

Arete 
un progetto per Tiziana

comunità educativa 
IL GIRASOLE

Carta dei servizi

Documento redatto in data 01/03/2017

Revisioni

01- del 3 marzo 2018

CARTA DEI SERVIZI

0. INDICE

N°	Descrizione dei capitoli	Pag. n°
0.	INDICE	2
1.	PREMESSA	3
1.1	PRINCIPI FONDAMENTALI	“
2.	FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	“
3.	STORIA, MISSION, PRINCIPI GUIDA E RETE DEI SERVIZI	4
3.1	Storia	“
3.2	Mission	“
3.3	Principi guida	“
3.4	Rete dei servizi	“
4.	IL SERVIZIO ACCREDITATO	5
5	I PROGETTI TERRITORIALI	7
6.	FATTORI DI QUALITÀ	“
6.1	Comunicazione e trasparenza	“
6.2	Affidabilità e tempestività	“
7.	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	8
7.1	Accesso al servizio	“
7.2	Continuità assistenziale	“
7.3	Personalizzazione e umanizzazione dei servizi	“
7.4	Sicurezza ed igiene	“
8.	MECCANISMI E STRUMENTI DI TUTELA	9
8.1	Reclamo verbale	“
8.2	Reclamo scritto	“
8.3	Istruttoria	“
8.4	Risposta	“
9	Procedura per la gestione delle emergenze	“
10	RIFERIMENTI ISTITUZIONALI	“
11	RIFERIMENTI AI DOCUMENTI FONDAMENTALI DELL'ENTE	10
112	RIFERIMENTI NORMATIVI	“

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La **Carta dei Servizi** è lo strumento fondamentale di comunicazione che regola il rapporto tra il Cittadino e Areté Cooperativa Sociale.

Con questa pubblicazione Areté vuole fornire ai singoli cittadini ed alle associazioni che li rappresentano una dettagliata informazione sulla propria struttura e le proprie attività.

La conoscenza è indispensabile per utilizzare al meglio i Servizi offerti e partecipare, attraverso segnalazioni, osservazioni e proposte, alla loro gestione. Viene quindi realizzata un'operazione di trasparenza che impegna l'amministrazione ed il personale a garantire adeguati servizi alla collettività e mantenerne e migliorarne l'efficienza e l'efficacia.

La Carta dei Servizi rispecchia i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed è realizzata secondo lo schema generale di riferimento allegato al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 e la linea guida n. 2/95 del Ministero della Sanità.

1.1. Principi Fondamentali

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti; pertanto sono uguali per tutti sia l'accesso ai servizi che le regole riguardanti i rapporti tra servizi ed utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Continuità

La Comunità agisce la regolarità del servizio nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice è continua, regolare e senza interruzioni. Nel caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Efficienza ed efficacia

L'attività della comunità si riferisce a criteri di efficienza ed efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio. La comunità garantisce ed organizza la formazione e l'aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, con particolare attenzione al personale la cui attività comporti il rapporto con l'utenza.

Partecipazione

La Carta dei Servizi intende dare una informazione completa e trasparente dei meccanismi che regolano il rapporto tra soggetto erogatore ed utenti, facilitando l'accesso alle informazioni e attivando strumenti di partecipazione e di verifica del Servizio.

FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nel contesto sociale ed economico in cui opera la comunità, caratterizzato da continui cambiamenti e da un quadro di riferimento normativo in costante trasformazione, nonché dalla crescente attenzione ai bisogni dell'utente, assume importanza determinante l'adozione di un modello gestionale orientato alla Soddisfazione dei Clienti Committenti e dei Clienti Utenti di cui la seguente carta vuole essere documento di riferimento.

CARTA DEI SERVIZI

📖 STORIA, MISSION, PRINCIPI GUIDA E RETE DEI SERVIZI

3.1 Storia

Areté nasce dall'esperienza matura in precedenza con *Associazione Iride Onlus* e prima ancora come *Corte Samuele*, associazione di volontariato avviata nel marzo 1995, quando un gruppo di giovani e adulti del quartiere di Casette – Legnago dà vita ad iniziative di prevenzione primaria, tese a favorire l'aggregazione e la socializzazione dei giovani nella prospettiva di promuovere le opportunità di agio – benessere e di rafforzare le condizioni di un loro positivo sviluppo.

Leggendo e valutando i bisogni dei giovani del territorio, l'Associazione ha tentato di mettere a sua disposizione una struttura polifunzionale dove essi potessero essere protagonisti del loro tempo libero e dove alcuni di essi, svantaggiati o a rischio di emarginazione e devianza, potessero trovare opportunità di riscatto sociale o di occupabilità lavorativa.

L'Associazione nel giugno del 2006 si è rifondata con la denominazione “Iride Onlus”; operando prevalentemente nell'area del disagio giovanile, attraverso due servizi residenziali ed uno semiresidenziale, e nell'area della prevenzione, attraverso servizi di educativa di strada, di ascolto e orientamento psicopedagogico e di mediazione del conflitto; promuovendo attività di Ostello della gioventù che gestisce per conto del Comune di Legnago. Oggi, le attività avviate in precedenza con Associazione Iride Onlus proseguono ininterrottamente.

3.2 Mission

Areté porta avanti per e con i giovani la mission originaria, del “sensibilizzare, promuovere, far partecipare”, i giovani stessi alla vita sociale, favorendo percorsi di crescita e di maturazione con particolare attenzione alle persone deboli e a rischio di marginalità.

3.3 Principi guida

All'ospite viene proposto di seguire un percorso educativo personalizzato; l'ospite è al centro e protagonista del suo percorso educativo in un'ottica di partecipazione e condivisione. Ogni forma di violenza e/o coercizione è esclusa. Il programma è personalizzato in base alle risorse e limiti di ciascuno. A tutti si propone un sistema di vita di comunità inteso come strumento di cambiamento e come possibilità di sperimentare ed interiorizzare un sistema di valori per il personale cambiamento.

3.4 Rete dei Servizi

Areté lavora in convenzione con il Centro di Giustizia Minorile del Veneto e con l'ULSS locale e con numerosi Comuni del Veneto. Fa parte del CNCA (Coordinamento Nazionale delle Comunità d'Accoglienza).

CARTA DEI SERVIZI

📄📍 INFORMAZIONI SUL SERVIZIO ACCREDITATO

UBICAZIONE DEL SERVIZIO	Comunità educativa “Il Girasole”: è ubicata in Via Batorcolo 46 - 37045 San Pietro di Legnago (VR). Tel. e fax: 0442 601320.
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>➤ <u>COMUNITA' EDUCATIVA “IL GIRASOLE”</u>: È un servizio residenziale aperto 24 ore su 24 per tutto l'anno e accoglie minori maschi 14 – 18 anni inviati da Enti locali, Ulss e Centri di Giustizia Minorile. La struttura può accogliere fino ad un massimo di 8 minori. I tempi di permanenza sono personalizzati in funzione delle esigenze di ciascuno e in rapporto alle esigenze familiari dei giovani ospiti e sono di volta in volta definiti nel Progetto Educativo Individuale assieme ai Servizi invianti.</p> <p>➤ <u>SERVIZIO DI EDUCATIVA DI STRADA</u>: Fa della “strada” il luogo ideale per rifondare il senso dell'intervento educativo, attraverso la pedagogia della presenza e dell'incontro. Predisporre servizi di bassa soglia, dove l'accesso e la fruizione siano liberi. Si rivolge ad adolescenti, gruppi informali, popolazione giovanile nel suo complesso. Privilegia l'azione sull'agio nei luoghi di aggregazione spontanea e istituzionali; promuove attività di animazione, sensibilizzazione e partecipazione; valorizza la rete delle opportunità formali ed informali del territorio.</p>
DOCUMENTAZIONE RICHIESTA ALL'INGRESSO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tessera Sanitaria ➤ Documento valido di riconoscimento ➤ Certificato di residenza ➤ Dichiarazione medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose o contrarie alla vita comunitaria
ALL'OSPITE VIENE RICHIESTO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rispetto delle regole principali della struttura: vietato l'uso di droghe e alcol, vietato l'uso di violenza fisica e verbale. ➤ Rispetto del regolamento interno consegnato all'entrata attinente gli orari, la cura di sé e degli spazi, la pulizia personale, la partecipazione alla vita domestica. ➤ Partecipazione alle attività di gestione della casa (pulizie luoghi comuni interni ed esterni, preparazione dei pasti, lavanderia...). ➤ Rispetto delle cose appartenenti alla struttura e agli altri ospiti. ➤ Acquisizione di valori base che regolano le relazioni ed il cambiamento personale quali: onestà, responsabilità, creatività, rispetto reciproco, fiducia... ➤ Adesione e partecipazione alle attività educative previste dal programma. ➤ Mantenere un atteggiamento di rispetto verso le persone e l'ambiente comunitario
TEMPI, CRITERI,	<u>Ammissione</u> : i tempi sono concordati con i servizi invianti, la famiglia di origine (laddove possibile) e il minore. La comunità si riserva alme-

CARTA DEI SERVIZI

<p>MODALITA' E RESPONSABILITA' PER L'AMMISSIONE, L'ACCOGLIENZA E LA DIMISSIONE</p>	<p>no quindici giorni per valutare il possibile inserimento. I criteri prevedono almeno un incontro con i servizi invianti (previa relazione sul caso) e un incontro con famiglia di origine (laddove possibile) e il minore per definire una ipotesi progettuale. Non si accolgono persone con diagnosi psichiatriche o disturbi del comportamento tali da risultare non idonee ad una vita comunitaria. Modalità: è prevista la discussione-valutazione sulla ammissione del caso durante l'attività di équipe.</p> <p>Accoglienza: i tempi vengono concordati di volta in volta con i Servizi invianti, la famiglia e il minore. Criteri: può essere disposta dal momento in cui il servizio inviante trasmette il nulla osta con l'impegno di spesa finalizzato alla presa in carico del giovane e definisce il Progetto Quadro. Modalità: è auspicabile una visita preliminare da parte del minore con lo scopo di conoscere ambienti, educatori e ospiti. Il colloquio di inserimento prevede la condivisione del regolamento di comunità.</p> <p>Dimissione. I tempi sono concordati con i servizi e la famiglia di origine, in ragione degli obiettivi concordati Criteri: prevede la comunicazione di conclusione del percorso da parte del Servizio inviante. Modalità: all'ospite vengono restituiti eventuali effetti personali custoditi dalla comunità. In funzione del progetto di autonomia predisposto, viene o accompagnato gradualmente ad inserirsi presso il nuovo ambiente di vita.</p> <p>Responsabilità: l'ammissione, l'accoglienza e la dimissione sono definite dal Direttore – coordinatore della comunità.</p>
<p>ACCESSO E USCITA DALLA RESIDENZA</p>	<p>Nell'orario di apertura e secondo cadenza e modalità stabilite dallo staff della Residenza, è consentito l'accesso a parenti e/o visitatori. I familiari possono avere notizie dell'ospite da parte del coordinatore o degli operatori di turno.</p> <p>Parenti e visitatori dovranno attenersi alle disposizioni che verranno fornite dal personale. In particolare si dovrà evitare di arrecare disturbo agli ospiti e di ostacolare le attività degli operatori.</p> <p>Trascorso il periodo di ambientamento, d'intesa con i servizi invianti e con l'approvazione dello staff, sono previsti soggiorni in famiglia, specialmente in occasione delle festività.</p>
<p>COME SI CALCOLA LA PRESTAZIONE</p>	<p>Sono calcolate economicamente in giorni di residenzialità o colloqui per i quali i servizi invianti corrispondo una retta. In caso di assenza per ricovero ospedaliero o per soggiorno in famiglia per periodi superiori a giorni tre, verrà fatturato l'80% dell'importo della retta.</p>
<p>ESCLUSIONI</p>	
<p>DURATA DELLA PERMANENZA</p>	<p>Viene definita dai Servizi Sociali invianti ed è personalizzata in funzione dei bisogni personali e familiari.</p>
<p>NOTIZIE UTILI</p>	<p>Per ulteriori informazioni è possibile contattare lo sportello di Accoglienza della Comunità al numero 0442 601320 sito a San Pietro di Legnago (VR) in Via Batorcolo 46. (Orario ufficio).</p>

CARTA DEI SERVIZI

5. I PROGETTI TERRITORIALI

Attività Diurne per adolescenti: è ubicato in via Cà del Lago 74 – 37053 Cerea (VR) presso le strutture della “Fondazione Madonna di Lourdes onlus”. Tel. e fax: 0442 601320

ATTIVITA' DIURNE PER ADOLESCENTI:

È un progetto diurno di appoggio per ragazzi con gravi ritardi scolastici e adolescenti a rischio di emarginazione e devianza, segnalati dai Servizi Sociali Pubblici, che necessitano di un particolare sostegno educativo per ritrovare un rapporto positivo con l'ambiente familiare e sociale. Offre un appoggio senza allontanare l'adolescente dalla propria casa. Progetta percorsi personalizzati per *drop-out* scolastici e realizza percorsi integrati di formazione e di accompagnamento finalizzati ad un inserimento lavorativo.

Progetto di educativa di strada: è ubicata in Via Batorcolo 46 - 37045 San Pietro di Legnago (VR). Tel. e fax: 0442 601320.

PROGETTO DI EDUCATIVA DI STRADA:

Fa della “strada” il luogo ideale per rifondare il senso dell'intervento educativo, attraverso la pedagogia della presenza e dell'incontro. Predisponde attività di bassa soglia, dove l'accesso e la fruizione siano liberi. Si rivolge ad adolescenti, gruppi informali, popolazione giovanile nel suo complesso. Privilegia l'azione sull'agio nei luoghi di aggregazione spontanea e istituzionali; promuove attività di animazione, sensibilizzazione e partecipazione; valorizza la rete delle opportunità formali ed informali del territorio.

6. FATTORI DI QUALITÀ

La capacità di risposta di Areté alle aspettative dei propri giovani si può misurare in termini di comunicazione, trasparenza, affidabilità, tempestività del servizio.

6.1. Comunicazione e trasparenza

La presente Carta dei Servizi è lo strumento di base della Comunicazione con i giovani e le loro famiglie. Essa è distribuita in forma cartacea.

La Comunità ritiene fondamentale fornire al giovane ospite la più completa informazione sui Programmi. Per questo motivo gli Operatori dedicano particolare attenzione al momento dell'accoglienza sia al contatto personale, sia alla messa a disposizione degli strumenti fondamentali di informazione sui servizi:

- Documento che descrive la comunità educativa “il Girasole”
- Il regolamento della Comunità.

6.2. Affidabilità e tempestività

La Comunità è costantemente impegnata a verificare i Processi operativi e ad introdurre i più efficaci Modelli di Gestione.

A tale fine:

- Garantisce il rispetto dei tempi di erogazione dei servizi

CARTA DEI SERVIZI

- Garantisce il sistema di sicurezza e tutela dei dati in base al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 sul rispetto della Privacy e al nuovo GDPR n°679/2016.
- Acquisisce tramite richiesta ai servizi invianti o direttamente all'interessato la documentazione necessaria alla presa in carico del giovane ospite (documentazione sanitaria, documentazione anagrafica, documento di identità, ecc.)
- Adotta per ciascun ragazzo una Cartella personale clinico educativa che seguirà la persona durante tutto il percorso riabilitativo documentandone gli interventi e i progressi ottenuti.

7. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.1. Accesso al servizio - procedure di ammissione, accoglienza e dimissione del minore

La Comunità garantisce una procedura di ammissione definendo i servizi invianti che le condizioni di ingresso del minore corrispondano alla mission e alle caratteristiche progettuali del servizio. L'accoglienza garantisce un approccio personalizzato per mezzo di colloqui conoscitivi e di condivisione del regolamento. Laddove possibile si definisce con il Servizio inviante un percorso graduale di conoscenza reciproca e condivisione progettuale coinvolgendo anche la famiglia di origine.

La comunità documenta e assicura adeguate procedure di dimissioni in accordi con i Servizi invianti e con la famiglia di origine. Per i minori sottoposti a provvedimento penale sia in fase di accoglienza che in fase di dimissione vengono assicurate e documentate le comunicazioni alle AA. G.G. competenti.

7.2. Continuità assistenziale

Viene garantita l'apertura dei servizi residenziali 365 giorni l'anno senza interruzioni, salvo motivi di grave necessità. Nei casi di grave necessità che impongano la chiusura della sede operativa, la Comunità provvede alla sistemazione degli ospiti in altre strutture, al fine di garantire la continuità terapeutica e di trattamento.

7.3. Personalizzazione ed umanizzazione dei Servizi

La Comunità si impegna a garantire la riservatezza delle informazioni nel rispetto della normativa sulla privacy, l'esistenza di procedure relative al consenso informato del paziente, la presenza aggiornata del Regolamento applicato nella Sede.

Garantisce momenti periodici di visita dei familiari nei modi e tempi stabiliti dagli operatori e dai Servizi invianti.

Sono assicurate procedure e tempi per la consegna degli effetti personali, documenti, bagagli in caso di dimissione o conclusione del programma.

7.4. Sicurezza ed igiene

La Comunità adempie agli obblighi previsti D.lgs.81/2008 circa la valutazione dei rischi e delle misure di prevenzione. In modo particolare adegua le strutture alle normative antincendio redigendo ed aggiornando i relativi piani di emergenza. Sono inoltre predisposti periodicamente programmi di formazione rivolti al personale finalizzati al miglioramento delle abilità personali degli operatori in tema di sicurezza e salute.

Viene garantito l'igiene e pulizia degli ambienti con il concorso degli utenti verificando giornalmente tempi e modalità di esecuzione. Inoltre, per quanto riguarda la somministrazione dei pasti, questa viene erogata nel rispetto degli orari previsti dal regolamento della sede

CARTA DEI SERVIZI

8 MECCANISMI E STRUMENTI DI TUTELA

La Comunità individua gli strumenti per rendere effettiva la tutela dell'utente. In particolare sono state predisposte le procedure di gestione dei reclami, scritti o verbali che possono pervenire da qualunque tipo di cliente.

8.1 Reclamo verbale

L'operatore che riceve il richiamo verbale lo mette per iscritto in apposita scheda, apponendo data e firma propria. Consegna la scheda al proprio Direttore di Servizio che la trasmette all'attenzione del Presidente.

Idem se si tratta di reclamo telefonico.

Il Direttore di servizio è a disposizione dei giovani, famiglie e servizi pubblici in orario da concordare.

8.2 Reclamo scritto

Tutti i reclami scritti pervenuti direttamente alle unità operative dovranno essere inviati all'attenzione del Direttore di Servizio e del Presidente.

8.3 Istruttoria

L'Amministrazione raccoglie i reclami, provvede alla loro registrazione e protocollo entro e non oltre i 5 giorni dall'accoglimento.

Il Presidente incarica il direttore a verificare i fatti contestati, a raccogliere informazioni, nonché ad individuare possibili soluzioni per superare il problema, entro e non oltre 7 giorni, da comunicare in forma scritta.

8.4 Risposta

Il Presidente risponde per iscritto a tutti i reclami firmati. La risposta è inviata di norma entro 30 giorni dalla registrazione del reclamo (data di protocollo).

9 PROCEDURA DI GESTIONE DELLE EMERGENZE

La comunità comunica tempestivamente alle A.A.GG. competenti, ai Servizi invianti, e alla famiglia gli allontanamenti arbitrari. Gestisce le emergenze medico-sanitarie contattando il 118 in caso di malori, incidenti domestici e in tutte le situazioni di pericolo per la salute anche presunto. In caso di incendio procede alla evacuazione degli ospiti dalla struttura e contatta tempestivamente il 115. Il personale educativo impiegato svolge con regolarità i corsi di Primo Soccorso e i Corsi Antincendio ed Evacuazione, così come disposto dalla normativa vigente.

10 RIFERIMENTI ISTITUZIONALI

Areté si riferisce istituzionalmente all'Azienda Ulss n. 9 Scaligera (ex Ulss 21) di Legnago (VR), sul cui territorio ha ubicato la sede legale. Attiva convenzioni con le Ulss del Veneto, con i Comuni di tutto il territorio nazionale e con i Centri di Giustizia Minorili per l'accoglienza di minori che necessitano di percorsi educativi.

CARTA DEI SERVIZI

11 RIFERIMENTI AI DOCUMENTI FONDAMENTALI DELL'ENTE

Le attività della Comunità e relative metodologie sono contenute nei seguenti documenti ufficiali dell'Ente, visibili anche sul sito web: www.cooparete.org

- Descrizione dei Servizi
- Carta dei Servizi
- Regolamento Generale
- Carta Etica

12 RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge Regionale 15 dicembre 1982 n. 55: “Norme per l’esercizio delle funzioni in materia di assistenza sociale”
- Regolamento Regionale 17 dicembre 1984 n. 8: “Determinazione degli standard relativi ai Servizi Sociali
- Legge Regionale 22 del 2002: “Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali”, sue modifiche ed integrazioni.