

Carta dei servizi



La collina verde

Comunità Minori

LA COLLINA VERDE

Cooperativa Sociale Onlus

“La Conchiglia”

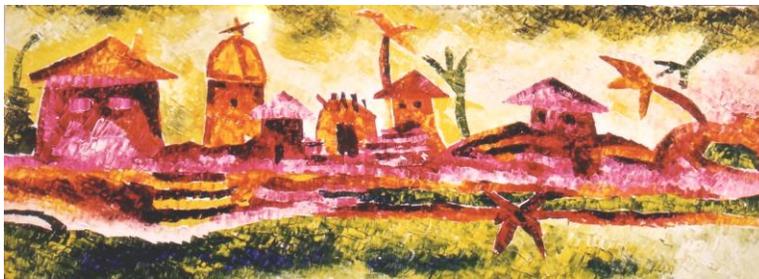
Via S. Angelo, 310.

83036 Mirabella Eclano (AV)

Tel. / Fax. 0825438105

P.I./C.F. 02614360648

Autoriz. Reg. n° 1959 del 12/03/99



Che cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento che la Cooperativa Sociale Onlus “La Conchiglia”, ente gestore del progetto socio-educativo “La collina verde”, mette a disposizione dei cittadini e delle istituzioni per far conoscere i servizi offerti nell’ambito della prevenzione del disagio minorile attraverso l’ accoglienza dei minori sia in forma residenziale che semi residenziale finalizzata al recupero scolastico ed alla reintegrazione sociale.

Con la Carta dei Servizi, l’ente gestore, rappresenta ai servizi locali , provinciali e regionali , l’impegno profuso nelle attività di accoglienza ed ospitalità diretta ai minori in trattamento , il proprio contributo all’emergenza sociale dell’ infanzia negata e dell’adolescenza a rischio nonché le procedure attivate verso il compito.

A chi si rivolge

La Carta dei Servizi si rivolge ai servizi sociali locali ,provinciali e regionali che abbiano necessità di collaborazione nella definizione ed esecuzione di progetti socio-educativi diretti ai minori ed alle famiglie che per problemi di varia origine, si trovino in situazione di difficoltà gestionale verso i minori presenti in casa

Che cosa contiene la Carta dei Servizi

La Carta contiene:

- La descrizione dei fattori che determinano la qualità dei servizi offerti dalla struttura in rappresentanza del mandato professionale, morale, culturale della Cooperativa;
- La descrizione del progetto educativo ed organizzativo della struttura;
- Gli strumenti di tutela dell'utente;
- La **GUIDA AI SERVIZI** con l'elenco delle Antenne Sociali appartenenti al Piano sociale di zona Ambito 1 unitamente ai relativi recapiti telefonici e l'elenco dei 29 Comuni di loro competenza.



Come utilizzare la Carta...

Rivolgendosi all'ufficio di coordinamento della struttura ove si riceveranno tutte le informazioni utili dal Responsabile della Comunità Familiare dott. Alessio Guarino.

Principi ispiratori

La presente "Carta dei Servizi" ha l'obiettivo di tutelare gli interessi dei cittadini e si ispira ai principi fondamentali di:

Eguaglianza

La cooperativa opera nel rispetto dei principi di eguaglianza e di pari dignità tra i cittadini.

Imparzialità

La cooperativa offre i propri servizi ai cittadini secondo criteri di obiettività e di giustizia.

Continuità

La cooperativa svolge la propria attività con continuità e regolarità.

Partecipazione

La cooperativa favorisce incontri e riunioni con le associazioni di settore, con i servizi sociali coinvolti e con il personale per migliorare il servizio in termini di tempestività.

Efficienza

La cooperativa persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza del servizio attraverso un costante monitoraggio delle attività e adeguamento delle proprie procedure sulla base di proposte innovative provenienti dalle diverse fonti tecniche con le quali si interagisce.

Fattori che determinano la qualità dei servizi erogati

Trasparenza e comunicazione

La cooperativa offre agli Enti ed alle famiglie la più ampia informazione sulle modalità di erogazione dei servizi.

L'ingresso dell'ufficio è indicato con visibili targhe esterne, presso l'ubicazione della struttura .

I locali sono dotati di adeguata accoglienza .

In caso di impossibilità a dare una immediata risposta, l'ufficio, dopo aver acquisito tutti i dati necessari, si riserva di fornire in tempi utili, le informazioni richieste.

Le richieste telefoniche riguardanti informazioni di carattere generale, vengono accolte e possibilmente definite.

Le richieste telefoniche di carattere specifico sono rinviate ad incontro in ufficio con il Responsabile C.F. per un esame più attento della domanda ed una risposta maggiormente affidabile.

E' attivata una linea telefonica con il seguente numero:

TEL/FAX : 0825 438105

E-mail: collinaverde@virgilio.it

Internet : lacollinaverde.it



La cooperativa si propone di migliorare la qualità dei propri servizi con particolare riguardo ai seguenti fattori:

- Informazione
- Accoglienza
- Affidabilità e tempestività

La cooperativa si impegna a formare il personale operativo nel suo complesso, favorendo corsi di aggiornamento, partecipazione a seminari, convegni ,etc.



Progetto educativo ed organizzativo “La collina verde”.



PREMESSA

Il progetto nasce dalla conoscenza della gravità del disagio minorile; il fenomeno ha assunto, infatti, a vari livelli, una connotazione di emergenza procedendo di pari passo con l'aumentare della disgregazione dell'unità familiare ed il mutamento di alcuni comportamenti sociali come, per esempio, l'aumento delle donne che lavorano, con la conseguenza, tra l'altro, della riduzione della stabilità familiare unitamente alla recente impostazione della famiglia nucleare che non si avvale,

come per il passato, delle risorse disponibili connesse al sistema della “ famiglia allargata “.

Nell'assenza di punti di riferimento stabili e/o validi si colloca la marginalità, il rischio della devianza. Parallelamente la necessità di opportunità alternative costituite da centri di aggregazione, di orientamento e di formazione, e nelle scuole di fornire adeguate soluzioni per i “casi difficili”, alimentano la volontà di impegnarsi nel far fronte alle emergenti problematiche che impediscono a tanti giovani di essere delle sani risorse. . A questo proposito, la cooperativa (istituita come evoluzione operativa del precedente ente gestore l'associazione L'Auora onlus) denominata **“La Conchiglia”** ha acquisito la titolarità del progetto operativo della comunità residenziale per minori con sede nel comune di Mirabella Eclano (AV) , a disposizione anche di altri comuni della provincia e della regione.

In sede si organizzeranno attività finalizzate a promuovere l'integrazione e la crescita personale degli ospiti presenti coinvolgendo , se possibile, anche i ragazzi della comunità locale, privilegiando iniziative di orientamento e formazione.

DESTINATARI

Gli utenti di riferimento saranno i minori compresi nella fascia di età dagli 11 e i 18 anni, per un massimo di sette ragazzi senza distinzione razziale di sesso o di appartenenza religiosa che presentino problematiche scolastiche, lavorative, di orientamento, in stato di abbandono o semiabbandono da parte delle famiglie di origine, esposte al rischio della devianza, agevolando i rapporti con le stesse famiglie laddove possibile e mirando alla maturazione socio-culturale dei ragazzi.

REGOLAMENTO DI FUNZIONAMENTO

1. COMUNITA' ALLOGGIO (struttura residenziale a dimensione familiare)

Offerta di servizi: vitto - alloggio - esecuzione di P.E.I. in corso o da ipotizzare in base alle singole problematiche evidenziate dai minori ospiti - recupero e sostegno scolastico con attività didattiche mirate- orientamento formativo al lavoro previa assoluzione agli obblighi scolastici- organizzazione del tempo libero con attività ricreative e sportive- mediazione familiare con le figure parentali dei minori ospiti . Personale fortemente motivato garantirà il sostegno psicologico ed il trattamento individuale degli ospiti nell'ottica dell'affettività necessaria per ogni tipo di intervento educativo, dell'integrazione sociale e della costante cura e promozione dei rapporti con le famiglie di origine (laddove possibile) finalizzati al rientro dei minori in famiglia o all'affido familiare ad altri nuclei disponibili.La sede operativa della C.F. è situata al secondo ed al terzo (ultimo) livello di un nuovissimo edificio nella zona residenziale del Comune di Mirabella Eclano (Avellino) a circa un chilometro dalla Strada Nazionale SS 90 delle Puglie e a 5 KM dal casello autostradale di Grottaminarda (AV) della A16 Na -Ba.

Sezione ragazzi ospiti: Questa sezione occupa l'intero terzo piano dell'edificio i cui interni sono stati resi comunicanti diventando un unico confortevole spazio diviso in sette vani , più due accessori , che sono stati equipaggiati per l'accoglienza di 6 minori più un posto riservato per i casi di accoglienza di più fratelli o per emergenze transitorie.

- La struttura è affidata ad educatori ed operatori qualificati che sono corresponsabili nella esecuzione del programma educativo di ciascun ragazzo, ed hanno cura dell'ordine e della gestione comunitaria, compilano un diario di cronaca e osservazione, partecipano alla verifica del programma educativo sia individuale che comunitario e fanno riferimento al coordinatore.
- La struttura ha un responsabile amministrativo il cui compito principale è quello di coordinare le attività , i programmi previsti e la vita comunitaria. Inoltre cura i rapporti con il direttore tecnico (dott.sa A. Spinazzola) e si collega costantemente con l'equipe tecnico-operativa , i volontari collaboratori delle attività comunitarie, gli animatori delle attività integrative, i dirigenti degli istituti scolastici interessati , le famiglie di origine dei minori e gli assistenti sociali dei comuni di provenienza , nonché con il Tribunale per i minorenni competente.
- I ragazzi partecipano attivamente e creativamente alla gestione della vita interna della comunità nella quale vivono in forma residenziale, mantenendo gli opportuni contatti con la famiglia di origine, ove è possibile, nelle vacanze e ogni volta che sarà opportuno; essi assolvono all'obbligo scolastico, ricevendo sostegno didattico e svolgono attività ludico-ricreative e sportive nel tempo libero e di socializzazione sul territorio, fruiscono del servizio mensa, di prima colazione, pranzo, merenda e cena in apposita sala da pranzo e del servizio comunitario di lavanderia.

2. PERSONALE: impegnate nel progetto saranno 6 unità operative suddivise tra personale educativo specialistico e di supporto integrato dall'eventuale presenza di volontari e tirocinanti.

Per ognuno di essi si predisporrà una cartella personale contenente dati anagrafici e titoli di studio e ogni altra informazione utile per la collaborazione.

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

Le figure di riferimento stabile sono costituite dal Responsabile Amministrativo (dott. Alessio Guarino) e dall'operatrice qualificata, con più anzianità di servizio.

L'equipe tecnico- operativa è così composta:

CONSULENZE ESTERNE

-Psicologo: presenza settimanale per la programmazione terapeutica periodica per i minori e lavoro di counseling per il personale;

-Direttore Tecnico/Assistente sociale: consulenza tecnica e partecipazione alle riunioni operative periodiche ;

ORGANIGRAMMA INTERNO

- N. 1 Responsabile amministrativo/coordinatore
- N. 2 Operatrici socio-assistenziali per minori
- N. 2 Educatori

A supporto di suddetto organico ruoteranno solo volontari adeguatamente selezionati.

3. ORARI E MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE VARIE ATTIVITA'

07.00	Sveglia e igiene personale
07.30 / 08.00	Colazione
08.00 / 13.30	Le attività sono informate agli impegni di ciascuno, (lavoro o scuola)
13.30 / 14.30	Pranzo

14.30 / 16.00	Riordino della casa e ricreazione
16.00 / 19.30	Impegni di studio ed altro (lavoro, formazione, attività sportive, etc.)
19.30 / 20.00	Ricreazione
20.00 / 20.30	Cena
20.30 / 22.30	Attività di svago e di intrattenimento ricreativo
22.45	Ritiro in camera

OBIETTIVI

- Promozione dello sviluppo della personalità e della integrazione sociale, miglioramento della situazione scolastica, orientamento e addestramento al lavoro con possibili iniziative di inserimento lavorativo e di apprendistato, sostegno psicoterapeutico attraverso colloqui individuali e focus -group con i minori ospiti; tali attività si esplicano nell’ottica dell’individualizzazione del trattamento del minore e nella massima attenzione ai suoi bisogni cognitivi e affettivi.
- Coinvolgimento dei soggetti istituzionali e non, del territorio attraverso forme di adeguata sensibilizzazione (seminari, dibattiti, convegni, etc.).
- Collaborazione con i servizi sociali competenti nel trattamento del minore ospite nella struttura.
- Attività di mediazione familiare ove possibile.

Disciplina dei rapporti tra ente gestore, personale, ospiti, famiglie:

Rapporti interdisciplinari fra i vari soggetti coinvolti nella vita comunitaria:

- Rapporti di collaborazione volontaria con previsione di solo rimborso spesa ed eventuale futuro rapporto quale dipendenti o autonomi, rapporti di convenzioni con professionisti esterni .

- b) Dato l'ambiente familiare della casa, rispetto agli ospiti i ruoli degli operatori rivestono carattere di indirizzo e riferimento sul piano affettivo e comportamentale.
- c) Ricerca ed attivazione di momenti di collaborazione con le famiglie, ove è possibile, per la realizzazione del progetto educativo individuale (P.E.I.).
- d) Per l'esecuzione dei progetti educativi ci si avvale dei seguenti strumenti operativi :
 - registri giornalieri dell'andamento comunitario (diario);
 - cartelle personali ed individualizzate per gli ospiti della C.F. con archivio informatizzato.
 - relazioni mensili degli operatori sui progressi rispetto agli obiettivi dei singoli P.E.I..

Modalità di aggiornamento del personale

1. Organizzazione di corsi di formazione, seminari e conferenze sulle tematiche del disagio minorile a cura dell'ente proponente.
2. Partecipazione a corsi organizzati da altri enti.
3. Abbonamenti a riviste specializzate nel settore.
4. Contatti con altre realtà associative impegnate nello stesso progetto.
5. Periodici incontri di orientamento interno fra i collaboratori impiegati a vario titolo.



Strumenti di tutela del cittadino

La presente *Carta dei Servizi* è finalizzata ad informare sulle procedure di attuazione ed erogazione dei servizi offerti dalla Comunità familiare “ La collina verde”.

Per tutti i casi di violazione dei principi fondamentali sanciti della direttiva del P.C.M. del 27 gennaio 1994, di seguito elencati:

1) eguaglianza, 2) imparzialità, 3) continuità, 4) partecipazione, 5) efficienza, i cittadini possono avanzare reclami a voce, per iscritto, telefonicamente, via fax, via E-mail, e devono contenere le generalità e l'indirizzo del cittadino.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.



Guida ai Servizi

Elenco delle Antenne Sociali – Piano sociale di zona Ambito 1

Antenna Sociale di Ariano Irpino - 0825/875303

Comuni di competenza :

Ariano Irpino, Casalbore, Greci, Montaguto, Montecalvo Irpino, Savignano Irpino, Villanova del Battista, Zungoli.

Antenna Sociale di Mirabella Eclano - 0825/438374

Comuni di competenza:

Mirabella Eclano, Gesualdo, Fontanarosa , Paternopoli, S.Angelo All'Esca, Taurasi, Bonito, Luogosano.

Antenna Sociale di Vallata – 0825/93960

Comuni di competenza:

Vallata, Carife, Castel Baronia, San Nicola Baronia, San Sossio Baronia, Scampitella, Trevico, Vallesaccarda.

Antenna Sociale di Grottaminarda – 0825/426037

Comuni di competenza:

Grottaminarda, Flumeri, Frigento, Melito, Sturno.

Indice

Che cosa è la Carta dei Servizi

pag. 3

A chi si rivolge

pag. 3

Che cosa contiene la Carta dei Servizi	pag. 4
Come utilizzare la Carta	pag. 4
Principi ispiratori	pag. 4
Fattori che determinano la qualità dei servizi erogati	pag. 5
Progetto educativo ed organizzativo "La collina verde"	pag. 7
Strumenti di tutela del cittadino	pag. 14
Guida ai servizi	pag. 15
Indice	pag. 16