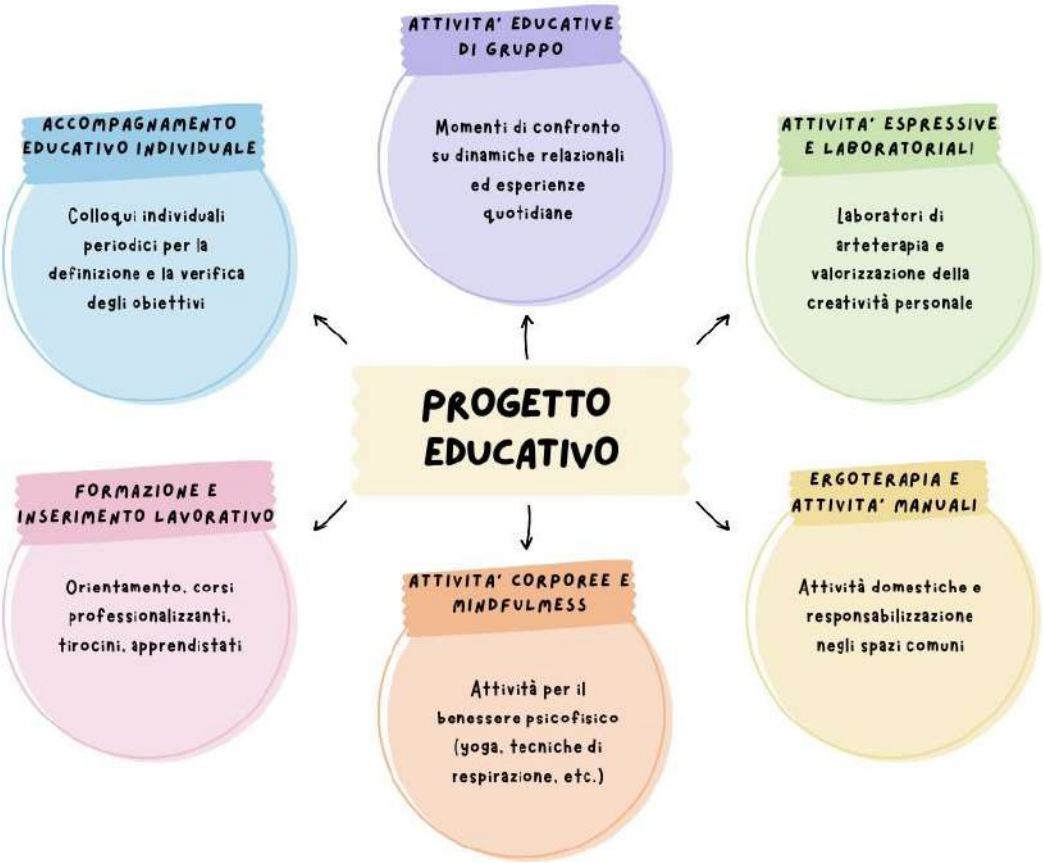
All'interno del progetto educativo trovano spazio anche attività ergoterapiche e manuali, finalizzate al recupero di capacità operative, alla cura degli ambienti e alla responsabilizzazione nella gestione degli spazi comuni. La partecipazione attiva alle attività domestiche quotidiane costituisce una dimensione educativa centrale, che consente di sviluppare competenze pratiche e capacità organizzative utili nella vita quotidiana.

Il benessere psicofisico viene sostenuto anche attraverso la proposta di attività corporee, come lo yoga, il rilassamento guidato e la meditazione. Queste pratiche hanno lo scopo di favorire il riequilibrio mente-corpo, la gestione dello stress, il miglioramento del tono dell'umore e la capacità di concentrazione.

Il progetto riserva un'attenzione costante alla dimensione lavorativa e formativa, considerata essenziale per la riuscita dei percorsi di reinserimento. Gli ospiti vengono orientati e accompagnati nell'accesso a corsi professionalizzanti, percorsi formativi e tirocini lavorativi, attivati grazie a convenzioni con imprese, cooperative sociali, enti formativi e aziende del territorio. La possibilità di sperimentarsi in contesti lavorativi reali rappresenta uno dei passaggi fondamentali del percorso educativo, consentendo di consolidare competenze, responsabilità e abitudini professionali.

Infine, all'interno del progetto trova spazio l'azione di restituzione sociale e sensibilizzazione pubblica. Attraverso momenti di testimonianza, progetti culturali, mostre digitali e attività di divulgazione, il percorso

individuale si apre al territorio, contribuendo a promuovere una narrazione pubblica positiva del cambiamento e del valore sociale dell'inclusione.



7. Organizzazione della vita quotidiana

La quotidianità rappresenta il laboratorio principale in cui le persone accolte sperimentano progressivamente il senso delle proprie azioni, il rispetto degli altri, la gestione autonoma delle responsabilità e la costruzione di una nuova normalità fondata su equilibrio e stabilità.

La giornata comunitaria si articola secondo una pianificazione condivisa e regolata dall'équipe educativa, che tiene conto sia degli impegni previsti dai progetti individualizzati, sia delle esigenze di convivenza e della gestione comune della casa. La vita all'interno della struttura si svolge secondo un equilibrio tra attività obbligatorie e spazi di autonomia, consentendo agli ospiti di vivere esperienze concrete di responsabilità, collaborazione e condivisione.

Un'ipotesi di scansione oraria della giornata tipo può aiutare a comprendere meglio l'organizzazione del tempo all'interno della struttura:

- **07:30 – 08:30** Risveglio, igiene personale e colazione
- **08:30 – 09:00** Riordino degli spazi personali e delle aree comuni
- **09:00 – 12:30** Attività strutturate (formazione, laboratori, colloqui individuali, tirocini o impegni esterni)

- **12:30 – 13:30** Preparazione e consumo del pranzo
- **13:30 – 15:00** Tempo libero supervisionato e riposo
- **15:00 – 17:00** Attività espressive, incontri di gruppo, cura dell'orto, attività di ergoterapia o supporto allo studio
- **17:00 – 18:30** Cura della casa, piccole manutenzioni, gestione del bucato
- **18:30 – 19:30** Preparazione e cena
- **20:00 – 21:00** Incontri comunitari, momenti di confronto o attività ricreative collettive
- **21:00 – 23:00** Tempo libero, uso regolato di TV o dispositivi, preparazione al riposo
- **23:00** Inizio del silenzio notturno

Gli orari sopra descritti rappresentano un quadro di riferimento flessibile, che può essere adattato alle necessità individuali o alle specifiche fasi del percorso di ciascun ospite. Ad esempio, in caso di inserimenti lavorativi o attività formative esterne, la routine giornaliera viene ricalibrata per garantire coerenza con gli obiettivi educativi senza rinunciare al coinvolgimento nella vita comunitaria.

In particolare, le attività quotidiane includono momenti strutturati come i colloqui educativi individuali, i laboratori formativi e le attività espressive, ma anche il tempo dedicato agli impegni lavorativi esterni o ai tirocini. La routine quotidiana comprende anche momenti destinati alla gestione domestica, come la cura degli ambienti, la preparazione dei pasti, la cura degli spazi verdi e le piccole manutenzioni ordinarie, elementi attraverso i quali gli ospiti imparano a gestire le dinamiche della vita autonoma.

Il coinvolgimento degli ospiti nella gestione domestica non ha solo un valore pratico, ma è parte integrante del percorso educativo, poiché favorisce lo sviluppo di capacità organizzative, senso di responsabilità, capacità di programmazione e attenzione al bene comune. Attraverso la gestione condivisa della casa, si promuove una logica di corresponsabilità e di partecipazione attiva, nella quale ciascuno è chiamato a contribuire secondo le proprie capacità.

I tempi di vita comunitaria prevedono anche momenti di confronto collettivo, in cui ospiti ed equipe educativa si incontrano per discutere il buon andamento della convivenza, valutare eventuali criticità e condividere proposte migliorative. Tali momenti rappresentano occasioni preziose per lo sviluppo delle competenze relazionali e della gestione dei conflitti.

Particolare attenzione viene riservata alla regolazione delle uscite individuali. Gli spostamenti esterni, autorizzati di volta in volta, vengono concordati con i servizi invianti e valutati con l'équipe educativa, sulla base dell'andamento complessivo del progetto e della capacità di gestione autonoma mostrata dal singolo beneficiario. In tal modo si sperimenta gradualmente l'autogestione della libertà all'interno di un percorso monitorato e responsabilizzante.

L'organizzazione della vita quotidiana è concepita in modo da garantire stabilità, continuità e sicurezza, ma anche da promuovere la crescita autonoma di ciascun individuo, favorendo l'esercizio delle proprie capacità decisionali e relazionali in un contesto strutturato, ma progressivamente meno vincolante.

8. Il lavoro in rete e l'integrazione territoriale

L'efficacia dell'intervento educativo risiede nella capacità del progetto di inserirsi in modo organico e continuativo nella rete dei servizi territoriali, sviluppando un sistema di alleanze educative e istituzionali capaci di sostenere il percorso di ogni beneficiario ben oltre la fase residenziale.

Il servizio opera in costante raccordo con gli Uffici dell'Esecuzione Penale Esterna, che costituiscono il principale interlocutore istituzionale per la definizione dei percorsi individuali e per la gestione delle

prescrizioni giudiziarie. Il rapporto con l'UEPE si concretizza in una serie di incontri periodici, finalizzati al monitoraggio congiunto dell'andamento dei progetti individuali e alla definizione delle eventuali revisioni necessarie.
Accanto ai servizi della giustizia, il progetto lavora stabilmente con i servizi sociali dei Comuni di residenza e con i servizi sanitari territoriali, garantendo una presa in carico integrata che tenga conto delle eventuali necessità di supporto socio-sanitario, psicologico o specialistico.
Fondamentale è il raccordo con i servizi formativi e le agenzie per il lavoro. Attraverso la collaborazione con enti accreditati per la formazione professionale, cooperative sociali, imprese private e associazioni di volontariato, vengono costruite concrete opportunità di inserimento formativo e lavorativo, che rappresentano il naturale sbocco dei percorsi residenziali e la condizione essenziale per una piena inclusione sociale e per la prevenzione di nuove recidive.
Completano la rete le collaborazioni con enti culturali e del terzo settore impegnati nella promozione della legalità, della cultura della giustizia riparativa e dell'inclusione sociale. In tal modo si costruisce un'alleanza educativa diffusa, che sostiene il singolo beneficiario ma produce nel contempo valore sociale per l'intera comunità territoriale.
Il lavoro di rete rappresenta dunque non solo uno strumento organizzativo ma anche una scelta metodologica e culturale irrinunciabile, che consente di superare la logica dell'intervento isolato e frammentato, per proporre percorsi realmente personalizzati e sostenibili nel lungo periodo.

9. Diritti e doveri delle persone accolte

L'accoglienza residenziale proposta non si limita ad offrire un semplice spazio abitativo temporaneo, ma si configura come un vero e proprio percorso educativo fondato sull'esercizio progressivo dei diritti e sull'assunzione consapevole delle responsabilità. Ogni ospite, nel momento stesso in cui entra a far parte della comunità, viene riconosciuto nella propria dignità personale e coinvolto attivamente nella definizione, nello sviluppo e nella realizzazione del proprio percorso individualizzato.
Fin dal primo momento di presa in carico, la persona viene accompagnata nella conoscenza del contesto, delle regole e dei principi che orientano la vita comunitaria. Tale conoscenza costituisce una premessa essenziale affinché la persona possa vivere pienamente il proprio percorso come occasione concreta di crescita, di riappropriazione delle proprie competenze e di progressivo reinserimento sociale.
Il servizio riconosce, tutela e promuove una serie di diritti fondamentali, che vengono garantiti a tutti i beneficiari indipendentemente dalla storia personale, dalla condizione giuridica e dalle difficoltà pregresse.
Il primo diritto essenziale è il riconoscimento della piena dignità della persona, in tutte le sue dimensioni: personale, sociale, culturale e relazionale. Ogni individuo è accolto senza pregiudizi e senza alcuna forma di discriminazione fondata su origine, etnia, genere, orientamento religioso o politico, condizioni di salute o di provenienza sociale.
Un ulteriore diritto fondamentale riguarda la protezione della riservatezza e il trattamento corretto delle informazioni personali. I dati anagrafici, sanitari, giudiziari e familiari che vengono raccolti nell'ambito della presa in carico vengono custoditi e trattati secondo precise procedure di sicurezza e riservatezza, accessibili solo al personale autorizzato e comunque sempre nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. La riservatezza costituisce infatti una delle premesse essenziali per la costruzione di un clima di fiducia e di corresponsabilità tra l'équipe educativa e la persona accolta.

Nel corso dell'intero progetto, ogni ospite viene garantito nell'accesso effettivo ai servizi e alle attività previsti nel proprio Piano Individualizzato di Reinserimento (PIR). Tale accesso comprende il diritto ad usufruire di incontri educativi individuali e collettivi, di attività formative e lavorative, di laboratori espressivi, di accompagnamento psicologico, di consulenze professionali e di ogni altra attività utile alla realizzazione degli obiettivi concordati. Il diritto all'accesso pieno e personalizzato alle opportunità formative rappresenta infatti una delle condizioni essenziali per il buon esito dei percorsi di reinserimento.
In relazione alla sostenibilità del percorso, viene inoltre previsto che la persona **accolga l'impegno di compartecipare, nei limiti delle proprie possibilità economiche, alle spese di accoglienza**. Tale contributo economico **viene definito al momento dell'ammissione**, sulla base di una valutazione della situazione patrimoniale e reddituale complessiva del beneficiario, in accordo con i servizi invianti e l'équipe educativa. La quota eventualmente dovuta viene stabilita con l'obiettivo di responsabilizzare il partecipante rispetto ai costi del proprio percorso e di educare ad una gestione consapevole e autonoma delle proprie risorse finanziarie. Ogni eventuale variazione nella condizione economica verrà valutata nel corso del progetto e potrà comportare una revisione del contributo dovuto.
Elemento caratterizzante è inoltre il diritto alla partecipazione attiva al proprio progetto personale. Ogni ospite è costantemente coinvolto nella definizione, nella verifica e nell'eventuale aggiornamento degli obiettivi educativi previsti. Gli incontri periodici di monitoraggio educativo rappresentano momenti strutturati nei quali la persona ha la possibilità di confrontarsi apertamente con gli operatori, segnalare eventuali difficoltà e proporre modifiche condivise alle strategie di intervento.
Nel contesto comunitario viene garantito il diritto al benessere psico-fisico, attraverso la cura dell'ambiente residenziale e la possibilità di usufruire di servizi sanitari e specialistici, anche in collaborazione con i servizi territoriali. L'ambiente è organizzato in modo da garantire condizioni abitative sicure, igieniche e adeguate ai bisogni di vita quotidiana, contribuendo così al benessere complessivo della persona.
Particolare attenzione è garantita al rispetto delle convinzioni personali, culturali e spirituali. L'ospite ha diritto a vivere liberamente le proprie convinzioni religiose e filosofiche, purché nel rispetto della convivenza comunitaria e delle sensibilità degli altri ospiti.
Viene infine garantita la possibilità di esprimere osservazioni, suggerimenti o reclami rispetto al funzionamento del servizio o all'andamento del proprio percorso, attraverso canali formalizzati che consentono un ascolto attento e una valutazione puntuale delle segnalazioni presentate.
Accanto al pieno riconoscimento dei diritti, l'accoglienza residenziale comporta l'**assunzione di responsabilità concrete** che costituiscono parte integrante del percorso educativo e del progetto individuale. L'ospite che entra a far parte della comunità educativa accetta di aderire consapevolmente ad un sistema di regole condivise, definite nel Regolamento interno e costantemente richiamate durante il percorso di convivenza.
La prima responsabilità richiesta riguarda il rispetto delle norme di vita comunitaria: la puntualità negli orari stabiliti, la corretta gestione degli spazi comuni, il rispetto delle regole di sicurezza, il mantenimento di comportamenti corretti nei confronti degli operatori e degli altri ospiti. Ogni gesto quotidiano diventa occasione educativa e spazio concreto per esercitare il rispetto reciproco, la collaborazione, la gestione dei conflitti e la capacità di negoziazione.
Fondamentale è la partecipazione attiva alle attività previste dal progetto: l'ospite si impegna a frequentare con continuità le attività educative, formative, lavorative e terapeutiche programmate. L'adesione costante

al progetto rappresenta non solo una condizione operativa, ma anche una dimostrazione concreta della volontà personale di crescita e di cambiamento.
Alla persona viene richiesta anche la piena collaborazione nella gestione quotidiana della casa: dalla cura degli spazi comuni alla preparazione dei pasti, dalla pulizia delle aree condivise alla gestione delle piccole manutenzioni domestiche. Questa partecipazione attiva, supervisionata dagli educatori, rappresenta un'occasione di apprendimento pratico e di sviluppo di abilità quotidiane indispensabili per una futura autonomia.
Elemento essenziale della responsabilità educativa è la capacità di mantenere relazioni rispettose e collaborative all'interno del contesto comunitario. Viene richiesto un atteggiamento di rispetto verso tutti i membri della comunità, evitando comportamenti aggressivi, provocatori o lesivi della serenità collettiva. Le situazioni di conflitto, quando emergono, vengono affrontate attraverso strumenti di mediazione educativa e di gestione costruttiva delle criticità.
L'ospite ha il dovere di comunicare tempestivamente eventuali difficoltà personali, sanitarie, emotive o relazionali, così da consentire all'équipe educativa di predisporre tempestivamente gli interventi di supporto necessari, evitando che eventuali problemi si aggravino o generino effetti disfunzionali sul percorso complessivo.
Infine, l'adesione al progetto comporta il rispetto pieno delle prescrizioni normative e giudiziarie stabilite dall'autorità competente. Ogni violazione di tali prescrizioni può determinare la revisione del percorso individuale e, nei casi più gravi, la decadenza dal programma di accoglienza.
In sintesi, il sistema dei diritti e dei doveri costituisce il fondamento stesso dell'intervento educativo, delineando un quadro di responsabilità reciproca e di crescita personale, in cui la persona non è solo destinataria di servizi, ma parte attiva e protagonista consapevole del proprio percorso di reinserimento.

10. Monitoraggio e valutazione

Il percorso di reinserimento e di accompagnamento educativo non può essere considerato efficace se non costantemente monitorato, valutato e adeguato in base ai progressi individuali e alle esigenze che emergono durante la permanenza. Il monitoraggio rappresenta, infatti, uno degli strumenti centrali attraverso cui garantire non solo la qualità dell'intervento, ma anche la personalizzazione reale dei percorsi, evitando che il progetto educativo resti un mero schema formale privo di adesione concreta ai bisogni delle persone accolte.
Il servizio adotta un sistema di valutazione strutturato e continuo, fondato su più livelli di osservazione e di verifica integrata. Fin dal momento della presa in carico, il Piano Individualizzato di Reinserimento (PIR) costituisce il principale riferimento operativo e valutativo. In esso sono formalizzati obiettivi specifici, indicatori osservabili, tempistiche di realizzazione, risorse attivabili e strumenti di verifica. Questo documento, elaborato congiuntamente dall'équipe, dal beneficiario e dai servizi invianti, viene costantemente aggiornato e rivisitato lungo il percorso.
Le verifiche educative avvengono con cadenza regolare e prevedono incontri individuali periodici nei quali vengono analizzati i risultati raggiunti, le difficoltà incontrate, i cambiamenti osservabili nelle competenze personali, relazionali, lavorative e comportamentali. Questi colloqui rappresentano momenti di confronto aperto e trasparente, finalizzati non solo al controllo degli esiti, ma anche alla responsabilizzazione progressiva della persona accolta rispetto al proprio progetto.

Accanto agli incontri individuali, l'équipe multidisciplinare effettua riunioni interne periodiche, nelle quali vengono condivise osservazioni educative, valutazioni psicologiche, elementi di contesto relazionale e lavorativo, così da garantire una lettura complessiva e sistemica di ogni singolo percorso. Lavorare in équipe consente di cogliere anche quegli aspetti più sottili legati al clima comunitario, ai cambiamenti nei rapporti tra ospiti, alle criticità emergenti o ai progressi graduali che si consolidano nel tempo.
Il sistema di valutazione integra anche strumenti quantitativi e qualitativi specifici. Tra gli strumenti quantitativi, viene monitorata la frequenza e la continuità di partecipazione alle attività previste (educative, formative, lavorative, espressive, psicologiche), con l'obiettivo di garantire una presenza attiva pari ad almeno il 75% delle ore programmate. Tale livello di partecipazione rappresenta la soglia minima ritenuta necessaria per un'efficace acquisizione delle competenze e per il consolidamento delle autonomie personali.
Dal punto di vista qualitativo, il servizio prevede la somministrazione periodica di strumenti di autovalutazione e gradimento da parte dei beneficiari, i quali possono esprimere la propria percezione soggettiva rispetto alla qualità del percorso svolto, all'utilità delle attività proposte, alla relazione educativa instaurata e all'andamento complessivo del progetto.
Anche i servizi invianti vengono coinvolti nei processi valutativi, attraverso momenti di confronto inter-istituzionale e scambi periodici di informazioni sull'evoluzione del progetto. La valutazione condivisa tra più soggetti consente una lettura più completa e articolata del percorso di ogni persona, aumentando la coerenza e la congruità delle decisioni operative.
Tra i principali esiti attesi che il servizio si propone di monitorare e raggiungere rientrano: il completamento del PIR da parte di almeno l'80% delle persone accolte, l'attivazione di almeno 6 percorsi professionalizzanti l'anno, il raggiungimento di una stabilità occupazionale o formativa per almeno il 50% dei partecipanti ai percorsi di inserimento lavorativo, la produzione di materiali per la restituzione sociale (mostre digitali, blog, testimonianze) in almeno un'occasione annuale.
Tutti i dati raccolti e sistematizzati nel corso dell'anno vengono infine sintetizzati in un report di valutazione annuale, condiviso con i servizi di invio, con gli enti istituzionali partner e, ove opportuno, reso pubblico per favorire trasparenza, miglioramento continuo e cultura della responsabilità sociale.

11. Privacy e protezione dei dati personali

La gestione delle informazioni personali rappresenta un ambito particolarmente delicato, data la natura sensibile dei dati trattati e il contesto di particolare vulnerabilità che caratterizza i beneficiari. Il servizio garantisce il pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, attenendosi scrupolosamente al Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).
Tutte le informazioni raccolte durante la presa in carico e il percorso educativo (dati anagrafici, sanitari, giudiziari, sociali, educativi e psicologici) vengono trattate esclusivamente per finalità strettamente connesse alla gestione personalizzata dei percorsi e alla realizzazione del progetto educativo. Nessuna informazione viene utilizzata per finalità diverse o estranee all'erogazione dei servizi previsti.
L'accesso ai dati personali è limitato al solo personale autorizzato e direttamente coinvolto nella gestione educativa, psicologica o amministrativa della persona accolta. I dati sono custoditi in archivi digitali e cartacei protetti, con modalità organizzative e tecniche idonee a garantire la sicurezza, la tracciabilità e la conservazione conforme nel tempo.

Nel rispetto delle normative in materia di sicurezza e tutela delle persone ospitate, la struttura è dotata di un sistema di videosorveglianza con telecamere installate esclusivamente nelle aree comuni esterne e negli accessi principali, al fine di garantire la sicurezza per gli ospiti, gli operatori e i beni comuni. Le immagini raccolte sono trattate in conformità alla normativa vigente in materia di privacy, conservate per un periodo limitato e accessibili unicamente da personale autorizzato, esclusivamente per motivi di sicurezza o su richiesta dell'autorità competente.
A ulteriore tutela della sicurezza complessiva, è previsto un servizio di vigilanza e controllo periodico affidato a soggetti specializzati, che operano in stretta collaborazione con l'ente gestore nel pieno rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e di sicurezza degli ambienti.
I beneficiari vengono informati in modo trasparente fin dall'ingresso sulle modalità di trattamento dei propri dati, ricevendo apposita informativa privacy e sottoscrivendo il consenso informato al trattamento. È garantito il pieno diritto di accesso, aggiornamento, rettifica e limitazione del trattamento, così come previsto dalla normativa vigente.
In caso di cessazione del progetto, i dati vengono conservati per il solo tempo strettamente necessario, secondo i termini di legge, e successivamente archiviati o distrutti in sicurezza. L'ente gestore individua un Responsabile del trattamento dei dati e assicura il costante aggiornamento formativo del personale interno in materia di privacy e sicurezza informatica.

12. Partecipazione, reclami e gestione dei conflitti

Il progetto educativo residenziale valorizza il protagonismo attivo dei beneficiari non solo nella costruzione dei percorsi individualizzati, ma anche nella partecipazione alla vita complessiva della struttura. La partecipazione rappresenta, infatti, uno strumento educativo essenziale per l'esercizio progressivo della cittadinanza attiva.
All'interno della comunità vengono organizzati periodicamente momenti assembleari durante i quali gli ospiti hanno la possibilità di confrontarsi, proporre osservazioni, avanzare suggerimenti organizzativi o individuare criticità relative alla gestione quotidiana. Tali momenti di confronto costituiscono occasioni di apprendimento collettivo e di esercizio concreto delle dinamiche democratiche e partecipative.
Oltre ai momenti assembleari, il servizio garantisce l'attivazione formale di canali di ascolto per la presentazione di reclami, segnalazioni o richieste specifiche. Ogni ospite può presentare, in forma scritta o verbale, eventuali osservazioni critiche o lamentele, che vengono valutate e gestite dall'équipe educativa e dal coordinatore del servizio.
Il servizio assicura tempi certi per la gestione delle segnalazioni: ogni reclamo viene preso in carico entro cinque giorni lavorativi e riceve una risposta motivata entro trenta giorni. Qualora il problema sollevato richieda interventi complessi o il coinvolgimento di enti esterni, l'ospite viene informato in merito ai tempi di approfondimento e alle modalità di gestione del caso.
Laddove emergano conflitti interpersonali o situazioni critiche di convivenza, il servizio promuove l'attivazione di percorsi di mediazione educativa e di gestione costruttiva del conflitto, allo scopo di prevenire l'escalation di tensioni e di favorire soluzioni condivise. La gestione dei conflitti viene affrontata come parte integrante del percorso educativo, nella convinzione che anche le difficoltà relazionali rappresentino opportunità di apprendimento sociale e di sviluppo delle capacità di gestione dei rapporti interpersonali.

13. Governance, organizzazione e responsabilità

Il servizio è gestito da un organismo direttivo interno composto da un coordinatore educativo, supervisori psicologici, un responsabile amministrativo e referenti operativi. Questa struttura organizzativa garantisce una gestione chiara, trasparente e responsabile del progetto, con ruoli e compiti distinti ma integrati.

Il coordinatore educativo ha la responsabilità complessive della strategia pedagogica, del coordinamento dell'équipe e della garanzia del rispetto dei livelli qualitativi del servizio. Gli educatori e i professionisti operano in stretta sinergia con i servizi invianti e con gli enti partner, contribuendo attivamente alla messa a punto dei percorsi individualizzati e alla gestione delle attività quotidiane.

Il responsabile amministrativo si occupa della gestione economico-finanziaria, del monitoraggio delle risorse, della rendicontazione e delle procedure di trasparenza. Tutta la documentazione relativa all'intervento—contratti, report, budget, schede individuali—è organizzata secondo protocolli condivisi e verificabili, per garantire chiarezza e tracciabilità.

La partecipazione dei servizi invianti è formalizzata in incontri periodici di governance, nei quali vengono esposti i risultati, discussi eventuali criticità e concordate le strategie di miglioramento. In questo modo il progetto è monitorato non solo a livello operativo ma anche a livello decisionale, garantendo responsabilità condivisa tra ente gestore e soggetti istituzionali.

14. Trasparenza, rendicontazione e miglioramento continuo

La trasparenza è un cardine fondamentale per garantire la fiducia di tutti gli attori coinvolti. A tal fine, il servizio si impegna a rendere disponibili documenti quali:

- rendicontazione annuale delle spese e delle risorse impiegate;
- report annuale sui risultati raggiunti rispetto agli obiettivi educativi, formativi e occupazionali;
- relazioni sul monitoraggio qualitativo, inclusivo delle valutazioni interne ed esterne.

Questi documenti vengono condivisi con i servizi invianti e con i partner. Su richiesta, possono essere consultati anche da altre istituzioni o dalla cittadinanza, nel rispetto della privacy. L'obiettivo è promuovere un sistema di accountability realistica, che favorisca la fiducia reciproca e responsabilizzi tutti i soggetti coinvolti nella continuità del progetto.

Il miglioramento continuo è garantito da revisioni periodiche della Carta dei Servizi, fondate sull'analisi di indicatori, feedback e relazioni interne. Tali revisioni si traducono in aggiornamenti che si propongono di innalzare progressivamente la qualità, l'efficacia e la sostenibilità dell'intervento.

15. Conclusione e validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi resta in vigore a partire dalla sua adozione ufficiale da parte dell'ente gestore e viene rivista annualmente, o in corrispondenza di modifiche normative rilevanti. È valida fino alla pubblicazione della versione successiva o ad eventuali delibere di aggiornamento in integrazione con le linee guida delle autorità competenti.

La firma della Carta rappresenta l'impegno vincolante dell'ente gestore a garantire ciò che è stato descritto, nell'interesse delle persone accolte, dei servizi invianti, dei partner e della comunità. Con questo documento, il servizio si pone come una risposta credibile, evoluta e responsabile al bisogno di reinserimento e inclusione di persone in esecuzione penale esterna, rispettando legalità, dignità, qualità educativa e partecipazione attiva.