



CARTA DEI SERVIZI
Comunità Alloggio
“Utopia Ilaria”

“SHANNARA”
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

**Cooperativa Sociale costituita ai sensi delle Legge 381/91 ONLUS di diritto
(comma 8 dell'articolo 10 del D.Lgs. n. 460/1997)**

Sede legale e operativa:
Via Bellucci Sessa, 18 – 80055 – Portici (Na) Tel/Fax: +39 0817761647
info@cooperativashannara.it
PEC: shannara1@legalmail.it
www.cooperativashannara.it

Procedura di realizzazione

La Carta dei Servizi è stata redatta dallo staff psico-educativo della Comunità Alloggio e viene revisionata con cadenza annuale per consentire l'aggiornamento di eventuali variazioni del servizio e migliori standard di qualità in relazione alle segnalazioni delle Amministrazioni e degli utenti stessi.

La presente Carta dei Servizi è stata aggiornata in data 11 febbraio 2019 e redatta secondo i riferimenti legislativi attualmente vigenti (Deliberazione della Giunta Regionale della Campania n. 1835 del 20 novembre 2008 – “Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta di cittadinanza sociale nella Regione Campania” ex art. 26, legge regionale n. 11/2007).

Procedure di informazione

La Carta dei Servizi viene trasmessa agli Enti locali di riferimento ed a quelli preposti al rilascio dei titoli abilitativi, viene presentata ai Centri di Servizio Sociale Territoriale, esposta all'interno del Servizio, pubblicata sul sito web della Cooperativa e condivisa con gli utenti che accedono al servizio.

1. Informazioni Generali

1.1 Ente Erogatore: Shannara Cooperativa Sociale, via Bellucci Sessa n. 18, 80055 – Portici (NA) –
Legale Rappresentante: Anna Schettini

1.2 Chi siamo

La storia della nostra realtà inizia nel 1995 per volontà dei soci fondatori dell'Associazione "Arci Utopia Ilaria", i cui fini statutari principali erano la promozione dei diritti del fanciullo, la promozione del benessere familiare e di comunità. Nel 1997, in un momento storico nel quale esistevano solo orfanotrofi, l'associazione apre la prima Comunità Alloggio in Campania "Utopia Ilaria" per vittime di violenza intra-familiare allontanate con Decreto dell'Autorità Giudiziaria. Una ricettività massima pari a sei posti letto riservata a minori di sesso femminile di età compresa tra i 12 ed i 18 anni, piani educativi individualizzati, un'équipe multidisciplinare. La sensibilità dei Centri di Servizio Sociale Territoriale, insieme ai positivi riscontri da parte delle Autorità preposte, hanno consentito l'apertura nel 1999 di "Utopia Luana", una seconda comunità alloggio (minori di sesso femminile 12-18 anni) nel Comune di San Giorgio a Cremano. L'approvazione della Legge 149/2001, che decretò la chiusura delle esperienze residenziali note come "orfanotrofi" entro il dicembre 2006, ha rafforzato l'impianto metodologico già sperimentato nei nostri percorsi.

L'esperienza positiva porta, nello stesso anno, alla trasformazione giuridica dell'associazione in Cooperativa Sociale.

Negli anni la cooperativa si è ampliata attraverso l'apertura di una scuola di Formazione professionale e si è specializzata nella gestione di progetti di Segretariato Sociale, laboratori e progetti didattici negli Istituti Scolastici territoriali con il fine di prevenire la dispersione scolastica e di accrescere le competenze per l'accesso nel mercato del lavoro.

Dall'anno 2008 in poi, il lavoro di rete costruito, ed il know-how acquisito nel tempo, hanno permesso l'inizio di un lungo cammino nella progettazione di tipo internazionale/europeo attraverso la promozione e la gestione di attività di formazione, scambio di buone prassi, visite studio, scambi giovanili, sia in accoglienza e sia all'estero. Tutto questo ha consentito l'arricchimento del nostro bagaglio di conoscenze, permettendo l'aggiornamento professionale degli operatori a diverso titolo coinvolti, attraverso lo studio di buone prassi nell'ambito della gestione degli interventi e dell'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati.

1.3 La nostra Mission

Mission principale dell'organizzazione è la tutela dei diritti fondamentali dei minori e dei giovani, la lotta all'esclusione sociale di soggetti in situazione di svantaggio socio-ambientale e la promozione del benessere attraverso l'attivazione di percorsi di sostegno finalizzati al raggiungimento dell'autonomia personale e sociale.

1.4 I nostri principi

- **Eguaglianza:** viene assicurata parità di trattamento, senza discriminazione alcuna per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, orientamento sessuale e identità di genere. Questo comporta la possibilità per gli ospiti di vivere liberamente la propria unicità, favorendo la crescita e lo sviluppo senza alcun condizionamento ideologico da parte dell'Ente erogatore. La metodologia d'intervento è personalizzata in relazione al bisogno espresso dal singolo ospite.
- **Continuità:** l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni con copertura oraria di 24 ore, per 365 giorni l'anno. Nei periodi di vacanza nei quali i minori ospiti sono fuori struttura accompagnati dagli educatori, viene assicurata comunque la possibilità di nuove accoglienze.
- **Partecipazione:** tutti gli utenti, che siano minori o adulti, sono coinvolti nel processo di definizione del proprio percorso educativo individualizzato, volto a definire gli obiettivi e le finalità del percorso, con il supporto di personale specializzato. Il diritto alla partecipazione è garantito sia dal basso verso l'alto (accesso degli utenti alle informazioni che lo riguardano, quali documenti, etc., in modo graduale e accompagnato dall'educatore), sia dall'alto verso il basso (acquisizione periodica della valutazione dell'utente rispetto alla qualità del servizio reso, incontri ed interviste con gli utenti). Il processo di partecipazione comprende differenti metodologie in relazione all'età e maturità dell'utente, con il fine di responsabilizzare e consapevolizzare gli utenti nella partecipazione attiva e democratica.
- **Imparzialità:** l'Ente erogatore basa la sua opera sui criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio viene erogato secondo i criteri dell'efficienza e dell'efficacia, adattando le metodologie in relazione agli specifici bisogni del singolo e degli obiettivi del percorso educativo. A tal fine, viene garantito un costante monitoraggio degli interventi da parte di personale specifico: supervisione delle equipe e delle specifiche unità operative da parte di esperti esterni e aggiornamento professionale interno e esterno, con la finalità di garantire un'alta qualità delle prestazioni erogate.
- **Riservatezza:** ogni ospite ha diritto alla riservatezza dei propri dati personali nel rispetto della normativa vigente. Tutti i dati vengono trattati in formato cartaceo ed informatizzato e sono protetti contro l'accesso abusivo, di cui all'art. 615 *ter* del Codice penale, mediante l'utilizzo di idonei strumenti elettronici e/o apposite misure di sicurezza. Sono impartite istruzioni organizzative e tecniche per la custodia e l'uso dei supporti rimovibili su cui sono memorizzati i dati al fine di evitare accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti. Agli incaricati sono impartite istruzioni scritte finalizzate al controllo ed alla custodia, per l'intero ciclo necessario allo svolgimento delle operazioni di trattamento, degli atti e dei documenti contenenti dati personali. L'accesso agli archivi contenenti dati sensibili o giudiziari è controllato.

1.5 Area d'intervento e Servizi

La Cooperativa Shannara opera nell'area dell'accoglienza residenziale ai minori, italiani e stranieri, di età compresa tra i 13 ed i 18 anni, in alcuni casi fino al ventunesimo anno di età con prosieguo motivato da parte del Tribunale per i minori. Opera, inoltre, nell'area socioeducativa per minori e giovani, dell'integrazione sociale e mediazione socioculturale, gestisce il Centro Donna "Utopia Elodia" in forma autofinanziata, organizza e gestisce attività di rilievo internazionale attraverso il Programma Erasmus Plus, gestisce aree verdi su affidamento pubblico. Inoltre, organizza e gestisce servizi e progetti tesi all'integrazione degli stranieri sul territorio italiano. Supporta, attraverso personale specializzato, la qualificazione di organizzazioni partner che erogano prestazioni di tipo volontario.

1.6 Rete e territorio

Shannara aderisce alla Lega Nazionale delle Cooperative Sociali, è partner di organizzazioni territoriali e nazionali, come l'Arciragazzi. È soggetto stakeholder in tavoli per la definizione ed il miglioramento delle prestazioni, in particolar modo riferito a progetti per donne vittime di tratta e violenza ("Fuori Tratta", Cooperativa Dedalus), e per i migranti che giungono sul nostro territorio (COM.IN.2.0 – Competenze per l'Integrazione, Regione Campania). La cooperativa è convenzionata con Enti Universitari per lo svolgimento di tirocini formativi e stage presso le proprie sedi (Università Suor Orsola Benincasa, Istituto Cortivo), con il Centro Provinciale per l'Istruzione agli Adulti "NA Prov2", che comprende territori da Pomigliano a Sorrento (compresi Portici e San Giorgio a Cremano) per il supporto in ingresso dedicato ai minori ospiti. Ha sottoscritto un protocollo d'intesa con l'Ente di Formazione "InfoThesi" per la definizione di percorsi di avviamento al lavoro e ha creato una rete di partner territoriali che comprende: l'Arciragazzi Portici per attività di socializzazione e confronto fra pari, italiani e stranieri, Arcigay Napoli, per la sensibilizzazione alle tematiche LGBT, Ass. Itinerarte per la promozione di percorsi teatrali, A.S.D. Portici 2000 per la promozione di attività sportive, AGESCI Gruppo Portici 4 per l'attivazione di percorsi di cittadinanza e formazione a contatto con la natura.

1.7 Dove e come raggiungerci

La sede legale, corrispondente all'ufficio di coordinamento ed amministrazione, si trova in Portici (NA) Via Bellucci Sessa n. 18.

Le due Comunità Alloggio, "Utopia Ilaria" e "Utopia Eterea", sono situate nel Comune di Portici (NA).

Portici è facilmente raggiungibile attraverso la linea gestita dalle Ferrovie dello Stato, fermata di "Portici-Ercolano", sulla direttrice costiera Napoli-Salerno, e tramite la linea Circumvesuviana gestita da EAV, fermate di "Portici Bellavista" e "Portici via Libertà", sulle direttrici per Sorrento e/o per Poggioreale con frequenze ogni 20/30 minuti.

Attraverso il trasporto “su gomma”, Portici è raggiungibile con le seguenti autolinee:

- ANM – Linea 254 diretta a Napoli;
- ANM – Linea 157 diretta a Napoli;
- ANM – Linea 155 diretta a Napoli;
- ANM – Linea 158 diretta a San Giorgio a Cremano;
- CTP – Linea M54 diretta a San Giorgio a Cremano;
- ANM – Linea 155 diretta ad Ercolano/Torre del Greco;
- ANM – Linea 3 cittadina tra Portici ed Ercolano.

2. La Comunità Alloggio “Utopia Ilaria”

2.1 Il servizio

La Comunità Alloggio “Utopia Ilaria”, situata in Portici in Via della Libertà n. 308, è autorizzata al funzionamento con autorizzazione n. 1192 del 24/09/2020 del Comune di Portici ed accreditata dallo stesso Comune con provvedimento n. 156/Pol.Soc. del 10/02/2015, ai sensi del Legge Regionale n. 11/2007 e del Regolamento Regionale n. 4/2014. Ospita minori di sesso maschile, sia italiani che stranieri non accompagnati, per una ricettività massima di 6 (sei) unità, di età compresa tra i 13 ed i 18. In caso di decreto motivato da parte del Tribunale dei Minorenni, il minore ospite può beneficiare del prosieguo all'accoglienza sino all'età massima di 21 anni. La struttura, posta al primo piano di uno stabile abitato da numerose famiglie, è situata in centro cittadino ed è composta da un'ampia cucina abitabile con balcone, tre camere da letto doppie di cui due con balcone, due bagni, disimpegno con area ripostiglio e lavanderia, salone attrezzato con divani, postazione PC completa di stampante/scanner, televisore LCD con postazione per console da gioco, libreria, balcone. In ogni camera da letto è presente una scrivania per lo studio. Tutti i balconi hanno piante.

2.2 Area di Attività

I servizi di accoglienza residenziale sono finalizzati alla cura, protezione e tutela di minori e giovani temporaneamente privi di sufficiente tutela familiare e ambientale, ponendosi la finalità di riparazione da rischio o danno evolutivo (art.2, comma 2, L. 149/01 e fornendo loro favorevoli opportunità di crescita e relazioni affettive.

La Comunità Alloggio “Utopia Ilaria”, accoglie minori temporaneamente o definitivamente allontanati dal loro nucleo familiare di origine, con casi legati all'abuso e maltrattamento, disagio socio-ambientale, stato di presunto abbandono. È specializzata inoltre nell'accoglienza di minori stranieri non accompagnati rintracciati sul territorio nazionale ed inseriti attraverso il collocamento dei Comuni di primo rintraccio.

2.3 Criteri di Accesso

I minori vengono collocati attraverso decreto del Tribunale per i Minorenni con provvedimenti civili e/o amministrativi e/o decreto dirigenziale del comune di appartenenza del minore (secondo l'ex art. 403 c.c.). L'accesso è subordinato a valutazione multiprofessionale dell'équipe della comunità, per valutare la compatibilità tra il caso del minore e la tipologia della struttura. Nei casi d'emergenza la comunità garantisce l'accesso con continuità nell'arco delle 24 ore.

2.4 Obiettivi della Comunità Alloggio

Il minore accolto viene preso in carico in modo totale. La finalità è sostenere un sano sviluppo psico-socioaffettivo, stimolando e riconoscendo risorse e capacità residue e/o emergenti e sviluppando un progetto di vita improntato alla maggiore autonomia personale e sociale.

Gli obiettivi perseguiti sono i seguenti:

- offrire sostegno alla crescita psico-socioeducativa dei minori;
- accompagnamento giuridico;
- invio a percorsi psicoterapeutici;
- promuovere, laddove possibile, il riavvicinamento del minore al nucleo familiare di origine;
- promuovere l'interiorizzazione dei valori e dei principi fondanti la convivenza democratica;
- favorire positive interazioni con i pari e gli adulti;
- attivare e potenziare le risorse di ciascun minore;
- sviluppare la capacità di compiere scelte autonome e responsabili.

Per i minori stranieri non accompagnati ulteriori obiettivi saranno:

- regolarizzarne la presenza attraverso l'ottenimento del passaporto e del permesso di soggiorno;
- promuoverne l'inserimento e l'integrazione sociale, usufruendo delle iniziative promosse sul territorio (corso di lingua italiana, di informatica e avviamento a corsi pre-professionalizzanti) e del mediatore culturale;
- favorire, laddove possibile, i contatti con la famiglia d'origine.

2.5 Interventi

- Programmazione educativa individualizzata: si terrà conto della storia individuale, socio-ambientale e familiare del minore, del grado di scolarizzazione, delle capacità e competenze in suo possesso, dei suoi bisogni e delle sue aspettative, e infine della capacità di relazionarsi all'altro (gruppo dei pari e adulti di riferimento) e di gestire emozioni e conflitti;
- Orientamento scolastico e professionale;
- Mediazione culturale, per i minori stranieri, al fine di comprenderne la storia, la religione, le tradizioni, gli stili di vita e le abitudini culinarie;
- Supporto psicologico, per un migliore ascolto dei bisogni e dei vissuti del minore;
- Interventi in collaborazione con i servizi e le strutture operanti sul territorio (A.S.L., Scuole, Istituti di formazione professionale, Tribunale per i Minorenni, centri di accoglienza per minori immigrati);
- Sostegno scolastico: il pomeriggio il minore viene affiancato nello svolgimento dei compiti scolastici; vi è una costante verifica con gli insegnanti, al fine di valutare l'idoneità dei programmi scolastici individualizzati.

2.6 Modalità e Tempi dell'Accoglienza

La comunità accoglie minori allontanati dal nucleo familiare per decreto del Tribunale per i Minorenni, decreto amministrativo (ex art. 403 c.c.) e minori stranieri non accompagnati su segnalazione delle Autorità competenti. L'accesso è subordinato a valutazione multiprofessionale e viene predisposto dai Centri di Servizio Sociale Territoriale, previa valutazione d'equipe congiunta tra Servizio Sociale, equipe della Comunità Alloggio, Enti ed Autorità a vario titolo coinvolti nel processo di presa in carico ed il minore interessato (previa valutazione di opportunità del CSST e dell'A.G.).

All'ingresso del minore in comunità viene elaborata una scheda personale contenente i dati anagrafici, i documenti in possesso del minore (libretto sanitario, delle vaccinazioni, tessera sanitaria, carta d'identità), il comune di residenza, il Servizio Sociale competente rispetto al caso e la data di ammissione. La cartella individuale viene conservata all'interno della struttura in un archivio accessibile al solo personale; l'archivio è protetto con chiave di sicurezza.

La fase dell'accoglienza costituisce un momento molto delicato ed importante per il tipo di interazione che si svilupperà innanzi e ha le seguenti finalità:

- stabilire un primo contatto con il minore, instaurando un rapporto di empatia con l'educatore e gli altri ospiti;
- far conoscere al minore la comunità e le regole in essa vigenti al fine di favorirne il pieno inserimento;
- raccogliere dal colloquio con l'assistente sociale di riferimento ed eventualmente dalla famiglia (se presente) quante più informazioni utili alla definizione del percorso;

Il progetto concordato con i Servizi Sociali è finalizzato ai seguenti risultati attesi:

- per i minori stranieri non accompagnati all'inserimento e all'integrazione sociale (corso di alfabetizzazione, conseguimento licenza media e/o titolo professionale, avviamento al lavoro)
- raggiungimento dell'autonomia personale e sociale (frequenza scolastica e raggiungimento di un titolo di studio e/o professionale);
- reinserimento nel nucleo familiare d'origine, laddove possibile, per i minori accolti in comunità per disagio socio-ambientale;
- incontri protetti con la famiglia d'origine;
- affido familiare per i minori con storia di violenza e/o abuso.

2.7 Pianificazione degli Interventi

Gli interventi educativi sono definiti dal Coordinatore della struttura, dai Servizi sociali, dalla psicologa della struttura, dal gruppo degli operatori/educatori, tenendo conto delle problematiche e dei bisogni del minore. Ogni sei mesi l'equipe della comunità incontra l'assistente sociale di riferimento e il tutore (se presente) per riflettere intorno al percorso svolto con il minore ed elaborare il P.E.I. (piano educativo individualizzato). Tale momento viene elaborato e condiviso con il minore e, se possibile, con la famiglia d'origine. La valutazione del percorso individuale intrapreso da ciascun minore avviene tramite il ricorso alle osservazioni sistematiche degli educatori/operatori, che consentono di registrare con continuità elementi utili alla definizione del P.E.I. e alla ri-definizione degli obiettivi socioeducativi.

Ogni quindici giorni la psicologa organizza riunioni con gli operatori/educatori allo scopo di pianificare gli interventi e verificarli, insieme al Coordinatore.

I risultati della valutazione qualitativa sono oggetto di discussione e confronto con gli enti preposti alla tutela del minore (tra i quali i Servizi Sociali, il T.M.), e con lo stesso minore protagonista del percorso. Ogni sei mesi viene inviata al Tribunale per i Minorenni (laddove vi sia l'apertura di un fascicolo per il minore) una relazione di aggiornamento.

2.8 Servizi offerti

- **Attivazione delle procedure necessarie al rilascio di documenti mancanti:** per i minori privi di documenti, si provvede alla regolarizzazione con carta d'identità, tessera sanitaria europea, libretto sanitario e delle vaccinazioni; per i minori stranieri non accompagnati si attivano le procedure per il rilascio del passaporto e del permesso di soggiorno;
- **Sostegno scolastico:** il pomeriggio il minore viene affiancato nello svolgimento dei compiti scolastici;
- **Accompagnamento e colloqui con insegnanti, istruttori e altri operatori:** l'educatore e la coordinatrice della struttura, con cadenza mensile incontrano gli insegnanti, al fine di monitorare il rendimento scolastico e la condotta; gli incontri hanno l'obiettivo di concordare con gli insegnanti eventuali programmi scolastici individualizzati, e condividere le migliori strategie di gestione del minore in classe e di metodologia nello studio pomeridiano;
- **Fruizione guidata dei programmi televisivi:** la comunità è provvista di abbonamento satellitare, che consente anche la visione di numerosi programmi educativi. L'educatore svolge una funzione critica e sostiene i minori nella scelta dei programmi televisivi;
- **Visione guidata di film:** settimanalmente viene scelto un film (dai ragazzi e/o dall'èquipe) da guardare insieme e da discutere successivamente. Tale attività rappresenta uno stimolo alla riflessione su tematiche e vissuti relativi alla propria età.
- **Accompagnamento ad ambulatori e/o visite specialistiche:** il minore viene seguito nel check-up medico iniziale e nei successivi controlli di routine; in caso di ricovero ospedaliero viene garantita la presenza dell'operatore che svolge la funzione di supporto anche "creativo" per affrontare tale momento delicato.
- **Supporto all'inserimento lavorativo:** laddove il progetto educativo preveda l'avvio al lavoro, il minore viene affiancato nelle diverse fasi che vanno dalla scelta del ruolo e dell'attività lavorativa meglio rispondente ai suoi bisogni e desideri, alla compilazione del curriculum vitae, al colloquio lavorativo. Successivamente viene anche motivato all'impegno nel lavoro, insieme alla gestione dei rapporti interpersonali nei luoghi lavorativi;
- **Supporto nell'utilizzo delle nuove tecnologie:** al minore viene trasmesso un corretto utilizzo del computer e l'educatore vigila sull'utilizzo dei programmi web e dei social network;
- **Partecipazione ad iniziative teatrali, culturali, sportive e di tempo libero:** i minori partecipano attivamente alle iniziative della Cooperativa Shannara e del circolo territoriale Arciragazzi (sensibilizzazione ai diritti dell'infanzia e adolescenza, attraverso diverse iniziative culturali e scambi giovanili), così come alle iniziative di tempo libero e culturali presenti sul territorio; i minori che manifestano il desiderio di svolgere attività sportive vengono affiancati nella scelta.

2.9 Organizzazione della vita quotidiana

I ritmi quotidiani dei minori inseriti nella struttura non si differenziano da quelli dei loro coetanei che vivono in famiglia.

Al mattino i ragazzi, dopo aver provveduto al riassetto della propria camera ed alla cura degli effetti personali, si dedicano ai propri impegni, scolastici o lavorativi. Il momento dei pasti è occasione di discussione e confronto e sono utilizzati dall'adulto per effettuare interventi educativi; si discutono e si affrontano i problemi quotidiani della vita in comunità: la cura dell'abitazione, i comportamenti a rischio, le abitudini sociali da apprendere e quelle da evitare. L'intento dell'educatore è sollecitare la riflessione di chi ostenta i comportamenti più trasgressivi.

La scelta di condividere le attività domestiche (cui è assegnata finalità educativa), la presenza nelle 24 ore di almeno un educatore, l'attenzione alla distribuzione e agli arredi dei locali (uguali alle normali abitazioni) sono alcuni degli elementi del progetto con cui si vogliono costruire le condizioni di sintonia emotiva che permettono il sostegno del percorso individuale.

La comunità costituisce un contesto nel quale il minore trova adulti emotivamente vicini e solidali, capaci di comprenderne le difficoltà e sostenerne l'elaborazione.

Il rispetto delle regole vigenti all'interno delle comunità è principalmente finalizzato all'interiorizzazione delle regole del vivere civile, spesso in contrasto con quelle del contesto socio-familiare da cui provengono i minori.

Molte regole nascono come mediazione a comportamenti disturbati/disturbanti, altre sono legate all'organizzazione dello spazio e del tempo della giornata, poiché scandiscono i vari momenti (impegni del mattino, pranzo, gestione tempo libero ed uscite, condivisione delle attività di riassetto della casa, ecc.), dando delle sicurezze e dei punti di riferimento.

L'educatore valorizza, inoltre, il lavoro di gruppo, per abituare (a volte per la prima volta) alla collaborazione e stimolare lo spirito di solidarietà.

Strategie e regole sono soggette alla flessibilità e valutate in fase di programmazione; alcune regole (educazione all'ordine, all'igiene personale, al rispetto di orari di uscita) sono comuni, altre sono stabilite tenendo conto dell'individualità del caso.

2.10 Regolamento interno della Comunità

1. Ogni ospite deve attenersi a quanto stabilito nel progetto di intervento individualizzato e concordato con i Servizi Sociali.
2. All'interno della Comunità prestano servizio educatori legittimati ad intervenire quale supporto all'ospite nel raggiungimento degli obiettivi concordati nel progetto, mantenendo altresì una funzione di riferimento nella quotidianità.
3. La quota giornaliera (€ 120 + IVA) per l'accoglienza dei minori è a carico dell'Ente richiedente il servizio; altre eventuali e specifiche voci di spesa sono concordate con i servizi di provenienza che, in base alle condizioni economiche del nucleo familiare, ed in relazione agli obiettivi del progetto individualizzato, potranno richiedere una compartecipazione economica al sostenimento di tali spese alla famiglia del minore.
4. Eventuali lamentele, osservazioni, suggerimenti nei confronti della Comunità e di particolari aspetti della convivenza potranno essere riportate al referente della Comunità.
5. Ogni ospite è tenuto ad un comportamento di accettazione e rispetto nei confronti degli altri ospiti conviventi, ad aver cura degli oggetti e degli spazi propri, comuni ed altrui. Coloro che danneggiano i locali, i materiali o le attrezzature utilizzate sono tenuti al relativo risarcimento delle spese.
6. Ogni ospite deve curare con attenzione la propria igiene personale, e deve mantenere in

condizioni di ordine e pulizia la propria camera. Le pulizie dei locali comuni e la preparazione dei pasti vengono espletate dall'operatore di turno.

7. Ogni ospite è tenuto al rispetto degli orari propri della struttura e degli orari concordati in base al progetto individualizzato.
8. L'uso del televisore nelle ore diurne è limitato ai momenti liberi da altre attività e incombenze. L'educatore di turno ha la responsabilità nel valutare l'idoneità dei programmi seguiti.
9. La Comunità non risponde di smarrimenti e/o sottrazioni di oggetti personali, di valori e di denaro non affidato al responsabile della Comunità stessa al momento dell'ingresso del minore.
10. Nella Comunità sono previste attività pomeridiane al di fuori della struttura che saranno comunicate dalla responsabile della struttura al momento dell'inserimento. Le uscite straordinarie dovranno essere concordate con i servizi territoriali di riferimento dopo accordo con la responsabile della struttura. Le uscite settimanali sono previste il martedì e il giovedì (ore 18.00 - 20.00), il sabato e la domenica (ore 18.00 - 22.30). Gli orari variano in base all'età dell'ospite.
11. Non è consentito portare all'esterno materiale di proprietà dell'ente.
12. È vietato introdurre e fare uso di sostanze alcoliche e stupefacenti.
13. Le telefonate in entrata sono su richiesta e possono essere fatte nell'orario 16.00-21.00. Le telefonate in uscita sono concordate con l'educatore di turno dalle 16.00 alle 21.00. Dopo questo orario gli educatori inoltreranno solo le telefonate giustificate da importanti motivi. L'uso dei cellulari da parte delle ospiti non è consentito durante i pasti principali, e gli stessi dovranno essere spenti e consegnati all'operatore alle ore 23.00.
14. L'impianto stereo può essere acceso nelle seguenti ore: 10.00-13.00 e 16.30-20.00. Il volume non deve essere troppo alto. L'uso del walkman è libero ma non è consentito durante la notte.
15. È vietato l'accesso ai locali della Comunità da parte di persone non autorizzate. Le visite dei parenti potranno essere concordate per orari e frequenza con gli educatori interni al servizio o con gli operatori del servizio territoriale.
16. La permanenza in Comunità è vincolata al rispetto delle suddette norme di convivenza e alla condivisione degli obiettivi del progetto individuale. In caso contrario i genitori o il tutore del minore utente del servizio ed il servizio inviante verranno formalmente avvisati del rischio di incompatibilità del comportamento del minore con la sua permanenza in Comunità. Nel caso in cui la situazione non migliori si provvederà ad attivare la procedura di dimissione.

3. Modalità Organizzative e Gestionali

3.1 Personale dell'Equipe

Il personale in servizio nella Comunità ha i seguenti ruoli e titoli:

- N. 1 Coordinatrice, con esperienza decennale nello specifico ambito di attività, in possesso di Diploma di Maturità Magistrale;
- N. 1 Psicologa di Comunità, laureata in Psicologia Clinica di Comunità, abilitata;
- N. 3 Educatori, laureati in Scienze dell'Educazione;
- N. 1 Operatore, in possesso di titolo di Mediatore Culturale.

Alla data attuale prestano servizio, con contratto a tempo indeterminato, ad esclusione del profilo "psicologa di comunità, le seguenti persone:

- Anna Schettini, coordinatrice della Comunità Alloggio, Rappresentante Legale della Cooperativa Shannara; con esperienza ventennale a contatto con il disagio minorile;
- Roberta Esposito, educatrice della Comunità Alloggio, laureata in Scienze dell'Educazione e con esperienza pluriennale nello specifico ambito di attività;
- Viviana Altea Indolfi, psicologa di Comunità, laureata in Psicologia Clinica, Dinamica e di Comunità, Specializzanda in Psicoterapia Cognitivo-Comportamentale, iscritta all'Albo degli Psicologi della Regione Campania dal 15/11/2019 con matr. 8547;
- Paola Schettini, educatrice della Comunità Alloggio, corso intensivo di: qualificazione per l'esercizio della professione di educatore socio-pedagogico (60 CFU) legge 205/17;
- Emanuela Trisolini, educatrice, laureata in Scienze dell'Educazione, con esperienza pluriennale in Comunità Alloggio ed esperienza di anni cinque in Comunità Penale.
- Diakite Aly, operatore con qualifica di Mediatore Culturale, con esperienza pluriennale nella mediazione linguistico culturale.

3.2 Funzioni svolte dall'Equipe

Esaminare le proposte di ammissione, programmare gli interventi educativi concordati con i Servizi Sociali e con il minore, condividere con operatori ed educatori incontri aventi cadenza quindicinale, curare i rapporti con le famiglie, le relazioni con il Tribunale per i Minorenni, i Servizi Sociali, le A.S.L., le Scuole e gli altri Enti privati/pubblici. Al supervisore spetta organizzare gli incontri a cadenza quindicinale; alla psicologa spetta segnalare le attività di aggiornamento e sostenere i volontari e i tirocinanti che hanno rapporti con la struttura.

3.3 Forme di monitoraggio e valutazione dell'Equipe

Elementi strutturanti di natura valutativa del lavoro dell'équipe educativa della Comunità sono:

- il progetto metodologico della comunità, comune all'équipe educativa, che definisce la metodologia di lavoro adottata, l'orientamento educativo generale con la definizione dei valori di riferimento, le regole e le sanzioni previste nella gestione del quotidiano;
- la cura dei rapporti con il territorio secondo la metodologia di rete;
- frequenti occasioni di scambio e confronto tra gli educatori;
- supervisione educativa e/o psicologica mensile, riunione d'équipe (a cadenza quindicinale);
- supervisione individuale a educatori nuovi o impegnati in progetti di supporto;
- incontri finalizzati a monitorare e armonizzare il clima relazionale dell'équipe;
- supervisione giornaliera del responsabile educativo;
- la formazione di base e permanente dell'équipe;
- la formazione e il coordinamento del gruppo dei volontari, dei volontari in servizio civile e dei tirocinanti;
- un sistema organizzativo e di archiviazione dei documenti.

3.4 Modalità di erogazione del Servizio

PROCESSO APPLICATIVO	RESPONSABILITÀ	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE
<u>ACCOGLIENZA</u>		
ACCOGLIENZA DELL'UTENTE NEL SERVIZIO L'utente, con i servizi di riferimento viene accompagnato in Comunità e incontra l'educatore di turno, il Coordinamento della struttura e la psicologa. Gli sono comunicate le principali regole della casa.	- COORDINATORE DELLA STRUTTURURA - ASSIST. SOCIALE - PSICOLOGA - EDUCAT. /OPERAT. DI COMUNITA'	- CARTELLA SOCIALE - CARTELLA DI DOCUMENTAZIONE INTERNA SUL CASO - INVIO COMUNICAZIONE DI ACCOGLIENZA AL T.M., PROCURA E COMUNE DI RIFER.
<u>INTERVENTO E GESTIONE DELL'INSERIMENTO</u>		
INCONTRO TRA L'ÉQUIPE ED IL SERVIZIO SOCIALE INVIANTE PER LA FORMULAZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO Incontro dopo un mese per la definizione degli obiettivi, delle attività, modalità e tempi di applicazione, modalità e tempi di verifica.	- COORDINATORE DELLA STRUTT. - ASSISTENTE SOCIALE - PSICOLOGA - EDUCAT. /OPERAT. DI COMUNITÀ	PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO letto, confermato e sottoscritto dal Coordinatore del servizio, Assistente Sociale e psicologa della struttura.
COMUNICAZIONE AI GENITORI DEL MINORE DEGLI OBIETTIVI A LUNGO TERMINE INDIVIDUATI	- COORDINATRICE DELLA STRUTT. - PSICOLOGA DI COMUN.	CARTELLA SOCIALE
VALUTAZIONE IN ITINERE DEL PROGRAMMA La valutazione del progetto di lavoro avverrà tramite: - colloqui con il minore; - osservazioni quotidiane, verbalizzate ed archiviate; - riunioni ogni 21 giorni di verifica;	- COORDINATORE DELLA STRUTT. - PSICOLOGA DI COMUN. - EDUCAT. /OPERAT.	- MODULO OSSERVAZIONI - VERBALE RIUNIONI EQUIPE - VERBALE INCONTRI OPERATORI - RELAZIONI PERIODICHE TRIBUNALE E SERV. SOC.

- verifica periodica con il servizio sociale inviante.		
<u>CONCLUSIONI (DIMISSIONI)</u>		
INCONTRO DI VERIFICA CON IL SERVIZIO SOCIALE INVIANTE (nel caso in cui si verifichi la necessità di dimissione o si giunga a fine percorso) Verifica e programmazione dei tempi e delle modalità del percorso di dimissioni	- COORDINATORE DELLA STRUTT. - PSICOLOGA DI COMUN. - EDUCAT. /OPERAT. DI COMUNITÀ	MODULO VERBALE
AVVICINAMENTO GRADUALE ALLA DIMISSIONE (a seconda della decisione per un inserimento in altro servizio, un rientro in famiglia, un possibile percorso di autonomia)	EQUIPE ALLARGATA	SCHEDE DI OSSERVAZIONE
DIMISSIONI	COORDINATORE DELLA STRUTT.	- RELAZIONE DI DIMISSIONI - COMUNICAZIONE FORMALE AL T.M., PROCURA DELLA REPUBBL., SERV. SOCIALI

3.5 Strumenti

Cartella individuale dell'utente: per ogni minore ospite viene elaborata una scheda d'ingresso (contenente dati anagrafici, comune di residenza, il Servizio Sociale competente, la data di ammissione), Decreto del T.M. o Decreto sindacale (ex art. 403) relazioni dei Servizi Sociali, relazioni dell'equipe, documentazione sanitaria e scolastica. La cartella viene aggiornata costantemente ed in essa sono contenuti i progetti educativi Individualizzati (P.E.I.).

Diario di bordo: quotidianamente gli educatori registrano le osservazioni relative al comportamento del minore, dell'umore, del clima di gruppo, della collaborazione interna alla casa e del rispetto delle regole. Il diario di bordo viene costantemente riletto per giungere ad una riflessione condivisa sul percorso svolto sia con il minore sia con il gruppo degli ospiti.

Registri:

- Foglio firme del personale educativo (controllato ma non vidimato)
- Registro dati dei volontari
- Registro delle uscite (vidimato dalla procura)
- Registro incontri all'interno della Comunità (vidimato dalla procura)
- Verbale delle riunioni d'equipe

Fascicolo dell'utente (anamnesi: dati socio anagrafici e di presa in carico, documenti burocratici, data e modalità di accesso al servizio, motivazione della richiesta dell'intervento, tipo di attività svolte, eventuali cambiamenti osservati, annotazioni varie e storia pregressa, situazione psicologica, la storia nei servizi residenziali)

Strumenti pedagogici:

- Piani Educativi Individualizzati;
- Osservazioni (diario di bordo, verbali, relazioni, griglia per episodi critici);
- questionari di autovalutazione sul senso di autoefficacia, dell'immagine di sé e il grado di empatia
- Relazioni Ass. Sociali, A.G., Servizi Pubblici in rete, etc.;

Schede Procura della Repubblica, semestrale: dati anagrafici, informazioni sull'ingresso e la dimissione, notizie sui familiari, notizie sui referenti istituzionali, informazioni sugli incontri, dati sulla provenienza della segnalazione delle famiglie che hanno rapporti con gli utenti, percorso evolutivo, aspettative del minore, obiettivi condivisi con l'assistente sociale).

4. Informazioni Aggiuntive

4.1 Tariffe

Le rette giornaliere per l'accoglienza residenziale nelle Comunità Alloggio sono pari a € 120,00 + IVA pro-capite. Tale retta è comprensiva di tutto ciò che occorre per far fronte alle necessità ordinarie dei nostri ospiti, sebbene sia prevista un'integrazione in caso di interventi medici specialistici. L'Ente Gestore a nessun titolo richiederà alle famiglie dei minori ospiti, somme per le prestazioni legate al regime di accoglienza.

4.2 Coperture Assicurative

I dipendenti, gli operatori, i volontari e le utenti, sono coperti da assicurazione contro rischi, infortuni e responsabilità civile mediante polizza assicurativa.

4.3 Gestione Privacy

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, vengono seguite le indicazioni dettate dal decreto legislativo del 30 giugno 2003 n°196 ora aggiornato dal GDPR, il Regolamento Europeo 2016/679 sulla gestione dei dati personali, recepito in normativa italiana con D.lgs. n. 101 del 10 agosto 2018, in attesa dei decreti attuativi.

Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. n.196/2003, i dati comuni forniti verranno trattati per le seguenti finalità:

- accesso al servizio;
- gestione del servizio;
- adempimenti amministrativi;

Il trattamento sarà effettuato con modalità manuali e informatizzate.

Il conferimento dei dati è obbligatorio per la gestione organizzativa, educativa e per la sicurezza degli utenti. L'eventuale rifiuto di fornire tali dati comporta la mancata esecuzione del servizio. Il trattamento riguarderà anche dati personali rientranti nel novero dei dati "sensibili", vale a dire dati idonei a rivelare lo stato di salute, la storia personale e lo stadio evolutivo (es.: anamnesi, notizie attestanti lo stato di salute, programmi terapeutici e di prevenzione, schede d'osservazione, etc.).

Il trattamento che sarà effettuato su tali dati sensibili è realizzato per i seguenti fini:

- tutela della salute;
- percorsi educativi individualizzati;
- attività di sostegno ai percorsi di trattamento e cura.

Il titolare del trattamento è: Shannara Coop. Sociale, Via Bellucci Sessa n. 18, 80055 – Portici.

5. Standard di Qualità

5.1 Obblighi di qualità in riferimento alla struttura ed all'organizzazione

Qualità	Obiettivo	Indicatore	Standard
Corrispondenza alla normativa di settore	Congruenza al Regolamento n. 4/2014	Rilascio dei titoli abilitativi: autorizzazione al funzionamento ed Accredimento dall'Ambito Territoriale	Possesso dell'Autorizzazione al Funzionamento e del Provvedimento di Accredimento
	Possesso dei requisiti in materia di sicurezza, igiene e igiene alimentare	Presenza dell'attestato di alimentarista per il personale	Presenza dell'attestato di alimentarista per il personale
		Presenza di un piano per la sicurezza e di un Documento per la Valutazione dei Rischi	Presenza di un piano per la sicurezza e del D.V.R.
Accessibilità	La struttura è facilmente	Collegamenti con i mezzi di trasporto pubblico	Presenza di almeno due diversi tipologie di mezzo pubblico: treno

	accessibile e situata in centro cittadino		e autobus, collegamenti autostradali
		Ascensore nell'edificio in cui è situata la Comunità	È presente un ascensore funzionante
		Presenza di strutture e servizi in riferimento alla fascia d'età a <1.5 Km	La struttura ha nel raggio di < 1.5Km servizi comunali, ASL, Scuole, Parrocchie, Farmacie, luoghi di ritrovo giovanile, Associazioni territoriali, palestre.
Articolazione spazi e fruibilità	La Comunità non presenta criticità strutturali	La struttura è in regola con la normativa, non vi sono criticità strutturali (intonaco, impianti, etc.)	La struttura è in regola con la normativa e non presenta criticità/disservizi
		Revisione periodica strutturale dei manufatti strutturali e degli impianti	Revisione periodica da parte di tecnici abilitati, come da normativa.
	Arredamento e funzionalità di alta qualità	Gli arredi sono funzionali ed in buono stato in relazione al numero di ospiti per cui è autorizzata	Gli arredi sono funzionali, revisionati ed in numero idoneo per tutti gli ospiti alla massima capienza
		Presenza di accessori e suppellettili in riferimento all'utenza	Accessori e suppellettili presenti e funzionanti, sia di tipo strumentale (ad. es. micro-onde, asciugacapelli, lavatrice adatta, etc.) sia di tipo funzionale e ludico (postazione pc, libreria, stereo, etc.)
		Presenza di spazi ben definiti, suddivisi e riconoscibili	Camere e spazi comuni ben definiti, per favorire attività comuni e la necessaria privacy di ogni ospite.
	Personalizzazione degli spazi	Presenza di aree personalizzabili	Presenza di aree specifiche, nelle singole camere, personalizzabili dagli ospiti
Definizione della progettazione	Capacità di definire nel dettaglio i bisogni	Obiettivi dettagliati e relazionati all'utenza	Progettazione in dettaglio, in riferimento al n. dei bisogni rilevati nel tempo. Verifica generale ogni tre mesi.
		Presenza di adeguati strumenti per il monitoraggio	Presenza e conoscenza di almeno n.2 strumenti per il monitoraggio degli interventi e delle prestazioni

		Verificabilità degli standard	L'utente può verificare gli standard in una griglia di valore che abbia items misurabili e superiori a cinque.
Coinvolgimento e partecipazione nella progettazione	Concertazione con tutti gli attori interessati	Riunioni d'equipe singola e multiprofessionale; supervisione esterna	Almeno una riunione di staff completo al mese, n. 1 incontro di coordinamento multidisciplinare a settimana, n. 1 attività di supervisione staff esterna al mese
		Coinvolgimento degli utenti nella progettazione delle attività	Incontri individualizzati e incontri di gruppo con gli ospiti
Congruenza della programmazione con i bisogni degli ospiti	Flessibilità	PEI aggiornati e verificati	PEI aggiornato ogni sei mesi ma verificato su obiettivi a breve termine mese per mese
		Raccolta del bisogno dell'ospite	Colloqui singoli e di gruppo. Incontro esterno con il Legale rappresentante, in assenza dell'equipe educativa per verifica rispetto degli standard in relazione all'utenza, una volta ogni tre mesi.
	Analisi	Riunioni regolari in equipe multidisciplinare	Presenza di psicologo, coordinatore, sociologo per analisi approfondita
		Strumenti adeguati alla rilevazione	Schede di rilevazione, predisposte in maniera differente in relazione ad età e nazionalità. In alternativa, workshop di valutazione con cartellonistica ed adesivi qualitativi.
Congruenza della programmazione con gli Enti collocanti gli ospiti	La progettazione è valutata congrua e soddisfacente	Ispezioni e verifiche da parte degli organi competenti	Esito positivo delle ispezioni e verifiche
		Rapporti con le singole A.S.	Feedback positivi da parte delle A.S. responsabili dei singoli casi, relazioni.
Efficacia degli interventi ex post	Valutazione qualitativa degli interventi	Presenza di sistema di monitoraggio con items verificabili in relazione agli obiettivi	Raggiungimento di almeno il 70% degli obiettivi
	Capacità di	Monitoraggio post	Verificabilità di almeno 2

	produrre cambiamenti sostanziali	dimissioni delle condizioni di vita dell'ex ospite	cambiamenti definitivi e stabili
--	----------------------------------	--	----------------------------------

5.2 Obblighi di qualità in relazioni al progetto educativo ed alla tipologia di accoglienza

Funzione	Qualità	Strumenti	Indicatori	Standard
Protezione	Protezione fisica e tutela	Limitazioni alle visite in struttura per i familiari in caso, specie in caso di maltrattamento	Diminuzione delle visite non programmate dei familiari	Gli episodi di incursione dei familiari in struttura diminuiscono o scompaiono
		Incontri protetti	Diminuzione del senso di pericolo vissuto dal minore	
		Supervisione all'uso dei mezzi telematici (telefono e internet)	Diminuzione di episodi critici in occasione di telefonate	
		Accompagnamento alle attività esterne nella prima fase dell'accoglienza, in caso di indagini su abuso e maltrattamento	Percezione di sicurezza	
		Tutela del minore affidato	Il tutore sostituisce la potestà genitoriale	
Cura e Accoglienza	Cura degli ambienti, dei minori e delle relazioni	Accoglienza, clima rassicurante e calore; favorire la capacità di affidarsi agli educatori	Racconto di sé al gruppo delle ospiti e gli educatori	Disponibilità e apertura alle relazioni; si lavora sulla risoluzione dei conflitti
		Rassicurazione sulla protezione ricevuta	Diminuzione del continuo stato di allerta sperimentato dal minore	Stabilizzazione del tono dell'umore

		Sostegno psicologico	Incontri con la psicologa	Presenza di un'équipe psicosociale di sostegno alle attività
Educazione e Formazione	Frequenza di un corso scolastico, formativo, professionalizzante	Orientamento scolastico e lavorativo	Iscrizione a corsi di formazione	Promozione scolastica e/o Attestato di formazione
Integrazione sociale	Partecipazione attiva ad attività e laboratori	Regolarizzazione del soggiorno, corso di lingua per MSNA e iscrizione a corsi e laboratori sul territorio	Numero di laboratori frequentati e aumento dei rapporti con i pari	Partecipazione ad almeno il 60% delle attività previste da un laboratorio; almeno una uscita quindicinale con i pari conosciuti nei laboratori
Riparazione	Offerta di relazioni correttive	Contenimento affettivo, risposte sane e consapevoli a comportamenti disfunzionali, comportamenti chiari, coerenti e prevedibili	Diminuzione delle condotte legate a DPTS e diminuzione di comportamenti disfunzionali	Almeno un atteggiamento pro-sociale al giorno
Prevenzione di nuovi danni	Stabilizzazione delle condizioni di vita del minore	Limitazione ai contatti con i familiari e supervisione degli stessi	Diminuzione di episodi critici e percezione di sicurezza del minore	Assenza di nuovi episodi critici
Accompagnamento all'autonomia	Acquisizione graduale dell'autonomia nei vari campi di vita	Presenza di regole strutturate, chiare e rispetto delle stesse	Diminuzione di richiami ed inviti al rispetto delle regole	rispetto
		Presenza di routine che danno un preciso ritmo alla giornata	Autonomia nello svolgimento dei turni interni alla casa	Il minore comincia il proprio turno nella cura della casa in modo autonomo il 50% delle volte
		Compiti e funzioni di responsabilità al	Il minore rispetta i compiti affidati	Il minore porta a termine i compiti

		minore in diversi ambiti di vita		affidati nel 60% dei casi
		Sostegno e preparazione all'uscita dalla struttura	All'uscita dalla struttura il giovane ha raggiunto un'autonomia sociale ed economica	Lavoro e autonomia abitativa

6. Procedure di Reclamo

I reclami possono essere inoltrati in forma scritta, secondo il modulo di esempio riportato in calce alla presente Carta dei Servizi, con la seguente procedura:

- devono essere indirizzati al Legale Rappresentante della Cooperativa Shannara, consegnati a mano (verrà rilasciata ricevuta di consegna) od inviati a mezzo Raccomandata con ricevuta di ritorno, all'indirizzo in Via Bellucci Sessa n. 18 – 80055 – Portici (Na);
- il reclamo viene acquisito e registrato cronologicamente;
- relativa risposta in forma scritta, indirizzata al mittente, verrà inoltrata nel tempo massimo di 30 (trenta) giorni;
- l'Ente si impegna ad inoltrare il reclamo all'Ambito territoriale di riferimento ed agli organi competenti che hanno, ad esempio, effettuato il collocamento;
- divieto di aggravio del procedimento mediante la richiesta di documenti non necessari ovvero già in possesso del soggetto erogatore o di pubbliche amministrazioni;
- obbligo di motivazione delle decisioni sui reclami, con indicazione, in caso di accoglimento, delle attività che il soggetto erogatore si obbliga a porre in essere per rimuovere gli effetti dell'inadempimento con indicazione dei relativi tempi;
- in caso di mancata od insufficiente risposta da parte di Shannara al reclamo, ivi compreso il rispetto dei tempi, le Autorità competenti sono il Comune di Portici, Ambito Territoriale N11 che ha rilasciato i titoli abilitativi, ed il Comune che ha la competenza sulla presa in carico dell'ospite. Ciò non esclude la possibilità di tutela giurisdizionale;
- Shannara prevede l'erogazione di un indennizzo pari ad € 75 per la violazione di ogni singolo standard di qualità indicato nella presente Carta dei Servizi. Si precisa che, in ragione del regime contrattuale con gli Enti collocanti i minori, specifiche sanzioni sono già previste nei contratti e nelle convenzioni sottoscritte con le singole Amministrazioni che predispongono i collocamenti, le accoglienze e le prese in carico dei minori/utenti.

Allegato A – Format per il reclamo

All'attenzione di:
Anna Schettini
Legale Rappresentante
Cooperativa Sociale Shannara
Via Bellucci Sessa n. 18
80055 – Portici (Na)

Oggetto: reclamo per Comunità Alloggio “Utopia Ilaria”

Il/La sottoscritto/a _____ nato/a il _____ in _____
Prov. _____, residente in _____
_____ alla via _____, Prov. _____;

reclama

[illegible]

Lì _____, data _____

Firma