

# CARTA DEI SERVIZI



## IL MELOGRANO

SEDE DI TORRE ANNUNZIATA

CENTRO SOCIALE POLIFUNZIONALE PER MINORI

## **PREMESSA**

La Carta dei servizi contiene informazioni relative a:

1. linee guida e principi ispiratori
2. ubicazione ed organizzazione della struttura
3. obiettivi generali
4. servizi offerti e relative modalità di erogazione
5. modalità di accesso ai servizi
6. fasi operative
7. personale di riferimento
8. diritti degli utenti e modalità con cui sporgere eventuali reclami
9. tariffe applicate

La Carta dei Servizi offre quindi un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario.

La Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza presso le sedi operative dei servizi e presso gli uffici amministrativi, inoltre è pubblicata sul sito [www.coopruigiada.it](http://www.coopruigiada.it).

### **1. LINEE GUIDA E PRINCIPI ISPIRATORI**

#### **Linee guida**

La *Carta dei Servizi* è uno strumento a tutela degli utenti reso obbligatorio dalla *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 – “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”* – e dalla *Legge 8 Novembre 2000 n. 328 – “Legge-quadro per la realizzazione di un sistema integrato di interventi e servizi sociali”* – che all'art. 13 afferma l'obbligo, da parte degli Enti erogatori di servizi pubblici, di adottare la suddetta Carta dei Servizi Sociali a tutela degli utenti.

Essa rappresenta il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i propri progetti, per informare le famiglie, la comunità locale, le Pubbliche Amministrazioni circa i principi e le metodologie del servizio, l'organizzazione interna, le risorse a disposizione, le modalità di accesso ai vari servizi offerti; inoltre, la Carta dei Servizi è pensata come strumento di controllo della qualità dei servizi erogati.

Per tali ragioni, essa può essere concepita come un “patto” tra utenti – servizio – amministratori. La Carta dei Servizi rappresenta, dunque, l'impegno da parte della *Cooperativa Sociale Rugiada*, in qualità di ente titolare del Centro Sociale Polifunzionale per minori “IL MELOGRANO - SEDE DI TORRE ANNUNZIATA” a definire i diritti di coloro che fruiscono dei servizi gestiti, con particolare riferimento a: sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi, tempestività d'intervento, accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con gli utenti.

A quest'obbligo, la *Cooperativa Sociale Rugiada*, corrisponde con entusiasmo, trovando in tale strumento, non un semplice adempimento burocratico, bensì un'importante azione al servizio delle famiglie e dei loro bambini.

La Carta dei Servizi rappresenta un'occasione per comunicare con loro, per farci conoscere meglio, per poter incontrare più famiglie, per intessere con loro una relazione d'aiuto che vada oltre la logica dell'intervento che insegue l'emergenza; una fondamentale guida per far conoscere le risorse e le opportunità che la Cooperativa mette a loro disposizione.

Il progetto vuole porre al centro l'utente fruitore del servizio, nel rispetto di uno dei valori cardine sui quali si incentra l'operato della Cooperativa, ossia, la persona, in quanto essere unico, portatore di diritti e doveri e non semplice attore passivo degli interventi che lo riguardano, bensì protagonista attivo del proprio divenire sociale.

La Carta dei Servizi, d'altra parte, è un importante strumento di governo dei servizi.

Elaborandola e pubblicandola, la Cooperativa Sociale si impegna ad una continua e trasparente verifica della gestione dei servizi erogati; una verifica che deve tenere insieme i vincoli di efficacia, efficienza e il grado di soddisfazione di chi li utilizza.

Essa, dunque, con l'intento di garantire un miglioramento continuo delle prestazioni erogate, spinge ciascun operatore a mettere al centro di ogni intervento il minore, con i suoi desideri, i suoi diritti, le sue aspettative.

Per tali ragioni, un fondamentale indicatore del livello di qualità garantito dal servizio è dato dalla capacità dell'organizzazione a dare risposte efficaci e confacenti ai bisogni espressi da ciascun utente.

La Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza presso la sede operativa del servizio e presso gli uffici amministrativi.

### **Esperienza maturata nel campo, principi e fondamenti dell'erogazione del servizio**

La Cooperativa sociale "Rugiada" dal 2013 rivolge la sua attenzione esclusivamente ai minori a rischio e ai minori vittime di abuso e maltrattamento.

*"Come gocce di rugiada, nel silenzio delle prime ore del mattino, ridanno vigore alla vegetazione spenta"*, tali persone hanno operato nel territorio di appartenenza, in maniera informale, praticamente da sempre, con iniziative diversificate ma fini a sé stesse perché non formalizzate.

Da attività finalizzate a offrire opportunità a persone provenienti dall'area del disagio sociale, all'assistenza domiciliare per anziani e diversamente abili, passando attraverso la distribuzione di beni di prima necessità a famiglie indigenti, unendo a ciò la competenza e l'esperienza nell'area dei minori a rischio e vittime di abuso e maltrattamento, è stata fondata la Cooperativa Sociale "Rugiada".

Tale Cooperativa ha nel proprio organico varie équipe multiprofessionali costituite da Psicologi, Psicoterapeuti, Neuropsichiatri infantili, Educatori professionali, Assistenti sociali, Animatori sociali, Tecnici della Riabilitazione, Operatori sociali, Assistenti materiali. L'orientamento terapeutico clinico è di tipo cognitivo-comportamentale e l'obiettivo principe è quello di offrire uno spazio di tutela completa e funzionale per i minori.

**Nell'ultimo quinquennio, la Cooperativa si sta dedicando, attivamente e continuativamente, all'area dei minori reperiti in situazioni di forte disagio socio-ambientale e psico-emotivo, in particolar modo minori vittime di maltrattamento e abuso, minori stranieri non accompagnati,**

**minori vittime di sfruttamento sessuale e di tratta, offrendo svariati Servizi formalmente autorizzati e accreditati ai sensi della L.R. 4/2014.**

Il Centro sociale “IL MELOGRANO - SEDE DI TORRE ANNUNZIATA” si ispira alle disposizioni della Legge 285/97 e della L.R. 4/2014, che promuovono i diritti e le opportunità per l'infanzia e l'adolescenza e regolamentano tali strutture.

All'interno del Centro, difatti, si realizzano azioni positive per lo sviluppo del benessere e della qualità della vita dei minori, per la valorizzazione, nel rispetto di ogni diversità, delle caratteristiche di genere, culturali ed etniche.

Gli intenti dichiarati si pongono in sintonia anche con la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, dove le Nazioni Unite hanno proclamato che i minori hanno diritto ad un aiuto e ad un'assistenza particolare tale da consentire agli stessi una vita individuale nella società, ed educarli nello spirito di pace, di dignità, di tolleranza, di libertà, di uguaglianza e di solidarietà. Pertanto, il Centro per conseguire tali finalità porrà in essere lo svolgimento di attività di socializzazione, culturali, educative, ricreative, ludiche e di sostegno, avvalendosi della collaborazione di operatori educativi con competenze specifiche professionali.

L'azione educativa del Centro è costantemente finalizzata a:

- 1) Acquisizione consapevole della propria identità
- 2) Sviluppo di una cultura semplice, ma essenziale, che ponga il minore nella condizione di osservare la realtà, selezionarne gli aspetti rilevanti rispetto ai propri fini
- 3) Sviluppo della fiducia in sé stessi
- 4) Acquisizione della capacità di gestire e concepire un proprio progetto di vita
- 5) Acquisizione di una identità fatta di interessi, valori e conoscenze, capacità di iniziativa per l'affermazione dei propri interessi
- 6) Acquisizione di strumenti essenziali per inserirsi e vivere nel contesto sociale che li circonda
- 7) Promuovere iniziative che favoriscano la socializzazione, il confronto delle idee, la tolleranza per la diversità

L'obiettivo è quello di offrire al giovane tante e diverse possibilità tra le quali egli stesso potrà individuare quelle più consone al suo potenziale.

## **2. UBICAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA**

Il Centro sociale polifunzionale si connota quale intervento preventivo a favore dei minori avente le seguenti finalità:

- combattere la dispersione scolastica
- allontanare i minori dai quartieri a rischio
- rendere agibile il diritto a condizioni e strumenti favorevoli all'educazione e alla socializzazione;
- offrire un ambiente educativo in grado di interagire con la famiglia, le istituzioni e l'ambiente secondo una visione sistemica che ne favorisca le sinergie e gli obiettivi comuni.

Il Centro Sociale Polifunzionale per Minori “IL MELOGRANO - SEDE DI TORRE ANNUNZIATA” ha sede in Torre Annunziata (NA) alla Via Del Principio, 56. E' dotato di una Struttura interna con ampi spazi dedicati alle attività didattiche e laboratoriali, con servizio mensa interno, e di una vasta area esterna dotata di campo sportivo di calcio, di basket, spazio riservato all'orto, e, inoltre, nel periodo estivo, vi è la zona piscina con due piscine di dimensioni diverse a seconda dell'età degli utenti. Il tutto accessibile a persone diversamente abili.

Inoltre, presso le altre sedi operative della Cooperativa sono disponibili spazi esterni dedicati ad attività a contatto con la natura. Nello specifico, presso la sede di Casola di Napoli si organizzano attività nel podere della struttura, cuore verde biologico di duemila metri quadrati all'interno del Parco dei Monti Lattari, dedito alla coltura dell'olivo, del vigneto e dell'orto. Invece, presso la pineta disponibile nella sede di Torre del Greco, all'interno del Parco Nazionale del Vesuvio, vi è la possibilità di organizzare attività all'aperto e di dedicarsi alla Pet-Therapy grazie alla presenza di animali quali l'asina, il cagnolino e svariati animali da cortile quali le pecore, i tacchini, i conigli e le galline.

### **3. OBIETTIVI GENERALI**

Gli obiettivi generali che si intende perseguire sono i seguenti:

- a) Recupero dell'importanza sociale, educativa e formativa
- b) Integrazione di attività per una crescita sana ed equilibrata dei minori creando negli stessi interessi permanenti che li allontanano dal pericolo costante della strada
- c) Offrire occasioni ed opportunità di incontro ed orientamento educativo per la promozione sociale, implementando la strategia dell'adozione sociale al fine di arginare i processi di emarginazione e di esclusione
- d) Sviluppo e rinforzo della capacità di percepirsi positivamente attraverso la sperimentazione implementazione delle proprie capacità ed attitudini
- e) Graduale formazione - stimolo della "capacità di stare" e acquisizione della "capacità di fare";
- f) Sostegno ed orientamento psico - pedagogico attraverso l'azione di operatori sociali specializzati e l'utilizzo di metodologie professionali (colloqui individuali, gruppi di confronto, coinvolgimento della famiglia, orientamento verso i servizi specializzati)
- g) Assolvere compiti integrativi della famiglia a sostegno e non in sostituzione della stessa
- h) Costruire un sistema di risposte differenziate attraverso l'integrazione flessibile dei diversi servizi, diurni e residenziali, per minori
- i) Attuare un modello di intervento flessibile capace di prevenire percorsi istitutizzanti e di favorire deistitutizzazione
- j) Modulare il servizio a partire dai problemi sociali evidenziati nel territorio di appartenenza attraverso il coinvolgimento del Servizio Sociale nella progettazione dell'intervento.

Il Centro, quindi, offre un ambiente dove i rapporti, le relazioni, la gestione e la vita quotidiana cercano di avvicinarsi il più possibile all'ambiente familiare. L'inserimento dei minori è volto all'attivazione di un complesso intervento di prevenzione del disagio sociale che prevede

accoglienza, accompagnamento, supporto ai minori attraverso l'elaborazione di progetti individualizzati a sostegno di situazioni familiari deboli. L'équipe educativa del centro, per ogni minore inserito, formula un progetto educativo individualizzato secondo modalità spiegate nei prossimi paragrafi della Carta dei Servizi.

#### **4. PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO**

Come già detto, per ogni minore, l'équipe educativa, dopo un periodo di osservazione di circa trenta giorni concorda un Progetto Individualizzato coi Servizi Sociali, in seguito alla condivisione dei suoi contenuti con i genitori (o tutore) del minore.

Nel P.E.I. sono definiti:

- \_ obiettivi generali del percorso educativo
- \_ obiettivi educativi
- \_ strumenti/modalità
- \_ tempi
- \_ forme di condivisione col minore
- \_ verifiche.

Tali progetti vengono realizzati attraverso tecniche e metodologie psicopedagogiche, quali:

- \_ attività espressive;
- \_ attività psicomotorie;
- \_ attività ludiche;
- \_ attività di socializzazione;
- \_ attività sportive;
- \_ feste e momenti aggregativi.

#### **5. METODOLOGIA**

La metodologia adottata dalla struttura è mirata al benessere del minore e non può prescindere da un adeguato lavoro di rete, il quale consiste nella condivisione di responsabilità e reciproca collaborazione tra gli enti e le istituzioni socio-educative che esercitano ruoli specifici e complementari rispetto alla crescita di ogni ragazzo. L'educatore per le famiglie mette in atto una costante comunicazione circolare tra sé, l'équipe educativa multiprofessionale e gli operatori dei servizi invianti: si tratta di un processo di intervento fondamentale per realizzare un servizio di sostegno efficace sul sistema famiglia, ossia un intervento per il minore e per i suoi familiari in un'ottica di coinvolgimento attivo degli stessi, nel superamento delle difficoltà e nella valorizzazione delle risorse sommerse di ciascuno.

Come nell'esperienza consolidata della struttura, occorre mantenere una collaborazione ravvicinata con le scuole in cui i ragazzi sono inseriti nella ricerca di comportamenti educativi coerenti.

Il metodo che fonda l'intervento vuole essere innanzitutto propositivo, quindi fonte di stimoli che creino un clima relazionale facilitante la libera espressione di ciascun minore, pur nel rispetto e nell'ascolto reciproco all'interno del gruppo.

Nel mettere in atto delle attività, si porrà particolare attenzione alle proprie modalità relazionali che, come risaputo in ambito pedagogico, influenzano sia il vissuto di ogni ragazzo rispetto all'ambiente, sia la sua personale risposta alle varie proposte che riceve.

Le modalità con cui le attività ludico-educative vengono condotte sono decise in base alle informazioni tratte dall'osservazione.

L'osservazione del minore è una costante dell'operare psico-pedagogico.

L'osservazione empatica consente di:

- \_ conoscere la personalità del minore e così tessere una relazione con lui;
- \_ facilitare la sua capacità di socializzare coi compagni;
- \_ immedesimarsi nel suo disagio per comprendere le difficoltà di adattamento e di relazione.

Educare, nella sua valenza di "ex-ducere", cioè tirare fuori, rende inevitabile un altro elemento caratteristico del servizio ai minori: l'intenzionalità educativa, intesa come consapevolezza delle azioni educative, sia come singoli operatori, sia come equipe.

*«L'educatore non può che accostarsi al minore con la disponibilità a sospendere il giudizio, a rimettere costantemente in discussione, seppur temporaneamente, le proprie convinzioni per consentire la giusta sintonia e quindi la comunicazione. L'elaborazione e la conduzione intenzionale del progetto è un'apertura al possibile, un continuum in cui ogni esperienza trova il proprio senso in quelle precedenti e diventa premessa per quelle future»* V. BLANC, L. TOSCO.

## 6. **SERVIZI OFFERTI E RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE**

I servizi offerti da Centro Sociale Polifunzionale per Minori "IL MELOGRANO - SEDE DI TORRE ANNUNZIATA" hanno l'intento di:

- supportare adeguatamente l'intervento psico-sociale a tutela dei minori affiancandovi l'intervento educativo nelle sue diverse forme;
- prevenire i rischi derivanti dalla problematicità familiare, dalle difficoltà scolastiche, dal disagio sociale;
- riservare ai minori che necessitano di un sostegno e di un contenimento strutturati, opportunità educative e di integrazione sociale nel tempo extrascolastico, attraverso:

1. l'offerta di una serie articolata di servizi volti a far sperimentare ai ragazzi un'esperienza di integrazione sociale;
2. attività interessanti e stimolanti di occupazione del tempo libero;
3. l'offerta di figure educative significative e di riferimento;
4. l'aiuto nell'espletamento delle responsabilità di studio connesse con la scuola, anche attraverso attività di sostegno e recupero scolastico, per migliorare gli apprendimenti;

5. la condivisione in gruppo di momenti di confronto e di crescita;
6. l'aiuto alla famiglia in ordine ai suoi problemi organizzativi ed educativi.

## **ELENCO COMPLETO DELLE ATTIVITA' E DEI SERVIZI OFFERTI DALL'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE**

### **• ASSISTENZA DOMICILIARE**

IN GENERALE TALE SERVIZIO PREVEDE, ATTRAVERSO L'ASSISTENZA A DOMICILIO, UN PERCORSO SOCIO-EDUCATIVO PERSONALIZZATO CHE INTERESSI I NUCLEI FAMILIARI MULTIPROBLEMATICI CHE HANNO AL LORO INTERNO MINORI A RISCHIO DI DEVIANZA E/O EMARGINAZIONE. PERTANTO, L'INTERVENTO, CARATTERIZZATO PER LO PIÙ DI AZIONI RIVOLTE AL MINORE, SI PONE OBIETTIVI AD AMPIO RAGGIO RISPETTO AL NUCLEO FAMILIARE:

- ATTIVARE E POTENZIARE LE CAPACITÀ DELLA FAMIGLIA NEL SUO PROCESSO DI ACQUISIZIONE DEL RUOLO EDUCATIVO
- SOSTENERE I GENITORI ASSICURANDO UNA PRESA IN CARICO TEMPORANEA DEL MINORE E DEL NUCLEO FAMILIARE
- SALVAGUARDARE L'INTEGRITÀ DEL NUCLEO FAMILIARE EVITANDO LA DISGREGAZIONE DELLO STESSO
- INTERVENIRE CON PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO PER RIDURRE SITUAZIONI DI DISAGIO
- PROMUOVERE UN'ARMONICA CRESCITA DEL MINORE PER L'ACQUISIZIONE DI NUOVE ABILITÀ SOCIO-AFFETTIVE, COMPORTAMENTALI PER LA COSTRUZIONE DI UN PROGETTO DI VITA
- AIUTARE IL MINORE A COSTRUIRE UNA RETE DI INTERESSI
- PROMUOVERE L'ACCRESIMENTO DELLE COMPETENZE DEI GENITORI E DEI COMPONENTI IL NUCLEO FAMILIARE ATTRAVERSO L'UTILIZZO DELLE RISORSE TERRITORIALI E LA SINERGIA DEL LAVORO DI RETE.

### **ATTIVITÀ**

LE ATTIVITÀ VENGONO SVOLTE PRESSO L'ABITAZIONE DEL MINORE E NEL CONTESTO SOCIO-AMBIENTALE DI RESIDENZA, AL FINE DI STIMOLARE E ACCRESCERE ABILITÀ RELATIVE ALL'AREA DELLA SOCIALIZZAZIONE.

- SOSTEGNO EDUCATIVO AL MINORE NELLO SVOLGIMENTO DEL PERCORSO DI CRESCITA (OBBLIGHI SCOLASTICI, RELAZIONI SOCIALI E FAMILIARI)

- SUPPORTO AI COMPONENTI FAMILIARI NELLO SVOLGIMENTO DEI PROPRI RUOLI
- PERCORSI DI SOCIALIZZAZIONE ATTRAVERSO L'INSERIMENTO DEL MINORE IN ATTIVITÀ POMERIDIANE QUALI UNO SPORT CON POSSIBILITÀ DI ACCOMPAGNAMENTO
- COSTRUZIONE DI SINERGIE TERRITORIALI ATTRAVERSO FORME DI COLLABORAZIONE TRA I SERVIZI PROFESSIONALI COINVOLTI.
- SERVIZIO DI PSICOTERAPIA PER IL MINORE A CADENZA SETTIMANALE

- TUTORAGGIO EDUCATIVO

IL TUTORAGGIO SCOLASTICO È UN INTERVENTO DI SOSTEGNO EDUCATIVO, SOCIALE, PSICOLOGICO RIVOLTO AL NUCLEO FAMILIARE NEL SUO COMPLESSO; INTERVENENDO DIRETTAMENTE NELL'AMBIENTE DI VITA SCOLASTICO DEI MINORI, MIRA AL BENESSERE E AL MIGLIORAMENTO DELLO SPAZIO EVOLUTIVO DEGLI STESSI.

#### ATTIVITÀ

LE ATTIVITÀ SPECIFICHE (CHE PERMETTERANNO DI REALIZZARE GLI OBIETTIVI) NELLE QUALI SARANNO IMPEGNATI GLI EDUCATORI SARANNO DEFINITE NEI PROGETTI EDUCATIVI, DAGLI STESSI PREDISPOSTI IN BASE AI BISOGNI RILEVATI E COMPREDONO:

- PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO DEI MINORI IN DIFFICOLTÀ E DELLE FAMIGLIE;
- AFFIANCAMENTO EDUCATIVO AL MINORE/ADOLESCENTE ALL'INTERNO SIA DELLA SUA FAMIGLIA CHE ALL'INTERNO DEL CONTESTO SCOLASTICO, COINVOLGENDO I GENITORI E GLI INSEGNANTI E FAVORENDO IL CONFRONTO TRA GENITORI E FIGLI PER IL RECUPERO DELLE FUNZIONI GENITORIALI ATTRAVERSO COLLOQUIO MOTIVAZIONALE, INCONTRI PERIODICI STABILITI (GRUPPI DI AIUTO E SOSTEGNO PER I QUALI È PREVEDIBILE L'AZIONE DI UNO PSICOLOGO);
- ACCOMPAGNAMENTO CASA-SCUOLA E SCUOLA-CASA DEL MINORE;
- SOSTEGNO AL RECUPERO SCOLASTICO DEI MINORI, ATTRAVERSO L'ATTIVITÀ DI TUTORAGGIO EDUCATIVO, REALIZZATA A DOMICILIO;
- ACCOMPAGNAMENTO DEI MINORI NEI MOMENTI DI AGGREGAZIONE ESTEMPORANEA (VACANZE, GITE ETC.) O STRUTTURATI PRESSO SPAZI ATTREZZATI ALLO SCOPO E GESTITI DA ALTRI ENTI;

TUTTE LE AZIONI DEVONO ESSERE CORRELATE, NELLA FASE DI PREDISPOSIZIONE DEI PIANI PERSONALIZZATI DI INTERVENTO, CON LE AGENZIE PRESENTI SUL TERRITORIO PER INTERVENTI DI RETE

- **EDUCATIVA TERRITORIALE**

IL SERVIZIO EDUCATIVO TERRITORIALE, RIVOLTO AL MINORE IN DIFFICOLTÀ, SI ARTICOLA ATTRAVERSO PRESTAZIONI PROFESSIONALI DI OPERATORI ED ESPERTI, LA CUI DIVERSITÀ DI COMPETENZA È DI GARANZIA PER LA PRESA IN CARICO DEL CASO E PER IL SUPERAMENTO DEL DISAGIO RILEVATO. ESSO HA UNA VALENZA SOCIO-PSICO-PEDAGOGICA MOLTO FORTE, IN QUANTO AFFRONTA CON UN APPROCCIO RELAZIONALE I PROBLEMI DEL MINORE, COINVOLGENDO TUTTI GLI INDIVIDUI PER LUI SIGNIFICATIVI, SIA CHE SI TRATTI DI COETANEI O DI ADULTI, BASANDOSI SULL'ASSUNTO CHE IL MINORE, LA FAMIGLIA E L'AMBIENTE ESTERNO, COSTITUISCANO DEI SISTEMI RELAZIONALI CHE SI DEFINISCONO E INTERAGISCONO VICENDEVOLMENTE TRAMITE LO STRUMENTO DELLA COMUNICAZIONE.

PER QUESTE RAGIONI IL SERVIZIO PUÒ CONNOTARSI COME STRUMENTO DI PREVENZIONE, DI RECUPERO OPPURE DI SOSTEGNO, CON METODOLOGIA, LUOGHI E TEMPI DI INTERVENTO DIVERSI FRA LORO: UN'UNICA SITUAZIONE DI DISAGIO PUÒ NECESSITARE DELL'APPLICAZIONE DI TUTTE E TRE QUESTE CONNOTAZIONI OPPURE DI UNA SOLA (TALE DECISIONE IN MERITO SPETTA AGLI ESPERTI COINVOLTI).

QUESTI ASPETTI SOTTOLINEANO LA COMPLESSITÀ E LA DELICATEZZA DEL SERVIZIO E, DI CONSEGUENZA, EVIDENZIANO LA GRANDE IMPORTANZA CHE ASSUMONO NELLA SUA ATTUAZIONE I RAPPORTI TRA IL SERVIZIO SOCIALE COMUNALE E IL SERVIZIO DI EDUCATIVA TERRITORIALE DA UN LATO E I RUOLI E I RACCORDI FRA LE DIVERSE PROFESSIONALITÀ COINVOLTE DALL'ALTRO.

IL SERVIZIO SOCIALE COMUNALE O DEI VARI COMUNI DELL'AMBITO, DI CUI LA FIGURA REFERENTE È PREFERIBILMENTE L'ASSISTENTE SOCIALE, SVOLGE IL RUOLO DI «FILTRO» NEI CONFRONTI DI SPECIFICHE DOMANDE/BISOGNI DI AIUTO DELL'UTENZA: ACCOGLIE LE DOMANDE, SVOLGE UNA PRIMA ANALISI DEI PROBLEMI-BISOGNI, ORIENTA ED INVIA L'UTENZA AL SERVIZIO DI EDUCATIVA TERRITORIALE PROPONENDO UN "PIANO D'INTERVENTO", NEL CASO IN CUI RAVVISI LA PRESENZA DI PROBLEMATICHE CHE RICHIEDANO L'INTERVENTO DI TALE SERVIZIO. IL SERVIZIO DI EDUCATIVA TERRITORIALE, CHE SI AVVALE DELLA FIGURA DEL PEDAGOGISTA, DELL'EDUCATORE PROFESSIONALE E DELLO PSICOLOGO, DOPO AVER CONCORDATO CON IL SERVIZIO SOCIALE L'OPPORTUNITÀ DELL'INTERVENTO SOCIO-EDUCATIVO E VALUTATO CON LO STESSO GLI OBIETTIVI DA RAGGIUNGERE, ASSUME LA TITOLARITÀ DEI CASI E PROCEDE, ANCHE IN COLLABORAZIONE CON IL SERVIZIO SOCIALE, ALLA FORMULAZIONE DEL "PROGRAMMA EDUCATIVO D'INTERVENTO" INDIVIDUALIZZATO E/O PER I GRUPPI.

NELLA FORMULAZIONE DEL "PROGRAMMA EDUCATIVO D'INTERVENTO" IL SERVIZIO EDUCATIVO SI AVVALE PRIORITARIAMENTE DELLE INFORMAZIONI DEL SERVIZIO SOCIALE,

NECESSARIAMENTE INTEGRATE DI ULTERIORI CONOSCENZE, APPROFONDIMENTI E VERIFICHE SUL CASO, DALL'OSSERVAZIONE DIRETTA, DALLE INFORMAZIONI FORNITE DIRETTAMENTE DALLA FAMIGLIA E SOGGETTI INTERESSATI E DALLE INFORMAZIONI EVENTUALMENTE FORNITE DA ALTRI SERVIZI E/O SPECIALISTI COINVOLTI O CONTATTATI. A QUESTO RIGUARDO I DUE SERVIZI POSSONO CONCORDARE DI INCARICARE SPECIFICHE PROFESSIONALITÀ PRESENTI NEL SERVIZIO EDUCATIVO QUALI LO PSICOLOGO E IL PEDAGOGISTA OPPURE DI AVVALERSI DI ALTRE FIGURE SPECIALISTICHE COME IL NEUROPSICHIATRA INFANTILE. LA NATURA DEI PROBLEMI E IL CONTESTO IN CUI SI MANIFESTANO SUGGERIRANNO LA SCELTA DELLO SPECIALISTA PIÙ PERTINENTE.

ATTRAVERSO QUESTO LAVORO CONOSCITIVO DEL MINORE E DELLE SUE RELAZIONI VIENE QUINDI DEFINITO IL "PROGETTO EDUCATIVO PERSONALIZZATO", PRECISATI GLI OBIETTIVI, LE STRATEGIE PER RAGGIUNGERLI, I TEMPI DI ATTUAZIONE, LE FASI E I CRITERI DI VERIFICA (CHE CONSENTONO DI MODIFICARE E RIDEFINIRE IL PROGETTO DURANTE IL SUO PERCORSO ATTUATIVO), I COMPITI DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI, LE COLLABORAZIONI E GLI APPORTI INTERISTITUZIONALI.

VENGONO, ALTRESÌ, CONCORDATE LE MODALITÀ D'INTERVENTO E SCELTI UNO O PIÙ AMBITI PER L'ATTUAZIONE DEL SERVIZIO. ESSO, INFATTI, POTRÀ SVOLGERSI IN DIVERSI AMBITI:

- A DOMICILIO, PER L'ANALISI DELLE MODALITÀ RELAZIONALI ASSUNTE ALL'INTERNO DEL NUCLEO FAMILIARE, PER LA NEGOZIAZIONE DELLE RICHIESTE, PER IL SOSTEGNO DEI COMPITI EDUCATIVI E PER L'AVVIO DEI PROCESSI DI AIUTO E DI AUTO-AIUTO;
- NELLA SCUOLA, COME SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI INSEGNANTI PER LA LETTURA E L'ANALISI PARTECIPATA DEI BISOGNI E DELLE PROBLEMATICHE ESPRESSE DAI MINORI; PER LA CREAZIONE DI PROGETTI MIRATI ED INTEGRATI PER IL SINGOLO E/O IL GRUPPO CLASSE CHE FAVORISCA CONTESTUALMENTE LA RIAPPROPRIAZIONE DELLE COMPETENZE ISTITUZIONALI SPECIFICHE;
- NEI SERVIZI E NELLE RISORSE DEL TERRITORIO, ALL'INTERNO DEL GRUPPO DEI PARI PER LA RICERCA E PROMOZIONE DELLE RISORSE PER LE ATTIVITÀ DEL TEMPO LIBERO; PER L'OSSERVAZIONE DELLE MODALITÀ RELAZIONALI DEL GRUPPO DEI PARI IN SITUAZIONI DI AGGREGAZIONE GUIDATA, COME PER ESEMPIO ALL'INTERNO DI UN CENTRO DI AGGREGAZIONE SOCIALE E PER LA COLLABORAZIONE ALL'INSERIMENTO E ALLA GESTIONE DI PROCESSI D'INTEGRAZIONE.

LADDOVE I PROGETTI D'INTERVENTO PREVEDANO, OLTRE AGLI INTERVENTI SPECIFICAMENTE SOCIO-EDUCATIVI, IL SERVIZIO SOCIALE COMUNALE SI FARÀ CARICO ANCHE DELL'ATTIVAZIONE DI COLLATERALI INTERVENTI SOCIO-ASSISTENZIALI (ES. ASSISTENZA ECONOMICA, ASSISTENZA DOMICILIARE, INSERIMENTI LAVORATIVI, ECC.). IL SERVIZIO SOCIALE CURERÀ INOLTRE L'EVENTUALE CONTATTO, SOPRATTUTTO INIZIALE, CON I SERVIZI TERRITORIALI CHE DOVESSERO ESSERE COINVOLTI (VEDI SERVIZI SOCIO-

SANITARI, SERVIZI SCOLASTICI, TRIBUNALE DEI MINORI, ECC.) E CHE SARANNO FISSATI NEL “PROGRAMMA EDUCATIVO D’INTERVENTO” E NEL “PROGETTO EDUCATIVO PERSONALIZZATO”.

I DUE SERVIZI AVRANNO PERTANTO DEI FONDAMENTALI MOMENTI D’INCONTRO E RACCORDO:

- IN FASE DI AVVIO, QUANDO IL SERVIZIO SOCIALE PRESENTA E ILLUSTRIL CASO ALL’ÉQUIPE DEL SERVIZIO DI EDUCATIVA TERRITORIALE E SI CONCORDA SULLA REALIZZAZIONE DELL’INTERVENTO SOCIO-EDUCATIVO;

- IN FASE DI PRESENTAZIONE DELL’UTENTE ALL’ÉQUIPE DEL SERVIZIO EDUCATIVO, DI PROGRAMMAZIONE DELL’INTERVENTO E DI DEFINIZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO;

- INFINE, IN FASE DI VERIFICA E VALUTAZIONE DELL’INTERVENTO.

- **CENTRO POLIFUZIONALE PER MINORI**

LE ATTIVITÀ PRESENTI NEL CORSO DELLA SETTIMANA SEGUONO LE NECESSITÀ, LE PASSIONI E I DESIDERI DEI MINORI PRESENTI NEL CENTRO DIURNO, IN ACCORDO CON I LORO GENITORI, COMPATIBILMENTE CON LE RISORSE E GLI STRUMENTI DEI QUALI LA STRUTTURA DISPONE E IN RELAZIONE ALLE ASPETTATIVE RICHIESTE DAL SERVIZIO SOCIALE.

LE ATTIVITÀ SPECIFICHE DELLA STRUTTURA VENGONO PROGRAMMATE ANNUALMENTE, PUR MANTENENDO IMPRESCINDIBILI LE SEGUENTI:

- SUPPORTO SCOLASTICO
- ATTIVITÀ LUDICHE, DI ANIMAZIONE E SPORTIVE
- LABORATORI CREATIVI, MANIPOLATIVI, ESPRESSIVI
- ATTIVITÀ INTEGRATE CON LA COMUNITÀ RESIDENZIALE
- PARTECIPAZIONE AD INIZIATIVE E RISORSE DEL TERRITORIO INSIEME AGLI ALTRI ENTI
- PROGRESSIVE ATTIVITÀ COMUNI FRA I RAGAZZI RESIDENTI E SEMIRESIDENTI

INOLTRE, VENGONO ORGANIZZATE ATTIVITÀ ESTERNE DI PARTECIPAZIONE AD EVENTI CULTURALI.

UNA PARTE DELLE ATTIVITÀ SONO ORGANIZZATE E SVOLTE IN COLLABORAZIONE CON L’ÉQUIPE EDUCATIVA DELLA COMUNITÀ RESIDENZIALE E, IN QUESTA OCCASIONE, I DUE GRUPPI SVOLGONO ATTIVITÀ INTEGRATE DI:

- \_ ANIMAZIONE
- \_ CINEFORUM
- \_ FESTE ORGANIZZATE
- \_ MERENDE COMUNITARIE
- \_ ATTIVITÀ LUDICHE ORGANIZZATE
- \_ GIOCHI SPORTIVI ALL’APERTO

- \_ LABORATORI MUSICALI E VOCALI
- \_ ORTOTERAPIA
- \_ PET-THERAPY

MOLTE DELLE ATTIVITÀ NELLO SCHEMA PROGETTUALE, SONO NECESSARIAMENTE LEGATE ALL'USO DI LABORATORI.

#### ATTIVITÀ RECUPERO SCOLASTICO

ATTIVITÀ DIDATTICA PER RAGAZZI INDIVIDUATI DAGLI EDUCATORI, TENDENTI AL RECUPERO DELLE CAPACITÀ DI BASE, ANCHE MEDIANTE STRUMENTI MULTIMEDIALI E INTERATTIVI AD-HOC.

#### LABORATORIO ARTISTICO-MANUALE

- 1) MANIPOLAZIONE
- 2) PITTURA
- 3) BRICOLAGE
- 4) CUCITO
- 5) RICAMO

#### LABORATORIO ESPRESSIVO

- 1) CINEFORUM
- 2) INFORMATICA
- 3) DRAMMATIZZAZIONE
- 4) CANTO E BALLO
- 5) ATTIVITÀ MUSICALE
- 6) ESCURSIONI SUL TERRITORIO

### **7. UTENTI**

A seconda del servizio scelto, il Centro si rivolge a minori di ambo i sessi, flessibilmente, in una fascia d'età compresa tra i 6 e i 18 anni. I minori vengono suddivisi in gruppi omogenei per età e per attività da svolgere.

La richiesta di inserimento deve pervenire dai Servizi Sociali territoriali.

Sono ammessi al Centro Sociale, di norma, minori rientranti nelle seguenti tipologie:

- minori a grave rischio di devianza
- minori con problemi di svantaggio sociale e culturale, nonché di apprendimento, provenienti da famiglie problematiche anche monoparentali, in difficoltà per particolari condizioni momentanee o permanenti
- minori che necessitano di esperienze di gruppo
- minori che necessitano di allontanamento parziale dalla famiglia di origine, per particolari difficoltà di relazione o di inadeguatezza educativa da parte dei genitori
- minori che necessitano di allontanamento parziale dal quartiere di appartenenza

**La struttura può accogliere massimo 35 utenti di ambo i sessi.**

#### **8. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI E DI APERTURA DEL CENTRO**

Il Centro polifunzionale è aperto dal Lunedì al Sabato, con orario compreso tra le ore 13.00 e le ore 19.00 per i periodi “scolastici”, esclusi i giorni di festività. E' possibile la permanenza dall'ora di pranzo (ore 12.30) fino a dopo cena (ore 20) qualora il progetto educativo lo preveda, usufruendo anche dei pasti serali.

L'orario settimanale viene ampliato durante il periodo estivo: dalle ore 9.30 alle 18.30, con attivazione di attività esterne in collaborazione con gli altri servizi del territorio.

Nel Centro è prevista la somministrazione di alimenti preparati in loco in quanto è dotato di cucina.

Per gli altri servizi descritti al punto 4, i tempi di attuazione variano a seconda della progettualità elaborata.

L'accesso al Centro è subordinato a valutazione multiprofessionale dell'équipe di lavoro costituita dal Coordinatore del Servizio, la Psicologa, il Mediatore familiare e gli Educatori, a partire, di norma, da una relazione socio-ambientale del nucleo familiare del minore per il quale si richiede il servizio.

Il parere dell'équipe viene comunicato agli enti invianti la richiesta entro 3 gg. lavorativi dalla richiesta di presa in carico formale, tenendo conto della ricettività massima d'utenza da poter accogliere.

#### **9. ANALISI DELLE FASI OPERATIVE**

##### **A) Accoglienza e definizione P.E.I.**

Accoglienza = fase in cui si tenta di cogliere tutto ciò che è possibile comprendere dal minore, anche il non detto, costituito dal silenzio, dal pianto e da tanti segnali che il bambino lancia; l'acquisizione di tutti gli elementi utili a conoscere il suo vissuto e la sua provenienza; Osservazione delle sue modalità comportamentali e della sua capacità di relazione con i coetanei. PEI = formulato dell'equipe educativa al fine di accompagnare il minore verso la consapevolezza che lui solo è l'artefice del proprio futuro attraverso la valorizzazione delle proprie capacità ed attitudini da individuare e sviluppare nelle attività extrascolastiche. Eventuali problematiche psicologiche o comportamentali passano attraverso il vaglio dello psicologo il quale, oltre allo screening per la diagnosi circa gli eventuali disturbi e ad evidenziare tecniche, strumenti ed iniziative utili al superamento degli stessi, collabora anche, alla stesura del progetto personalizzato per ogni minore sulla base degli elementi acquisiti, subito dopo l'ammissione degli stessi, attraverso le informazioni ricavate dalla relazione socio - ambientale presentata dalle Assistenti Sociali del Comune.

## **B) Attività Extrascolastiche:**

- Doposcuola, affiancamento e recupero scolastico
- Attività sportiva
- Laboratorio musicale
- Danza, balli di gruppo, ginnastica
- Laboratorio di manualità (disegno ornato - cartellonistica a tema - riciclo creativo)
- Animazione Educativa
- Cineforum
- Giochi di società interattivi
- Manifestazioni musicali - culturali a tema
- Ortoterapia e Pet-Therapy

## **C) Incontri con le famiglie (attivazione e funzionamento dello sportello informativo)**

È prevista l'apertura e il funzionamento di uno sportello informativo aperto due giorni al mese. Il suddetto sportello, data la particolarità dell'ambiente nel quale è inserito il Centro e dal quale provengono i minori che lo frequentano, le cui caratteristiche sono marcatamente condizionate, assume il preciso carattere di attività di assistenza e recupero psico-sociale, di prevenzione e di miglioramento della qualità di prestazioni, mirante a migliorare la qualità della vita. Sarà sviluppato in collaborazione con gli Operatori del Progetto con i quali i genitori potranno verificare costantemente il punto della situazione psico evolutivo dei loro ragazzi ed eventuale disagio emerso.

Si prevedono incontri mensili tra l'equipe, gli operatori e le famiglie dei minori.

## **D) Verifica P.E.I.**

La verifica e l'aggiornamento del PEI è affidata all'Equipe socio-psico-pedagogico composta dallo psicologo, dalla responsabile dell'Istituto, direttrice del Progetto, da un insegnante ed un operatore entrambi in rappresentanza del corpo insegnanti e degli operatori.

Il Progetto sarà sottoposto ad una valutazione continua delle attività, per cui sono previsti incontri mensili della Equipe socio-psico-pedagogico al fine di valutare e verificare, in maniera costante i traguardi formativi raggiunti ed il valore ad essi assegnato dai diversi protagonisti interni ed esterni al progetto : il gruppo bersaglio, i formatori e i referenti delle istituzioni interagente.

In fase di avvio si procederà all'analisi dei bisogni (valutazione ex-ante); In fase finale sarà attuata in un'ottica non esclusivamente valutativa ma anche di ricerca. Tale fase tenderà a verificare in che misura il progetto, nei suoi diversi livelli avrà contribuito a risolvere o a ridurre i problemi del contesto individuato dal progetto (valutazione ex-post).

## 10. PERSONALE DI RIFERIMENTO

Il personale del Centro polifunzionale ha una formazione e/o un'esperienza inerente le scienze dell'educazione.

L'équipe educativa dedica un incontro settimanale di due ore al lavoro di progettazione, di valutazione e di organizzazione del Centro.

Il personale educativo cura la propria formazione personale e verifica l'efficacia del proprio intervento anche attraverso incontri costanti con il supervisore:

- Riunione di supervisione mensile con un professionista
- Riunione di supervisione mensile congiunta dell'équipe del servizio diurno insieme ai servizi sociali di riferimento di ciascun utente
- Riunione di verifica bimestrale del lavoro con i coordinatori e gli educatori del centro diurno.

Una collaboratrice, assistente materiale, è addetta alla pulizia e al riordino dei locali.

È presente anche una cuoca con specifica mansione di preparazione dei pasti da consumare in loco.

### **ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE**

Le figure professionali che operano presso il Centro collaborano in modo coordinato ed integrato al fine di garantire all'utente un'adeguata assistenza, secondo il programma individualizzato. L'équipe può in ogni momento, avvalersi della collaborazione di altre figure professionali operanti presso la Cooperativa "Rugiada".

Per il Centro diurno è prevista la presenza di

- un coordinatore-psicologo con esperienza pluriennale nel lavoro con i minori a rischio;
- tre educatori professionali;
- educatori per l'infanzia e assistenti educativi;
- un animatore sociale per le attività laboratoriali;
- un assistente sociale;
- un supervisore psicologo/psicoterapeuta;
- altre figure professionali a volontari funzionali alla realizzazione delle attività.

### **FORMAZIONE DEI VOLONTARI**

La selezione dei volontari è effettuata sulla base delle competenze, della motivazione e dei valori etici della generosità e della gratuità, oltre alla disponibilità concreta.

Si riconosce, infatti, all'esperienza di volontariato un valore aggiunto di crescita personale.

L'équipe educativa si impegna a seguire da vicino i volontari, perché diventino più competenti e appartenenti all'istituzione. Infatti, è importante che il volontariato, non solo si senta responsabile del proprio comportamento verso la struttura e verso i ragazzi, ma che sia consapevole degli effetti che ha sul benessere emotivo dei minori e sulla fiducia che essi maturano verso il prossimo.

## 11. DIRITTI DEGLI UTENTI E RELATIVE FORME DI TUTELA E GARANZIA

Agli ospiti verrà garantita la partecipazione all'organizzazione della vita quotidiana, anche attraverso la redazione partecipata dei regolamenti interni di funzionamento dei servizi, nel pieno rispetto dell'autonomia individuale, nonché di riservatezza personale e di sicurezza.

Il Centro si preoccuperà di :

- Assicurare la presenza nella struttura, secondo i termini ed i tempi stabiliti, del personale previsto;
- Predisporre nel quadro delle misure di riservatezza previste dalla vigente legislazione, un registro degli utenti, con l'indicazione dei piani individuali di assistenza o dei progetti educativi individuali;
- Disporre di un progetto educativo generale che espliciti la metodologia educative che si intende adottare, l'utenza e la fascia d'età a cui si rivolge;
- Utilizzare una cartella personale per ciascun ospite, ove annotare il Referente del Servizio sociale che ha effettuato l'inserimento, il referente del nucleo familiare di provenienza o tutore, il progetto educativo;
- Prevedere attività educative interne, che siano coerenti con il percorso di acquisizioni, atte alla crescita delle competenze utili al ragazzo rispetto al suo piano educativo individuale;
- Rispettare i requisiti strutturali come da normative;
- Rispettare i requisiti di sicurezza;
- Rispettare i requisiti professionali.

Al fine di garantire e tutelare gli ospiti, è previsto un costante e continuativo confronto ed aggiornamento rispetto al lavoro del gruppo ed agli obiettivi dei ragazzi. Questo consentirà di mantenere una coerenza rispetto ai piani educativi generali e personali, ed insieme di conservare l'abilità evolutiva e di riorganizzazione ogni volta che, con il procedere dei percorsi, si riterrà opportuno attuare modifiche ai percorsi stessi, nell'eventualità anche di situazioni di emergenza, al fine di non consentire una destrutturazione del lavoro stesso.

La modulistica compilata dagli operatori, che contempla e visualizza le diverse fasi del progetto, è lo strumento utile per procedere alle verifiche del progetto educativo individuale. Queste saranno effettuate di norma dagli operatori della Commissione Tecnica e vedranno la partecipazione, in tempi prestabiliti e/o secondo le necessità, degli operatori che hanno proposto l'inserimento e concordato il progetto per il minore.

Indicativamente, devono essere effettuate:

- Verifiche interne da parte degli educatori della struttura e periodicamente con la Commissione Tecnica eventualmente allargata agli operatori del territorio;
- una verifica semestrale, redatta in forma scritta dal Responsabile del centro, sullo stato evolutivo delle condizioni dei Minori ospiti. Tale relazione dovrà essere inviata al Presidente della Cooperativa Sociale.

Sarà consegnata alla famiglia una copia sintetica delle verifiche prodotte, al fine di favorire la consapevolezza e l'attivazione rispetto al processo di crescita del minore.

Relativamente al percorso dell'équipe, nonché alla qualità del lavoro, lo strumento Registro

Verbali Equipe costituirà documento indispensabile alla crescita del personale.

Il Centro polifunzionale “IL MELOGRANO- SEDE DI TORRE ANNUNZIATA” riconosce agli utenti e ai loro familiari la tutela dei seguenti diritti generali:

- **Indipendenza.** L’ospite viene assistito, anche nel prendere decisioni e nel controllare la propria vita e gli viene dato supporto per mantenere la sua indipendenza.
- **Centralità della persona e della famiglia.** Al momento dell’accesso al servizio si sviluppa e concorda con l’ospite, con i Servizi sociali e se possibile con i familiari, un progetto individuale, dove necessità, desideri, preferenze ed obiettivi di ciascuno, quando appropriati, sono alla base dell’accoglienza.
- **Rispetto.** Assistenza e supporto sono fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy, della dignità e della cultura d’origine dell’ospite in ogni momento.
- **Privacy.** I Servizi ed i familiari sanno che le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto normativa che tutela la privacy delle persone.
- **Professionalità.** L’ospite riceve un’assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.
- **Supervisione.** L’ospite beneficia di personale di assistenza che viene regolarmente supervisionato.
- **Protezione.** Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell’ospite e di chi lo assiste. Gli ospiti inoltre sono protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.
- **Tutela dai rischi.** Il rischio di incidenti o danni degli ospiti o al personale è minimizzato.
- **Cura degli oggetti personali.** Gli oggetti personali dell’ospite sono protetti durante l’assistenza.
- **Documentazione.** Viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all’assistenza; gli ospiti attuali o potenziali dei servizi hanno diritto di accesso ad ampie informazioni affinché possano compiere scelte consapevoli.
- **Chiarezza e responsabilità.** L’ospite beneficia della chiarezza dei ruoli e delle responsabilità del personale.
- **Efficienza.** L’ospite sa di ricevere un servizio ben progettato e ben organizzato.
- **Continuità.** L’ospite beneficia della continuità del servizio.
- **Qualità del servizio.** Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti dell’assistito e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli assistenti e dai loro responsabili.
- **Apprezzamenti e reclami.** L’ospite, i familiari, i Servizi sociali ed i portatori d’interesse sanno che i loro apprezzamenti o i loro reclami saranno ascoltati, recepiti e presi in seria considerazione.
- **Partecipazione.** E’ garantita la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio attraverso momenti di informazione, incontro e verifica con i responsabili delle strutture.

Diritti specifici:

- L'ospite ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- L'ospite ha diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita
- L'ospite ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso
- L'ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti
- L'ospite ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi

Doveri specifici:

- L'Ospite ha il dovere di rispettare la dignità degli Operatori del centro
- L'Ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli Operatori e con gli altri Ospiti
- L'Ospite ha il dovere di collaborare nel fare sì che lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali, nel rispetto delle diverse individualità
- I Familiari hanno il dovere di osservare e far osservare le regole del Centro diurno.
- L'Ospite è tenuto ad avere cura di arredi ed accessori del centro.

L'ospite del servizio o il suo familiare/tutore possono inoltrare eventuali reclami o segnalazioni per via orale o scritta al Coordinatore del Servizio stesso. Nel caso di reclamo orale, rivolto al Coordinatore del servizio o altro Operatore, viene lasciata traccia scritta presso il Diario del centro.

Nel caso di un reclamo inoltrato per via scritta il Coordinatore rilascerà apposita ricevuta, dando successivamente risposta scritta entro 7 gg. lavorativi.

L'Ospite può richiedere il deposito delle somme di denaro necessarie alle spese di minuto mantenimento.

Al momento della consegna il Coordinatore del Servizio lascia apposita ricevuta.

Per le somme di denaro o oggetti, anche di poco conto, tenuti dall'Ospite presso di sé la Cooperativa non assume responsabilità alcuna.

In seguito a reclami motivati, la Cooperativa valuterà l'eventuale rimborso di danni arrecati a beni di proprietà degli Ospiti.

## 12. TARIFFE PRATICATE E COPERTURE ASSICURATIVE

La retta per ciascun utente viene stabilita in base al servizio erogato, tenendo conto delle **"TABELLE RELATIVE AI COSTI DA SOSTENERE NEI SINGOLI SERVIZI** sulla base degli elementi presenti nel Regolamento n. 4/2014. ALLEGATO A-Giunta Regionale della Campania (Dipartimento 54 - Dipartimento Istruzione, Ricerca, Lavoro, Politiche Culturali e Sociali Direzione Generale 12 - Direzione Generale politiche sociali, culturali, pari opportunità, tempo libero **U.O.D. 2 - UOD Welfare dei servizi e pari opportunità**).

Detta retta viene adeguata in caso di utenti con disabilità o diagnosi certificata ed è soggetta all'inizio di ogni anno all'adeguamento ISTAT.

Per ogni ospite del Centro diurno viene stipulata una polizza assicurativa per gli infortuni e la responsabilità civile derivante dai danni cagionati da parte dei minori ospiti, nonché dai danni cagionati agli stessi dai dipendenti in attività di servizio.

### **13. STANDARD DI QUALITÀ E RISPETTO DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA**

#### **LA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La consapevolezza di avere un obiettivo globale impegnativo fa generare delle linee guida che la Cooperativa Sociale “Rugiada” tiene sempre presente nello svolgimento dei propri servizi. Queste linee guida rappresentano la Politica per la Qualità che nasce dall'unione di diversi fattori, tutti ugualmente importanti:

- il livello tecnico del servizio,
- le capacità comunicative,
- la formazione costante,
- la soddisfazione ed il benessere del minore, che viene considerato come "il centro del proprio agire" a cui l'organizzazione fornisce informazioni, garantisce partecipazione, condivisione ed opportunità.

Il "vivere con" invece del "fare per" permette il successo di questo rapporto. Il Centro sociale polifunzionale “IL MELOGRANO- SEDE DI TORRE ANNUNZIATA” attua indicatori di qualità misurabili nel tempo, che vanno a controllare e coordinare tutte le attività, al fine di raggiungere obiettivi comuni e specifici: indici per la struttura, indici per operatori, gestione delle relazioni interpersonali, piano educativo, attività di gruppo, rispetto del piano di sicurezza, formazione. Il metodo di valutazione della qualità del servizio è caratterizzato dai questionari, che la struttura periodicamente esegue, al fine di migliorare le attività volte ai bisogni dei minori. I questionari per la qualità del servizio vengono redatti dall'equipe multidisciplinare e servono a valutare il lavoro di ogni singolo operatore. La Società Cooperativa Sociale “Rugiada” propone una metodologia d'incentivazione del personale, premiando i comportamenti positivi e costruttivi. I questionari per gli operatori vengono compilati dagli stessi per una valutazione del modus operandi e delle relazioni tra i collaboratori. Per gli ospiti, il questionario è volto al miglioramento delle attività degli operatori nei confronti degli stessi. Il questionario dei Servizi Sociali di competenza territoriale del minore è diretto al fine di avere una valutazione esterna del modus operandi del Centro sociale polifunzionale “IL MELOGRANO- SEDE DI TORRE ANNUNZIATA”. L'eventuale presenza dei fattori poco soddisfacenti porterà la struttura a riformulare e controllare gli stessi. La valutazione della qualità del servizio viene effettuata in scala, in ordine crescente, da 1, che rappresenta il valore più basso, fino a 10, che indica l'ottima erogazione del servizio. I tempi e gli strumenti adottati per le verifiche sono: la riunione di equipe ogni 15 giorni, formazione e conforto degli operatori con il supervisore, ogni mese. Gli utenti e le loro famiglie possono produrre documenti, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, in tal modo il Centro sociale polifunzionale “IL MELOGRANO- SEDE DI TORRE

ANNUNZIATA” acquisisce periodicamente la valutazione dell’utente circa la qualità del servizio preso e soprattutto ne può elevare i livelli di qualità, in una logica di efficacia ed efficienza.

#### RESPONSABILE DELLA QUALITÀ

Il responsabile della qualità è il responsabile legale che:

- Assicura che il processo di gestione della Qualità sia predisposto, attuato ed aggiorna;
- Assicura che il processo di gestione della Qualità sia adeguato alle esigenze di miglioramento;
- Assicura la promozione del sistema di gestione della Qualità attraverso la partecipazione degli utenti.

#### 14. **CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ**

Per le Strutture residenziali e semiresidenziali gestite dalla Società cooperativa Sociale “Rugiada” sono state riconosciute le seguenti certificazioni.

##### 1) **Tipologia di certificazione: BS EN ISO 9001:2015 verificato e approvato da QUAYAUDIT UK Ltd.**

È approvato il sistema di gestione aziendale applicato al seguente scopo: “HUMAN HEALTH AND SOCIAL WORK ACTIVITIES”: Progettazione ed erogazione dei servizi di assistenza non sanitaria, residenziale, semiresidenziale e domiciliare ad anziani, disabili, minori ed immigrati; attività di assistenza specialistica scolastica ai diversamente abili, gestione asili nido e servizi prima infanzia, servizi di welfare d’accesso, erogazione di servizi per la prevenzione ed il trattamento delle tossicodipendenze.

Stabilire, attuare, mantenere attivo e migliorare in modo continuo il proprio Sistema di Gestione per la Qualità conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2015 rappresenta un elemento cardine della Cooperativa al fine di poter mantenere elevato il proprio livello di prestazione.

Sono stati identificati i seguenti processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità incentrati soprattutto sul ruolo della Leadership e della capacità di operare in team. Attraverso un approccio “risk-based thinking” con i relativi strumenti di attuazione e implementazione viene attuato un modello basato sull’analisi del “rischio”.

Il rischio è spesso considerato solo in senso negativo. Questo approccio aiuta invece ad identificare le opportunità di miglioramento attraverso azioni preventive. Un elemento chiave per identificare i rischi potenziali dei processi aziendali è la **COMUNICAZIONE**. Attraverso meeting periodici e canali di segnalazione adeguati, è possibile aumentare il controllo sui processi e prendere coscienza dei rischi presenti o potenziali non appena si verificano. La direzione è responsabile del processo di risk-based thinking a cui contribuiscono tutti i dipendenti dell’azienda.

Il processo di azione preventiva, effettuato dal singolo, viene sostituito da un processo che prevede la collaborazione di tutto il team. In questo modo le azioni intraprese saranno più efficaci a livello dell’intera azienda perchè saranno risposta a reali necessità aziendali.

Individuare, eliminare e mitigare i rischi assicura la crescita aziendale e il miglioramento delle performance dal punto di vista della qualità e dell'efficacia dei processi.

La nuova ISO 9001:2015 va oltre il concetto di qualità aziendale. Implementarla significa contribuire proteggere e migliorare l'azienda, individuando ed implementando i cambiamenti necessari.

E' necessario che la leadership sia interessata ai processi di gestione della Qualità:

- L'efficacia del QMS sia misurata e la direzione sia coinvolta nel valutarla.
- La Politica della Qualità e gli obiettivi siano conformi a quanto previsto dalla direzione, comunicati all'organizzazione e il loro avanzamento sia tracciato.
- Le risorse siano esaminate dalla direzione.
- Il miglioramento continuo sia promosso e supportato dalla direzione.
- La direzione si focalizzi sulla soddisfazione del cliente.

Tutto ciò può avvenire grazie allo strumento della Comunicazione sia verbale sia in forma scritta (riunioni di équipe, colloqui, griglie di valutazione, diario di Bordo) attraverso le quali favorire la costruzione di principi operativi condivisi.

## **2) Tipologia di Certificazione: Uni 11034:2013 "Servizi all'infanzia" inerente:**

- servizi alla prima infanzia (fino a tre anni)
- servizi alla prima infanzia strutturalmente con servizi educativi rivolti anche alla fascia di età 3-6 anni
- servizi educativi progettati per la fascia di età 0-6 anni quali i centri infanzia, pubblici e privati

La UNI 11034, dando definizione della gestione della giornata e delle fasi di ambientamento e di inserimento del bambino, crea una certa attendibilità ed un buon livello di garanzia tali per cui diviene legittimo immaginare uno sviluppo sereno del bambino perlomeno concede lo spazio per presupporre che tutti gli strumenti a tal fine siano presenti ed usufruibili. Rappresenta uno strumento di garanzia in merito all'affidabilità e alla sicurezza della struttura deputata al servizio all'infanzia. Inoltre la norma dà chiare indicazioni sulla gestione degli spazi che, in accordo con lo spirito della norma stessa, dovranno garantire il benessere e la sicurezza dei bimbi.

Tale certificazione testimonia l'impegno della Cooperativa nel fornire garanzie di qualità del servizio erogato, in un contesto che promuove l'instaurazione di un rapporto di fiducia e collaborazione con la rete di supporto del minore e con la famiglia affinché diventi parte attiva nello stimolare il miglioramento continuo anche attraverso la progettazione di servizi innovativi.

## **15. PROCEDURE DI RICORSO E DI INDENNIZZO**

- 1) Nel caso in cui gli utenti, le loro famiglie o i Servizi di riferimento riscontrassero fatti o eventi difformi all'erogazione del servizio possono presentare reclamo in forma orale e scritta al Legale Rappresentante del "Rugiada" S.C.S. Fontana Immacolata;
- 2) Il Reclamo in forma orale può essere inoltrato in via telefonica ai recapiti e negli orari indicati o in struttura attraverso un incontro con il Legale rappresentante del "RUGIADA" S.C.S. , previo accordo telefonico;
- 3) il Centro sociale polifunzionale "IL MELOGRANO - SEDE DI TORRE ANNUNZIATA" ha una apposita modulistica per la presentazione del reclamo che può essere richiesta al Legale rappresentante;
- 4) Il reclamo in forma scritta può essere inoltrato via posta o a mezzo fax ai recapiti sotto indicati o tramite consegna a mano;
- 5) Non vengono presi in considerazione i Reclami presenti in forma anonima;
- 6) È fatto divieto di aggravio del procedimento, la richiesta di documenti non necessari ovvero già in possesso del soggetto erogatore o di pubblica amministrazione;
- 7) Dopo l'acquisizione, il Reclamo viene registrato in forma cronologica nell'apposito registro dei reclami, e poi riportato nel registro del protocollo generale della struttura. All'utente che ha esposto reclamo, la risposta e la copia del Reclamo con numero di protocollo vengono consegnate con mezzo equivalente a quello usato per la presentazione. Il reclamo come dettagliatamente descritto dal modulo di presentazione della domanda deve descrivere:
  - Il tipo di rapporto con il Centro sociale polifunzionale "IL MELOGRANO - SEDE DI TORRE ANNUNZIATA";
  - Il fatto contestato;
  - La difformità che si ritiene di aver riscontrato alle condizioni di servizio assicurate;
  - L'interesse che si intende tutelare;
  - Il momento in cui si sono svolti i fatti oggetto del Reclamo.

La risposta da parte del Legale Rappresentante della S.C.S "Rugiada", Immacolata Fontana, sarà data nei successivi quindici giorni lavorativi con mezzo equivalente a quello con cui il reclamo è stato formulato. Il Legale Rappresentante, Immacolata Fontana, effettuati gli approfondimenti con gli operatori e con l'equipe educativa, in caso di accertati motivi validi, rimuove, in collaborazione con la stessa le cause del reclamo. La risposta conterrà gli interventi che verranno introdotti da parte del soggetto erogatore nonché i tempi che saranno necessari per la risoluzione degli eventi, che hanno portato l'utente alla presentazione del Reclamo. Gli utenti, le famiglie o i Servizi Sociali di riferimento, in caso di mancata o insufficiente risposta o di ritardo rispetto ai tempi indicati dalla presente possono indirizzare il proprio reclamo a chi di Competenza. Si precisa che la proposizione del Reclamo non esclude la possibilità di una tutela giudiziale.

"Rugiada" S.C.S nella persona del legale Rappresentante, Immacolata Fontana, si impegna a trasmettere mensilmente, all'Ambito Sociale N30 l'elenco dei Reclami e l'esito degli stessi. Nell'ipotesi di violazione degli Standard, a seguito di un reclamo specifico ed ove non sussistono ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni, "Rugiada" S.C.S Ente titolare gestore del Centro sociale polifunzionale "IL MELOGRANO - SEDE DI TORRE ANNUNZIATA" corrisponderà all'utente quanto disposto dalla normativa vigente.

## **16. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI**

Responsabilità della gestione dei reclami:

Immacolata Fontana Recapiti telefonici: tel. e fax 081.870.34.56 - cell. 3490617430

Recapito postale: Centro sociale polifunzionale “IL MELOGRANO - SEDE DI TORRE ANNUNZIATA”, Via del Principio, 56 – 80058 Torre Annunziata (NA)

## **17. PUBBLICITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

LA CARTA DEI SERVIZI È AD ACCESSIBILITÀ PUBBLICA

La Carta dei Servizi, in quanto strumento variabile ed adattabile nel tempo, è sottoposta ad aggiornamento periodico. Tale aggiornamento viene effettuato ogni qualvolta si verificano variazioni nell'erogazione dei Servizi ed in ogni caso annualmente. L'aggiornamento e le modifiche saranno immediatamente rese note agli utenti ed alle loro famiglie, ai Servizi Sociali di competenza dei minori ospiti, al Comune dove è ubicata la struttura, al Piano Sociale di Zona N30. Inoltre, l'aggiornamento sarà pubblicato sul sito web [www.cooprugiada.it](http://www.cooprugiada.it).

**Il Rappresentante Legale  
Immacolata Fontana**

