



Comunità Alloggio CASAGGIO

IL PERCHÉ DI UNA CARTA DEI SERVIZI

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire ed una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Oltre a ciò è nostro obiettivo "pubblicizzare" al meglio quello che offriamo e garantiamo. Lo sforzo per ottenere un servizio qualificato ed efficiente va di pari passo con la necessità di instaurare all'interno della nostra struttura, un clima familiare ed accogliente che crei fiducia e risponda alle aspettative dell'utenza stessa.

Questo documento è la sintesi e la fotografia di ciò che oggi possiamo offrire ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

Pertanto questo strumento è dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

INDICE:

1. ENTE TITOLARE
2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO
3. INFORMAZIONI GENERALI SULLE STRUTTURE
4. UBICAZIONE E ACCESSIBILITÀ
5. LO STILE EDUCATIVO
6. PRINCIPI FONDAMENTALI
7. PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO
8. OBIETTIVI SPECIFICI
9. DESTINATARI DEL SERVIZIO
10. DIRITTI E DOVERI DEI MINORI ACCOLTI
11. CODICE DI COMPORTAMENTO DEI MINORI ACCOLTI
12. CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
13. ELENCO DEI DOCUMENTI DA PRODURRE PER L'INSERIMENTO
14. IL PERSONALE
15. COMPITI E RUOLI DEL PERSONALE
16. CODICE DEONTOLOGICO DEL PERSONALE
17. I SERVIZI OFFERTI
18. LA VITA IN COMUNITÀ
19. GIORNATA TIPO
20. RAPPORTO CON LA FAMIGLIA
21. RAPPORTO CON IL TERRITORIO
22. STANDARD DI QUALITÀ
23. SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ
24. RISPETTO DELLA PRIVACY
25. RETTA
26. DATI DELLE STRUTTURE



1. ENTE TITOLARE

Il servizio è gestito dall'Ente del terzo Settore "**Piccoli Passi Grandi Sogni Aps**" – CF 90061050630 con sede legale in Via Margherita di Savoia, 22 – Torre Annunziata (Na)

Nel mese di Luglio 2007 i Salesiani presenti nelle comunità del golfo di Napoli impegnati con i minori a rischio, hanno dato vita, nel rispetto del codice civile e della L 383/2000, all'associazione "Piccoli Passi Grandi Sogni" con sede legale in Torre Annunziata (NA), alla Via Margherita di Savoia n. 22.

L'azione dell'associazione s'ispira a principi educativi che traggono origine dall'opera e dal pensiero di Giovanni Bosco, sacerdote torinese della metà del 1800, che spese la sua vita a favore dei giovani poveri. Su questa scia tracciata da don Bosco l'associazione si muove per rispondere alle nuove povertà di oggi, trovando risposte adeguate ai giovani in difficoltà. In particolare, si rivolge a minori in stato di abbandono o disagio familiare dovuto essenzialmente a situazioni problematiche della famiglia di origine.

L'associazione di promozione sociale "Piccoli Passi Grandi Sogni" persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, non ha fini di lucro.

L'Associazione Piccoli Passi Grandi Sogni è un ente certificato con Sistema di Gestione per la Qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015. Ne dà atto il certificato n. 24072/11/S del 13/07/2020 rilasciato dalla RINA – Federazione CISQ Ente accreditato Accredia. La certificazione si riferisce alle attività di Progettazione ed erogazione di servizi socio-educativi per minori e per famiglie.

L'Associazione gestisce altre Comunità residenziali per minori

in **Puglia**:

- Comunità Educativa "Francesco Convertini", con sede in **Cisternino** (BS) alla Piazza San Giovanni Bosco, 24
- Comunità Educativa "16 Agosto", con sede in **Bari** alla via Martiri d'Otranto,
- Comunità Educativa "Domenico Savio" con sede in **Corigliano d'Otranto** (LE) alla via Don Bosco, 38

in **Campania**:

- Comunità Alloggio per Minori "Casa Pinardi" con sede in **Caserta** alla via Don Bosco, 32
- Comunità Alloggio per Minori "Il Sogno", con sede in **Napoli** alla via Don Bosco 8
- Comunità Alloggio per Minori "Mamma Matilde", con sede in **Torre Annunziata** alla via Margherita di Savoia 22.
- Comunità Alloggio per Minori "Peppino Brancati", con sede in **Torre Annunziata** (NA) alla via Margherita di Savoia 22.

Tutte le comunità sono allocate presso case salesiane.

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Legge 8 Novembre 2000 n. 328
- Legge Regionale n. 19/2006 "*Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini di Puglia*."
- REGOLAMENTO REGIONALE 18 gennaio 2007, n. 4 - attuativo della Legge Regionale 10 luglio 2006, n. 19 – "*Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini di Puglia*"

3. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

La Comunità Alloggio CASAGIO è situata all'interno della casa salesiana di Foggia. Pertanto essa è integrata in un complesso edilizio più ampio che disponendo di ampi spazi per lo svolgimento di attività ricreative e disponendo



anche della realtà oratoriale, sportive di attività laboratoriali, favorisce lo sviluppo di opportunità associative giovanili.

Seppur in contesti più ampi le comunità sono totalmente indipendenti da altri servizi. La comunità è dotata di 6 camere a due posti letto più una camera per l'operatore notturno, ogni camera è dotata di apparato di condizionamento d'aria e di un bagno. Una delle camerette è attrezzata per l'accoglienza di diversamente abili. La struttura è priva di barriere architettoniche, ai sensi della L.13/89, e risponde a quanto previsto in materia di prevenzione e sicurezza contro gli incendi. Gli ambienti comuni sono: cucina, sala mensa, sala soggiorno - giochi - Tv, salottino per visitatori, postazione telefonica ed internet abilitata. Gli spazi a disposizione risultano ampi e confortevoli in relazione all'attività che si svolge

Sono presenti delle ampie aperture verso l'esterno, che garantiscono una sufficiente aerazione naturale dei locali e permettono un rinnovo d'aria continuo e ben distribuito. Tali aperture assicurano altresì una buona illuminazione naturale che comunque viene integrata e sostituita nelle ore buie da una efficiente illuminazione artificiale.

La struttura, dispone di ampi spazi per lo svolgimento di attività ricreative, oratoriale ed attività laboratoriali.

4. UBICAZIONE E ACCESSIBILITÀ

La **Comunità Alloggio "CASAGIO"** è situata nel Comune di **Foggia** ed è di facile accessibilità.

La città di Foggia è infatti situata in una posizione geografica strategica, e gode della presenza di numerosi collegamenti: STRADALI (Statale 16 Adriatica); AUTOSTRADALI (Autostrada A14 Bologna-Taranto, casello di Foggia; Autostrada A16 Napoli-Canosa, casello di Candela); FERROVIARI (direttrice Roma-Bari, Direttrice Milano-Lecce); AEROPORTUALI (Aeroporto di Bari 120 Km, Aeroporto di Napoli 180 Km, Aeroporto di Foggia prossima apertura), che le permettono di essere raggiungibile agevolmente da gran parte del paese. Oltre alla posizione baricentrica all'interno della propria provincia, che permette anch'essa dei facili collegamenti stradali, ferroviari e con bus extraurbani, con tutti i comuni della provincia, dal Gargano ai Monti Dauni, dal Nord Tavoliere fino al fiume Ofanto, che la separa dalla provincia di Bat.

5. LO STILE EDUCATIVO

L'azione della nostra Comunità s'ispira a principi educativi che traggono origine dall'azione e dal pensiero di don Bosco, un sacerdote torinese della metà del 1800, che spese la sua vita a favore dei giovani poveri. I "giovani poveri ed abbandonati" di don Bosco erano ragazzi che piombavano a Torino dalle campagne, dalle colline del Monferrato e dintorni, attratti dal mito del lavoro e del guadagno conseguenziale allo sviluppo industriale dell'epoca. Ragazzi che si trovavano sradicati dal loro ambiente, senza l'appoggio familiare, senza casa, senza lavoro ... A questi ragazzi, veri "minori a rischio", don Bosco sentì il bisogno di offrire un tetto, di cercare loro un lavoro, di inventare un oratorio.

Su questa scia, i salesiani vogliono muoversi per rispondere alle nuove povertà di oggi, cercando risposte adeguate ai giovani in difficoltà di oggi. Non a caso, la Comunità Educativa s'inserisce all'interno di un complesso di opere per la gioventù (oratorio centro giovanile, progetti educativi territoriali, associazioni). Essa può godere dell'appoggio di famiglie, volontari, educatori che ne condividono l'ispirazione e impostazione educativa.

Tale impostazione si rifà direttamente al modello educativo di don Bosco, il SISTEMA PREVENTIVO, un metodo pedagogico incentrato sull'assistenza e sull'amore dimostrato. Al centro di tutto, c'è il ragazzo, considerato più per le risorse di cui è portatore che per il rischio di danno che può arrecare a sé ed alla società: crediamo infatti nelle risorse positive che ogni persona ha in sé.

Con il termine "preventivo" si intende la volontà di evitare il sorgere di esperienze negative, che potrebbero compromettere le energie del giovane oppure obbligarlo a lunghi e penosi sforzi di recupero. Ma nel termine ci sono

anche precisi criteri metodologici, quali: l'arte di educare in positivo, proponendo il bene in esperienze adeguate all'età e coinvolgenti; l'arte di far crescere i giovani; l'arte di conquistare il cuore dei ragazzi per invogliarli verso il bene, correggendo le deviazioni e formandone il carattere. Ovviamente, questo messaggio pedagogico presuppone nell'educatore la convinzione che in ogni giovane, per quanto emarginato o problematico, ci sono energie di bene da stimolare ed indirizzare.

6. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che sono alla base dell'attività della **Comunità Alloggio "CASAGIO"**, ribaditi e presentati anche nel Codice Etico dell'Associazione sono di seguito descritti:

- **eguaglianza:** a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli ospiti senza distinzioni di razza, nazionalità, religione ed opinione politica;
- **imparzialità:** tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli ospiti;
- **continuità:** il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli;
- **partecipazione:** gli enti erogatori e le famiglie degli ospiti devono poter verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge;
- **efficacia ed efficienza:** le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli ospiti e di gratificazione del personale.

7. PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

La nostra attività educativa ripropone il clima familiare e si ispira prevalentemente al Sistema Preventivo elaborato da San Giovanni Bosco ed ai principi dell'Animazione Culturale.

Nell'attività di intervento si mira a realizzare obiettivi educativi individualizzati prevedendo un percorso basato sui bisogni e sulle risorse dei singoli ragazzi, con la scelta di un metodo che, partendo dalle fasi iniziali dell'accoglienza giunga, sempre nel rispetto dei diversi ritmi di ciascuno, alla definizione di percorsi educativi e didattici compiuti e verificati periodicamente.

Il progetto individuale è inserito all'interno del Progetto educativo della Comunità.

Compito dell'educatore è quello di favorire lo sviluppo integrale e armonico della personalità del minore. L'educatore col suo modo di essere e di agire si proporrà come modello di riferimento credibile per facilitare la crescita del minore: nel sistema educativo si privilegia quindi il buon esempio.

I rapporti con la famiglia di origine sono parte integrante del progetto educativo programmato per il minore in collaborazione con gli interventi già proposti dai servizi sociali del territorio.

Le verifiche, periodiche, sono momenti centrali dello sviluppo del Progetto Educativo della Comunità, non solo per valutare l'efficacia dell'intervento, ma soprattutto per adeguare e modificare le ipotesi ed il trattamento immaginato in fase iniziale.

Sono effettuate dall'equipe di lavoro periodicamente (almeno ogni tre mesi) in riferimento al Progetto Educativo Individualizzato (con apposita scheda personale), e almeno una volta all'anno tenendo conto del Progetto Educativo generale della Comunità.

Le verifiche permettono, inoltre, di consolidare il rapporto con i diversi operatori ed Enti che collaborano e controllano in modo istituzionale le diverse fasi di intervento con i minori affidati alla Comunità, realizzando così una sistematica osservazione/validazione ed una obiettiva valutazione delle peculiari difficoltà, obblighi, potenzialità-risorse, sviluppo-crescita di ciascun minore.

Il nostro intervento mira a realizzare obiettivi educativi individualizzati, prevedendo un percorso basato sui bisogni e sulle risorse dei singoli ragazzi, dall'accoglienza alla dimissione e nel rispetto dei diversi ritmi di ciascuno.

Compito dell'educatore è quello di favorire lo sviluppo integrale e armonico della personalità del minore. L'educatore col suo modo di essere e di agire si proporrà come modello di riferimento credibile per facilitare la crescita del minore: nel sistema educativo si privilegia quindi il buon esempio.

I rapporti con la famiglia di origine, se autorizzati dall'A. G., sono parte integrante del progetto educativo programmato per il minore, insieme agli interventi proposti dai servizi sociali del territorio.

Le verifiche del PEI sono effettuate periodicamente dall'equipe della struttura, al fine di valutare da un lato l'efficacia dell'intervento attuato, dall'altro per orientare o modificare le ipotesi ed il trattamento immaginato in fase iniziale.

Le verifiche permettono, inoltre, di sostenere il rapporto con i diversi operatori ed Enti che collaborano con l'equipe, per realizzare una sistematica valutazione delle difficoltà, degli obblighi, delle potenzialità-risorse e dello sviluppo-crescita di ciascun minore.

8. OBIETTIVI SPECIFICI

L'intervento educativo mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- acquisire l'identità individuale e sociale (avere conoscenza e coscienza di sé per agire e relazionarsi);
- acquisire l'autonomia e imparare ad essere responsabili avviando graduali processi decisionali e scelte esistenziali fondamentali;
- recuperare il rapporto con la famiglia per favorire il reinserimento attraverso contatti frequenti ed efficaci tra il minore e i suoi parenti; ove ciò non fosse possibile, si costruiranno percorsi di autonomia attraverso l'inserimento lavorativo e la ricerca di soluzioni abitative;
- realizzazione dei percorsi di messa alla prova (art. 28 DPR 448/88);
- esecuzione della misura cautelare del collocamento in comunità. (art. 22 DPR 448/88);
- applicazione della misura della detenzione domiciliare presso la comunità (art 47ter della legge n.

354/1975).

9. DESTINATARI DEL SERVIZIO

La **Comunità Alloggio "CASAGIO"** può ospitare fino ad un massimo di dieci minori ambo sessi (oltre due posti di pronta accoglienza), italiani e stranieri, affidati dal Tribunale per i Minorenni del Settore Civile, Penale e Amministrativo o dai Servizi Sociali dei comuni.

La Comunità organizza la propria accoglienza in modo da assicurare la omogeneità della presenza dei minori per classi di età.

La permanenza degli ospiti può essere estesa fino al compimento del 25° anno di età limitatamente ai casi per i quali si renda necessario il completamento del percorso educativo e di recupero.

10. DIRITTI E DOVERI DEI MINORI ACCOLTI

Tutti i minori ospitati nella **Comunità Alloggio "CASAGIO"** sono invitati a sottoscrivere un "Patto di collaborazione" al fine di aderire con la formula del "patto" alle regole che disciplinano gli ambienti che andranno a frequentare.

I minori ospitati potranno esercitare in piena libertà i seguenti diritti:

Diritto all'informazione



Il minore ha diritto ad essere informato, con indicazioni complete e comprensibili, sui suoi diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e le procedure; ha inoltre diritto a poter identificare gli operatori con cui si relaziona.

Diritto all'equità nel trattamento

Il minore ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento.

Diritto alla privacy

Il minore ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza.

11. CODICE DI COMPORTAMENTO DEI MINORI ACCOLTI

I ragazzi della **Comunità Alloggio "CASAGIO"**:

- hanno un atteggiamento corretto e rispettoso verso gli operatori tutti, verso i compagni e verso la casa;
- prendono parte attivamente alle attività;
- partecipazione alle pulizie (letti, preparazione pranzo, riordino) partecipano alla gestione della casa (sistemazione letti, preparazione pranzo, riordino)
- provvedono alla pulizia personale
- provvedono alla sistemazione degli indumenti; provvedono alla sistemazione dei propri indumenti;
- possono uscire dalla casa per: scuola, lavoro, attività previste dal P.E.I., attività previste nel programma di MAP, rientro in famiglia (se concordato), acquisti personali o per la casa accompagnati ordinariamente da un educatore o da un suo delegato;
- possono ricevere e effettuare telefonate nei momenti concordati sul numero della casa o su un cellulare;
- possono ricevere visite di familiari ed eventualmente amici su indicazione del coordinatore;
- si attengono al programma giornaliero individuale esposto;
- partecipano alle attività comunitarie previste nella programmazione mensile della casa;
- si sottopongono alla visita medica ed alle analisi di routine previste;
- hanno cura degli effetti personali propri e degli altri.

I ragazzi sottoposti a misura cautelare

- Si attengono a quanto previsto dal A. G. M. e a quanto prescritto nel "vademecum operativo per le comunità del privato sociale" del Ministero della Giustizia;
- Svolgono un'attività scolastica/lavorativa e una di volontariato, secondo le modalità previste dall'A.G.;
- Svolgono attività scolastiche, lavorative e di volontariato, secondo le modalità previste dall'A.G. e dal PEI;
- Effettuano una volta a settimana i colloqui con i familiari secondo le prescrizioni dell'A.G.;
- Possono inviare e ricevere corrispondenza epistolare;
- Possono ricevere telefonate dai genitori nei giorni concordati, le telefonate si effettuano dalla stanza dell'operatore;
- Non possono usare il cellulare ed i social network.

12. CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Risulta chiara l'importanza della determinazione di un dinamico, funzionale e rispettoso percorso di ammissione del ragazzo al servizio e la programmazione delle sue dimissioni. Si ritiene, infatti, che sia impossibile il raggiungimento degli obiettivi prefissi, se non tramite un idoneo studio di progettazione con l'utente attraverso osservazioni accurate ed importanti verifiche intermedie del percorso.



Si ritiene importante formulare un percorso di ammissione del ragazzo alla struttura e la programmazione delle sue dimissioni con i Servizi interessati, considerato che il raggiungimento degli obiettivi prefissi, può avvenire attraverso una fase di osservazione e successivamente di coprogettazione del percorso con l'utente.

A seguito dell'invio della relazione sul minore e/o della compilazione della scheda fornita dalla Comunità, dopo la presentazione del ragazzo/a da parte dei Servizi Sociali, si valuterà l'eventuale accettazione, sia in base alle reali necessità del ragazzo/a che alla compatibilità dello stesso con la struttura ed il gruppo già esistente.

Se ammesso, la conoscenza del minore ed il suo nucleo familiare, potrà avvenire attraverso la mediazione dell'Assistente Sociale territorialmente competente. Durante tale incontro, la Comunità di Accoglienza avrà modo di far conoscere la propria organizzazione interna attraverso i suoi operatori e la sua struttura.

La fase ulteriore sarà la prosecuzione della conoscenza reciproca tra il minore e la Comunità di Accoglienza ed il graduale inserimento del ragazzo nella comunità.

Inizierà quindi un periodo di vicendevole conoscenza ed osservazione, al termine del quale, grazie ai dati raccolti, sarà possibile la compilazione del progetto educativo personalizzato.

Il progetto predisposto per ciascun minore ammesso in Comunità dovrà indicare:

- le motivazioni dell'affidamento e dell'inserimento del minore in Comunità;
- il periodo di presumibile durata dell'affidamento;
- le modalità di rapporto tra educatori della Comunità e genitori o tutore del minore e le modalità degli incontri tra il minore e la famiglia d'origine.

Gli educatori ed i Servizi Sociali progettano e promuovono interventi specifici come risposta ai bisogni individuali rispetto all'aspetto psicologico, medico e sociale. Nel caso in cui il minore ne presenti la necessità, in accordo con il Servizio Sociale referente, si provvederà a mettere a disposizione del minore stesso il necessario supporto psico-medico, attraverso i servizi integrati.

Infine, le dimissioni del minore dalla Comunità verranno adeguatamente programmate e preparate. Il Servizio Sociale, durante il periodo di permanenza del minore in Comunità, si impegnerà a concordare con la famiglia originaria un idoneo progetto di reinserimento.

Nel caso in cui questo non sia possibile, verranno individuate soluzioni alternative. Qualora vi siano minori adolescenti per i quali non possa realizzarsi né il rientro in famiglia, né l'affidamento familiare, né altri provvedimenti, l'impegno sarà rivolto ad individuare soluzioni adeguate al reinserimento autonomo del soggetto nell'ambiente sociale (attraverso percorsi di semiautonomia da attivare nel territorio in collaborazione con il comune).

Le modalità di rapporto con la famiglia d'origine del minore sono definite nella progettazione individuale del ragazzo e mediate dal Servizio Sociale.

13. ELENCO DEI DOCUMENTI DA PRODURRE PER L'INSERIMENTO

Al momento dell'ingresso in **Comunità Alloggio "CASAGIO"** sono richiesti i seguenti documenti:

- relazione dell'Assistente sociale di riferimento;
- copia dei decreti dell'ente che effettua l'inserimento;
- recapito telefonico di un genitore o del tutore;
- documentazione scolastica;
- carta d'identità e copia;
- certificato di nascita;
- tessera sanitaria e copia;
- libretto sanitario;
- tesserino delle vaccinazioni;



- fotocopia carta d'identità dell'esercente responsabilità genitoriale
- autorizzazione: trattamento immagini e trattamento dati personali, esami clinici diagnostici e screening tossicologici

14. IL PERSONALE

L'équipe educativa della **Comunità Alloggio "CASAGIO"** è costituita da:

- Responsabile dei servizi residenziali dell'associazione "Piccoli Passi Grandi Sogni APS"
- Direttore della casa salesiana locale
- Responsabile della comunità
- Educatori / Operatori
- Mediatori culturali
- Psicologo

Inoltre fanno parte della struttura:

- un operatore/trice polifunzionali (cuoco, pulizie, ecc.);
- volontari/e del servizio civile universale
- volontari e tirocinanti universitari
- famiglie volontarie che accolgano i minori che non possono rientrare in famiglia durante i week-end e nei periodi di vacanza, appositamente formate.

15. COMPITI E RUOLI DEL PERSONALE

Coordinatore

È responsabile dell'andamento generale della Comunità.

I suoi compiti e le sue responsabilità sono:

- coordinare la gestione dell'équipe educativa (verifica e supervisione);
- provvedere all'organizzazione delle attività quotidiane dei minori secondo la programmazione stabilita con l'équipe educativa;
- organizzare i turni degli educatori/operatori, le ferie, i permessi straordinari, le sostituzioni;
- regolamentare i rapporti dei minori con la famiglia o indicare particolari disposizioni dei Servizi Sociali e/o del Tribunale per i Minorenni;
- stabilire con i Servizi inviati le visite dei familiari o di altre figure individuate dai Servizi e dal Tribunale per i Minorenni;
- organizzare i trasporti dei minori per le varie destinazioni esterne (scuola, attività di socializzazione, incontri con i referenti tecnici, giudice, famiglie, ...);
- garantire la continuità del servizio attraverso la reperibilità degli educatori;
- custodire gli strumenti di osservazione, le schede personali di ogni minore e tutta la documentazione interna alla struttura, garantendone la privacy;
- accompagnare, con l'educatore, quando è necessario, i minori nelle audizioni presso il Tribunale e/o presso i Servizi Sociali;
- autorizzare l'acquisto giornaliero dei viveri, degli approvvigionamenti per le varie attività e l'acquisto delle suppellettili per i vari bisogni dei minori;
- tenere i contatti con i Servizi Sociali di provenienza, con la Procura della Repubblica e con la scuola;
- incontrare le famiglie dei minori;

- seguire l'attuazione del Progetto Educativo Individualizzato ed è punto di riferimento per la vita del ragazzo;
- redigere le schede sui minori e di programmazione della giornata in collaborazione con l'équipe e gli educatori/operatori;
- indicare agli educatori/operatori interventi specifici da effettuare (visite mediche, incontri presso genitori o parenti, documenti, compera di vestiario o altro materiale di utilizzo personale).

Educatore/Operatore

Ogni educatore deve essere:

- un riferimento di "autorità autorevole";
- un facilitatore degli scambi psico-sociali;
- un riferimento affettivo e di sicurezza.

L'educatore si pone nei confronti del minore in posizione di ascolto attivo, con affetto e comprensione totale, pronto sempre a fare il primo passo. Il suo stile di accoglienza sarà caratterizzato da bontà, rispetto e pazienza, in atteggiamento aperto e cordiale, capace di creare corrispondenza ed amicizia: l'amorevolezza tanto raccomandata da don Bosco, che suscita spirito di famiglia.

Agli educatori impegnati, la Comunità assicura un supporto formativo in grado di assicurare il consolidamento di competenze:

- pedagogiche: per trasformare le relazioni in strutture coscienti di evoluzione;
- psicologiche: per gestire la dimensione affettiva ed emotiva del lavoro;
- sociologiche: per analizzare e costruire realistiche reti di intervento;
- di animazione: per arricchire la relazione anche in termini di attività proposte;
- preventive: per impostare specifici interventi volti all'acquisizione di abilità personali e sociali in grado di contrastare processi di deterioramento.

Tale supporto formativo è fornito attraverso quattro strumenti privilegiati:

- la supervisione del servizio;
- la continuità delle riunioni d'équipe ed il coordinamento "sul campo" di lavoro;
- la partecipazione ad attività di formazione specifiche predisposte dalla Comunità;
- la partecipazione ad iniziative di aggiornamento "esterne".

L'obiettivo di fondo resta, quindi, quello di attivare "dei cambiamenti nella persona attraverso l'acquisizione di nuove forme di pensiero, di comportamento, di auto-rappresentazione e relazione quotidiana", per valorizzare in questo modo il senso duraturo di una struttura fondamentale "di transizione" come la Comunità.

All'educatore/operatore viene affidata, in base al turno di servizio, la gestione diretta dei minori e delle loro attività nello specifico.

I suoi compiti e le sue responsabilità sono:

- organizzare le attività della struttura, gli spazi comuni e personali a lui affidati;
- gestire i pasti (colazione, pranzo, merenda, cena);
- curare l'igiene dei minori;
- organizzare le attività interne ed esterne;
- favorire e creare un clima positivo ed allegro tra gli stessi minori e tra i minori e le varie figure di riferimento (educatore, personale ausiliario, volontari, etc.) nello stile salesiano;
- osservare e valutare i comportamenti dei ragazzi;
- partecipare alle verifiche, agli incontri con i referenti invianti;
- collaborare con il coordinatore nella compilazione delle schede di osservazione personale nel rispetto della privacy;
- compilare il "diario di bordo" personale sull'attività giornaliera dei ragazzi in cui vi sono le consegne di passaggio da un turno all'altro;
- stesura delle relazioni sui comportamenti,

- accompagnare, quando è necessario, i minori nelle varie attività esterne;
- informare il coordinatore della struttura di quanto avviene al suo interno, segnalare immediatamente le situazioni di emergenza al coordinatore e/o in caso di sua assenza al delegato.

Operativamente, a seconda dei diversi turni (mattino, pomeriggio, sera, notte), l'educatore/operatore:

- sveglia i ragazzi;
- predispone la colazione e la merenda per la scuola;
- controlla l'igiene orale e personale;
- controlla che i letti siano in ordine;
- accompagna e va a riprendere i ragazzi a scuola;
- organizza attività per coloro che non vanno a scuola;
- controlla il vestiario e riordina gli armadi;
- controlla l'ordine della stanza e dei bagni e la presenza dei prodotti per l'igiene personale;
- controlla la pulizia e l'ordine negli ambienti comuni (cucina, sala da pranzo, salotto, etc.)
- gestisce il pranzo e mangia con i ragazzi;
- collabora con l'operatore addetto ai servizi per l'ordine e la pulizia generale della casa;
- collabora con il coordinatore per i colloqui con i professori e le comunicazioni scuola-comunità;
- predispone la merenda pomeridiana;
- organizza il tempo di studio;
- controlla che i ragazzi preparino il materiale scolastico per il giorno dopo;
- organizza eventualmente tempo di gioco e di laboratorio;
- segue i ragazzi nelle attività in sede e fuori sede;
- cena con i ragazzi;
- controlla che ogni sera i ragazzi facciano la doccia;
- controlla l'effettiva pulizia personale;
- predispone l'abbigliamento per il giorno dopo;
- anima il dopo cena;
- mette a letto i ragazzi.

Operatore polifunzionale

L'addetto all'assistenza si occupa del rigoverno della Comunità. E' il responsabile della cucina e della pulizia generale della casa.

I suoi compiti sono:

- curare l'igiene e la pulizia della casa in ogni ambiente (camere, bagni, spazi comuni dei ragazzi);
- provvedere al riassetto degli indumenti dei ragazzi (lavanderia e stireria);
- preparare i pasti, conformemente alla tabella del menu giornaliero stabilito nel rispetto dei criteri nutrizionistici;
- provvedere alla stesura della lista degli acquisti necessari per la cucina;
- occuparsi dell'ordine della cucina e della sala da pranzo;
- avere un'attenta cura della pulizia del frigorifero e delle suppellettili utilizzate per la preparazione e il confezionamento dei cibi;
- attenersi scrupolosamente alle normative igienico-sanitarie.

Fondamentale è l'apporto di questa figura all'interno della Comunità; la sua presenza consente, infatti, una valida guida per i minori ospiti nell'esecuzione di piccoli servizi domestici all'interno della struttura, al fine di acquisire una maggiore responsabilizzazione e cura degli spazi della casa.

Consulenti



La presenza dei consulenti è finalizzata a garantire un apporto professionale più specifico in tutte quelle situazioni in cui l'équipe educativa lo ritenga necessario.

E' prevista la consulenza di pedagogo, psicologo, psichiatra e, qualora necessaria, consulenza legale.

Esperti

La presenza degli esperti è finalizzata alla realizzazione di laboratori poliespressivi.

16. CODICE DEONTOLOGICO DEL PERSONALE

Le regole del presente codice deontologico si rifanno ai principi definiti nel Codice Etico dell'associazione e sono vincolanti per tutti coloro che a qualsiasi titolo entrano in contatto con i minori ospiti (personale educativo, personale di supporto, volontari del Servizio Civile Universale, tirocinanti universitari, volontari, ...).

- Si è tenuti a mantenere un adeguato livello di competenza professionale;
- Non si fa uso di sostanze alcoliche o stupefacenti, tali da alterare il proprio stato di coscienza;
- I problemi personali ed i conflitti possono interferire con l'efficacia delle prestazioni professionali, in tal caso ci si astiene dall'intraprendere e dal proseguire qualsiasi attività che possa rendere inadeguate le stesse prestazioni;
- Nell'esercizio delle attività, si rispetta la dignità ed il diritto alla riservatezza, all'autonomia dei minori, rispettandone opinioni e credenze, non operando discriminazioni in base all'estrazione sociale, al sesso, alla religione;
- Non si utilizzano mezzi e strumenti di coercizione fisica, né forme di violenza psicologica e fisica;
- Si osserva il segreto professionale e pertanto non rivela notizie, fatti od informazioni apprese confidenzialmente dal minore ad estranei;
- Non si accettano regali o somme di denaro dai minori ospiti o dalle famiglie;
- Il comportamento deve essere uniforme e coerente con tutti i minori senza alcuna preferenza di sorta;
- Non si intrattengono relazioni interpersonali di valenza diversa da quella educativa nei confronti dei minori ospiti della Comunità;
- Nell'eventualità di un investimento emotivo intenso nei confronti di un ospite o nel caso in cui l'operatore sia a conoscenza di cose che possano gravare la salute del minore o l'incolumità di altri minori o del personale educativo, l'operatore stesso dovrà confrontarsi immediatamente con il responsabile;
- Lo strumento primario dell'intervento educativo è il lavoro di équipe. Specificità e competenze diverse devono esistere ma devono compenetrarsi per creare la capacità collettiva e complessiva di operare;
- Si intrattengono rapporti professionali con l'équipe educativa ispirati al rispetto reciproco, alla lealtà e alla omogeneità nell'attuazione dei progetti educativi.

17. I SERVIZI OFFERTI

La **Comunità Alloggio "CASAGIO"** garantisce i seguenti servizi e prestazioni ai minori:

- accoglienza e assistenza tutelare diurna e notturna;
- somministrazione pasti;
- sostegno educativo all'inserimento sociale e lavorativo, e all'apprendimento scolastico;
- organizzazione del tempo libero (attività sportive, ricreative, culturali);
- coinvolgimento e partecipazione del minore all'organizzazione e allo svolgimento delle attività quotidiane.

Relativamente ai servizi sanitari, la Comunità Alloggio garantisce:



- screening in entrata e tutela sanitaria dei bisogni correnti;
- alimentazione conforme allo stato di salute;
- accompagnamenti per le prestazioni medico - generiche strumentali e specialistiche;
- supporti psicologici.

Per l'aspetto di convivenza relativa all'offerta di vitto e alloggio, la Comunità Alloggio assicura:

- un'alimentazione equilibrata, varia e gradevole;
- Camere confortevoli da due posti letto, arredate dignitosamente con arredamento sicuro e personalizzato;
- indumenti e prodotti legati all'igiene personale.
- confort adeguati ad una struttura per minori;
- acqua calda, impianto di aria condizionata, spazi adeguati e confortevoli;
- lavaggio e riassetto degli indumenti personali;
- manutenzione della casa, delle suppellettili, degli arredi.

Le attività saranno programmate in funzione al numero dei minori, alle caratteristiche di ognuno di essi, alla particolarità del caso, alla disposizione del servizio segnalante e alle prescrizioni eventuali.

Saranno garantite tutte le attività relative allo svolgimento del percorso di studi e l'inserimento in strutture scolastiche nei vari ordini e grado.

Le attività programmate in base a quanto previsto nel Progetto Educativo Individuale possono essere:

- attività di ménage e di cura della persona;
- attività ludico-motorie;
- laboratori poliespressivi e di sostegno scolastico che si avvalgono del contributo di esperti esterni e volontari;
- attività di supporto scolastico, di formazione professionale, di tutoraggio nell'apprendistato, di inserimento lavorativo;
- attività di supporto terapeutico;
- le principali feste liturgiche e civili (Natale, Pasqua, Capodanno, Ferragosto, ecc) e i compleanni dei ragazzi ospitati vengono festeggiati dalla Comunità in un ambiente familiare aperto a parenti ed amici.

Le attività esterne vengono realizzate anche grazie all'ausilio dell'Oratorio Salesiano e di una rete di agenzie socio culturali, sportive, del volontariato sociale, cattoliche e laiche, che prestano la loro collaborazione al fine di favorire l'integrazione e la socializzazione dei minori.

Attività all'esterno della struttura:

- accompagnamento dei minori presso le strutture scolastiche, lavorative;
- attività sportive;
- attività ludico-espressive (manuale, corporea...);
- uscite per attività ricreative, gite in luoghi di interesse artistico e naturalistico, giornate al mare durante l'estate;
- accompagnamento dei minori presso le strutture socio-sanitarie o private per consulenze terapeutiche specialistiche (se è richiesto dalla situazione personale);
- accompagnamento, dove necessario, dei minori presso le famiglie affidatarie o adottive.

Data l'età e l'autonomia dei minori in età adolescenziale, non si escludono, pur protetti e tutorati, movimenti e percorsi autonomi verso e dai luoghi esterni delle attività.

18. LA VITA IN COMUNITÀ

Per raggiungere gli obiettivi individuati, la giornata in Comunità è metodologicamente organizzata. Sono assicurate attività esterne a tutti i ragazzi, con autorizzazione dell'A.G.: innanzi tutto l'inserimento nelle scuole dell'obbligo, superiori e/o professionali o in attività lavorative di apprendistato.

Sono garantite attività sportive per favorire una crescita fisica armonica e momenti di aggregazione con i coetanei. (Palestra, piscina o sport vari)

Sono proposte esperienze di volontariato al servizio delle persone più povere ed in difficoltà: mense per persone in difficoltà, associazioni per diversamente abili, esperienze come collaboratori e allenatori di squadre di bambini...

È inoltre assicurata la frequenza a corsi di tipo culturale a chi ne ha l'interesse e la passione: musica, teatro, canto, laboratori manuali e creativi, frequenza dell'Oratorio - Centro Giovanile annesso.

Molta importanza ha l'aspetto sanitario e la previsione di analisi di routine, analisi specialistiche, vaccinazioni e screening tossicologici al fine di tutelare la salute ed il percorso del minore e di garantire un corretto svolgimento della vita comunitaria.

Sono individuati, proposti, realizzati e valorizzati momenti atti ad abituare i ragazzi alla condivisione ed alla riconoscenza, quali ad esempio feste in occasione di eventi particolari, uscite e gite di vario tipo (culturale, ricreativo,...) ed eventuali vacanze insieme, quando il sentimento dell'appartenenza, dell'identità collettiva, viene rinforzato dalla dimensione dell'esplorazione, dello sperimentarsi insieme e diversamente, in un contesto umano e sconosciuto, stimolante e divertente.

Precisi momenti informativi e formativi su aspetti etici, fisici, culturali, ecc., secondo le esigenze manifestate dai ragazzi, vengono organizzati per fornire loro elementi utili per un giudizio ed un corretto approccio alle diverse problematiche evidenziate.

Altro momento valorizzato quotidianamente è quello dei pasti, in particolare della cena, luogo di convivialità e di familiarità, di scambio, di riflessioni ed esperienze, dove ciascuno racconta la propria giornata e condivide con gli altri i successi e le difficoltà.

19. GIORNATA TIPO

7.00 – 7.30	Sveglia, colazione e igiene personale
7.30 – 8.30	Invio o accompagnamento dei minori presso le scuole frequentata o i luoghi delle attività
8.30 – 13.00	Attività scolastica, lavorativa o di volontariato Attività strutturate come da Progetto Educativo Individualizzato
13.30 – 14.30	Pranzo con gli operatori Dopo Pranzo: igiene personale
14.30 – 16.00	Riposo, Momento di relax, visione tv
16.00 – 18.00	Spazio Studio, attività lavorativa o di volontariato Attività strutturate come da Progetto Educativo Individualizzato
18.00 – 18.15	Break
18.00 – 20.00	Sport, palestra, passeggiate, uscite con gli operatori Attività strutturate come da Progetto Educativo Individualizzato,
20.30	Cena con gli operatori Dopocena: igiene personale
21.00 – 23.00	Attività dopocena: Visione tv, giochi, tornei, laboratori
23.00	Buonanotte

20. RAPPORTO CON LA FAMIGLIA

La **Comunità Alloggio "CASAGIO**, in armonia con i suoi valori e la sua mission, pensa che gli interventi a favore dei nostri ospiti non possono prescindere da una attenta considerazione della famiglia di origine, alla quale offriamo:

- colloqui informativi e conoscitivi
- colloqui mirati con i diversi referenti (responsabile, coordinatore di struttura, equipe socio-psicopedagogica)
- libero accesso alla struttura
- monitoraggio della soddisfazione generale (indagini di customer satisfaction)
- raccolta di reclami e suggerimenti

Per i minori in misura cautelare i rapporti con i familiari sono seguiti e monitorati dagli operatori.

21. RAPPORTO CON IL TERRITORIO

La permanenza dei giovani all'interno della Comunità è da considerarsi solo una fase, seppure importante e delicata, di un percorso che culmina nell'inserimento graduale e soddisfacente dei giovani stessi nel più ampio contesto territoriale. Vogliamo evitare il rischio di costruire "un'isola felice" che riproporrebbe, seppure in modo più celato, le stesse logiche di isolamento e di emarginazione di cui il giovane è già stato vittima e che, tra l'altro, fanno parte del percorso che lo ha condotto in Comunità.

Il rapporto con le realtà territoriali, siano esse Istituzioni Pubbliche o del Privato Sociale, deve essere realizzato in una prospettiva biunivoca.

Da un lato, il territorio offre risorse che possono contribuire a colmare i bisogni formativi dei giovani. I Servizi Pubblici Sanitari, ad esempio, ottemperano ai bisogni di prevenzione, cura e riabilitazione delle persone in difficoltà, mentre le associazioni di volontariato costituiscono uno spazio in cui il giovane può interessarsi a problematiche che riguardano altre persone e così mettere a frutto le proprie personali capacità rispondendo, anche in questo modo e nel concreto, alle domande esistenziali e sul significato della vita che comincia a porsi in questa fase del ciclo vitale. Questo implica realizzare un capillare ed accurato lavoro di rete, che consiste nell'attivare, a livello territoriale, relazioni in cui vengono coinvolte le Istituzioni e singole persone.

Dall'altro lato, la Comunità Alloggio si pone come interlocutore significativo nel contesto territoriale, impegnandosi nel denunciare quelle situazioni di degrado che sono concausa di disagio per i giovani e stimolando quindi l'intervento delle autorità preposte. Ancora una volta, quindi, la Comunità, lungi dall'essere semplicemente la risposta a situazioni di emergenza in cui si trovano molti giovani, si fa promotrice in prima persona dei loro diritti, porta a conoscenza del territorio le problematiche giovanili, si interroga su di esse e promuove su questi temi un rapporto dialogico, di scambio e di arricchimento con il tessuto sociale in cui è inserita.

In quest'ottica, ogni intervento educativo si trova ad essere un punto nella rete di opportunità, presenti o da attivare, intorno al ragazzo. A tal fine è importante mantenere ed incentivare i rapporti con le istituzioni che hanno contatti con il ragazzo. In ogni territorio, infatti, agiscono simultaneamente e sinergicamente diverse reti cui l'individuo può appartenere in modo esclusivo o meno.

Per questo, ogni intervento con i minori vuole configurarsi come luogo di socializzazione: l'attenzione si sposta dall'individuo singolo ed isolato alle sue relazioni con il contesto, con gli altri individui, con le istituzioni, con i gruppi, con i Servizi, ... in una visione circolare in cui il comportamento di ciascun membro in un sistema (famiglia, gruppo sociale, servizio, ...) influenza inevitabilmente il comportamento degli altri ed a sua volta ne è influenzato. La ricchezza o la povertà di una rete dipendono non solo dalla capacità delle persone di allacciare dei legami intensi e duraturi, ma anche dalla disponibilità delle persone che si trovano attorno ad esse, dalle vicende di vita quotidiana o dal contesto geografico, economico, culturale, politico.

L'educatore che lavora in questa direzione adotta una prospettiva di interesse per la vita quotidiana delle persone nel loro ambiente, rinunciando ad un interventismo continuo ed unilaterale.

Lavorare in rete comporta dunque una dialettica permanente tra forze esistenti nella persona e nella rete.

Dal punto di vista operativo la Comunità cercherà di:

- realizzare una mappatura delle risorse esistenti sul territorio;
- mantenere i legami con le Istituzioni del territorio (informare/informarsi);
- attivare la formazione, in collaborazione con gli Enti preposti e con le altre Associazioni presenti sul territorio, di un movimento di famiglie affidatarie che si occupi della sensibilizzazione, formazione, invio, sostegno e auto-mutuo-aiuto delle famiglie disponibili ad intraprendere percorsi di affido;
- realizzare un accurato lavoro di rete, mettendo in essa le risorse private, istituzionali, associative;(Tab.1)
- promuovere, almeno una volta l'anno, un incontro sulle tematiche riguardanti i giovani in difficoltà, quale momento di studio, approfondimento e scambio di esperienze tra realtà che operano in questo ambito;
- partecipare a convegni sulle stesse tematiche sia a livello locale che nazionale;
- individuare una persona dell'equipe che abbia il compito di curare questi aspetti e che promuova una verifica periodica nelle riunioni di équipe;
- attivare il confronto e la condivisione di esperienze e modalità di intervento con le strutture appartenenti alla federazione salesiana SCS (Servizi Civili e Sociali) a livello regionale e nazionale di cui la Comunità fa parte.

Sono curati e promossi una serie di collegamenti con:

- i servizi delle ASL competenti (Consultori Familiari di provenienza dei ragazzi),
- i servizi del territorio;
- l'USSM;
- le istituzioni scolastiche;
- le agenzie educative private e pubbliche presenti sul territorio;
- le aziende locali che possono essere di aiuto nell'inserimento nel mondo del lavoro;
- i Salesiani;
- la Magistratura minorile e i suoi Organi di supporto;
- i nuclei familiari con cui stabilire una forma di "apparentamento" (eventuale inserimento nel loro nucleo in giornate festive o di vacanza, relazione con la famiglia originaria, sostegni psico-affettivi e culturali...) con uno o più ragazzi, in armonia con gli orientamenti educativi offerti dall'équipe della Comunità.

22. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio stesso da parte dell'utente che ne fa esperienza concreta.

I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno.

Uno standard di qualità è un valore atteso per un certo indicatore; nel caso di standard basati su indicatori quantitativi, gli standard sono espressi da soglie massime (o minime) o da valori medi di riferimento. Gli standard sono dunque livelli attesi di qualità del servizio, su cui la Comunità Educativa Salesiana, nel suo complesso, si impegna, al fine di assicurarne il rispetto.



FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
TEMPI DI ATTESA PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	Accesso alla struttura (se vi è disponibilità di posti)	Immediata
PROGETTO INDIVIDUALE	Per ciascun utente è definito uno specifico Piano Educativo Individualizzato.	-----
	Tempo massimo, dall'ingresso, di redazione del Progetto individuale	90 giorni
	Periodo di osservazione e stesura prima osservazione	30 giorni
	Prima riunione di équipe integrata	Entro 15 giorni
	Verifiche sul progetto individuale	Semestrale
	Frequenza incontri di équipe integrata per ciascun minore	1 ogni 3 mesi
CONDIVISIONE CON L'UTENTE	Tempo massimo dalla redazione, di condivisione del progetto	60 giorni
	Accompagnamento extra Comunità presso i servizi istituzionali per ciascun minore	All'occorrenza
	Accompagnamento extra Comunità presso la famiglia per ciascun minore	All'occorrenza
	Giorni di incontri intra-extra Comunità con scuola di frequenza per ciascun minore	Almeno 1 ogni 3 mesi
	Giorni di incontri intra-extra Comunità con lavoro di inserimento per ciascun minore	Almeno 1 ogni 3 mesi
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE/UTENTE	Avviso all'utente/cliente del ricevimento del reclamo (a meno che il reclamo non sia stato presentato direttamente)	24 ore
	Comunicazione all'utente/cliente sulle soluzioni adottate per rispondere al reclamo	30 giorni lavorativi

23. SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DA FAMILIARI E OPERATORI (MECCANISMI DI TUTELA)

Per migliorare la qualità del servizio, è necessario che i punti di vista degli utenti vengano espressi direttamente, attraverso la partecipazione alla vita della Comunità; se ciò non fosse sufficiente, esistono alcune possibilità di tutela:

- *COLLOQUIO CON IL RESPONSABILE DELLA COMUNITÀ ALLOGGIO*

È sempre possibile avere un colloquio diretto e personale con il Responsabile della Comunità Alloggio. A lui/lei si possono rivolgere suggerimenti e reclami.

- *RECLAMI*

Ogni reclamo in forma scritta deve pervenire per posta, a mano, e-mail e fax al Responsabile della Comunità Alloggio che lo sottoporrà all'attenzione del Responsabile Qualità. La Comunità s'impegna a darne risposta in forma scritta entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

- *SODDISFAZIONE DELL'UTENTE*

La Direzione della Comunità ha inserito la soddisfazione dell'utente tra gli obiettivi da monitorare. Lo strumento adottato è il Questionario di Valutazione che ha lo scopo di monitorare le esigenze ed aspettative degli utenti nell'ottica del miglioramento continuo ed è presente presso ogni comunità.

Nell'ambito del sistema di qualità della comunità, è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione dei minori ospiti, delle famiglie (customer satisfaction) e degli operatori (job satisfaction), attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti.

La rilevazione viene espletata con cadenza annuale e la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari sarà effettuata attraverso una comunicazione iscritta agli interessati.

E' inoltre prevista una Scheda Reclamo/Apprezzamento a messa a disposizione degli utenti e dei loro familiari che riceveranno risposta entro e non oltre 30 giorni dalla loro segnalazione.

Si ritiene che l'introduzione di indagini sistematiche sul grado di soddisfazione di familiari e operatori sia fondamentale per raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti agli utenti, anche attraverso l'attivazione di azioni migliorative delle criticità emerse.

24. RISPETTO DELLA PRIVACY (D. LGS. 196/2003)

La **Comunità Alloggio "CASAGIO"** garantisce la riservatezza dei dati personali di ogni utente attraverso l'adozione di una serie di comportamenti e di atti riferiti al D. Lgs. 196/2003. All'atto della presa in carico del minore, la Comunità Educativa richiede a chi esercita la potestà genitoriale la firma del modulo per il consenso al trattamento dei dati personali, dopo consegna dell'informativa.

25. RETTA

Il costo della retta prodie procapite è di € 100,00 (cento,00 euro). Si precisa che per tali prestazioni si è esenti da I.V.A.

26. DATI DELLA STRUTTURA

DENOMINAZIONE: **COMUNITÀ ALLOGGIO "CASAGIO"**

INDIRIZZO: PIAZZA SACRO CUORE DI GESÙ 3 - VIA S.G. BOSCO

COMUNE: FOGGIA 71122

RECAPITI COMUNITÀ: 0881744176

E-MAIL: CASAGIO@PICCOLIPASSIGRANDISOGNI.IT

PEC: CASAGIOFOGGIA@PEC.IT

RESPONSABILE: ELENA CORSO

RESPONSABILE SERVIZI RESIDENZIALI: ASS. SOC. ANTONIO CARBONE 331 53 78 747

SETTORE AMMINISTRATIVO: 0818624138 INT 5

EMAIL: DIREZIONE@PICCOLIPASSIGRANDISOGNI.IT

IBAN IT16K0306909606100000070516 - **BANCA INTESA SANPAOLO – FILIALE DI MILANO**

ABI 03069 **CAB** 09606 **C/C** 1000/00070516

Gennaio 2023



Il legale rappresentante

