



COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI "CASA PINARDI"

Via don Bosco, 32/34 – 81100 CASERTA

Tel. 0823 215727/ 3939808435 Fax 0823/215736 - Email: casacasapinardi@libero.it

Associazione di Promozione Sociale "PICCOLI PASSI GRANDI SOGNI"- onlus

Sede legale: Via Margherita di Savoia, 22 - 80058 Torre Annunziata (NA)

C.F. .90061050630/P.IVA 05789371217 - tel. e fax 081 8624138

email: grandisognianapoli@libero.it apspiccolipassi@pec.it

IL PERCHÈ DI UN CARTA DEI SERVIZI..

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire ed una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Oltre a ciò , è nostro obiettivo "pubblicizzare" al meglio quella che offriamo e garantiamo. Lo sforzo per ottenere un servizio qualificato ed efficiente va di pari passo con la necessità di instaurare all'interno della nostra struttura, un clima familiare ed accogliente che crei fiducia e risponda alle aspettative dell'utenza stessa.

Questo documento è la sintesi e la fotografia di ciò che oggi possiamo offrire ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

Pertanto questo strumento è dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

Indice:

1. Cenni storici
2. Normativa di riferimento
3. Lo stile educativo
4. Informazioni generali sulla struttura
5. Ente gestore
6. Ubicazione e accessibilità
7. Destinatari del servizio
8. Criteri e modalità di accesso
9. Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento
10. L'equipe educativa
11. La vita in comunità
12. I servizi offerti
13. Giornata tipo
14. Rapporto con la famiglia
15. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari e operatori
16. Codice deontologico
17. Retta
18. Contatti e informazioni
19. Allegati: Scheda Reclamo/apprezzamento

Rev. 3 del 15/05/2014

1. Cenni storici dell'opera Salesiana di Caserta

L'inaugurazione avvenne in sordina il 1° dicembre 1897 con l'apertura di tre classi elementari per esterni e l'Oratorio l'8 dicembre. Nel 1898-99 con l'inizio delle scuole ginnasiali si inaugurò il Collegio e fu benedetta la chiesa pubblica alla presenza di don Rua e del Vescovo di Caserta mons. Cosenza. Primo direttore è don Giovanni Chiesa. Da subito l'Oratorio si presenta come il luogo primario dell'accoglienza e dell'apertura alla città e ai suoi ragazzi di ogni ceto e condizione.

Nel 1922 viene celebrato il 25° dell'Opera. Il 27 agosto del 1943 durante la seconda guerra mondiale sei bombe colpiscono l'Istituto causando tre morti e gravissimi danni. Nel 1944 vi è la riapertura parziale della scuola e del convitto e la Casa diventa anche Istituto Teologico con 19 studenti di teologia. Tra il 1944 ed il 1948 vi è l'apertura graduale del Liceo classico con il suo riconoscimento legale. Dal 1976 al 1998 la Casa ospita la Comunità Proposta, cioè la Comunità degli aspiranti alla vita salesiana. Nel 1980 chiude il Collegio dopo ottanta anni di vita, ma irrompono numerosi gli alunni esterni. A partire dall'anno scolastico 1986/87 fanno il loro ingresso nella Scuola anche le ragazze, alle quali l'Oratorio ha già aperto da un decennio e oltre i suoi spazi.

Dopo la celebrazione del centenario dell'opera, nel 1997, la Famiglia Salesiana in Caserta vive una felice stagione di fedeltà dinamica ai fondatori. Alla luce del CG24 "Salesiani e Laici: Comunione e condivisione nello spirito e nella missione di don Bosco" si forma la Comunità Educativa Pastorale (CEP). Essa coinvolge, in clima di famiglia, giovani e adulti, genitori ed educatori, salesiani consacrati e laici, fino a poter diventare un'esperienza di Chiesa, rivelatrice del disegno di Dio. Gli obiettivi strategici, con l'avvio del secondo secolo di storia dell'Opera, sono essenzialmente la ridefinizione e la significatività della presenza salesiana nel contesto delle nuove domande e delle nuove sfide che ci vengono dai poveri, dal mondo giovanile e dalla Comunità ecclesiale.

Vengono elaborati nuovi progetti per interventi sempre più incisivi per affrontare il disagio giovanile e le nuove povertà. Nel 1998 nasce InfOrient-Express – Informagiovani & Orientamento: un servizio esclusivo per i giovani curato da volontari esperti. Nel 1999 nasce, in Oratorio, il Centro don Bosco per i minori a rischio allo scopo di aiutare i minori che evidenziano sintomi e caratteristiche di marginalità. Da dieci anni l'opera del Centro, nata dall'entusiasmo di alcuni giovani Salesiani Cooperatori, continua a raccogliere intorno a sé volontari adulti e giovani e realizza la nascita dell'Associazione di Volontariato don Rua, per ampliare e potenziare il servizio ai ragazzi più poveri e abbandonati.

La Comunità alloggio "Casa Pindari" nasce proprio da questo tenace processo di rinnovamento dell'Opera Salesiana di Caserta iniziato con la redazione del P.E.P.S. (Progetto Educativo Pastorale Salesiano), il quale ha ravvisato nella risposta alla sfida del Disagio e dell'esclusione sociale dei giovani, uno degli elementi chiave per la risignificazione della missione salesiana sul territorio. Dalla città al territorio emergono nuove sfide per l'educazione e l'evangelizzazione dei giovani; esse ci obbligano a guardare insieme la realtà, a valorizzarla con criteri comuni, a fare

Rev. 4 del 15/05/2014

insieme le scelte che riteniamo prioritarie, a stendere il piano operativo per concretizzarle. Le nostre risposte saranno orientate alla ricerca di nuovi modi e di nuovi linguaggi per entrare in contatto con i giovani, costruendo con essi relazioni significative e contenendo il loro disagio con progetti precisi ed efficaci di promozione umana e solidarietà, curando la dimensione socio-politica e promuovendo alla cultura della progettualità in ogni ambito di vita

Avendo in mente l'obiettivo di contenere e prevenire il disagio sociale ed economico e di contrastare il senso di precarietà del futuro e di provvisorietà delle scelte attraverso l'accompagnamento nella ricerca e nella scoperta del proprio progetto di vita, emergono due dimensioni parallele ed inscindibili per riuscire ad accompagnare i giovani nella scoperta del proprio progetto di vita: la dimensione pastorale e il farsi prossimo all'altro (*buoni cristiani e onesti cittadini*). La comunità educativa farà della solidarietà il principio ispiratore delle proprie azioni, una solidarietà animata dal coraggio apostolico, che consenta a ciascuno di mettersi in gioco nel servizio, che dia la voglia di rischiare per l'altro, la capacità di sognare, di aspirare alla santità come percorso e meta. Per realizzare le attività e le iniziative che rispondano alla sfida del disagio giovanile, metteremo in atto una serie di processi che hanno origine e terminano nell'annuncio coraggioso del Vangelo. La dimensione sociale sarà sostenuta dal volontariato attivo e consapevole, dal sostegno materiale, da progetti di sviluppo ed orientamento, dalla formazione professionale. Siamo consapevoli che la complessità degli interventi comporterà la necessità di creare una rete di solidarietà attraverso la collaborazione con istituzioni pubbliche e del privato sociale nella prospettiva di lavoro in rete.

2. Normativa di riferimento

- Legge 8 Novembre 2000 n. 328
- Legge Regionale n. 11 del 23 ottobre 2007 – “Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 Novembre 2000 n. 328”
- Regolamento Regione Campania n. 4 del 7 aprile 2014 – Regolamento di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007, n.11 (Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328) e Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della L.R. 11/2007 pubblicati sul BURC del 28/4/2014
- Delibera Regionale n. 1351 di determinazione delle tariffe di cui all'art. 27 del Regolamento Regionale n. 6 del 18 dicembre 2006.

3. Lo stile educativo

L'azione educativa della nostra Comunità s'ispira a principi educativi che traggono origine dall'azione e dal pensiero di don Bosco, un sacerdote torinese della metà del 1800, che spese la sua vita a favore dei giovani poveri. I "giovani poveri ed abbandonati" di don Bosco erano ragazzi che, in quel tempo, piombavano, a Torino, dalle campagne, dalle

Rev. 4 del 15/05/2014

colline del Monferrato e dintorni, attratti dal mito del lavoro e del guadagno consequenziale allo sviluppo industriale dell'epoca.

Ragazzi che si trovavano sradicati dal loro ambiente, senza l'appoggio familiare, senza casa, senza lavoro, ... A questi ragazzi, veri "minori a rischio", don Bosco sentì il bisogno di offrire un tetto, di cercare loro un lavoro, di inventare un oratorio.

Su questa scia tracciata da don Bosco, i salesiani vogliono muoversi per rispondere alle nuove povertà di oggi, trovando risposte adeguate ai giovani in difficoltà di oggi. Non a caso, la Comunità di accoglienza s'inserisce all'interno di un complesso di opere per la gioventù (oratorio centro giovanile, progetti educativi territoriali, associazioni). Essa può godere dell'appoggio di famiglie, volontari, educatori che ne condividono l'ispirazione e impostazione educativa.

Tale impostazione educativa si rifà direttamente al modello educativo di don Bosco, cioè al SISTEMA PREVENTIVO che è metodo pedagogico incentrato sull'assistenza e sull'amore dimostrato. Al centro di tutto, c'è il ragazzo, considerato più per le risorse di cui è portatrice che non per il rischio di danno che può arrecare a sé ed alla società: crediamo infatti nelle risorse positive che ogni persona ha in sé.

Il termine "preventivo" va inteso come la volontà di prevenire il sorgere di esperienze negative, che potrebbero compromettere le energie del giovane oppure obbligarlo a lunghi e penosi sforzi di recupero. Ma nel termine ci sono anche precisi criteri metodologici, quali: l'arte di educare in positivo, proponendo il bene in esperienze adeguate e coinvolgenti; l'arte di far crescere i giovani "dall'interno"; l'arte di conquistare il cuore dei ragazzi per invogliarli verso il bene, correggendo le deviazioni e formandone il carattere. Ovviamente, questo messaggio pedagogico, suppone nell'educatore la convinzione che in ogni giovane, per quanto emarginato o deviato, ci sono energie di bene da stimolare ed indirizzare

4. Informazioni generali sulla struttura

La casa è totalmente indipendente da altri servizi. Da una scala in comune si accede alla Comunità, essa è composta da una zona di ingresso "polifunzionale" destinato oltre che alle attività ed al tempo libero anche a salotto-soggiorno. Da questo ambiente è possibile accedere a tutti gli altri ambienti della casa: alla cucina con dispensa; attraverso un lungo corridoio si accede ad una sala polivalente per le attività laboratoriali e di socializzazione, all'ufficio del responsabile, alle quattro camerette per minori ciascuno con bagno indipendente alla camera dell'operatore ed alla zona lavanderia composta inoltre da un ripostiglio e da un bagno di servizio.

I pavimenti sono orizzontali e complanari tra loro e non sdruciolevoli.

Gli spazi a disposizione risultano molto ampi e tali da renderli molto confortevoli anche in relazione all'attività che si svolge.

Sono presenti delle ampie aperture verso l'esterno, che garantiscono una sufficiente aerazione naturale dei locali e permettono un rinnovo d'aria continuo e ben distribuito.

Rev. 4 del 15/05/2014

Tali aperture assicurano altresì una buona illuminazione naturale che comunque viene integrata e sostituita nelle ore buie da una efficiente illuminazione artificiale.

E' presente una illuminazione d'emergenza atta a garantire una illuminazione minima di sicurezza in caso di guasti o mancanza di energia da parte dell'ente erogatore.

La casa è fornita di acqua potabile mediante allacciamento alla rete dell'acquedotto comunale.

L'impianto elettrico, è stato di recente oggetto di un intervento di manutenzione straordinaria atto a migliorarne la funzionalità e soprattutto la sicurezza per gli addetti a qualunque titolo presenti nei locali.

5. Ente titolare ed ente gestore

L'ente titolare dell'autorizzazione è l'Istituto Salesiano "Sacro Cuore di Maria" con sede in Caserta alla via don Bosco n. 34. Con apposita convenzione la casa è gestita dall'Associazione A.P.S. "Piccoli Passi Grandi Sogni" ONLUS – CF 90061050630 Via Margherita di Savoia, 22 – Torre Annunziata.

6. Ubicazione e accessibilità

La struttura è situata nella organicità dell'Istituto Salesiano "Sacro Cuore di Maria", a Caserta, nella centralissima via don Bosco, a 600 metri dalla stazione centrale delle ferrovie e dei pullman di linea, ed a 3 Km dal casello autostradale Caserta Nord: è quindi agevolmente raggiungibile e i ragazzi possono accedere con facilità ai servizi e alle attività presenti sul territorio.

Fondamentale la stretta e diretta collaborazione con i Salesiani dell'Oratorio Centro Giovanile (OCG) e della comunità Salesiana in generale che sarà valore aggiunto nella vita quotidiana dei ragazzi negli spazi a disposizione ma soprattutto nella valenza educativa.

L'OCG con il suo ambiente vivace e ricco di iniziative offre varie opportunità ai bambini ed ai ragazzi come attività sportive (campo di calcio, di basket) o musicali (corsi di chitarra e batteria, laboratorio di informatica, falegnameria, elettricisti) più in generale momenti di svago, divertimento e conoscenza dei pari attraverso la frequenza dell'OCG stesso.

Il contesto dell'OCG offre un movimento di famiglie di appoggio e di volontari, provenienti da un ambiente conosciuto e quindi "protetto". Al ragazzo viene così offerto un "contesto familiare", amichevole, con differenti figure di riferimento.

Tale struttura, disponendo di ampi spazi per lo svolgimento di attività ricreative e disponendo anche di realtà oratoriale ed attività laboratoriali, favorisce lo sviluppo di opportunità associative giovanili.

7. Destinatari del servizio

La comunità può ospitare fino ad un massimo di otto minori, italiani e stranieri di sesso maschile, affidati dal Tribunale per i Minori del Settore Civile, Penale e Amministrativo o dai Servizi Sociali, compresi nella fascia d'età 13-18 anni.

La permanenza degli ospiti può essere estesa fino al compimento del 21° anno di età limitatamente ai casi per i quali si rende necessario il completamento del percorso educativo e di recupero.

La comunità può ospitare minori del settore civile, amministrativo e sottoposti alle misure di cui al DPR 448/88 nei limiti del quaranta per cento della ricettività massima (3 minori).

8. Criteri e modalità di accesso al servizio

Risulta chiara l'importanza della determinazione di un dinamico, funzionale e rispettoso percorso di ammissione del ragazzo nel servizio e sicuramente anche la programmazione delle sue dimissioni. Si ritiene, infatti, che sia impossibile il raggiungimento dei predetti obiettivi, se non tramite un idoneo studio di progettazione con l'utente attraverso osservazioni accurate ed importanti verifiche intermedie del percorso.

A seguito dell'invio della relazione sul minore e/o della compilazione della scheda fornita dalla Comunità, dopo la presentazione del ragazzo/a da parte dei Servizi Sociali, si valuterà l'eventuale accettazione, sia in base alla reali necessità del ragazzo/a che alla compatibilità dello stesso con la struttura ed il gruppo già esistente.

Se il ragazzo è accettato, si passerà alla conoscenza del minore e della sua famiglia, attraverso la mediazione dell'Assistente Sociale territoriale. In questo incontro, la Comunità di Accoglienza ha la possibilità di farsi conoscere attraverso i propri operatori e la propria strutturazione interna.

La fase ulteriore sarà la prosecuzione della conoscenza reciproca tra il minore e la Comunità di Accoglienza ed il graduale inserimento del ragazzo in essa.

Inizia quindi un periodo di vicendevole conoscenza ed osservazione, al termine del quale, grazie ai dati raccolti, sarà possibile per entrambi, rifiutarsi o scegliersi e quindi attivare l'ammissione e la compilazione del progetto educativo personalizzato.

Il progetto predisposto per ciascun minore ammesso in Comunità dovrà indicare:

- le motivazioni dell'affidamento e dell'inserimento del minore in Comunità;
- il periodo di presumibile durata dell'affidamento;

- le modalità di rapporto tra educatori della Comunità e genitori o tutore del minore e le modalità degli incontri tra il minore e la famiglia d'origine e la regolamentazione degli eventuali rientri in famiglia.

Copia del progetto è fornita agli operatori della Comunità.

L'inserimento del minore in Comunità avviene in modo graduale, salvo casi di urgenza. Dopo un periodo iniziale di permanenza in Comunità, gli educatori ed i Servizi Sociali in collaborazione progettano e promuovono interventi specifici come risposta ai bisogni individuali rispetto all'aspetto psicologico, medico e sociale. Nel caso in cui il minore ne presenti la necessità, il Servizio Sociale di base provvede a mettere a disposizione del minore stesso il necessario supporto psico-medico, attraverso i servizi integrati. Infine, le dimissioni del minore dalla Comunità vanno adeguatamente programmate e preparate. Il Servizio Sociale, durante il periodo di permanenza del minore in Comunità, si impegna a concordare con la famiglia originaria un idoneo progetto di reinserimento.

Nel caso in cui questo non sia possibile, verranno individuate soluzioni alternative. Qualora vi siano minori adolescenti per i quali non possa realizzarsi né il rientro in famiglia, né l'affidamento familiare, né altri provvedimenti, l'impegno sarà rivolto ad individuare soluzioni adeguate al reinserimento autonomo del soggetto nell'ambiente sociale (attraverso percorsi di semiautonomia da attivare nel territorio in collaborazione con il comune).

Le modalità di rapporto con la famiglia d'origine del minore sono definite nella progettazione individuale del ragazzo e mediate dal Servizio Sociale. Gli operatori della Comunità si impegnano a rispettare le eventuali disposizioni stabilite dall'autorità affidante.

9. Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento

Al momento dell'ingresso in Comunità Alloggio sono i seguenti documenti:

- fotocopia in carta semplice dello stato di famiglia;
- carta d'identità;
- fotocopia del codice fiscale;
- libretto sanitario con l'indicazione del medico curante (se il minore proviene da Comuni fuori di Torre Annunziata si indicherà il medico della Comunità Alloggio);
- tesserino delle vaccinazioni ed eventuale altra documentazione sanitaria;
- documentazione scolastica o libretto di lavoro ;
- relazione dell'Assistente sociale del Comune di provenienza;
- copia dei decreti del Tribunale per i Minori, del decreto del Sindaco;
- recapito telefonico di un genitore o del tutore.

10. L'équipe educativa

L'équipe educativa è costituita da:

- Responsabile dei servizi residenziali dell'associazione "Piccoli Passi Grandi Sogni"
- Direttore della casa salesiana locale
- Responsabile della comunità
- Educatori / Operatori

Inoltre fanno parte della struttura:

- un operatore/trice polifunzionale (cuoco, pulizie, ecc.);
- ragazzi/e del servizio civile
- volontari e tirocinanti
- famiglie volontarie (ben formate) che accolgano i minori che non possono rientrare in famiglia durante i week-end e nei periodi di vacanza.

11. La vita in comunità

Per raggiungere gli obiettivi precedentemente individuati, la giornata in Comunità è metodologicamente organizzata. Sono assicurate attività esterne a tutti i ragazzi, con autorizzazione dell'A.G.: innanzi tutto l'inserimento nelle scuole dell'obbligo, superiori e/o professionali o in attività lavorative di apprendistato.

Sono garantite attività sportive per favorire uno sfogo, una crescita fisica armonica ed un momento di aggregazione con i coetanei. (Palestra, piscina o calcio)

Sono proposte esperienze di volontariato al servizio dei più poveri ed in difficoltà: mensa dei poveri, associazione per disabili, esperienze come allenatori di squadre di bambini, canile.

E' inoltre assicurata la frequenza a corsi di tipo più culturale a chi ne ha la capacità e la passione: musica, teatro, canto, laboratori manuali e creativi attraverso la frequenza dell'Oratorio-Centro Giovanile annesso.

In ultimo è data molta importanza all'aspetto sanitario, analisi di routine, analisi specialistiche, vaccinazioni e tossicologici al fine di tutelare la salute ed il percorso giudiziario del minore e di garantire un corretto svolgimento della vita comunitaria.

Sono individuati, proposti, realizzati e valorizzati momenti atti ad abituare i ragazzi alla condivisione ed alla riconoscenza, quali ad esempio le feste in occasione di eventi particolari, uscite e gite di vario tipo (culturale, ricreativo,...) e soprattutto le vacanze insieme, quando il sentimento dell'appartenenza, dell'identità collettiva, viene

rinforzato dalla dimensione dell'esplorazione, dello sperimentarsi insieme e diversamente, in un contesto umano e sconosciuto, stimolante e divertente.

Precisi momenti informativi e formativi su aspetti etici, fisici, culturali, ecc., secondo le esigenze manifestate dai ragazzi, vengono organizzati per fornire loro elementi utili per un giudizio ed un corretto approccio alle diverse problematiche evidenziate.

Altro momento valorizzato quotidianamente è quello dei pasti, in particolare della cena, luogo di convivialità e di familiarità, di scambio, di riflessioni ed esperienze, dove ciascuno racconta la propria giornata e condivide con gli altri i successi e le difficoltà

12. I servizi offerti

La Comunità Alloggio garantisce i seguenti servizi e prestazioni ai minori:

- Accoglienza e assistenza tutelare diurna e notturna;
- Somministrazione pasti;
- Sostegno educativo all'inserimento sociale e lavorativo, e all'apprendimento scolastico;
- Organizzazione del tempo libero (attività sportive, ricreative, culturali);
- Accompagnamenti per prestazioni sportive, culturali e ricreative;
- Coinvolgimento e partecipazione del minore all'organizzazione e allo svolgimento delle attività quotidiane.

Relativamente ai servizi sanitari, la Comunità Alloggio garantisce:

- Screening in entrata e tutela sanitaria dei bisogni correnti;
- Alimentazione conforme allo stato di salute;
- Accompagnamenti per le prestazioni medico - generiche strumentali e specialistiche;
- Supporti psicologici e psicoterapici;

Per l'aspetto di convivenza relativa all'offerta di vitto e alloggio, la Comunità Alloggio assicura:

- Un'alimentazione equilibrata, varia e gradevole;
- Un arredamento sicuro e personalizzato;
- Acqua calda, riscaldamento, spazi adeguati e confortevoli;
- Lavaggio e riassetto degli indumenti personali;
- Manutenzione della casa, delle suppellettili, degli arredi;
- Collegamento ad internet.

Le attività saranno programmate in funzione al numero dei minori, alle caratteristiche di ognuno di essi, alla particolarità del caso, alla disposizione del servizio segnalante e alle prescrizioni eventuali.

Saranno garantite tutte le attività relative allo svolgimento del percorso di studi e l'inserimento in strutture scolastiche nei vari ordini e grado.

Le attività programmate sono:

- attività di maternage e di cura della persona;
- attività ludico-motorie;
- attività di supporto scolastico, di formazione professionale e di tutoraggio nell'apprendistato;
- attività di supporto terapeutico come previsto da progetto individuale;
- attività finalizzate al rientro del minore in ambito familiare o in famiglie affidatarie e/o adottive.

Nello specifico si prevede:

Attività all'interno della struttura:

- cura della persona (alimentazione e igiene);
- manutenzione e riordino della struttura in collaborazione con il personale addetto;
- preparazione dei pasti e riordino come sopra;
- preparazione di diete alimentari per ogni utente, se richieste;
- stesura e tenuta del registro delle consegne giornaliere e degli strumenti di osservazione per ogni minore, delle relazioni sui comportamenti, in funzione agli obiettivi predefiniti nel progetto educativo individuale;
- modalità di relazione con la famiglia di origine (orari di visite, tempi...).

Attività all'esterno della struttura:

- accompagnamento dei minori presso le strutture scolastiche, lavorative;
- attività sportive;
- attività ludico-espressive (manuale, corporea...);
- uscite per attività ricreative, gite in luoghi di interesse artistico e naturalistico;
- accompagnamento dei minori presso le strutture socio-sanitarie o private per consulenze terapeutiche specialistiche (se è richiesto dalla situazione personale);
- accompagnamento, dove necessario, dei minori presso le famiglie affidatarie o adottive;
- Data l'età e l'autonomia dei minori in età adolescenziale, non si escludono, pur protetti e tutorati, movimenti e percorsi autonomi verso e dai luoghi esterni delle attività.

13. Giornata tipo

7.00 – 7.30	<ul style="list-style-type: none">• Sveglia, colazione e igiene personale
7.30 – 8.30	<ul style="list-style-type: none">• Invio o accompagnamento dei minori presso le scuola frequentata
8.30 – 13.00	<ul style="list-style-type: none">• Attività scolastica• Attività strutturate come da Progetto Educativo Individualizzato
13.30 – 14.30	<ul style="list-style-type: none">• Pranzo con gli operatori• Dopo Pranzo: igiene personale
14.30 – 16.00	<ul style="list-style-type: none">• Momento di relax, visione tv
16.00 – 18.00	<ul style="list-style-type: none">• Attività di recupero scolastico• Attività laboratoriali come da Progetto Educativo Individualizzato
18.00 – 18.15	<ul style="list-style-type: none">• Break
18.00 – 20.00	<ul style="list-style-type: none">• Attività strutturate come da Progetto Educativo Individualizzato, sport, palestra, passeggiate, uscite con gli operatori
20.30	<ul style="list-style-type: none">• Cena con gli operatori• Dopocena: igiene personale
21.00 – 22.30	<ul style="list-style-type: none">• Visione tv, giochi, tornei
22.30	<ul style="list-style-type: none">• Buonanotte

14. Rapporto con la famiglia

La Comunità alloggio “Casa Pinardi”, in armonia con i suoi valori e la sua mission, pensa che gli interventi a favore dei nostri ospiti non possono prescindere da una attenta considerazione della famiglia di origine, alla quale offriamo:

- colloqui informativi e conoscitivi
- colloqui mirati con i diversi referenti(responsabile, coordinatore di struttura, equipe socio-psico-pedagogica)
- libero accesso alla struttura
- monitoraggio della soddisfazione generale(indagini di customersatisfaction)
- raccolta di reclami e suggerimenti

Rev. 4 del 15/05/2014

15. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari e operatori

Nell'ambito del sistema di qualità della comunità' prevista la rilevazione del grado di soddisfazione dei minori ospiti, delle famiglie (customersatisfaction) e degli operatori (job satisfaction), attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti.

La rilevazione viene espletata con cadenza annuale e la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari sarà effettuata attraverso una comunicazione iscritta agli interessati.

E' inoltre prevista una Scheda Reclamo/Apprezzamento a messa a disposizione degli utenti e dei loro familiari che riceveranno risposta entro e non oltre 30 giorni dalla loro segnalazione.

Si ritiene che l'introduzione di indagini sistematiche sul grado di soddisfazione di familiari e operatori sia fondamentale per raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti agli utenti, anche attraverso l'attivazione di azioni migliorative delle criticità emerse.

16. Retta

Il costo della retta pro die pro capite è, per l'anno 2014, di € 93,00 (novantatre euro). Tale retta andrà adeguata per gli anni successivi a quanto determinato dalla Regione Campania nel BURC n. 48 del 03 settembre 2007.

L'ente gestore e l'ente titolare, rifacendosi ai propri principi statutari, si adoperando a mantenere basse le rette senza però diminuire gli standard di qualità.

17. Contatti e informazioni

Denominazione: Comunità Alloggio "Casa Pinardi"

Indirizzo: Via Don Bosco, n.34

Comune: Caserta (CE)

Tel/fax: 0823. 215727

Settore amministrativo: 081.8611584

Responsabile: Gennaro Balzano

E-mail: casacasapinardi@libero.it

Pec. apspiccolipassi@pec.it

Ubicazione: Urbana-centrale

Collegamenti:

3Km dal casello autostrada Caserta Nord

600 mt stazione ferroviaria

Numero massimo minori che possono essere ospitati:8 minori di sesso maschile

Età: Compresa tra i 13 ed i 18 anni

Retta prodieprocapite: euro 93,00

Autorizzazione: Provvedimento Autorizzativo Unico n. 8 del 12/07/2010 Città di Caserta – Sportello Unico per le Attività Produttive

18. Allegati:

Scheda Reclamo/apprezzamento