

Carta dei servizi
Comunità alloggio
“Strade Nuove”

Cooperativa Sociale Onlus **“Verso l’Altro”**
Via C. Cattaneo, 20 – 80021 – Afragola (NA)
C.F. e P. Iva: 07826041217



Comunità alloggio

“Strade nuove”

CARTA DEI SERVIZI

Carta dei servizi Comunità alloggio “*Strade Nuove*”

IL PERCHÉ DI UNA CARTA DEI SERVIZI

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire ed una corretta informazione su tutta l'organizzazione. Oltre a ciò, il nostro obiettivo è "pubblicizzare" al meglio quello che offriamo e garantiamo. Lo sforzo per ottenere un servizio qualificato ed efficiente va di pari passo con la necessità di instaurare all'interno della Comunità alloggio un clima familiare ed accogliente che crei fiducia e risponda alle aspettative dei vari soggetti interessati nel percorso educativo dei ragazzi. Questo documento è la sintesi di ciò che oggi possiamo offrire ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

Pertanto questo strumento è dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

INDICE :

1. Cenni storici
2. Normativa di riferimento
3. Informazioni generali sulla struttura
4. Ente gestore
5. Ubicazione e accessibilità
6. Destinatari del servizio
7. Criteri e modalità di accesso
8. Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento
9. L'equipe educativa
10. I servizi offerti
11. Giornata tipo
12. Rapporto con la famiglia
13. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari e operatori
14. Standard e obiettivi
15. Suggerimenti/reclami
16. Codice deontologico
17. Retta

1. Cenni storici

La cooperativa sociale Verso l'Altro ONLUS è un'organizzazione nonlucrativa di utilità sociale; essa nasce dalla volontà di un gruppo di operatori sociali, e di persone animate da spirito di solidarietà ed dal desiderio di migliorare le condizioni di vita delle fasce più deboli, in primis i minori la cui famiglia non è in grado temporaneamente di assicurare la propria azione educativa. La sede legale è ad Afragola (NA) via Carlo Cattaneo, 20. Sede del progetto: Via Mulino Vecchio n°58 (ex n°8), Acerra (NA)

2. Normativa di riferimento

Legge 8 Novembre 2000 n. 328

Legge Regionale n. 11 del 23 ottobre 2007 - "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 Novembre 2000 n.328" Regolamento concernente i servizi residenziali e semiresidenziali per anziani, persone diversamente abili e minori n. 6 del 18 dicembre 2006 - Regione Campania.

Delibera Regionale n. 1351 di determinazione delle tariffe di cui all'art. 27 del Regolamento Regionale n. 6 del 18 dicembre 2006.

DGRC 1835/08

3. Informazioni generali sulla struttura

La struttura abitativa della Comunità si sviluppa su un unico piano al primo livello di una palazzina privata, ed è composta da quattro camere da letto, cucina, salone, atrio di ingresso con corridoio e disimpegno, due bagni, ripostiglio, uno studio attrezzato con postazione internet 24h a disposizione degli utenti.

Sono presenti delle ampie aperture verso l'esterno, che garantiscono una sufficiente aerazione naturale dei locali e permettono un rinnovo d'aria continuo e ben distribuito. Tali aperture assicurano altresì una buona illuminazione naturale che comunque viene integrata e sostituita nelle ore buie da una efficiente illuminazione artificiale. E' presente una illuminazione d'emergenza atta a garantire un'illuminazione minima di sicurezza in caso di guasti o mancanza di energia da parte dell'ente erogatore. La casa è fornita di

acqua potabile mediante allacciamento alla rete dell'acquedotto comunale.

La facciata principale è circondata da ampi balconi e finestre.

4. Ente gestore

L'ente gestore è la Cooperativa Sociale ONLUS "Verso l'Altro"-
CF/ P.IVA 07826041217 con sede legale in Via Carlo Cattaneo, 20
Afragola (NA).

5. Ubicazione e accessibilità

La Comunità alloggio “Strade Nuove” è situata nel pieno centro storico di Acerra. A pochi metri dalla struttura è presente la stazione ferroviaria FFSS con frequenti treni che vanno sia a Napoli che a Caserta; ma anche diverse fermate degli autobus di linea sia cittadini che extraurbani.

Facilmente raggiungibili anche a piedi sono collocate le scuole materne, le primarie, le scuole medie inferiori che superiori, chiese, campi di calcio e fitness.

6. Destinatari del servizio

La comunità può ospitare fino ad un massimo di otto minori, italiani e stranieri, affidati dal Tribunale per i Minori, dai Servizi Sociali comunali o provinciali, compresi nella fascia d'età 11-18 anni.

7. Criteri e modalità di accesso al servizio

Risulta chiara l'importanza della determinazione di un dinamico, funzionale e rispettoso percorso di ammissione del ragazzo nel servizio e sicuramente anche la programmazione delle sue dimissioni. Si ritiene, infatti, che sia impossibile il raggiungimento dei predetti obiettivi, se non tramite un idoneo studio di progettazione con il minore attraverso osservazioni accurate ed importanti verifiche intermedie del percorso. A seguito dell'invio della relazione sul minore e la compilazione della scheda fornita dalla Comunità, dopo la presentazione del ragazzo da parte dei Servizi Sociali, si valuterà l'eventuale accettazione, sia in base alla reali necessità del ragazzo che alla compatibilità dello stesso con la struttura ed il gruppo già esistente. Se il

Carta dei servizi Comunità alloggio “*Strade Nuove*”

ragazzo è accettato, si passerà alla conoscenza del minore e della sua famiglia, attraverso la mediazione dell'Assistente Sociale referente. In questo incontro, la Comunità di Accoglienza ha la possibilità di farsi conoscere attraverso i propri operatori e la propria strutturazione interna. La fase ulteriore sarà la prosecuzione della conoscenza reciproca tra il minore e la Comunità di Accoglienza ed il graduale inserimento del ragazzo in essa. Inizia quindi un periodo di vicendevole conoscenza ed osservazione, al termine del quale, grazie ai dati raccolti, sarà possibile per entrambi, rifiutarsi o scegliersi e quindi attivare l'ammissione e la compilazione del progetto educativo personalizzato. Dopo un periodo iniziale di permanenza in Comunità, gli educatori ed i Servizi Sociali in collaborazione progettano e promuovono interventi specifici come risposta ai bisogni individuali rispetto all'aspetto psicologico, medico e sociale. Nel caso in cui il minore ne presenti

la necessità, il Servizio Sociale territoriale metterà a disposizione del minore stesso il necessario supporto psico-medico, attraverso i servizi integrati.

Il progetto educativo (P.E.I.), compilato dopo circa due mesi dalla presenza del minore, sarà redatto dalla rete dei servizi che si occupano del ragazzo cercando di coinvolgere anche il minore ed eventualmente la famiglia. Il progetto dovrà indicare:

- le motivazioni dell'affidamento e dell'inserimento del minore in Comunità;
- il periodo di presumibile durata dell'affidamento;
- le modalità di rapporto tra educatori della Comunità e genitori o tutore del minore e le modalità degli incontri tra il minore e la famiglia d'origine e la regolamentazione degli eventuali rientri in famiglia.
- Gli obiettivi, gli interventi divisi per area: cognitivo intellettiva, corporea affettiva, relazionale, dell'autonomia.

Il progetto è firmato dai servizi Sociali Territoriali, dal Responsabile della struttura. Copia del progetto è a disposizione nella struttura degli operatori della Comunità.

L'inserimento del minore in Comunità avviene in modo graduale, salvo casi di urgenza così anche le dimissioni del minore dalla Comunità vanno adeguatamente programmate e preparate. Il Servizio Sociale, durante il periodo di permanenza del minore in Comunità, si impegna a concordare con la famiglia originaria un idoneo progetto di reinserimento. Nel caso in cui questo non sia possibile, verranno individuate soluzioni alternative. Qualora vi siano minori adolescenti per i quali non possa realizzarsi ne il

rientro in famiglia, ne l'affidamento familiare, ne altri provvedimenti, l'impegno sarà rivolto ad individuare soluzioni adeguate al reinserimento autonomo del soggetto nell'ambiente sociale (attraverso percorsi di semi-autonomia da attivare nel territorio in collaborazione con il comune).

8. Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento

Al momento dell'ingresso in Comunità Alloggio sono richiesti all'Assistente Sociale del Comune di provenienza i seguenti documenti:

- fotocopia in carta semplice dello stato di famiglia (se é 16 enne copia della carta d'identità);
- fotocopia del codice fiscale;
- libretto sanitario con l'indicazione del medico curante (si indicherà successivamente il medico della Comunità Alloggio);
- tesserino delle vaccinazioni ed eventuale altra documentazione sanitaria;
- documentazione scolastica o libretto di lavoro
- relazione dell'Assistente sociale del Comune di provenienza;
- copia dei decreti del Tribunale per i Minori, del decreto del Sindaco;
- recapito telefonico di un genitore o del tutore.
- estratto di nascita o passaporto se minore straniero.

9. L'equipe educativa

Per la gestione della struttura con le finalità suddette, sul versante organizzativo, la struttura garantisce una copertura nell'arco delle 24 ore prevedendo la presenza di un educatore ogni quattro minori. Inoltre si organizza come equipe educativa, il cui compito é lavorare insieme per il bene dei minori. Il lavoro in équipe non è solo funzionale alle esigenze operative, ma diviene uno stile che riflette un valore orientativo fondamentale per la Comunità ed il contesto entro cui è situata: quello della comunione e della corresponsabilità.

L'equipe educativa è costituita da:

- Un Coordinatore
- Educatori e Personale Educativo
- Operatori e Assistente Sociale e Psicologo
- Supervisore
- Mediatore culturale
- Interprete

Carta dei servizi Comunità alloggio “*Strade Nuove*”

Compito degli incontri di equipe è, in particolare, l'elaborazione dei PEI, delle verifiche periodiche e delle relazioni comportamentali.

Le figure sopra descritte entro i temi previsti dalla legge saranno anche in possesso dei titoli di studio richiesti. Comunque, l'ente gestore nella selezione del personale tiene conto della serietà nonché della professionalità. Resta determinante per la dirigenza un curriculum professionale dell'educatore tale da garantire il perseguimento delle finalità della Comunità Alloggio.

Inoltre fanno parte della struttura:

- un operatore/trice polifunzionale (cuoco, pulizie, ecc.);
- ragazzi/e del servizio civile
- volontari e tirocinanti (convenzione con università)
- famiglie volontarie (ben formate) che accolgano i minori che non possono rientrare in famiglia durante i week-end e nei periodi di vacanza.

L'equipe educativa si riunisce mensilmente per un momento di formazione, verifica supervisione.

Il Responsabile incontra mensilmente gli educatori, gli operatori, i ragazzi del servizio civile ed eventuali tirocinanti o volontari. Ogni tre mesi l'equipe educativa si riunisce per un incontro di formazione/informazione. L'equipe, i volontari, il personale addetto alla pulizia e cucina, le famiglie o persone cointeressate e coinvolte nell'attività della comunità Alloggio s'incontreranno due volte all'anno: nel mese di giugno per effettuare la verifica sugli obiettivi raggiunti e proponendo i miglioramenti del servizio della Comunità Alloggio; a settembre in forma residenziale per almeno quattro giorni, invece, per: effettuare la programmazione generale, rivedere il regolamento interno, e crescere nella condivisione e corresponsabilità nella missione educativa.

10. I servizi offerti

La Comunità Alloggio garantisce le seguenti prestazioni ai minori:

- Accoglienza e assistenza tutelare diurna e notturna;
- Somministrazione pasti;
- Sostegno educativo all'inserimento Sociale e lavorativo, e all'apprendimento scolastico;
- Organizzazione del tempo libero (attività sportive, ricreative, culturali)
- Coinvolgimento e partecipazione del minore all'organizzazione e allo svolgimento delle attività quotidiane.
- Permesso di soggiorno (minori stranieri)

Carta dei servizi Comunità alloggio “Strade Nuove”

Relativamente ai servizi sanitari, la Comunità Alloggio garantisce:

- Screening in entrata e tutela sanitaria dei bisogni correnti;
- Alimentazione conforme allo stato di salute;
- Accompagnamenti per le prestazioni medico - generiche strumentali e specialistiche;
- Supporti psicologici.

Per l'aspetto di convivenza relativa all'offerta di vitto e alloggio, la Comunità Alloggio assicura:

- Un'alimentazione equilibrata, varia e gradevole;
- Un arredamento sicuro e personalizzato;
- Acqua calda, riscaldamento, spazi adeguati e confortevoli;
- Lavaggio e riassetto degli indumenti personali;
- Manutenzione della casa, delle suppellettili, degli arredi.

Le attività saranno programmate in funzione al numero dei minori, alle caratteristiche di ognuno di essi, alla particolarità del caso, alla disposizione del servizio segnalante e alle prescrizioni eventuali.

Saranno garantite tutte le attività relative allo svolgimento del percorso di studi e l'inserimento in strutture scolastiche nei vari ordini e grado.

Le attività programmate sono:

- attività di maternage e di cura della persona;
- attività ludico-motorie;
- attività di supporto scolastico, di formazione professionale e di tutoraggio nell'apprendistato;
- attività di supporto terapeutico come previsto da progetto individuale;
- attività finalizzate al rientro del minore in ambito familiare o in famiglie affidatarie e/o adottive.

Nello specifico si prevede:

Attività all'interno della struttura:

- cura della persona (alimentazione e igiene);
 - manutenzione e riordino della struttura in collaborazione con il personale addetto;
 - preparazione dei pasti e riordino come sopra;
 - preparazione di diete alimentari per ogni utente, se richieste;
 - stesura e tenuta del registro delle consegne giornaliera "diario di bordo"
- *modalità di relazione con la famiglia di origine (orari di visite, tempi...).

**Carta dei servizi
Comunità alloggio
"Strade Nuove"**

Attività all' esterno della struttura:

- accompagnamento dei minori presso le strutture scolastiche/lavorative;
- attività sportive;
- attività ludico-espressive (manuale, corporea ...);
- uscite per attività ricreative, gite in luoghi di interesse artistico e naturalistico;
- accompagnamento dei minori presso le strutture socio-sanitarie o private per consulenze terapeutiche specialistiche (se è richiesto dalla situazione personale);
- accompagnamento, dove necessario, dei minori presso le famiglie affidatarie o adottive;
- Data l'età e l'autonomia dei minori in età adolescenziale, non si escludono, pur protetti e tutorati, movimenti e percorsi autonomi verso e dai luoghi esterni delle attività.

"PROGRAMMA DELLA GIORNATA"

7.00-7.30 Sveglia ,colazione e igiene personale

7.30-8.30 Invio o accompagnamento dei minori presso le scuole frequentate.

8.30-13.00 Attività scolastica/ attività come strutturate nel P.E.I.

13.30-14.30 Pranzo con gli operatori.Dopo pranzo igiene personale

14.30-15.00 Momento di relax, visione TV

15.00-17.00 Attività di recupero scolastico/ di laboratorio come da P.E.I.

17.00-18.30 Sport/palestra/passeggiate/uscite con gli operatori

18.30-19.30 Docce/Socializzazione

19.30-20.30 Cena con gli operatori

20.30-22.30 Giochi/tornei/visione Tv

22.30 BUONANOTTE

12. Rapporto con la famiglia

La Comunità di accoglienza "Strade Nuove", in armonia con i suoi valori e la sua mission, pensa che gli interventi a favore dei suoi ospiti non possono prescindere da una attenta considerazione della famiglia di origine, alla quale offriamo:

- colloqui informativi e conoscitivi
- colloqui mirati con i diversi referenti (responsabile, coordinatore di struttura, equipe socio-psico- pedagogica)
- libero accesso alla struttura
- monitoraggio della soddisfazione generale (indagini di customersatisfaction)
- raccolta di reclami e suggerimenti

13. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari e Operatori

La Cooperativa Verso l'Altro pur non avendo implementato un sistema gestione qualità, si impegna ad adottare il principale criterio che guida il sistema Gestione della Qualità ovvero la ricerca della piena soddisfazione dell'utente/cliente, avendo come finalità il miglioramento continuo delle prestazioni.

Pertanto la cooperativa sociale Verso l'Altro s'ispira ai seguenti principi:
Uguaglianza: i servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

Imparzialità: ogni utente/cliente è seguito in maniera obiettiva e pertinente ai bisogni.

Rispetto: ogni utente/cliente è assistito e trattato con cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

Partecipazione: ogni dipendente/cliente può esprimere interessi e proposte rispetto ad un problema e può segnalare osservazioni e suggerimenti sulla qualità del servizio.

Efficacia: i servizi vengono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.

Efficienza: i servizi vengono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

Continuità: la cooperativa si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio anche con la collaborazione di altri soggetti.

14. Standard e obiettivi

Nell'ottica del miglioramento continuo delle proprie prestazioni gli obiettivi primari della coop. Verso l'Altro per il 2016/2017 sono: mantenere e migliorare gli standard raggiunti e resi noti; rendere più accessibili le informazioni tramite internet per promuovere la conoscenza dei servizi; migliorare il servizio offerto, con azioni progettate a partire anche dalle risorse dello stesso utente e dal coinvolgimento della sua rete sociale; pubblicizzare i risultati emersi dalle indagini di soddisfazione dell'utente.

A tal fine sono riportati:

- gli obiettivi di qualità che si intendono perseguire nel corso dell'anno 2016/2017
- gli indicatori che vengono presi in considerazione per il raggiungimento di tali obiettivi;
- gli standard, cioè i livelli di qualità che la cooperativa Verso l'Altro si impegna a mantenere.

| Obiettivi | Indicatori | Standard |
|---|--|-----------------|
| Rispondere tempestivamente alle richieste di attivazione del servizio | Tempo medio (giorni) di risposta per ammissione o meno al servizio | =3 |
| Limitare il turn-over degli operatori (cioè il cambio frequente di operatori che seguono il singolo caso) | Numero medio operatori per utente nel trimestre | =2 |
| Garantire la tempestività nella risposta ai reclami | Giorni medi di risposta | <10 |
| Diminuire eventuali errori nella fatturazione mensile delle prestazioni | Numero reclami fondati per trimestre | 1 |
| Rilevare in modo sistematico e statisticamente significativo il grado di soddisfazione dell'utente | Percentuale degli utenti intervistati nell'anno rispetto al totale | =10% |

Carta dei servizi
Comunità alloggio
“Strade Nuove”

| | | |
|--|---|------|
| Garantire l'aggiornamento professionale degli operatori | Ore annue complessive di formazione | =55 |
| Garantire l'inserimento lavorativo degli utenti | Numero utenti occupati/numero utenti totale | 50% |
| Garantire acquisizione e padronanza lingua italiana per utenti stranieri | Numero utenti stranieri frequentati corsi di alfabetizzazione/numero utenti stranieri | 80% |
| Garantire l'ottenimento di permessi di soggiorno per utenti stranieri | Numero utenti stranieri con permesso di soggiorno/numero utenti stranieri | 100% |

Nel perseguire tali obiettivi la cooperativa si impegna ad utilizzare tutte le risorse materiali ed umane disponibili ed a rilevare almeno trimestralmente la qualità del servizio erogato attraverso riunioni periodiche di equipe, la somministrazione di appositi questionari agli utenti/clienti ed una corretta gestione degli eventuali reclami.

A tal fine, ritenendo fondamentale la corretta gestione delle informazioni, la coop. Verso l'Altro ha elaborato la seguente procedura di Gestione delle informazioni.

Lo scopo della seguente procedura è di definire le modalità di gestione di comunicazione nonché gestione delle informazioni all'interno della comunità alloggio e dal medesimo ente verso l'esterno, nonché le modalità di registrazione di tali attività.

Il Responsabile della struttura ha la responsabilità di gestire le modalità di comunicazione ovvero il flusso di informazioni interfunzionali nonché proveniente dall'esterno.

Le modalità di comunicazione ovvero il flusso di informazioni possono essere distinte in:

- COMUNICAZIONE INTERNA PASSIVA

Al fine di incentivare la partecipazione di tutti gli addetti alla gestione degli aspetti correlati alle attività svolte all'interno della comunità alloggio il Responsabile sollecita le segnalazioni da parte dei dipendenti. Tali segnalazioni che possono riguardare l'avviso di eventuali problemi, e/o la proposta di eventuali soluzioni, devono pervenire, verbalmente o per iscritto, al Responsabile che provvede a registrarle sul registro delle

comunicazioni interne. La segnalazione scritta dovrà riportare il nome del proponente, in modo da consentire al Responsabile di rispondere per iscritto entro dieci giorni dalla registrazione, se il quesito non è molto complesso.

- **COMUNICAZIONE INTERNA ATTIVA**

Le comunicazioni interfunzionali all'interno della struttura si distinguono in due tipologie:

- in forma verbale,
- in forma scritta

In entrambi i casi il referente è il Responsabile che provvede ad annotare sul Registro delle comunicazioni interne tali comunicazioni.

Forme particolari di comunicazione interna sono rappresentate da:

- Convocazione di riunioni di equipe;
- Incontri di formazione;
- Resoconto dei risultati preposti come obiettivi e traguardi.

- **COMUNICAZIONE ESTERNA PASSIVA**

Le comunicazioni esterne possono pervenire tramite telefono, in forma scritta, via e-mail o direttamente dalla persona o dall'ente interessato.

Tutte devono essere smistate al Responsabile che provvede immediatamente a registrare la segnalazione sul Registro delle comunicazioni esterne; entro 10 giorni dalla data di registrazione il Responsabile ha il compito di rispondere a quest'ultime per iscritto. In casi particolari in cui il Responsabile debba consultare la Presidenza per concordare il contenuto della risposta, i tempi di cui sopra verranno aumentati di altri 10 giorni.

Nel caso in cui il Responsabile sia assente, colui che riceve la segnalazione, deve, entro 24 ore avvertire il Responsabile.

- **COMUNICAZIONE ESTERNA ATTIVA**

La comunità alloggio "Verso l'Altro" stabilisce che intende comunicare all'esterno, al fine di dare prova ulteriore della propria coerenza e del proprio impegno in campo sociale, le notizie inerenti i propri standards qualitativi. In particolare verranno utilizzati i siti web ai quali l'ente gestore è abbonato, nonché le bacheche predisposte negli studi dell'ente gestore. Tutti i documenti trasmessi all'esterno della comunità alloggio, devono essere controllati ed approvati dalla Presidenza dell'ente gestore.

Il Responsabile ha il compito di trascrivere il tutto sul Registro delle comunicazioni esterne, anche eventuali risposte che la Direzione fornisce a quesiti precedentemente posti.

15. Suggerimenti/reclami

I suggerimenti ed i reclami rappresentano per la Cooperativa Sociale Verso l'Altro delle utili indicazioni (**suggerimenti**) una qualsiasi espressione di insoddisfazione (**reclamo**) segnalati alla stessa Cooperativa da parte del cliente/utente.

Essi rappresentano un'utile strumento per conoscere il livello complessivo di soddisfazione che gli utenti/clienti hanno della Cooperativa, e dei servizi da essa gestiti, e come tale costituiscono un'opportunità per il **miglioramento continuo della qualità** dei servizi offerti. Tutti i **suggerimenti** recapitati, verranno presi in considerazione ai fini della loro valutazione.

Per quanto riguarda i **reclami**:

- a quelli di **rapida soluzione**, il Responsabile della Struttura **darà risposta entro 5 giorni dalla data di ricezione** ;

- per quelli di **particolare complessità**, il Responsabile della Struttura, predisporrà un'istruttoria interna atta ad acquisire gli elementi necessari alla sua definizione, e garantire risposta scritta al cliente reclamante **entro 30 giorni dalla data di ricezione**. Chiunque voglia segnalare alla ns. Cooperativa un suggerimento/reclamo può farlo nei seguenti modi:

- **COMUNICAZIONE A MEZZO FAX**: Inviando un fax al numero **0810169393**, mediante compilazione del **MODULO SUGGERIMENTI/RECLAMI** , o mediante l'invio di una comunicazione del **suggerimento/reclamo**

- **COMUNICAZIONE A MEZZO POSTA**: Inviando per lettera e/o raccomandata, comunicazione scritta alla Cooperativa Sociale Verso l'Altro, con l'indicazione del reclamo che si intende porre, o comunicazione mediante la compilazione del **MODULO SUGGERIMENTI/RECLAMI**;

I reclami e le comunicazioni dirette, e la loro registrazione, forniscono un'evidenza continua dello stato di soddisfazione o insoddisfazione durante il processo di erogazione del servizio. L'analisi delle risposte al questionario di customer-satisfaction indica il grado di soddisfazione/insoddisfazione alla conclusione del progetto.

16. Codice deontologico

Le regole del presente codice deontologico sono vincolanti per tutte le figure educative della Comunità Alloggio "Strade Nuove" che entrano in contatto con i minori ospiti (équipe educativa, volontari, personale di supporto, volontari del Servizio Civile Nazionale).

1. Nell'esercizio delle attività si rispetta la dignità e il diritto alla riservatezza, all'autonomia dei minori, rispettando le opinioni e credenze, non operando discriminazioni in base all'età, alla condizione sociale, alla razza, al sesso, alla religione, alla minorazione mentale o fisica, o a qualsiasi altra differenza o caratteristica personale;
2. Si osserva il segreto professionale. Non si rivelano notizie, fatti o informazioni apprese anche confidenzialmente dal minore a terzi estranei al percorso educativo;
3. Non si utilizzano mezzi e strumenti di coercizione, ne si ricorre a forme di violenza verbale, psicologica e fisica;
4. Si mantiene un adeguato livello di competenza professionale;
5. Non si intrattengono relazioni interpersonali di valenza diversa dall'attività educativa nei confronti dei minori ospiti;
6. Si tiene un comportamento uniforme e coerente con tutti i minori senza alcuna preferenza di sorta;
7. Non si fa uso di sostanze alcoliche o stupefacenti, tali da alterare il proprio stato di coscienza;

8. Non si accettano oggetti di valore e somme di denaro dai minori ospiti e dalle loro famiglie;

9. Si riconosce come strumento primario dell'intervento educativo, il lavoro di équipe. Con il termine di "équipe" s'intende la sintesi del sapere, del saper fare e del saper essere di ciascuno dei singoli che vuole trasformarsi in collettivo. Specificità e competenze diverse devono esistere ma, anche compenetrarsi per creare la capacità collettiva e complessiva di operare;

10. Si intrattengono rapporti professionali con i colleghi improntati a correttezza, lealtà e spirito di collaborazione reciproco; ci si adopera per la soluzione di possibili contrasti.

Nel caso in cui il codice deontologico non venga rispettato ci si astiene dal proseguire qualsiasi attività in quanto rendono inadeguate e pericolose le stesse prestazioni educative.

17. Retta

Il costo della retta, pro-die pro-capite era, per l'anno 2016, di CENTOVENTI euro. Tale retta è stata adeguata per gli anni successivi a quanto determinato dalla Regione Campania nel DRGC 1835/08. L'ente gestore, rifacendosi ai propri principi statutari, si adopera a mantenere bassa la retta senza però diminuire gli standard di qualità.

Contatti e informazioni

Denominazione: Comunità Alloggio "Strade Nuove"

Indirizzo: Via Mulino Vecchio n° 58 (ex n°8)

Comune: Acerra, Napoli

Sede legale: Via Carlo Cattaneo, 20 Afragola (NA)

Tel/fax: 0810169393

Cell: 3665472783

Collegamenti: Automezzo: Autostrada, Asse mediano. Vesuviana e treni FS.

Numero massimo minori che possono essere ospitati: 8 minori di sesso maschile e femminile **Età:** Compresa tra gli 11 ed i 18 anni

Retta pro-die pro-capite: da definirsi a seconda delle esigenze