

ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE

**HELP**

**AFFIDO FAMILIARE**



Carta dei servizi



**9** strutture per effettuare una riunione di verifica ed adottare, nel caso sia accertata la disfunzione, i necessari accorgimenti.

La riunione di verifica sarà fissata entro una data che non va oltre i 30 giorni lavorativi successivi alla segnalazione del disservizio, con avviso tramite posta elettronica certificata, lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, o altra forma di notifica certificata e tracciata.

L'incontro, sarà formalizzato con la sottoscrizione di un verbale da parte di tutti gli interessati in cui verranno indicati l'esito della riunione e gli eventuali provvedimenti presi: nel caso di sottoscrizione, il reclamante sancirà la positiva conclusione della procedura e la soddisfazione dell'esito della stessa, rinunciando a far valere le pretese azionate in tutte le altre sedi previste dall'ordinamento giuridico.

Nei casi in cui il reclamo o la segnalazione accertati il mancato rispetto degli standard indicati nella presente Carta dei Servizi, previa accettazione del reclamante, si corrisponde un risarcimento non inferiore a € 50,00 da accreditarsi al cittadino tramite procedure concordate con lo stesso.

### 9. Contatti

E' possibile contattare l'ASSOCIAZIONE HELP telefonicamente allo 081-879.01.76, inviando una richiesta via fax allo 081-879.01.76 o via e-mail: [info@helpasso.it](mailto:info@helpasso.it)

La comunità educativa SAN FRANCESCO è in via S. Francesco n°27 cap. 80069 Vico Equense (Napoli), per contatti 081-801.66.16.

Sito internet [www.assohelp.it](http://www.assohelp.it)

## 2. La Carta dei Servizi

Questo documento vuole far conoscere in modo chiaro quali sono le attività ed i servizi offerti dall'Associazione HELP.

La Carta dei servizi soddisfa il diritto dei cittadini di essere informati con chiarezza e trasparenza, proponendosi di documentare il percorso di miglioramento continuo della qualità sul quale l'Associazione ha deciso di impegnarsi.

Con la Carta dei servizi, si definiscono i principi di intervento e i principi fondamentali a cui si ispira l'Associazione HELP, gli strumenti e le modalità per la loro attuazione, le indicazioni utili per garantire la qualità dei servizi offerti.

L'Associazione è quindi orientata alla soddisfazione delle esigenze degli utenti e nella fattispecie dei minori, dei diversamente abili, degli anziani e delle loro famiglie all'interno delle quali è la donna che vive, quotidianamente, più direttamente situazioni di difficoltà e di svantaggio sociale.

La nostra Carta dei Servizi aderisce pienamente a quanto prescritto nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che sancisce i seguenti principi a cui devono attenersi i servizi di pubblica utilità, ovvero:

- EGUAGLIANZA - non effettuare alcun tipo di discriminazione e pieno rispetto delle esigenze personali di ciascun cittadino;
- IMPARZIALITÀ - garantire criteri chiari ed obiettivi sulle norme e le modalità di funzionamento di un servizio;
- CONTINUITÀ - garantire continuità sia nell'erogazione, sia nell'integrazione tra i vari servizi attivi;
- DIRITTO DI SCELTA - garantire la piena trasparenza informativa per permettere ai cittadini la possibilità di confrontare e scegliere con altri soggetti;
- PARTECIPAZIONE - garantire la partecipazione attiva dei propri utenti alle fasi di programmazione e valutazione dei servizi;
- EFFICIENZA ED EFFICACIA - raggiungere gli obiettivi prefissati ottimizzando le risorse disponibili.

Le pagine che seguono descrivono in primo luogo l'organizzazione e i servizi offerti dall'Associazione e le modalità di accesso a tali servizi.

### 3. Comunità educativa di tipo familiare

Area attività: diritti dei minori

#### *Cos'è*

La comunità educativa di tipo familiare è un servizio residenziale per minori in stato di abbandono o bisognosi di protezione e che non possono essere dati in adozione o in affidamento dalle autorità competenti.

Soggetti che per problemi individuali, familiari, scolastici, sociali si trovano in condizione di grave svantaggio, devianza, abbandono, o che subiscono violenze di tipo fisico o psicologico tali da alterarne la crescita o impedirne un'educazione adeguata.

La struttura è presente sul territorio da circa 12 anni e opera attivamente con figure di riferimento stabili che offrono al minore un sostegno educativo continuo ed un attento supporto nel percorso scolastico e sanitario (compreso l'eventuale ricovero ospedaliero e relativa riabilitazione).

#### *Come*

L'Associazione HELP si fa carico di ogni esigenza legata al benessere dei soggetti inseriti nelle proprie strutture stabilendo stretti rapporti con le agenzie scolastiche, sportive e religiose, le ASL di riferimento, i consultori ed i centri di riabilitazione provvedendo a tutti gli spostamenti dei minori con mezzi propri.

Le principali attività programmate dalla comunità educativa sono le seguenti. **L'attività di studio** è centrata su un piccolo gruppo o su un singolo soggetto ed offre un sostegno didattico calibrato sulle esigenze individuali, ed un sostegno nella relazione con insegnanti e con i compagni (lotta al bullismo). Il momento dello studio è, infatti, per le modalità con cui è organizzato, un ambito di creazione di relazioni significative che permettono di valorizzare e gratificare le capacità del singolo o di tutti i componenti del gruppo in un'ottica di cambiamento e miglioramento e collaborazione. I soggetti, seguiti da un educatore, sono suddivisi, durante lo studio, in gruppi. Ogni gruppo di studio dispone di una propria stanza, dove è conservato il proprio materiale scolastico e questo spazio può anche essere personalizzato in vari modi (disegni, scritte, comunicazioni, fotografie, ecc): questo con l'obiettivo di favorire la concentrazione nell'attività didattica, di creare un contesto favorevole al dialogo e all'ascolto, di sviluppare senso di appartenenza e di ordine. Le **attività dei laboratori** sono di tipo artistico, espressivo, manipolativo, didattico e ludico, e nello specifico, sono:

- Laboratorio musicale;
- Laboratorio di ceramica;
- Laboratorio di riciclaggio;

### 5. Tirocinio

L'Associazione, in collaborazione con la facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università Suor Orsola Benincasa, la facoltà di Scienze del Servizio Sociale dell'Università Federico II, nonché altre scuole regionali di formazione, accoglie ogni anno tirocinanti alle quali viene garantito un percorso pratico finalizzato alla acquisizione di una visione organica delle finalità, delle metodologie e delle attività in cui si articola una comunità educativa di tipo familiare.

In tal modo, affiancati da un educatore e sotto la supervisione del responsabile del tirocinio, si sperimentano nella relazione educativa con i minori. I tirocinanti vengono, pertanto, inseriti nelle attività di studio e di tempo libero, partecipano alle riunioni d'equipe e agli incontri di rete, concorrono alla realizzazione di progetti educativi individualizzati e di gruppo, partecipano, compatibilmente con il periodo di inserimento, ai momenti di verifica e/o programmazione generali dell'attività della Struttura d'accoglienza.

### 6. Servizio Civile Nazionale e Volontariato

L'Associazione favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione dei volontari e del Servizio Civile Nazionale. I principi, a cui si ispira l'Associazione, prevedono che l'attività di volontariato sia valorizzata attraverso momenti di formazione e di coordinamento con gli educatori. L'apporto dei volontari è articolato su due specifiche aree di intervento:

- Supporto alle attività scolastiche;
- Supporto alle attività di tempo libero.

### 7. Convegni e aggiornamento professionale

L'Associazione è da sempre impegnata nell'organizzazione di convegni, seminari e workshop formativi per il proprio personale e chiunque voglia partecipare dall'esterno, al fine di divulgare la conoscenza delle problematiche legate alle varie aree d'intervento del sociale.

Luoghi, date e contenuti dei vari eventi vengono definiti di volta in volta.

### 8. Segnalazioni e reclami

Il cittadino può inoltrare eventuali reclami o segnalazioni in forma digitale, cartacea (utilizzando il modulo allegato), telefonica o con qualsiasi altro mezzo, alla direzione centrale delle nostre strutture.

L'inoltro del reclamo o della segnalazione deve avvenire entro 15 giorni dalla data dell'avvenuta disfunzione.

Entro 5 giorni dal ricevimento del reclamo o segnalazione, gli scriventi saranno convocati singolarmente dalla responsabile legale e dall'equipe delle

**In che modo accedere**

Su segnalazione dei Servizi Sociali competenti

**A chi rivolgersi**

Ufficio Servizi Sociali del comune di residenza del minore

**Quando**

Secondo gli orari di apertura comunali

**Moduli**

Modulistica in uso presso i singoli comuni

**Qualità**

Indicatore	Standard
Risposte individuali ai soggetti presi in carico attraverso un progetto educativo individualizzato, attento a eventuali nuovi fattori	Presenza del progetto educativo e suo aggiornamento almeno una volta all'anno
Continuità educativa e relazionale assicurando il più possibile la stabilità degli operatori di riferimento	Turn over degli operatori non superiore al 25%
Formazione, supervisione e aggiornamento di tutto il personale impegnato nelle varie tipologie di intervento	Almeno un percorso di formazione, supervisione e aggiornamento all'anno
Riservatezza delle informazioni personali dell'utente e della sua famiglia	Rispetto di quanto previsto dal Codice della Privacy (D.Lgs 196/03)
Specifica attenzione alle caratteristiche del soggetto nella scelta dell'operatore	Ogni utente ha un suo tutor di riferimento
Soddisfazione degli utenti	Almeno il 70 %
Cooperazione e coordinamento, attraverso il lavoro di rete, tra gli interventi delle diverse agenzie e figure professionali operanti sul territorio	Almeno 3 riunioni, a seconda delle varie necessità, all'anno con le diverse agenzie e figure professionali operanti sul territorio
Verifiche familiari	Almeno 1 all'anno

Laboratorio per attività manuali;

Laboratorio informatico;

Laboratorio teatrale.

**Verifiche familiari.** Vengono, inoltre, proposti degli incontri periodici durante i quali si crea l'occasione, laddove è prescritto, di vivere con le famiglie un momento di conoscenza e serenità, durante il quale gli stessi operatori organizzano giochi coinvolgendo l'intero gruppo familiare. In tale fase viene monitorata la competenza genitoriale e verificati i risultati del cammino indicato e/o prescritto dalle autorità competenti.

Infine, in merito ai minori presi in carico, molta attenzione viene prestata all'allontanamento ed al graduale inserimento dei minori presso le coppie selezionate dal Tribunale per i minorenni per l'**adozione**, con la possibilità di godere di eventuale alloggio presso la struttura (**stanze doppie con bagno incluso**).

A tale scopo, la psicologa delle strutture incontra periodicamente la coppia ed in collaborazione con l'equipe, comprensiva quest'ultima sia degli operatori interni che di quelli esterni (assistenti sociali, insegnanti, consultorio, centri di riabilitazione) definisce l'eventuale percorso per il definitivo allontanamento che viene comunicato al Tribunale per i minorenni per gli ulteriori adempimenti.

**Dove**

C.E.T.F. S. Francesco n°27 cap. 80069 Vico Equense (Napoli)

**Per chi**

Minori in stato di abbandono **tra i 4/12 anni**, anche con handicap

**Risorse di comunità e familiari coinvolte**

I ragazzi ospiti nelle comunità frequentano le scuole locali ed esterne ed hanno stabili contatti con gruppi cattolici presenti presso le parrocchie di riferimento nonché con comunità, associazioni sportive, culturali, ricreative o di volontariato presenti in zona, in modo tale da agevolare uno scambio vitale con la realtà circostante.

**Costo**

Gratuito o a compartecipazione in base all'indicatore ISEE ed alle modalità di accesso del proprio comune di residenza

**Professionalità**

Psicologi, educatori, formatore/supervisore, operatori per l'infanzia, operatore socio assistenziale, personale per la manutenzione delle strutture.

**Responsabile legale**

### **Tipo di accesso**

Accesso differito – subordinato a valutazione multi professionale

### **In che modo accedere**

Su segnalazione dei Servizi Sociali competenti

### **A chi rivolgersi**

Ufficio Servizi Sociali del comune di residenza del minore

### **Quando**

Secondo gli orari di apertura comunali

### **Moduli**

Modulistica in uso presso i singoli comuni

### **Qualità**

Indicatore	Standard
Risposte individuali ai soggetti presi in carico attraverso un progetto educativo individualizzato, attento a eventuali nuovi fattori	Presenza del progetto educativo e suo aggiornamento almeno una volta all'anno
Continuità educativa e relazionale assicurando il più possibile la stabilità degli operatori di riferimento	Turn over degli operatori non superiore al 25%
Formazione, supervisione e aggiornamento di tutto il personale impegnato nelle varie tipologie di intervento	Almeno un percorso di formazione, supervisione e aggiornamento all'anno
Riservatezza delle informazioni personali dell'utente e della sua famiglia	Rispetto di quanto previsto dal Codice della Privacy (D.Lgs 196/03)
Cooperazione e coordinamento, attraverso il lavoro di rete, tra gli interventi delle diverse agenzie e figure professionali operanti sul territorio	Almeno 3 riunioni, a seconda delle varie necessità, all'anno con le diverse agenzie e figure professionali operanti sul territorio
Assolvimento dell'obbligo scolastico ( per i minori)	Conseguimento della licenza media
Monitoraggio sanitario ( per i minori)	Controllo sanitario nella fase di inserimento nella struttura e controllo completo almeno una volta all'anno

## **4. Assistenza domiciliare socio-assistenziale**

Area: diritti dei minori dei disabili e degli anziani

### **Cos'è**

Il Servizio si prefigge di sostenere il soggetto fragile all'interno della propria famiglia, qualora questa sia in situazioni di difficoltà e presenti elementi di possibile rischio per l'intero nucleo.

### **Come**

Il percorso parte dalla definizione di un progetto sociale individualizzato, sulla base delle esigenze complessive dei destinatari, prevedendo la possibilità di affiancare all'utente un operatore assistenziale, sia per gli interventi presso il domicilio, sia per gli interventi presso gli altri luoghi di vita.

### **Dove**

Presso il domicilio dell'utente

### **Per chi**

Soggetti fragili che necessitano di supporto psicosociale

### **Risorse di comunità e familiari coinvolte**

Stabili contatti con le parrocchie di riferimento e ed i soggetti istituzionali locali, nonché con comunità, associazioni sportive, culturali, ricreative o di volontariato presenti in zona, in modo tale da agevolare uno scambio vitale con la realtà circostante.

### **Costo**

Gratuito o a compartecipazione in base all'indicatore ISEE ed alle modalità di accesso del proprio comune di residenza

### **Professionalità**

Psicologo, Educatore per l'infanzia, Operatore per l'infanzia, Operatore socio assistenziale, Assistente materiale, Personale esperto sulla base degli effettivi bisogni dell'utenza

### **Responsabile legale**

Dr.ssa Adriana Straniero, Presidente Associazione Help Affidato Familiare APS

### **Tipo di accesso**

Accesso differito – subordinato a valutazione multi professionale