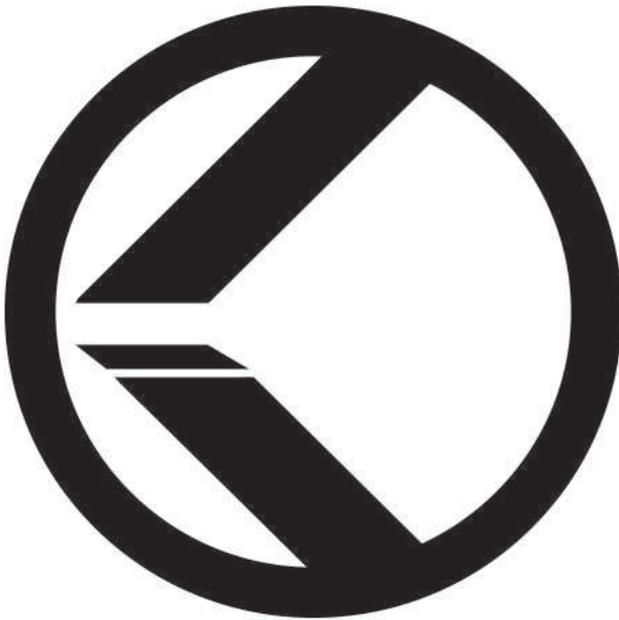


# *CARTA DEI SERVIZI*



**KUROI**  
IMPRESA SOCIALE

**CARTA DEI SERVIZI**  
**COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI**  
**"APPRODO DEL RE" & "CASTEL GRANITO"**  
via Cupa del Diavolo, 2 – 84080 Capizzano (SA)– tel. 327-0437479  
C.F.- P.IVA 05597950657  
e-mail: [i n f o @ k u r o i s r l . c o m](mailto:info@kuroisrl.com) - Pec: [kuroi@pec.it](mailto:kuroi@pec.it)

# INDICE

<b>1.</b>	<b>Premessa</b>	<b>Pag.3</b>
<b>2.</b>	<b>Cos'è Kuroi</b>	<b>Pag.4</b>
<b>3.</b>	<b>Principi generali della Carta Servizi</b>	<b>Pag.6</b>
<b>4.</b>	<b>Il progetto pedagogico-educativo</b>	<b>Pag.8</b>
<b>5.</b>	<b>Le attività</b>	<b>Pag.10</b>
<b>6.</b>	<b>Regolamento per le visite protette</b>	<b>Pag.11</b>
<b>7.</b>	<b>Interventi sanitari</b>	<b>Pag.13</b>
<b>8.</b>	<b>Le dimissioni</b>	<b>Pag.14</b>
<b>9.</b>	<b>Documentazione</b>	<b>Pag.15</b>
<b>10.</b>	<b>Organigramma del personale</b>	<b>Pag.17</b>
<b>11.</b>	<b>Rapporti con la comunità locale e i servizi territoriali</b>	<b>Pag.19</b>
<b>12.</b>	<b>Il piano economico</b>	<b>Pag.20</b>
<b>13.</b>	<b>L'istituto del reclamo</b>	<b>Pag.21</b>
<b>14.</b>	<b>Questionari di soddisfazione-apprezzamento e analisi punti di criticità</b>	<b>Pag.22</b>
<b>15.</b>	<b>Il volontariato</b>	<b>Pag.28</b>
<b>16.</b>	<b>Vademecum per i volontari</b>	<b>Pag.30</b>

# I. PREMESSA

La presente "Carta dei servizi" ha trovato ispirazione negli articoli 2 e 3 della Costituzione Italiana e negli articoli 8, 10 comma 2, 14, 20, 24, 29, 30, 31, 32, 36, della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo.

Secondo le indicazioni della legge 328 del 2000, art. 13, essa è lo strumento che l'impresa sociale Kuroi utilizza per informare chiaramente e correttamente sugli interventi, gli obiettivi, i servizi offerti, lo stile lavorativo, la formazione per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali. E' indispensabile un approccio delucidativo seppur sintetico, in quanto l'impresa sociale Kuroi intende operare in campo sociale a favore dei bambini che vivono gravi disagi familiari.

## II. COS' È KUROI

L'impresa sociale Kuroi ha come scopo principale quello di accogliere nella propria comunità alloggio i minori con situazioni di disagio personale e/o familiare pregiudizievoli per la loro tranquilla crescita psicofisica e la loro realizzazione. Possono accedere al servizio i minori segnalati dal Tribunale per i Minorenni nonché dai Servizi Sociali Territoriali e Provinciali (la Comunità non accoglie minori con problemi psichiatrici e di handicap), sottoposti a procedure di allontanamento dal nucleo familiare d'origine.

La **comunità alloggio** è una struttura avente dimensioni e caratteristiche funzionali ed organizzative orientate al modello relazionale della famiglia, anche attraverso progetti individualizzati, una conduzione ed un clima educativamente significativi.

Anche in aggiunta alla ricettività massima autorizzata, la comunità garantisce l'accoglienza di un altro minore, anche non appartenente alla fascia di età per la quale è stata autorizzata, qualora si verificasse uno dei seguenti casi

1. Accoglienza di fratelli;
2. Impossibilità, in casi di emergenza, a collocare il minore altrove.

La **comunità cerca di riprodurre un ambiente di tipo familiare** e vuole offrire un contesto adeguato a rappresentare *un riferimento sicuro*, ovvero una presenza stabile dal punto di vista affettivo, realizzando una esperienza di vita che offra molteplici situazioni in cui sperimentare i principi di collaborazione, partecipazione e responsabilizzazione, in un luogo che renda possibile la mediazione fra le istanze del minore e quelle del mondo degli adulti.

La Comunità si configura come:

1. una struttura di passaggio evolutivo tra situazioni di vita inadeguate e il ritorno nella propria famiglia (qualora siano superate le difficoltà che ne hanno determinato l'allontanamento) o l'inserimento in un'idonea famiglia affidataria (quando non sia

possibile a breve termine il rientro nel proprio nucleo d'origine)

2. una tappa provvisoria durante la quale anche la famiglia di provenienza del bambino può trovare adeguati interventi di sostegno.

Tutto ciò avviene attraverso l'attenta organizzazione di un ambiente predisposto appositamente ad accogliere e stimolare il minore. L'inserimento viene concordato con gli Operatori Sociali del territorio tramite una serie di incontri, nei quali si procede allo scambio delle informazioni sul caso, sulle modalità di collaborazione ed alla conseguente formulazione di un progetto integrato.

La comunità alloggio è collocata in una struttura al centro della località di Capezzano (SA), vicino ad ogni qualsivoglia punto di interesse quale scuole dell'infanzia, primarie e secondarie, negozi di ogni genere, fermata dei mezzi di trasporto. L'edificio è circondato da un ampio parco destinato a zona verde con aree attrezzate per il gioco e il tempo libero. All'interno di locali sono messi a disposizione degli spazi per accogliere ed ospitare incontri tra parenti e minori sotto tutela e osservazione degli educatori.

### III. PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA SERVIZI

I principali obiettivi che si prefigge sono:

- la cura e il benessere psicofisico degli utenti, attraverso progetti educativi individualizzati, elaborati dall'équipe multidisciplinare.
- a tutela del minore e il soddisfacimento dei bisogni primari quali la salute, l'assistenza, l'educazione e l'istruzione.
- Le attività di base saranno quelle dedicate alla trasmissione del rispetto verso l'igiene personale e degli spazi condivisi, favorendo la partecipazione dei minori alla gestione della vita comunitaria.
- attivare iniziative volte a favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, individuando, all'interno della programmazione, opportune aree di intervento;
- documentare l'esperienza, in maniera che essa possa farsi patrimonio collettivo ed acquisisca un carattere di comunicabilità.
- Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

L'inserimento avviene in seguito a Decreto del Tribunale per i Minorenni o per affidamento da parte della P.A.

La Comunità tutela e garantisce i diritti inviolabili dei minori contemplati nella Convenzione Internazionale sui Diritti del fanciullo, della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani.

- L'utente ha il diritto di accordare con l'Equipe della Comunità, d'intesa con il Servizio Sociale Territoriale, il programma individualizzato più consono alle proprie caratteristiche nel rispetto delle finalità ultime tese allo sviluppo personale, la socializzazione e il reinserimento nel tessuto sociale e urbano.
- La Comunità, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la

continuità del servizio e delle attività educative assicurando il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge.

- Tutti i dati personali e le immagini degli ospiti in possesso della Kuroi sono tutelati dalla legge sulla privacy. Tutti gli operatori e volontari sono tenuti al segreto professionale.
- Ruolo fondamentale è rivestito dal rapporto educatori-Enti competenti-famiglia, al fine della continuità pedagogico-educativa, anche attraverso incontri periodici fra essi.

La Comunità, il personale, gli Enti aderenti, i legali responsabili dei minori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei servizi", attraverso la partecipazione attiva nei servizi offerti.

Il rapporto educatori-Enti competenti-famiglia, si realizza con gli accordi intrapresi dalle parti al momento dell'inserimento del minore.

L'inserimento avviene inizialmente con impegno formale delle parti coinvolte, stesura del Decreto di inserimento e assunzione dell'onere finanziario da parte dell'ente competente.

L' Equipe, al fine di coordinare e garantire il servizio offerto a tutti gli utenti, assume funzione di controllo e programmazione del Servizio nel suo complesso e di proposta per le iniziative a favore degli utenti.

Al fine di rendere partecipativa la gestione delle attività, la comunità garantisce un'informazione preventiva, completa e trasparente.

L'attività e l'organizzazione del servizio si uniformano a criteri di qualità ed efficacia nell'ambito della funzione educativa.

## IV. IL PROGETTO PEDAGOGICO - EDUCATIVO

La struttura residenziale garantisce l'ospitalità durante tutto l'anno, 24 ore su 24, in modo da fornire un supporto rispondente alle concrete esigenze dei minori.

L'ammissione avviene su proposta del Servizio Sociale che ha l'inquadramento preliminare della sua condizione psicofisica e socio-affettiva, al quale segue un'individuazione dei bisogni e delle necessità cui rispondere. Verificata la compatibilità del minore al Progetto Educativo Generale (P.E.G.) della Comunità si procede alla delineazione di un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) concordato in modo sinergico con il SST di riferimento.

La progettazione educativa individuale andrà a costituire le finalità e gli obiettivi dei servizi e delle attività erogate. Essa concerne ogni singolo caso trattato e si sviluppa sulla base delle esigenze rilevate insieme al Servizio inviante.

In particolare la struttura fonda il proprio operato in obiettivi a breve e a lungo termine, inseriti in progetti differenziati per i minori e le loro famiglie, privilegiando i rapporti interpersonali in comunità, a scuola e nel tessuto sociale fondando sul dialogo l'azione educativa e rendendo partecipi i minori del loro percorso di crescita.

Il P.E.I. deve provvedere a:

- individuare ed approfondire gli aspetti problematici (manifesti o latenti) che hanno determinato la collocazione presso la struttura
- determinare gli obiettivi e le linee progettuali da raggiungere, i contenuti e le modalità di intervento sul singolo minore
- prevedere la permanenza temporale presso la struttura
- determinare il grado di coinvolgimento delle risorse familiari e del territorio
- individuare i percorsi alternativi alla permanenza in Comunità

Secondo modalità programmate, si procederà periodicamente ad effettuare verifiche ed aggiornamenti in accordo con i Servizi Sociali di riferimento, con la finalità

di monitorare l'andamento evolutivo del minore ospitato presso la struttura, sia dal punto di vista della salute psico-fisica che del grado di integrazione socio-affettiva del minore stesso al contesto in cui è inserito.

Alla Kuroi si offre un luogo, un tempo, una casa fisica e relazionale in cui ridisegnare la propria fisionomia, anche se deturpata e ferita, in cui rigiocare delle relazioni, anche se sfiduciati e pessimisti, in cui provare a capire il significato profondo dei semplici gesti quotidiani che danno senso al vivere di ognuno. Il recupero di una normale quotidianità in cui sperimentare il proprio sé in continuo confronto con un "noi", vuole essere lo strumento d'eccellenza per sperimentare giorni più sereni di quelli appena trascorsi e attrezzarsi a "disegnare" quelli futuri.

All'interno del progetto pedagogico si individuano le seguenti fasi strategiche:

- Ascolto delle necessità da parte dei committenti.
- Progettazione degli interventi.
- Osservazioni iniziali, in itinere, finali per la lettura dei bisogni.
- Predisposizioni di attività, spazi e tempi.
- Organizzazione quotidiana.
- Verifica dell'organizzazione quotidiana e di temporalità più estesa.
- Supervisione degli interventi e delle relazioni d'équipe (con supervisore esterno)
- Verifica degli interventi in équipe.
- Verifica e ridefinizione degli interventi con i servizi sociali-
- Verifica e ripuntualizzazione di strumenti, tecniche, metodologie, risorse...
- Ridefinizione di ulteriori obiettivi.

Al termine del Progetto individualizzato si procederà alle Dimissioni del minore, di concerto con il Tribunale per i Minorenni, i Servizi sociali e con la famiglia, qualora sia partecipe in forma attiva alla realizzazione del Progetto stesso.

## **V. LE ATTIVITA'**

Le attività che Kuroi offre ai propri ospiti sono offerte per stimolare il ben-essere personale e collettivo e, al contempo, l'apprendimento, l'autoconsapevolezza, la mediazione e gestione dei conflitti, la capacità di intrecciare relazioni significative:

- Attività di ordinaria cura della vita quotidiana Attività di cucina
- Attività di pulizia e messa in ordine degli spazi Attività di studio
- Attività di gestione del denaro Uscite sul territorio
- Laboratori manuali, espressivi, creativi, musicali, di giardinaggio Attività di gioco
- Attività sportive
- Attività di movimento vario Attività di danza/ballo Attività teatrali
- Attività fumettistiche, pittoriche, di disegno con molteplici tecniche Attività di conoscenza della città e di altri ambienti naturali/artificiali
- Attività in collegamento con proposte di coetanei non residenti nella Comunità Alloggio (es. compagni di scuola)
- Attività in oratorio, ludoteca, società sportive, biblioteca Attività di feste interne ed esterne
- Attività con animali
- Attività di lettura e approfondimento Attività per la cura di sé
- Attività per la cura dell'ambiente di vita (comunità)

## VI. REGOLAMENTO PER LE VISITE PROTETTE

- Orari, durata e cadenza degli incontri sono definite tenendo conto delle disposizioni dell'Autorità Giudiziaria, dei ritmi del bambino, delle richieste degli adulti e della disponibilità della struttura.
- Allo spazio di incontro possono accedere solo le persone autorizzate.
- Durante gli incontri potranno svolgersi osservazioni valutative da parte degli operatori dei Servizi Sociali, previa comunicazione agli interessati.
- Nel periodo di svolgimento degli incontri, potrebbero essere concordati con gli interessati colloqui di verifica e restituzione sull'andamento delle visite.
- L'operatore che presenzia agli incontri è tenuto a:
  - o Garantire la tutela del minore
- Essere presente durante la visita, dove richiesto o Svolgere un'attenta osservazione, dove richiesto
- Inviare relazioni periodiche ai Servizi Sociali, dove richiesto o Rispettare le norme sul segreto professionale e sulla privacy o Garantire il rispetto del regolamento
- Eventuali assenze devono essere preventivamente comunicate.
- Gli incontri non effettuati per festività, malattia del minore, soggiorni, gravi esigenze di servizio possono essere recuperati previo accordo con i Servizi Sociali.
- Per le assenze dei familiari si rimanda agli accordi presi con i Servizi Sociali.
- I ritardi non vengono recuperati se non per eccezionali motivazioni.
- Durante gli incontri sono da evitare ingerenze esterne quali telefonate o incontri con altre persone non autorizzate.
- Nei locali è vietato fumare (legge 3/2003) e introdurre alcolici, sostanze o

oggetti dannosi per l'incolumità personale.

- E' da considerare con gli educatori e/o con i Servizi Sociali ogni oggetto che si vuole donare ai bambini.
- Non è consentito somministrare farmaci ai minori durante gli incontri.
- Si possono introdurre alimenti solo se confezionati.
- Non si possono effettuare riprese o fotografie agli ambienti o agli educatori; ai minori solo previo accordo con i Servizi Sociali.
- Comportamenti aggressivi e violenti (verbali e non), lesivi della sensibilità dei presenti danno luogo all'immediata sospensione della visita, con segnalazione ai Servizi Sociali ed eventualmente agli organi di pubblica sicurezza.
- in caso di comportamenti contrari agli accordi presi o per motivi sufficientemente gravi, gli operatori possono richiedere la sospensione degli incontri.

## VII. INTERVENTI SANITARI

Gli ospiti della comunità sono assegnati ad un medico di base ai sensi della normativa vigente;

Quest'ultimo stabilisce le modalità di programmazione dell'assistenza sanitaria avvalendosi dei servizi sanitari operanti sul territorio.

## VIII. LE DIMISSIONI

Le dimissioni avvengono per:

Decorrenza dei tempi di affidamento a cui non sia seguita alcuna comunicazione di rinnovo; Trasferimento del minore presso altri enti o famiglie;

Inoltre l'équipe educativa dopo attente valutazioni si riserva di dimettere un ospite quando: Ritiene l'impossibilità di realizzare l'intervento più consono alle esigenze dell'ospite a causa di sopravvenuti eventi non dipendenti dalla propria volontà e precedentemente non prevedibili.

Ritiene che la permanenza dello stesso comprometta o possa compromettere il buon esito dell'intervento educativo relativo agli altri ospiti.

Gravi condizioni di salute per le quali è prevista ricovero ospedaliero o centri specializzati.

## IX. DOCUMENTAZIONE

La Responsabile ed il Coordinatore della comunità è tenuto a custodire la seguente documentazione: cartella personale aggiornata costantemente dall'equipe educativa.

La cartella personale del minore sarà formata dalle seguenti sezioni:

1. Amministrativa: documentazione anagrafica per gli atti dell'ente inviante concernenti l'affidamento;
2. Sociale e Psicologica: per le relazioni prodotte dai servizi che hanno proposto l'ammissione (relazioni e relativi aggiornamenti);
3. Educativa: per la documentazione del lavoro espletato dal servizio residenziale (osservazioni, progetto educativo individuale, evoluzione del soggetto e della situazione familiare ed ambientale, verifiche del progetto educativo generale);
4. Sanitaria: per la documentazione prevista dal protocollo degli accertamenti sanitari e per la tessera sanitaria individuale.

La cartella sarà custodita e tutelata in forma riservatissima dal responsabile.

- a) Registro delle presenze degli ospiti.
- b) Registro delle presenze di familiari e/o figure parentali.
- c) Registro delle presenze di volontari e/o tirocinanti.
- d) Registro delle presenze del personale
- e) Diario delle consegne
- f) Registro delle spese effettuate

La Direzione terrà aggiornato i registri delle presenze degli ospiti, dei familiari e/o delle figure parentali e dei volontari o tirocinanti. Il Responsabile e lo Psicologo stileranno periodicamente una relazione individuale degli ospiti presenti nella struttura comunitaria.

Per quanto non compreso nella carta dei servizi si fa riferimento alle normative vigenti che regolano l'amministrazione e gestione della struttura comunitaria.

## X. ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE

L'Equipe Educativa è composta come segue:

- Coordinatore;
- Psicologo;
- Educatori Professionali;
- Volontari del Servizio Civile (da 1 a 4);
- Tirocinanti in psicologia e/o scienze dell'educazione (da 1 a 2);

### **Compiti e Ruoli del Personale:**

La Comunità segue le seguenti linee educative:

- Privilegiare i rapporti interpersonali in Comunità, a scuola e nel tessuto sociale;
- Fondare sul dialogo l'azione educativa;
- Rendere partecipi i minori del loro percorso educativo;
- Favorire l'adattamento spontaneo alla vita comunitaria;
- Preservare l'identità culturale del minore e della sua individualità;
- Costruire con i minori un clima sereno di convivenza e partecipazione;
- Conquistare la fiducia del minore in modo "competitivo";
- Responsabilizzare il minore dandogli fiducia e libertà di azione;
- Favorire l'autostima e la criticità.

### **L' Educatore deve essere:**

- Un punto di riferimento di "autorità autorevole" per i minori e per gli operatori
- un facilitatore degli scambi psico-sociali
- un riferimento affettivo e di sicurezza

- un creatore di occasioni per scoperte e nuovi rapporti spazio-temporali

**Agli educatori si provvede a stimolare il proprio percorso di crescita professionale, provvedendo ad assicurare il consolidamento delle competenze:**

- pedagogiche
- psicologiche
- sociologiche
- di animazione
- preventive

**Tale supporto formativo è attivato attraverso quattro strumenti principali:**

- la supervisione del servizio
- la continuità delle riunioni d'équipe
- la partecipazione ad attività formative specifiche
- la partecipazione ad attività di aggiornamento

**L'Operatore deve provvedere a:**

- Supportare i minori ospiti nella cura della propria igiene personale, degli spazi di convivenza interni alla struttura
- Responsabilizzare i minori affidando loro compiti di collaborazione nei momenti di convivialità e aggregazione
- Svolgere le mansioni di organizzazione pratica interna alla Comunità
- Adeguarsi alle necessità del minore in modo da favorire una sana crescita psico-fisica
- Attenersi alle disposizioni dei servizi esterni (SST, TPM, ecc.) che collaborano, in modo coordinato ai bisogni organizzativi della struttura, alla pianificazione dell'intervento sul singolo caso.

## **XI. RAPPORTI CON LA COMUNITÀ LOCALE**

### **ED I SERVIZI TERRITORIALI**

La comunità mantiene con l'Assistente Sociale di riferimento, i Terapeuti e l'ASL un rapporto costante, ritmato da periodici incontri di verifica sulla situazione del minore e del Progetto Educativo Individualizzato. Altra importante forma di contatto e di collaborazione è quella che si sviluppa con l'Istituzione Scolastica.

Si mantengono continui contatti con essa affinché possano essere monitorati eventuali problemi comportamentali, relazionali e d'apprendimento, insieme agli insegnanti al fine di sviluppare un intervento integrato.

Si ritengono inoltre importanti anche i contatti con i responsabili della Società Sportive frequentate dai minori e con gli organizzatori delle diverse attività parrocchiali.

## XII. IL PIANO ECONOMICO

L'inserimento in comunità prevede una retta giornaliera. Essa viene corrisposta dall'Ente inviante (ai sensi di convenzioni con le A.S.L. e sulla base delle decisioni concordate con l'Unità di valutazione competente). In casi particolari il 50% della quota può essere erogato dall'A.S.L.

Il servizio residenziale, ovvero l'inserimento in comunità, implica una presa in carico globale della situazione dell'ospite allo scopo di garantire una risposta alle esigenze tutelari, abitative e di socializzazioni.

Le prestazioni previste dalla retta comprendono: il vitto, l'alloggio, il riscaldamento, il trasporto, la lavanderia, i farmaci e le visite mediche ordinarie, le assicurazioni, le attività educative e di risocializzazione, i soggiorni marini e montani e il costo del personale. Sono esclusi dalla retta: accompagnamenti concordati con il Servizio Sociale, visite protette, spese mediche straordinarie.

Non sono previsti interventi integrativi da parte delle famiglie.

L'impresa sociale Kuroi presenta la contabilità mensilmente all'ufficio preposto ai pagamenti che provvede a saldare le fatture con accredito bancario.

## XIII. L'ISTITUTO DEL RECLAMO

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato, per segnalare alla Società comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta, relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa

### **Modalità**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Per ogni reclamo ci si potrà mettere in contatto con la Responsabile della Qualità (Dott.ssa Laura Rotolo al seguente numero tel/fax 091 8147520 o al seguente indirizzo Cooperativa "Nuova Generazione" Via P. Mattarella Trabia o e-mail [nuovagen@libero.it](mailto:nuovagen@libero.it)) al fine di garantire un servizio più efficace ed efficiente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

La Cooperativa dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza della Cooperativa, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

La Cooperativa si impegna a informare dei reclami pervenuti, delle risposte rese e dei provvedimenti adottati.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

### **La Valutazione Da Parte Degli Utenti Sulla Qualità Del Servizio**

L'impresa sociale Kuroi è consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli utenti e al personale. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi e amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati da una Commissione specialistica che redige una relazione analitica e formula le conseguenti proposte di intervento.

## XIV. QUESTIONARI DI

### SODDISFAZIONE/APPREZZAMENTO E

### ANALISI PUNTI DI CRITICITA'

#### Modulo di soddisfazione-apprezzamento

DATA DI  
COMPILAZIONE .....

NOME .....

COGNOME .....

RUOLO       OSPITE       FAMILIARE       COMMITTENTE       ALTRO

#### ➤ LIVELLI DI VALUTAZIONE

	OTTI MO	BUO NO	DISCRE TO	SUFFICIE NTE	INSUFFICIE NTE
<b>1</b> Sistema innovativo sui servizi offerti da KUROI SRL	<input type="checkbox"/>				
<b>2</b> Trattamento relativo agli ospiti da parte del coordinatore	<input type="checkbox"/>				
<b>3</b> Trattamento relativo agli i ospiti da parte dell'educatore	<input type="checkbox"/>				
<b>4</b> Trattamento relativo agli ospiti da parte del volontario	<input type="checkbox"/>				

5    Trattamento relativo agli ospiti da parte dell'OSS                   

6    Disponibilità generale alla relazione                   

                                 Direzione                   

                                 Coordinatori                   

                                 Educatori                   

                                 Volontari                   

                                 OSS                   

**7    Presenza nella impresa sociale kuroi**

**7.1 Rispetto della persona**

                                 Direzione                   

                                 Coordinatori                   

                                 Educatori

Volontari

OSS

## 7.2 Riservatezza

Direzione

Coordinatori

Educatori

Volontari

OSS

## 7.3 Professionalità

Direzione

Coordinatori

Educatori

Volontari

OSS

#### 7.4 Capacità di ascolto

Direzione

Coordinatori

Educatori

Volontari

OSS

**8 Organizzazione del servizio della impresa sociale KUROI**

**9 Capacità di cambiamento per migliorare il servizio**

**10 Spazi/Arredamenti/Manutenzione**

**11 Sicurezza**

**Suggerimenti:**

---

---

---

**Modulo per la presentazione dei punti di criticità**

Sig./Sig.ra

Residente in

Via

Numero Telefonico

Relazione con  
l'impresa  
sociale KUROI

OSPITE

FAMILIARE

COMMITTENTE

ALTRO

Oggetto della segnalazione

Data

Firma

## XV. IL VOLONTARIATO

Il volontariato è una delle dimensioni fondamentali della cittadinanza attiva e della democrazia, nella quale assumono forma concreta valori europei quali la solidarietà e la non discriminazione e in tal senso contribuirà allo sviluppo armonioso delle società.

Le attività di volontariato costituiscono una ricca esperienza di apprendimento, permettono lo sviluppo di capacità e competenze sociali e contribuiscono alla solidarietà. L'attività svolta da volontari di ogni età è determinante ai fini dello sviluppo della democrazia, uno dei principi fondatori dell'UE. Le attività di volontariato hanno il potenziale per contribuire al benessere delle persone e allo sviluppo armonioso delle società.

I termini dell'attività di volontariato' si riferiscono a tutti i tipi di attività di volontariato, formali, non formali, intraprese in base alla libera volontà, scelta e motivazione di una persona senza scopo di lucro. Esse arrecano beneficio al singolo volontario, alle comunità alla società nel suo insieme.

sono inoltre un mezzo con cui le persone e le associazioni rispondono alle necessità e alle preoccupazioni di carattere umano, sociale, intergenerazionale o ambientale; esse sono realizzate a sostegno di iniziative di un'organizzazione senza scopo di lucro o basata sulla comunità.

(Decisione del Consiglio dell'Unione Europea del 27 novembre 2009 relativa all'Anno europeo delle attività di volontariato che promuovono la cittadinanza attiva).

L'impresa sociale Kuroi offre a giovani studenti, a giovani coppie, a lavoratori, a signore/i in pensione, a persone adulte motivate che abbiano un po' di tempo libero e che condividono le finalità dell'Opera, la possibilità di mettersi al servizio spontaneamente e gratuitamente, degli ospiti della Comunità.

Tutti coloro che intendono fare esperienza come volontari presso la struttura dell'impresa sociale Kuroi vengono ricevuti da persone preposte all'accoglienza e al coordinamento le quali, dopo aver ascoltato le motivazioni, verificato il tipo di disponibilità e le attitudini di ognuno, stabiliscono a seconda delle necessità e delle richieste degli educatori, quale tipo di servizio assegnare.

Vista la delicatezza e la particolarità del volontariato richiesto, la direzione della società, al fine di tutelare le persone ospiti, ha ritenuto opportuno predisporre una sorta di piccolo vademecum del volontario con alcuni orientamenti e con l'elenco di alcuni principi fondamentali a cui attenersi.

# VADEMECUM PER I VOLONTARI

I nostri ospiti e in particolare i nostri bambini e ragazzi hanno bisogno di adulti maturi e competenti che abbiano passione per qualcosa, che sappiano dare senso alle loro esperienze, che aiutino a coniugare rischio, desiderio e limite, che sappiano dosare insieme fermezza e tenerezza, che sappiano testimoniare la solidarietà per il bene comune che siano adulti "felici". Pertanto tutte le persone che vogliono iniziare un'esperienza di volontario presso l'impresa sociale Kuroi sono tenute a rispettare alcune regole fondamentali per la buona riuscita del servizio.

## RISPETTO DELLA PRIVACY

Nel rispetto delle persone ospiti della comunità è opportuno evitare di chiedere notizie e/o informazioni sulla situazione personale e sulle ragioni della presenza in comunità. Qualora il volontario venisse a conoscenza, grazie al tipo di relazione che si instaura soprattutto con i minori, di informazioni e/o confidenze, è vincolato all'osservanza del segreto professionale su tutto ciò che gli è confidato o di cui viene a conoscenza. Inoltre è bene che informi immediatamente il personale educativo usando la massima discrezione e riservatezza.

## COLLABORAZIONE

La collaborazione con gli educatori e lo staff educativo deve essere continua e improntata alla massima correttezza e sincerità. Partendo dal presupposto che il volontario non potrà mai sostituire l'educatore, il quale è sempre presente in comunità, è bene ricordare che il tipo di servizio, proprio perché tale, dovrà essere concordato in base ai bisogni degli ospiti e della comunità presso cui viene chiamato ad operare. Pertanto occorrerà astenersi da iniziative estemporanee e affidarsi ai consigli dello staff educativo al fine di rendere proficuo il proprio intervento.

## REGALI

Prima di fare regali ai bambini è bene chiedere consiglio agli educatori onde evitare disparità di trattamento e/o incorrere nell'acquisto di qualcosa di poco utile alla formazione dei destinatari.

Si chiede di trattare i bambini tutti allo stesso modo attenendosi alla linea educativa della comunità e cercando di non dimostrare simpatia per nessun bambino in particolare.

## DISPONIBILITA'

Accettare di prestare i servizi, a seconda della necessità e delle richieste degli educatori, è garanzia di piena disponibilità e di ascolto attivo. Pertanto ogni volontario, pur potendo esprimere eventuali attitudini personali per determinati servizi, sapendo che opera per il benessere e la dignità della persona e per il bene comune, è bene che si metta a disposizione delle esigenze dello staff educativo. Pertanto non cerca di imporre i propri valori morali. Interviene dove è più utile e quando è necessario facendo quello che serve e non tanto quello che lo gratifica.

## PUNTUALITA' E PRECISIONE

Nella misura del possibile una volta stabilito il tipo di impegno, la durata e gli orari, si chiede di garantire la puntualità, continuità e precisione sia per rispetto verso gli ospiti, sia per poter organizzare in modo efficace il servizio in comunità. Qualora il volontario fosse impossibilitato a prestare il servizio nella fascia oraria e nella giornata stabilita dal calendario è pregato di avvisare tempestivamente il personale educativo in modo che possa organizzarsi diversamente.

## Attuazione

Le indicazioni nella presente Carta Dei Servizi si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificatorie o diverse, contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Salerno lì 28/07/2017

Il Legale Rappresentante

***Renato Caliulo***