



CENTRO ETS
Servizi per il Sociale

*Persone
Comunità
Opportunità*

PERSONE
FAMIGLIE
COMUNITÀ
SOLIDARIETÀ
INCLUSIONE
DIRITTI
OPPORTUNITÀ

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE ADH

Interventi educativi domiciliari per minori e famiglie

Principi, impegni, modalità di accesso
e standard di qualità



DAL 1992
INSIEME PER
UNA SOCIETÀ
PIÙ INCLUSIVA

☎ Telefono 081 882 6804
✉ posta@centroets.it



www.centroets.it



www.centronlus.it

SERVIZI PER LE PERSONE
VALORE PER LE COMUNITÀ



CHI SIAMO

L'Associazione è stata fondata nel 1992 su sollecitazione di Mons. Elvio Damoli, già presidente della Caritas Diocesana di Napoli e su iniziativa del Rev. Luigi Magliulo, della Dott.ssa Ebaridi Annunziata assistente sociale, delegata cittadina Unicef e presidente AVO, del diacono Vincenzo Paolillo, delle prof.sse Annamaria Lagna e Giovanna Galante, della dott.ssa Lucia Zeppetella psicologa, del dott. Tommaso Sellaroli sociologo, delle signore Teresa Langella, Ida Pesce, Elisa Peres e Clotilde Vestuti, nonché del sig. Angelico Grilli, tutti già apprezzati operatori volontari del sociale e delle comunità parrocchiali cittadine.

Scopo iniziale dell'Associazione era di operare con la Caritas Diocesana in favore dei minori a rischio come risposta ai tanti problemi derivanti dal disagio minorile in un'area storicamente degradata e problematica sia sotto il profilo ambientale che culturale, nonché ad alto rischio e con gravi infiltrazioni della criminalità organizzata che, sempre più frequentemente, raccoglie nuovi adepti proprio tra i minori.

Grazie alla professionalità profusa, i successi riscontrati con i progetti educativi di tutela e recupero dei minori ospiti si manifestarono in brevissimo tempo, tant'è che l'Associazione si trovò a dover far fronte a richieste sempre più pressanti e numerose di vari Servizi Sociali, Tribunali e Procure dei Minorenni.

L'Associazione sensibile alle problematiche sociali, ravvisatane la necessità sulla base delle impellenti e numerose richieste, e grazie anche alla sensibilità del vescovo Mons. Salvatore Sorrentino, e grazie anche a numerosi volontari che l'affiancarono, alcuni anche di rilevante spessore professionale, economico ed umano, decise di ampliare i servizi sociali offerti ed aprire:

- Centri per famiglie in difficoltà
- Centri di Ascolto
- Centri di Formazione per operatori sociale e per coppie affidatarie
- Centri Sociale per Anziani
- Centri Sociale per persone Diversamente Abili

in locali e strutture messe a disposizione dall'Opera Pia Ricovero della Provvidenza e da vari Comuni della provincia. In pieno centro storico cittadino ed in posizione logisticamente strategica, di fronte all'ufficio postale, viene inaugurato il nuovo "quartier generale" che diviene anche base operativa, logistica e centro di prima accoglienza.

Viene creata un'equipe di supporto di alto profilo professionale, composta da psicologi, sociologi, pedagogisti, assistenti sociali, mediatori famigliari, consulenti legali, medici e fisioterapisti, cui viene affidato il compito di progettazione, supporto e coordinamento dei volontari ed operatori, del loro costante aggiornamento professionale e del continuo monitoraggio dei servizi offerti.

A questa equipe viene anche affidato il Centro di Ascolto per le famiglie in difficoltà, l'onere delle mediazioni famigliari per coppie in crisi e recentemente è stato sviluppato un nuovo progetto per il recupero dei soggetti dediti al gioco d'azzardo patologico, un problema che interessa e distrugge sempre più famiglie.

Nel 2000 l'Associazione riceve anche in comodato d'uso un bene immobile confiscato alla criminalità organizzata ed amplia ulteriormente l'offerta di servizi residenziali di accoglienza.

Nel contempo le dimensioni assunte dall'Associazione, il numero di volontari, l'ingente mole di lavoro ed i frequenti contatti con Tribunali, Procure, Servizi Sociali, Scuole e consulenti medici, nonché le problematiche legate a nuove e sempre più rigide normative ed al reperimento di risorse finanziarie, necessarie ed indispensabili al sostentamento delle strutture, del benessere dei minori ed al pagamento dei contributi previdenziali ed assicurativi, nonché dei collaboratori professionali, che proprio in attuazione di precise normative di legge hanno dovuto sostituire i volontari nelle strutture di accoglienza, mettono a dura prova la tenacia dei soci e degli operatori che, irremovibili proseguono la propria missione tra le innumerevoli difficoltà quotidiane tenendo sempre saldo il proprio obiettivo principale:

il benessere ed il recupero dei minori e delle fasce sociali deboli, disagiate e/o in difficoltà senza alcuna distinzione di ceto sociale, sesso, razza, religione, ideologia politica.

La cronica mancanza di risorse da destinare al sociale da parte delle pubbliche amministrazioni che accumulano anni di ritardi ed ingenti debiti nel pagamento delle rette di accoglienza e dei servizi

specialistici e di assistenza, costringono l'Associazione a reperire risorse economiche per il quotidiano, affidandosi anche a benefattori e quindi si ricorre a presentare la domanda per l'accesso al 5x1000, domanda prontamente accolta dall'Agenzia delle Entrate, per cui chi volesse contribuire deve semplicemente inserire il codice fiscale 94094860635 nell'apposito riquadro della sua dichiarazione dei redditi per contribuire ai nostri progetti; un gesto assolutamente semplice e gratuito per chi lo fa, ma incredibilmente importante per Noi e per la nostra Associazione, che ricordiamo è una ONLUS per cui un **organizzazione no profit** recentemente riconosciuta anche ETS.

Nel frattempo gli anni passano, centinaia di bambini vengono accolti nelle Comunità dell'Associazione, trovando amore, protezione, istruzione e, completati i percorsi di recupero, vengono o affidati a nuove famiglie affidatarie e/o adottive o rientrano nelle famiglie di origine con enorme soddisfazione degli operatori che hanno avuto la fortuna di assistere a "metamorfosi" dei bambini in alcuni casi realmente miracolose.

Man mano che i casi vengono risolti, le sinergie degli operatori e l'efficienza dell'Associazione diventano sempre più un punto di riferimento per il settore e l'Associazione, entra a far parte, quale socio fondatore, anche del coordinamento regionale CO.R.COF, nonché grazie alla fiducia guadagnata sul campo, stipula convenzioni per il tirocinio dei laureati e laureandi con numerose università italiane.

Decine di tirocinanti completano la propria formazione universitaria nelle strutture dell'Associazione acquisendo esperienza lavorativa reale, confrontandosi con gli operatori e con i problemi dei minori sotto l'attenta guida dei nostri tutor e del management.

Periodicamente l'Associazione organizza corsi di formazione professionale e di aggiornamento rivolte ad operatori del settore con riconoscimento di crediti formativi da parte di vari ordini professionali. (Assistenti Sociali, Psicologi, Avvocati, Docenti, Forze dell'Ordine)

Convegni e corsi che hanno visto la partecipazione di personalità di alto profilo e di indubbia capacità comunicativa come ad esempio Luciano Garofano biologo forense, generale dei Carabinieri e già Comandante dei RIS di Parma, di vari Presidenti dei Tribunali per i Minorenni, del Presidente Nazionale Unicef e del garante per l'Infanzia, Questori, Consoli ed Ambasciatori, ecc. ecc.

La normale evoluzione della vita, la globalizzazione mondiale, il fenomeno della migrazione che sta tragicamente interessando l'Italia non ha lasciato insensibile l'Associazione che cooperando con Prefetture, Pubbliche Amministrazioni e Centri di Prima accoglienza è intervenuta per supportare l'accoglienza e l'integrazione dei migranti stessi.

A tal proposito, presso la sede di Torre del Greco è da tempo operativo un ufficio di consulenza legale e burocratica punto di sostegno e di aiuto per i migranti e per tante famiglie del territorio supportati nel disbrigo di pratiche burocratiche e di legalizzazione, da mediatori culturali ed interpreti.

Ormai sono trascorsi 30 anni dalla fondazione, l'Associazione è cresciuta e sicuramente ha fatto grandi cose, ma tante ancora restano da fare e come è solita ripetere la nostra presidente, la dott.ssa Nunzia Ebaridi: *"sino a quando ci sarà un solo minore, una sola persona in difficoltà, Noi abbiamo il dovere morale di provare ad aiutarlo perché tutti hanno diritto ad una vita migliore"*.

I SERVIZI ATTIVI AD OGGI SONO

- | | | |
|---|---|--|
| 01. Case Accoglienza per Ragazze madri | 13. Consulenze Nutrizionali | 22. Servizi di Assistenza Domiciliare |
| 02. Case Rifugio per vittime di violenza | 14. Consulenze Psicologiche | 23. Servizi di Assistenza Educativa |
| 03. Centri Antiviolenza e Antistalking | 15. Consulenze Sociologiche | Domiciliare specialistica |
| 04. Centri contro Bullismo e Cyberbullismo | 16. Consulenze Comportamentali | 24. Servizi di Assistenza Educativa |
| 05. Centri contro la Violenza di Genere | 17. Corsi Formazione per | Scolastica specialistica |
| 06. Centri di accoglienza per Migranti | Coppie Affidatarie | 25. Servizi di Mediazione Culturale |
| 07. Centri di Educativa Territoriale | 18. Corsi Formazione Operatori Sociali | 26. Servizi di Mediazione Familiare |
| 08. Centri per le Famiglie | 19. Gestione ed Organizzazione | 27. Servizi Pronto Intervento Sociale |
| 09. Centri recupero per Ludopatie | Eventi e Spettacoli | 28. Telesoccorso |
| 10. Centri Sociali per Anziani | 20. Progetti terapeutici riabilitativi | 29. Tirocini Universitari e di |
| 11. Comunità Educative per minori | sostenuti da budget salute | formazione professionale |
| 12. Comunità Alloggio per minori | 21. Segretariato sociale | 30. Unità Mobile di strada |

PERCHÉ SCEGLIERCI ?

- Perché abbiamo fatto della nostra passione un lavoro e vantiamo 30 anni di esperienza e di impegno nel sociale e per il sociale;
- Perché affianchiamo al Vostro amore ed alla professionalità la nostra competenza;
- Perché sappiamo che il nostro progetto è il mezzo per raggiungere gli obiettivi fissati;
- Perché crediamo che il singolo sia essenziale e il gruppo sinergico vincente;
- Perché il nostro team è composto da personale altamente qualificato, specializzato e formato che viene anche aggiornato continuamente con nuove tecniche e metodologie;
- Perché tutto il team è monitorato con attenzione da supervisori e responsabili progetto per offrire soluzioni differenziate e uniche pensate proprio per il successo del progetto;
- Perché abbiamo un sistema di autocontrollo gestionale dei progetti futuristico ed efficiente e siamo certificati ISO 9001.

AMIAMO FARCI SCEGLIERE PERCHÉ:

- Adottiamo un problem solving strutturato, esaminando con attenzione tutti i punti di vista e le possibili alternative, sino ad arrivare alla proposta condivisa da tutti i soggetti coinvolti nel progetto con particolare attenzione al benessere dell'alunno;
- Amiamo affiancare con passione e concretezza le famiglie ed i docenti in fasi strategiche ed operative, comunque cruciali per lo sviluppo ed il benessere psico-fisico della persona con disabilità;
- Abbiamo affrontato tanti progetti, in svariati settori, e questo ci consente di affermare serenamente che realmente sappiamo conoscere e valutare le esigenze e le necessità del supporto sociale;
- Abbiamo solida esperienza d'impegno sociale, nonché solide basi tecniche e consulenziali, ma crediamo fermamente di poter e dovere continuare a crescere solo mettendo al centro il beneficiario del servizio, stabilendo relazioni di fiducia con l'alunno, la famiglia, i Dirigenti Scolastici, i Docenti ed i Servizi Sociali;
- Siamo una realtà profondamente radicata nei territori dove lavoriamo, ma con un'ottica e con relazioni strutturate e partnership di alto livello in campo nazionale ed internazionale, consolidate in oltre 30 anni di attività, di esperienza e d'impegno al servizio del sociale;
- Abbiamo competenze trasversali ed approfondite, che ci consentono di approcciare ogni caso con un profilo consulenziale simile ad un sarto che realizza un abito su misura;
- Non temiamo le sfide, anzi ci piace metterci in gioco e puntare ad obiettivi ambiziosi, essendo giudicati per i risultati;
- Gli interessi del beneficiario e di tutti i soggetti coinvolti nel progetto sono per noi un valore imprescindibile, per cui garantiamo la massima riservatezza possibile, una professionalità ad altissimo livello nonché un'onestà intellettuale ed un'indipendenza indiscutibili ed inoppugnabili.

CARTA DEI SERVIZI

I VALORI CHE CI ISPIRANO

Dovere dell'Eccellenza: da oltre 30 anni siamo leader nella gestione di servizi per il sociale e siamo considerati un saldo punto di riferimento. **“Il meglio o niente!”** è l’obiettivo che sin dal 1992 perseguiamo e che ancora oggi fa da linea guida e sprone per tutti coloro che lavorano con Noi. Insieme vogliamo dare il meglio ed essere i migliori nell’offerta dei servizi, nella qualità, nell’innovazione tecnologica, nella responsabilità sociale, nei rapporti sociali e con l’utenza, nella valida e costruttiva collaborazione con i nostri partner e interlocutori istituzionali e/o privati. Tutto questo in maniera duratura.

Uguaglianza e imparzialità: siamo disponibili a lavorare con tutti: adulti, anziani, minori, famiglie senza distinzione di etnia, religione, opinione politica, condizioni psico-fisiche o socio-economiche e orientamenti sessuali. Riteniamo fondamentale rispettare la “storia” di ciascuno e proporre percorsi di vita adatti al singolo individuo, valorizzando le diverse culture e rispettando usi e costumi di ciascuno favorendo integrazione ed interazione.

Rispetto e correttezza: avere rispetto significa riconoscere e dare importanza alla dignità di ciascuno e al suo lavoro, promuovendo sempre l’ascolto e il dialogo per questo ci impegniamo a rispettare la diversità delle idee, considerando la differenza tra i vari punti di vista come una ricchezza da condividere attraverso il dialogo e come strumento per raggiungere risultati migliori, prestando attenzione alle scadenze e alla puntualità nelle risposte. Ci impegniamo ad ascoltare sempre, considerando chiunque si rivolge a Noi come una persona degna di rispetto e attenzione nella consapevolezza che la nostra mission è fornire servizi per aiutare persone in difficoltà.

Flessibilità e responsabilità: la nostra flessibilità organizzativa ha consentito in questi anni a molte delle nostre attività di “servizio” di registrare notevoli miglioramenti, agevolando la *“conciliazione dei tempi di vita e di lavoro”* sia degli operatori che dei beneficiari dei servizi, oltre ad *“incrementare la competitività”* in maniera determinante e significativa consentendoci di poter estendere esponenzialmente l’offerta dei servizi. Ci impegniamo a farci carico individualmente e collettivamente, delle conseguenze delle nostre azioni con serietà, trasparenza e rettitudine, senza tradire il rapporto di fiducia e mettendo sempre il benessere della “persona al centro” di ogni nostro agire.

Rispetto e fiducia: il rispetto favorisce l’ascolto delle esigenze di tutti gli interlocutori, generando qualità del servizio e riconoscimento reciproco, per questo ci impegniamo a considerare le persone come parte di una relazione sociale stabile che attribuisce dignità, favorendo e sostenendo l’ascolto e riconoscendo ed incentivando il ruolo dei giovani come interlocutori degni di stima e considerazione, nella consapevolezza che le scelte di oggi incidono sul futuro delle nuove generazioni.

Vogliamo apportare nella vita delle persone più sicurezza e fiducia nel futuro, supportandole nei momenti e delle situazioni di difficoltà migliorandone, così, la qualità della vita e non tradendo mai quel rapporto e quel ruolo di che ci viene riconosciuto quando veniamo preferiti per l’erogazione di servizi dalle reti sul territorio e dagli utenti che ripongono in noi fiducia.

Legalità, integrità e trasparenza: operiamo nel rispetto delle leggi nazionali ed internazionali, del Codice Etico e dei regolamenti interni e ci adoperiamo affinché tutto l’équipe adotti il protocollo previsto. Ci impegniamo altresì ad offrire servizi di qualità, mantenendo rapporti corretti anche con le istituzioni pubbliche, governative ed amministrative, nonché con la cittadinanza. Le informazioni che vengono diffuse ed i servizi che eroghiamo sono sempre trasparenti, completi e comprensibili, tali in ogni caso da consentire ai Destinatari di assumere decisioni consapevoli in merito alle relazioni da intrattenere con Noi e di conoscere adeguatamente la qualità, le aspettative e le finalità dei servizi.

Riservatezza e Privacy: una collaborazione basata sulla fiducia presuppone l’assoluto rispetto e la tutela della privacy di tutti i soggetti coinvolti, nei rapporti interpersonali e nell’uso e nel trattamento delle informazioni. Pertanto raccogliamo, trattiamo e utilizziamo i dati personali solo nella misura consentita dalle vigenti leggi, dalla normativa, dai nostri regolamenti interni in conformità con i rigidi protocolli e parametri delle nostre certificazioni di qualità. Tutto lo staff dell’Associazione è formato e opera, pertanto, nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

I **soggetti beneficiari del Servizio sono persone con disabilità fisica e/o psichica** con invalidità riconosciuta al 100% con annessa indennità di accompagnamento e/o art. 3 comma 3 Legge 104/92 residenti nei Comuni afferenti all'Ambito di competenza, individuato come Ente Affidatario, assistibili presso il loro domicilio.

Il servizio viene garantito alle famiglie ed in particolare quelle nelle quali sono presenti minori per i quali la figura dell'Educatore Domiciliare può essere utile al fine di sostenere il percorso scolastico, favorire la socializzazione, sostenere la famiglia nell'educazione dei figli.

I progetti individuali vengono attivati su richiesta diretta della famiglia all'Associazione in forma privata e/o dall'Ufficio di Piano e dai Servizi Sociali territoriali in forma pubblica, tenendo conto dei bisogni della persona disabile, della famiglia e delle caratteristiche di ogni situazione.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Quella di offrire un sostegno alle famiglie offrendo loro un supporto alla persona disabile al fine di migliorare l'autonomia personale (igiene, rapporti sociali, ecc.) e garantire i supporti necessari (es. nell'effettuare i compiti scolastici, ecc.).

Il servizio offre prestazioni di carattere socio-assistenziale e socio-ricreative finalizzate a:

- **elevare** la qualità della vita della persona con disabilità e ad evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione sociale;
- **favorire** la socializzazione, l'informazione e la partecipazione a iniziative e attività culturali e ricreative;
- **sviluppare** e potenziare le capacità psico/fisiche dei soggetti portatori di handicap attraverso attività finalizzate all'autonomia;
- **garantire** alla persona portatrice di disabilità ed alla sua famiglia adeguato sostegno psicologico e psico-pedagogico, attraverso interventi personalizzati.

ATTIVITÀ

Il Servizio mira a garantire interventi educativi specialistici per l'autonomia e la comunicazione dell'alunno con potenzialità di sviluppo delle competenze nell'autonomia e nella integrazione nel contesto scolastico.

La relazione rappresenta l'elemento centrale del servizio di assistenza domiciliare, poiché qualsiasi attività effettuata nell'intervento non può prescindere dall'instaurarsi di una relazione, dal rapporto che si crea tra la persona e l'operatore.

Le attività proposte concernono i seguenti ambiti di intervento:

- Socializzazione e cura dei rapporti con i familiari e con la comunità
- Partecipazione ad attività atte a favorire l'occupazione del tempo libero
- Frequentazione a corsi e laboratori promossi sul territorio
- Brevi gite turistiche, culturali e visite a musei e biblioteche
- Disbrigo di piccole commissioni ecc.
- Sostegno nello svolgimento dei compiti scolastici per quei bambini che non trovano il giusto appoggio all'interno del nucleo familiare.

All'educatore viene chiesta anche:

- la presenza nei momenti di comunicazione con la famiglia
- la verifica (sia in itinere che finale) e la valutazione dell'intervento educativo progettato
- la partecipazione consultiva nei momenti formali di valutazione con l'Assistente Sociale.

FUNZIONAMENTO ED ORARI

Il servizio viene garantito con una cadenza definita in base al monte ore settimanale messo a disposizione e sono prestati presso l'utente da un educatore professionale.

La durata è stabilita dai Servizi Sociali del comune/ambito di riferimento o dalla famiglia, nel caso di interventi diretti dell'Associazione.

Generalmente l'intervento viene ridefinito con cadenza annuale.

FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE

L'Associazione, che vanta ben 30 anni di attività ed esperienza nel settore dei servizi sociali, per tutte le attività impiega solo ed esclusivamente operatori altamente specializzati e formati sia per i servizi che presta in proprio che per quelli in ATI con altre realtà operanti nel terzo settore in funzione dell'Ambito di competenza, per l'Assistenza Educativa Domiciliare le figure professionali impiegate sono:

- Educatori professionali;
- Animatori sociali;
- Educatori per l'infanzia (EPI);
- Esperti del linguaggio dei segni;
- Esperti da affiancare ai bambini ipovedenti o con menomazioni visive;
- Operatore socio-sanitario in numero adeguato alle necessità del servizio.

L'équipe del servizio è composta dai coordinatori e dagli educatori del servizio di assistenza domiciliare tutta l'équipe è tenuta al segreto professionale, e si impegna ad assicurare le prestazioni nel rispetto dei principi garantiti dalla legislazione italiana sulla tutela della dignità e della privacy delle persone assistite e/o delle loro famiglie.

L'Associazione, infatti, individua al suo interno dei coordinatori, con il compito di garantire il raccordo tra i diversi attori coinvolti nel progetto, principalmente i servizi territoriali di base, gli operatori e le famiglie. I coordinatori, inoltre, sono chiamati ad accompagnare i nuovi operatori nella conoscenza del servizio, garantiscono il passaggio di informazione nei casi in cui manchi la continuità educativa, monitorano e supervisionano l'andamento dei progetti individualizzati ed intervengono nei casi di criticità.

COLLABORAZIONI

Principalmente con il servizio sociale, con il personale scolastico e con i servizi specialistici, qualora il progetto lo preveda.

Il progetto individualizzato viene condiviso con l'Assistente Sociale e con le famiglie degli utenti coinvolti.

FASI DEL SERVIZIO

- **Attivazione:** A seguito della richiesta di attivazione dell'intervento domiciliare, il coordinatore assegna l'incarico all'educatore individuato, salvaguardando dove opportuno la continuità e tenendo conto delle caratteristiche della situazione e delle competenze richieste.
Nel caso in cui l'intervento venga richiesto direttamente dalla famiglia, viene stilato il contratto.
- **Gestione dell'intervento:** Gli educatori, che svolgono il loro servizio presso il domicilio dell'utente, predispongono un progetto individualizzato, che condividono con l'Assistente Sociale e la Famiglia.
Periodicamente, in modo flessibile rispetto al bisogno, l'educatore partecipa ad incontri di monitoraggio relativi all'attuazione del progetto educativo.
- **Strumenti utilizzati nel processo:**
 - **scheda di osservazione:** viene stesa dall'operatore durante i primi due mesi dall'inizio dell'intervento. Serve a raccogliere il maggior numero di elementi di conoscenza sull'utente e sul nucleo familiare in cui è inserito.

- scheda di progettazione: al termine del periodo di osservazione l'operatore stende un progetto di intervento e definisce gli obiettivi sui quali intende lavorare.
- scheda di verifica dell'intervento attuato: al termine del periodo definito per l'intervento domiciliare l'educatore verifica quanto attuato.
- **Conclusione dell'intervento:** Gli interventi hanno una durata estremamente variabile, legata al raggiungimento degli obiettivi prefissati; possono durare da alcuni mesi a diversi anni.
- **Gestione dell'intervento:** Viene misurata attraverso colloqui con l'Assistente Sociale del territorio di appartenenza dell'utente, il quale, a sua volta, si interfaccia periodicamente con la famiglia e ha una restituzione da essa rispetto ai risultati ottenuti e agli elementi che necessitano di essere ulteriormente sviluppati. Se il rapporto è privato e, quindi, diretto con la famiglia, essa esprime il grado di soddisfazione attraverso colloqui periodici con il coordinatore.

La presenza di una verifica sistematica delle fasi progettuali è determinante per il raggiungimento dei risultati attesi. Al fine di avviare processi di miglioramento della qualità del servizio è necessario prevedere sin dalla fase progettuale un confronto con i soggetti interessati. Da questo tipo di confronto potranno essere formulate ipotesi progettuali realmente adeguate alle esigenze e ai bisogni della persona, attraverso l'individuazione di obiettivi chiari e realistici.

I NOSTRI FATTORI DI QUALITÀ CERTIFICATI ISO 9001

01. Cortesia e ascolto Raccolta delle aspettative;
02. Valutazione di ingresso;
03. Elaborazione e condivisione progetto individuale;
04. Informazioni sugli interventi previsti;
05. Definizione e comunicazione orari;
06. Sicurezza;
07. Rispetto del progetto individuale;
08. Informazioni/coinvolgimento utente/famiglia - condivisione;
09. Formazione e aggiornamento;
10. Umanizzazione e Personalizzazione;
11. Completezza e chiarezza delle informazioni;
12. Rispetto della privacy e della dignità umana;
13. Informazioni, ascolto, sostegni;
14. Tutela dei diritti;
15. Verifica periodica e finale del progetto individuale;
16. Eventuale riformulazione/rinnovo del progetto individuale;
17. Semplicità dei vari adempimenti amministrativi;
18. Semplicità di inoltro del reclamo e tempo di risposta;
19. Chiarezza e disponibilità dei questionari finalizzati a rilevare il grado di soddisfazione;
20. La gestione dei reclami;
21. La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami.

GESTIONE DEGLI EVENTUALI RECLAMI

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti dei cittadini, nonché una inestimabile risorsa per l'Associazione sempre impegnata a migliorare il livello dei servizi forniti all'utenza.

Infatti l'osservazione ed i reclami servono al miglioramento continuo dei servizi e sono il segno dell'interesse per l'attività, il prodotto o il servizio offerto.

È possibile ritirare **modulo reclamo** presso i nostri uffici oppure rivolgendosi all'ente pubblico affidatario del servizio, in ogni sede di attività è disponibile un'apposita cassetta in cui inserire segnalazioni e reclami, il modulo reclami è anche disponibile online al seguente link: www.centronlus.it/reclami

Le osservazioni ed i reclami da parte dei cittadini vengono raccolti dalle segreterie delle sedi, che provvedono a trasmettere alla Direzione dell'Associazione ed ai responsabili dei servizi interessati che provvedono ad effettuare, con massima priorità e determinazione, le opportune verifiche e gli eventuali interventi risolutivi necessari provvedendo a correggere l'errore segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore; a fornire risposta scritta al cittadino che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di 15 giorni lavorativi.

La direzione dell'Associazione supervisiona e monitorizza il reclamo e l'operato del responsabile del servizio, provvedendo all'archiviazione su carta e/o su banca dati per mantenere una cronistoria di tutto ciò che succede, solo ed esclusivamente a completamento dell'iter risolutivo/verificativo.

VERIFICA DEL GRADIMENTO

L'elemento di controllo della qualità in tutte le sue dimensioni è rappresentato in primo luogo dal grado di soddisfazione del cittadino che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti: qualora questi ultimi non risultassero all'altezza verrebbero irrimediabilmente mal giudicati; è quindi importante che il servizio stesso non faccia promesse che non potrà mantenere.

Gli strumenti utilizzati dall'Associazione per monitorare il grado di soddisfazione dei servizi sono:

01. trattazione dei reclami e delle osservazioni formulate sull'attività dei servizi;
02. somministrazione di questionari strutturati alle persone che utilizzano i servizi;
03. interviste non strutturate su particolari problematiche a gruppi di cittadini fruitori.

Un secondo elemento di valutazione della qualità è rappresentato dal giudizio espresso dagli operatori che vivono il contatto diretto con la cittadinanza.

Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli operatori viene effettuato mediante: somministrazione di schede di valutazione; costituzione di gruppi di lavoro su aree tematiche predefinite finalizzati al miglioramento della qualità.

Infine è opportuna la valutazione dei rapporti con il territorio nel suo complesso da effettuarsi mediante: indagini presso "testimoni privilegiati"; associazioni dei cittadini; consultazioni.

CUSTOMER SATISFACTION – SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Le indagini per conoscere la soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) sono indispensabili se si vuole conoscere con attendibilità il grado di soddisfazione dell'utenza.

Il servizio erogato deve essere percepito in linea con le attese dell'utente.

Il centro dell'attenzione si sposta, quindi, su quanto il fruitore si aspetta di ricevere dal fornitore di servizio. È indispensabile rilevare mediante indagini, a fronte della Qualità Erogata, sia la Qualità Percepita che la Qualità Attesa.

È stato dimostrato che per conoscere il reale grado di soddisfazione dell'utente è fondamentale non limitarsi a valutare la percezione del "livello di servizio ricevuto", ma occorre confrontare questa percezione con il "livello di servizio desiderato": la misura di questo divario (gap) indica il vero grado di soddisfazione dell'utente.

Ulteriori ricerche hanno messo in evidenza l'esistenza non di una sola ma di una serie intera di aspettative contenute in una fascia di "tolleranza" delimitata da due livelli, uno superiore ed uno inferiore, che rappresentano i livelli del servizio atteso dagli utenti: un livello desiderato ed uno accettabile (adeguato).

Il livello del servizio desiderato riflette il servizio che l'utente spera di ricevere; il livello di servizio accettabile riflette, invece, ciò che l'utente giudica sufficiente per soddisfare le sue aspettative.

L'intervallo esistente tra il livello desiderato ed il livello accettabile rappresenta la zona di "tolleranza" entro la quale l'utente considera il servizio erogato comunque accettabile: ovvero, questa zona è costituita da una gamma di prestazioni del servizio considerato soddisfacente a diversi livelli.

LO STRUMENTO DEL QUESTIONARIO

I questionari rappresentano uno strumento quantitativo per rilevare le percezioni e i livelli di soddisfazione degli utenti che hanno fruito di un servizio, in modo veloce e anonimo.

Chiedendo direttamente agli utenti di rileggere la propria esperienza personale rispondendo alle domande preposte è possibile misurare il loro livello di soddisfazione in relazione ai servizi fruiti, evidenziare i *“punti di forza”* dei singoli servizi e far emergere le possibili aree di miglioramento.

Nel quotidiano ogni persona, con la sua storia e con la sua attualità assolutamente individuali, interagisce con la storia e l'attualità assolutamente peculiari del microcosmo e della società in cui vive: da questa interazione deriva la *"soddisfazione soggettiva"* che si intende rilevare con i questionari e che richiede da parte nostra la condivisione del seguente principio: *"ciò che è soggettivo non è meno reale di ciò che è oggettivo e merita pertanto la stessa attenzione e la stessa considerazione"*.

La *"soddisfazione soggettiva"* può essere definita come la risultante di un processo cognitivo che mette a confronto il reale con l'ideale; più precisamente, la distanza tra la realtà e le aspirazioni è inversamente proporzionale al livello di soddisfazione: in tal senso, la perfetta corrispondenza tra realtà e aspirazioni corrisponde a una soddisfazione assoluta.

I questionari vengono periodicamente consegnati alle famiglie ed ai docenti direttamente dagli operatori o dai responsabili del servizio, ma è anche possibile scaricarlo online al link:

www.centronlus.it/questionari

LA TUTELA DELLA PRIVACY

Dal 01.01.2004 è in vigore il D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" che sostituisce, innovandola, la precedente normativa di cui alla legge 675/1996. I dati personali cosiddetti "sensibili" sono dati idonei a rivelare "l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale" di una persona. I dati personali cosiddetti "identificativi" o comuni sono tutte quelle informazioni che consentono di individuare una persona fisica o giuridica, sia essa anche un ente o associazione (*esempio: nome, cognome, partita iva, codice fiscale, indirizzo, numeri di telefono, numero patente, eccetera*).

Gli interventi da attuare per rispettare la nuova normativa possono riassumersi:

01. nella nomina di un Titolare;
02. nella messa in sicurezza degli elaboratori utilizzati per il trattamento dei dati contro ogni possibile violazione o inficiamento del funzionamento;
03. nella trascrizione delle procedure interne da seguire;

Al momento della raccolta dei dati, l'interessato, deve ricevere informazione verbale o scritta circa:

01. le finalità della raccolta;
02. l'obbligatorietà o non del conferimento dei dati;
03. le conseguenze dell'eventuale rifiuto;
04. a chi verranno comunicati i dati;
05. i suoi diritti (l'aggiornamento, la modifica, la cancellazione);
06. gli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile del trattamento.

Il trattamento dei dati è consentito soltanto con il consenso espresso dell'Interessato.

Il Codice prevede infine l'obbligatorietà della formazione del personale incaricato del trattamento dei dati, in particolare, devono essere effettuati corsi per informare gli Incaricati del trattamento:

01. sui rischi che possono compromettere sicurezza e privacy dei dati;
02. sulla protezione dei dati personali più rilevanti;
03. sulle misure di sicurezza disponibili per prevenire eventi dannosi;
04. sulle responsabilità che ne derivano;
05. sull'aggiornamento alle misure minime previste dal Codice.

I dati debbono essere trattati in modo da ridurre al minimo i rischi, anche accidentali, di distruzioni e perdite; si deve ridurre al minimo il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

operiamo dal 1992 nel campo dei servizi per il sociale, della formazione e della progettazione di interventi educativi, culturali e territoriali. L'ente promuove percorsi rivolti ai minori, alle famiglie e alla comunità, con particolare attenzione alla crescita educativa, all'inclusione, alla valorizzazione delle capacità personali, dei territori e alla costruzione di reti territoriali solide, partecipative e partecipate.

siamo certificati



presenti ed operativi



Ambiti di Intervento



Servizi socio-educativi per minori



Formazione per operatori del sociale



Affido e mediazione familiare



Centri antiviolenza e sostegno alle famiglie



Organizzazione di eventi di solidarietà sociale



Progettazione culturale e territoriale



Laboratori ludici - didattici - educativi



Villaggi a Tema Natalizi e Campi Estivi

SEDE E CONTATTI
Associazione **CENTRO ETS**

via Montedoro 77 | 80059 Torre del Greco (NA)

Telefono 081 882 6804 | email posta@centroets.it

www.centronlus.it | www.centroets.it

Codice Fiscale 94094860635 | Partita IVA 05962981212