



Carta dei Servizi

PREMESSA

"Alfa&Omega" Associazione Onlus di promozione sociale, ente gestore della Comunità Alloggio "Le ALI" sita in Mondragone alla Via Gaeta n. 11, ai sensi dell'art.26 della Legge regionale n°11 del 23 ottobre 2007, "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale", intende adottare la presente Carta dei Servizi; al fine di tutelare i diritti di cittadinanza sociale e consentire ai cittadini/utenti di effettuare scelte appropriate per la fruizione dei servizi e delle prestazioni sociali.

La Carta dei servizi costituisce il documento nel quale *Alfa&Omega Associazione Onlus* assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, attraverso le informazioni in merito ai servizi erogati, alle modalità di gestione e agli standard di qualità garantiti.

Nello specifico la presente Carta dei servizi contiene:

- a) le informazioni sulle prestazioni offerte nell'ambito della Comunità;
- b) i criteri di accesso;
- c) le modalità di erogazione e di funzionamento del servizio;
- d) gli standard di qualità;
- e) le regole e gli indennizzi da applicare in caso di mancato rispetto degli standard previsti;
- f) le modalità di ricorso da parte degli utenti.

PRINCIPI GENERALI

Articolo 1

(Carta dei servizi)

Ciascun soggetto, pubblico o privato, erogatore delle prestazioni e dei servizi sociali è tenuto, ai sensi dell'art.26 della L.R. 11/07, ad adottare la Carta dei servizi in conformità dello schema di cui alla delibera della Giunta regionale della Campania del 20 novembre 2008, n°1835 (schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale della Regione Campania), nel rispetto della programmazione territoriale da definirsi nei piani di zona d'ambito, e di darne adeguata pubblicità agli utenti.

La Carta dei servizi è redatta in modo semplice ed esaustivo e con linguaggio facilmente comprensibile.

La Carta dei servizi, in quanto strumento variabile e adattabile nel tempo, sarà soggetta ad aggiornamento periodico, ogni qualvolta si verifichino variazioni nell'erogazione dei servizi e, comunque, annualmente.

Le modifiche relative ai servizi erogati saranno tempestivamente rese note ai cittadini/utenti, utilizzando gli strumenti di comunicazione più idonei.

Articolo 2

(Descrizione dell'Ente)

Alfa&Omega Associazione Onlus di promozione sociale è stata costituita nell'anno 2014 ed ha per oggetto, nello specifico, la gestione di centri polifunzionali, laboratori formativi e ricreativi, strutture residenziali per minori, quali le comunità alloggio, con l'obiettivo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

In tale ottica, *Alfa&Omega* si impegna nella gestione di una struttura residenziale per minori, denominata comunità Alloggio "Le ALI", che accoglie minori di ambo i sessi e di età compresa preferibilmente tra gli undici e i diciotto anni; fino al ventunesimo in casi particolari.

L'attività di accoglienza residenziale sarà rivolta a minori sottoposti all'allontanamento dalla famiglia di origine ed affidati attraverso la redazione di atti legali – amministrativi alla comunità alloggio "Le A.L.I. ".

Principi fondamentali

La soddisfazione dei bisogni degli utenti costituisce l'obiettivo primario di *Alfa&Omega Associazione Onlus* che, nell'erogazione dei servizi, si impegna a rispettare i seguenti principi:

- 1) **uguaglianza ed imparzialità**: nell'erogazione dei servizi verrà garantito il rispetto dei diritti degli utenti ed assicurato il rispetto della privacy e l'assenza di distinzioni e discriminazioni di sesso, razza, lingua, religioni ed opinioni politiche. A tal uopo gli operatori svolgeranno la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli utenti;
- 2) **rispetto della persona**: particolare attenzione sarà rivolta al rispetto della dignità della persona, a prescindere dalle proprie condizioni fisiche, psichiche, sociali, economiche e culturali;
- 3) **continuità**: compatibilmente con le risorse ed i vincoli, sarà assicurata una erogazione dei servizi regolare e continuativa, al fine di non creare ulteriori disagi all'utenza;
- 4) **partecipazione**: nell'erogazione dei servizi verrà promosso il coinvolgimento degli utenti, attraverso la trasmissione di tutte le informazioni inerenti il servizio e riconosciuto all'utente il diritto di ottenere i dati e le notizie che lo riguardano, di presentare i documenti, di formulare i suggerimenti, di inoltrare eventuali reclami;

- 5) **efficacia ed efficienza:** attraverso il corretto utilizzo delle risorse finanziarie disponibili verrà garantito il rispetto degli standard prefissati e migliorato, in itinere, il livello di efficienza ed efficacia del servizio, al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale;
- 6) **personalizzazione:** l'erogazione dei servizi sarà rapportata alla condizione e alle esigenze del singolo utente, assicurando al massimo grado possibile il diritto della persona ad una scelta libera e consapevole;
- 7) **chiarezza e cortesia:** i cittadini/utenti saranno trattati con rispetto e cortesia e agevolati nell'esercizio dei loro fondamentali diritti. In particolare, sarà posta la massima attenzione alla semplicità e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato e saranno adeguate costantemente le modalità di comunicazione con gli utenti. La cortesia sarà curata anche attraverso opportune azioni formative del personale addetto e un costante monitoraggio dei servizi;
- 8) **trasparenza:** l'erogazione dei servizi sarà caratterizzata dalla massima trasparenza possibile, onde consentire agli utenti e ai loro familiari di ricevere le dovute informazioni sulle procedure, sulla tipologia dei servizi e sulle loro modalità di attuazione in modo chiaro ed esaustivo, con gentilezza e disponibilità da parte degli operatori preposti.

Funzioni

Nell'erogazione dei servizi, *Alfa&Omega Associazione Onlus* si impegna a rispettare le seguenti funzioni:

- 1) **informazione:** sarà garantita la presenza di avvisi, comunicazioni, materiale illustrativo sul contenuto e sulle modalità di erogazione dei servizi, esposti nella propria sede e/o nelle strutture di competenza, in posizioni ben visibili e redatti in modo chiaro ed essenziale, a vantaggio della piena comprensibilità degli utenti e dei loro familiari. Questi potranno accedere alle informazioni inerenti i servizi anche attraverso il telefono, il fax, la posta ordinaria ed elettronica, il sito web oppure tramite il contatto diretto con il personale all'uopo preposto. Una informazione efficace e tempestiva rappresenta, infatti, un elemento indispensabile per la qualità del servizio e per i rapporti con gli utenti;
- 2) **qualità dei servizi:** sarà assicurato il monitoraggio e il controllo della qualità dei servizi erogati, attraverso l'adozione degli standard di valutazione della qualità dei servizi e del grado di soddisfazione degli utenti, per rendere gli stessi servizi sempre più conformi alle aspettative degli utenti e alle loro peculiari esigenze. Periodicamente saranno effettuati sondaggi e rilevazioni al fine di conoscere il giudizio degli utenti in merito al servizio erogato;
- 3) **tutela:** ai fini di un maggiore rispetto dei diritti e delle esigenze degli utenti, saranno attivati forme e meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta e, più in generale, reclami circa i propri diritti, rilievi e suggerimenti per migliorare i servizi e le modalità di erogazione degli stessi, rivolgendosi direttamente al Legale Rappresentante Alfa&Omega Associazione o ad un suo delegato.

Obiettivi

Attraverso la gestione di servizi a favore di minori, *Alfa&Omega Associazione Onlus* mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- 1) offrire un sostegno materiale e psico-emotivo a quei minori in condizioni di fragilità personale, familiare e sociale, migliorando la qualità delle relazioni primarie e favorendo lo sviluppo armonico della personalità del minore;
- 2) prevenire il disagio minorile attraverso un lavoro di rete con le istituzioni pubbliche e le agenzie educative territoriali;

Comunità Alloggio "Le A.L.I." Via Gaeta n. 11/15 – 81034 Mondragone (CE)

Tel./fax 0823.1630998 E-mail: comunitaleali@gmail.com

- 3) aiutare i nuclei familiari in difficoltà nella risoluzione delle rispettive problematiche e nel rafforzamento della capacità genitoriali, al fine di un eventuale reinserimento del minore nella famiglia di origine;
- 4) facilitare la collaborazione tra le famiglie e le risorse del territorio, informando i cittadini e favorendone l'accesso ai servizi relativi alle problematiche adolescenziali e/o materno infantili offerti sia dalle istituzioni pubbliche che dal privato sociale;
- 5) costruire una rete sociale di mutuo e auto-aiuto mirata a favorire l'integrazione di nuclei familiari potenzialmente a rischio, avvalendosi anche della collaborazione reciproca tra le famiglie, finalizzata a stimolare una forma associativa tra le stesse.

Attività

Le attività a favore dei minori ospiti offerte dal servizio residenziale saranno caratterizzate da interventi psico-socio-educativi sia nel contesto di vita quotidiana che in quello affettivo relazionale. Attraverso opportuni interventi, gli operatori potranno diversificare le proprie modalità di relazione (accudimento, accompagnamento, ascolto, limitazione...) contribuendo in modo semplificato al processo di adattamento e di integrazione degli ospiti.

Le attività educative e formative saranno svolte sia all'interno che all'esterno della struttura residenziale che, comunque, si avvarrà della collaborazione di organizzazioni ed enti del pubblico e del privato.

La giornata tipo degli ospiti può essere così organizzata:

ore:	attività:
7,00	sveglia
7,30	igiene personale colazione
7,30 8,00	accompagnamento attività formative ed educative esterne
9,00	inizio attività interne di laboratorio organizzate in diverse giornate e secondo le caratteristiche degli ospiti (tali attività sono riproposte nel pomeriggio se i minori sono impegnati all'esterno)
	pittura e decoupage
	corso di informatica (programmi di scrittura e internet)
	corso di fotografia (dallo scatto alla elaborazione e alla stampa)
	laboratorio di cucina
11,00	visite guidate a palazzi, musei biblioteche e servizi comunali
	passeggiate ecologiche
13,00 13,30	pranzo
15,00	inizio attività pomeridiane
	riunione di gruppo
	lettura testi o studio (post-scuola)
17,00	attività di socializzazione e formative esterne (incontri con gruppi parrocchiali, associazionismo e volontari vari) palestre esterne o escursioni ricreative
20,00	cena
20,30	visione film scelti in precedenza o giochi di gruppo

Le attività possono subire dei cambiamenti per essere adattate alle esigenze organizzative ed ai bisogni degli ospiti.

Articolo 3

(Informazioni sulle prestazioni)

La Comunità Alloggio *Le ALI* è destinata all'accoglienza di n° 7 minori (+ 1 in pronta accoglienza) di ambo i sessi, di età compresa tra i 13 e i 18 anni, fino al 21° per casi particolari, in una temporanea condizione di difficoltà personale e socio-familiare.

Ai fini di un corretto percorso educativo ed evolutivo ai minori ospiti saranno assicurate le seguenti prestazioni:

1. assistenza sanitaria di base e specialistica;
2. supporto psico-pedagogico;
3. formazione culturale;
4. laboratori occupazionali;
5. mantenimento/rafforzamento dei rapporti con la famiglia di origine (ove possibile);
6. potenziamento delle relazioni sociali;
7. partecipazione ad iniziative esterne (escursioni sul territorio, manifestazioni sportive e ludico-ricreative, eventi religiosi e culturali, attività di balneazione etc.).

Nello svolgimento delle predette attività i minori saranno coadiuvati dal personale della Comunità (educatori, psicologi, figure educative etc.), che opereranno in un'ottica di crescita e di emancipazione personale dei minori, nonché di recupero psico-sociale e di reinserimento socio-familiare, utilizzando strumenti educativi e psicodiagnostici (test, schede di rilevazione, questionari, colloqui, video etc.), unitamente ad attrezzature e programmi informatici (PC, note-book, stampante, scanner, pen-drive, video/fotocamera digitale, Internet etc.), funzionali allo svolgimento delle attività e al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

I suddetti operatori lavoreranno in sinergia sia con le istituzioni (Tribunale per i Minorenni, Servizi Sociali, Agenzie educative, ASL etc.) che con le famiglie dei minori (ove possibile) al fine di un fattivo coinvolgimento delle stesse nei programmi educativi; nonché per creare le condizioni favorevoli per un eventuale, futuro, reinserimento del minore nella famiglia di origine.

I controlli interni di qualità dei servizi erogati comprendono:

- il controllo in termini di efficacia e di verifica delle attività relative ai processi di erogazione, al fine di evitare tendenze indesiderabili ed insoddisfazione dell'utenza;
- il controllo delle abilità operative del personale;
- l'autocontrollo del personale in situazioni particolari;
- la valutazione finale da parte degli utenti sulla qualità degli interventi realizzati.

Il programma di *customer satisfaction*, cioè la verifica della soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dell'utenza, mira alla rilevazione dei seguenti aspetti:

1. il livello di gradimento riguardo le prestazioni offerte;
2. la qualità delle relazioni con gli operatori;
3. l'efficacia degli interventi;
4. il soddisfacimento di eventuali, ulteriori, richieste/esigenze degli utenti.

L'utilizzo periodico di strumenti di valutazione (questionari utenti/familiari, questionari operatori etc.) consente la raccolta e l'elaborazione dei dati relativi agli aspetti qualitativi e quantitativi del servizio, fornendo le necessarie informazioni sul rispetto degli standard, degli obiettivi prefissati, nonché su eventuali effetti inattesi.

Il monitoraggio delle attività rappresenta una valutazione in itinere dell'andamento della Comunità, un approccio dinamico di osservazione e di analisi.

I principali strumenti di valutazione utilizzati saranno i seguenti:

- questionari (utenti/familiari, operatori etc.);
- schede di rilevazione;
- diario delle attività quotidiane;
- registro giornaliero delle consegne e delle informazioni tra gli operatori;
- cartelle personali minori;
- riunioni d'equipe (con cadenza settimanale);
- verbali di riunione;
- relazioni;
- gruppi di discussione;
- colloqui individuali e di gruppo (con i minori e con i familiari).
- contatti diretti e/o telefonici con le figure istituzionali (Autorità Giudiziaria, Assistenti Sociali etc.).

Articolo 4

(Criteri di accesso alle prestazioni)

L'accesso del minore in Comunità è subordinato alla valutazione multi – disciplinare, da parte dell'equipe di servizio la quale, dopo un contatto preliminare (telefonico e/o diretto) con il referente dell'Ente inviante e la richiesta di una relazione socio-ambientale, incontra il minore e la rispettiva famiglia (laddove è possibile e consentito), al fine di acquisire i primi elementi conoscitivi anamnestici, valutare l'effettiva disponibilità del minore ad intraprendere un programma educativo e verificare la disponibilità della famiglia a collaborare per l'attuazione e la riuscita del suddetto programma.

Nel corso dell'incontro, al minore viene presentata la Comunità e vengono fornite le principali informazioni in merito alla sua organizzazione e al suo funzionamento.

In genere, e salvo diversa disposizione dell'A.G. competente, l'accettazione del caso viene comunicata telefonicamente all'Ente inviante unitamente alla richiesta della necessaria documentazione (anagrafica, sanitaria, scolastica etc.) e all'atto dell'impegno di spesa, debitamente firmato e vidimato dal referente dell'ufficio competente.

Espletata la prassi burocratica con l'ente inviante, viene trasmessa su apposito modulo la data e le modalità di inserimento in Comunità del minore all'Ufficio Sezione Istituti della Procura presso il Tribunale per i Minorenni competente per territorio.

L'inserimento di un minore in Comunità è subordinato ai seguenti requisiti e criteri di valutazione:
Requisiti di accesso: problematiche socio-familiari pregiudizievoli per il percorso evolutivo del minore e specifiche esigenze trattamentali di minori devianti (inadeguatezza figure genitoriali, maltrattamenti, abusi, stato di abbandono, esigenze cautelari etc.);

Documentazione richiesta: relazione socio-ambientale dei Servizi Sociali competenti (contenente sia l'anamnesi personale e familiare del minore che i motivi del suo inserimento), eventuale decreto del Tribunale per i Minorenni e/o provvedimento Sindaco Comune inviante (ex art. 403 c.c.), documentazione anagrafica (carta d'identità, codice fiscale, certificato di nascita, di residenza, stato di famiglia etc.), sanitaria (tessera sanitaria, certificato vaccinazioni, eventuali referti visite specialistiche etc.), scolastica (nulla osta scuola di provenienza, pagelle scolastiche anni precedenti etc.) ed altri documenti utili;

Comunità Alloggio "Le A.L.I." Via Gaeta n. 11/15 – 81034 Mondragone (CE)

Tel./fax 0823.1630998 E-mail: comunitaleali@gmail.com

Strumenti di valutazione utilizzati: colloqui individuali e di gruppo (con il minore e con la famiglia), schede, questionari di valutazione del servizio, test psicodiagnostici, relazioni e riunioni d'equipe, con relativi verbali;

Profili professionali coinvolti: psicologo, assistente sociale, educatore professionale, educatori e personale educativo

Giorni e orari di ricevimento per richieste specifiche : dal lunedì al venerdì hh 9,00/16,00

Tempi di attesa: max 15 gg.

Luogo di accoglienza: sede Comunità (via Gaeta n° 11 – 81034 Mondragone – CE – tel./fax 0823.1630998 – e-mail: comunitaleali@gmail.com/Pec: associazionealfaomega@pec.it)

Tempi massimi di risposta: 30 gg.

Articolo 5

(Modalità di erogazione e di funzionamento del servizio)

Le attività comunitarie vengono programmate sulla base del progetto educativo di ciascun minore ospite e in funzione delle sue peculiari esigenze e capacità.

L'erogazione delle suddette attività viene assicurata dal personale in possesso dei requisiti e titoli necessari, oltre che da pregressa esperienza nel settore. Il personale addetto mette in atto azioni volte a dare risposte immediate e concrete ai bisogni dei minori, alla realizzazione dei piani educativi individuali (PEI), al rientro dei minori nei propri contesti familiari e/o alla realizzazione di programmi di affido o di adozione.

La Comunità assicura il proprio funzionamento nell'arco delle 24 ore per l'intero anno, configurandosi come una proposta educativa integrativa alla famiglia, come luogo di accoglienza/protezione e di educazione/formazione, nell'ambito del quale i minori hanno la possibilità di implementare le loro conoscenze e competenze, potenziare il livello di autonomia personale e le capacità socio-relazionali.

L'organigramma della Comunità è composto da:

1. n°1 *Responsabile*, con funzione di coordinamento organizzativo e tecnico, nonché di interlocutore con le varie istituzioni (Tribunale per i Minorenni, Procura per i Minorenni, Servizi Sociali competenti, Scuole, Ufficio Affido e Adozioni etc.) e che ha il compito di espletare i vari adempimenti burocratico-amministrativi (compilazione scheda ingresso minore e schede semestrali per la Procura, elaborazione/trasmissione relazioni periodiche, elaborazione P.E.I. etc.);
2. n°1 *Psicologo consulente* addetto al sostegno psico-emotivo dei minori (attraverso colloqui e somministrazione di test di valutazione psicodiagnostica), nonché alla collaborazione nella stesura dei P.E.I., alla elaborazione delle relazioni, alla partecipazione alle riunioni d'equipe;
3. n°1 *Supervisore* esperto per formazione professionale ed esperienza nel campo, che organizza e gestisce le riunioni d'equipe;
4. n°1 *Assistente Sociale* che ha il compito di curare i rapporti con le famiglie e/o risorse affettive e di curare i rapporti con le agenzie socio-educative, nonché collaborare alla formulazione dei PEI e partecipare alle riunioni d'equipe;
5. n°1 *Educatore professionale*, che ha il compito di organizzare e far svolgere le attività socio-educative, di compilare/aggiornare le cartelle personali dei minori, di redigere le relazioni periodiche (per quanto di competenza), di elaborare/aggiornare i P.E.I. (unitamente alle altre figure professionali), di partecipare alle riunioni d'equipe;

6. n° 2 *Educatori* preposti alle attività socio-educative in integrazione e di supporto all'educatore professionale, alla stesura relazioni comportamentali e P.E.I, alla partecipazione delle riunioni d'equipe;
7. n°3 *Figure Educative* preposte allo svolgimento delle varie mansioni di accudimento\accompagnamento dei minori ospiti nelle attività sia interne che esterne alla struttura.

Il suddetto organigramma può essere, all'occorrenza, integrato da volontari, nonché da personale del servizio civile e tirocinanti universitari, i quali collaborano con il personale della struttura nella realizzazione delle attività e nella gestione dei minori.

Gli operatori della Comunità saranno avviati ad un percorso di formazione e aggiornamento in itinere (min. 36 ore annue per gli educatori e min. 10 ore annue per gli operatori di base), con l'obiettivo di migliorare le loro conoscenze/competenze nel settore di pertinenza e potenziare le metodologie di intervento nei processi educativi ed assistenziali.

La formazione permanente degli operatori contribuisce al consolidamento dell'impianto organizzativo della Comunità e al potenziamento delle specifiche professionalità; favorisce, inoltre, il miglioramento dei rapporti con gli utenti, il superamento dell'individualismo personale e la prevenzione del burn-out.

Durante la fase formativa/aggiornativa (che si baserà prevalentemente su una impostazione didattica partecipata) gli operatori interessati saranno seguiti e supportati da un'equipe psico-pedagogica che terrà lezioni di metodologia assistenziale e psico-relazionale ed illustrerà le tecniche di contenimento dello stress (training autogeno, autocontrollo, gestione dei conflitti etc.) e di miglioramento delle dinamiche relazionali.

Tutto ciò con l'obiettivo di rafforzare le competenze professionali degli operatori e migliorare la loro conoscenza del contesto lavorativo per affrontare con maggiore consapevolezza e preparazione le inevitabili situazioni di stress connesse alla tipologia di servizio.

Ai fini della presa in carico del minore si rende necessaria:

- a) una richiesta scritta dell'Ente inviante;
- b) la trasmissione, prima dell'inserimento del minore in Comunità, di una dettagliata relazione socio-ambientale da parte dei competenti Servizi Sociali, con eventuale proposta educativa e l'indicazione degli obiettivi che si intendono perseguire durante il percorso comunitario del minore;
- c) il parere favorevole dell'equipe della Comunità, dopo un incontro preliminare con il minore e con la famiglia (ove possibile) e l'accettazione del programma educativo da parte del futuro ospite.

In caso di incompatibilità del minore con gli altri ospiti della Comunità, la stessa si riserva la facoltà di revocare in qualsiasi momento la propria disponibilità all'affidamento del minore, dandone opportuna comunicazione all'Ente inviante con un preavviso di almeno 15 giorni.

Per l'ammissione del minore in Comunità è necessaria la seguente documentazione:

- relazione socio-ambientale dei Servizi Sociali referenti (con esplicitazione dei motivi dell'inserimento);
- eventuale decreto del competente Tribunale per i Minorenni;
- eventuale provvedimento del Sindaco dell'Ente inviante (ex art. 403 c.c.);
- documento d'identità (ove posseduto);
- codice fiscale (ove posseduto);
- tessera sanitaria;
- eventuale tesserino di esenzione ticket;

- certificato delle vaccinazioni;
- certificato di nascita;
- certificato di residenza;
- stato di famiglia;
- nulla osta scuola di provenienza.

I dati personali e le informazioni raccolte sui minori ospiti, nel rispetto delle leggi vigenti, saranno custoditi in appositi fascicoli e in locali all'uopo adibiti, in forma cartacea e su supporto informatico, onde consentirne l'utilizzo e/o l'aggiornamento esclusivamente da parte del personale preposto oppure la visione da parte dei referenti istituzionali (assistenti sociali comunali, giudici delegati, ispettori Procura minori etc.).

Retta Giornaliera

Per l'accoglienza/permanenza di un minore in Comunità sarà applicata, a carico dell'Ente inviante, una **retta giornaliera** il cui importo corrisponde alla tariffa di cui all'articolo 27 del Regolamento Regionale n. 6 del 18 dicembre 2006, riferito ai servizi residenziali rivolti a minori. Nello specifico per la comunità alloggio è previsto fino all'anno 2009 un importo minimo di **Euro 90.00 fino al massimo di Euro 180.00**, da adeguarsi negli anni successivi secondo l'indice ISTAT, gli aumenti contrattuali e ulteriori oneri gestionali (Deliberazione N. 1351 -R.C.).

Le suddette tariffe sono adeguate ai costi per il funzionamento dei servizi residenziali per minori, secondo criteri di legalità e di sostenibilità, ivi inclusa la tutela dei diritti del personale impiegato.

Le rette dovranno essere corrisposte per l'intero mese anche in caso di assenze del minore non imputabili alla struttura ospitante.

In caso di ritardato pagamento decorsi 30 giorni dalla data di presentazione della fattura, emessa con cadenza mensile, ai sensi della direttiva 2000/35/CE dell'Unione Europea del 08.08.2000, saranno applicati a carico dell'Ente inviante gli interessi di mora nella misura dell'11% su base annua.

Articolo 6 **(Standard di qualità)**

Personale

Indicatore	Standard
Titoli e qualifiche	Tutti gli operatori in forza alla Comunità sono in possesso dei titoli e delle qualifiche richieste.
Formazione e aggiornamento	Gli Educatori svolgeranno un minimo di 36 ore di formazione/aggiornamento all'anno, mentre gli operatori di base un minimo di 10 ore.
Riunioni d'equipe	Tutti gli operatori parteciperanno alle riunioni settimanali d'equipe, fornendo il loro contributo per quanto di competenza.
Turn over	Il turn over del personale viene monitorato periodicamente. Le sostituzioni del personale assente per malattia o per ferie vengono effettuate con operatori in possesso di analoghi titoli e/o qualifiche e di pregressa esperienza nel settore.

Processo di aiuto

Indicatore	Standard
Valutazione della domanda	L'ente inviante trasmette una relazione socio-ambientale sul minore e sul nucleo familiare. L'equipe psicopedagogica fa una valutazione iniziale della domanda di inserimento, avvalendosi anche dei parametri eventualmente definiti dagli ambiti territoriali.
Analisi della	Il responsabile della Comunità effettua almeno un incontro/colloquio con il

domanda	referente dell'Ente inviante per la definizione degli obiettivi educativi. Successivamente viene effettuato un incontro conoscitivo con il minore e la famiglia.
Definizione del progetto educativo individuale	Il P.E.I. viene elaborato entro 60 gg. dall'inserimento del minore in Comunità, tenuto conto delle problematiche, delle necessità e delle aspettative dello stesso e sulla scorta delle osservazioni e delle informazioni raccolte dagli educatori. Nel progetto vengono definiti gli obiettivi educativi a breve termine (6 mesi) e a lungo-medio-termine (12/18 mesi), che vengono poi discussi negli incontri periodici di verifica con i competenti Servizi Sociali, al fine di garantire ai minori ospiti interventi adeguati e funzionali al loro recupero e riadattamento socio-familiare.
Condivisione del progetto	Oltre ad essere condiviso con il l'Ente inviante, il progetto educativo viene condiviso anche con la famiglia del minore che è chiamata ad una fattiva collaborazione ai fini della completa riuscita del progetto e del raggiungimento degli obiettivi educativi prefissati.
Monitoraggio e valutazione	L'andamento del percorso comunitario del minore sarà monitorato quotidianamente attraverso l'osservazione diretta e i colloqui con l'utente, il diario delle attività, il registro presenze del personale, il quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni tra gli operatori, la cartella personale minore, le relazioni periodiche, i verbali delle riunioni settimanali d'equipe, i colloqui individuali e di gruppo, i gruppi di discussione.
Documentazione	Scheda di ingresso minore (compilata e firmata in duplice copia dal referente dell'Ente inviante e dal responsabile della Comunità), scheda informativa minore (per comunicazioni ingresso/dimissioni minore e informazioni semestrali sui minori c/o Procura minori - Sez. Istituti), cartella personale minore (contenente documentazione anagrafica, sanitaria, scolastica etc.), P.E.I. (soggetto a verifiche/aggiornamenti periodici, in genere ogni 6/12 mesi, da parte dell'equipe psicopedagogica e del referente dei competenti Servizi Sociali), relazioni di aggiornamento al TM e ai Servizi Sociali referenti.

Prestazioni

Indicatore	Standard
Igiene e cura degli ambienti	Attraverso l'impiego di personale all'uopo preposto sarà assicurata quotidianamente la pulizia/disinfezione degli ambienti domestici, la lavatura/stiratura della biancheria, il riassetto delle camere, nel rispetto delle principali norme igienico-sanitarie e degli standard di sicurezza (utilizzo di dispositivi di protezione individuale, quali guanti, mascherine, camici etc.).
Igiene e cura della persona	Nell'igiene personale e nella cura della persona i minori saranno visionati e/o supportati dagli operatori addetti, ai fini del corretto assolvimento dei predetti compiti. Sarà, inoltre, monitorata costantemente la condizione psicofisica dei minori al fine di una tempestiva individuazione di malattie e/o di disagi psicologici che potrebbero interferire negativamente con l'attuazione dei programmi educativi e con il regolare svolgimento della vita comunitaria.
Percorso educativo	Elaborazione/aggiornamento Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) per ogni singolo ospite (unitamente al referente dei competenti Servizi Sociali). Percorso scolastico-formativo. Supporto didattico individualizzato (attuato in sinergia con i volontari e i tirocinanti afferenti alla Comunità). Partecipazione ad attività ludico-ricreative (intra ed extracomunitarie). Frequentazione di luoghi di aggregazione e di socializzazione territoriali

	(oratorio, strutture sportive, centri giovanili etc.). Organizzazione di occasioni di incontro e di scambio con la comunità locale. Organizzazione di soggiorni estivi (al mare e/o in montagna). Instaurazione/mantenimento dei rapporti con famiglie volontarie locali. Mantenimento/potenziamento delle relazioni affettive con la famiglia di origine, attraverso incontri protetti in Comunità, contatti telefonici, rientri programmati a casa (nei fine settimana e nei periodi festivi), preventivamente autorizzati dalla competente A.G. e monitorati dell'equipe della struttura e/o dai Servizi Sociali territoriali.
--	---

Informazione e accoglienza

Indicatore	Standard
Informazione e accoglienza	Procedura di inserimento e accoglienza Regolamento della Comunità Carta dei servizi Bacheca informativa (per il personale e per gli utenti) Questionari di valutazione del servizio (per gli utenti e i familiari) Progetto Educativo Generale (P.E.G.) Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) Rapporti diretti e/o telefonici con i familiari degli utenti (incontri periodici, colloqui etc.) Distribuzione materiale informativo (brochure, opuscoli, depliant etc.) Lavoro di rete con gli enti territoriali (comuni, scuole, parrocchie, ASL etc.) Collaborazioni con famiglie volontarie residenti nei Comuni dell'Ambito territoriale.

Articolo 7

(Procedure di ricorso e di indennizzo)

Gli utenti e i loro familiari hanno la possibilità di inoltrare reclami contro disservizi, atti o comportamenti difformi o limitanti la fruibilità delle prestazioni.

I reclami e/o qualsiasi suggerimento da parte degli utenti possono essere effettuati sia in forma scritta (sull'apposito modello di seguito riportato) che in forma verbale, telefonica, via fax e per posta elettronica, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 16,00.

I reclami devono essere trasmessi al Responsabile della Comunità entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato un comportamento o un atto ritenuto lesivo e la risposta da parte del Responsabile dovrà pervenire entro 5 giorni dalla presentazione del reclamo, compiute le opportune verifiche.

I reclami presentati in forma anonima non verranno presi in considerazione.

Oltre a presentare reclami gli ospiti e le famiglie possono formulare anche, in forma orale e/o scritta, proposte e suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio, che saranno opportunamente valutate ed eventualmente attuate.

In caso di violazione degli 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, *Alfa&Omega Associazione* corrisponderà all'utente un indennizzo di importo non inferiore ad € 50.00, da aggiornarsi trimestralmente mediante gli indici ISTAT.

Riferimenti per l'inoltro di un reclamo:

Comunità Le ALI Via Gaeta, 11/15 – 81034 Mondragone (CE)

N° telefonico: 0823/1630998 N° fax: 0823/1630998

E-mail: comunitaleali@gmail.com - Pec: associazionefaeomega@pec.it

