Cooperativa sociale Onlus " XENIA"
VIA ROMA,13
SCAFATI (SA)
Mail: xeniacoopscafati@gmail.com
PEC:xenia_onlus@pec.it
Codice fiscale 05622000650

LA CARTA DEI SERVIZI

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

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cooperativa sociale Onlus " XENIA"
VIA ROMA,13
SCAFATI (SA)
Mail: xeniacoopscafati@gmail.com
PEC:xenia_onlus@pec.it
Codice fiscale 05622000650

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

Amministratore Unico
Cooperativa Sociale "XENIA"
Dott.ssa Maria CARILLO

Cooperativa sociale Onlus " XENIA"
VIA ROMA,13
SCAFATI (SA)
Mail: xeniacoopscafati@gmail.com
PEC:xenia_onlus@pec.it
Codice fiscale 05622000650

INDICE

1. PRESTAZIONI OFFERTE
2. CRITERI DI ACCESSO
3. MODALITA' DI EROGAZIONE E DI FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI
4. STANDARD DI QUALITA' E RISPETTO DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA
5. PROCEDURE DI RICORSO E DI INDENNIZZO
6. PUBBLICITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Cooperativa sociale Onlus " XENIA"
VIA ROMA,13
SCAFATI (SA)
Mail: xeniacoopscafati@gmail.com
PEC:xenia_onlus@pec.it
Codice fiscale 05622000650

BREVE PRESENTAZIONE E MISSION

La Comunità di Accoglienza per gestanti madri e bambini denominata "L'albero della luna" è un servizio previsto tra quelli inseriti nel Catalogo dei Servizi del nuovo Regolamento Regionale N 4/2014 della Campania rivolto specificatamente a gestanti e madri con bambini che necessitano di appoggio e tutela in luogo protetto nel periodo della gravidanza e/o successivamente, perché prive di sostegno familiare e sociale, o perché in condizioni di disagio psicologico. La comunità può accogliere anche gestanti e madri con bambini sottoposte alle misure di cui al DPR 448/88. Esso è realizzato all'interno di una struttura residenziale, in godimento alla Cooperativa XENIA, ed è ubicata a Scafati (SA) via Roma, 13.

Il servizio si basa sulla centralità della persona, riconosciuta come soggetto portatore di diritti ed aspettative di emancipazione, nella convinzione che ad ognuno deve essere assicurata una armonica crescita fisica, psichica e morale nel rispetto della proprie capacità e dei propri limiti. Tale impostazione assume una particolare rilevanza per gli interventi rivolti alle madri con bambini. La nostra equipe multi-professionale opera in favore dei destinatari dei servizi principalmente per:

- Garantire interventi di sostegno all'inclusione sociale e alla cittadinanza;
- Tutelare il diritto di ognuno ad un recupero psicofisico armonico;
- Garantire il supporto all'inclusione;
- Promuovere il benessere della persona attraverso la possibilità di godere di adeguati spazi relazionali e a carattere ludico-ricreativo-culturale;
- Tutelare e implementare il diritto all'affettività;
- Favorire la piena espressione delle potenzialità individuali;
- Promuovere percorsi specifici di sostegno alla genitorialità;
- Promuovere percorsi di crescita dei figli delle donne accolte;
- Perseguire l'interesse generale della casa di accoglienza attraverso la costruzione di processi di promozione umana e culturale e mediante la realizzazione delle pari opportunità nell'accesso ai diritti per tutti. Al fine di raggiungere tali obiettivi generali, particolarmente rivolti alla fascia di utenza della Casa di accoglienza donne maltrattate, la Cooperativa XENIA ha costruito e implementato la collaborazione con una fitta rete di soggetti, pubblici e privati, e ha sviluppato rapporti con le diverse agenzie territoriali, quali ad esempio: Comuni e Servizi sociali territoriali, Asl, Giudici tutelari del Tribunale

ordinario, USSM. Tali rapporti di collaborazione risultano evidentemente fondamentali visto l'ambito di intervento così complesso (donne disagiate e i loro bambini), dove contemporaneamente pesano in modo rilevante fattori di contesto a più dimensioni (sociali, economiche, culturali), dove le stesse caratteristiche dei destinatari variano, anche in modo profondo, a seconda delle cultura di provenienza e della tipologia dei modelli e dei progetti migratori.

1. **Informazioni sulle prestazioni offerte**

La Comunità di accoglienza L'albero della luna offre innanzitutto una presa in carico globale dell'ospite. Essa cerca di predisporre e fornire, attraverso il lavoro e l'impegno dei propri operatori, una risposta alle esigenze tutelari, abitative e di vita degli ospiti stessi. La casa di accoglienza svolge prestazioni e assistenza alla persona, definite dal Progetto di vita e dal Progetto educativo psicologico concordato con il Servizio inviante e con l'ospite. Essa si impegna ad individuare tutte quelle attività utili al benessere della persona anche all'esterno della struttura, per favorire la ricostruzione dei legami sociali e per sviluppare le autonomie e le capacità dell'ospite. Offre un sostegno nell'integrazione con il contesto sociale e per l'utilizzo delle risorse territoriali. In particolare, il progetto di accoglienza offre le seguenti opportunità:

L'accoglienza residenziale e la presenza, di operatori che animano e gestiscono la vita degli utenti e che sono di riferimento per i bisogni e le esigenze individuali;

Il supporto di uno Psicologo (Responsabile terapeutico e del Progetto d'inserimento) che cura l'inserimento, il progetto individuale, gli aspetti legati alle relazioni affettive personali, alle dinamiche di convivenza e alla vita sociale in generale, con eventuale supervisione psichiatrica (da concordare con gli Enti invianti);

Il supporto di un gruppo di sostegno e di mutuo aiuto, per favorire l'integrazione sociale, l'inserimento lavorativo e per facilitare l'integrazione dei figli;

L'affiancamento nella ricerca di un percorso di integrazione rispondente alle richieste del territorio;

Il sostegno alle ospiti affinché portino a termine eventuali corsi di studio o di formazione interrotti (anche in collaborazione con Altri Enti ed Agenzie formative);

La possibilità di partecipare a progetti di socializzazione, ad iniziative culturali, attività espressive e ricreative organizzate da Associazioni, Parrocchie, Enti pubblici;

Un sostegno ed un supporto per l'orientamento e di un percorso di integrazione sociale.

1.1.Area di attività cui gli interventi sono destinati

La Comunità di accoglienza L'albero della luna, oltre a fornire una situazione alloggiativa protetta, ha l'obiettivo di favorire percorsi di integrazione sociale delle madri, garantendo pari opportunità di accesso al sistema di welfare locale, con particolare riferimento ai presidi ed alle prestazioni socio – sanitarie, favorendo le possibilità di orientamento sociale.

1.2. Le finalità perseguite attraverso l'erogazione

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

- **Eguaglianza:** I servizi e le prestazioni erogate sono fornite sulla base di programmi individualizzati concordati con gli ospiti e secondo principi uguali per tutti, nel pieno rispetto delle differenze.
- **Imparzialità:** Il personale del servizio, nell'esercizio delle proprie attività, e nel rispetto delle differenze, garantisce a tutti gli ospiti l'adozione di comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.
- **Continuità:** L'assistenza agli ospiti viene fornita in maniera continuativa e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.
- **Partecipazione degli ospiti:** Ogni ospite partecipa alla definizione, in accordo con l'équipe progettuale, di un programma individualizzato definito sulla base dei singoli bisogni espressi.
- **Tutela degli ospiti:** E' garantita la possibilità di avanzare suggerimenti, reclami, valutazioni del servizio da parte degli ospiti, dei loro familiari e delle eventuali associazioni di tutela.
- **Efficacia ed efficienza:** Il servizio è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia. A questo scopo viene applicata una continua attenzione alla qualità dei servizi sottoposta poi a costante verifica. Trasparenza delle informazioni e tutela della privacy. Al fine di rendere trasparente l'attività di accoglienza residenziale ed i suoi servizi annessi la presente Carta dei Servizi viene consegnata in copia ad ogni utente ed è conservata all'interno della struttura in modo da poter essere visionata dagli ospiti e da chiunque venga accolto al suo interno. Al contempo si precisa che i dati e le informazioni sugli utenti sono considerati dati sensibili e quindi tutelati ai sensi della legge n. 196/2003 e che la Cooperativa XENIA, essendo titolare del loro trattamento, ne assicura l'utilizzo nel pieno rispetto del principio di tutela della riservatezza dei dati personali.

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

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

- **Attivare** percorsi di presa in carico per le utenti accolte e i loro figli se presenti che, dopo essere stati presi in carico da parte dell'ente locale, possano essere seguiti e supportati.
- **Offrire** alle madri ospiti un luogo sicuro e protetto ed una presa in carico complessiva che siano in grado di favorire un percorso di inclusione ed un raggiungimento di una equilibrata autonomia.
- **Creare** una rete di supporto, pubblica e privata, per le madri presi in carico, capace di fornire risposte immediate ai bisogni emergenti e complessi.
- **Offrire** una possibilità concreta di intraprendere dei percorsi di autonomia e di emancipazione, dalle situazioni di difficoltà e di debolezza, attraverso l'utilizzo di una programmazione individualizzata e partecipata, che definisca le finalità, i tempi e le modalità del percorso, nonché i contorni della relazione che si instaura tra destinatari-operatori-servizio mediante una presa in carico che riconosca la persona, qualunque sia la sua condizione e qualsivoglia siano le sue possibilità, come soggetto attivo, capace di effettuare scelte ed assumere responsabilità.
- **Promuovere** sul territorio la diffusione di una cultura innovativa e positiva, e favorendo una migliore conoscenza di tutti verso le madri attraverso percorsi formativi e informativi.
- **Realizzare** azioni di ricerca, di analisi culturale, di confronto e di dibattito sui temi delle donne maltrattate.

1.4.Le modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione

La Comunità di accoglienza L'albero della luna è aperta 24 ore su 24 per tutto l'anno. L'accoglienza residenziale è subordinata alla definizione ed accettazione da parte delle utenti di un programma individualizzato di benessere e cittadinanza, pertanto al fine di garantire un'accoglienza ed un servizio di qualità viene realizzato un colloquio di profondità volto a raccogliere la storia delle donne utenti e dei loro bambini, e a valutare la possibilità di intraprendere un percorso di inserimento. Il primo momento di ascolto, oltre a rappresentare una possibilità di contenimento dei vissuti emotivi, fornisce una prima risposta ai bisogni, offrendo informazioni utili ed un primo orientamento, sostiene l'emersione della domanda di aiuto, consentendo un graduale avvicinamento da parte dell'utente al servizio. Contestualmente si chiede agli ospiti di sottoscrivere e rispettare alcune regole di casa di accoglienza, contenute nel Regolamento interno della struttura (nel quale vengono richiamate le basilari norme della

convivenza, del rispetto reciproco e della solidarietà). Le ospiti sono tenute inoltre a collaborare per la gestione della casa attraverso turni di volta in volta definiti in relazione alle esigenze, nonché a prendersi cura di eventuali figli che saranno accolti con loro; si vuole condividere, quindi, un patto sociale tra l'ospite e gli operatori del servizio. La durata dell'accoglienza è strettamente collegata all'andamento del programma individualizzato. Le richieste di inserimento presso la Comunità di accoglienza possono essere inoltrate alla Cooperativa XENIA per mezzo dei Servizi Sociali dei Comuni richiedenti, e di altri soggetti responsabili (casa di accoglienza, case famiglia, ecc.). Pertanto, l'accoglienza residenziale è subordinata alla definizione, all'accettazione e al rispetto di un programma educativo individualizzato di benessere e cittadinanza (PEI). La Comunità di accoglienza può accogliere un massimo di 6 madri più altrettanti 6 bambini loro figli, anche immigrati. In caso di sovrannumero delle richieste per l'ammissione verranno seguiti criteri di scelta basati sulla definizione dello stato di bisogno e sulla possibilità di attivazione del percorso individualizzato.

1.5.Le risorse professionali e tecnologiche impiegate

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

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

Il loro agire deve essere:

- Corretto, garantendo la conformità alle regole;
- Favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;

- Tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- Autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

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

In definitiva l'equipe della Casa di accoglienza L'Albero della Luna risulta così costituita:

- Coordinatrice: Carillo Maria – Educatrice – Laureata in Scienze dell'Educazione;
- **Figure professionali di III livello**:
- Amore Sara
- Luciana Sullo
- Sorrentino Raffaella;
- Elefante Francesca
- **Consulenti:**
- Psicologa: Tafuri Felicia;
- Consulente Legale: Cauteruccio Ermelinda
- **Figure professionali di II livello:**
- Manfredonia Giuseppina

1.6.Le risorse territoriali coinvolte

La Comunità di Accoglienza L'albero della luna si connota come un luogo protettivo rispetto alle utenti che arrivano portando con sé storie di difficili, ma anche come servizio aperto al territorio che favorisce la partecipazione ad opportunità. Gli operatori impegnati nel servizio attiveranno la rete delle risorse territoriali, creando opportunità di socializzazione e di inserimento oltre che occasioni per la sensibilizzazione della comunità di accoglienza sul territorio locale e lo sviluppo degli attori e dei soggetti presenti sul territorio, nella direzione dell'integrazione dei servizi, della programmazione degli interventi, della valorizzazione dei progetti e delle competenze, al fine di favorire un processo di presa in carico del problema/fenomeno da parte degli operatori sociali, dei formatori e del volontariato, sia quelli già impegnati su alcuni interventi realizzati nei quartieri oggetto di intervento, sia eventualmente anche esterni. Al di là dei singoli casi, di quelli seguiti nei

percorsi di autonomia attraverso i servizi del territorio, il senso dell'agire sociale del Servizio è da leggere in connessione con i cambiamenti da promuovere sul contesto comunitario e nelle dinamiche socioculturali relative alla percezione dei fenomeni sui quali interviene. Bisogna agire quindi con una duplice funzione: la prima è offrire ai destinatari un luogo dove sottrarsi ai rischi di marginalità e devianza, e riflettere sulle situazioni e sui vissuti, nonché vivere la possibilità concreta di intraprendere un percorso risolutivo di uscita da situazioni di difficoltà, con l'offerta di opportunità, di una rete di supporto per la costruzione dell'autoconsapevolezza e dell'autostima; la seconda, dirompente rispetto ad un impianto culturale dominante, è quella di rappresentare un luogo indispensabile e di conoscenza, sia per le donne ma soprattutto per il territorio locale, in quanto si interviene su situazioni in perenne contraddizione, con situazioni di precarietà. Le complesse dinamiche sociali e culturali che sono alla base del fenomeno di emarginazione di donne disagiate, sono un aspetto sul quale bisogna pertanto intervenire attraverso un intervento bifronte, sia attraverso interventi di protezione che interventi di inclusione. Ed è proprio verso l'intera rete del sistema dei servizi locali che va indirizzata la diffusione del lavoro di accoglienza delle donne. Di fatto il lavoro di rete, dal macrolivello sistemico istituzionale al livello micro degli operatori, in genere si articola in un'ampia frammentazione delle agenzie erogative formali ed informali, e accanto alle varie circostanze concrete che costituiscono i singoli compiti degli operatori sociali si trova una pluralità di rappresentanti di quelle agenzie, che spesso si muovono ed agiscono disordinatamente. In forza di ciò, ed in particolare con una tematica così complessa (l'accoglienza di donne in condizioni di emarginazione), dove pesano in modo rilevante fattori di contesto a più dimensioni (sociali, economiche, culturali), dove le stesse caratteristiche dei destinatari variano, anche in modo profondo, a seconda della cultura di provenienza e della tipologia dei modelli e dei progetti, c'è bisogno di una serie di interventi integrati e coordinati, gestiti da più soggetti territoriali, pubblici o privati, in base alle diverse abilità e competenze. In tale ottica la Cooperativa XENIA ha costruito e implementato la collaborazione con una fitta rete con le diverse agenzie territoriali, quali ad esempio: Comuni e Servizi sociali territoriali, Asl, Ospedali, Questure, Giudici tutelari del Tribunale ordinario, USSM, IPM, Centri per l'impiego, scuole, associazioni, strutture sportive, imprese artigiane e commerciali, organizzazioni del Terzo Settore. ecc.

1.7.Gli strumenti e le forme di monitoraggio e valutazione

Cooperativa sociale Onlus " XENIA"
VIA ROMA,13
SCAFATI (SA)
Mail: xeniacoopscafati@gmail.com
PEC:xenia_onlus@pec.it
Codice fiscale 05622000650

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

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

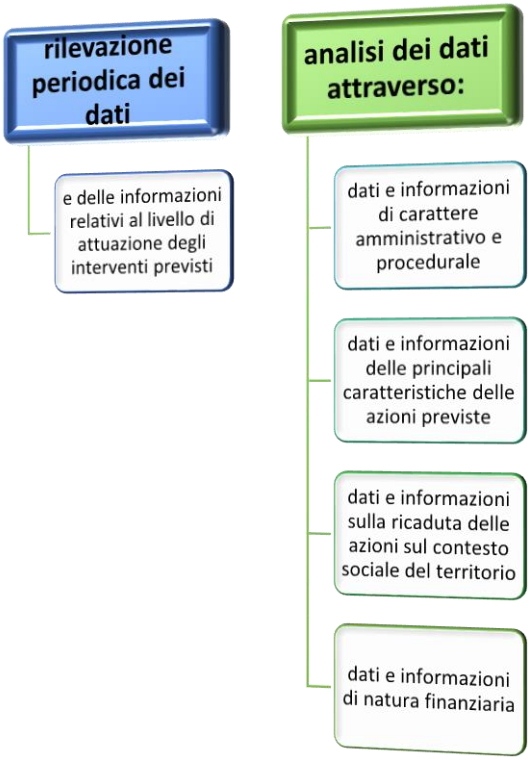
Cooperativa sociale Onlus " XENIA"
VIA ROMA,13
SCAFATI (SA)
Mail: xeniacoopscafati@gmail.com
PEC:xenia_onlus@pec.it
Codice fiscale 05622000650

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

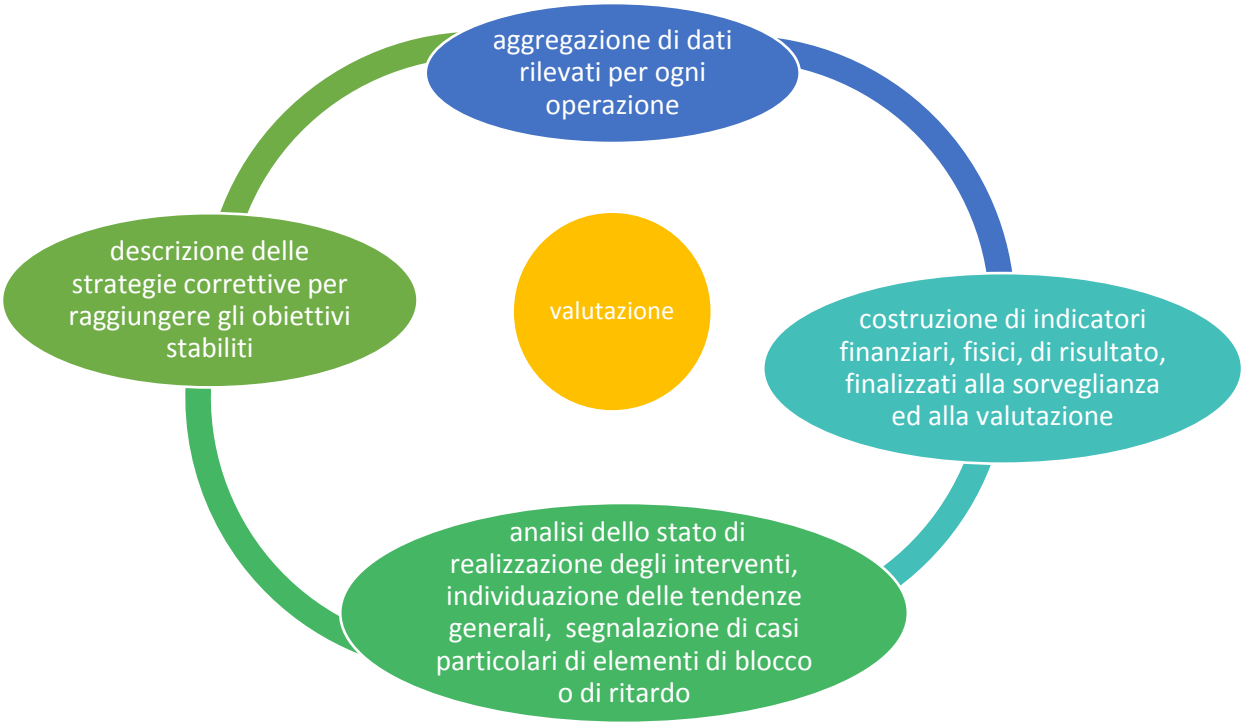
- **Il monitoraggio della qualità erogata**: avviene attraverso il controllo del Coordinatore della Struttura, il quale, attraverso regolari riunioni e controlli sul lavoro degli operatori e sulla loro soddisfazione (*Job Satisfaction*), provvede a rilevare quotidianamente il livello delle prestazioni erogate.
- **Il monitoraggio della qualità percepita**: avviene attraverso l'elaborazione dei questionari di *Customer Satisfaction* e l'elaborazione di richieste e suggerimenti dagli utenti (schede con l'indice di gradimento). Il Coordinatore documenta l'andamento delle attività affidate e le eventuali proposte migliorative del Servizio con rapporti scritti e dettagliati.

  Attraverso questionari di Customer Satisfactione riunioni periodiche, è possibile monitorare lo stato delle cose. L'attività di monitoraggio, nello specifico, si struttura su due livelli attuativi, illustrati nel grafico che segue:

Cooperativa sociale Onlus " XENIA"
VIA ROMA,13
SCAFATI (SA)
Mail: xeniacoopscafati@gmail.com
PEC:xenia_onlus@pec.it
Codice fiscale 05622000650



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



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

2. Criterio di accesso alle prestazioni

L'accesso al servizio è subordinato alla valutazione da parte dell'équipe multiprofessionale integrata al fine di impostare le ipotesi per il percorso da attivare per il nuovo ospite. Le richieste di inserimento delle utenti e di eventuali loro bambini, presso la Comunità di accoglienza, possono venire inoltrate la Cooperativa XENIA per mezzo dei Servizi Sociali dei Comuni richiedenti, e di altri soggetti responsabili (casa di accoglienza, case famiglia, ecc.). Nel caso di segnalazioni da parte di Enti, si richiede, al fine dell'accoglienza residenziale, la seguente documentazione: Richiesta di accoglienza e Relazione esplicativa del bisogno espresso. Tale documentazione viene ad aggiungersi al "Registro degli ospiti" nel quale, nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e tutela dei dati personali, verranno conservati tutti gli atti e i documenti relativi la persona ospitata. Successivamente l'accoglienza residenziale verrà subordinata alla definizione, all' accettazione e al rispetto, da parte dell'utente, di un programma educativo individualizzato (PEI) di benessere e cittadinanza, che verrà costruito insieme dall'équipe integrata del servizio ed il giovane stesso.

3. Modalità di erogazione e di funzionamento

Il lavoro di sostegno al percorso di emancipazione, da realizzarsi all'interno della Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini, si caratterizza per la presenza dei Programmi Educativi individualizzati. Essi sono considerati indispensabili per garantire alle persone prese in carico il diritto alla partecipazione e alla strutturazione partecipata del percorso di inserimento e di emancipazione. Il Programma individualizzato sarà elaborato dopo un periodo iniziale di conoscenza ed osservazione; per tutti gli ospiti saranno attivati percorsi diversificati in base ai bisogni, alle motivazioni, alle difficoltà e al grado di sviluppo di ognuno, ma tutti finalizzati al potenziamento e alla ricostruzione della fiducia in se stessi e delle capacità di base, nonché allo sviluppo del patrimonio di opportunità relazionali. Nella predisposizione del Programma individualizzato si terrà conto dei seguenti criteri:

- Definizione degli aspetti problematici e delle risorse in collaborazione con i servizi sociali;

- Definizione e redazione del programma d'intervento contenente: tempi, obiettivi progettuali individuali, attività e fasi, prospettive, piano per le dimissioni, modalità di valutazione, coinvolgimento della famiglia d'origine, provvedimenti della magistratura minorile.

Le persone accolte saranno considerate come attori attivi e partecipanti ai loro percorsi di emancipazione, e per questo in grado di assumersi responsabilità e di produrre investimenti. Le relazioni saranno centrate su atteggiamenti non giudicanti, disponibili ad accogliere l'altro nella sua complessità, facendosi carico dei limiti e valorizzando le sue risorse. Infine verranno attivate tutte le forme di integrazione con la rete dei servizi sociali del territorio, nonché con i servizi gestiti dalla Cooperativa XENIA, al fine di garantire una corretta realizzazione dei piani individuali dell'utente. L'offerta dei servizi erogati e delle attività, supportate dalle metodologie summenzionate, saranno diverse e suddivise per obiettivi specifici:

- Garantire l'accoglienza e la presa in carico: Accoglienza residenziale Tutoraggio individuale e ascolto Programmazione educativa individualizzata Valutazione in itinere Coinvolgimento della famiglia d'origine, laddove possibile Percorsi di autonomia alloggiativa
- Garantire pari opportunità di accesso al sistema di welfare locale: Consulenza legale, Orientamento e accompagnamento ai servizi socio-sanitari, Attività di riduzione dei danni.
- Garantire il diritto allo studio: Iscrizione e accompagnamento scolastico, Favorire e rafforzare le possibilità di inserimento lavorativo: Orientamento al lavoro Preformazione Formazione professionale, Attivazione di Tirocini formativi Erogazione di "Borse di Cittadinanza" e di "Borse lavoro".
- Garantire l'accesso a spazi e luoghi: Attività di socializzazione, Attività laboratoriali, Visite culturali.

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

Le donne accolte, se accolte insieme ai loro bambini, saranno chiamate a riscoprire la propria responsabilità di essere madri, il proprio ruolo nell'accudire i loro figli.

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

Il lavoro sociale agito nella Comunità di accoglienza L'albero della luna è orientato a concepire il servizio erogato nel più generale rispetto dell'utenza.

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

- la relazione;
- il processo di erogazione;
- la struttura;

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

Componenti del servizio	Dimensioni di qualità
Relazione	Accoglienza Rispetto della persona
Processo	Trasparenza Tempestività Professionalità Integrazione Continuità Adeguatezza
Struttura	Comfort Accessibilità

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

Dimensioni di qualità coinvolta	Criteri
Accoglienza	All'utente deve essere garantito un sistema di

	accoglienza
Rispetto della persona	All'utente deve essere garantita una relazione rispettosa della persona
Trasparenza	All'utente deve essere garantita la trasparenza delle decisioni
Tempestività	All'utente deve essere assicurato un intervento tempestivo
Professionalità	All'utente deve essere garantita la professionalità dell'intervento
Integrazione	All'utente deve essere garantito un sistema integrato
Continuità	All'utente deve essere garantita la continuità nell'assistenza
Adeguatezza	All'utente deve essere garantito un servizio consono al bisogno
Comfort	All'utente deve essere garantita una struttura confortevole
Accessibilità	All'utente deve essere garantita facilità di accesso al servizio

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

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

Criteri	Indicatori	Standard
All'utente deve essere garantito un sistema di accoglienza	Grado di soddisfazione degli utenti su cortesia e disponibilità	Disponibilità di personale con competenze tecniche e

	degli operatori	relazionali
All'utente deve essere garantita una relazione rispettosa della persona	Esistenza di un ambiente che consente la riservatezza dei colloqui	Effettivo utilizzo di ambienti riservati per colloqui
All'utente deve essere garantita la trasparenza delle decisioni	Grado di conoscenza sulle modalità di accesso al servizio manifestato dalla popolazione di riferimento	Disponibilità della documentazione relativa alla regolamentazione d'accesso ed al funzionamento
All'utente deve essere assicurato un intervento tempestivo	Giorni intercorrenti tra la presentazione della domanda e la prima risposta del servizio	Il servizio è in grado di fornire risposte al bisogno presentato con tempestività ed immediatezza.
All'utente deve essere garantita la professionalità dell'intervento	Impegno di personale con professionalità e competenze adeguate	Effettivo utilizzo di operatori adeguati professionalmente
All'utente deve essere garantito un sistema integrato	Gestione unitaria degli accessi, attivazione di aree di integrazione	Presenza di luoghi unificati per l'accesso e rete territoriale per la presa in carico
All'utente deve essere garantita la continuità nell'assistenza	Periodi di interruzione tra un affidamento ed il successivo	Assenza di interruzione nell'erogazione delle attività
All'utente deve essere garantito un servizio consono al bisogno	Grado di soddisfazione degli utenti su effettiva risposta al bisogno rilevato	Il grado di soddisfazione dell'utenza non deve essere inferiore a 8/10
All'utente deve essere garantita una struttura confortevole	Presenza di ambienti che consentano situazioni di agio e benessere	Effettiva presenza di ambienti che consentano situazioni di agio e benessere
All'utente deve essere garantita facilità di accesso al servizio	Collocazione della struttura in prossimità delle fermate del trasporto pubblico	Effettiva accessibilità agli ambienti presso cui sono erogati i servizi

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

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2010
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di funzionamento del Servizio	24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento specifico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	100% operatori coinvolti
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Identificabilità del personale	Agevole identificazione con cognome, nome e funzione ben visibili

5. Procedure di ricorso e di indennizzo

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

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

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

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

La Nostra Carta dei servizi prevede la corresponsione all'utente di una somma non inferiore a € 50,00 nelle ipotesi di violazione di standard di qualità espressamente elencati, a seguito di specifico reclamo ed ove non sussistano ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni.

6. Pubblicità della Carta dei servizi

La Carta dei Servizi della Comunità di accoglienza L'albero della luna è tenuta a disposizione degli utenti all'interno dell'appartamento, in disponibilità degli interessati al servizio e viene pubblicata aggiornata sul www.serviziaiminori.it, a cura del settore comunicazione dell'Ente gestore.

7. INFORMAZIONI GENERALI e CONTATTI

Comunità di accoglienza gestanti, madri e bambini "L'albero della luna"

Via Roma, n. 13 cap 84018 Scafati (SA)

Ente gestore

Società Cooperativa Sociale "XENIA"

Via Roma ,13- Scafati (SA) Cap 84018

n. tel.: 0818502555; n. fax: 08119305509

Mail: xeniacoopscafati@gmail.com

PEC: xenia_onlus@pec.it

SCAFATI, 26/01/2018

Cooperativa sociale Onlus " XENIA"
VIA ROMA,13
SCAFATI (SA)
Mail: xeniacoopscafati@gmail.com
PEC:xenia_onlus@pec.it
Codice fiscale 05622000650