

Carta dei Servizi

Servizio di ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA

I principi, le regole, le prestazioni, la compartecipazione alla spesa, gli standard qualitativi, le modalità per i ricorsi da parte dell'utenza.

A Cura di :
COMUNE DI CANOSA DI PUGLIA
COMUNE DI MINERVINO
COMUNE DI SPINAZZOLA

Assessorato alla Socialità
UFFICIO FAMIGLIE e MINORI

in collaborazione con:

A.T.I.

Cooperativa Sociale "**Shalom**" a.r.l.

Gestione Servizi Socio-Sanitari ed Educativi

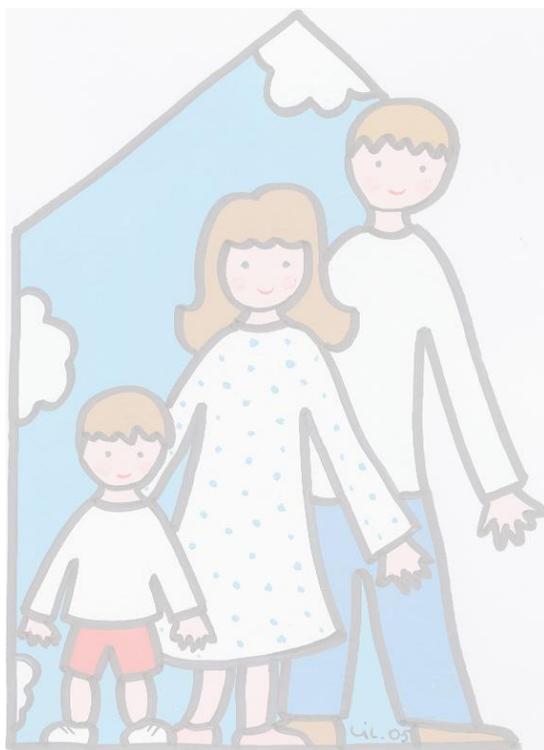
Sede legale Via Paolo poli n.5/A - 70056 Molfetta (Bari)

Tel. - Fax 080/3976170

Cooperativa Sociale **Il Sipario** a.r.l.

Sede legale Via Grottamarallo C.da Iazzo dei Preti,

70024 Gravina Di Puglia (BA)



INDICE:

Premessa.....pag. 3

Parte I: Principi e Fondamenti.....pag. 4

Finalità.....pag. 5

Parte II: Organizzazione del Servizio...pag.6

Tipologia delle prestazioni/ Personalepag.6-7

Modalità di Compartecipazione.....pag.7

Parte III: Modalità d'informazione sul servizio

.....pag.15

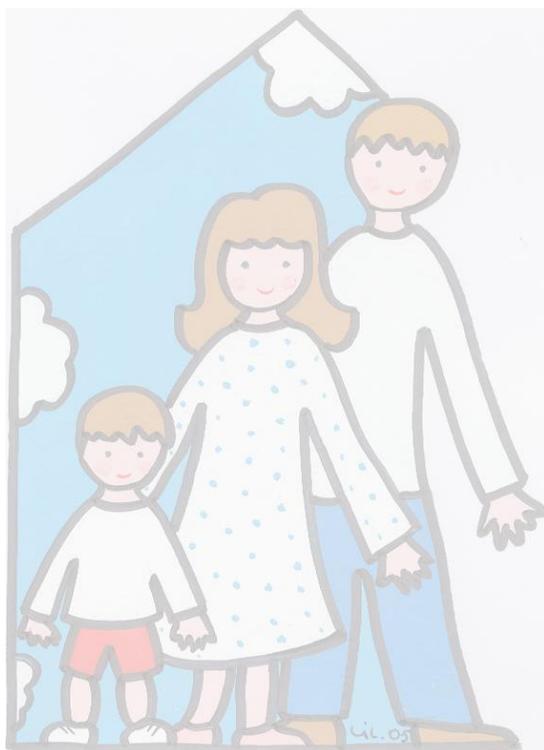
Parte IV: Qualità del Servizio.....pag.8

Modalità di partecipazione degli

utenti al controllo della qualità.....pag.8

Parte V: Procedure per la tutela degli utenti

.....pag. 9



La Carta dei servizi è lo strumento finalizzato a fornire garanzie ai cittadini che utilizzano tale servizio.

I Comuni di Canosa di Puglia, Minervino e Spinazzola e le Cooperative Sociali Shalom e Il Sipario si aprono al confronto con i propri utenti, stipulando una sorta di patto che le impegna ad assicurare determinati livelli di qualità nei servizi che vengono erogati.

Premessa

La Carta dei servizi non è tuttavia la conclusione del percorso verso la qualità, ma ne rappresenta un primo importantissimo passo: è uno strumento dinamico, suscettibile di verifiche ed aggiustamenti, i cui risultati devono essere oggetto di periodici monitoraggi e di attenta riflessione da parte dell'intera organizzazione amministrativa, in una prospettiva di miglioramento continuo e graduale.

Il documento è così strutturato:

- ✚ Parte I: Principi e Fondamenti;
- ✚ Parte II: Organizzazione del Servizio;
- ✚ Parte III: Modalità d'informazione sul Servizio;
- ✚ Parte III: Qualità del Servizio;
- ✚ Parte IV: Procedure per la tutela degli utenti.

La "Carta dei Servizi" del Servizio di Educativa Territoriale è stata redatta nel rispetto:

- del Decreto Lgs. 30/07/1999 n.286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori;
- della dichiarazione universale dei diritti del bambino, approvata dall'ONU il 20 Novembre 1959, negli art. 1/2/6/7/10;
- della legge quadro n.328/00 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi;
- della Legge Regionale n.19/06



Parte I Principi e Fondamenta

Il servizio di Educativa Territoriale si fonda sui seguenti principi:

- ✦ **UGUAGLIANZA e DIRITTO DI ACCESSO:** L'erogazione del servizio di Educativa Territoriale è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei bambini, delle bambine e delle loro famiglie. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. L'Amministrazione attraverso procedure trasparenti definisce i criteri di accesso nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio.
- ✦ **IMPARZIALITÀ:** L'erogazione del servizio è ispirata a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. A tal fine è garantita sia una chiara ed estesa informazione sulle opportunità offerte dal servizio sia la massima trasparenza nella definizione, nella applicazione e nella pubblicizzazione dei criteri di ammissione al servizio.
- ✦ **CONTINUITÀ:** Costituisce impegno prioritario l'erogazione di un servizio continuo e regolare, e la riduzione della durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile a condizioni indipendenti dalla volontà del Comune e dei soggetti gestori, in tal caso saranno adottate tutte le misure necessarie per evitare e ridurre i disagi.
- ✦ **PARTECIPAZIONE:** Al fine di promuovere una reale condivisione delle scelte educative ed organizzative viene garantito, nell'ambito delle norme e delle procedure stabilite dalle norme vigenti, il diritto di accesso alle informazioni in possesso del servizio, la presenza di organismi di partecipazione, l'istituzione di procedure di reclamo e di tutela degli utenti, la verifica e valutazione della qualità del servizio erogato.
- ✦ **EFFICACIA ed EFFICIENZA:** Il Comune ed i gestori del Servizio perseguono l'obiettivo del costante miglioramento.



Finalità

Il Servizio di Educativa Territoriale è un servizio educativo sociale di interesse pubblico di assistenza domiciliare. Obiettivo prioritario del servizio è quello di ripristinare le condizioni migliori, sotto il profilo pedagogico-relazionale, della convivenza del minore con il proprio nucleo familiare e/o con il contesto di riferimento.

Il Servizio nel quadro di una politica educativa della prima infanzia, concorre con la famiglia alla formazione, all'educazione, alla socializzazione, alla cura e alla crescita affettiva e cognitiva del minore, inserendolo gradualmente in una rete di relazioni con i coetanei e con gli adulti, nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa della persona.

Il Servizio si pone quale valido intervento di sostegno con lo scopo di:

- favorire un'armonica crescita psicofisica ed un valido supporto educativo;
- stimolare un'adeguata organizzazione familiare, che si traduca in cure adeguate ai minori;
- individuare e prevenire comportamenti e stili di vita dannosi per la salute;
- operare ed evitare lo strutturarsi di dinamiche relazionali negative di fronte ad eventi imprevisti;
- favorire la risoluzione delle difficoltà, il miglioramento delle condizioni ambientali, anche al fine di prevedere il rientro dei minori istituzionalizzati o affidati;

- favorire la permanenza del minore in ambito familiare, riducendo l'impatto delle situazioni causa di allontanamento;
- consentire l'esplicitarsi dei bisogni primari ed affettivi e rispondere ad essi con azioni efficaci di natura psico-sociale;
- facilitare e migliorare le dinamiche familiari e riorganizzare le relazioni extra-familiari;
- individuare e valorizzare le potenzialità personali, familiari e sociali, nell'ottica di favorire un loro impegno nel processo di cambiamento positivo;
- intervenire con azioni di sostegno a favore di minori già inseriti nel circuito penale, nonché i minori a rischio di devianza;
- organizzare azioni psicopedagogiche e di sostegno didattico, vigilando anche sulla frequenza scolastica, per il superamento delle carenze motivazionali e le difficoltà specifiche dell'apprendimento;
- ottimizzare la gestione del tempo creando le condizioni per una migliore fruizione dei servizi e delle strutture sportive presenti sul territorio;
- offrire sostegno alla famiglia con minori portatori di handicap, intervenendo con azioni atte a favorire l'integrazione sociale degli stessi;
- cercare, promuovere e sostenere percorsi di orientamento professionale per quei minori, delle fasce d'età più alte, che necessitano di un supporto educativo e sociale nella formazione e/o nell'inserimento lavorativo.



Parte II Organizzazione del servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa

Il Servizio di Educativa Territoriale garantisce la piena permanenza del minore in difficoltà nella sua famiglia, tramite l'intervento di operatori specializzati che seguono il minore nel suo naturale contesto relazionale garantendo altresì la *presa in carico* totale del minore, fino alla soluzione della problematica individuata.

Il Servizio di Educativa Territoriale è un servizio di assistenza domiciliare rivolto a minori e famiglie residenti nei Comuni dell'ambito Canosa di Puglia, Minervino e Spinazzola.

Modalità e requisiti d'accesso:

Possono accedere al Servizio un numero minimo di n. 18 famiglie con figli minori, residenti nei tre comuni dell'Ambito Territoriale e che si trovino in stato di disagio sociale di gravità medio – lieve, in presenza di situazioni multiproblematiche o per difficoltà anche temporanea, che incidono negativamente sull'esercizio della funzione educativa genitoriale e quindi sulla possibilità di assicurare un'armonica crescita psico – fisica ed un'adeguata socializzazione dei minori.

Avranno la priorità alla fruizione del servizio i minori che si trovano nelle seguenti condizioni:

- comportamenti devianti segnalati dal Tribunale dei minorenni o dal Servizio Sociale del Tribunale;
- inadempienza scolastica;
- gravi problematiche familiari di tipo socio-economico, psicologico, sanitario, ecc;
- difficoltà di inserimento sociale.

Per ogni utente sarà predisposto un progetto individualizzato e compilata una cartella personale contenente la storia socio - anamnestica di ogni singolo utente, dal suo ingresso, alle dimissioni dal servizio con l'indicazioni degli obiettivi a breve, medio e lungo termine da raggiungere sottoscritto dalla famiglia, dal Coordinatore della Cooperativa e dall'Assistente Sociale del Comune.

Questo momento valutativo e programmatorio dell'attività non è disgiunto dalla conoscenza delle risorse presenti sul territorio che porta, in un'ottica di servizi in rete, a proporre soluzioni ai bisogni, in modo integrato ed efficace.

Le prestazioni saranno effettuate dal **lunedì al sabato nell'arco di tempo compreso dalle 15,00 alle ore 19,00** secondo disposizioni dei Servizi Sociali, suscettibili di variazione in base alle necessità degli utenti.

Tipologia delle prestazioni

Il Servizio di Educativa Territoriale prevede le seguenti prestazioni:

- ✦ Sostegno scolastico
- ✦ Partecipazione ad attività extrascolastiche
- ✦ Inserimento in contesti di aggregazione dei genitori e dei minori
- ✦ Sostegno familiare, supporto alla coppia genitoriale
- ✦ Servizio di assistenza nonché di cura igienica del minore e degli ambienti di vita.
- ✦ Lavoro di rete con i Servizi e le agenzie educative presenti sul territorio.

Tipologie
delle prestazioni
e Personale



Personale

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa è composto dal seguente personale:

- N.1 Psicologo con funzioni di coordinamento degli interventi sociali, educativi ed assistenziali;
- N. 4 Educatori Professionali che concorrono alla realizzazione dei piani socio-educativi individualizzati;
- N. 1 Operatori socio-assistenziali che si occupano della cura degli ambienti di vita

Compartecipazione dell'utente alla spesa

Le attività del Servizio di Educativa Territoriale non si configurano come servizi pubblici a domanda individuale e, pertanto, trattandosi di attività di prevenzione e di recupero rivolte in prevalenza ad una popolazione minorile in difficoltà affettive, sociali, scolastiche, culturali ed economiche, non comportano il versamento all'Amministrazione Comunale di una quota di contributiva da parte degli utenti, né da parte degli utenti al soggetto affidatario del servizio.

Compartecipazione dell'utente alla spesa



Parte III
Modalità di informazione
sul servizio



Modalità di informazione sul servizio

Un buon servizio è quello che viene ben comunicato alla comunità in cui esso si realizzerà. Partendo da questo assunto il servizio prevede, quindi, di porre accurata attenzione alle attività di comunicazione e informazione, che saranno attuate mediante:

- Manifesti
- La Carta dei Servizi
- Strumenti informativi (brosciure, volantini, gazzettino, ecc);

<p>Standard di qualità dei servizi amministrativi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • celerità delle procedure; • trasparenza; • informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza; • flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.
<p>Standard di qualità delle condizioni ambientali e dell'organizzazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • organizzazione del servizio; • professionalità degli operatori; • aggiornamento del personale; • condivisione del progetto educativo per il bambino fra famiglia e Servizio; • continuità educativa sia con la famiglia che con gli altri servizi; • garanzia della tutela delle diversità; • orario di attivazione e modalità di erogazione del Servizio; • rapporto numerico medio educatori/minori;

Modalità di partecipazione degli utenti al qualità del servizio



Modalità di partecipazione degli utenti alla qualità del servizio

I comuni, il personale ed le famiglie sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una "gestione partecipata" del servizio.

Al fine di rendere effettiva la "gestione partecipata", garantisce un'informazione preventiva, completa e trasparente.

Le Cooperative Sociali Shalom e Il Sipario, prevedono un sistema di monitoraggio continuo della soddisfazione degli utenti e delle famiglie che usufruiscono del servizio. Tale sistema verrà impiegato per individuare interventi correttivi finalizzati a migliorare la qualità del servizio.

L'indagine verrà effettuata attraverso la somministrazione di un questionario semestrale sulla qualità.

Il questionario, concordato con l'Ufficio dei Servizi Sociali, oltre a consentire una valutazione sulla qualità, metterà a disposizione uno spazio per esprimere commenti, suggerimenti e eventuali insoddisfazioni.

Rapporti di collaborazione con le istituzioni esterne

La possibilità di migliorare la qualità della vita dei minori richiede l'intervento di molteplici professionalità e servizi. A tal fine sarà attuata una rete integrata dei servizi con il supporto del Terzo Settore.

L'integrazione del servizio con le reti informali primarie e secondarie (parentela, vicinato, reti amicali, etc), verrà realizzata con le organizzazioni del privato sociale che hanno sottoscritto il Protocollo d'intesa per la collaborazione progettuale, in forza del loro radicamento sul territorio.

Procedura per la tutela degli utenti

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

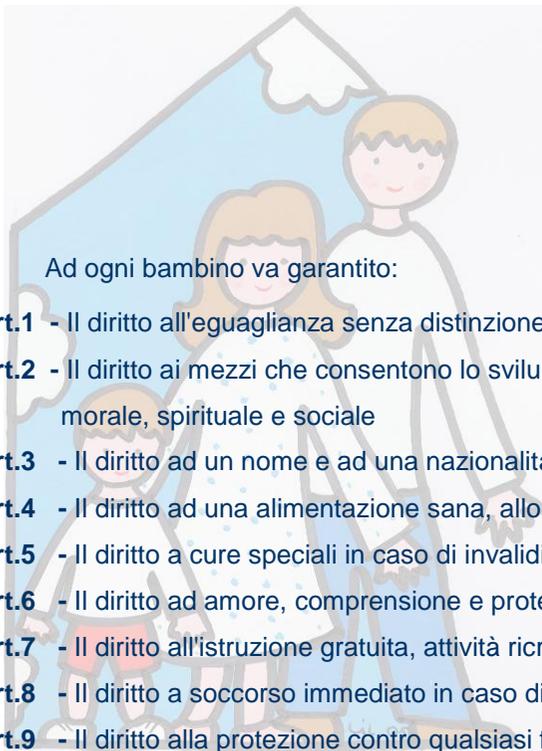
I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

I Comuni, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque entro i termini di legge.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti.

La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi

Procedura per la tutela degli utenti



Dichiarazione dei diritti del bambino

Approvata dall'ONU il 20 Novembre 1959

Ad ogni bambino va garantito:

- art.1** - Il diritto all'eguaglianza senza distinzione o discriminazione di razza, religione, origine o sesso
- art.2** - Il diritto ai mezzi che consentono lo sviluppo in modo sano e normale sul piano fisico, intellettuale, morale, spirituale e sociale
- art.3** - Il diritto ad un nome e ad una nazionalità
- art.4** - Il diritto ad una alimentazione sana, alloggio e cure mediche
- art.5** - Il diritto a cure speciali in caso di invalidità
- art.6** - Il diritto ad amore, comprensione e protezione
- art.7** - Il diritto all'istruzione gratuita, attività ricreative e divertimento
- art.8** - Il diritto a soccorso immediato in caso di catastrofe
- art.9** - Il diritto alla protezione contro qualsiasi forma di negligenza, crudeltà e sfruttamento
- art.10** - Il diritto alla protezione contro qualsiasi tipo di discriminazione ed il diritto ad un'istruzione in uno spirito d'amicizia fra i popoli, di pace e di fratellanza



**INFORMAZIONI
DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI**

Ufficio Servizi Sociali
Via G. Falcone n. 134 - Comune di Canosa di Puglia
Tel - Fax 0883/662183

Ufficio Servizi Sociali
P.zza Aldo Moro n. 6 - Comune di Minervino
Tel - Fax 0883 - 605974

Ufficio Servizi Sociali
P.zza Cesare Battisti n. 3 - Comune di Spinazzola
Tel - Fax 0883 - 681420 - 683292

ENTE GESTORE
A.T.I. Cooperative Sociali
Shalom e Il Sipario

