Zante

Comunità alloggio

**"Gunè"**

Via Parrocchia 28
80030 Scisciano (NA)
Tel/fax 08118583951
Email gune.zante@libero.it

# CARTA DEI SERVIZI

# INDICE


1. ENTE GESTORE
2. PRESTAZIONI OFFERTE
3. MODALITA' ORGANIZZATIVE E GESTIONALI DEL PROCESSO DI EROGAZIONE
4. CRITERI DI ACCESSO
5. MODALITA' DI EROGAZIONE E DI FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI
6. STANDARD DI QUALITA' E RISPETTO DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA
7. PROCEDURE DI RICORSO E DI INDENNIZZO
8. PUBBLICITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

**1.ENTE GESTORE**

La cooperativa sociale "Zante", nasce nell'anno 2013 per iniziative di un gruppo di amiche che da anni prestano la loro attività e professionalità per il terzo settore , al fine di favorire la promozione dei diritti, la qualità della vita, lo sviluppo, la realizzazione individuale e la socializzazione di minori in condizioni familiari disagiate o comunque, socialmente svantaggiate.

La cooperativa si prefigge lo scopo mutualistico di perseguire l'interesse generale della comunità e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi educativi, socio-sanitari ed assistenziali.

**1. BREVE PRESENTAZIONE E MISSION**

La Comunità Alloggio per minori " Gunè" 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 sociale Zante, ed è ubicata a Scisciano in via Parrocchian.28 in pieno centro cittadino

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, 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

Gunè, la cooperativa Zante 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 vista l'ambito di intervento così complesso (i minori e i giovani), dove contemporaneamente 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 delle cultura di provenienza e della tipologia dei modelli e dei progetti.

**Informazioni sulle prestazioni offerte**

La Comunità Alloggio per minori " Gunè " 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 ben collegata ai servizi che offre la città: scuole centri sportivi, centri commerciali e servizi di trasporto. Educatori e ospiti possono raggiungere in pochi minuti i vari contesti sopra menzionati senza l'utilizzo di alcun mezzo di trasporto. La struttura è facilmente raggiungibile con i treni della Ferrovia Circumvesuviana, ben collegata con tutte le altre province campane. per chi viaggia con mezzi propri la struttura è raggiungibile da tutte le province attraverso la rete Autostradale, Autostrada del Sole – uscita Nola. Circumvallazione SS7Bis che collega Scisciano con l'Asse Mediano, Nola - Villa Literno e gli altri paesi dell'hinterland napoletano

La struttura è un appartamento posto al I piano di una palazzina a solo 2 piani di circa 170mq. Composto di 3 camere da letto doppie e triple ed una camera riservata all'ufficio e all'operatore di notte; 2 bagni, cucina che si affaccia su un ampio terrazzo con tutti i confort per trascorrere le calde serate estive.

Tutta la casa è coperta da un terrazzo calpestabile adatto all'organizzazione di eventi

L'accesso all'abitazione dalla strada è in un ampio cortile di utilizzo della sola comunità. Le stanze sono fornite di ampi balconi per cui è molto luminosa e arieggiata. Gli spazi sono articolati ed organizzati in modo da assicurare ai minori una ospitalità di tipo familiare (ambienti personalizzati ed ordinati per tutelare la riservatezza) e di rispondere allo stesso tempo, alla necessità del lavoro educativo

La struttura risponde a tutti i requisiti richiesti dalla normativa vigente in materia di sicurezza, antiincendio, possibilità di accesso di persone disabili.

**Area di attività cui gli interventi sono destinati**

La Comunità Alloggio Gunè, 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.

**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. Trasparenza delle informazioni e tutela della privacy Al fine di rendere trasparente l'attività di accoglienza residenziale ed i suoi 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 la cooperativa Zante , essendo titolare del loro trattamento, ne assicura l'utilizzo nel pieno rispetto del principio di tutela della riservatezza dei dati personali.

**Gli obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento**

La comunità alloggio Gunè risponde ad un bisogno di tipo sociale, strettamente connesso ad esigenze educative: Accogliere dei ragazzi in difficoltà che non hanno potuto trovare un contesto familiare equilibrato in grado di tutelare la loro crescita " normale" le esperienze vissute da un ragazzo nei suoi primi anni di vita costituiscono una base affettiva/cognitiva/relazionale/espressiva che condiziona inevitabilmente la costruzione della sua personalità. In tale prospettiva, trattandosi di minori che presentano problemi di "destrutturazione" delle capacità e potenzialità positive dei minori, ponendo nuove basi per la conduzione di una esistenza non marginale.

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 un 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, e 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.

## 3.LE MODALITA' ORGANIZZATIVE E GESTIONALI DEL PROCESSO DI EROGAZIONE

La Comunità Alloggio Gunè 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 di profondità 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 della 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 alla cooperativa  Zante 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 minori , dai 13 fino ai 18 anni d'età, di ambo i sessi, anche immigrati. In caso di sovrannumero, per motivate esigenze educative e per criteri di scelta basati sulla definizione dello stato di bisogno e sulla possibilità di attivazione del percorso individualizzato, potranno essere ospitati in aggiunta n.2 utenti come previsto dal Catalogo dei Servizi Regione Campania del 28.04.2014 in quanto le camere usufruiscono di una metratura superiore ai 18 mq.  .

**Le risorse professionali e tecnologiche impiegate**

Zante, 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 ai seguenti principi:

- 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;
- 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'equipe della Comunità " Gunè" risulta così costituita:

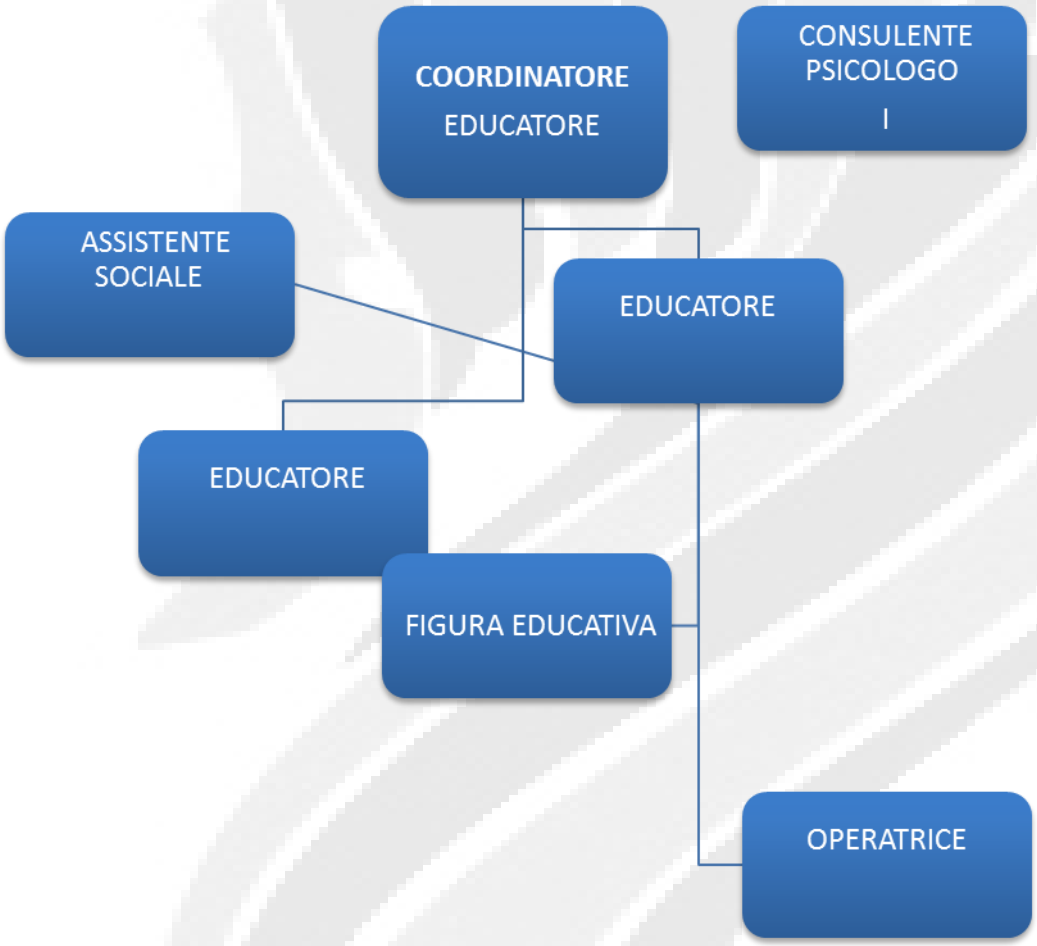
- **Coordinatore;**
- **Educatori Professionali;**
- **Consulente psicologo;**
- **Assistente Sociale**
- **Consulente legale;**
- **Operatori sociali**

# - ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE

-

-

-




**Le risorse di comunità coinvolte**

La Comunità Alloggio 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, di affetto, di "coccole" e di gioco. 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 sociale "Zante" 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, imprese artigiane e commerciali, organizzazioni del Terzo Settore. ecc. Infine il servizio si avvale di una propria rete interna di servizi rivolti ai Minori stranieri non accompagnati (mediazione linguistico-culturale; programmi individualizzati per l'inserimento sociale e l'emancipazione; percorsi qualificanti di istruzione, formazione professionale ed orientamento al lavoro; assistenza legale, ecc.)

**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.) favorenti 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 specifi[illegible]gie di mon[illegible]

- **Il monitoraggio della qualità erogata**: avviene attraverso il controllo del Coordinatore e dell'Assistente sociale della struttura i quali, attraverso regolari riunioni e controlli sul lavoro degli operatori e sulla loro soddisfazione (*Job Satisfaction*), provvedono 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.

## 4. CRITERI DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

L'accesso al servizio è subordinato alla valutazione da parte dell'équipe multi professionale 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 alla cooperativa Zante 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.

**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:

1.definizione degli aspetti problematici e delle risorse in collaborazione con i servizi sociali;

2.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.

3.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, nonché con i servizi rivolti dalla cooperativa Zante, 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.
-

## 5. STANDARD DI QUALITA'

**Standard di qualità e rispetto dei livelli essenziali di assistenza**

Il lavoro sociale agito nella Comunità Gunè 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:

- la relazione;
- il processo di erogazione;
- 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<br>Rispetto della persona |
| **Processo** | Trasparenza<br>Tempestività<br>Professionalità<br>Integrazione<br>Continuità<br>Adeguatezza |
| **Struttura** | Comfort<br>Accessibilità |

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.

| Criteri | Indicatori | Standard |
|---|---|---|
| **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 6/8 |
| **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 |

**REGOLE DI COMPORTAMENTO DEI MINORI**

Le regole di base della Comunità sono periodicamente verificate dall'equipe dall'équipe educativa nel momento in cui vi sono nuove ammissioni o cambiano le esigenze di ospiti già presenti.

Possono essere così riassunte:

- Rispettare gli orari
- Tenere in ordine le proprie cose
- Uso regolare del TV e del telefono
- Divieto di fumare
- Rispetto dell'ambiente e delle cose altrui
- Rispetto degli operatori e degli altri ospiti

**I DIRITTI DEGLI OSPITI E LE RELATIVE FORME DI TUTELA E GARANZIA**

La comunità riconosce i minori portatori e titolari di tutti quei diritti civili e sociali riconosciuti all'uomo, tra cui il diritto alla protezione da ogni forma di violenza o abuso, il diritto a vedere rispettata la propria personalità, il diritto alla riservatezza e alla privacy il diritto a formarsi una propria opinione e a poterla esprimere nella piena libertà, il diritto alla libertà di cercare, ricevere e diffondere informazioni, il diritto alla libertà di coscienza e di religione, il diritto alla libertà di associazione e di riunione, il diritto all'istruzione , il diritto al riposo e allo svago.

| **GIORNATA TIPO:** | |
|---|---|
| **7,00- 7,50** | **Risveglio** |
| | **Cura della persona: igiene personale, cambio abiti……..** |
| | **Cura degli effetti personali** |
| **7,50- 8,10** | **Prima colazione** |
| **8,10-13,30** | **Accompagnamento a scuola( se in età scolare) o corso professionale o attività lavorativa** |
| **13,30-14,00** | **Rientro da scuola** |
| **14,00-14,45** | **Pranzo** |
| **14,45-15,45** | **Riposo/gestione personale dei propri spazi** |
| **15,45- 18,00** | **studio e attività** |
| **Dalle 18,00 personali,** | **attività strutturate come da PEI, sportive laboratoriali, uscite percorsi terapeutici** |
| | **sostegno psicologico……** |
| **20,00** | **cena** |
| **20,45-22,00** | **dopocena: coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti; momenti di relax** |

**RETTE**

A fronte dei servizi delle attività delle prestazioni erogate è richiesto un contributo economico €90,00 all'ente che provvede al pagamento la retta giornaliera per ogni minore è determinata con Delibera di Giunta Regionale .n 1351 art.27 del Regolamento Regionale n.6 del 18/01/2006 in vigore dal 1 gennaio

2008. La Retta è relativa a tutte le spese di mantenimento quotidiane e ordinarie della struttura residenziale, compresi l'alloggio, il vitto l'abbigliamento i materiali e le attività educative, i beni personali, eventuali spese di farmacie e cure mediche, nonché le quote da corrispondere al personale interno ( educatori ed operatori ) ed esterno ( professionisti) e le coperture assicurative per gli operatori e gli ospiti. Non sono previsti di regola interventi integrativi da parte degli utenti e delle loro famiglie.

## 6. PROCEDURE DI RICORSO ED 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 presso la sede della comunità , 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 di Nola.

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.

## 7. PUBBLICITA' DELL CARTA

La Carta dei Servizi della Comunità Gunè è tenuta a disposizione degli utenti all'interno dell'appartamento, in disponibilità degli interessati al servizio e viene pubblicata aggiornata sul sito info@cooperativazante.it .

**. INFORMAZIONI GENERALI e CONTATTI**

**Comunità alloggio per minori “ Gunè “**
Via Parrocchia 28 – Scisciano
Società Cooperativa Sociale “ Zante”
**Sede legale : via Conte di Lemos 4**
**80011 Acerra Na**
**Email coopsoczante@libero.it- gune.zante@libero.it**

**Legale rappresentante/ assistente sociale dott.ssa Annamaria Consales cell. 3394155701 - 3293881692**

**Educatore professionale -dott.ssa Filomena Siciliano cell. 3384905930 - 3298820758**

***Sito – info@cooperativazante.it***