



Revisione 01/2023

CARTA DEI SERVIZI E DELLA CITTADINANZA SOCIALE

Centro polifunzionale per minori

“Il ciottolo”



Gentile utente, il presente documento rappresenta la **Carta dei Servizi e della Cittadinanza Sociale** con la quale Proodos, società cooperativa sociale, intende instaurare un rapporto diretto e trasparente con chiarezza di compiti e responsabilità reciproche. La presente infatti, descrive sinteticamente i principi fondamentali, i servizi che intendiamo offrirLe, nonché gli standard di qualità che ci impegniamo a garantirLe.

La Carta dei servizi si muove in maniera coerente con quanto previsto dai Piani Sociali di Zona dei vari Ambiti territoriali e con il Piano Sociale Regionale.

La Carta dei servizi è stata elaborata secondo la deliberazione N. 1835-Area Generale di Coordinamento N. 18-Assistenza Sociale, Attività Sociali, Sport, Tempo Libero, Spettacolo- "Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania" ex art. 26, legge regionale n. 11/07.

Chi siamo

Proodos- soc. coop. Sociale

Proodos è una società cooperativa sociale impegnata sul territorio della città metropolitana di Napoli e nella sua provincia in processi di costruzione di reti tra organizzazioni non profit, istituzioni ed aziende, in grado di progettare soluzioni efficaci ed offrire risposte ai bisogni delle persone. Proodos intende migliorare la qualità di vita delle comunità locali prendendosi cura delle persone in stato di difficoltà (minori, anziani, persone con disabilità, cittadini stranieri, donne vittime di violenza) con servizi socioassistenziali, socio-sanitari ed educativi a loro dedicati e promuovendo progetti di innovazione imprenditoriale a finalità sociale in diversi settori (ambiente, arte e cultura, turismo, sport, food & beverage, comunicazione, orientamento e sostegno al lavoro). Proodos, fermamente convinta che l'implicita natura di reciprocità delle cooperative sociali possa rafforzare la sinergia di tutte le organizzazioni che fanno parte di una rete, aderisce al gruppo cooperativo CGM (Consorzio Gino Mattarelli). CGM rappresenta la più grande rete italiana di imprese sociali alla quale aderiscono circa 80 consorzi territoriali, cui sono associate oltre 1.000 cooperative sociali. Complessivamente, vi operano oltre 45.000 lavoratori, per un fatturato aggregato di oltre un miliardo di euro. Proodos è da sempre impegnata al fianco dei giovani, per il loro inserimento sociale e lavorativo, che cura grazie all'Agenzia per il Lavoro Mestieri Campania, di cui è socia fondatrice. Nella convinzione che lo scambio intergenerazionale, unitamente alla valorizzazione delle differenze, possa alimentare l'inclinazione all'innovazione tipica delle cooperative sociali, Proodos favorisce il coinvolgimento dei giovani attraverso percorsi legati allo Sport, alla Comunicazione ed al Servizio Civile. In tale direzione va la partnership stretta con la SSD A.C. Sant'Anastasia, per le attività di scuola calcio per minori, ma anche per le progettualità che vedono lo sport come strumento di inclusione sociale e di lotta alle discriminazioni: corsi di avvicinamento al calcio per le donne, come simbolo di lotta alla violenza di genere e di contrasto agli stereotipi, attività di sostegno motorio e di pratica sportiva per persone con disabilità, tornei di calcio interculturali per l'integrazione dei cittadini stranieri. Proodos gestisce, tra l'altro, un bene confiscato alla camorra nel quartiere Forcella della città di Napoli, dove realizza fin dal 2005 attività di sostegno alle famiglie ed ai ragazzi del quartiere. La casa oggi è una sorta di laboratorio culturale giovanile legato all'area della comunicazione



ed all'utilizzo dei social media, in quanto ospita la sede de "La Testata – Testa l'informazione" (www.latestatamagazine.it), il magazine on line registrato al Tribunale di Napoli nel marzo 2018, che vede Proodos come editore e vanta una redazione di oltre 60 giovani, dal direttore all'ultimo arrivato, tutti under 35. Al fine di creare opportunità di formazione ed orientamento al lavoro per i giovani, Proodos promuove progetti di cittadinanza attiva attraverso il Servizio Civile Volontario. Proodos è infatti accreditato all'albo della regione Campania fin dal 2004 ed oggi è capofila di un'ampia rete territoriale di organizzazioni del privato sociale ed enti pubblici per il Servizio Civile Universale.

I principi ispiratori dei nostri servizi

Proodos riconosce agli utenti, ai loro familiari nonché a tutti i soggetti esterni portatori di interessi la tutela dei seguenti diritti:

- **Centralità della persona e della famiglia.** Al momento dell'accesso al servizio Proodos in collaborazione con i responsabili dell'Ufficio di Piano o delle Amministrazioni Appaltanti, riconosce agli utenti ed ai loro familiari la possibilità di partecipare alla definizione del Piano Educativo Individuale, mettendo in primo piano bisogni ed esigenze.
- **Indipendenza.** Proodos, nello svolgimento della propria attività, si impegna ad assistere l'utente nel prendere decisioni e nel controllare la propria vita nel pieno rispetto della propria autonomia.
- **Rispetto.** Assistenza e supporto sono fornite in modo tale da garantire il rispetto della dignità e dello stile di vita dell'assistito in ogni momento.
- **Privacy.** L'utente ed i familiari hanno la garanzia che le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy delle persone.
- **Professionalità.** Per lo svolgimento del servizio, Proodos si avvale di personale altamente qualificato, in possesso di idonei titoli professionali, con precedenti esperienze nel settore specifico.
- **Protezione.** Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell'utente e di chi lo assiste. Gli utenti inoltre sono protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.
- **Cura degli oggetti personali.** Gli oggetti personali dell'utente sono protetti durante l'assistenza.
- **Chiarezza e responsabilità.** L'utente beneficia della chiarezza dei ruoli e delle responsabilità del personale.
- **Trasparenza.** L'utente ed i familiari hanno accesso alle informazioni di loro pertinenza e ai risultati della valutazione della qualità del servizio.

Responsabilità nella gestione dei servizi

Proodos adotterà durante la gestione del servizio tutte le cautele necessarie a garantire l'incolumità degli operatori e dell'utenza. A tale scopo, ha provveduto a stipulare una polizza assicurativa per la responsabilità civile e una polizza assicurativa a favore di eventuali danni che possano occorrere agli utenti fruitori dei servizi.



Gli standard di qualità nella gestione dei servizi

Proodos mira a fornire ai propri utenti servizi di qualità e per questo ha provveduto a stabilire una serie di indicatori per la autovalutazione del livello di efficacia/efficienza nella gestione degli stessi. Per ciascuno di essi è specificato un valore standard – che ne consente la misurazione.

Nello specifico questi sono legati:

- all'organizzazione;
- alle risorse;
- ai processi
- alla qualità

Nello specifico:

Indicatori e standard di organizzazione

Tipo di Indicatore	Significato	Nome Indicatore e formula	Standard
Tempestività	Rapidità di erogazione delle prestazioni	Tempo medio di attesa (n. di giorni che intercorrono fra segnalazione al Coordinatore di un caso, da parte dei Comuni ed erogazione della 1^ prestazione/presa in carico)	Non più di 5 giorni compresi i festivi
		Tempo medio di inoltro delle comunicazioni	Non più di 20 minuti per le prestazioni ordinarie e l'attivazione dei servizi aggiuntivi
Partecipazione Famiglia	Collaborazione (compliance e self-care)	Indice collaborazione (numero di famiglie che collaborano allo sviluppo e realizzazione delle iniziative legate alle attività di assistenza e di socializzazione e di integrazione sociale degli utenti)	Almeno il 70%
Efficienza	Buon utilizzo delle risorse (operatori, tempo)	Attività di assistenza media operatori	Due ore di assistenza giornaliera in media per paziente



		Rispetto dell'economicità nella gestione della struttura	Capacità di contenere gli sprechi nel limite del 10%
--	--	--	--

Indicatori e standard di risorse

Tipo di Indicatore	Significato	Nome Indicatore e formula	Standard
Adeguatezza	Disponibilità quantitativa del personale	Rapporto operatori/utenti (n° operatori/numero utenti)	Massimo un operatore ogni tre utenti
Competenza	Capacità professionali	Aggiornamento operatori (n° ore aggiornamento per operatori)	Almeno 60 ore di aggiornamento professionale

Indicatori e standard di processo

Tipo di Indicatore	Significato	Nome Indicatore e formula	Standard
Appropriatezza	Rispondenza della assistenza a requisiti di qualità percepita da pazienti e famiglie	Indice di soddisfazione (n° utenti/famiglie soddisfatti/totale utenti in carico)	Almeno il 90%
Affidabilità	Prevenzione o riduzione delle non conformità	Indice di affidabilità (n° eventi sentinella/totale utenti in carico)	Non più dello 0,10
Informazione	Diffusione delle informazioni a famiglie e scuole	Indice di informazione	Almeno lo 0,90



		(n° utenti/famiglie con informazioni complete/totale utenti presi in carico)	
Comunicazione	Collegamento fra operatori	Indice di comunicazione (n° comunicazioni fra operatori scritte/totale comunicazioni)	Almeno il 95%

Indicatori e standard di qualità

Tipo di Indicatore	Significato	Nome Indicatore e formula	Standard
Somministrazione	Garantire la partecipazione dei familiari o degli utenti ai processi di miglioramento del servizio	Tempi di somministrazione dei questionari di gradimento	Almeno un questionario al mese
Risoluzione	Tempi di risoluzione di un reclamo	n° di giorni intercorrenti dall'inoltro del reclamo alla risoluzione	Massimo 15 giorni come da procedura qualità adottata in base alla norma UNI EN ISO 9001
Economicità	Rispondenza dei costi a criteri di economicità	Spesa media per utente	Rispetto dei contratti collettivi di lavoro per i dipendenti. Ottimizzazione del rapporto qualità prezzo per i materiali utilizzati per l'assistenza

Modalità di funzionamento del servizio

Il centro polifunzionale per minori "Il ciottolo" è ubicato a San Valentino Torio (SA) e finanziato dall'Azienda Consortile Agrosolidale. Al Centro minori potranno accedere n. 20 minori ivi residenti dai 6 ai 14 anni (di cui



almeno il 20% affetti da disabilità) che saranno divisi in 2 gruppi: A. 6/9 anni e B. 10/14 anni (come richiesto nel CSA).

Il Centro sarà aperto 5 giorni a settimana dalle 15.30 alle 18.30 per 10 mesi dal 1° gennaio 2023 al 15 settembre 2023 (estensibile fino al 15/09/2024). Nel periodo estivo, nei mesi di luglio ed agosto, sarà realizzato il Centro estivo (dalle 9 alle 14) per 5 giorni a settimana di cui 2 erogate presso strutture sportive ivi ubicate (fornendo anche il servizio di trasporto e la merenda) che dispongono di piscine per la realizzazione delle attività di balneazione (con le quali saranno attivate specifiche convenzioni).

Gli eventuali periodi di chiusura, sulla base del calendario scolastico annuale, saranno recuperati fino al raggiungimento dei mesi di attività previsti.

Obiettivi del servizio:

- Offrire ai ragazzi opportunità educative e formative volte a soddisfarne la curiosità e creatività, favorire l'armonico sviluppo psico-fisico e realizzare esperienze socializzanti importanti per la sua crescita, in un ambiente idoneo e stimolante;
- Sostenere le famiglie nella cura e nella crescita dei figli, promuovendone le capacità educative, aiutando i genitori nella conciliazione delle scelte professionali e familiari;
- Promuovere, diffondere e sostenere la cultura dell'infanzia per la città mediante l'attivazione di un luogo di informazione e formazione;
- Garantire l'inserimento dei bambini disabili e in condizioni di svantaggio sociale, in particolare stranieri;
- Prevenire il fallimento scolastico, il disagio e l'evasione dell'obbligo scolastico;
- Combattere l'esclusione sociale e il bullismo

PRESTAZIONI EROGATE

Ascolto/accoglienza: primo approccio con il bambino/minore, conoscenza ed analisi dei dati relativi al contesto socio-culturale di appartenenza, dei suoi bisogni, inclinazioni, aspettative.

Accompagnamento/Orientamento dei minori/Sostegno alla crescita: Saranno promossi percorsi di riflessione critica per stimolare nei minori coinvolti momenti di auto-coscienza e la rielaborazione dei vissuti. Si prevede di valorizzare nei ragazzi il momento di confronto e della relazione con l'“Altro” promuovendo la cultura del gruppo, valorizzando al contempo l'identità dei ruoli di ciascuno e l'integrazione con i ruoli degli altri; prendendo le decisioni in maniera condivisa, aiutandosi reciprocamente nel momento del bisogno. Laddove si verifica estraniamento, ci si propone di comprendere la radice del problema cercando di prevenire il disagio indirizzando il minore verso una possibile risoluzione, o più semplicemente avvalendosene come momento di confronto-crescita con un adulto-operatore accettato come pari.



Attività: **Laboratori di sostegno didattico**

Le attività si svolgeranno in orario extrascolastico. Le **azioni di sostegno didattico** programmate non saranno solo azioni di aiuto nello studio, ma **interventi psicoeducativi e didattici basati su strumenti di coaching** da parte di educatori specializzati che consentiranno al bambino/ragazzo di scoprire le proprie capacità, di sperimentare il piacere di riuscire anche laddove riteneva di non essere capace e di raggiungere obiettivi realistici. Verrà posta particolare attenzione a tutti i sistemi coinvolti nell'educazione dell'alunno, sulle sue risorse e sulle sue difficoltà. Tale metodologia mira a creare un **progetto educativo multisistemico**, dove la rete educativa dell'allievo verrà tutta coinvolta e partecipe, a partire dal lavoro che viene fatto a scuola sino al rispetto delle regole. Nello spazio studio i ragazzi vengono aiutati ad acquisire un più adeguato metodo di studio e a migliorare il proprio adattamento all'ambiente normativo e relazionale della scuola. Nelle attività di sostegno scolastico il rapporto tra operatori e ragazzi sarà tale da rendere possibile attività di sostegno individuale adeguato alle specifiche necessità di ciascuno.

Tali percorsi mirano a sostenere concretamente i minori e i giovani ad alto rischio dispersione, o che sono già fuoriusciti dal circuito scolastico. Le fasce di età saranno differenziate tra le tipologie di scuole coinvolte per garantire una maggiore facilità di apprendimento tra coetanei. I ragazzi saranno aiutati ad acquisire metodi di studio e rispetto delle regole scolastiche e stimolati con metodologie interattive e coinvolgenti. Inoltre saranno accompagnati al conseguimento della licenza media.

Attività: **Laboratori socio-educativi**

- **Laboratorio di teatro:** l'attività teatrale è un fondamentale strumento educativo, in quanto aiuta il bambino o ragazzo a prendere coscienza del proprio mondo interiore e del proprio corpo, imparando ad esercitare un controllo sulle emozioni, superando insicurezze e potenziando le capacità creative. Attraverso la drammatizzazione, inoltre, si crea un'occasione di incontro con un testo, con un messaggio: in definitiva è una modalità nuova di comprendere. Proodos ha già esperienza nella realizzazione di laboratori teatrali per minori di varie età, grazie alla collaborazione con numerosi istituti scolastici campani all'interno del programma Scuola Viva, e proporrà un corso che terrà conto delle esigenze di tutti i ragazzi coinvolti, dai bimbi più piccoli agli adolescenti.
- **Laboratorio di multimedialità audiovisiva:** l'aggettivo multimediale si riferisce ad un particolare modo di esplicitare la comunicazione di un messaggio, che viene realizzata tramite una pluralità di mezzi tecnologici. Attualmente si è finalmente compresa l'importanza di rendere i più giovani in grado di utilizzare con padronanza i principali mezzi tecnologici, in modo da metterli in connessione con la realtà che li circonda e farli aprire al mondo. In questo caso specifico, Proodos metterà a disposizione dei giovani utenti una serie di apparecchiature tecnologiche, pc, videocamera digitale, programmi di montaggio audio e video, e realizzerà una serie di lezioni in cui bambini e ragazzi (a seconda della loro età) potranno imparare a produrre prodotti multimediali come video, brani musicali, presentazioni etc.



- **Laboratorio cyber bullismo:** la maggior parte delle ragazze e dei ragazzi, ha familiarità, indipendentemente dall'uso delle tecnologie a scuola (o in Didattica a distanza), con diversi tipi di strumenti tecnologici (tablet, smartphone, Playstation ...) e con i *social media*, poiché li utilizza quotidianamente – e spesso per molte ore al giorno. Pertanto è necessario non tanto (o soltanto) accrescere le competenze informatiche dei minori ma fare sì che dietro l'utilizzo di una app o di un social media vi siano azioni ragionate e consapevoli, e cioè che l'uso della tecnologia digitale sia accompagnato dal senso di responsabilità. È vero, infatti, che i ragazzi conoscono il mondo virtuale talora meglio degli adulti ma a questi ultimi resta il compito di **educare a un uso positivo delle tecnologie** soprattutto nel campo della **comunicazione**. Pertanto sarà realizzato un laboratorio dove i partecipanti saranno guidati sul corretto utilizzo del web e dei social network al fine di dare loro gli strumenti per potersi muovere liberamente in questo mondo senza pericoli. Saranno inoltre realizzati incontri/attività di gruppo atte al team building e al cooperative learning, finalizzate a sensibilizzarli sul fenomeno del cyber bullismo.

- **Cineforum:** verrà organizzato e realizzato, negli spazi adeguatamente attrezzati presso il Centro per minori, un ciclo di incontri per la visione collettiva di film e/o cartoni animati, scelti in base a tematiche e messaggi di particolare rilevanza e utilità per le nuove generazioni. Alla visione del film seguirà la possibilità di aprire un dibattito o un semplice confronto sulle impressioni ricevute e i pensieri maturati. I giovani utenti verranno consultati e coinvolti anche nella scelta dei film.

- **Laboratorio interculturale sulla musica e sulla danza:** prevede in una prima fase di fare una panoramica della storia musicale dei diversi paesi, sottolineando i collegamenti tra le espressioni musicali e gli eventi storici, culturali, sociali di cui esse sono lo specchio. Si passerà poi a familiarizzare con i diversi strumenti, in rappresentanza della cultura musicale di ogni paese di origine dei partecipanti nell'ottica di favorire lo scambio interculturale; i ragazzi impareranno a riconoscerne il suono e ad utilizzarli tutti; entreranno poi in contatto con le danze popolari tradizionali di ogni paese, imparandone i passi base e memorizzando delle coreografie che mescolino vari stili in una rappresentazione armonica. Prepareranno e realizzeranno, infine, un saggio che coniughi musica e danza, aperto a tutta la collettività

- **Laboratorio di educazione musicale – canto:** sarà realizzato un percorso di esplorazione della voce, delle sue sfumature e dei suoi mille colori, per sviluppare nel bambino l'orecchio musicale, l'intonazione, il senso ritmico e melodico. I bambini verranno riuniti in piccoli gruppi per sperimentare attraverso il gioco la gioia del cantare da soli e del cantare insieme, prendendo contatto con la respirazione come origine del suono e con il potere liberatorio della voce, in una reale situazione di apprendimento attivo in cui le diverse attività svolte siano orientate allo sviluppo di una percezione sempre più acuta e sottile.



- **Laboratorio di fotografia:** questa attività è intesa come processo interattivo nella formazione della cultura documentale della fotografia. L'acquisizione di tale cultura permette la produzione di un lavoro creativo che allo stesso tempo diventa materiale di dibattito utile a sensibilizzare i destinatari in maniera critica verso la realtà socio-ambientale che li circonda.
- **Laboratorio di scrittura creativa:** Ai minori coinvolti saranno forniti input attraverso disegni, brani, parole, in modo da stimolare un'esplorazione della propria interiorità e poter più facilmente riconoscere per poi esprimere le proprie emozioni mediante la scrittura.
- **Laboratorio ambientale/riciclo:** ciascun partecipante potrà esprimere la propria creatività attraverso l'utilizzo di materiali poveri, creando oggetti mediatori di relazione, vivendo un momento di piacere e di gratificazione, stimolando la percezione sensoriale e favorendo la socializzazione ed il rapporto con l'ambiente ed il contesto di vita. Dall'acquisizione di tecniche per la manipolazione di materiali dismessi alla realizzazione di oggetti utili si giunge poi alla riflessione sugli stili di vita corretti che consentano di recuperare un rapporto equilibrato con la natura e la salvaguardia delle risorse ambientali.

Attività: Attività sportive

Lo sport (arti marziali, calcio, pallavolo) dentro il servizio assume una valenza educativa perché consente ai ragazzi una crescita psicofisica equilibrata. La metodologia alla base di questo laboratorio prende spunto fortemente dagli elementi caratterizzanti dello sport che rappresentano gli stessi elementi che accompagnano la crescita di un bambino/ragazzo, e possono essere così riassunti: spirito ludico, spirito agonistico ed attività fisica. L'attività sportiva, inoltre, è un ottimo veicolo di educazione alla legalità, è un valido strumento di recupero della corporeità (educazione alla salute) e di superamento dei conflitti attraverso una sana competizione. Le tecniche sportive pertanto verranno utilizzate con le seguenti finalità:

- Stimolare le capacità psicofisiche e relazionali
- Sviluppare le capacità motorie
- Sviluppare un sano spirito agonistico
- Saper stare in gruppo
- Stimolare lo spirito di squadra e la cooperazione
- Educare alle regole non solo di gioco ma anche di comportamento sociale
- Restituire allo sport il valore della collaborazione e il gioco di squadra

Inoltre grazie a questo laboratorio i minori coinvolti potranno accedere a tornei sportivi che saranno utilizzati come strumento educativo per proporre loro uno stile gioioso di convivenza e sana competizione, non solo tra ragazzi d'età ed estrazioni sociali diverse, ma anche tra maschi e femmine, nel tentativo di superare i luoghi comuni e le "ruolizzazioni" che vogliono a tutti i costi vedere gli "uomini" su un campo di calcio e non solo, a lottare per la vittoria, mentre le "donne" restano relegate a fare il tifo.



Attività: Uscite esterne e attività culturali

Iniziative organizzate di concerto con le diverse risorse culturali ed educative presenti nel territorio, foriere di un contributo impagabile in termini di storia, cultura, tradizioni e sapere civico. Le escursioni e le visite guidate verranno caratterizzate da momenti di confronto con gli operatori locali di progetto o con le figure professionali esterne preposte all'esplicazione didattica di quanto appreso. Monumenti, attrazioni permanenti o temporanee, attività ludico-ricreative in aree aperte o in strutture adeguatamente preposte, rappresentano stimoli insostituibili, in quanto alternano il meccanismo di acquisizione di conoscenza alla messa in pratica di quanto veicolato.

Attività: Campo estivo residenziale o semi-residenziale (luglio/agosto- 5 giorni a settimana di cui 2 c/o strutture sportive attrezzate con piscine del territorio)

Rappresenta una delle esperienze forse più formative e gratificanti, in quanto la restituzione in termini di fiducia e conoscenza reciproca è sicuramente diversa da ogni altra forma di sperimentazione. Per molti utenti il campo estivo rappresenta la prima esperienza di reale autonomia rispetto al contesto familiare, e di condivisione quasi totale di spazi e momenti. La convivenza collettiva in uno spazio neutro non familiare e in un ambiente distante dal proprio contesto agevola lo sviluppo di uno spirito di adattamento e di emancipazione, oltre a rappresentare una imperdibile possibilità di osservazione e confronto per gli operatori e i volontari presenti. Gli utenti imparano così a relazionarsi armonicamente con un ambiente nuovo (sia in termini fisici che antropici), esplorano le proprie potenzialità, si responsabilizzano rispetto alla cura e alla gestione di compiti e doveri, acquisiscono con più diligenza le principali norme educative (rispetto di tempi e orari, di luoghi comunitari e spazi privati) e sono obbligati ad argomentare esclusivamente con gli operatori, non avendo una controparte genitoriale alla quale ricorrere. La scorsa annualità Proodos ha realizzato il Campo estivo con la collaborazione di varie strutture sportive del territorio

Attività: Animazione territoriale e lavoro di strada

Le attività di **animazione territoriale** comprendono iniziative volte al coinvolgimento del Territorio di contesto nell'organizzazione e nella fruizione collettiva di momenti di aggregazione, quali per esempio le attività sportive, i tornei, i giochi a tema, i laboratori audiovisivi, le feste di quartiere, le escursioni e le gite didattiche, le manifestazioni culturali. Tra le attività previste dal Progetto, preventivando percorsi di accettazione e miglioramento delle condizioni di vita all'interno del proprio microcosmo di riferimento, rientra anche il **lavoro di strada**, realizzato negli spazi di ritrovo di giovani e adolescenti, in particolare nelle zone a rischio. Il servizio si propone come presenza significativa nel territorio di riferimento e individua forme e modalità per interagire con la comunità locale, attraverso iniziative che siano da stimolo per la promozione e lo sviluppo di comunità.



[Le regole di comportamento dei cittadini utenti del servizio](#)

Per un migliore svolgimento del servizio, Proodos invita gli utenti dei propri servizi ad attenersi a quanto di seguito indicato:

- confermare l'erogazione delle prestazioni firmando l'apposito modulo attestante la data e le ore di esecuzione del servizio;
- avvertire il Coordinatore del servizio nel caso di temporanea assenza dal proprio domicilio;
- non chiedere al personale prestazioni al di fuori dell'orario previsto o che esulano dal PEI concordato, né prestazione non previste dal mansionario delle attività di specifica competenza del personale stesso;
- non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio;
- non conferire al personale preposto alcun riconoscimento economico.

[I diritti dei cittadini utenti del servizio e le relative forme di tutela e garanzia in riferimento al servizio](#)

Agli utenti che beneficiano dei servizi Proodos garantisce:

- un intervento di carattere personale che valuti il bisogno, tenuto anche conto delle richieste specifiche dell'utente e dei suoi familiari, al fine di individuare le soluzioni più adeguate in base alle disponibilità del servizio;
- una completa informazione sui servizi, le prestazioni esistenti e le modalità per accedervi;
- la realizzazione di un programma educativo personalizzato e condiviso con il destinatario dell'intervento;
- la garanzia della qualità dei servizi erogati;
- la riservatezza;

Tutti gli operatori impegnati sui servizi sono strettamente tenuti al segreto d'ufficio e professionale, nonché alla conservazione riservata dei documenti, con particolare riferimento a quelli contenenti informazioni che riguardino la vita privata degli utenti.

[Gli operatori impegnati nei servizi](#)

Proodos garantisce agli utenti, ai familiari, alle Amministrazioni Pubbliche, personale altamente qualificato in possesso dei titoli di studio idonei a svolgere le mansioni affidate. Tutti gli operatori vantano buone esperienze nello svolgimento dei servizi e sono sottoposti ad una formazione continua e qualificante al fine di garantire un servizio di altissima qualità. Il personale a contatto con l'utenza è tenuto ad avere un comportamento rispettoso e irreprensibile. Tutto il personale è dotato di abbigliamento adeguato allo svolgimento dei compiti assegnatigli. Il personale, nell'espletamento delle sue funzioni, si riferirà all'utente e alla sua famiglia in modo comunicativo e partecipativo, cercando di coinvolgere gli uni e gli altri e invitandoli al dialogo. Tutto il personale è costantemente aggiornato sul diritto alla riservatezza dei dati degli utenti, al fine di uniformarsi a tali esigenze e sulle procedure di conservazione della documentazione adottate da Proodos. Ogni operatore è dotato di una tessera di riconoscimento in cui saranno riportate le generalità, la qualifica, i dati dell'ente per il quale espleta quella funzione, il ruolo, la firma propria e la foto.



[I criteri deontologici cui gli operatori devono attenersi in riferimento al servizio](#)

Nei confronti degli utenti del servizio, tutti gli operatori assumono l'impegno di rispettare i seguenti principi:

• **Onestà**

- Rispettare con diligenza i regolamenti interni e la presente Carta dei servizi.
- Astenersi dall'accettare compensi in denaro o sotto qualsiasi altra forma dagli utenti e dai familiari.

• **Integrità morale**

- Assumere, nei diversi contesti, un comportamento moralmente integro e coerente con i valori espressi nella presente Carta ed evitare ogni forma di discriminazione arbitraria.

• **Equità**

- Esercitare il potere derivante da una posizione d'autorità in maniera equa.
- Essere imparziali (nella forma e nella sostanza) in tutte le decisioni che devono essere prese in modo obiettivo ed equanime senza discriminare alcun interlocutore per ragioni legate al sesso, all'orientamento sessuale, all'età, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche, alla razza e alle credenze religiose.

• **Trasparenza e Correttezza**

- Comunicare in maniera trasparente, adottando una forma e un contenuto di facile comprensione e appropriato per i diversi interlocutori con i quali si relaziona.
- Comunicare in modo corretto e fornendo informazioni complete.
- Le informazioni, qualora sia previsto per legge o richiesto dai soggetti, devono essere trattate in forma riservata.

• **Efficienza ed Efficacia**

- Perseguire i migliori risultati possibili, date le risorse disponibili, nel rispetto degli standard qualitativi più elevati previsti per le diverse tipologie di attività.
- Svolgere il proprio compito in maniera professionale e responsabile per raggiungere gli obiettivi concordati in maniera efficace.
- Rispettare l'orario di lavoro ed avvertire tempestivamente se per malattia o motivi emergenti non può presentarsi al lavoro:
- Comunicare i giorni di assenza e l'eventuale rientro al lavoro.

• **Dialogo**

- Prendere decisioni dopo aver ascoltato e consultato i diversi interlocutori interessati al fine di giungere a soluzioni che rispettino le aspettative legittime di tutti i "portatori di interesse" di volta in volta coinvolti nelle scelte.

[Le coperture assicurative previste per gli operatori e per gli utenti](#)



Proodos, nell'erogazione del servizio tiene conto degli obblighi connessi alla sicurezza e protezione dei lavoratori e degli utenti che saranno presi in carico. A tal fine si obbliga a redigere il piano per la sicurezza fisica dei lavoratori secondo quanto disposto dal decreto legislativo n. 81/2008 e successive modificazioni assumendosi tutti i costi della redazione. Il piano per la sicurezza sarà custodito dal proprio personale e nomina sin da ora il dott. Mario Sicignano quale responsabile.

[I rapporti con la Comunità locale e le forme di integrazione con la rete dei servizi sociali del territorio](#)

In una logica di implementazione del sistema del **Welfare Community** è indubbio che bisogna intervenire sulla creazione o rafforzamento di una rete di protezione sociale che ruoti intorno alle molteplici esigenze dell'utente. Pertanto Proodos si propone di realizzare **momenti di incontro territoriale** per la diffusione del servizio e l'individuazione di modalità operative sinergiche, che integrino l'azione assistenziale con processi di inclusione sociale. Il raccordo con la rete formale esistente sul territorio si integrerà con la rete informale che Proodos andrà a realizzare quali *Banca del tempo e Gruppi di Auto Mutuo Aiuto*. La coop. sociale, sulla base della sua esperienza, porterà le competenze maturate nella gestione di azioni a supporto dell'integrazione tra cittadini, privato sociale, enti pubblici locali per promuovere la partecipazione della comunità locale attraverso la creazione di interconnessioni tra gli attori sociali della comunità stessa, l'individuazione di luoghi e forme per il confronto di una visione condivisa dei problemi e delle soluzioni. A tal fine, Proodos si fa promotrice della costituzione di un **Osservatorio Permanente**. Saranno organizzati **workshop territoriali e tavoli tematici**. Naturalmente Proodos si muove in maniera integrata con i servizi sociali del territorio, svolgendo una funzione complementare al fine di rendere il servizio più efficace per i cittadini residenti. Il servizio considera l'accessibilità un elemento prioritario del servizio erogato. Pertanto, al fine di favorire la conoscenza del servizio sul territorio d'Ambito, Proodos prevede di organizzare: 1. Un convegno iniziale; 2. Uno sportello informativo con un numero dedicato. Il servizio sarà promosso all'interno delle parrocchie, in quanto luogo frequentato dai familiari degli utenti e sarà diffuso mediante l'inserzione sui giornali territoriali e sul sito web di Proodos. Si prevede di elaborare una *brochure informativa* sul servizio e che sarà distribuita sul territorio e mediante i canali informativi della rete di progetto. Il progetto ha l'ambizione inoltre di creare una rete tra famiglie e individui, al fine di stimolare la solidarietà fra le persone, valorizzare competenze e creare nuove occasioni di socializzazione. Per raggiungere quest'obiettivo, il servizio intende creare: 1. **n. 3 Gruppi di auto-mutuo aiuto** al fine di fornire sostegno psicologico alle famiglie; 2. La "**Banca del Tempo**": viene stimolata la cittadinanza (in primis le famiglie coinvolte) a mettere a disposizione il proprio tempo per svolgere compiti di utilità immediata per il servizio. Per garantire un'ottimale gestione organizzativa del servizio, sarà elaborato un **software** dedicato, diviso in due sezioni, una relativa al coordinamento ed una alla qualità, dove sono archiviati i reclami inoltrati dagli utenti/familiari, dall'Amministrazione aggiudicatrice e le modalità di gestione.

[Pubblicità della carta dei servizi](#)

La presente carta dei servizi sarà consegnata ad ogni utente all'avvio del servizio. Una copia è agli atti dell'Amministrazione appaltatrice. La stessa sarà pubblicata sul sito web di Proodos.



Aggiornamenti

La Carta dei servizi, in quanto strumento variabile ed adattabile nel tempo, sarà periodicamente aggiornata ogni qual volta si verifichino variazioni nell'erogazione dei servizi e, in ogni caso, annualmente. Ogni variazione o modifica nell'erogazione del servizio sarà comunicata per iscritto, da parte del coordinatore a ciascun utente.