



CARTA DEI SERVIZI

Conforme alla schema di cui alla delibera della Giunta regionale della Campania del 20 novembre 2008, n°1835



PREMESSA

La Società Cooperativa Sociale "Villa del Sole – Camelot", ai sensi dell'art.26 della Legge regionale n°11 del 23 ottobre 2007, "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale", ha adottato la presente *Carta dei servizi*, per tutelare i diritti di cittadinanza sociale e consentire ai cittadini/utenti di effettuare scelte appropriate per la fruizione dei servizi e delle prestazioni sociali.

La Carta dei servizi è il documento nel quale la Cooperativa assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, attraverso le informazioni relative ai servizi erogati, alle modalità di gestione e agli standard di qualità garantiti.

Nello specifico la presente Carta dei servizi contiene:

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

PRINCIPI GENERALI

Articolo 1 (Carta dei servizi)

1. Ciascun soggetto, pubblico o privato, erogatore delle prestazioni e dei servizi sociali è tenuto, ai sensi dell'*art.26* della *L.R. 11/07*, ad adottare la Carta dei servizi in conformità dello schema di cui alla *delibera della Giunta regionale della Campania del 20 novembre 2008, n°1835* (schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale della Regione Campania) e nel rispetto della programmazione territoriale definita nei piani di zona d'ambito e di darne adeguata pubblicità agli utenti.
2. La Carta dei servizi è redatta in modo semplice ed esaustivo e con linguaggio facilmente comprensibile.
3. La Carta dei servizi, in quanto strumento flessibile e variabile, sarà soggetta ad aggiornamento periodico, ogni qualvolta si verifichino cambiamenti nell'erogazione dei servizi e, comunque, annualmente.
4. Le modifiche relative ai servizi erogati saranno tempestivamente rese note ai cittadini/utenti, utilizzando gli strumenti di comunicazione più idonei.

Articolo 2 (Descrizione dell'Ente)

La Società Cooperativa Sociale "Villa del Sole - Camelot" è stata costituita nel 2014 ai sensi della L.381/91, con l'obiettivo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, soprattutto quelli appartenenti alle fasce più deboli e svantaggiate.

In quest'ottica la Cooperativa è impegnata, in particolare, nella gestione di servizi residenziali a favore di minori in una condizione di fragilità personale e familiare, per i quali vengono attuati dei programmi educativi individualizzati e dei percorsi finalizzati al reinserimento socio-familiare e/o all'affidamento/adozione.

Principi fondamentali

La soddisfazione dei bisogni degli utenti costituisce l'obiettivo primario della Cooperativa che, nell'erogazione dei servizi, si impegna a rispettare i seguenti principi:

- 1) **uguaglianza ed imparzialità**: nell'erogazione dei servizi verrà garantito il rispetto dei diritti degli utenti ed assicurato il rispetto della privacy e l'assenza di distinzioni e discriminazioni di sesso, razza, lingua, religioni ed opinioni politiche. A tal uopo gli operatori svolgeranno la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli utenti;
- 2) **rispetto della persona**: particolare attenzione sarà rivolta al rispetto della dignità della persona, a prescindere dalle proprie condizioni fisiche, psichiche, sociali, economiche e culturali;
- 3) **continuità**: compatibilmente con le risorse ed i vincoli, sarà assicurata una erogazione delle prestazioni regolare e continuativa, per non creare disagi o disservizi all'utenza;
- 4) **partecipazione**: nell'erogazione dei servizi verrà promosso il coinvolgimento degli utenti, attraverso la trasmissione di tutte le informazioni inerenti il servizio e riconosciuto all'utente il diritto di ottenere i dati e le notizie che lo riguardano, di presentare i documenti, di formulare i suggerimenti, di inoltrare i reclami;
- 5) **efficacia ed efficienza**: attraverso il corretto utilizzo delle risorse finanziarie disponibili verrà garantito il rispetto degli standard prefissati e migliorato, in itinere, il livello di efficienza ed efficacia del servizio, al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale;
- 6) **personalizzazione**: l'erogazione dei servizi sarà rapportata alla condizione e alle esigenze del singolo utente, assicurando al massimo grado possibile il diritto della persona ad una scelta libera e consapevole;
- 7) **chiarezza e cortesia**: i cittadini/utenti saranno trattati con rispetto e cortesia e agevolati nell'esercizio dei loro fondamentali diritti. In particolare, sarà posta la massima attenzione alla semplicità e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato e saranno adeguate costantemente le modalità di comunicazione con gli utenti. La cortesia sarà curata anche attraverso opportune azioni formative del personale addetto e un costante monitoraggio dei servizi;
- 8) **trasparenza**: l'erogazione dei servizi sarà caratterizzata dalla massima trasparenza possibile, onde consentire agli utenti e ai loro familiari di ricevere le dovute informazioni sulle procedure, sulla tipologia dei servizi e sulle loro modalità di attuazione in modo chiaro ed esaustivo, con gentilezza e disponibilità da parte degli operatori preposti.

Funzioni

Nell'erogazione dei servizi, la Cooperativa si impegna a rispettare le seguenti funzioni:

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

Obiettivi

Attraverso la gestione di servizi a favore di minori, la Cooperativa mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- 1) offrire un supporto psicologico ed educativo ai minori in condizioni di fragilità personale, familiare e sociale, migliorando la qualità delle relazioni primarie e favorendo lo sviluppo armonico del minore;
- 2) prevenire il disagio minorile attraverso un lavoro in rete con le istituzioni pubbliche e le agenzie educative territoriali;
- 3) aiutare i nuclei familiari in difficoltà nella risoluzione delle rispettive problematiche e nel rafforzamento della capacità genitoriali, al fine di un eventuale reinserimento del minore nella famiglia di origine;
- 4) facilitare la collaborazione tra le famiglie e le risorse del territorio, informando i cittadini e favorendo l'accesso ai servizi per l'infanzia e l'adolescenza offerti sia dalle istituzioni pubbliche che dal privato sociale;

- 5) costruire una rete sociale di mutuo e auto-aiuto atta a favorire l'integrazione di nuclei familiari potenzialmente a rischio e a stimolare una forma associativa e partecipativa degli stessi.

Articolo 3 (Informazioni sulle prestazioni)

Tra le prestazioni sociali erogate dalla Cooperativa rientrano, in particolare, quelle a favore di minori ospiti di strutture residenziali e, nel caso specifico, della Comunità Educativa a Dimensione Familiare "Sette nani".

La predetta struttura può ospitare n°6 minori di ambo i sessi (più uno in pronta accoglienza), di età compresa tra i 4 e i 13 anni, in una temporanea condizione di difficoltà socio-familiare.

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

- *assistenza sanitaria di base e specialistica;*
- *supporto psico-pedagogico;*
- *formazione culturale;*
- *laboratori occupazionali;*
- *mantenimento dei rapporti familiari (ove possibile);*
- *relazioni sociali;*
- *attività esterne (frequentazione di luoghi di ritrovo e di svago, di strutture sportive, partecipazione a manifestazioni ed eventi locali, escursioni brevi, attività di balneazione etc.).*

Nello svolgimento delle predette attività i minori vengono coadiuvati da personale qualificato in forza alla Comunità (educatori, psicologo, operatori di base etc.), che, attraverso l'utilizzo di strumenti e metodologie educative appropriate, mirano al miglioramento delle condizioni psico-emoive e al reinserimento socio-familiare dei minori.

Il personale della struttura lavora in sinergia sia con le istituzioni territoriali (Servizi Sociali, Tribunale per i Minorenni, Scuola, ASL etc.) che con le famiglie dei minori (ove possibile) per un fattivo coinvolgimento delle stesse nei programmi educativi, nonché per creare le condizioni favorevoli per un eventuale, futuro, reinserimento del minore nella famiglia di origine.

Le attività comunitarie vengono sottoposte a programmi di controllo interni che comprendono: la misura (intesa quale controllo in termini di efficacia) e la verifica delle azioni relative ai processi di erogazione, onde evitare tendenze indesiderabili ed insoddisfazione dell'utenza; il controllo delle abilità operative del personale; l'autocontrollo del personale in situazioni di criticità; la valutazione finale da parte degli utenti sulla qualità degli interventi realizzati.

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

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

L'utilizzo periodico di strumenti di valutazione (questionari utenti/familiari, questionari operatori etc.) consente la raccolta e l'elaborazione dei dati relativi agli aspetti qualitativi e quantitativi del servizio, fornendo le necessarie informazioni sul rispetto degli standard, degli obiettivi prefissati, nonché su eventuali effetti inattesi. Il monitoraggio delle attività rappresenta una valutazione in itinere dell'andamento della Comunità, un approccio dinamico di osservazione e di analisi.

I principali strumenti di valutazione utilizzati sono i seguenti:

- *questionari (utenti/familiari, operatori etc.);*
- *schede di rilevazione;*
- *diario delle attività quotidiane;*
- *registro giornaliero delle consegne e delle informazioni tra gli operatori;*
- *cartelle personali minori;*
- *riunioni d'equipe;*
- *verbali di riunione;*
- *relazioni;*
- *gruppi di discussione;*
- *colloqui individuali e di gruppo (sia con i minori che con i familiari);*
- *contatti diretti, telefonici e telematici con le figure istituzionali (giudici, assistenti sociali, tutori etc.).*

Articolo 4 (Criteri di accesso alle prestazioni)

L'ingresso di un minore in Comunità è subordinato ad una valutazione iniziale da parte dell'equipe psico-pedagogica in forza alla struttura che, dopo un contatto preliminare (telefonico e/o diretto) con il referente dell'Ente inviante e la richiesta di una relazione socio-ambientale, incontra il minore e la rispettiva famiglia (ove presente) per acquisire i primi elementi conoscitivi anamnestici, valutare la propensione del minore ad intraprendere un programma educativo e verificare la disponibilità della famiglia stessa a collaborare per un fattivo svolgimento del suddetto programma. Nel corso

dell'incontro al minore viene presentata la Comunità e fornite le principali informazioni in merito alla sua organizzazione e al suo funzionamento. L'accettazione del caso viene comunicata telefonicamente all'Ente inviante entro 15 gg. dalla visita, unitamente alla richiesta della necessaria documentazione (anagrafica, sanitaria, scolastica etc.) e, soprattutto, dell'impegno di spesa, debitamente firmato e vidimato dal referente dell'ufficio competente. Espletata la prassi burocratica viene comunicata, per iscritto, l'eventuale data di inserimento in Comunità, entro un termine massimo di 30 giorni.

L'inserimento di un minore in Comunità è subordinato ai seguenti requisiti e criteri di valutazione:

- a) *requisiti di accesso*: problematiche socio-familiari pregiudizievoli per il percorso evolutivo del minore (inadeguatezza figure genitoriali, maltrattamenti, abusi, stato di abbandono, frequentazione di ambienti e personaggi a rischio etc.);
- b) *documentazione necessaria*: relazione socio-ambientale dei competenti Servizi Sociali (contenente sia l'anamnesi personale e familiare del minore che i motivi del suo inserimento), eventuale decreto del Tribunale per i Minorenni e/o provvedimento del Sindaco del Comune inviante (ex art. 403 c.c.), documentazione anagrafica (carta d'identità, codice fiscale, certificato di nascita, di residenza, stato di famiglia etc.), sanitaria (tessera sanitaria, certificato vaccinale, referti esami specialistici, certificazione eventuali allergie e/o intolleranze alimentari etc.), scolastica (nulla osta scuola di provenienza, pagelle scolastiche pregresse etc.) ed ogni altra documentazione utile;
- c) *strumenti di valutazione*: colloqui individuali e di gruppo (con il minore e con la famiglia), schede, questionari di valutazione del servizio, test psico-educativi, relazioni e riunioni d'equipe;
- d) *figure professionali*: educatore, psicologo, pedagista;
- e) *giorni e orari di ricevimento domande*: dal lunedì al venerdì hh 9,00/19,00
- f) *tempi di attesa*: max 15 gg.
- g) *luogo di accoglienza*: sede Comunità (Viale Europa, 10 – 81034 Mondragone (CE) – tel 0823/1542692 – e-mail: comunitasettenani@libero.it);
- h) *Tempi di risposta*: max 30 gg.

Articolo 5 **(Modalità di erogazione e di funzionamento del servizio)**

Le attività comunitarie vengono programmate sulla base del progetto educativo di ciascun minore ospite e in funzione delle sue peculiari esigenze ed aspettative. L'erogazione delle attività viene assicurata da personale in possesso dei necessari titoli e qualifiche, oltre che di pregressa esperienza nel settore, che mette in atto azioni volte a dare risposte adeguate ai bisogni dei minori, alla

realizzazione dei piani educativi individuali, al rientro nelle famiglie di origine e/o all'attuazione di programmi di affidamento o di adozione (in collaborazione con il Tribunale per i Minorenni e/o i Servizi Sociali competenti).

La Comunità costituisce una proposta integrativa alla famiglia, tanto che le sue caratteristiche organizzative e funzionali sono orientate al modello relazionale familiare. La struttura assicura il funzionamento nell'arco delle 24 ore per l'intero anno, garantendo accoglienza e cura degli ospiti, interventi educativi, assistenza e tutela, gestione della quotidianità, attività formative, rapporti sociali, finalizzati al miglioramento delle peculiari condizioni dei minori ospiti e ad un loro corretto percorso evolutivo.

L'organigramma della Comunità comprende:

- un *coordinatore*, responsabile della gestione della struttura, degli adempimenti burocratico-amministrativi (compilazione scheda ingresso/dimissione minore, schede semestrali e comunicazioni varie per la Sezione Istituti – Procura della Repubblica c/o Tribunale per i Minorenni, elaborazione/trasmissione relazioni periodiche c/o TpM e Servizi Sociali, elaborazione P.E.I. etc.), dei rapporti con le varie istituzioni (Tribunale per i Minorenni, Procura per i Minorenni, Centro Giustizia Minorile, Servizi Sociali comunali, Scuole, ASL, Ufficio Affidamento e Adozioni etc.) e dei rapporti con le famiglie dei minori e/o con coppie individuate dalla competente A.G. per percorsi di affidamento/adozione;
- *educatori*, rapportati al numero dei minori ospiti e preposti agli interventi socio-educativi, nonché alla compilazione/aggiornamento delle cartelle personali dei minori, alla redazione delle relazioni periodiche, alla elaborazione/aggiornamento dei P.E.I. (in sinergia con le altre figure professionali), alla partecipazione alle riunioni d'equipe, alle udienze presso il Tribunale per i Minorenni e agli incontri presso i Servizi Sociali, per quanto di competenza;
- uno *psicologo* addetto al sostegno psico-emotivo dei minori (attraverso colloqui ed altri strumenti/interventi specifici), alla stesura dei P.E.I., alla elaborazione delle relazioni, alla partecipazione alle riunioni d'equipe, alle udienze presso il Tribunale per i Minorenni e agli incontri presso i Servizi Sociali, per quanto di competenza;
- *figure educative* (educatori per l'infanzia, operatori dell'infanzia, animatori sociali, operatori socio-sanitari), rapportate al numero dei minori ospiti e addette al soddisfacimento dei bisogni primari degli stessi, nonché allo svolgimento delle varie azioni quotidiane (pulizia ambienti domestici, preparazione pasti, lavatura/stiratura biancheria, supporto didattico, accompagnamento esterno dei minori, organizzazione/espletamento attività ludico-ricreative).

Il suddetto organigramma può essere, all'occorrenza, integrato da *volontari*, *operatori del servizio civile*, *tirocinanti universitari*, che collaborano con il personale della struttura nella pianificazione/gestione delle attività comunitarie.

Gli operatori della struttura svolgeranno un percorso di formazione e di aggiornamento in itinere (min. 36 ore annue per gli educatori e min. 10 ore annue per gli operatori di base), attraverso un ente di formazione professionale esterno, con l'obiettivo di migliorare le loro conoscenze/competenze e implementare le metodologie operative nel settore di pertinenza. La costante formazione/aggiornamento del personale contribuisce al consolidamento dell'impianto organizzativo della Comunità e al potenziamento delle specifiche professionalità; favorisce, inoltre, il miglioramento dei rapporti con gli utenti, il superamento dell'individualismo personale e la prevenzione del burn-out. Durante la fase formativa/aggiornativa (che si baserà prevalentemente su una impostazione didattica partecipata) gli operatori interessati saranno seguiti e supportati da professionisti esperti del settore che terranno lezioni di metodologia educativa e assistenziale ed illustreranno le tecniche di contenimento dello stress (training autogeno, autocontrollo, gestione dei conflitti etc.) e di miglioramento delle dinamiche relazionali. Tutto ciò con l'obiettivo di implementare le competenze professionali degli operatori e migliorare la loro conoscenza del contesto lavorativo e la loro capacità di gestione/risoluzione di eventuali criticità.

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

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

La presa in carico del minore viene comunicata telefonicamente all'Ente inviante entro 10 giorni dall'incontro tra l'equipe e il minore, unitamente alla richiesta della necessaria documentazione burocratico-amministrativa (ivi incluso l'impegno di spesa da parte dell'ufficio competente). Entro un termine massimo di 30 giorni dall'espletamento della prassi burocratica viene comunicata per iscritto la data possibile dell'inserimento del minore in Comunità. All'atto dell'ingresso viene congiuntamente firmato un "contratto di collaborazione", tra l'Ente inviante, la Comunità e la famiglia del minore, che definisce gli impegni che le parti assumono nell'attuazione del progetto educativo. Viene, inoltre, firmata dal referente dell'Ente inviante, una dichiarazione di affidamento del minore alla Comunità. In caso di incompatibilità del minore con la Comunità, la stessa si riserva la facoltà di dimettere lo stesso, con un preavviso di almeno 15 giorni all'Ente inviante.

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

- *relazione socio-ambientale dei Servizi Sociali referenti (con esplicitazione dei motivi dell'inserimento);*
- *eventuale decreto del Tribunale per i Minorenni;*

- *eventuale provvedimento del Sindaco dell'Ente inviante (ex art. 403 c.c.);*
- *documento d'identità (ove posseduto);*
- *codice fiscale (ove posseduto);*
- *tessera sanitaria;*
- *eventuale esenzione ticket;*
- *certificato delle vaccinazioni;*
- *certificato di nascita;*
- *certificato di residenza;*
- *stato di famiglia;*
- *nulla osta scuola di provenienza.*

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

Per l'accoglienza/permanenza di un minore in Comunità sarà applicata, a carico dell'Ente inviante, una retta giornaliera il cui importo oscilla da un minimo di € 80,00 ad un massimo di € 120,00.

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

Le rette dovranno essere corrisposte per l'intero mese anche in caso di assenze del minore non imputabili alla struttura ospitante (ad es. ricoveri ospedalieri, rientri periodici nella famiglia di origine, brevi permanenze presso altri nuclei familiari etc.). In caso di ritardato pagamento, decorsi 30 giorni dalla data di presentazione della fattura, emessa con cadenza mensile, ai sensi della direttiva 2000/35/CE dell'Unione Europea del 08.08.2000, saranno applicati a carico dell'Ente inviante gli interessi di mora nella misura dell'11% su base annua.

Articolo 6 (Standard di qualità)

Personale

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

Processo di aiuto

Indicatore	Standard
Valutazione della domanda	L'ente inviante trasmette una relazione socio-ambientale sul minore e sul nucleo familiare. L'equipe multidisciplinare esamina la richiesta di inserimento, avvalendosi anche dei parametri definiti dagli ambiti territoriali.
Analisi della domanda	Il coordinatore della Comunità effettua almeno un incontro/colloquio con il referente dell'Ente inviante per la definizione degli obiettivi educativi. Successivamente viene svolto un incontro conoscitivo con il minore e la famiglia.
Definizione del Progetto Educativo Individualizzato	Il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) viene elaborato entro 60 gg. dall'inserimento del minore in Comunità, tenuto conto delle problematiche, delle necessità e delle aspettative dello stesso e sulla scorta delle osservazioni e delle informazioni raccolte dagli educatori. Nel progetto vengono definiti gli obiettivi educativi a breve termine (6 mesi), a medio termine (12 mesi) e a lungo termine (oltre 12 mesi), che vengono poi discussi negli incontri periodici di verifica con i competenti Servizi Sociali, al fine di garantire ai minori ospiti interventi adeguati e funzionali al loro recupero e reinserimento socio-familiare.
Condivisione del progetto	Oltre che con l'Ente inviante, il progetto educativo deve essere condiviso, ove possibile, anche con la famiglia del minore che è chiamata ad una fattiva collaborazione per la completa riuscita del progetto stesso e per il raggiungimento degli obiettivi educativi prefissati.
Monitoraggio e valutazione	L'andamento del percorso comunitario del minore sarà monitorato quotidianamente attraverso l'osservazione diretta e i colloqui con l'utente, il diario delle attività, il registro presenze del personale, il quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni tra gli operatori, la cartella personale del minore, le relazioni periodiche, i verbali delle riunioni d'equipe, i colloqui individuali e di gruppo, i gruppi di discussione.
Documentazione	Scheda di ingresso minore (compilata e firmata in duplice copia dal referente dell'Ente inviante e dal coordinatore della struttura), scheda informativa minore (per comunicazioni ingresso/dimissioni minore e informazioni semestrali sui minori c/o la Sezione Istituti – Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni), cartella personale minore (contenente documentazione anagrafica, sanitaria, scolastica etc.), P.E.I. (soggetto a verifiche/aggiornamenti periodici da parte dell'equipe multidisciplinare e dell'Assistente Sociale comunale), relazioni di aggiornamento al Tribunale per i Minorenni e ai Servizi Sociali referenti.

Prestazioni

Indicatore	Standard
Igiene e cura degli ambienti	Attraverso l'impiego di idoneo personale sarà assicurata quotidianamente la pulizia/disinfezione degli ambienti domestici, la lavatura/stiratura della biancheria, il riassetto delle camere, nel rispetto delle principali norme igienico-sanitarie e degli standard di sicurezza (utilizzo di dispositivi di protezione individuale, quali guanti, mascherine, camici etc.).
Igiene e cura della persona	Nell'igiene personale e nella cura della persona i minori saranno seguiti e supportati dagli operatori addetti, al fine del corretto assolvimento dei predetti compiti. Sarà, inoltre, monitorata costantemente la condizione psicofisica dei minori al fine di una tempestiva individuazione di malattie e/o di disagi psicologici che potrebbero interferire negativamente sia con l'attuazione dei programmi educativi individuali che con il regolare svolgimento della vita comunitaria.
Percorso educativo	Elaborazione/aggiornamento Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) per ogni singolo ospite (in sinergia con l'Assistente Sociale comunale). Percorso scolastico-formativo. Supporto didattico individualizzato (con l'ausilio di volontari e tirocinanti afferenti alla Comunità). Partecipazione ad attività ludico-ricreative (intra ed extracomunitarie). Frequentazione di luoghi di aggregazione e di socializzazione territoriali (ad es. oratorio, strutture sportive, centri giovanili etc.). Interazione con la comunità locale. Organizzazione di soggiorni estivi (al mare e/o in montagna) e di escursioni con finalità culturali e ricreative. Instaurazione di rapporti con famiglie volontarie locali. Mantenimento/potenziamento delle relazioni con la famiglia di origine, attraverso incontri protetti in Comunità, contatti telefonici, rientri programmati a casa (ad es. nei fine settimana e nei periodi festivi), preventivamente autorizzati dalla competente A.G. e monitorati dai Servizi Sociali territoriali.

Informazione e accoglienza

Indicatore	Standard
Informazione e accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> • Procedura di inserimento e di accoglienza • Regolamento della Comunità • Carta dei servizi • Bachecca informativa (per il personale e per gli utenti) • Questionari di valutazione del servizio (per gli utenti e i familiari) • Progetto Educativo Generale (P.E.G.) • Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) • Rapporti con i familiari degli utenti (incontri periodici, colloqui telefonici, contatti telematici etc.) • Materiale informativo (brochure, opuscoli, depliant, sito web etc.) • Lavoro di rete con gli enti e le associazioni territoriali (comuni, scuole, parrocchie, ASL, associazioni di volontariato, organismi del terzo settore etc.) • Collaborazioni con famiglie volontarie residenti nei Comuni dell'Ambito territoriale e/o in altri Comuni/Ambiti limitrofi.

Articolo 7 (Procedure di ricorso e di indennizzo)

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

I reclami e/o qualsiasi suggerimento da parte degli utenti possono essere effettuati sia in forma scritta (sull'apposito modello di seguito riportato) che in forma verbale, telefonica e telematica, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 19,00.

I reclami devono essere trasmessi all'attenzione del Legale Rappresentante della Cooperativa entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato un comportamento o un atto ritenuto lesivo e la risposta dovrà pervenire entro 5 giorni dalla presentazione del reclamo, compiute le opportune verifiche. I reclami presentati in forma anonima non avranno alcun riscontro.

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

In caso di violazione degli standard di qualità espressamente elencati, a seguito di specifico reclamo ed ove non sussistano ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni, la Cooperativa corrisponderà all'utente un indennizzo di importo non inferiore ad € 50,00, da aggiornarsi trimestralmente mediante gli indici ISTAT.

Riferimenti per l'inoltro di un reclamo:

Ente gestore: **Soc. Coop. Sociale "Villa del sole - Camelot"**

Indirizzo: **Viale Europa, 10 – 81034 Mondragone (CE)**

Tel. **0823/1542692** – Cell. **328/2755193** – PEC: villadelsole.camelot@pec.it

MODULO PRESENTAZIONE RECLAMO
(Fac- simile)

Prot. n° ____ del _____

Alla c.a.
Legale Rappresentante
Soc. Coop. Soc. "Villa del sole - Camelot"
Mondragone (CE)

Il/La sottoscritto/a _____

nato/a il _____ a _____ Prov. _____

residente in _____ Prov. _____

alla via _____ n° _____ tel. _____

in qualità di (specif. grado di parentela e/o altro rapporto con l'utente) _____

del/della minore _____ ospite presso la Comunità Educativa "Sette nani" in Mondragone intende segnalare alla Vs. attenzione (riportare in modo sintetico l'oggetto della segnalazione):

desidera, inoltre, formulare la seguente proposta (esprimere eventuali suggerimenti):

Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs 196/03 si autorizza il trattamento dei dati personali di cui sopra.

In attesa di cortese riscontro si porgono distinti saluti.

(data)

(firma)

Articolo 8 (Pubblicità della Carta dei servizi)

La Carta dei servizi può essere richiesta dagli interessati, nei giorni e negli orari di ricevimento al pubblico, presso:

- Soc. Coop. Sociale "Villa del sole – Camelot" - Viale Europa, 10 – 81034 Mondragone (CE)
Tel. 0823/1542692 – Cell. 328/2755193 – PEC: villadelsole.camelot@pec.it
- Comunità Educativa "Sette nani" – Viale Europa, 10 – 81034 Mondragone (CE)
Tel. 0823/1542692 – Cell. 328/2755193 – E-mail: comunitasettenani@libero.it
- Ufficio Servizi Sociali Comune di Mondragone – via della Rifiorita, 2
Tel. 0823/975205 – E-mail: servizi.sociali@mondragone.net
- Ambito territoriale C10 (capofila Comune di Mondragone) – Via della Rifiorita, 2
Tel. 0823/975115 – E-mail: ripartizione.culturale@mondragone.net