

## LA CARTA DEI SERVIZI

DELIBERA DI G.R. CAMPANIA NR 1835 DEL 20/11/2008

### PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa di Solidarietà Sociale "MARINELLA" ha elaborato questa Carta dei Servizi, relativa al Servizio Comunità Alloggio per minori, redatta secondo il **DGRC 1835 del 20/11/2008**, per rendere noti i propri impegni nei confronti dei cittadini e per offrire una risposta sempre più efficace ai loro bisogni di salute e di benessere.

Si impegna a garantirne la divulgazione affinché essa diventi per i propri clienti - utenti un reale strumento partecipativo.

L'adozione della "Carta dei Servizi" (L. 11 luglio 1995 n. 273), attraverso la quale vengono enunciati e garantiti standard di qualità e quantità del servizio, è volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino - utente, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

La "Carta dei Servizi" nasce in un contesto che vede il Consiglio dei Ministri allinearsi, con direttiva del 27 gennaio 1994 (e successive modifiche e integrazioni), alle iniziative già realizzate in altri Paesi europei per riqualificare i servizi pubblici e di pubblica utilità sociale e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti.

Con la direttiva vengono introdotti i Concetti Fondamentali che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i cittadini.

Nella "Carta dei Servizi" ruolo fondamentale assumono l'informazione e la trasparenza.

Per questo l'obiettivo della "Carta" è presentare le attività svolte indicando con chiarezza gli standard di qualità intesi come livello di servizio assicurato, dichiarare il proprio impegno a rispettarli ed a migliorarli e favorire la partecipazione dei cittadini.

Le informazioni contenute nella "Carta" permettono ai cittadini di conoscere meglio la Cooperativa di Solidarietà Sociale "MARINELLA" ed i suoi Servizi.

Ciò consente alla Cooperativa di effettuare una continua verifica per fornire interventi mirati, per correggere situazioni di disagio o disservizio che potranno manifestarsi, in breve, per il miglioramento del servizio.

La "Carta dei Servizi" rappresenta, inoltre, un riferimento per gli operatori della Cooperativa in quanto fornisce i principi e gli indirizzi di orientamento per l'azione di servizio svolta.

*Amministratore Unico*

*Cooperativa di Solidarietà Sociale "MARINELLA"*

*dr. Giuseppe SANSO'*

## **INDICE**

1. PRESTAZIONI OFFERTE
2. CRITERI DI ACCESSO
3. MODALITÀ DI EROGAZIONE E DI FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI
4. STANDARD DI QUALITÀ E RISPETTO DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA
5. PROCEDURE DI RICORSO E DI INDENNIZZO
6. PUBBLICITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

## **BREVE PRESENTAZIONE E MISSION**

La Comunità Alloggio per minori "Marinella" è un servizio previsto tra quelli inseriti nel Catalogo dei Servizi del nuovo Regolamento Regionale N 4/2014 della Campania rivolto specificatamente a minori in condizioni di disagio psico-socio-educativo di entrambi i sessi, dai 13 ai 18 anni. Esso è realizzato all'interno di una struttura residenziale, in godimento alla Cooperativa Marinella, ubicata a Napoli in via Cannavino, n. 4 - quartiere Pianura, ben collegata ai servizi che consentono agli utenti e agli operatori di essere autonomi negli spostamenti.

Il servizio si basa sulla centralità della persona, riconosciuta come soggetto portatore di diritti ed aspettative di emancipazione, nella convinzione che ad ognuno deve essere assicurata una armonica crescita fisica, psichica e morale nel rispetto della proprie capacità e dei propri limiti. Tale impostazione assume una particolare rilevanza per gli interventi rivolti alle persone in età evolutiva. La nostra equipe multi-professionale opera in favore dei destinatari dei servizi principalmente per: garantire interventi di sostegno all'inclusione sociale e alla cittadinanza; tutelare il diritto di ognuno ad una crescita psicofisica armonica; garantire il supporto all'inclusione; promuovere il benessere della persona attraverso la possibilità di godere di adeguati spazi relazionali e a carattere ludico-ricreativo-culturale; tutelare e implementare il diritto all'affettività; favorire la piena espressione delle potenzialità individuali; perseguire l'interesse generale della comunità attraverso la costruzione di processi di promozione umana e culturale e mediante la realizzazione delle pari opportunità nell'accesso ai diritti per tutti. Al fine di raggiungere tali obiettivi generali, particolarmente rivolti alla fascia di utenza della Comunità Alloggio, la Cooperativa Marinella ha costruito e implementato la collaborazione con una fitta rete di soggetti, pubblici e privati, e ha sviluppato rapporti con le diverse agenzie territoriali, quali ad esempio: Comuni e Servizi sociali territoriali, Asl, Ospedali, Questure, Tribunali per Minorenni, Giudici tutelari del Tribunale ordinario, Centro Giustizia Minorile, USSM. Tali rapporti di collaborazione risultano evidentemente fondamentali visto l'ambito di intervento così complesso (i minori e i giovani), dove contemporaneamente pesano in modo rilevante fattori di contesto a più dimensioni (sociali, economici, culturali), dove le stesse caratteristiche dei destinatari variano, anche in modo profondo, a seconda della cultura di provenienza e della tipologia dei modelli e dei progetti migratori.

## 1. Informazioni sulle prestazioni offerte

La Comunità Alloggio per minori “Marinella” è una struttura rivolta all’accoglienza di giovani dai 13 ai 18 anni, di entrambi i sessi, italiani e stranieri, presi in carico dagli enti territoriali. La struttura è situata in Napoli – quartiere Pianura ed è idonea a realizzare le prestazioni previste. Essa è una villetta a due piani con ampio giardino composta da ingresso, cucina e sala da pranzo, zona notte e spazi per le attività educative. Al piano superiore l’ufficio e un ampio terrazzo. La struttura risponde a tutti i requisiti richiesti dalla normativa vigente in materia di sicurezza, antiincendio, possibilità di accesso di persone disabili.

### 1.1. Area di attività cui gli interventi sono destinati

La Comunità Alloggio Marinella, oltre a fornire una situazione alloggiativa protetta, ha l’obiettivo di favorire percorsi di inserimento sociale dei minori accolti, garantendo pari opportunità di accesso al sistema di welfare locale, con particolare riferimento ai presidi ed alle prestazioni socio – sanitarie, assicurando il diritto allo studio e l’accesso ad occasioni ludico – ricreative e favorendo le possibilità di orientamento sociale.

### 1.2. Le finalità perseguite attraverso l’erogazione

Le finalità perseguite, coerentemente con la mission e gli obiettivi del servizio, vengono realizzate mediante i seguenti principi fondamentali e deontologici, propri sia del servizio che dell’ente gestore:

- Eguaglianza: I servizi e le prestazioni erogate sono fornite sulla base di programmi individualizzati concordati con gli ospiti e secondo principi uguali per tutti, nel pieno rispetto delle differenze di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche.
- Imparzialità: Il personale del servizio, nell’esercizio delle proprie attività, e nel rispetto delle differenze, garantisce a tutti gli ospiti l’adozione di comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.
- Continuità: L’assistenza agli ospiti viene fornita in maniera continuativa e senza interruzioni nell’ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.
- Partecipazione degli ospiti: Ogni ospite partecipa alla definizione, in accordo con l’équipe

progettuale, di un programma individualizzato definito sulla base dei singoli bisogni espressi.

- Tutela degli ospiti: E' garantita la possibilità di avanzare suggerimenti, reclami, valutazioni del servizio da parte degli ospiti, dei loro familiari e delle eventuali associazioni di tutela.
- Efficacia ed efficienza: Il servizio è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia. A questo scopo viene applicata una continua attenzione alla qualità dei servizi sottoposta poi a costante verifica. Al fine di rendere trasparente l'attività di accoglienza residenziale ed i servizi annessi, la presente Carta dei Servizi viene consegnata in copia ad ogni utente ed è conservata all'interno della struttura in modo da poter essere visionata dagli ospiti e da chiunque venga accolto al suo interno. Al contempo si precisa che i dati e le informazioni sugli utenti sono considerati dati sensibili e quindi tutelati ai sensi della legge n. 196/2003 e che Marinella, essendo titolare del loro trattamento, ne assicura l'utilizzo nel pieno rispetto del principio di tutela della riservatezza dei dati personali.

### **1.3. Gli obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento**

Coerentemente, e conseguenzialmente, a quanto summenzionato, gli obiettivi specifici che si vogliono perseguire sono:

- Attivare percorsi di presa in carico per gli utenti accolti che, dopo essere stati presi in carico da parte dell'ente locale, possano essere seguiti e supportati.
- Offrire ai giovani ospiti un luogo sicuro e protetto ed una presa in carico complessiva che siano in grado di favorire una crescita sana, un percorso di inclusione socio-educativo ed il raggiungimento di una equilibrata autonomia.
- Creare una rete di supporto, pubblica e privata, per i giovani presi in carico, capace di fornire risposte immediate ai bisogni emergenti e complessi.
- Offrire una possibilità concreta di intraprendere dei percorsi di autonomia e di emancipazione, dalle situazioni di difficoltà e di debolezza, attraverso l'utilizzo di una programmazione individualizzata e partecipata, che definisca le finalità, i tempi e le modalità del percorso, nonché i contorni della relazione che si instaura tra destinatari-operatori-servizio mediante una presa in carico che riconosca la persona, qualunque sia la sua condizione e qualsivoglia siano le sue possibilità, come soggetto attivo, capace di effettuare scelte ed assumere responsabilità.

- Promuovere sul territorio la diffusione di una cultura innovativa e positiva, favorendo una migliore conoscenza di tutti verso gli universi dei ragazzi attraverso percorsi formativi e informativi.
- Realizzare azioni di ricerca, di analisi culturale, di confronto e di dibattito sui temi dei minori e dei giovani.

#### **1.4. Le modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione**

La Comunità Alloggio Marinella è aperta 24 ore su 24 per tutto l'anno. L'accoglienza residenziale è subordinata alla definizione ed accettazione da parte del giovane di un programma individualizzato di benessere e cittadinanza, pertanto al fine di garantire un'accoglienza ed un servizio di qualità viene realizzato un colloquio strutturato volto a raccogliere la storia del ragazzo e a valutare la possibilità di intraprendere un percorso di inserimento. Il primo momento di ascolto, oltre a rappresentare una possibilità di contenimento dei vissuti emotivi, fornisce una prima risposta ai bisogni, offrendo informazioni utili ed un primo orientamento, sostiene l'emersione della domanda di aiuto, consentendo un graduale avvicinamento da parte dell'utente al servizio. Contestualmente si chiede agli ospiti di sottoscrivere e rispettare alcune regole di comunità, contenute nel Regolamento interno della struttura (nel quale vengono richiamate le basilari norme della convivenza, del rispetto reciproco e della solidarietà). Gli ospiti sono tenuti inoltre a collaborare per la gestione della casa attraverso turni di volta in volta definiti in relazione alle esigenze; si vuole condividere, quindi, un patto sociale tra l'ospite e gli operatori del servizio. La durata dell'accoglienza è strettamente collegata all'andamento del programma individualizzato del giovane. Le richieste di inserimento dei minori-giovani presso la Comunità possono essere inoltrate per mezzo dei Servizi Sociali dei Comuni richiedenti, dei Tribunali per i Minorenni e di altri soggetti responsabili (comunità, case famiglia, ecc.). Pertanto, l'accoglienza residenziale è subordinata alla definizione, all'accettazione e al rispetto, da parte del giovane, di un programma educativo individualizzato di benessere e cittadinanza (PEI). La Comunità può accogliere **un massimo di 6 giovani**, dai 13 fino ai 18 anni d'età, di ambo i sessi, anche immigrati. In caso di sovrannumero delle richieste per l'ammissione verranno seguiti criteri di scelta basati sulla definizione dello stato di bisogno e sulla possibilità di attivazione del percorso individualizzato.

#### **1.5. Le risorse professionali e tecnologiche impiegate**

La Cooperativa Marinella, nell'assicurare ai propri dipendenti e collaboratori l'applicazione dei contratti di lavoro e dei relativi accordi integrativi, prevede la presenza del personale, previsto nel servizio di accoglienza residenziale per minori e giovani, secondo i termini e i tempi stabiliti dalla normativa vigente. Il personale impegnato nel servizio è dotato di particolare sensibilità, attitudine e competenza tecnica, e ha già al suo attivo un notevole bagaglio di esperienze e formazione nel campo dei servizi rivolti ai minori, nonché la capacità di coordinare servizi in rete e di lavorare in équipe integrata. L'ottica adottata per l'aggiornamento continuo è la formazione permanente a tutti i livelli di intervento e di competenze. Gli operatori devono assumere una strategia operativa improntata:

- All'efficienza: la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- All'efficacia: la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione.

Il loro agire deve essere:

- Corretto, garantendo la conformità alle regole;
- Favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- Tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- Autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

Gli operatori ispirano i loro comportamenti, nei confronti dei destinatari, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità; inoltre gli operatori del Servizio sono impegnati, nei rapporti con gli utenti, ad utilizzare in ogni occasione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari. Tutti i dipendenti e gli operatori, oltre che gli ospiti, sono coperti da assicurazione contro gli infortuni, la responsabilità civile e di copertura rischi mediante idonea polizza assicurativa e mediante polizza assicurativa accesa presso l'INAIL.

In definitiva l'équipe della Comunità Marinella risulta così costituita:

- Responsabile della Comunità;
- Educatori Professionali operatori di terzo livello;
- Operatori sociali – operatori di secondo livello;

#### **1.6. Le risorse di comunità coinvolte**

La Comunità Alloggio Marinella si connota come un luogo aperto al territorio che favorisce la partecipazione dei ragazzi alle opportunità formative e ludiche presenti sul territorio. Gli operatori impegnati nel servizio attiveranno la rete delle risorse territoriali, creando opportunità di socializzazione e di inserimento per i ragazzi oltre che occasioni per la sensibilizzazione della comunità locale e lo sviluppo degli attori e dei soggetti presenti sul territorio, nella direzione dell'integrazione dei servizi, della programmazione degli interventi, della valorizzazione dei progetti e delle competenze, al fine di favorire un processo di presa in carico del problema/fenomeno da parte degli operatori sociali, dei formatori e del volontariato, sia quelli già impegnati su alcuni interventi realizzati nei quartieri oggetto di intervento, sia eventualmente anche esterni. Al di là dei singoli casi dei giovani accolti e presi in carico, di quelli seguiti nei percorsi di autonomia attraverso i servizi del territorio, il senso dell'agire sociale del Servizio è da leggere in connessione con i cambiamenti da promuovere sul contesto comunitario e nelle dinamiche socioculturali relative alla percezione dei fenomeni sui quali interviene. Bisogna agire quindi con una duplice funzione: la prima è offrire ai destinatari un luogo dove sottrarsi ai rischi di marginalità e devianza, e riflettere sulle situazioni e sui vissuti, nonché vivere la possibilità concreta di intraprendere un percorso risolutivo di uscita da situazioni di difficoltà, con l'offerta di opportunità, di una rete di supporto per la costruzione dell'autoconsapevolezza e dell'autostima; la seconda, dirompente rispetto ad un impianto culturale dominante, è quella di rappresentare un luogo indispensabile e di conoscenza, sia per i ragazzi ma soprattutto per la comunità locale, in quanto si interviene su adolescenti e ragazzi in perenne contraddizione tra la necessità di essere “grandi”, per affrontare la strada, con le sue situazioni di precarietà e di dinamiche da “grandi”, e la voglia di essere “piccoli” per poter veder riconosciute, come diritto, le proprie esigenze di socialità e di affetto. Le complesse dinamiche sociali e culturali che sono alla base del fenomeno dell'universo giovanile, sono un aspetto sul quale bisogna pertanto intervenire attraverso un intervento bifronte, sia attraverso interventi di inclusione e di autonomia verso i ragazzi e sia verso una corretta lettura del fenomeno verso gli attori e gli enti del territorio (incidendo sulla diffusione delle informazioni, sull'omogeneizzazione delle pratiche operative, sulla standardizzazione dei percorsi di intervento il coinvolgendo di tutta la rete dei

servizi). Ed è proprio verso l'intera rete del sistema dei servizi locali che va indirizzata la diffusione del lavoro di accoglienza dei giovani soli. Di fatto il lavoro di rete, dal macro-livello sistemico istituzionale al livello micro degli operatori, in genere si articola in un'ampia frammentazione delle agenzie erogative formali ed informali, e accanto alle varie circostanze concrete che costituiscono i singoli compiti degli operatori sociali si trova una pluralità di rappresentanti di quelle agenzie, che spesso si muovono ed agiscono disordinatamente. In forza di ciò, ed in particolare con una tematica così complessa (l'accoglienza dei giovani), dove pesano in modo rilevante fattori di contesto a più dimensioni (sociali, economiche, culturali), dove le stesse caratteristiche dei destinatari variano, anche in modo profondo, a seconda della cultura di provenienza e della tipologia dei modelli e dei progetti, c'è bisogno di una serie di interventi integrati e coordinati, gestiti da più soggetti territoriali, pubblici o privati, in base alle diverse abilità e competenze. In tale ottica la Cooperativa Marinella ha costruito e implementato la collaborazione con una fitta rete con le diverse agenzie territoriali, quali ad esempio: Comuni e Servizi sociali territoriali, Asl, Ospedali, Questure, Tribunali per Minorenni, Giudici tutelari del Tribunale ordinario, Centro Giustizia Minorile, USSM, IPM, Centri per l'impiego, scuole, associazioni, strutture sportive, organizzazioni del Terzo Settore. ecc. Infine il servizio si avvale di una propria rete interna di servizi rivolti ai Minori (programmi individualizzati per l'inserimento sociale e l'emancipazione; percorsi qualificanti di istruzione, formazione professionale ed orientamento al lavoro, ecc...).

## **1.7. PROGETTO EDUCATIVO GENERALE**

Il progetto educativo è sempre frutto dell'elaborazione dell'equipe che insieme lo "dà alla luce". Ogni operatore porta all'equipe il suo contributo osservativo e un abbozzo di progetto con l'idea di discuterlo insieme ai colleghi, per mettere insieme punti di vista diversi e competenze multidisciplinari. Nell'elaborazione del progetto si intrecciano e si amalgamano idee, timori e aspettative. Queste ultime si presenteranno sotto un triplice aspetto: quelle degli operatori della Comunità, della famiglia, dei servizi sociali.

Gli Educatori cercano di affidarsi ai dati reali che raccolgono mantenendo una posizione il più possibile obiettiva, compito solo in apparenza semplice, poiché la componente umana spesso ci fa sentire sospesi tra i desideri "salvifici" e "l'abbattimento" nei confronti delle situazioni più disagiate. Certamente si impegnano a non perdere mai l'entusiasmo per l'aspetto creativo del lavoro che svolgono e per quanto loro stessi hanno da imparare dal rapporto con gli altri.

Dopo la fase di conoscenza iniziale è opportuno chiedere all'utente la sua opinione sulle cose che gli operatori propongono e anche sugli obiettivi da raggiungere e, quando l'utente riferisce aspettative incongrue, l'operatore non dovrà mai rispondere con un NO, ma dare spiegazioni e supporti per stimolare nuove rielaborazioni. E' importante, infine, stabilire dei traguardi finali, degli obiettivi da raggiungere, e questo può significare dover prendere una posizione su alcuni temi centrali, che dovrà essere comunque elastica e consapevole di poter essere modificata, se necessario. La definizione degli obiettivi costituisce il fulcro del progetto educativo. Per progettare si parte dagli ideali. E' infatti necessario immaginare ciò a cui si vuole arrivare, senza dimenticare la situazione concreta. Gli ideali, per quanto nobili, costituiscono una base di partenza nella stesura del progetto ma per concretizzarsi devono essere "obiettivi raggiungibili" e l'Educatore individua anche le "modalità per raggiungerli", in poche parole si tratta di contestualizzare il proprio operato, riferendosi al cosa fare, con quali risorse, con quali metodologie. Parlando di ideali, appare subito evidente un problema che affligge l'educatore: la gestione dell'incertezza. Questo è uno degli elementi centrali a cui fare riferimento in una situazione progettuale. Progettare significa trasformare situazioni esistenti in situazioni desiderate. In sintesi ciò che caratterizza l'azione progettuale è l'obiettivo, spesso più di uno che il progetto intende perseguire. Questo delimita il campo di intervento, definendo vincoli, ruoli, risorse e azioni specifiche. Se l'intervento educativo non è finalizzato agli obiettivi, difficilmente sarà utile e funzionale. Gli obiettivi si individuano a partire dai bisogni dell'utente, che egli esprime attraverso la relazione. Sulla base dei bisogni, utilizzando le risorse e le potenzialità, si finalizza l'intervento terapeutico mirato e organizzato, sul singolo e sulla famiglia. Abbiamo tracciato il percorso di un progetto che inizia da ciò che esiste nel presente e si proietta nel futuro in vista del "cambiamento" e del raggiungimento degli obiettivi individuati. Gli obiettivi devono essere congrui rispetto a:

- le problematiche esistenti nell'individuo e nella sua famiglia di origine prendendo in esame almeno il sistema trigerazionale;
- le risorse disponibili nell'individuo, nella famiglia di riferimento e nel territorio circostante;
- gli strumenti che è possibile mettere in campo per facilitare il percorso tracciato (professionalità interne ed esterne alla struttura, qualità del gruppo degli utenti presenti nella struttura, possibilità di frequenza a corsi di formazione vari, possibilità di inserimento lavorativo, strumenti informatici, attrezzature interne per creare piccoli laboratori, ecc);

- Il fattore tempo inteso non come uno spazio vuoto tra un evento e l'altro ma come elemento contenitore di attività terapeutiche orientate e finalizzate, ordinate secondo un graduale procedere evolutivo verso gli obiettivi e scandite da un ritmo che restituisce un significato unitario alle esperienze vissute;
- I metodi e le tecniche di intervento utilizzati informati di una strategia adeguata ed eticamente valida in relazione alle specifiche caratteristiche espresse da ogni singolo utente.

Il processo viene quindi periodicamente verificato rispetto al raggiungimento effettivo degli obiettivi intermedi e alla necessità di aggiornare continuamente e centrare meglio l'utilizzo di tutti i fattori messi in campo. I fattori appena elencati sono verificabili nella misura in cui si riesce ad utilizzarli continuamente in modo orientato e consapevole riferendoli costantemente agli obiettivi selezionati. La qualità del lavoro svolto emerge quando gli operatori riescono a porre la persona (l'utente) costantemente in primo piano e quando le azioni terapeutiche sono informate del contesto progettuale.

### **1.8. Gli strumenti e le forme di monitoraggio e valutazione**

Lo scopo della valutazione di progetti nell'ambito sociale può essere considerato quello di attribuire valore alle trasformazioni dei problemi realizzate evidenziando i fattori (tecnici, organizzativi, normativi, economici, sociali, culturali, ecc.) favorevoli e quelli ostacolanti. Possiamo allora sostenere che non è possibile valutare un progetto se non si identificano e rappresentano i bisogni che devono essere soddisfatti e i problemi che devono essere trasformati, sia nelle loro configurazioni più generali (macroproblemi) che nelle espressioni più specifiche (micro-problemi). Registrare il processo di valutazione sui problemi trattati, oltre a rinforzare il senso della valutazione, fornisce il presupposto per mettere in connessione i diversi soggetti interessati alla migliore realizzazione di uno specifico servizio o progetto. Perché sia possibile ai fini valutativi e di rendicontazione per la committenza tenere sotto controllo le variabili relative al processo di attuazione delle azioni progettuali e le variabili relative ai risultati ottenuti si terranno sotto controllo alcuni indicatori che, unitamente all'analisi dei dati qualitativi raccolti, costituiranno la base per attivare le prestazioni erogate, l'attività dell'organizzazione, i percorsi di studio, di ricerca e di implementazione del servizio.

Il sistema di monitoraggio per valutare efficacemente e tempestivamente gli effetti e le trasformazioni reali che l'attuazione dei servizi produce sugli utenti e sul tessuto sociale comunitario, ed, in particolare, in relazione agli obiettivi individuati, per verificare se gli effetti e le trasformazioni, sono coerenti con gli obiettivi o se risulta necessario ed opportuno modificare l'articolazione del progetto e/o delle sue modalità di attuazione. Gli standard generali sui quali si fonda il servizio, sono illustrati nel grafico sottostante:

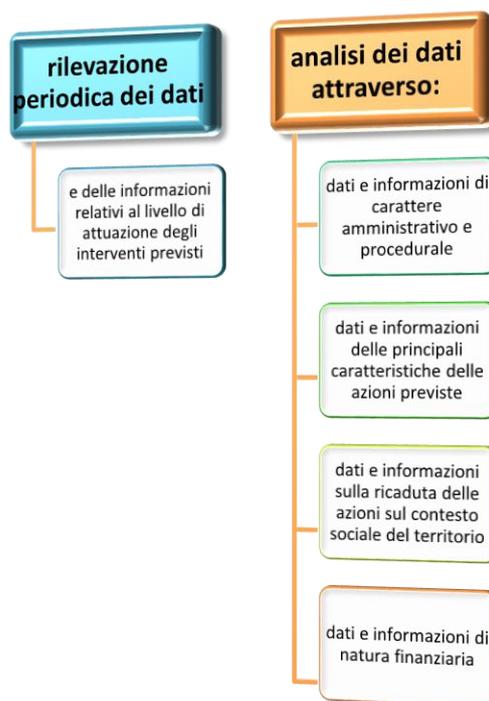


Per maggiore chiarezza, è giusto specificare due tipologie di monitoraggio:

- Il monitoraggio della qualità erogata: avviene attraverso il controllo del Responsabile/Coordinatore della Struttura, il quale, attraverso regolari riunioni e controlli sul lavoro degli operatori e sulla loro soddisfazione (Job Satisfaction), provvede a rilevare quotidianamente il livello delle prestazioni erogate.

- Il monitoraggio della qualità percepita: avviene attraverso l'elaborazione dei questionari di Customer Satisfaction e l'elaborazione di richieste e suggerimenti dagli utenti (schede con l'indice di gradimento). Il Coordinatore documenta l'andamento delle attività affidate e le eventuali proposte migliorative del Servizio con rapporti scritti e dettagliati.

Attraverso questionari di Customer Satisfaction e riunioni periodiche in alcune delle quali vengono coinvolti anche i famigliari degli utenti e gli utenti stessi, è possibile monitorare lo stato delle cose. L'attività di monitoraggio, nello specifico, si struttura su due livelli attuativi, illustrati nel grafico che segue:



I dati rilevati, che saranno trattati con strumenti informatici, genereranno rapporti ed elaborati che conterranno quella che potremmo definire "valutazione" basata su alcuni elementi principali così come illustrato nel grafico sottostante:



Ciò permetterà quindi di individuare immediati elementi, di verificare e monitorare la sostenibilità territoriale, socio-economica e istituzionale delle prestazioni erogate e di valutarne la congruità degli effetti.

## 2. Criterio di accesso alle prestazioni

La Comunità accoglie minori in condizioni di particolare disagio psico – sociale privi, nella maggior parte dei casi di legami familiari significativi o, se presenti, di legami familiari deboli e particolarmente critici. I casi segnalati sono, quasi sempre in carico ai servizi sociali comunali che provvedono a contattare l'équipe della comunità per l'inserimento presso la struttura e per la predisposizione del piano educativo individualizzato. L'accesso al servizio è subordinato alla valutazione da parte dell'équipe multiprofessionale integrata al fine di impostare le ipotesi per il percorso da attivare per il nuovo ospite. Le richieste di inserimento dei giovani, presso la Comunità, possono venire inoltrate per mezzo dei Servizi Sociali dei Comuni richiedenti, dei Tribunali per i Minorenni e di altri soggetti responsabili (comunità, case famiglia, ecc.). Nel caso di segnalazioni da parte di Enti, si richiede, al fine dell'accoglienza residenziale, la seguente documentazione: Richiesta di accoglienza e Relazione

esplicativa del bisogno espresso. Tale documentazione viene ad aggiungersi al “Registro degli ospiti” nel quale, nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e tutela dei dati personali, verranno conservati tutti gli atti e i documenti relativi la persona ospitata. Successivamente l'accoglienza residenziale verrà subordinata alla definizione, all' accettazione e al rispetto, da parte del giovane, di un programma educativo individualizzato (PEI) di benessere e cittadinanza, che verrà costruito insieme dall'équipe integrata del servizio ed il giovane stesso.

### **3. Modalità di erogazione e di funzionamento**

Il lavoro di sostegno al percorso di emancipazione, da realizzarsi all'interno della Comunità Alloggio, si caratterizza per la presenza dei Programmi Educativi individualizzati. Essi sono considerati indispensabili per garantire alle persone prese in carico il diritto alla partecipazione e alla strutturazione partecipata del percorso di inserimento e di emancipazione. Il Programma individualizzato sarà elaborato dopo un periodo iniziale di conoscenza ed osservazione; per tutti gli ospiti saranno attivati percorsi diversificati in base ai bisogni, alle motivazioni, alle difficoltà e al grado di sviluppo di ognuno, ma tutti finalizzati al potenziamento e alla ricostruzione della fiducia in se stessi e delle capacità di base, nonché allo sviluppo del patrimonio di opportunità relazionali. Nella predisposizione del Programma individualizzato si terrà conto dei seguenti criteri: definizione degli aspetti problematici e delle risorse in collaborazione con i servizi sociali; definizione e redazione del programma d'intervento contenente: tempi, obiettivi progettuali individuali, attività e fasi, prospettive, piano per le dimissioni, modalità di valutazione, coinvolgimento della famiglia d'origine, provvedimenti della magistratura minorile. Le persone accolte saranno considerate come attori attivi e partecipanti ai loro percorsi di emancipazione, e per questo in grado di assumersi responsabilità e di produrre investimenti. Le relazioni saranno centrate su atteggiamenti non giudicanti, disponibili ad accogliere l'altro nella sua complessità, facendosi carico dei limiti e valorizzando le sue risorse. Infine verranno attivate tutte le forme di integrazione con la rete dei servizi sociali del territorio al fine di garantire una corretta realizzazione dei piani individuali dell'utente. L'offerta dei servizi erogati e delle attività, supportate dalle metodologie summenzionate, saranno diverse e suddivise per obiettivi specifici:

- Garantire l'accoglienza e la presa in carico: Accoglienza residenziale, Tutoraggio individuale e ascolto, Programmazione educativa individualizzata, Valutazione in itinere, Coinvolgimento della famiglia d'origine, laddove possibile Percorsi di autonomia alloggiativa.

- Garantire pari opportunità di accesso al sistema di welfare locale: Consulenza legale, Orientamento e accompagnamento ai servizi socio-sanitari, Attività di riduzione dei danni.
- Garantire il diritto allo studio: Iscrizione e accompagnamento scolastico, Favorire e rafforzare le possibilità di inserimento lavorativo: Orientamento al lavoro, Preformazione Formazione professionale, Attivazione di Tirocini formativi Erogazione di "Borse di Cittadinanza" e di "Borse lavoro".
- Garantire l'accesso a spazi e luoghi per esperienze ludico-ricreative: Attività di socializzazione, Attività laboratoriali (linguistici, musicali, di manipolazione, di giornalismo, ecc.), Attività sportive, Visite culturali.

Tutte le prestazioni erogate sono completamente gratuite per i destinatari del servizio, non è prevista nessuna compartecipazione dei costi. **Le tariffe per persona al giorno sono quelle previste dalla normativa regionale vigente in materia di comunità alloggio per minori, cioè € 98,86 pro-die pro-capite.** Per il trattamento dei dati personali il servizio si attiene a quanto previsto dalle normative vigenti sulla privacy e sulla gestione delle informazioni. E' garantita, quindi, la massima riservatezza.

#### 4. Standard di qualità e rispetto dei livelli essenziali di assistenza

Il lavoro sociale agito nella Comunità Marinella è orientato a concepire il servizio erogato nel più generale rispetto dell'utenza.

Per il controllo degli standard qualitativi relativi alla tutela e garanzia dei giovani ospiti sono stati individuati tre elementi:

- 1) la relazione; 2) il processo di erogazione; 3) la struttura;

Ciascuno di questi elementi del servizio racchiude al suo interno delle dimensioni di qualità fondamentali per rendere coerenti la "mission" con le procedure operative. In particolare, è posta attenzione sugli aspetti rilevanti per il grado di soddisfazione e per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Componenti del servizio	Dimensioni di qualità
Relazione	Accoglienza

	Rispetto della persona
Processo	<p>Trasparenza</p> <p>Tempestività</p> <p>Professionalità</p> <p>Integrazione</p> <p>Continuità</p> <p>Adeguatezza</p>
Struttura	<p>Comfort</p> <p>Accessibilità</p>

Dalle dimensioni di qualità si possono dedurre delle proposizioni che specificano ulteriormente l'impegno che il servizio decide di assumere. I criteri di qualità sono in tal modo direttamente legati agli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente e possono essere formulati come espressioni facenti parte di un decalogo al quale il servizio dovrebbe attenersi.

Dimensioni di qualità coinvolta	Criteri
Accoglienza	All'utente deve essere garantito un sistema di accoglienza
Rispetto della persona	All'utente deve essere garantita una relazione rispettosa della persona
Trasparenza	All'utente deve essere garantita la trasparenza delle decisioni

Tempestività	All'utente deve essere assicurato un intervento tempestivo
Professionalità	All'utente deve essere garantita la professionalità dell'intervento
Integrazione	All'utente deve essere garantito un sistema integrato
Continuità	All'utente deve essere garantita la continuità nell'assistenza
Adeguatezza	All'utente deve essere garantito un servizio consono al bisogno
Comfort	All'utente deve essere garantita una struttura confortevole
Accessibilità	All'utente deve essere garantita facilità di accesso al servizio

Per controllare il livello di qualità relativo ad un criterio sono selezionati gli indicatori, cioè informazioni e dati che registrano fenomeni ritenuti indicativi di un criterio di qualità. In relazione agli indicatori reperiti presso fonti organizzate e tramite indagini sul campo (questionari di soddisfazione degli utenti, schede di accesso, schede di rilevazione del bisogno, ...) che rappresentano quindi variabili quantitative o parametri qualitativi, sono fissati gli standard.

Lo standard è un valore atteso per un certo indicatore, un punto di riferimento per orientare l'azione del servizio, una garanzia per l'utenza in quanto rappresenta un obiettivo che il servizio si impegna a raggiungere.

<b>Criteri</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>
All'utente deve essere garantito un sistema di accoglienza	Grado di soddisfazione degli utenti su cortesia e disponibilità degli operatori	Disponibilità di personale con competenze tecniche e relazionali
All'utente deve essere garantita una relazione rispettosa della persona	Esistenza di un ambiente che consente la riservatezza dei colloqui	Effettivo utilizzo di ambienti riservati per colloqui
All'utente deve essere garantita la trasparenza delle decisioni	Grado di conoscenza sulle modalità di accesso al servizio manifestato dalla popolazione di riferimento	Disponibilità della documentazione relativa alla regolamentazione d'accesso ed al funzionamento
All'utente deve essere assicurato un intervento tempestivo	Giorni intercorrenti tra la presentazione della domanda e la prima risposta del servizio	Il servizio è in grado di fornire risposte al bisogno presentato con tempestività ed immediatezza.
All'utente deve essere garantita la professionalità dell'intervento	Impegno di personale con professionalità e competenze adeguate	Effettivo utilizzo di operatori adeguati professionalmente
All'utente deve essere garantito un sistema integrato	Gestione unitaria degli accessi, attivazione di aree di integrazione	Presenza di luoghi unificati per l'accesso e rete territoriale per la presa in carico
All'utente deve essere garantita la continuità nell'assistenza	Periodi di interruzione tra un affidamento ed il successivo	Assenza di interruzione nell'erogazione delle attività

All'utente deve essere garantito un servizio consono al bisogno	Grado di soddisfazione degli utenti su effettiva risposta al bisogno rilevato	Il grado di soddisfazione dell'utenza non deve essere inferiore a 8/10
All'utente deve essere garantita una struttura confortevole	Presenza di ambienti che consentano situazioni di agio e benessere	Effettiva presenza di ambienti che consentano situazioni di agio e benessere
All'utente deve essere garantita facilità di accesso al servizio	Collocazione della struttura in prossimità delle fermate del trasporto pubblico	Effettiva accessibilità agli ambienti presso cui sono erogati i servizi

Infine vengono di seguito indicati i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità del servizio:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di funzionamento del Servizio	24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento specifico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	100% operatori coinvolti

---

INFORMAZIONI  ALL'UTENZA	Identificabilità del personale	Agevole identificazione con cognome, nome e funzione  ben visibili
--------------------------------	--------------------------------	---

## 5. Procedure di ricorso e di indennizzo

I destinatari del servizio possono presentare osservazioni, proposte, opposizioni o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle prestazioni e dei servizi da loro richiesti o loro rivolti mediante la compilazione di apposito modulo distribuito a cura degli operatori della Comunità.

I reclami possono provenire dall'utente, dal familiare di un utente o da un suo rappresentante. Il reclamo potrà essere consegnato personalmente, i giorni martedì e giovedì dalle ore 10.00 alle ore 16.00 presso la sede di Marinella, in caso diverso a mezzo raccomandata o email o fax.

La procedura di reclamo prevede le seguenti fasi: le segnalazioni di insoddisfazione ed i reclami possono essere inoltrati mediante le suddette modalità. Una volta ricevute, vengono trasmesse al Responsabile del Servizio il quale provvede ad avviare e seguire l'intero iter procedurale del reclamo. Dopo una prima valutazione, in base alle informazioni ricevute, il Responsabile, in collaborazione con gli operatori dell'équipe, verifica se il reclamo ha una sua fondatezza o meno. Nel caso sia ritenuto infondato o non di competenza del Servizio o dell'Ente Gestore il Responsabile risponde all'utente motivando le ragioni della infondatezza del suo reclamo.

Se il Reclamo è ritenuto giustificato, viene comunicato all'utente l'azione che si è deciso di intraprendere per risolvere il problema. Questi riceve una risposta al reclamo presentato entro sette giorni dalla ricezione dello stesso da parte del Servizio e/o della cooperativa. Nei casi in cui ci sia carattere d'urgenza, il tempo per la risposta viene ridotto a due giorni. Nel caso di accesso diretto viene immediatamente stabilito un indennizzo adeguato pari alla restituzione della somma erogata quale riconoscimento per il servizio non goduto, in caso di accesso tramite servizi sociali viene stabilito direttamente o viene rinviato al foro del territorio di competenza.

La Nostra Carta dei servizi prevede la corresponsione all'utente di una somma non inferiore a € 50,00 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.

## **6. Pubblicità della Carta dei servizi**

La Carta dei Servizi della Comunità Marinella è tenuta a disposizione degli utenti all'interno dell'appartamento, in disponibilità degli interessati al servizio e viene pubblicata aggiornata sul sito della Comunità nonché sul portale [www.serviziaminori.it](http://www.serviziaminori.it), a cura del settore comunicazione dell'Ente gestore.

## **7. INFORMAZIONI GENERALI e CONTATTI**

### **Comunità alloggio per minori "Marinella"**

Via Cannavino, n. 4 - Napoli

### **Uffici della Cooperativa di Solidarietà Sociale "Marinella"**

Via Centro Direzionale isola G1- 80143- Napoli

tel. e fax 081/19103870 - 081/7261191

Mail: [coopmarinella@libero.it](mailto:coopmarinella@libero.it);

Pec: [coop.socialemarinella@pec.it](mailto:coop.socialemarinella@pec.it)

Napoli, 18/03/2024