

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO POLIFUNZIONALE SEMIRESIDENZIALE



"LA CASA DI HANSEL E GRETEL"

Centro Diurno Polifunzionale per minori
"La casa di Hansel e Gretel"

INTRODUZIONE

La carta dei servizi è il documento con cui la **Cooperativa Sociale "Fili d'erba"**, quale soggetto di gestione del Centro diurno polifunzionale, struttura a carattere semiresidenziale, in conformità alla normativa vigente (*art. 13 legge 328/2000, Linee di indirizzo regionali per l'accoglienza familiare e comunitaria di minori in difficoltà personali e socio familiari; Regolamento N. 6 del 18 Dicembre 2006 emesso dalla Regione Campania "Regolamento concernente i servizi residenziali e semiresidenziali per anziani, persone diversamente abili e minori" e relativa Deliberazione N. 1351 del 20 Luglio 2007; Regolamento di esecuzione della Legge Regionale n. 11 del 23 Ottobre 2007 (legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge n. 328/00) approvato con Delibera della Giunta Regionale della Campania n.256 del 27/07/2013 e successiva modifica Delibera n.27 del 07/02/2014 pubblicato sul BURC n. 20 del 31/03/2014, emanato dal presidente della Giunta Regionale in data 07/04/2014*), si presenta ai cittadini e alle istituzioni proponendosi di dare un segnale concreto della volontà e dell'impegno di porre al centro della propria attività il minore, nel rispetto delle sue esigenze e della sua persona. Il documento è stato elaborato allo scopo di informare i cittadini e gli utenti, che entrano in contatto con la Cooperativa, sui servizi che vengono realizzati e sulla loro organizzazione territoriale, al fine di favorire la più ampia possibilità di orientamento e la facilità di accesso a tutte le prestazioni offerte.

La presente Carta dei servizi, conforme a quanto previsto dallo schema di cui alla delibera della Giunta regionale della Campania del 20 novembre 2008 n. 1835 (Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Sociali e della Carta della Cittadinanza Sociale nella Regione Campania), riguarda specificamente il **Centro Diurno Polifunzionale Semiresidenziale** denominato "**LA CASA DI HANSEL E GRETEL**" e si inserisce nell'ampio organigramma delle attività e dei servizi realizzati dalla Cooperativa, la cui finalità prevalente è quella di favorire la promozione dei diritti, la qualità della vita, lo sviluppo e la realizzazione individuale dei bambini e ragazzi nel proprio contesto di vita.

1. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

1.1 LA STORIA

Un gruppo di operatori volontari dell'Associazione "Osservatorio sui Minori" (che opera dal 1991) nel giugno del 2001 costituiscono la Cooperativa Sociale "Fili d'erba" per realizzare fondamentali servizi rivolti alle famiglie e promuovere interventi per l'affermazione dei diritti dei minori, per la prevenzione di disagi sociali, a supporto di situazioni di difficoltà socio-relazionale. Sono stati attivati importanti servizi socio-educativi, Centri Polifunzionali e Polivalenti, Comunità Alloggio per minori, Centri Diurni Semiresidenziali, Ludoteche, Centri di Aggregazione Giovanili, servizi per l'Infanzia ecc. con obiettivi di dare opportunità positive ai bambini, ragazzi, famiglie, ecc. A livello

Centro Diurno Polifunzionale per minori
"La casa di Hansel e Gretel"

metodologico, la Cooperativa ha sempre potenziato le reti con le istituzioni pubbliche e del privato sociale, con gli Enti presenti su ogni territorio ove ha operato (Comuni, Piani Sociali di Zona, A.S.L., scuole, altri organismi del terzo Settore No Profit, ecc.).

1.2 INTERVENTI E SERVIZI

Le attività principali, realizzate e/o in corso sia all'interno del territorio di riferimento del Centro "La casa di Hansel e Gretel" che in altri ambiti territoriali, sono :

Prima infanzia

- ✚ Nido di Quartiere "Raggi di sole" - Salerno
- ✚ Gestione asili nido comunali "Birillo" e "Vernieri" - Salerno
- ✚ Micro Nido "Raggi di sole" - Salerno
- ✚ Servizio di Baby sitting - Salerno
- ✚ Micro nido/Nido di Quartiere "L'Isola felice" - Campagna (Sa)
- ✚ Progetto "Integrazione in crescita" - Salerno
- ✚ Spazio Bambini e bambine "L'Isola felice" - Campagna (Sa)
- ✚ Progetto "Mamme in rete" - Salerno
- ✚ Progetto "Il nido dei cuccioli" - Montecorvino Rovella, Olevano sul Tusciano, Acerno e Giffoni sei Casali (Sa)
- ✚ Servizio Integrativo al Nido - Postiglione (Sa)
- ✚ N. 2 Ludoteche nel Comune di Eboli (Sa)
- ✚ Servizi sperimentali e integrativi "Piccolo Gruppo Educativo" - Salerno
- ✚ Servizio Integrativo al Nido - Contursi Terme (Sa)

Minori e famiglie

- ✚ Centro Diurno Polifunzionale "Il sogno di Lucia" - Campagna (Sa)
- ✚ Comunità Alloggio per minori "Casa dolce casa" - Montecorvino Rovella (Sa)
- ✚ Comunità Educativa di Tipo familiare "La casa di Hansel e Gretel" convertita in Centro Diurno Polifunzionale Semiresidenziale - Campagna (Sa)
- ✚ Centro Diurno Polifunzionale Semiresidenziale "Anthos" - Salerno
- ✚ Centro Diurno Polifunzionale Semiresidenziale "La luna di carta" - Pontecagnano Faiano (Sa)
- ✚ Centro Polifunzionale "Il Girasole" - Salerno
- ✚ Sportello "Formazione e Lavoro" - Salerno
- ✚ Sportello "Ascolto Famiglie" - Campagna (Sa)
- ✚ Sportello di Consulenza Legale - Salerno
- ✚ Progetti "Spazio ascolto integrato" - Altavilla Silentina, Campagna e Postiglione
- ✚ Progetto di Educativa Territoriale "Laboratori di prevenzione" - Altavilla Silentina, Campagna e Postiglione
- ✚ Centro di aggregazione giovanile "Mariconda" - Salerno
- ✚ Educativa Domiciliare per minori - Salerno

Centro Diurno Polifunzionale per minori
"La casa di Hansel e Gretel"

- ✚ Progetto “ Scuole Aperte” anno scolastico 2006/07- Salerno
- ✚ Progetto “ Scuole Aperte” anno scolastico 2007/08 - Salerno
- ✚ Centri Polivalenti di Aggregazione per Minori ed Adolescenti. “La rete di Lillipuz”
- Ambiti S5 ed S10 – Comuni di Campagna, Castelnuovo di Conza, Postiglione,
Laviano, Romagnano al Monte, Altavilla Silentina
- ✚ Centro Polifunzionale Famiglie / Sportello Ascolto -
- ✚ Centri Polifunzionali Famiglie “Radici e ali” – Ambito S5 Piano Sociale di Zona
- ✚ Progetto “Strade Alternative” - Ambito S5 Piano Sociale di Zona
- ✚ Progetto “Il futuro comincia da ieri” - Salerno
- ✚ Progetto “La porta accanto” – Laviano (Sa)
- ✚ “Colonie estive” per il Comune di Campagna
- ✚ Operativa territoriale ed educativa di Strada
- ✚ “Accompagnamento, animazione e balneazione estiva” per il Comune di Salerno
- ✚ Colonia Estiva Allegr@mente per il Comune di Salerno
- ✚ “Laboratorio di piccola falegnameria” - Salerno
- ✚ “La città dei bambini” anni 2004/2005/2009 Comune di Campagna

Diversamente abili

- ✚ Servizio “ Assistenza diversamente abili” anno scolastico 2007/08 e anno scolastico
2009/2010- Campagna (Sa)
- ✚ Gestione “Gruppo Appartamento di Salute Mentale”- Ioc.Quadrivio di Campagna (Sa)
- ✚ Centro Polivalente “Insieme verso il futuro” - Campagna (Sa)
- ✚ Progetto “Azzurro. Il colore delle diversità” Piano Sociale di Zona Ambito S5- Eboli
- ✚ Progetto “Un giorno e non solo” – Campagna (Sa)
- ✚ Progetto “Mari e monti” Piano Sociale di Zona Ambito S5- Eboli

Altri servizi

- ✚ Servizio di Refezione Scolastica Comunale – Campagna (Sa)
- ✚ “Servizi vari” per conto del Comune di Campagna (Sa) anno 2006
Vigilanza scolastica, assistenza diversamente abili nelle scuole dell’obbligo, gestione
biblioteca, parco-giochi, supporto all’ U.R.P. – Campagna (Sa)
- ✚ “Borse lavoro” “Progetto Salute”
- ✚ Assistenza Domiciliare Anziani – Laviano (Sa)
- ✚ Progetto “Ritrovarsi”
- ✚ Gestione del Progetto “Il tempo dell’altro”

Per l’elaborazione e la realizzazione dei progetti, la Cooperativa ha nella propria compagine sociale le seguenti figure professionali:

- ✚ Psicologo
- ✚ Sociologo

- ✦ Assistente Sociale
- ✦ Counselor
- ✦ Operatore di Strada
- ✦ Educatore professionali
- ✦ Operatore per l'infanzia
- ✦ Mediatore familiare
- ✦ Animatore
- ✦ Esperto di laboratorio
- ✦ Assistente domiciliare
- ✦ Musicoterapeuta

1.3 Sede legale e amministrativa

Via Trento n°177- 84129 Salerno.

Tel. e fax 089/727317– Tel. Presidente 328/0298282

www.cooperativafiliderba.org - e-mail: info@cooperativafiliderba.org

Pcc cooperativasocialefiliderba@cn.legalmail.it

Partita IVA: 03803190655

1.4 Sede operativa e recapiti

Via Starza (Parco 15) – 84022 Quadrivio di Campagna (SA)

Tel. e fax 0828/48646 – Tel. Presidente 328/0298282

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA.

2.1 Centro “La casa di Hansel e Gretel”

Il Centro Diurno Polifunzionale Semiresidenziale “La casa di Hansel e Gretel” è un servizio ubicato in un luogo abitato e centrale, facilmente raggiungibile attraverso i mezzi pubblici e fornito di allacciamenti pubblici quali energia elettrica, acqua calda, riscaldamento autonomo, condizionatori e telefono: vi è l’allacciamento all’acquedotto comunale e lo smaltimento delle acque luride e reflue avviene tramite gli scarichi condominiali nella fogna comunale; le modalità di smaltimento dei rifiuti avviene in modo differenziato (umido, vetro, plastica, alluminio, medicinali, ecc). Inoltre, è un servizio articolato in spazi multivalenti distinti in aree destinate ad attività collettive e di socializzazione, zona cucina - soggiorno, vano per le funzioni amministrative con postazione computer e collegamento internet a disposizione degli utenti, bagni per maschi e femmine.

2.2 Sede Centro e recapiti

Centro Diurno Polifunzionale Semiresidenziale “**LA CASA DI HANSEL E GRETEL**”
Sede Attuale: via Starza, 174 - Palazzo Fido/Moscato – Loc. Quadrivio – Campagna (Sa).
Autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Piano Sociale di Zona Ambito S3 ex S5
Comune di Eboli Capofila prot. n. 40662 del 08/11/2012.

Sede dal 01/01/2015: via Chiusa del Bosco n. 20, piano terra interno n. 3, Località Santa Lucia – Battipaglia (Sa).

Tel./fax: 0828/48162 – Mobile: 342/6695839

www.lacasadihanselegretel.com

[e-mail: lacasadihanselegretel@yahoo.it](mailto:lacasadihanselegretel@yahoo.it)

3. LA METODOLOGIA

L'approccio metodologico ha la finalità di rivolgersi direttamente al minore nella sua unicità e complessità, attraverso un intervento educativo flessibile, cioè "costruito" a misura delle necessità, dei bisogni e delle risorse/attitudini di ogni singolo minore, considerato nella sua peculiare individualità.

Vengono adoperati i mezzi educativi “migliori” per riuscire a far esprimere le potenzialità, per far comprendere a fondo le leggi della realtà che lo circondano e per fornire gli strumenti di conoscenza e abilità utili ad affrontare la realtà.

Si favorisce l'apprendimento di ciò che è necessario alla convivenza sociale ed alla comprensione dei problemi che regolano l'interazione individuo-ambiente.

Inoltre, il Centro si prefigge l'obiettivo di operare in connessione con il nucleo familiare di ciascun minore, le agenzie educative e tutti i soggetti singoli, collettivi, istituzionali, del volontariato, ecc. secondo un approccio di rete e forme di coinvolgimento attive.

4. L'OBIETTIVO DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Polifunzionale Semiresidenziale “**La casa di Hansel e Gretel**” è rivolto a bambini e ragazzi di sesso diverso di età compresa tra 6 e 13 anni, che hanno un ruolo di partecipazione dinamica alle attività svolte. In coerenza con le finalità della Cooperativa, il Centro si configura come un servizio di accoglienza che garantisce una proposta educativa integrativa della famiglia, finalizzata alla prevenzione di situazioni di disagio. Le attività e gli interventi sono svolti da figure educative di riferimento così come previsto dalla normativa vigente. Il Centro vuole offrire un contesto adeguato a rappresentare un riferimento sicuro e una presenza stabile dal punto di vista affettivo, realizzando una situazione che offre

esperienze di collaborazione, partecipazione e responsabilizzazione, in un luogo che rende possibile la socializzazione tra minori e l'identificazione con figure adulte significative.

L'intervento con il minore prevede il sostegno e il supporto alle famiglie di cui fanno parte e una stretta collaborazione con i Servizi Sociali che eventualmente segnalano dei casi da seguire. La struttura si propone come sollecitatore e promotore delle risorse esistenti nel minore, al fine di organizzare un ambiente idoneo alla presa in carico della questione minorile a livello territoriale.

5. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA A CARATTERE SEMIRESIDENZIALE

Il Centro Diurno Polifunzionale "**La casa di Hansel e Gretel**" opera nel rispetto primario del minore con una particolare attenzione alla famiglia di origine e alla concertazione con i servizi sociali territoriali.

I principi fondamentali da cui il servizio trae ispirazione sono:

1. **DIRITTO ALLA VITA E ALLA CRESCITA:** come sancito dalla Convenzione Internazionale per i diritti dell'infanzia e dall'adolescenza approvata dall'ONU (art. 27) ed in base alla legge per quanto attiene il diritto del minore a crescere ed essere educato nell'ambito della propria famiglia;
2. **UGUAGLIANZA:** tutti i Servizi erogati guardano al "principio di uguaglianza dei diritti delle persone", che si fonda sull'art. 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche".
3. **PARTECIPAZIONE NEI SERVIZI:** al fine di promuovere ogni forma di partecipazione degli utenti, si garantisce un'informazione completa e trasparente e si ricerca la massima collaborazione possibile nell'attività della giornata.
4. **INDIVIDUALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO:** intesa come riconoscimento dell'unicità di ogni persona, come sforzo per un'interpretazione accurata e non generica del comportamento della persona presa in carico, impegno nella verifica costante dell'evoluzione dei suoi bisogni in un'ottica di promozione dell'autodeterminazione del minore quale possibilità di decisioni autonome, di acquisizione di nuove capacità di affrontare la realtà.
5. **RISERVATEZZA NEI SERVIZI:** viene garantito l'obbligo a non rivelare notizie apprese, nella capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

6. SERVIZI OFFERTI

6.1 CURA E SOSTEGNO DEL MINORE:

- Nell'ascolto e nel sostegno alla crescita;
- Nell'accompagnamento e nell'orientamento;
- Nel percorso di crescita, il più possibile serena ed armoniosa;
- Nella socializzazione con gli altri minori;
- Nella gestione dei rapporti familiari e nell'attivazione di una rete sociale di supporto;
- Nel consolidamento di abilità e competenze;
- Nell'identificazione con figure adulte significative;
- Nel supporto scolastico;
- Nelle attività sportive, ricreative e culturali;
- Nelle vacanze invernali ed estive.

7. DIRITTI E DOVERI

7.1 I DIRITTI

- Il minore ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose;
- Il minore ha il diritto di veder rispettato il proprio spazio;
- Il minore ha il diritto alla riservatezza sulla propria situazione, così come previsto dalla normativa vigente;
- Il minore ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del servizio;
- Il minore ha il diritto di verificare periodicamente il suo grado di soddisfazione circa i servizi resi con il referente del Servizio.

7.2 I DOVERI:

- Il minore ha il dovere di rispettare gli impegni previsti dal patto educativo a cui ha aderito;
- Il minore ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri ospiti della Struttura;
- Il minore ha il dovere di collaborare affinché lo spazio destinato alle attività sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali, nel rispetto delle diverse individualità e delle indicazioni contenute nei regolamenti dei servizi interessati.

7.3 DOVERI/CRITERI DEONTOLOGICI DEGLI OPERATORI:

Il personale ha il dovere di:

- supportare con professionalità e attenzione i minori;
- rispettare la dignità dei bambini e ragazzi ospiti senza nessuna discriminazione per motivi di appartenenza etnica, linguistica, religiosa e politica;
- rispettare e accompagnare le tappe di sviluppo di ogni bambino e di ogni ragazzo ed il loro percorso di crescita, offrendo interventi individualizzati in grado di rispondere ai bisogni e alle singole personalità;
- fornire tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di inserimento e di funzionamento del servizio e alle decisioni che verranno di volta in volta concordate nel corso dell'intervento.

8. PROGETTO EDUCATIVO GENERALE

8.1 OBIETTIVI EDUCATIVI :

ORIENTARE:

Richiedere l'apporto di corrette informazioni e la continuità nella relazione e una proposta educativa che consente di potenziare la capacità di autodeterminazione del soggetto e una interazione comunicativa che permette di elaborare decisioni.

ACCOMPAGNARE:

Il soggetto è messo in grado di esprimere i propri bisogni e di sviluppare strategie utili per condurre al meglio la relazione tra utente e educatore, costruita intorno a regole di comportamento, capacità di base o più complesse, utili alla costruzione di una corretta immagine di sé e al miglioramento del controllo sulla propria vita.

Il progetto educativo generale costituisce lo sfondo e l'azione educativa è il momento in cui tutto quanto è stato previsto durante la programmazione viene attuato e sottoposto alla prova della realtà. L'azione educativa, all'interno di un contesto educativo, si realizza nella quotidianità e nelle azioni semplici. Così l'Educatore si trova impegnato nella relazione quotidiana con il ragazzo in diversi tipi di azione:

AZIONI DI SOSTEGNO E CURA

Affetto
Sostegno empatico
Cura personale
Accudimento

AZIONI NORMATIVE

Stabilisce le regole
Punisce
Gratifica
Insegna
Sposta
Mostra

Centro Diurno Polifunzionale per ragazzi
"La casa di Hansel e Gretel"

AZIONI STRUMENTALI

AZIONI LUDICHE

Gioca
Scherza
Prende in giro

AZIONI PROGETTUALI

Esplora le risorse
Verifica le capacità
Sperimenta le competenze
Avvia al lavoro
Avvia alla formazione

Tali azioni non possono essere disgiunte dalle numerose esigenze che il bambino e il ragazzo manifestano, ed è in sinergia con questi che l'educatore deve far fronte alle varie situazioni.

Da ciò hanno luogo ulteriori finalità ed obiettivi di diversa natura:

AZIONI EDUCATIVE E DI SUPPORTO

Formulare delle regole
Far rispettare le regole
Ascoltare i problemi dei bambini e dei ragazzi
Ricordare ai bambini e ragazzi gli impegni presi
Fare progetti sul futuro
Condurre i colloqui personali
Discutere in gruppo
Supportare il rapporto con le famiglie

IL RAPPORTO CON L'ESTERNO

Familiarizzare col territorio
Organizzare manifestazioni
Fare gite insieme

AZIONI DI SOSTEGNO SCOLASTICO E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Partecipare a qualunque forma di evento:
manifestazioni culturali, sportive ed altro.
Seguire il bambino e il ragazzo nei compiti scolastici
Supportare i genitori nei rapporti con la scuola
Disporre orientamento socio-professionale

Frequenza a corsi di formazione professionale
Accompagnamento all'inserimento lavorativo

9. MODALITA' D' ACCESSO AL SERVIZIO:

La modalità operativa di presa in carico (Accesso ordinario e subordinato a valutazione multiprofessionale) si snoda attraverso i seguenti passaggi:

1. Presentazione del caso da parte del Servizio richiedente al Responsabile della Struttura dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00 presso la sede del Centro e/o Servizio richiedente.
2. Presentazione di documentazione scritta sulla situazione dell'utente ospite che s'intende inserire.
3. Presentazione del caso all'èquipe integrata (coordinatore, operatori, educatori, psicologa, ecc..) per valutare l'inserimento e quindi comunicazione al Servizio richiedente la disponibilità all'accoglienza immediata (in riferimento ai tempi del servizio competente e in base alla capacità ricettiva della struttura).
4. Incontro col Servizio richiedente per mettere a punto lo specifico patto educativo, secondo le azioni precitate.
5. Richiesta della documentazione sanitaria, provvedimenti del Tribunale, permessi di soggiorno, autorizzazioni varie, ecc.

10. ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO:

Il principio di funzionamento del Centro assegna una priorità agli orientamenti educativi dai quali, in subordine, discendono gli aspetti di natura organizzativa. Grande importanza viene attribuita anche alla quotidianità, non solo come contenitore spazio-temporale di ciò che accade, ma soprattutto come luogo in cui realizzare il vissuto di ogni giorno, che incide in maniera sensibile sulla qualità della vita all'interno della struttura stessa.

Di seguito si riportano gli elementi organizzativi che fanno da cardine all'esperienza di accoglienza:

- ✚ Il Centro diurno polifunzionale "La casa di Hansel e Gretel" è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00 (salvo diversa esigenza), non prevede periodi di chiusura nel corso dell'anno ad eccezione delle festività civili e religiose locali e nazionali.
- ✚ Nel Centro possono essere accolti nr. 10 minori di età compresa tra 6 e 13 anni di ambo i sessi. La gestione del servizio avviene attraverso educatori professionali ed operatori che, secondo uno schema organizzativo predefinito, ruotano nell'arco della giornata e che operano in sinergia per garantire il corretto svolgimento delle attività. Inoltre, in compresenza con gli educatori e gli

operatori, può essere presente anche un'altra figura adulta (volontario del servizio civile, tirocinante, volontari di associazioni, ecc.) a supporto delle mansioni pratiche. Si cercherà di assicurare che gli educatori e gli operatori presenti nel Centro siano di ambo i sessi.

- ✚ Il servizio prevede, in base alle singole esigenze, la pre-accoglienza scolastica, l'accompagnamento e il prelievamento dalle strutture scolastiche, la preparazione e somministrazione dei pasti, il sostegno scolastico, supporto psicologico, attività ricreative e sportive interne ed esterne alla struttura.
- ✚ Il numero di operatori presenti all'interno del Centro richiama l'importanza, oltre che di un puntuale coordinamento fra di loro, anche di un efficace passaggio di informazioni (anche grazie all'adozione di un quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni) a garanzia della necessaria continuità educativa, al di là delle turnazioni degli operatori.
- ✚ Ogni educatore fa da riferimento privilegiato per uno o più bambini e ragazzi, occupandosene in modo ravvicinato: dalla costruzione e condivisione del programma educativo, agli incontri periodici con la scuola, alla presa in carico degli aspetti del tempo libero. Questa vicinanza permette anche di instaurare un rapporto privilegiato sul versante affettivo e di creare la possibilità, per ogni fanciullo, di investire in termini di fiducia su una figura adulta in particolare.
- ✚ Uno psicologo, con cadenza settimanale e/o quindicinale, tiene degli incontri individuali o di gruppo seguendo la programmazione d'equipe, che ne indicherà di volta in volta le linee guida.
- ✚ Il contatto con i Servizi Sociali è tenuto dal Responsabile del servizio in relazione al rapporto fra istituzioni e al progetto sociale dei bambini e ragazzi accolti e dall'educatore di riferimento del minore, per tutto ciò che attiene il programma educativo e gli aspetti di natura pratica e organizzativa. Gli incontri di verifica di ogni inserimento avvengono con periodicità stabilita di volta in volta a seconda delle necessità, non andando mai oltre la cadenza trimestrale.
- ✚ Risulta fondamentale l'interazione del Centro con il territorio circostante. Vengono mantenuti contatti pressoché quotidiani con le diverse agenzie formative e del tempo libero, con le quali non vi deve essere unicamente un rapporto di fruizione delle loro proposte, ma laddove possibile anche di collaborazione e di scambio nel rispetto e nella valorizzazione delle rispettive peculiarità. Il contesto locale risulta in questo modo un'importante risorsa per il servizio, ma parimenti quest'ultimo può esserlo per il territorio. Tutto ciò presuppone la presenza all'interno dello staff degli educatori di specifiche competenze riguardanti il lavoro di rete.
- ✚ Il Centro non prevede l'accoglienza di minori con disabilità che presumano l'affiancamento di figure professionali non presenti nell'attuale dotazione organica.

11. ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE

Nominativo	Qualifica	Funzione
Ciriaco Plaitano	Diploma istruzione secondaria	Responsabile Cooperativa
Catia Granito	Laurea in Scienze del Servizio Sociale	Coordinamento, supervisione e formazione.
Bruno Di Donato	Diploma maturità magistrale Corso operatore per l'infanzia Corso musicoterapia Addetto Alimentarista livello Rischio 1	Operatore Addetto preparazione-somministrazione pasti
Massimo Filantropia	Qualifica istituto professionale Addetto Alimentarista livello Rischio 1	Operatore Addetto preparazione-somministrazione pasti
Gerardina Iuorio	Diploma Istituto Statale per i Servizi Sociali Qualifica Educatore – Animatore di Comunità Addetto Alimentarista livello Rischio 1	Operatore Addetto preparazione-somministrazione pasti
Maria Poto	Diploma di maturità scientifica Laureanda presso la facoltà di Scienze della Formazione del corso di laurea triennale di Scienze dell'Educazione	Operatore
Stefania Sannino	Laurea in Scienze dell'educazione	Educatore professionale
Maria Iagulli	Laurea in Psicologia	Psicologa – Supervisione equipè e progettazione - formazione
Massimiliano Filantropia	Corsi di formazione/informazione sulla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro	Addetto antincendio, Addetto al primo soccorso, Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza
Ciriaco Plaitano	Corsi di formazione/informazione sulla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro	Addetto antincendio, Addetto al primo soccorso, Responsabile del Servizio di prevenzione e Protezione – Datore di lavoro – Rischio Basso

È prevista per tutte le figure professionali impegnate un'adeguata formazione periodica attraverso formatori esperti interni e/o esterni come da Piano di Formazione Annuale che la cooperativa svolge per tutti i servizi erogati ove vengono indicate le modalità di inserimento del personale neo assunto, di interventi di tutoraggio e formazione per il personale volontario nonché per la riduzione del turn-over e stabilizzazione del personale.

Centro Diurno Polifunzionale per minori
"La casa di Hansel e Gretel"

12. Ulteriori elementi organizzativi

Esistenza di modalità di monitoraggio e di controllo dei risultati: viene redatto un report annuale di valutazione dei risultati che il Centro Diurno Polifunzionale "La casa di Hansel e Gretel" raggiunge per la sua utenza, al fine di aggiornare e adeguare la programmazione del servizio e gli obiettivi a carattere generale sull'utenza.

Presenza della cartella personale: Le informazioni ed i dati sul minore vengono inseriti in una cartella personale dove vengono riportati i risultati delle verifiche in itinere e delle valutazioni finali e contenente il progetto educativo individualizzato

Adozione di registri degli ospiti: sono presenti nel Centro un registro annuale degli utenti; un registro delle presenze giornaliere dei minori accolti e schede di presenze mensili.

Adozione di un registro del personale: è presente nel Centro un registro del personale con l'indicazione dei turni e delle relative mansioni.

Adozione di un quaderno giornaliero: è presente nel Centro un quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni tra gli operatori.

Tutti i documenti adottati all'interno del Centro, in formato cartaceo c/o elettronico, vengono trattati, gestiti e conservati nel rispetto delle leggi vigenti in materia di riservatezza.

13. Programmazione generale del servizio

Programmazione annuale del servizio: La Cooperativa, nell'ambito dei servizi che assicura, definisce gli obiettivi e le strategie gestionali di carattere generale che interessano l'attività complessivamente svolta e garantisce la definizione degli obiettivi specifici per ogni singolo intervento. Gli obiettivi generali e quelli specifici sono coerenti tra di loro e coerenti con i bisogni individuati.

Programmazione accurata dell'ammissione, accoglienza e delle dimissioni: vengono esplicitati i tempi, i criteri, le modalità e le responsabilità per l'ammissione, l'accoglienza e la dimissione. Fermo restando, se nel caso, la competenza dell'autorità giudiziaria, i processi di accoglienza e di dimissione devono parimenti comprendere una preparazione del minore e dei familiari (o del tutore) finalizzata all'adattamento o riadattamento al nuovo ambiente di vita.

Le dimissioni avvengono sulla base di due principali modalità:

- a) ad ultimazione del programma educativo previsto;
- b) in base ad una decisione assunta di concerto tra Servizi, Tribunale Minori, équipe del Centro, a seguito di eventi o situazioni nuove.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e dei familiari: sono messi in atto strumenti e procedure di rilevazione della soddisfazione sia dell'utente che dei familiari circa l'intervento complessivamente effettuato.

14. TARIFFE PRATICATE

TARIFFARIO SEMIRESIDENZIALITA'		
Periodo	Attività	Retta
Mezza giornata (dall'uscita di scuola alle ore 19.00 orientativamente)	Accompagnamento alla struttura- pranzo – sostegno allo studio (e/o orientamento e formazione lavoro) – merenda – attività ludico/ricreative, ecc.- accompagnamento presso l'abitazione.	Da € 30,00 a € 35,00
Mezza giornata (dall'uscita di scuola alle ore 20.00 orientativamente)	Accompagnamento alla struttura- pranzo sostegno allo studio (e/o orientamento e formazione lavoro) – merenda – attività ludico/ricreative, ecc.- cena – accompagnamento presso l'abitazione.	Da € 35,00 a € 45,00
Intera giornata (dalle ore 9.00 alle ore 20.00 orientativamente)	Accompagnamento alla struttura- pranzo – sostegno allo studio (e/o orientamento e formazione lavoro) – merenda – attività ludico/ricreative, ecc.- cena – accompagnamento presso l'abitazione. (Periodo estivo: Balneazione)	Da € 45,00 a € 55,00

Poiché il servizio è regolato dal Progetto Educativo Individualizzato, la tabella di cui sopra è a titolo indicativo. Altresì si prevede l'adeguamento delle tariffe giornaliere in misura delle variazioni annuali dell'Indice Costo Vita ISTAT, degli aumenti contrattuali e di ulteriori oneri gestionali.

Si sommeranno gli effettivi giorni di presenza: nel caso di assenza non comunicata almeno tre giorni prima, si provvederà a calcolare la retta nella misura del 50% .

Inoltre è prevista la compartecipazione dei genitori e/o di chi ne fa le veci per le attività sportive ed altre attività esterne al Centro.

15. ORIENTAMENTO ALLA QUALITÀ

15.1 Fattori, indicatori e standard di qualità

I **fattori di qualità** di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità dello stesso da parte dell'utente che ne fa esperienza concreta.

I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Uno **standard di qualità** è un valore atteso per un certo indicatore; nel caso di standard basati su indicatori quantitativi, gli standard sono espressi o da soglie massime (o minime o da valori medi di riferimento). Gli standard sono dunque livelli attesi di qualità del servizio all'utenza, su cui il Centro, nel suo complesso, si impegna per assicurarne il rispetto. Gli standard della Carta dei servizi sono obiettivi dichiarati dalla Cooperativa "Fili d'erba" e costituiscono forme di garanzia all'utente sul tema del servizio.

15.2 Tabella di riferimento

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
TEMPI DI ATTESA PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	Accesso alla struttura (se vi è la disponibilità di posti)	Immediata (in riferimento ai tempi del servizio competente)
PROGETTO INDIVIDUALE	Periodo di osservazione	15 giorni
	Prima riunione di equipe integrata	Entro 15 g.
	Verifiche sul progetto individuale	Trimestrale
	Frequenza incontri di equipe integrata per ciascun minore	1 ogni 3 mesi
	N° di aggiornamenti della documentazione nella Scheda di Intervento Educativo per il singolo minore	Almeno 1 ogni 3 mesi
CONDIVISIONE CON I BENEFICIARI (intermedi e finali)	Condivisione del progetto di accoglienza con i beneficiari Intermedi (Tribunale, Servizi Sociali, famiglie, ecc.) e Finali (minori ospiti del Centro)	A richiesta
	Tempo massimo, dalla redazione, di condivisione del progetto	30 giorni
SODDISFAZIONE DEI BENEFICIARI	Garanzia di trasparenza delle modalità di erogazione del servizio e chiarezza delle informazioni fornite agli utenti	costante
	Attenzione alla continuità del servizio	costante
	Controllo della qualità percepita nei processi di programmazione ed erogazione del servizio	Periodico (almeno ogni 3 mesi)
EFFICACIA DELL'ORGANIZZAZIONE	Verifica costante della capacità di impatto del servizio sulle aspettative dell'utenza	Periodico (almeno ogni mese)
	Controllo delle modalità e dei livelli di utilizzo delle risorse	

Centro Diurno Polifunzionale per minori
"La casa di Hansel e Gretel"

	Promozione di interventi di qualificazione e aggiornamento del proprio personale	Ogni anno
FONTI INFORMATIVE	Quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni tra gli educatori	Report quotidiano
	Riunioni d'équipe	Quindicinale/Mensile
	Eventuali colloqui con le famiglie	Periodici
	Valutazioni dei progetti educativi e delle attività individuali su obiettivi e strumenti, a cura degli educatori	Mensili
	Verifiche interne al funzionamento (supervisione)	Mensili
	Verifiche con i servizi sociali e socio sanitari	Periodiche
	Strumenti di valutazione della qualità percepita ed erogata, sottoposta agli utenti, alle famiglie e ai beneficiari intermedi	Rilevazioni semestrali
	Gestione dei reclami (a cura del responsabile della Struttura)	Mensile
	Attività di accompagnamento dei minori extra Centro	A richiesta

16 PROCEDURE DI RECLAMO

Al fine di assicurare la realizzazione dei servizi enunciati nella presente Carta, la Cooperativa "fili d'erba" garantisce a tutti gli utenti la possibilità di presentare segnalazioni, opposizioni e reclami.

Gli utenti possono esercitare il proprio diritto al reclamo compilando e sottoscrivendo un modulo di reclamo, appositamente predisposto e disponibile presso il Centro e da consegnare al Responsabile della struttura.

Le segnalazioni, le opposizioni o i reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato il comportamento o l'atto ritenuto lesivo. Tali reclami verranno registrati cronologicamente in un apposito registro e sarà rilasciata all'utente relativa ricevuta.

La Cooperativa nella figura del Responsabile del Centro si impegna a dare risposta al reclamo entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso e in caso di accoglimento si impegna a rimuovere gli effetti dell'inadempimento entro 30 giorni.

Inoltre si impegna a trasmettere mensilmente all'Ambito l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi.

Qualora i soggetti interessati non ritengano soddisfacenti gli esiti ottenuti in prima istanza, l'esame del reclamo potrà essere sottoposto al Comune di Campagna erogatore del provvedimento di autorizzazione al funzionamento.

È prevista la corresponsione all'utente di una somma non inferiore ad Euro 50 (da aggiornarsi trimestralmente mediante l'aggiornamento ISTAT) nelle ipotesi di violazione di standard di qualità espressamente elencati, a seguito di specifico reclamo ed ove non

sussistano ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni.

17 PUBBLICITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi viene trasmessa al Comune di Battipaglia e al Comune di Pontecagnano Faiano Capofila Piano di Zona S4, sarà tenuta a disposizione presso il nostro Centro per chiunque ne faccia richiesta e pubblicata sul nostro sito web.

È previsto un aggiornamento periodico della Carta dei Servizi ogni qualvolta si verificano variazioni nell' erogazione dei servizi e, in ogni caso, annualmente. Di tali variazioni sarà data comunicazione immediata ai cittadini/utenti.