



Comunità Alloggio  
*"Il cigno nero"*

## CARTA DEI SERVIZI

Conforme alla schema di cui alla DGRC del 20 novembre 2008, n°1835

## PREMESSA

L'Associazione "Unity and Friendship", 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 l'Associazione 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 sul servizio;*
- b) *la procedura di ammissione/dimissione;*
- 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 di interventi e prestazioni a carattere sociale è tenuto, ai sensi dell'art.26 della legge regionale n.11/2007, 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 assicurarne adeguata pubblicità.
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'Organismo)

L'Associazione *"Unity and Friendship"* è stata costituita nel febbraio 2017, con l'obiettivo di prevenire e/o ridurre il disagio sociale e migliorare la qualità della vita dei soggetti più fragili e vulnerabili (minori, disabili, anziani, donne in difficoltà, soggetti con disagio psichico, persone con problemi di dipendenza, immigrati etc.).

L'Associazione opera in sinergia con le Istituzioni pubbliche (Comuni, Ambiti territoriali, Distretti socio-sanitari etc.) e con le Organizzazioni del Terzo Settore (Cooperative Sociali e loro Consorzi, Associazioni di Promozione Sociale etc.) per garantire un sistema integrato di interventi e di servizi fondato sulla tutela della dignità e dei diritti fondamentali della persona e finalizzato all'integrazione sociale e alla partecipazione attiva di tutti cittadini alla vita della collettività.

Attualmente l'Associazione è il soggetto gestore di n.2 Comunità Alloggio, ospitanti minori di età compresa tra i 13 e i 18 anni, e di una Comunità Educativa, ospitante minori di età compresa tra i 4 e i 13 anni, ubicate nei Comuni di Mondragone e Carinola, in provincia di Caserta.

Le predette strutture sono autorizzate al funzionamento, ai sensi del Regolamento della Regione Campania n.4/2014, dall'Ambito territoriale C10 - Capofila Comune di Mondragone (CE).

Nelle strutture vengono ospitati sia minori di nazionalità italiana sia minori di nazionalità straniera, che si trovano in una condizione di difficoltà personale e/o di disagio socio-familiare, per i quali vengono attuati dei programmi educativi individualizzati, finalizzati al loro recupero e reinserimento sociale, nonché al raggiungimento di un maggior grado di autonomia e di emancipazione personale.

### **Principi fondamentali**

La soddisfazione dei bisogni degli utenti costituisce l'obiettivo primario dell'Associazione 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, religione 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 attivo degli utenti, attraverso la trasmissione di tutte le informazioni inerenti il servizio e il diritto di ottenere i dati e le notizie necessarie, di presentare i documenti, di formulare i suggerimenti, di inoltrare i reclami, di richiedere gli indennizzi;
- 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, l'Associazione 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 dei cittadini/utenti. Questi potranno accedere alle informazioni sui servizi anche attraverso il telefono, la posta ordinaria ed elettronica, i social media 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 delle prestazioni erogate, per rendere le stesse 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 dell'Associazione e/o a un suo delegato.

## Obiettivi

Attraverso la gestione di un servizio a favore di minori, l'Associazione mira al raggiungimento dei seguenti, principali, obiettivi:

- 1) offrire un supporto materiale e un sostegno psicologico ai minori ospiti;

- 2) favorire il recupero/potenziamento delle abilità individuali e l'incremento del livello di autonomia, anche attraverso l'inserimento in contesti formativi e in ambienti produttivi;
- 3) promuovere le relazioni sociali (in particolare quelle con i pari) e favorire il mantenimento dei rapporti con i familiari;
- 4) prevenire situazioni di marginalità/esclusione, anche attraverso la costruzione di una rete sociale di supporto;
- 5) accompagnare gli utenti in percorsi di emancipazione e di reinclusione.

### **Articolo 3 (Informazioni sul servizio)**

"*Il cigno nero*", così come disciplinato nel Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari, di cui al Regolamento della Regione Campania n.4/2014, attuativo della legge regionale n.11/2007, si configura come un servizio educativo residenziale a carattere comunitario, destinato all'accoglienza di un numero massimo di 8 minori, di ambo i sessi, di età compresa tra i 13 e i 18 anni. La permanenza in struttura può essere prolungata fino al compimento del 21° anno d'età, su autorizzazione della competente A.G., nei casi in cui si rende necessario il completamento del percorso educativo e di autonomia del ragazzo.

La struttura può ospitare anche minori sottoposti alle misure di cui al D.P.R. 448/88 e minori diversamente abili, nei limiti del 40% della ricettività massima.

La Comunità è ubicata nel Comune di Mondragone (CE), alla via Poliziano n.5, in un suggestivo contesto naturalistico-paesaggistico, facilmente raggiungibile con l'uso di mezzi pubblici o privati. L'ubicazione della struttura consente sia le visite ai minori ospiti (da parte di familiari, amici e/o altre figure di riferimento) sia la partecipazione degli stessi alla vita sociale e la fruizione dei principali servizi territoriali.

La struttura è dotata di ambienti che si configurano come spazi di quotidianità e che ripropongono caratteristiche tipologiche e di suddivisione delle zone proprie di una comune abitazione, con una zona giorno, una zona notte, servizi igienici, una cucina, un soggiorno e un ampio giardino.

Ai minori ospiti vengono assicurate diverse prestazioni, tra le quali: sostegno educativo, supporto psicologico, frequenza scolastica, attività occupazionali e ricreative, attività socializzanti, tirocini formativi (per coloro che hanno assolto l'obbligo scolastico), inserimento lavorativo (per coloro che hanno raggiunto e/o sono prossimi al raggiungimento della maggiore età).

I suddetti interventi ed attività mirano al miglioramento della condizione personale dei minori ospiti, all'incremento delle competenze ed esperienze, al potenziamento delle capacità relazionali e del livello di

6

inclusione sociale, all'accompagnamento verso percorsi formativi e lavorativi, ovvero percorsi di autonomia e di emancipazione.

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 particolari; 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 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;*
- *schede di rilevazione;*
- *griglie di valutazione;*
- *diario delle attività quotidiane;*
- *registro giornaliero delle consegne e delle informazioni tra gli operatori;*
- *cartelle personali ospiti;*
- *riunioni d'equipe;*
- *verbali di riunione;*
- *relazioni;*
- *setting di gruppo;*
- *colloqui individuali;*
- *contatti diretti, telefonici e telematici con i referenti dei servizi territoriali.*

#### **Articolo 4 (Procedura di ammissione/dimissione)**

Ai fini dell'inserimento di un minore in Comunità è necessaria una richiesta scritta da parte dei competenti Servizi Sociali, unitamente ad una relazione sociale, per l'acquisizione delle informazioni preliminari e di una prima valutazione del caso da parte dell'equipe multidisciplinare della struttura.

Successivamente viene concordato con i medesimi Servizi un periodo di osservazione (max quindici giorni), per approfondire la conoscenza della situazione del minore, per verificare le sue risorse personali, familiari e sociali, nonché la sua volontà di intraprendere un percorso comunitario e di svolgere un programma personalizzato.

Al termine del periodo di osservazione, ovvero di una positiva valutazione, si procederà all'ammissione in struttura del minore, che sarà comunicata, per iscritto, ai Servizi competenti, unitamente alla richiesta della documentazione dell'utente (anagrafica, sanitaria, scolastica etc.) e dell'Ente inviante (provvedimento di affidamento, impegno di spesa etc.).

Per la tipologia di servizio sarà applicata, a carico dell'Ente inviante, una retta giornaliera di cui all'Allegato A del Regolamento regionale n°4/2014 - "*Tabelle relative ai costi da sostenere nei singoli servizi*".

La retta è adeguata 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.

La retta dovrà essere corrisposta per l'intero mese anche in caso di assenze del minore ospite non imputabili alla struttura. In caso di ritardato pagamento della fattura, emessa con cadenza mensile, saranno applicati all'Ente inviante, ai sensi della normativa vigente, i relativi interessi di mora.

Dopo l'ingresso in struttura viene predisposta una cartella personale contenente tutta la documentazione del minore (amministrativa, anagrafica, sanitaria etc.), che è soggetta a verifiche e ad aggiornamenti periodici.

La documentazione viene custodita, sia in formato cartaceo sia su supporto digitale, in locali all'uopo adibiti, per impedirne un accesso non autorizzato e un trattamento non consentito. La stessa può essere consultata soltanto dalle figure professionali della Comunità e dai referenti dei Servizi interessati, esclusivamente per le finalità del servizio e nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

Nel caso in cui il minore dovesse risultare disfunzionale e/o incompatibile con la struttura, può essere allontanato dalla stessa previa comunicazione all'interessato, ai familiari (se presenti) e ai Servizi competenti, con un preavviso scritto di almeno 15 giorni nel quale vengono esplicitate le motivazioni che hanno portato all'interruzione del percorso comunitario.

Nel caso di assenza prolungata dell'ospite dalla struttura, la stessa si riserva la facoltà di conservare il posto per un periodo massimo di 30 giorni, con una decurtazione della retta del 50%. Decorso tale periodo il posto può essere liberato ed assegnato ad un altro richiedente, previa comunicazione ai Servizi interessati e al precedente occupante.

In genere la permanenza di un ospite in struttura non è superiore ai 18 mesi, salvo i casi in cui la gravità e l'eccezionalità della situazione, debitamente documentata dall'equipe della struttura, rendono necessaria una proroga, che viene valutata ed autorizzata dai Servizi Sociali competenti.

L'ospite viene dimesso quando è stata superata la situazione emergenziale che ne ha determinato il collocamento in struttura, ovvero quando sono stati messi in atto tutti gli interventi previsti nel progetto educativo individualizzato e raggiunti tutti gli obiettivi definiti nel medesimo.

Il rientro dell'ospite nel contesto di provenienza avviene in maniera graduale, previa verifica dei risultati conseguiti e confronto con le figure parentali e istituzionali di riferimento.

In accordo con la famiglia (se presente) e con i Servizi territoriali saranno programmati tempi, modalità, strumenti e risorse atti a favorire un proficuo reinserimento dell'ospite nel proprio ambiente di vita ed anche un eventuale collocamento lavorativo, che possa contribuire al completamento del percorso di autonomia e di emancipazione dello stesso.

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

Le attività comunitarie vengono programmate sulla base del progetto educativo individualizzato e in funzione delle esigenze ed aspettative dell'ospite.

L'erogazione delle attività viene assicurata da personale in possesso dei necessari titoli e qualifiche, oltre che di pregressa esperienza nella tipologia di servizio, che mette in atto azioni volte a dare risposte adeguate ai bisogni e alle richieste degli utenti, alla realizzazione dei programmi educativi individualizzati, all'inclusione sociale e alla partecipazione attiva alla vita della collettività, alla scolarizzazione, alla formazione e all'inserimento lavorativo.

La Comunità assicura il funzionamento 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, garantendo assistenza e tutela ai minori ospiti, sostegno psico-educativo, rapporti sociali e familiari, attività formative, finalizzate al miglioramento delle peculiari condizioni degli utenti e all'accompagnamento in un percorso di autonomia ed emancipazione.

L'organigramma del personale comprende:

- un Coordinatore che si occupa degli adempimenti burocratico-amministrativi afferenti al suo ruolo e alla sua funzione, ovvero del coordinamento delle attività, della gestione del personale, del corretto funzionamento della struttura, del regolare svolgimento dei programmi degli ospiti, dei rapporti con i Servizi territoriali e con la competente A.G.
- Educatori che programmano ed attuano degli interventi finalizzati al miglioramento della condizione personale degli ospiti, al potenziamento delle abilità individuali e del grado di autonomia, al rafforzamento delle capacità relazionali e del livello di inclusione sociale e, ove necessario, al cambiamento delle modalità comportamentali e delle attitudini personali.
- Operatori per l'infanzia (o figure equipollenti) che assicurano agli ospiti il necessario supporto teorico-pratico nelle varie attività quotidiane (occupazionali, didattiche, ricreative etc.), provvedono alla preparazione/somministrazione dei pasti, alla pulizia/riordino degli ambienti domestici (con la collaborazione degli ospiti), all'accompagnamento esterno dei minori (a scuola, dal medico, presso strutture sportive e/o ricreative, presso contesti formativi e/o lavorativi).

Il suddetto organigramma è integrato da altre figure professionali, in qualità di consulenti, quali Psicologo, Assistente Sociale e Mediatore culturale che assicurano gli interventi di competenza e collaborano per l'attuazione dei programmi personalizzati.

- Lo Psicologo effettua colloqui individuali e setting di gruppo, finalizzati alla rimozione di stati di ansia e di stress, di insicurezza e di preoccupazione, derivanti da vissuti negativi, da disagi in ambito familiare e sociale. Gli incontri/colloqui con lo psicologo, oltre a produrre benefici sulla sfera psico-emotiva dei minori ospiti, mirano anche al miglioramento delle relazioni affettive con i familiari (se presenti) e dei rapporti con i pari (sia all'interno che all'esterno della struttura).
- L'Assistente Sociale provvede alla raccolta dei dati anamnestici e di ogni altra informazione utile sugli ospiti, svolge attività di segretariato sociale e partecipa agli incontri con le famiglie (ove presenti) e a quelli con i servizi territoriali. Mantiene, inoltre, i contatti con gli Enti di formazione e le Agenzie del lavoro, per orientare gli utenti verso le opportunità formative e lavorative offerte dal territorio.
- Il Mediatore culturale mira all'integrazione dei minori stranieri nel contesto comunitario e sociale e alla loro partecipazione attiva alle varie iniziative (intra ed extracomunitarie), attraverso la rimozione delle barriere linguistiche e culturali, il superamento delle difficoltà comunicative e relazionali, la condivisione e la collaborazione, l'orientamento e la fruizione dei servizi territoriali.

Alle predette figure professionali vengono affiancati, all'occorrenza, *volontari, operatori del servizio civile, tirocinanti universitari*, che collaborano nello svolgimento delle attività e nel supporto agli ospiti.

Gli operatori della struttura svolgeranno un percorso di formazione e di aggiornamento in itinere (min. 36 ore annue per gli educatori e min. 24 ore annue per gli altri operatori), attraverso un ente di formazione professionale esterno, con l'obiettivo di migliorare le loro conoscenze/competenze e implementare le metodologie operative.

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 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.

**Articolo 6  
(Standard di qualità )**

**Personale**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Titoli	Tutti gli operatori in forza alla Comunità sono in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente per la tipologia di servizio.
Formazione e aggiornamento	Gli educatori svolgeranno un minimo di 36 ore annue di formazione/aggiornamento, mentre gli altri operatori un minimo di 24 ore annue.
Riunioni d'equipe	Tutti gli operatori partecipano alle riunioni d'equipe, fornendo il loro contributo per quanto di competenza.
Turn over	Il turn over del personale viene costantemente monitorato. In caso di necessità (malattia o ferie), le sostituzioni vengono effettuate con operatori in possesso di analoghi titoli e con comprovata esperienza nel settore d'intervento.

**Iter burocratico**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Accettazione/valutazione della domanda	I Servizi Sociali competenti inviano una richiesta di inserimento di un minore in Comunità (accompagnata da una relazione sociale); l'equipe multidisciplinare della struttura esamina la richiesta, avvalendosi anche dei parametri definiti dagli Ambiti territoriali.
Analisi della domanda	Il coordinatore della Comunità effettua un incontro preliminare con il referente dei Servizi Sociali per l'analisi del caso e la definizione degli obiettivi progettuali. Successivamente viene svolto un incontro/colloquio con il minore interessato per una conoscenza diretta dello stesso e della sua storia personale.
Definizione del PEI	Il progetto educativo individualizzato viene elaborato entro 30 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. Nel progetto vengono definiti gli obiettivi 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 interventi adeguati e funzionali alle necessità del minore.
Condivisione del progetto	Oltre che con i Servizi Sociali, il progetto viene condiviso anche con la famiglia del minore (in assenza di motivi ostativi), la quale è chiamata ad una fattiva collaborazione per il regolare svolgimento del progetto medesimo e per il raggiungimento degli obiettivi educativi prefissati.
Monitoraggio e valutazione	L'andamento del percorso comunitario di un ospite viene attentamente monitorato, attraverso l'osservazione e i colloqui con lo stesso, il diario delle attività, il registro delle consegne tra gli operatori, la cartella personale dell'ospite, le riunioni d'equipe, gli incontri con le figure istituzionali interessate, i colloqui con gli insegnanti.
Documentazione	Scheda di ingresso, scheda informativa minore, cartella personale ospite (contenente documentazione anagrafica, sanitaria, scolastica, sociale etc.), progetto educativo generale, progetto educativo personalizzato, griglie di valutazione, relazioni.

## Prestazioni

Indicatore	Standard
Pulizia e riordino degli ambienti	Quotidianamente viene assicurata la pulizia/disinfezione degli ambienti domestici, la lavatura/stiratura/cambio della biancheria, il riassetto delle camere. Le suddette mansioni vengono svolte dagli operatori preposti nel rispetto degli standard di sicurezza e delle principali norme igienico-sanitarie.
Igiene e cura della persona	Gli ospiti vengono esortati a provvedere regolarmente alla propria igiene personale e alla cura del loro aspetto esteriore e del loro abbigliamento.
Percorso educativo e formativo	Svolgimento progetto individualizzato, collaborazione alle attività quotidiane, partecipazione ai percorsi scolastici e formativi, frequentazione dei contesti socio-aggregativi, partecipazione alla vita sociale.

## Informazione e divulgazione

Indicatore	Standard
Strumenti di informazione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Carta dei servizi</li><li>• Brochure</li><li>• Regolamento della Comunità</li><li>• Progetto educativo generale</li><li>• bacheca</li><li>• Sito web</li><li>• Posta elettronica (ordinaria e certificata)</li><li>• Social media</li><li>• Contatti telefonici e telematici (con figure istituzionali, parentali, amicali etc.)</li><li>• Incontri periodici (con Assistenti Sociali, Giudici minorili, insegnanti, familiari etc.)</li><li>• Convegni, seminari, forum, incontri tematici (finalizzati ad una maggiore sensibilizzazione della società civile sulle problematiche minorili e ad una fattiva collaborazione per la risoluzione delle medesime).</li></ul>

## **Articolo 7 (Procedure di ricorso e di indennizzo)**

Gli ospiti e/o i loro familiari (se presenti e interessati) possono inoltrare reclami contro disservizi, atti o comportamenti difformi o limitanti la fruibilità delle prestazioni.

I reclami e/o i suggerimenti devono essere inoltrati in forma scritta (sull'apposito modulo di seguito riportato), attraverso la posta ordinaria o elettronica (e-mail o pec) ai recapiti dell'Associazione (di seguito indicati).

I reclami devono essere trasmessi all'attenzione del legale rappresentante dell'Associazione 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/o i familiari) possono formulare anche 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, l'Associazione corrisponderà all'utente il dovuto indennizzo.

### **Riferimenti per l'inoltro di un reclamo:**

Soggetto gestore: Associazione "*Unity and Friendship*"

Indirizzo: viale dei Bucaneve, 1 – Castel Volturno (CE)

E-mail: [unityandfriend@gmail.com](mailto:unityandfriend@gmail.com)

PEC: [unityandfriend@pec.it](mailto:unityandfriend@pec.it)

**MODULO PRESENTAZIONE RECLAMO**  
(Fac- simile)

Prot. n°..... del.....

**Alla c.a.**  
**Legale Rappresentante**  
**Ass.ne "Unity and Friendship"**  
**Castel Volturno (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 Alloggio " Il cigno nero" in Mondragone (CE)

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.196/2003 e ss.mm.ii. si autorizza il trattamento dei dati personali.

In attesa di cortese riscontro, si porgono distinti saluti.

.....  
(luogo e data)

.....  
(firma)

**Articolo 8**  
**(Pubblicità della Carta dei servizi)**

La Carta dei servizi può essere richiesta dagli interessati, in formato cartaceo, presso la sede della Comunità, sita in Mondragone (CE) alla via Poliziano n.5, rivolgendosi al personale preposto nei giorni e negli orari stabiliti.

La Carta medesima può essere scaricata, in formato digitale, dal sito web dell'Associazione oppure richiesta per via telematica agli indirizzi di posta elettronica dell'Associazione di seguito riportati:

E-mail: [unityandfriend@gmail.com](mailto:unityandfriend@gmail.com)

PEC: [unityandfriend@pec.it](mailto:unityandfriend@pec.it)