

# CARTA DEI SERVIZI



## **“TURCHESE”**

*Comunità Educativa a dimensione Familiare*

Ai sensi dell'art. 26 della Legge Regionale n°11/2007, l'adozione della Carta dei Servizi costituisce requisito necessario ai fini dell'autorizzazione dei soggetti erogatori di 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 e una corretta informazione su tutta l'organizzazione utilizzando gli strumenti di comunicazione più idonei e con la più ampia pubblicità. La presente Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione gli Articoli II e III della Costituzione Italiana, ed è stata redatta in conformità a quanto previsto dalla Delibera n°1835 della Giunta Regionale del 20/11/2008 ed al Comma I° dell'articolo n 26 della Legge Regionale n11/2007, dal Regolamento 7 aprile 2014 n.4, ai sensi del Catalogo dei Servizi Residenziali, Semiresidenziali, Territoriali e Domiciliari di cui al Regolamento di Attuazione della Legge Regionale 11/2007. La Carta dei Servizi rappresenta una garanzia per i destinatari, come previsto dall'articolo n.13 della Legge 328/2000 (Legge per la realizzazione del Sistema integrato di Interventi e Servizi Sociali).

## **PREMESSA**

Con l'introduzione nella Legislazione Italiana della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" (sono "pubblici" quei servizi svolti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla libertà di comunicazione, alla sicurezza della persona) si determina un grande passo in avanti rispetto alle politiche dei servizi e soprattutto alle strategie di miglioramento della qualità, in una logica di servizi più efficaci ed efficienti. Con l'emanazione di questa direttiva, tutti gli Enti erogatori di servizi

pubblici, sono tenuti a redigere la Carta dei Servizi, che diviene una sorta di guida ai servizi offerti ed un patto con i cittadini sugli impegni che l'azienda si assume, quindi è utile sia agli utenti, sia all'organizzazione istituzione che l'adotta: infatti, se da una parte essa garantisce la partecipazione e facilita l'accesso ai servizi, dall'altra consente all'organizzazione di rendere trasparente le procedure interne ed esterne, di mantenere livelli elevati di prestazioni e di adeguare i propri servizi sulla base della domanda. Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra l'ente erogatore e gli utenti che ne usufruiscono, dando, a questi ultimi, informazioni precise ed una chiara visione dei propri diritti.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

Attraverso una chiara definizione dei servizi disponibili, delle modalità di accesso ai medesimi, delle garanzie offerte a gli ospiti, delle possibilità di presentare reclamo poste a tutela dell'utenza e dei familiari, e con la volontà di instaurare un rapporto trasparente, la Carta dei Servizi favorisce il conseguimento di alcuni "Obiettivi di Principio" che orientano l'ispirazione culturale e i criteri organizzativi della Comunità Educativa a Dimensione Familiare "Turchese", nell'offerta dei Servizi.

La Società Cooperativa Sociale "Turchese", nello stilare questa Carta dei Servizi, ottemperando alle disposizioni di Legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di Servizi, riconosce i PRINCIPI FONDAMENTALI (fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, definiti al titolo I° e declamati in sei articoli) che regolano la produzione e l'erogazione dei Servizi Pubblici. Essi sono:

- L'uguaglianza.

L'erogazione del Servizio deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Il tipo di rapporto intrattenuto tra gli utenti e gli erogatori di servizi deve essere uguale per tutti: nessuna distinzione nell'erogazione del Servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche; va garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del Servizio prestato; infine, l'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare i soggetti erogatori dei Servizi devono adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del Servizio alle esigenze degli utenti.

- L'imparzialità.

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del Servizio.

- **La continuità.**

L'erogazione dei Servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di interruzione del Servizio, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare, agli utenti, il minor disagio possibile.

- **Il diritto alla scelta.**

Il diritto alla scelta deve essere garantito ove è consentito dalla Legge, per tutti i Servizi.

- **La partecipazione.**

Deve essere garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del Servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del Servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore, che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n 241. L'utente può produrre documenti, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del Servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte, da esso formulate; i soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del Servizio, secondo le modalità indicate dal titolo II° (gli strumenti: adozione degli standard).

- **L'efficienza e l'efficacia.**

Il Servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi:

- valutazione e confronto delle risorse impegnate e dei risultati raggiunti,
- risultati raggiunti ed obiettivi prefissati.

- **Trasparenza**

In questo processo di crescita e di maturazione del rapporto contrattuale tra la Cooperativa ed il cittadino viene garantita la trasparenza ed il massimo coinvolgimento delle associazioni e/o rappresentanze dei cittadini.

## **PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA "GEMMA AZZURRA"**

La Società Cooperativa Sociale "Gemma Azzurra" nasce nel Dicembre 2023, spinta dalla comunione di intenti di un piccolo gruppo di persone di proseguire, attraverso un'esperienza di sostegno sociale di qualità,



le attività svolte già da molti anni, con assoluta spontaneità e dedizione verso le fasce deboli. Attualmente, la Cooperativa si sta dedicando all'area dei minori reperiti in situazioni di forte disagio offrendo come servizio una Comunità Educativa a Dimensione Familiare "Turchese", che, tenendo conto delle attuali norme vigenti (L.184/83), accoglie bambini e preadolescenti che, per diversi motivi, non possono restare all'interno delle loro famiglie. La missione fondamentale di questi servizi è quello di creare un ambiente assimilabile il più possibile ad una famiglia nella quale ricevere protezione, cure e accudimento, e nel quale venga garantito lo svolgimento di tutte le attività adeguate all'età di ogni utente.



## **INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI OFFERTE**

### **DESTINATARI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Società Cooperativa Sociale "GEMMA AZZURRA" ha sempre messo al centro del proprio agire "il minore", considerato, senza pregiudizi di sorta e nella sua dignità. La Carta dei Servizi stilata da "Gemma Azzurra" Società Cooperativa Sociale si propone come strumento di dialogo tra l'insieme delle risorse del territorio e le prestazioni che la struttura residenziale "Turchese" offre ai suoi ospiti. I destinatari della Carta dei Servizi sono:

- I minori;
- La famiglia;
- Il Servizio Sociale di Competenza territoriale del minore;
- Il Servizio Sociale di Zona Ambito N22 – Comune di Somma Vesuviana Capofila

### **AREA DI ATTIVITÀ A CUI GLI INTERVENTI SONO DESTINATI**

La *Comunità educativa* è una struttura residenziale a dimensione familiare, dove possono essere ospitati SEI minori di età compresa tra 4 e 13 anni, più un posto di accoglienza in emergenza. La Comunità psico-educativa può ospitare minori diversamente abili nei limiti del 40% della ricettività massima.

### **AREA TERRITORIALE INTERESSATA**

"Turchese" è aperta al territorio circostante, regionale e nazionale.

## **SERVIZI OFFERTI E FINALITA' PERSEGUITE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA**

La Comunità educativa "Turchese" rappresenta una modalità di accoglienza di tipo familiare per i minori che si trovano nella necessità di doversi allontanare dalla propria famiglia di origine e per i quali non è momentaneamente praticabile l'affido. "Turchese" è una struttura di accoglienza simile ad una famiglia naturale dove la quotidianità è organizzata in un clima di serenità e di coinvolgimento. La proposta metodologica della struttura è caratterizzata secondo il nuovo indirizzo socio-culturale di deistituzionalizzazione del minore, introdotto dalla Legge 184/1983.

In tal senso, la Comunità educativa adotta un procedere pedagogico che diventa un linguaggio mediato, dai tempi e dai gesti condivisi, quale la comunicazione interpersonale privilegiata.

La Struttura si basa su un programma globale che consideri a 360° il minore, il suo tempo da quello "libero" a quello dedicato alla formazione, a quello dedicato alla crescita individuale e relazionale, non trascurando gli aspetti di criticità che pongono lo stesso in una condizione alternativa alla famiglia di appartenenza.

Il minore accolto non deve essere "guarito" da una patologia ma piuttosto deve essere educato a valorizzare al massimo le sue capacità di apprendimento e di adattamento alla realtà, nell'ottica della conquista di quella che viene definita una "guarigione personale, familiare e sociale", ovvero la possibilità di una integrazione armonica ed accettabile nella propria realtà di vita. Tale "guarigione" passa anche e soprattutto tramite il "**Fare**" che costituisce una dimensione essenziale ed indispensabile poiché influenza ed arricchisce la crescita biologica, psicologica e sociale.

### ***"Fare contribuisce ad essere"***

Il fare è uno strumento che offre moltissime potenzialità, ma che va inserito in un più ampio contesto onde favorire al massimo il coinvolgimento del soggetto.

In questo contesto, la dimensione del "fare" deve essere collocata entro uno spazio che la contenga, la delimiti ed al tempo stesso la configuri come "collettiva", permettendo al minore un'esperienza di sviluppo cognitivo-emotivo.

## **OBIETTIVI SPECIFICI E FUNZIONI PREVALENTI DELL'INTERVENTO**

### ***"L'APPROCCIO PSICO-EDUCATIVO"***

Peculiarità della Struttura è un approccio integrato psico-educativo che caratterizza tutte le fasi dell'intervento. Il minore dall'allontanamento dalla famiglia di origine, dall'accoglienza alle dimissioni, sperimenta, esprime e manifesta la propria condizione psico-emotiva necessitando di essere compreso e supportato nelle modalità più adeguate.

-La presenza di un'equipe multi-professionale coordinata e supervisionata da personale esperto in Psicoterapia Sistemico-relazionale, offre la possibilità di concertare gli interventi psico-educativi e di calarli nel quotidiano.

-La formulazione di un'ipotesi univoca di intervento consente al minore di non sentirsi disorientato nelle molteplici relazioni nelle quali è posto, ma di sentirsi accolto e compreso da un'unica mente, a prescindere dai diversi stili educativi dei membri dell'equipe.

-La formulazione di un'ipotesi univoca di intervento consente all'equipe operante di poter verificare sul campo l'esattezza di quanto ipotizzato, aprendo in tal modo il campo di azione a diverse formulazioni.

-Ciò consente, all'interno della relazione di aiuto che si instaura con il minore, di poter offrirgli più possibilità di un'esperienza relazionale correttiva.

-Il punto di forza dell'equipe è, inoltre, una specifica formazione nella tematica dell'abuso e il maltrattamento infantile, consentendo in tal modo un approccio il più possibile efficace a tali tematiche.

"Il pensare" è strettamente connesso con "Il fare" per cui l'approccio psicoeducativo è strettamente connesso a l'attenzione per la natura, come veicolo comunicativo e di esperienza di condivisione di obiettivi comuni.

"Turchese" offre un contesto adeguato a rappresentare un riferimento sicuro, ovvero una presenza stabile dal punto di vista affettivo, e realizza un'esperienza di vita che offre molteplici situazioni in cui sperimentare i principi di collaborazione, partecipazione e responsabilizzazione, il luogo che rende possibile la mediazione fra istanze del minore e quelle degli adulti: la vita, quindi, al suo interno è programmata sullo stile familiare, basata sulla compartecipazione di tutti, alla conduzione e alla gestione della casa nel rispetto delle esigenze e delle potenzialità di ognuno, ma soprattutto nel rispetto dei bisogno dei minori in tenera età, il clima familiare porta alla responsabilizzazione della vita ma soprattutto all'ascolto, alla condivisione ed all'affetto. "Turchese" si configura come una struttura di passaggio evolutivo, tra situazioni di vita inadeguate ed il ritorno nella propria famiglia (qualora siano superate le difficoltà che ne hanno determinato l'allontanamento), una tappa provvisoria durante la quale anche la famiglia, di provenienza del minore, può trovare adeguati interventi di sostegno. "Turchese", considerando il trauma dell'allontanamento dalla propria famiglia di origine, crea l'atmosfera di una comune famiglia che considera e valuta le esigenze e le difficoltà del minore. Gli operatori garantiscono la propria prestazione in turni, assicurano continuità al Servizio

In questa tipologia di Servizio, le funzioni di accoglienza ed educative sono assicurate dalla presenza di un'equipe educativa e multi-professionale.

## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

“Turchese” è ubicata nel Comune di Brusciano (NA), accogliente cittadina in provincia di Napoli.

La struttura residenziale è situata al secondo piano ed è ampia circa 160 mq. Ubicata in un luogo raggiungibile dai mezzi pubblici. La Comunità Educativa a Dimensione Familiare “Turchese” è facilmente raggiungibile in automobile tramite l’Autostrada A1, sulla linea Pomigliano-Villa Literno.

Gli spazi interni sono differenziati per rispondere ai bisogni dei diversi utenti, ai loro ritmi di vita, alla necessità di riferimenti fisici stabili, all’esigenza di diversificazione individuale e di vivere in gruppo.

PAGE

10

L’area esterna comprende un terrazzo. La struttura è composta da ampia cucina, doppio servizio igienico, tre camere da letto doppie, (come previsto per i requisiti strutturali e di ricettività dell’Allegato A del Regolamento di attuazione n.16 della Legge n.11 del 23/10/2007). Gli ambienti della struttura e servizi sono fruibili per i minori diversamente abili.

## **MODALITA’ ORGANIZZATIVE E GESTIONALI DEL PROCESSO DI EROGAZIONE**

La Comunità educativa a Dimensione Familiare “Turchese” è un progetto educativo-assistenziale a dimensione familiare, che fonda il suo intervento sulla convinzione che la famiglia è il luogo nel quale la “vita” si sviluppa. All’iniziale inquadramento della condizione psicofisica e socioaffettiva del minore, segue l’individuazione dei bisogni e delle necessità a cui rispondere. In particolare, “Turchese” organizza il proprio operato in obiettivi da raggiungere, privilegiando i rapporti interpersonali in casa, a scuola e nel tessuto sociale, sul dialogo come azione educativa, volta alla partecipazione dei minori al loro percorso di crescita. In un contesto relazionale caratterizzato dalla temporaneità della permanenza del minore all’interno della Comunità. Le figure professionali, lavorando in équipe, si interfacciano costantemente con il minore con atteggiamento di ascolto e lo stimolano al raggiungimento degli obiettivi, rendendoli partecipi della loro crescita.

La Comunità intende realizzare un Servizio per il territorio nazionale proponendo modelli positivi contro la marginalità sociale. Tale progetto educativo offre una vasta rete di opportunità:

- Educative, assistenziali e terapeutiche, didattiche e formative, abitative, di accoglienza e di socializzazione, attuate attraverso programmi formativi ed educativi personalizzati, sostegno nelle problematiche quotidiane, extra scolastiche e di socializzazione;
- Programmi terapeutici per lo sviluppo cognitivo e relazionale;
- Piani educativi individualizzati con monitoraggio costante ed in collaborazione con il Servizio Sociale di competenza territoriale;

- Controlli medici specialistici ed analisi di laboratorio per la salute fisica ogni 2 mesi.
- Inserimento ed integrazione sociale.

I Servizi offerti sono completi grazie alla forte interazione tra la Comunità educativa e le strutture territoriali: U.O materno-infantile, Piani di Zona Sociali, scuole ed associazioni, centri di aggregazione.

#### FINALITÀ

- Raggiungimento delle autonomie di base del minore;
- Capacità relazionali;
- Socializzazione all'interno e all'esterno della casa;
- Cura di sé;
- Valorizzazione di sé e delle proprie capacità;
- Rispetto delle regole;
- Capacità di auto controllo;
- Acquisizione di abilità cognitive.

A tal fine "Turchese" progetta, promuove e realizza attività di supporto educativo quali:

- Incoraggiamento ai legami affettivi con le figure di riferimento;
- Coinvolgimento nella vita domestica;
- Partecipazione alle attività ludiche e sportive;
- Partecipazione ad attività ricreative;
- Partecipazione ad attività di socializzazione.

#### FASI OPERATIVE

- Acquisizione della scheda sociale come precisato dal Regolamento n.16 di attuazione della Legge Regionale n.11 del 23 ottobre 2007;
- Trascrizione nel registro degli utenti;
- Visita medica ed analisi di laboratorio,
- Organizzazione della scheda della salute con il nome del medico ed il numero del tesserino sanitario;
- Osservazione sistematica e colloqui, laddove l'età del minore lo consenta;
- Programma educativo personalizzato, organizzato dall'equipe per gli interventi educativi e formativi da attuare;



- Organizzazione della scheda degli impegni settimanali di ciascun minore, in cui saranno trascritte tutte le attività svolte ed eventuali variazioni;
- Sostegno nelle problematiche quotidiane e di socializzazione nei diversi ambiti, attraverso la presenza costante di un educatore professionale;
- Sviluppo di legami di attaccamento - accudimento sani e sicuri;
- Partecipazione alle attività organizzate dalla scuola e dalle associazioni presenti nel territorio, adeguate all'età del minore;
- Incoraggiamento per la creazione di legami di amicizia attraverso l'apertura della struttura all'esterno e la partecipazione attiva alla vita sociale del territorio;
- Programmazione e realizzazione di attività formative interne ed esterne alla struttura;
- Riunione di equipe ogni 7 giorni per la verifica del lavoro svolto e per eventuali correzioni delle impostazioni;
- Visite mediche e analisi di routine ogni 2 mesi;

#### PRESTAZIONI DI BASE COMUNI

- Iscrizione al SSN e scelta del medico;
- Assistenza medica di base e specialistica;
- Colloqui di accoglienza e di orientamento;
- Monitoraggio delle condizioni psicofisiche;
- Sostegno nelle problematiche quotidiane;
- Analisi e valutazione multidisciplinare, impostazioni di un programma;
- Informazione sociale e sanitaria;
- Pasti organizzati secondo indicazione medica, in considerazione delle esigenze, dei gusti e delle intolleranze alimentari e dell'età dei minori;
- Cura dell'igiene personale;
- Cura degli spazi del minore;
- Colloqui;
- Gruppo.

#### ULTERIORI PRESTAZIONI in base all'età del minore

- Attività scolastiche e/o culturali;

- **Attività di laboratorio;**
- **Attività sportive.**

#### **L'OSSERVAZIONE**

La fase di osservazione consente di mettere a fuoco le problematiche emergenti dei minori ospiti, la qualità dei rapporti con i genitori, le capacità, le competenze e la disponibilità a vivere in una **Struttura residenziale** una parte della loro vita. Dopo questa fase vengono avviati i diversi programmi educativi individualizzati.

PAGE

#### **ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO**

Verifiche ogni 15 giorni tra gli operatori che collaborano nella struttura per la valutazione:

- della condizione/crescita fisica del minore;
- della condizione psicosociale del minore;
- del rispetto delle regole, che consentono una buona convivenza nella struttura.

#### **METODOLOGIA DI LAVORO**

La metodologia educativa è basata sulla quotidianità e sulla situazione territoriale, due dimensioni in continua integrazione. La quotidianità è intesa come l'insieme delle relazioni interpersonali ed affettive, del coinvolgimento delle persone accolte nella vita comunitaria, del sostegno reciproco nelle piccole faccende di ogni giorno ed è organizzata in considerazione del tempo, dello spazio, del clima familiare e delle regole. Il territorio è inteso come luogo del "noi" come sistema di relazioni aperte al "mondo" e rappresenta la completezza del programma educativo. All'interno della struttura, il lavoro è organizzato tra i diversi operatori coinvolti nel progetto e si basa sulla definizione precisa e consapevole degli impegni e delle competenze specifiche.

#### **RISORSE PROFESSIONALI IMPIEGATE**

La Comunità educativa "Turchese" adotta la seguente dotazione organica:

- a. Responsabile;
- b. Figure professionali di II livello;
- c. Figure professionali di III livello;
- d. Altro personale: Figure professionali o volontari funzionali alla realizzazione delle attività.
- e. Supervisore Psicoterapeuta

## RUOLO E FUNZIONI DEGLI OPERATORI INSERITI NELLA VOCE ALTRO PERSONALE

Gli operatori hanno le seguenti responsabilità:

- Supportare i minori nell'igiene personale;
- Supportare i minori nella pulizia e nel riordino degli spazi di convivenza interni alla struttura;
- Gettare le basi per la futura autonomia dei minori, affidandogli piccoli compiti delle attività quotidiane;
- Di svolgere le mansioni pratiche dell'organizzazione interna alla Comunità Educativa a Dimensione Familiare;
- Di attenersi alle disposizioni indicate dall'equipe educativa all'interno della struttura;
- Di osservare il minore, le sue relazioni e di comunicare le proprie impressioni alla psicologa ed all'educatrice;
- Di preparare i pasti.

PAGE

### L'EDUCATORE: OPERATORE DI III LIVELLO RUOLO E FUNZIONI.

L'educatore è una persona professionalmente preparata, aggiornata ed in grado di costruire rapporti interpersonali significativi, che stimolano l'aspetto relazionale dei minori. L'educatore deve considerare:

- Di rappresentare un modello a cui i minori fanno riferimento;
- Di legittimare il proprio e l'altrui ruolo;
- Di saper stabilire una valida relazione con il minore.

L'educatore, COME FIGURA DI RIFERIMENTO, si prende in carico il minore con attenzione particolare agli aspetti della vita quotidiana: egli, essendo un punto di riferimento, aiuta il minore ad acquisire conoscenze e lo stimola a migliorare le proprie capacità. Con la sua presenza quotidiana, l'educatore favorisce lo sviluppo affettivo del minore e promuove, curando e personalizzando l'ambiente di vita, il controllo degli impulsi emotivi. L'educatore è responsabile della progettazione in stretta collaborazione con l'equipe multidimensionale. Egli predispose il progetto educativo individuale e fornisce informazioni, relative all'andamento educativo di ogni minore, al coordinatore che redige le relazioni. L'educatore:

- Partecipa alle riunioni con le assistenti sociali di competenza territoriali e con gli insegnanti;
- Redige le relazioni, gli atti richiesti dal Comune e dall'Ufficio di Piano Sociale, della Procura della Repubblica e da ogni altra autorità, secondo le direttive dell'autorità richiedente;
- Favorisce il rispetto dei ritmi di vita di ogni ospite;
- Cura la stesura ed è responsabile del Progetto Educativo Individuale;



- Assicura l'attuazione e le verifiche con il Servizio Sociale inviante;
- Presenza alle convocazioni del Tribunale per i minorenni;
- Predisporre, nel quadro delle misure di riservatezza previste dalla vigente legislazione, un registro degli utenti, le cartelle personali contenente la documentazione e i progetti dei minori;
- L'educatore svolge anche la funzione di supervisore alle riunioni di equipe.
- Provvede alla formazione ed al sostegno dell'equipe, attraverso incontri individuali e di gruppo a cadenza mensile, al fine di monitorare il lavoro svolto con ogni singolo minore nonché di individuare e di gestire le personali esigenze dello stesso e degli operatori.

#### OPERATORE DI II LIVELLO: RUOLO E FUNZIONI

L'operatore di II livello svolge attività finalizzate allo sviluppo delle potenzialità di ogni minore. Favorisce i processi di inserimento e di partecipazione sociale. Progetta e gestisce in accordo con l'educatore tutte le attività di carattere socio-educativo.

#### CRITERI DEONTOLOGICI

I criteri deontologici a cui lo staff operativo della Comunità educativa "Turchese" deve attenersi sono:

- Segretezza professionale;
- Gentilezza;
- Cortesia;
- Disponibilità;
- Professionalità.

#### RISORSE DI COMUNITA' E FAMILIARI COINVOLTE E FORME DI COINVOLGIMENTO

##### MODALITÀ DI COSTRUZIONE DELLE RELAZIONI INTERNE

Le relazioni, che si instaurano tra gli operatori e i minori, sono di tipo educativo/affettivo e sono intese come un insieme di percorsi, volti allo sviluppo globale della loro personalità. I rapporti educativi considerano la situazione, le difficoltà di ciascun minore senza rassegnarsi alle sconfitte ed agli insuccessi, con la fiducia che anche i piccoli progressi sono un aiuto ed una promozione della persona. Le relazioni interpersonali sono caratterizzate dall'amicizia, dall'affetto e dalla fiducia e si esprimono non solo nel

servizio, ma anche nella condivisione: non basta "fare per" ma occorre "fare con" ed in particolare "vivere con" così viene superata ogni forma di assistenzialismo. Le relazioni con i minori si costituiscono nel quotidiano: si passa, nei diversi momenti della giornata, dall'accudimento primario, al sostegno nello sviluppo della abilità di base, agli spazi dedicati alle attività di gruppo, alla condivisione delle loro situazioni emotive attraverso la relazione di accudimento/attaccamento, il gioco, gli scambi verbali, all'ascolto e all'osservazione dei vissuti individuali relativi ad avvenimenti e realtà interne ed esterne. All'interno della struttura sono attuati programmi per la costruzione o la ricostruzione dei rapporti con i genitori ed i familiari, attraverso incontri e colloqui con lo psicologo, ed in collaborazione con il Servizio Sociale inviante. La Comunità Educativa "Turchese" segnala tempestivamente al Servizio Sociale inviante, eventuali scollamenti nel rapporto con le famiglie, al fine di offrire costantemente un feed-back, prezioso per il lavoro da svolgere.

#### APERTURA DELLA COMUNITÀ EDUCATIVA "TURCHESE" ALL'ESTERNO

La struttura ha attivato rapporti di rete con i soggetti e gli enti che operano sul territorio. L'integrazione, tra le figure che operano all'interno della struttura e le risorse del territorio adeguatamente stimolate alla continua riflessione e verifica, costituisce un elemento importante del nostro impegno. Se gli educatori della struttura sono coloro che garantiscono la professionalità dell'intervento, avendone il carico della responsabilità, dell'attuazione, della continuità e della stabilità della Comunità, i volontari e le relazioni con l'esterno rappresentano la completezza per un progetto di vita, che ha come obiettivo la crescita armonica del minore, partecipe del suo tempo e del suo territorio. I volontari, le persone o le associazioni, che si impegnano a collaborare con la Comunità, devono affiancare il "fare" con "il pensare" e mostrare la volontà di essere coinvolti in un percorso impegnativo, riflettendo continuamente su ciò che si fa e sulla consapevolezza della complessità dell'intervento sociale: quindi i volontari devono dimostrare una partecipazione ragionata, che possa offrire una continuità nel rapporto con Struttura. A tal proposito, le modalità di accoglienza di un volontario prevedono la valutazione e la gestione delle attività formative-educative da parte dello psicologo in collaborazione con le diverse figure professionali. Dopo l'iniziale valutazione e formazione, l'approccio del volontario è previsto in modo diversificato nei vari ambiti:

- Educativo: da supporto alle figure educative;
- Ricreativo: per attività ricreative come giochi, ascolto di musica, piccole gite;
- Logistico: manutenzione della casa.

Le modalità di apertura della Comunità tengono in considerazione il diritto di riservatezza del minore durante alcune fasi della giornata, e la necessità degli operatori di svolgere il loro lavoro.

## **RAPPORTI CON LA FAMIGLIA DI ORIGINE**

Laddove e nella misura in cui le Autorità competenti lo consentono, il primo compito dell'équipe educativa è di recupero in relazione ai rapporti tra il minore e la famiglia di origine. Conscia della propria funzione, la Comunità "Turchese" mantiene relazioni con i genitori del minore che, a seconda dei casi, possono consistere in:

- attivazione di alleanze educative con i genitori, valutati recuperabili e di aiuto al minore nel riconoscimento del cambiamento avvenuto;
- consenso dei genitori al progetto educativo, ad eccezione dei casi di allontanamento o su disposizione dei Servizi Sociali di Competenza;
- incontri periodici con l'educatore o con lo psicologo per informarli sul percorso educativo-assistenziale.

PAGE  
12

Per evitare che i genitori o i parenti intralcino il giornaliero svolgimento delle attività, le visite sono consentite in opportuna fascia oraria. Nell'interesse del minore, gli altri compiti della Comunità Educativa a Dimensione Familiare sono:

- Esercizio attivo della vigilanza, rispetto a possibili intromissioni o interferenze di adulti pregiudizievoli, in accordo con il Servizio Sociale inviante;
- Monitoraggio dei contatti e delle visite tra i genitori e i figli e la loro registrazione.

## **RAPPORTO CON I SERVIZI SOCIALI ED AUTORITÀ GIUDIZIARIA**

La Comunità Educativa a Dimensione Familiare "Turchese", consapevole dell'importanza del concetto di "rete" e nell'espletamento del proprio servizio, si impegna a creare ed a mantenere i rapporti con i Servizi Sociali e gli Enti preposti, le agenzie educative territoriali e l' Autorità Giudiziaria per:

- valutare i programmi educativi elaborati nella struttura;
- effettuare un monitoraggio del percorso compiuto insieme ai Servizi Sociali;
- produrre le schede semestrali da inviare alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni, entro i termini stabiliti;
- produrre relazioni semestrali di verifica del progetto educativo individualizzato, le relazioni finali in sede di dimissioni ed ogni altra relazione richiesta dal servizio sociale inviante e dal Tribunale per i Minorenni;
- effettuare comunicazioni sull'andamento scolastico;
- comunicare le visite mediche ed eventuali situazioni di emergenza.

## STRUMENTI E FORME DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

### REGISTRAZIONE E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

All'ingresso i dati anagrafici del minore vengono trascritti nel registro degli utenti. Il numero di registrazione viene riportato nella cartella e rappresenta un codice di riferimento della struttura. Le informazioni indispensabili all'attuazione dei piani educativi generali ed individuali, consentono agli operatori di adeguare le attività ai bisogni dei minori: l'archiviazione dei dati personali, della scheda sociale, della salute, delle attività settimanali, le relazioni educative e psicologiche è fondamentale per costruire il percorso personale del minore. I dati personali e le schede, su supporto cartaceo, sono contenuti in cartelle, chiuse in un armadietto blindato, a cui possono accedere i professionisti dell'equipe.

PAGE

### TUTELA DELLA PRIVACY

I documenti contenenti informazioni personali relative agli ospiti della Comunità educativa sono tutelati dall'Art. 13 del Dlgs. 196/2003. In particolare, i professionisti dell'equipe della Struttura, autorizzati ad accedere ad informazioni e documenti contenenti dati sensibili dovranno osservare quanto di seguito prescritto. I documenti contenenti dati sensibili sono conservati in un armadietto blindato, chiuso a chiave e situato nello spazio amministrativo. Il diario di bordo, il registro delle presenze relativo agli operatori, il registro delle entrate e delle uscite dei minori sono conservati in un armadietto nello spazio amministrativo, chiuso a chiave ed accessibile agli operatori, sotto la responsabilità dell'operatore di turno. L'accesso ai documenti relativi ai minori per controlli istituzionali da parte di persone non facenti parte della struttura deve essere autorizzata dall'Autorità Giudiziaria. I documenti che vengono visionati ai fini dell'erogazione dei servizi, devono essere posti immediatamente nel fascicolo da cui sono stati prelevati e posti di nuovo sotto chiave. I registri delle consegne non possono essere lasciati in giro, devono essere utilizzati solo nel momento che si ritiene di doverli riportare delle informazioni e devono essere sempre sotto controllo. Le telefonate riguardanti i minori della casa devono essere effettuate nello spazio amministrativo, in modo che i minori o le persone presenti non riescono a sentire il motivo della telefonata. Le lettere, che riguardano i minori collocati in struttura, devono essere prima visionate dall'operatore e poi consegnate ai minori.

Il registro dei Reclami e la modulistica sono conservati in un armadio di cui il Legale Rappresentante di "Gemma Azzurra" S.C.S è responsabile.

- Diario di bordo:

È un registro dove vengono riportate, dall'operatore, le attività svolte concretamente durante la giornata, gli impegni da svolgere nei giorni successivi, e le impressioni sull'andamento del turno.

- Scheda degli impegni settimanali:

È una scheda dove l'educatore riporta gli impegni settimanali di ogni minore e le eventuali variazioni. La scheda riporta gli impegni e relativi orari sia di attività svolte all'interno della struttura, sia di attività esterne alla struttura.

- **Scheda della salute fisica:**

È una scheda compilata dall'educatore della struttura, in cui vengono riportate le generalità del medico curante, il numero del tesserino sanitario, le visite, le visite specialistiche, le analisi e tutte le prestazioni sanitarie in ordine cronologico. Inoltre nella scheda vengono riportate le visite e gli interventi da effettuare.

- **Registro delle presenze del personale:**

È un registro dove vengono annotate le presenze degli operatori, con indicazione dei turni e delle relative mansioni.

PAGE

## **CRITERI DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

L'accesso subordinato a valutazione multi-professionale. Per accedere ai Servizi offerti dalla Comunità educativa è indispensabile stabilire un primo contatto con la struttura, anche telefonico, seguito poi da un fax o PEC di richiesta all'accoglienza fatta dal Servizio Sociale Professionale del Comune o dall'Ufficio di Piano di Zona o da altri Enti; la domanda di collocazione di un minore può avvenire nell'arco dell'intera giornata, l'operatore di turno avvisa la Coordinatrice della struttura. La Coordinatrice, dopo aver verificato la disponibilità all'accoglienza, predispone con l'educatore la verifica della compatibilità fra progetto generale del servizio ed i bisogni del minore. Dopo tale verifica, la disponibilità ad accogliere il minore in Comunità Educativa a Dimensione Familiare è comunicata tramite fax o PEC all'Ente preposto, con il quale viene stipulato un accordo di presa in carico comune del minore. Il documento inviato specifica anche la retta giornaliera applicata.

### **COLLOCAZIONE DEL MINORE**

Il servizio è rivolto a minori:

- privi di validi riferimenti familiari o che non hanno la possibilità di rientrare in famiglia in quanto questa non è in grado di assicurare adeguate cure;
- per i quali si ritiene opportuno un allontanamento momentaneo o permanente dal nucleo familiare e si ritiene necessario un sostegno nel percorso di autonomia, di inserimento o reinserimento sociale;
- in condizione di abbandono materiale e/o morale da parte della famiglia e/o di disagio psico-sociale

Il minore viene accolto nella struttura a seguito di un Decreto del Tribunale per i Minorenni o su disposizione degli Organi di Competenza.

Al minore viene offerto:

- un luogo di soggiorno adeguato,
- accudimento fisico,
- inserimento nel gruppo dei minori presenti nella struttura, attraverso attività volte a favorire lo scambio relazionale e la capacità di adattamento con individuazione all'interno della programmazione di opportune aree di intervento,
- osservazione, assistenza sanitaria,
- progetto educativo individuale, elaborato dall'equipe multidisciplinare.

PAGE

## **MODALITA' DI EROGAZIONE E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**

I Servizi erogati dalla Comunità Educativa a Dimensione Familiare sono retribuiti dal Comune o dall'Ente di competenza territoriale o dagli Organi che ne hanno disposto il collocamento in struttura, a seguito della fattura emessa dalla Cooperativa Sociale "Gemma Azzurra".

### **COSTI DEL SERVIZIO**

La retta giornaliera, onnicomprensiva di ogni esigenza, per ogni minore va a partire da Euro 95,00 a Euro 130,00 (più IVA).

## **STANDARD DI QUALITA' E RISPETTO DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA**

### **ARTICOLAZIONE DEI COMPITI ED ORGANIZZAZIONE**

La gestione della Comunità Educativa a Dimensione Familiare è un compito molto complesso, che richiede l'utilizzo e l'integrazione di una serie di abilità diverse: occorre integrazione e coordinamento. Tutte le funzioni devono essere condivise dagli operatori (la capacità di passare informazioni, di concludere il lavoro iniziato da un altro, ecc.) ma vanno adeguatamente sostenute da un disegno organizzativo coerente. La riunione di équipe, che è programmata ogni 7 giorni, ne è lo strumento essenziale, essa è:

- lo spazio dove gli educatori si confrontano in relazione ai singoli minori, alla vita della Comunità Educativa a Dimensione Familiare e si programmano gli interventi.
- Il luogo delle integrazioni fra le diverse immagini dei minori e dell'elaborazione dei progetti.

Durante le riunioni di equipe si decide l'andamento della Comunità Educativa a Dimensione Familiare e poi una successiva riunione si verificano le scelte operative stabilite. L'organizzazione della casa non è da intendersi in modo rigido ma va considerata con margini di elasticità che consentono una maggiore e più adeguata risposta alle esigenze individuali e personali degli ospiti. L'organizzazione non comprende solo gli aspetti operativi riguardanti la struttura, gli orari, i compiti, le funzioni degli educatori: per organizzazione si intende anche, e soprattutto, come vengono gestiti i processi di comunicazione, l'attribuzione delle responsabilità e la ridefinizione degli obiettivi. I turni del lavoro degli operatori coprono le 24h giornaliere. Operatori: in rapporto 1/3minori, fatta eccezione per il turno di notte, nel quale la coppia con responsabilità genitoriale è affiancata da un operatore. In tale rapporto è previsto l'impiego per 38 ore settimanali per l'operatore di III livello.

PAGE  
12

#### RUOLO E FUNZIONI DELL'EQUIPE DEGLI OPERATORI

L'équipe degli operatori ha la funzione di fornire informazioni per il Progetto Generale della Comunità Educativa a Dimensione Familiare, ed il Progetto Educativo individualizzato di ogni minore che accoglie. La programmazione educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica delle attività, realizza gli obiettivi del progetto educativo individuale. Fra le varie funzioni, l'équipe degli operatori si occupa di:

- Fornire informazioni per la programmazione annuale;
- Discutere le problematiche organizzative della vita quotidiana della Comunità Educativa a Dimensione Familiare;
- Fornire informazioni per attuare metodologie educative idonee ai bisogni del minore;
- Definire l'intervento basato sull'affiatamento che permette ai minori di avere un dialogo positivo e sereno.

Lavorare in gruppo richiede consapevolezza del proprio ruolo, delle proprie risorse, ma anche dei propri limiti sui quali è necessario "lavorare" con umiltà, lealtà e rispetto reciproco.

#### PROGETTO EDUCATIVO E FORMATIVO INDIVIDUALE

Il progetto educativo individuale è un documento che nasce dalle informazioni fornite dall'equipe pluriprofessionale degli operatori sulla base delle caratteristiche del minore, sulle indicazioni dei Servizi Sociali e dei risultati che si vogliono ottenere. È lo strumento utilizzato dai singoli operatori della struttura,

per garantire il soddisfacimento dei bisogni dei minori ospiti, ed è redatto sulla base delle osservazioni e sul profilo psicologico del minore. È strutturato in quattro parti fondamentali:

- Valutazione multidimensionale;
- Definizione degli obiettivi;
- Contenuti e modalità dell'intervento,
- Piano delle verifiche.

Valutazione multidimensionale: procedura alla quale partecipa l'equipe pluriprofessionale ed è finalizzata a valutare la condizione del minore nelle diverse dimensioni, per una definizione più adeguata degli obiettivi, delle modalità e dei criteri di intervento.



Elementi per la costruzione di un PEI:

- l'osservazione da parte dell'equipe educativa dei bisogni del minore;
- analisi dei dati posseduti;
- valutazione dei parametri comportamentali relativi alle quattro aree: cognitiva, relazionale, emotiva, dell'autonomia;
- predisposizione di strategie educative idonee ai bisogni del minore;
- Integrazione con altri Servizi, interventi, prestazioni di cui l'utente può usufruire da parte di altri soggetti della rete territoriale.

Il PEI ha lo scopo di:

- Definire gli obiettivi generali, con riferimento al rientro in famiglia, all'adozione e/o affido familiare;
- Definire gli obiettivi generali a lungo termine quali: fornire le basi per l'instaurarsi di relazioni sicure di accudimento/attaccamento, acquisizione delle autonomie di base, contenimento affettivo individuale;
- Definire gli obiettivi specifici individuando un percorso educativo in funzione dei singoli bisogni, espressi dal minore;
- Specificare la modalità sulla base delle indicazioni dei Servizi Sociali.

Il PEI elaborato dall'educatore deve essere aggiornato in itinere, con precisazione dei tempi, verificato con gli operatori del Servizio Sociale inviante, periodicamente, con incontri o con relazione semestrale ed ogni altra relazione richiesta dall'ambito territoriale competente. Il PEI deve considerare l'integrazione del minore nel tessuto sociale: con gli altri servizi, gli interventi, le prestazioni di cui l'utente può fruire da parte di altri soggetti della rete territoriale. Sono previste anche forme di condivisione del PEI con il minore e la famiglia di origine, ove vi sono le condizioni che lo consentono.

Infine sono previsti:

- Relazione finale in sede di dimissioni del minore.



- **Programma di sostegno per l'uscita dalla struttura, tale programma aiuta il minore nel doloroso distacco dalla Struttura e dalle figure adulte significative, che rimangono comunque per lui una possibilità di sostegno.**

I documenti e la relazione finale del PEI, all'uscita del minore dalla struttura, in originale sono consegnati al Servizio Sociale di Competenza mentre una copia è trattenuta nell'archivio della Comunità, per il periodo previsto dalla Legge.

Per realizzare i progetti educativi e di risocializzazione, è stato allestito un orto per la coltivazione di prodotti naturali ed uno spazio per laboratori di educazione ambientale. Sia gli spazi interni che esterni consentono agli ospiti di sperimentare un'esperienza abitativa "stimolante" dal punto di vista della socializzazione ed agevola la fruizione di tutti gli ambienti.



#### **GESTIONI DELLE EMERGENZE**

La Comunità Educativa a Dimensione Familiare "Turchese" offre, compatibilmente con la ricettività della struttura, in modo immediato: ospitalità e tutela al minore, allontanato dalla famiglia per motivi di urgenza, nei casi previsti dagli art. 8 e 9 della legge 184/83 e dall'art 403 del codice civile, o in casi di forza maggiore che impediscono temporaneamente alla famiglia l'assistenza morale e materiale del minore. Oltre all'accoglienza h24 sono garantiti i servizi e le prestazioni del progetto generale della struttura.

#### **FORMAZIONE DEGLI EDUCATORI E DEGLI OPERATORI**

La scelta di un cammino di formazione costante, corrisponde al riconoscimento della necessità di un continuo accompagnamento nell' appropriazione di competenze e nella riflessione sull'esperienza. Il programma annuale di formazione è discusso dall'équipe educativa, e lo psicologo si fa portavoce delle istanze formative, espresse da tutte le persone che operano nella struttura. Tale programma è reso operativo, con incontri mensili, nel rispetto dei modi e dei tempi più congeniali a tutti. Inoltre, l'équipe adotta piani per la formazione e strategie di inserimento del personale neo-assunto, attività di tutoraggio e formazione per il personale volontario nonché colloqui psicologici per la riduzione del turn-over.

#### **STANDARD DI QUALITA' E RISPETTO DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA**

##### **LA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La consapevolezza di avere un obiettivo globale impegnativo fa generare delle linee guida che la Cooperativa Sociale "Gemma Azzurra" tiene sempre presente nello svolgimento dei propri servizi. Queste linee guida rappresentano la Politica per la Qualità della Comunità Educativa a Dimensione Familiare

**"Turchese". La "Qualità" per la Comunità Educativa a Dimensione Familiare "Turchese" è un elemento indispensabile che nasce dall'unione di diversi fattori, tutti ugualmente importanti:**

- il livello tecnico del servizio,
- le capacità comunicative,
- la formazione costante,
- la soddisfazione ed il benessere del minore, che viene considerato come "il centro del proprio agire" a cui l'organizzazione fornisce informazioni, garantisce partecipazione, condivisione ed opportunità.

Il "vivere con" invece del "fare per" permette il successo di questo rapporto. La Comunità Educativa a Dimensione Familiare "Turchese" attua indicatori di qualità misurabili nel tempo, che vanno a controllare e coordinare tutte le attività, al fine di raggiungere obiettivi comuni e specifici: indici per la struttura, indici per operatori, gestione delle relazioni interpersonali, piano educativo, attività di gruppo, rispetto del piano di sicurezza, formazione. Il metodo di valutazione della qualità del servizio è caratterizzato dai questionari, che la struttura periodicamente esegue, al fine di migliorare le attività volte ai bisogni dei minori. I questionari per la qualità del servizio vengono redatti dall'equipe multidisciplinare e servono a valutare il lavoro di ogni singolo operatore. La Società Cooperativa Sociale "Gemma Azzurra" propone una metodologia d'incentivazione del personale, premiando i comportamenti positivi e costruttivi. I questionari per gli operatori vengono compilati dagli stessi per una valutazione del modus operandi e delle relazioni tra i collaboratori. Per gli ospiti, il questionario è volto al miglioramento delle attività degli operatori nei confronti degli stessi. Il questionario dei Servizi Sociali di competenza territoriale del minore è diretto al fine di avere una valutazione esterna del modus operandi della Comunità Educativa a Dimensione Familiare "Turchese". L'eventuale presenza dei fattori poco soddisfacenti porterà la struttura a riformulare e controllare gli stessi. La valutazione della qualità del servizio viene effettuata in scala, in ordine crescente, da 1, che rappresenta il valore più basso, fino a 10, che indica l'ottima erogazione del servizio. I tempi e gli strumenti adottati per le verifiche sono: la riunione di equipe ogni 15 giorni, formazione e conforto degli operatori con il supervisore, ogni mese. Gli utenti e le loro famiglie possono produrre documenti, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, in tal modo la Comunità Educativa a Dimensione Familiare "Turchese" acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio preso e soprattutto ne può elevare i livelli di qualità, in una logica di efficacia ed efficienza.

#### RESPONSABILE DELLA QUALITÀ

Il responsabile della qualità è il responsabile legale che:

- Assicura che il processo di gestione della Qualità sia predisposto, attuato ed aggiornato;
- Assicura che il processo di gestione della Qualità sia adeguato alle esigenze di miglioramento;

- **Assicura la promozione del sistema di gestione della Qualità attraverso la partecipazione degli utenti.**

## **PROCEDURE DI RICORSO E DI INDENNIZZO**

PAGE

- 1) Nel caso in cui gli utenti, le loro famiglie o i Servizi di riferimento riscontrassero fatti o eventi difformi all'erogazione del servizio possono presentare reclamo in forma orale e scritta al Legale Rappresentante del "Gemma Azzurra" S.C.S. Carlo Strube;
- 2) Il Reclamo in forma orale può essere inoltrato in via telefonica ai recapiti e negli orari indicati o in struttura attraverso un incontro con il Legale rappresentante del "GEMMA AZZURRA" S.C.S. , previo accordo telefonico;
- 3) La Comunità Educativa a Dimensione Familiare "Turchese" ha una apposita modulistica per la presentazione del reclamo che può essere richiesta al Legale rappresentante;
- 4) Il reclamo in forma scritta può essere inoltrato via posta o a mezzo fax ai recapiti sotto indicati o tramite consegna a mano;
- 5) Non vengono presi in considerazione i Reclami presenti in forma anonima;
- 6) È fatto divieto di aggravio del procedimento, la richiesta di documenti non necessari ovvero già in possesso del soggetto erogatore o di pubblica amministrazione;
- 7) Dopo l'acquisizione, il Reclamo viene registrato in forma cronologica nell'apposito registro dei reclami, e poi riportato nel registro del protocollo generale della struttura. All'utente che ha esposto reclamo, la risposta e la copia del Reclamo con numero di protocollo vengono consegnate con mezzo equivalente a quello usato per la presentazione. Il reclamo come dettagliatamente descritto dal modulo di presentazione della domanda deve descrivere:
  - Il tipo di rapporto con la Comunità Educativa a Dimensione Familiare "Turchese";
  - Il fatto contestato;
  - La difformità che si ritiene di aver riscontrato alle condizioni di servizio assicurate;
  - L'interesse che si intende tutelare;
  - Il momento in cui si sono svolti i fatti oggetto del Reclamo.

La risposta da parte del Legale Rappresentante della S.C.S "Gemma Azzurra", Carlo Strube, sarà data nei successivi quindici giorni lavorativi con mezzo equivalente a quello con cui il reclamo è stato formulato. Il Legale Rappresentante, Carlo Strube, effettuati gli approfondimenti con gli operatori e con l'equipe educativa, in caso di accertati motivi validi, rimuove, in collaborazione con la stessa le cause del reclamo. La risposta conterrà gli interventi che verranno introdotti da parte del soggetto erogatore nonché i tempi che saranno necessari per la risoluzione degli eventi, che hanno portato l'utente alla presentazione del Reclamo. Gli utenti, le famiglie o i Servizi Sociali di riferimento, in caso di mancata o insufficiente risposta o di ritardo

rispetto ai tempi indicati dalla presente possono indirizzare il proprio reclamo alle seguenti Autorità: Tribunale Per I minorenni; Procura della Repubblica per il Tribunale Per i Minorenni; Servizio Sociale di Competenza. Si precisa che la proposizione del Reclamo non esclude la possibilità di una tutela giudiziale.

"Gemma Azzurra" S.C.S nella persona del legale Rappresentante, Carlo Strube, si impegna a trasmettere mensilmente, all'Ambito Sociale N22, l'elenco dei Reclami e l'esito degli stessi. Nell'ipotesi di violazione degli Standard, a seguito di un reclamo specifico ed ove non sussistono ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni, "Gemma Azzurra" S.C.S Ente titolare gestore della Comunità Educativa a Dimensione Familiare "Turchese" corrisponderà all'utente la somma di Euro 250.00 (Somma aggiornata trimestralmente ISTAT).

PAGE  
1 \*

#### MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Responsabilità della gestione dei reclami: Dott. Carlo Strube

Recapiti telefonici: tel. e fax 081180200005 - cell. reperibile 3510177324

Recapito postale: direzione@cooperativagemmazurra.com

#### PUBBLICITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI


LA CARTA DEI SERVIZI È AD ACCESSIBILITÀ PUBBLICA

La Carta dei Servizi, in quanto strumento variabile ed adattabile nel tempo, è sottoposta ad aggiornamento periodico. Tale aggiornamento viene effettuato ogni qualvolta si verificano variazioni nell'erogazione dei Servizi ed in ogni caso annualmente. L'aggiornamento e le modifiche saranno immediatamente rese note agli utenti ed alle loro famiglie, ai Servizi Sociali di competenza dei minori ospiti, al Comune dove è ubicata la struttura, al Piano Sociale di Zona N22. Inoltre, l'aggiornamento sarà pubblicato sul sito web [www.coopGemmaAzzurra.it](http://www.coopGemmaAzzurra.it).

Data

28/1/2014

Timbro e firma

  
**Gemma Azzurra Società Cooperativa Sociale**  
Via Torquato Tasso, 7  
80031 - Brusciato (NA)  
Partita Iva 10422201219  
Codice Univoco MSUXCR1  
Pec gemmaazzurraoperativa@pec.it