



Revisione 01/2023

CARTA DEI SERVIZI E DELLA CITTADINANZA SOCIALE

**SERVIZIO DI EDUCATIVA TERRITORIALE E DI
TUTORAGGIO EDUCATIVO DOMICILIARE**



Gentile utente, il presente documento rappresenta la **Carta dei Servizi e della Cittadinanza Sociale** con la quale gli enti che costituiscono l'ATI intendono 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 impegnamo 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

Chiari di Bosco- soc. coop. Sociale

La cooperativa sociale "Chiari di Bosco" nasce all'interno del Consorzio Proodos di Napoli (ora coop. Sociale) con la specifica mission di creare sviluppi occupazionali sul territorio della provincia di Napoli. La compagine sociale è composta da dirigenti di cooperative sociali operanti da diversi anni e fortemente legate al territorio. Chiari di Bosco può contare sulla presenza di numerosi volontari che supportano la realizzazione di molteplici attività, in particolare quelle implementate da Proodos.

La mission di Chiari di Bosco è quella di creare sviluppi occupazionali sul territorio della provincia di Napoli (realizzazione sportello di intermediazione al lavoro per persone svantaggiate, erogazione percorsi di formazione per start up, attività con Centri per l'impiego). Inoltre la coop. realizza attività di animazione territoriale e sociale per giovani e famiglie disagiate (es. progetto "Polis Mercato"; gestione Centro Grammelot). Chiari di Bosco gestisce il Napoli WellBar sito presso la Stazione FS di Giunturco di Napoli che, oltre a fornire servizi di ristorazione e altri servizi (vendita biglietti ferroviari, ecc.) realizza progetti di inserimento lavorativo per soggetti svantaggiati e intende porsi quale luogo di incontro e di aggregazione per il territorio: potrà ospitare eventi/laboratori proposti da associazioni/enti o dai cittadini; sarà un punto di contatto per i turisti in cerca di informazioni o per altri servizi erogati in Stazione.

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.

Consorzio Co.re- Cooperazione e Reciprocità

Il **Consorzio Co.Re – Cooperazione e Reciprocità** nasce nel 2001 dall'incontro di un gruppo di cooperative sociali di tipo A e di tipo B, operanti a Napoli e in Provincia. Tutte le cooperative fondatrici del Consorzio nascono all'interno di esperienze consolidate di volontariato, laico e cattolico, sul territorio napoletano. Ad esse, nel tempo, si sono associate altre organizzazioni, che ne condividono i principi ispiratori e i valori di legalità, attenzione ai bisogni delle persone, di solidarietà, di cooperazione.

La **Cooperazione** e la **Reciprocità** sono i due elementi distintivi dell'identità del Consorzio da cui derivano la forma organizzativa, lo stile dei rapporti interpersonali, lo strumento di lavoro, la visione di società e i valori di riferimento. In quest'ottica sprona ogni singolo cittadino a sviluppare un senso di appartenenza e responsabilità verso l'intera comunità. Con la propria attività, il Consorzio cerca di *"interrompere storie di disagio"*, accogliendo la diversità e valorizzando le risorse dei destinatari. Con la sua opera contribuisce all'evolversi del concetto di solidarietà, promuovendo l'integrazione sul territorio di soggetti pubblici e privati, collettivi e individuali, del lavoro sociale e del volontariato, delle organizzazioni e delle singole persone. In questo modo favorisce il confronto tra gli operatori e la rete, curando il monitoraggio, la verifica e la valutazione costante degli interventi. Ponendo particolare attenzione alla qualità, il lavoro che ne consegue non appartiene al singolo, ma alla collegialità.

Il sorriso- Soc. coop. Sociale

Il Sorriso Società Cooperativa Sociale ONLUS è una cooperativa disciplinata dalla legge 381/91, regolamentata dal proprio Statuto e dal regolamento interno; è fondata sui principi di mutualità ed è un organismo non lucrativo di utilità sociale che realizza il proprio scopo con azioni di prevenzione, cura, riabilitazione ed integrazione sociale, attraverso la gestione di servizi sociali, sociosanitari ed educativi. La Cooperativa svolge le proprie attività avvalendosi della collaborazione di personale altamente qualificato e accuratamente selezionato; l'obiettivo generale perseguito è porre in una posizione di centralità e priorità i cittadini appartenenti alle cosiddette "fasce deboli" in linea con quanto riportato dall'art. 1 della "Leggequadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", approvata l'8 novembre 2000, con il numero 328: "La Repubblica assicura alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi sociali, promuove interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, previene, elimina o riduce le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, in coerenza con gli articoli 2, 3 e 38 della Costituzione", e dall'art. 1 comma 2 e 3 della Legge Regionale n. 11 del 23 ottobre 2007 - "Legge per la dignità sociale e la cittadinanza sociale. Attuazione della Legge n. 328/2000": "La presente legge promuove e assicura la pari dignità sociale della persona, le pari opportunità e l'effettiva tutela dei diritti sociali di cittadinanza, attraverso l'attuazione, nel rispetto del principio di sussidiarietà, di un



sistema di protezione, a livello regionale e locale, fondato sulla corresponsabilità dei soggetti istituzionali e sociali, che concorrono alla costruzione di una comunità solidale.....promuove la prevenzione, la riduzione, la rimozione delle cause di rischio, l'emarginazione, il disagio e la discriminazione in tutte le sue forme, favorendo l'integrazione e la partecipazione di tutti i membri della società.”

Nuovi Orizzonti- Soc. coop. Sociale

La Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti A.R.L. – O.N.LU.S costituita con atto del 2020, iscritta all'Albo delle Società Cooperativa con il numero C134395, con sede legale in Via De Ruggiero n.20, Brusciano (NA) p.iva 0959695121, persegue l'interesse generale della comunità, alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, ispirandosi ai principi della solidarietà. Lo scopo è prevenire e superare ogni forma di emarginazione sociale attraverso il lavoro produttivo svolto insieme dai soci lavoratori, in stretto legame con le esigenze del territorio ed in equilibrato rapporto con gli enti pubblici.

La Cooperativa si occupa:

- a) Della realizzazione di attività e dell'erogazione di servizi domiciliari di assistenza, di sostegno e riabilitazione;
- b) Di attività di assistenza per minori, con lo scopo di offrire supporto costante alle famiglie con problematicità;
- c) Di attività di assistenza per disabili, garantendo supporto a coloro che riscontrano continue difficoltà nello svolgimento delle azioni quotidiane;
- d) Dell'organizzazione e della realizzazione di attività di comunicazione socio – terapeutiche (feste, gite, iniziative sportive e culturali, ecc), di laboratorio, (pittura, scultura, disegno, musica, ecc..), di ludoteche, offrendo un servizio di aggregazione di bambini e valorizzando la funzione educativa del gioco, per uno sviluppo armonico e completo delle loro personalità;
- e) Dell'organizzazione e della realizzazione di attività di formazione e di corsi di aggiornamento professionale, nonché attività di studio, di ricerca, di aggiornamento, di consulenza, di formazione in conformità con le norme comunitarie, nazionali, regionali e provinciali anche in ambito professionale;
- f) Di attività di servizi di animazione e di intrattenimento in genere per bambini (campi estivi, giochi ludici, gonfiabili ecc.) ;

[I principi ispiratori dei nostri servizi](#)

L'ATI 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, l'ATI, 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.** L'ATI, 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, l'ATI 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

L'ATI adatterà 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

L'ATI 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 ^a 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 Rispetto dell'economicità nella gestione della struttura	Due ore di assistenza giornaliera in media per paziente 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

Economicità

L'erogazione di prestazioni presso le istituzioni scolastiche avviene sulla base di valutazioni di convenienza, adeguatezza ed economicità sia per quanto riguarda il sistema dei servizi che per quanto di specifica pertinenza dell'utente. È da sottolineare come, a fronte di una entità di interventi di tale portata, questa forma assistenziale risulti di grande economicità rispetto ad altre forme di assistenza. Per quanto di nostra competenza l'organizzazione delle attività sarà mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi e le risorse finanziarie, umane e tecnologiche saranno impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando ogni spreco.

Modalità di funzionamento del servizio



Il servizio si pone come finalità la conduzione di un servizio di assistenza educativa territoriale, che offra un programma di attività inclusive, attraverso l'elaborazione di un piano educativo individuale e di gruppo che definisca le attività per ogni ragazzo. Per i ragazzi che richiedono interventi più articolati e mirati e una presa in carico integrata viene predisposto un Piano Educativo Individualizzato.

Gli obiettivi specifici che si vogliono perseguire sono:

- Sostenere il ragazzo nei momenti di difficoltà, fornendogli gli strumenti per fronteggiarle e rimuoverle, aiutandolo quindi a scoprire le proprie potenzialità, riconoscere i propri bisogni, acquisire capacità di agire in autonomia;
- Valorizzare e potenziare le dinamiche relazionali del ragazzo all'interno della famiglia, della scuola e del tempo libero, con l'appoggio delle agenzie del territorio e con le risorse della comunità;
- Sostenere la famiglia in difficoltà educativa, mettendola in condizioni di recuperare il suo ruolo genitoriale e di operare in autonomia;
- Costruire una rete di legami tra nucleo familiare e ambientale esterno (quartiere, parrocchia, scuola ed altri servizi);
- Promuovere le capacità progettuali del ragazzo e della famiglia.

Risultati attesi:

- Sviluppo di una relazione positiva ispirata a fiducia tra gli operatori e i minori.
- Attivazione di un rapporto collaborativo tra operatori, famiglia e minore.
- Potenziamento della sinergia tra le varie agenzie del territorio: operatori Servizio Sociale, ASL, scuola, famiglia, terzo settore.
- Recupero di un numero consistente di soggetti rimotivati all'apprendimento e all'appartenenza scolastica, all'appartenenza familiare, alle relazioni positive.
- Soddisfazione del cliente.

Destinatari: Diretti: minori dai 6 ai 16 anni che necessitano di sostegno educativo e famiglie con minori in stato di disagio; Indiretti: famiglie degli utenti, scuole, terzo settore locale, istituzioni.

Attività

Le prestazioni riguardano:

Interventi educativi di gruppo. Nell'ambito del servizio di Educativa Territoriale vengono individuate le modalità più idonee per la strutturazione di uno spazio-tempo dedicato ad offrire ai ragazzi e alle ragazze la possibilità di stare in gruppo con altri della stessa fascia di età.

Attività di sostegno scolastico. Le attività si svolgeranno sia in orario scolastico che extrascolastico, sia a casa che a scuola. 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 relazione della scuola. Nelle attività di sostegno scolastico il rapporto tra operatori e ragazzi deve essere tale da rendere possibile attività di sostegno individuale adeguato alle specifiche necessità di ciascuno. In via generale tale rapporto sarà al massimo di 1 operatore ogni 5 ragazzi.

Laboratori (musica, manualità, teatro, informatica, espressività...). Le attività laboratoriali sono rivolte a stimolare e sviluppare alcune particolari forme espressive dei ragazzi che attraverso la manualità, la musica, il teatro acquisiscono maggiore fiducia in se stessi e nelle proprie capacità. Per la realizzazione delle attività laboratoriali si prevede l'impiego di operatori in possesso di adeguate competenze e abilità specifiche, si mettono a disposizione spazi adeguati allo svolgimento delle stesse e si garantisce un equilibrato rapporto operatori – ragazzi.



Attività sportive. Lo sport dentro il servizio assume una valenza educativa perché consente ai ragazzi una crescita psicofisica equilibrata.

Uscite esterne e campi estivi. Le visite guidate, le escursioni, gli incontri e gli scambi con altri rappresentano uno strumento trasversale ai diversi moduli di attività che servono a favorire la conoscenza di nuove realtà e l'incontro e il confronto con persone ed esperienze diverse. Nell'ambito del programma annuale delle attività deve essere prevista l'organizzazione di campi estivi di tipo residenziale o semi-residenziale.

Iniziative di animazione territoriale. Il servizio di Educativa Territoriale 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.

Tutoraggio Educativo Domiciliare

Gli interventi educativi domiciliari hanno lo scopo non solo di reindirizzare il minore e la famiglia verso stili di comportamento e di relazione positivi, ma anche di connettere gli schemi di comportamento spesso assunti dai bambini e dai grandi ai loro significati in termini di richieste, di bisogni e di emozioni. Prevedono un primo colloquio, una visita domiciliare da parte dell'educatore esperto, una restituzione ai genitori e alla famiglia ed incontri di monitoraggio nel tempo (**Coaching Educativo Familiare**).

Un "coach" analizza insieme ai genitori (e/o agli insegnanti se c'è necessità) la situazione del bambino o del ragazzo per una valutazione operativa, che metta a fuoco solo gli elementi essenziali per costruire una strategia di intervento efficace. Una volta individuati la situazione attuale e l'obiettivo da raggiungere, i genitori iniziano ad applicare concretamente all'interno della famiglia la strategia suggerita dal coach. La strategia è costruita ad hoc dal coach sulla base dell'originalità del problema o è frutto della ventennale esperienza nell'applicazione di interventi risultati efficaci in situazioni simili. Il **coaching in ambito educativo familiare** può essere un **percorso individuale**, che coinvolge il genitore o la coppia di genitori, e si svolge in un ciclo di incontri che variano in base alle necessità e agli obiettivi prefissati. Nel primo incontro si esamina la situazione e si ipotizza il percorso. Seguendo il metodo della **ricerca intervento** e applicando tecniche di **problem solving strategico**, si svilupperanno tre fasi:

- **Analisi funzionale e osservazione:** è necessaria e molto utile l'osservazione strutturata nel contesto familiare; essa può essere svolta con tecniche di registrazione dei dati quantitative (registrazione frequenza) e qualitative (analisi funzionale del comportamento).
- **Attuazione del programma:** esso deve essere individualizzato con tempi e modalità educative condivise con la famiglia.
- **Coaching Educativo Familiare:** si riferisce al lavoro svolto a casa. Nel contesto domestico si può intervenire direttamente illustrando ai genitori gli interventi che dovranno mettere autonomamente in atto al fine di generare un cambiamento nel proprio figlio.

Le regole di comportamento dei cittadini utenti del servizio

Per un migliore svolgimento del servizio, l'ATI 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.



Diritti dei cittadini utenti del servizio e le relative forme di tutela e garanzia in riferimento al servizio

Agli utenti che beneficiano dei servizi Chiari di Bosco 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

Chiari di Bosco 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 Chiari di Bosco. Ogni operatore è dotato di una tessera di riconoscimento in cui saranno riportate le generalità, la qualifica, i dati di Chiari di Bosco 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

L'ATI costituenda, 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 l'ATI 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 l'ATI 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, Chiari di Bosco si fa promotrice della costituzione di un **Osservatorio Permanente**. Saranno organizzati **workshop territoriali** e **tavoli tematici**. Naturalmente l'ATI 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, Chiari di Bosco 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 sui siti web degli enti dell'ATI costituenda. 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 Chiari di Bosco e sui siti web degli enti che costituiscono l'ATI.

[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.