

CARTA DEI SERVIZI
COMUNITA' ALLOGGIO
“IL CASTELLO”

Indice

Introduzione	2
Informazioni sulle prestazioni offerte	2
Criteri di accesso alle prestazioni	4
Modalità di erogazione e di funzionamento dei servizi	5
Standard di qualità dei servizi erogati	6
Procedure di ricorso e gestione dei reclami	6
Allegato 1: modulo reclamo	

Introduzione

Caratteristiche della Carta dei Servizi

La carta dei Servizi è uno strumento di organizzazione che consente di far conoscere ai cittadini i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

Questa carta descrive il servizio offerto dalla Cooperativa sociale “Stella” e le garanzie offerte a coloro che tale servizio utilizzano ai sensi della L. n.328/2000

Tale atto prevede il suo aggiornamento periodico annuale o revisionata nel caso in cui ci siano variazioni nell'erogazione dei servizi dichiarati.

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli ospiti e i loro familiari all'ingresso nella Comunità, agli Enti committenti e a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento viene ridiffuso.

Nella comunità la Carta dei Servizi è sempre consultabile, in quanto esposta.

Chi siamo

La cooperativa Sociale Onlus “Stella” costituita il 01/08/2008 si propone con spirito mutualistico e senza fini di lucro, lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione del benessere sociale e culturale e all'integrazione collettiva dei cittadini.

La nostra organizzazione è pianificata in modo da fornire risposte concrete e flessibili, adeguate a una realtà sociale complessa e in continua evoluzione.

Informazioni sulle prestazioni offerte

Destinatari

Dalla Cooperativa Sociale nasce la Comunità educativa alloggio “Il Castello” attualmente sita in via Dei Sanniti 255 Acerra (NA)

La Comunità ha l'obiettivo di fornire una risposta ai bisogni individuali dei *minori* che versano in condizioni di disagio individuale e relazionale privi di un ambiente familiare e sociale adeguato.

Finalità

Le finalità che la Comunità intende perseguire sono:

1. Offrire al minore uno spazio fisico e un contesto relazionale ispirato ad un modello euristico familiare.
2. Porre il minore in condizione di esperire liberamente le sue reali istanze emotive ed esistenziali appagando quelli che sono i bisogni relativi al proprio ciclo di vita.
3. Sviluppare un percorso atto a elaborare i vissuti personali contestualizzati all'ambiente socio-familiare.

Obiettivi e funzioni dell'intervento

L'intervento psico-educativo è finalizzato a favorire il rientro del minore nel proprio nucleo familiare d'origine ove possibile. Diversamente, sarà valutata la possibilità di un inserimento in una nuova famiglia adottiva o affidataria.

Obiettivo a lungo termine consiste nel consentire al minore di raggiungere un' adeguata autonomia di vita sia da un punto di vista lavorativo sia individuale-relazionale.

Organizzazione

Tutte le decisioni che riguardano la gestione della casa, gli orientamenti educativi, le scelte pragmatiche, sono concordate e condivise da tutti gli educatori che collaborano unanimemente, con orientamento omogeneo. Non è il singolo educatore che educa, ma l'intera equipe professionale che come comunità familiare, valorizza le specificità individuali di ciascuno.

Il responsabile della struttura costituisce la figura direttiva della Comunità ed è impegnato nel ruolo dirigenziale, progettuale ed organizzativo; si interfaccia con gli educatori che invece, interpretano un ruolo esecutivo e risultano gli attuatori operativi di ogni progetto educativo.

Inoltre, il responsabile raccoglie la richiesta di inserimento dal servizio inviante, che viene quindi valutata in equipe; costituisce il referente a cui gli operatori potranno rivolgersi per ogni emergenza e necessità relativa agli ospiti; si occupa del gruppo di educatori al fine di verificare l'attuabilità di ciascun progetto educativo individualizzato e di sostenere gli stessi nelle inevitabili difficoltà che incontreranno; di seguire l'andamento dell'intero inserimento e verificare l'effettiva realizzazione degli obiettivi educativi previsti nel progetto ed eventualmente ridefinire gli stessi in accordo con l'Ente inviante.

La presenza stabile di educatori è assicurata secondo quanto previsto e cioè un educatore ogni quattro minori. Essi articolano la loro presenza nella struttura con turni elastici, in modo da mantenere stabile le figure di riferimento per i minori ed il rapporto numerico previsto.

Agli educatori della comunità è richiesta competenza specifica e preparazione a svolgere la funzione di supporto ed accompagnamento alla realizzazione dei P.E.I. e delle attività di gruppo; all'assistenza degli ospiti; all'animazione della struttura.

Una periodica riunione d'equipe presenziata da coordinatore e personale educativo, sarà l'occasione in cui modulare interventi e proposte sullo sfondo degli obiettivi dei diversi P.E.I. e dello stile della Comunità.

Erogazione

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

Il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità.

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003.

La Cooperativa garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi utilizzando strumenti quali: accesso telefonico, sito internet, pubblicazioni specifiche, brochure, carta dei servizi.

Personale impiegato

Il personale viene assicurato in misura sufficiente a garantire la funzionalità della struttura e l'assistenza dei minori ospitati nell'intero arco delle 24 ore. Tutte le figure professionali impegnate nei compiti richiesti contano su una propria competenza derivata da una specifica formazione accademica ed esperienza sul campo.

Così come stabilisce il Regolamento di attuazione della Legge Regionale 23 ottobre 2007 n. 11, emanato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale della Campania n. 16 del 23 novembre 2009 pubblicato sul Burc n. 71 del 30/11/2009 con il termine *responsabile*, ci si riferisce a colui che in possesso di laurea specialistica, gestirà la comunità; con il termine *educatore* ci si riferisce a figura professionale con specifici titoli accademici o con diploma di scuola media superiore ed almeno 4 anni di documentazione presso Enti, Strutture pubbliche o private; ovvero operatore con qualifica di educatore professionale.

Con il termine *operatore* si intende un personale con preparazione atta a svolgere specifiche attività e ruoli all'interno dei servizi residenziali non attribuibili agli educatori.

Infine, la partecipazione di personale volontario viene a valorizzarsi nell'attività di supporto alla realizzazione del progetto educativo generale e dei progetti educativi individuali.

Organigramma

Per la gestione dei servizi all'interno della comunità sono previste le seguenti figure professionali:

- Responsabile Dott.ssa Teresa Cioffi
- Socio lavoratore/Operatore per l'infanzia : Martinisi Antonio
- Presidente/operatore per l'infanzia: Martinisi Arcangelo
- Psicologa: Dott.ssa Teresa Cioffi
- Educatore professionale: Liguori Simona
- Educatore professionale: Librera Maria
- Socio Lavoratore/Operatore per l'infanzia : Lettieri Maria Luisa

Altre figure, fornite di titolo specifico potranno operare nei momenti in cui si dovesse ravvisare la necessità (volontari, infermieri, esperti in varie tematiche).

Risorse e monitoraggio

Lavorare con gli individui significa lavorare con la rete delle loro relazioni familiari. Lavorare sulle emergenze sociali richiede inoltre il supporto della rete territoriale istituzionale (ASL, Servizi Sociali, Tribunale Minorile, ecc.)

Il flusso di informazioni che ne deriva ci offre una visione complessiva del tessuto sociale. Per questo ogni singola azione viene progettata cercando di produrre ricadute positive sul territorio visto nel suo insieme.

La collaborazione continuativa con i vari Enti consente, dunque, un feedback relativo alla considerazione e valutazione delle prestazioni erogate.

Criteri di accesso alle prestazioni

L'accesso al servizio è regolato dai Servizi Sociali del territorio di provenienza del minore.

Alle richieste ricevute, viene fornita tempestiva risposta nei minimi tempi richiesti da parte del Responsabile della comunità.

Se sussistono i presupposti necessari per consentire l'accoglienza in comunità, si procede con la conoscenza del minore e ove possibile della sua famiglia attraverso la mediazione dell'assistente sociale del Servizio inviante.

La comunità è articolata in modo da funzionare 24 ore su 24 per l'intero anno. Le visite da parte dei parenti dei minori ospitati possono essere effettuate nei giorni e negli orari concordati.

Il personale di turno è a disposizione per fornire qualsiasi informazione a carattere generale. Per notizie più dettagliate inerenti al percorso progettuale dei minori ospiti è necessario fissare, anche telefonicamente un appuntamento con il responsabile del servizio.

Modalità di erogazione e funzionamento dei servizi

Programma socio-educativo

Il programma è suddiviso in quattro fasi operative:

- 1) *Accoglienza*: ricevuta la segnalazione da parte dei Servizi Sociali, vengono effettuati una serie di colloqui con il responsabile della comunità per esaminare la compatibilità tra le motivazioni, i bisogni e le risorse umane e materiali a disposizione, al fine di instaurare da subito le condizioni di dialogo e le premesse per una progettualità con tutte le figure implicate. A partire dall'ingresso, con l'intervento delle figure educative professionali presenti, si procede gradualmente verso il progressivo inserimento del minore nel nuovo contesto favorendo l'integrazione e la convivenza con gli altri eventuali ospiti. Nello specifico attraverso l'elaborazione di un progetto educativo gli educatori professionali mettono in atto interventi finalizzati alla promozione della persona e al suo benessere psico-fisico. Gli operatori socio-assistenziali svolgono la loro attività prevalentemente nell'assistenza diretta e di cura dell'ambiente di vita e realizzano interventi tesi a favorire l'autosufficienza degli ospiti nell'attività giornaliera.
- 2) *Definizione del P.E.I.* : entro trenta giorni dall'ingresso in comunità si predispone per ogni minore un progetto educativo individualizzato (PEI). Tale progetto comprende:
 1. la stesura del profilo cognitivo, affettivo e relazionale-sociale del minore;
 2. gli obiettivi educativi
 3. gli strumenti e i metodi di intervento
 4. enti e operatori coinvolti
 5. i tempi di realizzazione
 6. la modalità e i tempi per la verifica degli obiettivi;
 7. le procedure per la verifica in itinere

Il PEI è concordato con il Servizio inviante.

- 3) *Vita in comunità*: obiettivo organizzativo è quello di riproporre in comunità un clima per lo più familiare in cui l'atmosfera è di tipo informale ed ogni soggetto è coinvolto e partecipa nell'organizzazione delle attività quotidiane programmate insieme alle figure professionali operanti. Ne consegue che ordinariamente i luoghi e i momenti del pranzo e della cena sono comuni a tutti gli ospiti. Il minore segue la vita della casa, segue l'organizzazione e le regole che la stessa si è data e quella che vi si strutturerà in itinere. Oltre alle partecipazioni interne alla casa, sono previste anche attività esterne che possano favorire la socializzazione e l'inserimento in nuovi contesti. Obiettivo del percorso educativo è dunque anche quello di estendere gli interessi del minore oltre l'ambiente comunitario e di incoraggiare e sostenere le relazioni esterne secondo percorsi di autonomia e responsabilizzazione personale.

Servizi

La comunità assicura :

Servizi di cura alla persona (vitto, alloggio, cura e igiene personale, assistenza sanitaria).

Attività socio-educative: volte allo sviluppo dell'autonomia individuale (accompagnamento nella vita scolastica e nell'inserimento sociale).

Attività ricreative, sportive, culturali: viene data attenzione alle attività sportive in rapporto all'età e ai ritmi fisiologici di sviluppo tramite le strutture che la città ospitante offre; anche le attività culturali sono di interesse rilevante con particolare inclinazioni verso musica, cinema e teatro senza tuttavia trascurare ulteriori modalità espressive verso le quali i minori possano esibire interesse. Sono previste visite guidate, gite in varie località che possano essere benefiche per gli ospiti della comunità, vacanze estive.

Costi

I minori affidati alla comunità alloggio con decreto del Tribunale dei Minori o direttamente dai Servizi Sociali sono economicamente a carico dell'Ente locale di residenza che corrisponderà alla comunità un corrispettivo economico di euro 90,00 che preveda la copertura delle spese necessarie al mantenimento e alla crescita del minore stesso in tutti gli aspetti sopra elencati.

Standard di qualità dei servizi erogati

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia.

Allo scopo di misurare la qualità dei servizi resi e di consentire agli utenti di valutarne l'evoluzione nel tempo, ci si impegna a monitorare periodicamente un insieme di indicatori, con riferimento ai seguenti aspetti:

- Numero degli utenti
- Prodotti e servizi
- Indicatori di attività e di performance
- Disponibilità di personale
- Tempi di risposta
- Gestione dei reclami
- Fedeltà e soddisfazione degli utenti

Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

Procedure di ricorso e gestione dei reclami

Tutte le aree operative della cooperativa prevedono una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami.

Nello specifico le procedure di reclamo soddisfano i criteri previsti dall'art. 7 dello schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Sociali nella Regione Campania pubblicato nel Burc n. 52 del 18 dicembre 2008 prevedendo:

- Registrazioni cronologiche di acquisizione del reclamo

- Rilascio di ricevuta di consegna del reclamo
- Predisposizione di apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo
- Previsione di un tempo di risposta al reclamo non superiore a 30 giorni
- Impegno del gestore a trasmettere mensilmente all'Ambito l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi
- Divieto di aggravio del procedimento mediante la richiesta di documenti non necessari ovvero già in possesso della struttura
- Obbligo di motivazione delle decisioni sui reclami, con indicazione, in caso di accoglimento, delle attività che l'ente si obbliga a porre in essere per rimuovere gli effetti dell'adempimento con indicazione dei relativi tempi
- Indicazione nella carta dell'Autorità cui va indirizzato il reclamo avverso la mancata o insufficiente risposta da parte del soggetto erogatore e dei tempi del reclamo stesso, nonché la precisazione che la proposizione del reclamo non esclude la possibilità di tutela giurisprudenziale
- Specificazioni delle violazioni che prevedono l'obbligo di corrispondere un indennizzo all'utente non inferiore ad Euro 50.

La cooperativa risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla comunità alloggio "Il Castello", via dei Sanniti, 255 Acerra, (NA)
- segnalazione telefonica al numero 0823802431 o via fax al numero 0823802431
- compilazione del modulo di reclamo allegato alla carta dei servizi.

La cooperativa si impegna a rispondere entro e non oltre il termine previsto di trenta giorni dalla segnalazione e a motivare le decisioni prese in merito alle attività che l'ente si propone di perseguire e/o adempiere nel caso di accoglimento del reclamo.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Il Presidente
Arcangelo Martinisi

Allegato 1

Modulo reclamo

All'attenzione di:

Servizio: _____

Il reclamo è presentato da:

Motivo del reclamo:

S. Felice a cancello, _____

Firma
