

CARTA DEI SERVIZI E DELLA CITTADINANZA SOCIALE





BETLEM SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

CENTRO DIREZIONALE

Via Rosa Jemma n° 2 C/O Centro Direzionale Pastena - 4°

piano - interno 18 - Fabbricato B

84091, Battipaglia

Telefono e Fax: 0828343650

Email: betlemcooperativa@legalmail.it

P.Iva: 05341720653

INDICE

PREFAZIONE. La Carta dei Servizi e della cittadinanza sociale.	4
INTRODUZIONE. Chi siamo.	5
IL CENTRO SOCIALE POLIFUNZIONALE. Che cos'è.	7
UBICAZIONE. Opera G. Bertoni.	9
L'ORGANIZZAZIONE. L'equipe educativa.	11
PRESTAZIONI. Orari e servizi.	14
LA COMUNITÀ ALLOGGIO. Che cos'è	16
UBICAZIONE E ORGANIZZAZIONE.	17
PRESTAZIONI.	19
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE.	20
PROPOSTE E RECLAMI. Valutazione della qualità dei servizi.	23
SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI	24
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	25

PREFAZIONE

LA CARTA DEI SERVIZI E DELLA CITTADINANZA SOCIALE

La Carta dei Servizi è stata introdotta come strumento di tutela dei cittadini dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. La nostra Carta dei Servizi si adegua alle ultime indicazioni delineate nello “Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania ex art. 26” della Legge regionale n.11 del 2007.

La Carta è il documento nel quale l’Ente esplicita un “Patto” con i cittadini riguardo agli impegni e alle responsabilità per una costruzione partecipata dei servizi sociali. Essa serve alle istituzioni, per indirizzare i servizi alle esigenze e ai bisogni dei cittadini con la possibilità di una verifica continua. Serve ai cittadini per avere una conoscenza chiara di quali sono i propri diritti e i propri doveri, di ciò che può essere richiesto alle istituzioni e di quali sono le modalità della partecipazione attiva.

In definitiva la Carta dei Servizi costituisce una vera e propria “Bussola” che consentirà all’utente e ai cittadini di orientarsi con facilità all’interno dei servizi offerti.

Uno strumento agevole, comprensibile e verificabile ad uso degli utenti e dei propri cari, per la conoscenza completa del livello di tutela socio-assistenziale assicurati dalla nostra organizzazione.

INTRODUZIONE

CHI SIAMO

La Coop. Sociale Betlem si costituisce il 16/01/2015. Essa nasce grazie alla ferrea volontà di P.Ezio Miceli di dare vita, ancora una volta, ad una Organizzazione che tuteli le realtà sociali più bisognose.

La nostra Cooperativa collabora, attraverso personale professionalmente qualificato, nella gestione delle attività socio-educative e socio-assistenziali delle due strutture residenziali poste in essere dall' Associazione di Volontariato Una Casa per la Vita e dalla Associazione di Volontariato Spes Unica: la Comunità Educativa di tipo familiare e la Comunità di Accoglienza per gestanti, madri e bambini, entrambe ubicate presso lo stabile "Oscar Pastore" sito in Via Gorizia a Battipaglia.

Al nostro staff sono quindi affidate tutte le attività che nella Comunità Educativa a Dimensione Familiare si propongono mediante un modello di vita comunitario di accogliere minori che vivono temporanee situazioni di disagio familiare e/o sociale di vario tipo. L'approccio degli interventi è tipicamente psico-socio-pedagogico ed oltre alla soddisfazione dei bisogni primari, uno degli obiettivi è quello del contenimento affettivo per far sì che il minore sperimenti un ambiente "su misura" e un clima di fiducia reciproca. Conseguentemente a questo lavoro, viene proposto alle utenze di sperimentare nella quotidianità della struttura, nuove competenze finalizzate alla crescita personale e sociale, anche attraverso i singoli piani educativi individuali.

Al nostro personale sono affidate anche le attività della struttura di Accoglienza per gestanti, madri e bambini dove mediante un modello di vita comunitario vengono accolte le gestanti, le madri e i bambini che si trovano temporaneamente senza alloggio ed in grave difficoltà personale, garantendo durante il soggiorno a tutte le ospiti il mantenimento e l'educazione dei figli. Accanto quindi alla garanzia del soddisfacimento dei bisogni primari forniamo oltre che assistenza educativa anche supporto nella gestione dei rapporti con i parenti ed i congiunti e sostegno ed orientamento per la ricerca di un'attività lavorativa e per la gestione di problemi di origine giudiziaria.

Questo nel dettaglio l'organico fornito dalla Cooperativa alle due Comunità gestite:

<i>1 Psicologa</i>
<i>2 Educatrici professionali</i>
<i>1 Assistente sociale</i>
<i>8 Figure Educative / Operatrici Sociali</i>

Queste ed altre attività permettono quindi alla Cooperativa di crescere velocemente, tanto da porre in essere progetti sempre più ambiziosi che si

concretizzano da ultimo nell'apertura di un Centro Sociale Polifunzionale per minori e di una Comunità Alloggio.

IL CENTRO SOCIALE POLIFUNZIONALE

CHE COS'È







Il Centro Sociale Polifunzionale è un servizio articolato in spazi multivalenti, che si colloca nella rete dei servizi territoriali. Offre possibilità di aggregazione finalizzata alla prevenzione di situazioni di disagio attraverso proposte di socializzazione tra minori e di identificazione con figure adulte significative, offrendo sostegno e supporto alle famiglie.

Il Centro è una struttura a ciclo semiresidenziale per minori di età superiore ai 3 anni, così come previsto nel "Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari" della Regione Campania. In esso sono accolti fino ad un massimo di 35 minori, che suddivisi in piccoli gruppi per fasce di età, vengono indirizzati in attività laboratoriali e ricreative in spazi di natura multifunzionale, al fine di agevolare la deistituzionalizzazione dei minori accolti da lungo periodo in strutture residenziali e la prevenzione di nuovi inserimenti residenziali, mediante la garanzia di un qualificato supporto per il

recupero e il rinforzo delle imprescindibili competenze genitoriali, da realizzare attraverso l'elaborazione di progetti individualizzati.

Ai minori durante la permanenza vengono trasmesse nozioni culturali e concetti legati all'attualità attraverso la creazione di situazioni ludiche e di socializzazione dove i ragazzi sono i veri protagonisti delle attività proposte, attività in continua evoluzione, suscettibili di miglioramento sia da parte degli ideatori del progetto che da parte dei fruitori stessi delle iniziative.

Le attività svolte all'interno del Centro sono e saranno incentrate su azioni a carattere ricreativo-occupazionale articolate attraverso appositi laboratori:

-  Laboratorio di Musico-Terapia
-  Laboratorio Teatrale
-  Laboratorio di Pittura e Cromo-Terapia
-  Laboratorio Multimediale
-  Laboratori Creativi
-  Percorsi di Psico-Motricità

Inoltre ai laboratori vengono affiancate attività culturali e formative e si fornisce tutto l'aiuto di cui i ragazzi necessitano per un proficuo percorso scolastico.

UBICAZIONE

OPERA G. BERTONI

Il Centro Polifunzionale Diurno per i minori è ubicato nella struttura oratoriale della Parrocchia Maria SS. del Carmine in Via G. Clarizia, n. 9 in Battipaglia.

La struttura, è dotata di spazi diversificati e multivalenti e possiede anche di un'ampia area all'aperto con un bellissimo campo di calcio, pertanto rappresenta il modello ambientale ideale per la tipologia d'utenza che si propone di ospitare. I minori accolti potranno infatti giovare non solo delle numerose attività al coperto, ma alternare a queste, numerose attività all'aperto. Un ambiente ideale per proteggere i giovani accolti e farli crescere e maturare alternando a momenti educativi momenti di gioco e creatività.

All'interno della struttura troviamo oltre la sala da pranzo e la cucina ottimamente attrezzate per le esigenze dell'utenza, una ampia sala destinata ad attività di socializzazione e come spazio multivalente e un'area morbida attrezzata con appositi giochi per i più piccoli. Vi è inoltre la direzione, spazio amministrativo da dove si gestisce la struttura. La struttura è dotata poi dei necessari servizi igienici oltre che di altri spazi necessari all'organizzazione ed alla gestione della comunità.

L' ORGANIZZAZIONE

L' EQUIPE EDUCATIVA

Il Centro Polifunzionale per minori, in regime semi residenzialità, per garantire al meglio l'erogazione dei servizi e la cura degli utenti si è dotato di più figure professionali esperte in formazione e nei servizi sociali in grado di assistere gli ospiti sia in ambito educativo che psicologico:

Il Coordinatore coadiuva le altre figure professionali inserite nell'organigramma della struttura e coordina tutti gli interventi ed assicura la corretta gestione del Centro garantendo, così come previsto dalla normativa, la presenza di almeno una operatrice ogni dieci utenti.

Una Educatrice Professionale e due operatrici, tutte con apposite conoscenze e competenze in area minori con Bisogni Educativi Speciali ed esperienza pluriennale sia nel volontariato che nelle attività di Onlus già presenti sul territorio. Laureate e con anni di esperienza nel sostegno scolastico e nella creazione di laboratori creativi, nonché in Case Famiglia per minori e con competenze anche nell'ambito dell'inserimento e del reinserimento lavorativo dei giovani.

Uno psicologo con specifica formazione in mediazione familiare ed esperienza nel settore sociale con particolare riferimento al mondo giovanile.

Tutto il personale si sottopone costantemente ad aggiornamento professionale tramite corsi di formazione ed aggiornamento, corsi di Team Working e Team Building Aziendali e la Cooperativa Sociale si impegna ad assicurare la formazione continua dei suoi dipendenti.

NUMERO OPERATORI	TITOLO DI STUDIO	FUNZIONE	ORARIO	TIPOLOGIA CONTRATTO
1	LAUREA MAGISTRALE PSICOLOGIA O SOCIOLOGIA O SCIENZE DELLA FORMAZIONE O IN ALTERNATIVA ESPERIENZA QUINQUENNALE NEL SETTORE. PUO ESSERE INDIVIDUATO ANCHE TRA LE FIGURE DI III LIVELLO OPERANTI NEL SERVIZIO	COORDINATORE	PART - TIME	Rapporto libero-professionale
1*	FORMAZIONE SPECIFICA SU TEMATICHE EDUCATIVE	OPERATORI – FIGURE PROFESSIONALI DI II LIVELLO	FULL - TIME	TEMPO INDETERMINATO
1*	EDUCATORE PROFESSIONALE O LAUREATO IN SCIENZE DELLA FORMAZIONE/EDUCAZIONE O PSICOLOGA O ASSISTENTE SOCIALE	OPERATORI – FIGURE PROFESSIONALI III LIVELLO	PART - TIME	TEMPO INDETERMINATO
1	DIPLOMA RAGIONERIA E/O ESPERIENZA NEL SETTORE	AMMINISTRATORE E CONTABILE DELLA STRUTTURA	PART - TIME	TEMPO INDETERMINATO

ESPERTI DEL SETTORE	PSICOLOGO, COMMERCIALISTA,CONSULENTE DEL LAVORO , AVVOCATI ETC.	IN RIFERIMENTO ALLE ESIGENZE DEGLI OSPITI	A CONSULENZA	A CONSULENZA
---------------------	---	---	-----------------	-----------------

Tutta l'equipe educativa si adopera di concerto per gestire la struttura ed offrire ai giovani ospitati sostegno e aiuto sin dall'ingresso nel Centro coprendo tutti i possibili ambiti di intervento, sfruttando la solida rete di collaborazione con le Istituzioni e le realtà del terzo settore del territorio.

*Si precisa che il numero dei professionisti varia in proporzione al numero degli utenti accolti, la cui ricettività massima è di 35 utenti. Si precisa altresì, che altre figure professionali saranno convenzionate a prestazioni per eventuali esigenze future.

PRESTAZIONI

ORARI E SERVIZI

Tutte le attività sono finalizzate al raggiungimento di obiettivi educativi che tengono conto dell'età e dei bisogni specifici del minore, attraverso l'impiego di P.E.I. elaborati e condivisi col Servizio inviante.

Il nostro servizio si articola su 10 ore giornaliere dal lunedì al sabato e prevede: il prelievo da scuola (o da casa nei giorni feriali in cui la scuola è chiusa); la consumazione del pranzo e della merenda pomeridiana; il sostegno post-scolastico (mediante collaborazione diretta con la scuola); le attività pedagogiche, ludico-ricreative e/o sportive (ad es. Scuola Calcio, Mini Basket o Scuola di danza c/o rinomate associazioni sportive battipagliesi); il

supporto psicologico, ove necessario; il riaccompagnamento presso il domicilio al termine delle attività.

Nei casi in cui sarà necessario, in accordo con l'Ente inviante, sarà possibile attivare un percorso di valutazione, potenziamento e sostegno delle funzioni genitoriali attraverso colloqui psicologici e di valutazione delle competenze genitoriali, sessioni di *Parent Training* e di *empowerment esperienziale*, Laboratori di manualità.

Nei periodi di chiusura delle scuole le attività saranno arricchite con momenti ludico-ricreativi e laboratori ali tematici, brevi gite e partecipazione ad eventi culturali sul territorio.

L'assistenza sociale e psicologica sarà garantita sin da subito a tutti gli utenti attraverso una fase di accoglienza gestita in maniera personalizzata e con estrema delicatezza onde evitare che l'inserimento nella struttura venga vissuto come un momento traumatico e contestualmente gli specialisti si adopereranno per tracciare un piano educativo individuale con il quale poter assistere nel migliore dei modi il minore.

Al centro polifunzionale diurno si accede su richiesta dei Servizi Sociali Territoriali, su richiesta del Tribunale per i Minorenni o da qualunque altro soggetto pubblico o privato che ne faccia richiesta secondo il Regolamento 7 aprile 2014, n. 4

L'ente inviante formula con apposita comunicazione scritta, l'invito ad accogliere l'utente, evidenziando in una breve relazione i dati anagrafici dello stesso, la motivazione di richiesta di accoglienza, le problematiche manifestate, eventuali patologie, gli

obiettivi dell'inserimento e la previsione di permanenza nel Centro. Ad eccezione dei casi di inserimento di urgenza, l'équipe multiprofessionale della comunità, valuta la possibilità dell'inserimento ovvero la congruenza tra le caratteristiche specifiche del caso e le caratteristiche della comunità.

LA COMUNITA' ALLOGGIO

CHE COS'È

La Comunità alloggio è un servizio educativo residenziale a carattere comunitario, caratterizzato dalla convivenza di un gruppo di giovani, con la presenza di operatori professionali che assumono la funzione di adulti di riferimento. La comunità alloggio ospiterà un numero massimo di 8 minori di età compresa dai 13 ai 18 anni, la permanenza degli ospiti può essere estesa fino al compimento del 21° anno di età limitatamente ai casi per i quali si rende necessario il completamento del percorso educativo e di recupero. Si assicura la presenza e l'utilizzo della seguente documentazione nel rispetto della normativa sulla privacy:

- progetto educativo individualizzato e cartella personale, per ciascun minore accolto;
- documentazione di ingresso per ciascun minore con relazione sociale da parte dei servizi sociali territoriali, eventuale relazione psicologica, scheda sanitaria, eventuali provvedimenti dell'autorità giudiziaria, documenti amministrativi e anagrafici;

- registro delle presenze del personale, con l'indicazione dei turni e delle relative mansioni;
- quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni tra operatori.

UBICAZIONE E ORGANIZZAZIONE

La Comunità Alloggio è situata e ubicata nella struttura oratoriale della Parrocchia Maria SS. del Carmine in Via G. Clarizia, n. 9 in Battipaglia. Alla Comunità alloggio si accede:

- Su richiesta dei Servizi Sociali Territoriali
- Su richiesta del Tribunale per i Minorenni
- Da qualunque altro soggetto pubblico o privato che ne faccia richiesta secondo il Regolamento 7 aprile 2014, n. 4

L'ente inviante formula con apposita comunicazione scritta, l'invito ad accogliere l'utente, evidenziando in una breve relazione i dati anagrafici dello stesso, la motivazione di richiesta di accoglienza, le problematiche manifestate, eventuali patologie, gli obiettivi dell'inserimento e la previsione di permanenza nella Comunità. Ad eccezione dei casi di inserimento di urgenza, l'équipe multiprofessionale della comunità, valuta la possibilità dell'inserimento ovvero la congruenza tra le caratteristiche specifiche del caso e le caratteristiche della comunità.

NUMERO OPERATORI	TITOLO DI STUDIO	FUNZIONE	ORARIO
1	LAUREA MAGISTRALE PSICOLOGIA O SOCIOLOGIA O SCIENZE DELLA FORMAZIONE O IN ALTERNATIVA ESPERIENZA QUINQUENNALE NEL SETTORE. PUO ESSERE INDIVIDUATO ANCHE TRA LE FIGURE DI III LIVELLO OPERANTI NEL SERVIZIO	COORDINATORE	A CONSULENZA
2*	FORMAZIONE SPECIFICA SU TEMATICHE EDUCATIVE	OPERATORI – FIGURE PROFESSIONALI DI II LIVELLO	FULL - TIME
1*	EDUCATORE PROFESSIONALE O LAUREATO IN SCIENZE DELLA FORMAZIONE/EDUCAZIONE O PSICOLOGA O ASSISTENTE SOCIALE	OPERATORI – FIGURE PROFESSIONALI III LIVELLO	PART - TIME
1	DIPLOMA RAGIONERIA E/O ESPERIENZA NEL SETTORE	AMMINIISTRATORE E CONTABILE DELLA STRUTTURA	PART -TIME
ESPERTI DEL SETTORE	COMMERCIALISTA,CONSULENTE DEL LAVORO , AVVOCATI ETC.	IN RIFERIMENTO ALLE ESIGENZE DEGLI OSPITI	A CONSULENZA

Di seguito l'équipe che si occuperà della gestione della comunità alloggio:

*Si precisa che il numero dei professionisti varia in proporzione al numero degli utenti accolti, la cui ricettività massima è di 8 minori, in ogni caso saranno sempre rispettate le regole stabilite dal Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della L.R. 11/2007 della Regione Campania per quanto concerne la dotazione organica; sarà infatti sempre garantita: durante le ore diurne, la presenza di almeno un operatore (II o III livello) ogni 4 minori presenti e, durante le ore notturne, la presenza di almeno un operatore (II o III livello). Si precisa altresì, che altre figure professionali saranno convenzionate a prestazioni per eventuali esigenze future.

PRESTAZIONI

La comunità assicura il funzionamento nell'arco delle 24h per tutto l'anno. La comunità alloggio assicura accoglienza e cura dei giovani, costante azione educativa, assistenza e tutela, gestione della quotidianità, attività socio educative volte ad un adeguato sviluppo dell'autonomia individuale, coinvolgimento dei giovani in tutte le attività di espletamento della vita quotidiana come momento a forte valenza educativa, inserimento in attività

formative e di lavoro, stesura di progetti educativi individualizzati, gestione delle emergenze, socializzazione e animazione. L'equipe che opera nel servizio mette in atto azioni volte a dare risposta ai bisogni dei minori, alla realizzazione del piano individuale, al rientro nei propri contesti familiari, ovvero alla realizzazione di programmi di affido o di adozione.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

DIRITTO ALL'INTEGRAZIONE L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro al fine di garantire una assistenza personalizzata all'ospite.

DIRITTO ALL'IMPARZIALITA' Le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del piano di Assistenza individualizzato per ogni utente. L'erogazione dei servizi è improntata su criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche. Per facilitare l'accesso alle prestazioni e garantire il principio di uguaglianza ed imparzialità, il Centro è dotato di un ufficio amministrativo che svolge anche il servizio relativo all'informazione.

DIRITTO ALLA CONTINUITA' La Betlem, quale ente gestore, si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzione durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE La Betlem, quale ente gestore assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione.

DOVERI DELL'UTENTE Utenti e parenti sono tenuti al rispetto delle regole di convivenza e collaborazione. Nel caso in cui l'utente ed i familiari non rispettino tali regole, l'ente gestore si riserva di adottare i provvedimenti necessari.

STANDARD DI QUALITA' Per ottenere un quadro aggiornato della valutazione dei cittadini sulla qualità dei servizi erogati e sulla loro rispondenza ai bisogni, la Cooperativa si impegna ad effettuare rilevazioni e verifica periodica degli standard di qualità dei servizi offerti che si sostanziano nella personalizzazione degli interventi, nell'adeguatezza degli ambienti (salubrità, igiene) e

delle competenze professionali nel rispetto della normativa vigente, nella formazione continua, nell'aggiornamento del personale e nel monitoraggio della soddisfazione degli utenti.

PROPOSTE E RECLAMI

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Gli ospiti possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare

eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e del regolamento.

Sia in caso di accoglimento che di rifiuto la Cooperativa si impegna a motivare le decisioni assunte e, in particolare, in caso di accoglimento si impegna ad informare l'interessato sulle modalità che verranno attivate per muovere le cause che hanno determinato il reclamo e i tempi entro cui verrà posto rimedio all'inadempienza.

Si allegano nelle pagine seguenti la Scheda per la segnalazione dei reclami ed il Questionario di valutazione della qualità dei servizi.

Scheda per la segnalazione dei reclami

OGGETTO DEL RECLAMO

Firma _____

Data _____

DATI SEGNALATORE
NOME:
COGNOME:
INDIRIZZO:
RECAPITO TELEFONICO:

Questionario di valutazione della qualità dei servizi

	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Totalmente
È stato facile ottenere informazioni chiare ed esaurienti sui servizi disponibili					
L' accoglienza nella struttura è stata cordiale ed amichevole					
Le strutture e gli ambienti sono adeguati e confortevoli					
Servizi igienici					
Disponibilità di attrezzature e mezzi					

	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Totalmente
Il servizio viene erogato sempre puntualmente					
Se qualcosa non ha funzionato, è stato semplice presentare reclamo					
I rapporti umani con i vari operatori sono sempre soddisfacenti					
La pulizia e l'igiene dei locali sono adeguate					
Altro (specificare) _____					

CONTATTI

Sede Legale Soc. Coop. BETLEM: Via Rosa Jemma, Centro
Direzionale Pastena, fabbricato B, 4° piano, interno 18

TEL.0828-343650

PEC. betlemcooperativa@legalmail.it

E-MAIL. mariannaing@libero.it