CARTA SERVIZI AREA MINORI
Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

Anno 2019

Carta Servizi AREA MINORI
Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

INDICE

CAPITOLO 1: Presentazione e Principi Fondamentali

1.1- Premessa
1.2- Dalla Carta dei Servizi alla Carta della Qualità
1.3- Chi siamo
1.4- Le nostre attività
1.5- Principi fondamentali

CAPITOLO 2: Assistenza ai minori ed alle famiglie: Centro di aggregazione giovanile di Lunetta, Servizio di assistenza domiciliare educativa per minori (SADM), Servizio per l'Affido di minori, Comunità Alloggio per minori

2.1- Centro di aggregazione giovanile
2.1a- Descrizione sintetica del Centro
2.1b- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico e uscita degli utenti
2.1c Modalità di funzionamento
2.1d- Personale in servizio
2.2- Servizio di assistenza domiciliare educativa per minori (SADM)
2.2a- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti
2.2b- Modalità di funzionamento e giornata tipo degli utenti
2.2c- Personale in servizio

CAPITOLO 3: Standard di qualità

3.1- Introduzione
3.2- Standard Centro di Aggregazione Giovanile

CAPITOLO 4: Tutela e modalità di reclamo

CAPITOLO 1

Presentazione e Principi Fondamentali

1.1- PREMESSA

Nel nostro Paese è in atto una difficile e complessa opera di trasformazione della Pubblica Amministrazione, volta a porre al centro dei suoi obiettivi il Cittadino, inteso come portatore di diritti e doveri, sanciti dalla Costituzione e dalle Norme.
Le numerose leggi finalizzate a rendere meno burocratico il funzionamento degli uffici, a renderli luoghi dove si trovano chiare risposte ai problemi, dove persone altamente professionalizzate si mettono al servizio dei più deboli e bisognosi, possono trovare piena realizzazione solamente a fronte di un grande cambiamento culturale, che investa sia coloro che il servizio lo chiedono (i cittadini), sia coloro che lo erogano (gli operatori), sia chi lo organizza (i gestori).
In questa logica le "Carte dei Servizi" hanno la potenzialità per rendere i diversi attori del servizio pubblico (siano essi pubblici o privati, fondazioni, aziende speciali, società non a scopo di lucro) consapevoli ciascuno del proprio ruolo, dei propri obiettivi, dei propri diritti e doveri.
Soprattutto le norme attinenti la Carta dei Servizi Sociali, intesa e realizzata come "Carta per la cittadinanza sociale", non si limitano a regolamentare l'accesso ai servizi riproducendo la logica dei soggetti erogatori, ma vengono a caratterizzarsi come "*percorso progettuale finalizzato a conseguire gli obiettivi di promozione della cittadinanza attiva*".
Di particolare rilevanza è *il processo di costruzione delle carte*. In primo luogo esso costituisce una *preziosa occasione di coinvolgimento della collettività*, con la quale potranno *essere confrontati i principi cui si ispirano le strategie di offerta, negoziati gli standard di qualità* e gli strumenti di riparazione in caso di mancato rispetto. Così facendo si potrà dar corpo all'affermazione secondo la quale le carte costituiscono un "patto" tra i comuni e i cittadini. In secondo luogo, la loro costruzione *costituisce una preziosa occasione di verifica, all'interno delle Amministrazioni, dello stato dei servizi e delle possibilità di miglioramento*, dando così corpo all'affermazione secondo la quale *le carte costituiscono uno strumento, oltre che di tutela dei cittadini, di crescita organizzativa*".

1.2- DALLA CARTA DEI SERVIZI ALLA CARTA DELLA QUALITÀ

Il Legislatore, a partire dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, ha inteso promuovere l'obbligo per ciascun soggetto erogatore di servizi pubblici di produrre delle Carte dei Servizi che contenessero almeno quattro sezioni:
- Una elencazione dei Principi Fondamentali ai quali far riferimento per qualsiasi scelta da intraprendere e consentire al contempo una valutazione generale della corrispondenza tra le priorità individuate ed il perseguimento delle finalità dichiarate. Tale approccio, spesso poco valorizzato, si inserisce a pieno titolo nella cultura della qualità totale e della valorizzazione del coinvolgimento dei cittadini e degli operatori stessi, assunta peraltro da strumenti propri dei sistemi privati, quali le norme ISO 9000 e da strumenti pubblici quali la registrazione EMAS e l'insieme delle norme sulla sicurezza raccolte nel recente Testo Unico dell'agosto 2008.
- Una presentazione dell'insieme dei servizi esistenti e delle modalità di accesso, così da consentire agevolmente ad ogni cittadino di potersi rivolgere consapevolmente alle prestazioni utili al soddisfacimento dei propri bisogni. In molti casi questa "guida ai servizi ed alle modalità di accesso" è stata spacciata per "Carta dei Servizi" mentre di questa rappresenta solamente la parte più informativa.
- L'articolazione degli Standard di qualità, impegni e programmi rappresenta il cuore della Carta dei Servivi e purtroppo è estremamente raro trovarne traccia significativa nei documenti editati in oltre un decennio di vigenza dell'obbligo normativo. Preso atto della oggettiva difficoltà tecnica, questa diffusa carenza è senz'altro da attribuire ad un deficit culturale in quanto l'effettiva realizzazione necessita della esistenza di collaudati sistemi di gestione della qualità, di auto ed etero valutazione, di meccanismi formalizzati di analisi della soddisfazione degli utenti e degli operatori, di conseguente continua revisione delle proprie attività in una logica di miglioramento continuo della qualità delle prestazioni.
- La formalizzazione dei Meccanismi di tutela e verifica pone il cittadino nelle condizioni di esprimere i propri diritti, in particolare in occasione del mancato rispetto degli standard, ottenendo risposta ed eventuale soddisfazione in tempi certi. Altrettanto importante, in una logica di partecipazione e di coinvolgimento degli

"stakeholders", sono i meccanismi di conciliazione propri della normativa lombarda ed infine la possibilità di proporre suggerimenti e proposte.

Sebbene l'esistenza della Carta dei Servizi articolata in ogni sua parte sia un obbligo legislativo dal 1995 (Legge n°273 dell'11 luglio 1995), requisito per l'autorizzazione alla erogazione di prestazioni a carattere sanitario (DPR 14/1/97) e sociale (Legge quadro 328/2000), il legislatore ha dovuto ribadire la necessità di individuare gli standard di qualità ancora nella legge finanziaria per l'anno 2008 (Legge n°244 del 24/12/2007, art.2, comma 461), ponendo l'obbligo di costruire delle nuove Carte, questa volta chiamate "Carta della Qualità", necessariamente dotate degli standard e quindi corrispondenti a quelle che erano le indicazioni e lo spirito previsti fin dal 1994.

La stessa Regione Lombardia con la Legge n°8 del 12 Marzo 2008, all'art. 9 comma 1 recita:" Le unità d'offerta sociali accreditate si dotano della carta dei servizi sociali, finalizzata ad assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e ad informare i soggetti che fruiscono della rete sulle condizioni che danno diritto all'accesso e sulle modalità di erogazione delle prestazioni, nonché sulle condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e sulle procedure per la loro tutela nei casi di inadempienza."

Nel rispetto di queste recenti indicazioni, ASPeF ha elaborato i propri standard di qualità, correlati di indicatori e modalità di verifica, sottoponendoli alla discussione ed approvazione da parte delle Associazioni di riferimento nel giugno 2008 ed inserendole, quale parte determinante, nella presente Carta della Qualità.

1.3- CHI SIAMO

ASPeF (Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia) è impresa sociale territoriale, Ente Strumentale del Comune di Mantova per la promozione e la gestione dei servizi alla persona e alla famiglia, ed ha come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini. Essa possiede personalità giuridica ed autonomia finanziaria e contabile, organizzativa, negoziale e processuale.
Il Comune di Mantova ha istituito l'Azienda a far tempo dal 1° gennaio 1998 prevedendone la durata sino al 31 dicembre 2025. L'Azienda ha sede in Mantova, P.le Michelangelo n° 1.
Dallo Statuto di ASPeF: "…Il Comune di Mantova, espressione della comunità locale, coerentemente con i principi costituzionali della solidarietà, della partecipazione, del rispetto e della valorizzazione di ogni persona, istituisce ASPef…impresa sociale territoriale…(essa) ha come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini….." (art.1, c 1-4).
Il Comune rispetta l'autonomia gestionale dell'Azienda, che deve essere amministrata e diretta secondo logiche imprenditoriali, nel rispetto dei principi dell'economicità, dell'efficacia e dell'efficienza gestionale.
L'Azienda ha l'obbligo del pareggio di bilancio, da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi, compresi i trasferimenti.

Il Consiglio di Amministrazione

- Presidente: Vinicio Fiorani
- Consiglieri: Paolo Celada
  Torresani Cristiano
  Monica Martelli
  Lucia Salemi
- Revisore dei Conti: Alessandro Zeni

1.4- LE NOSTRE ATTIVITÀ

a) **Assistenza in regime residenziale per anziani:**
Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "I. D'Este"
Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "L. Bianchi"
Alloggi Protetti – P.le Michelangelo

b) **Assistenza in regime semi residenziale per anziani:**
Centro Diurno Integrato "A. Bertolini"

c) **Assistenza in regime ambulatoriale:**
Poliambulatorio di Riabilitazione e Rieducazione Fisica, Attività Motorie Adattate, Ambulatorio Geriatrico, Ambulatorio Neurologico, Ambulatorio Cardiologico, Anestesia e Rianimazione, Radiologia

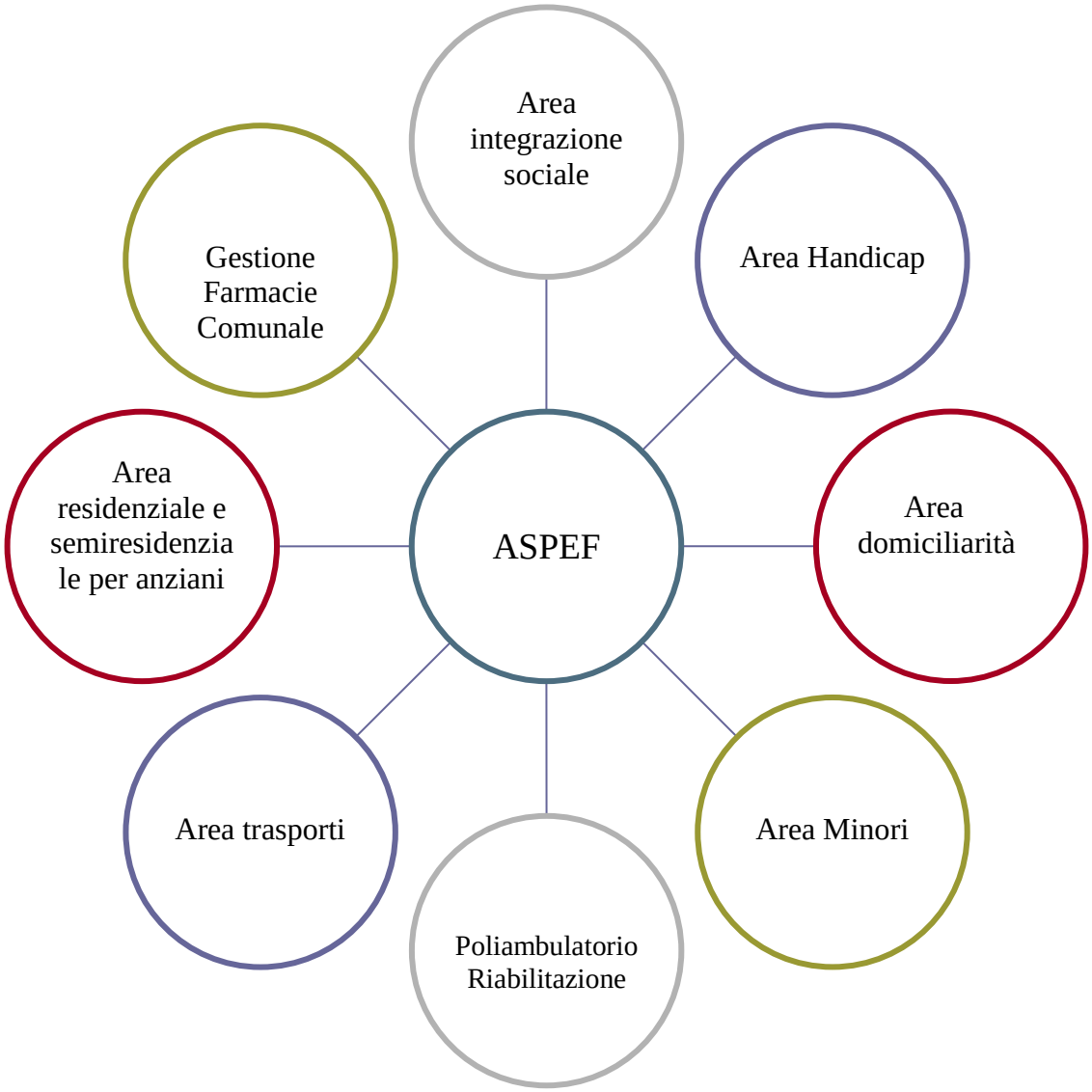
d) **Assistenza in regime domiciliare:**
Servizio di assistenza domiciliare per anziani e portatori di handicap (SAD e voucher sociale)
Servizio di erogazione di prestazioni socio sanitarie a domicilio (ADI voucher socio sanitario).

e) **Accoglienza residenziale per portatori di handicap:**
Comunità Socio Sanitaria (nota anche come Comunità Alloggio Handicap) di Viale Gorizia

f) **Attività volte alla integrazione sociale:**
Dormitorio Pubblico
Semi Pensionato
Pensionato Sociale
Agenzia di Locazione Temporanea
Studentato

g) **Assistenza ai minori ed alle famiglie:**
Centro di aggregazione giovanile di Lunetta
Servizio di assistenza domiciliare educativa per minori (SADM)
Servizio per l'Affido di Minori

h) **Gestione Farmacie Comunali:**
Centro di aggregazione giovanile di Lunetta
Servizio di assistenza domiciliare educativa per minori (SADM)
Servizio per l'Affido di Minori



1.5- PRINCIPI FONDAMENTALI

La normativa[1] richiama i soggetti pubblici e privati addetti all'erogazione di pubblici servizi a realizzare forme di trasparenza, coinvolgimento e tutela nei confronti dei Cittadini. Tra questi vi è l'obbligo di specificare i "Principi" che devono caratterizzare questi servizi.
La Direttiva articola e declina i "Principi Fondamentali" che devono sottendere qualsiasi pubblico servizio, di seguito elencati: Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione, Efficienza ed Efficacia.
A questi se ne sono aggiunti altri, ritenuti specifici per l'insieme delle attività generali di ASPeF ed altri ancora, più mirati, troveranno spazio all'interno dei singoli servizi.
I Principi Fondamentali vogliono rappresentare i valori cui si ispirano le attività quotidiane; ogni singola azione, soprattutto ogni futuro cambiamento, dovrà essere considerato prioritario e da realizzarsi nella misura in cui riesca a rendere più certi e praticati i concetti che di seguito, si vanno ad esporre.

[1] Direttiva della Presidenza del consiglio dei ministri del 27/01/94 intitolata "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici" - L. 244/2007 (Legge Finanziaria 2008) art. 2, comma 461, della che impone l'emanazione della Carta della Qualità dei Servizi quale allegato immancabile del Contratto di Servizio stipulato con l'Ente proprietario

- P**rodurre utilità sociale:** Promuovere fattori di socialità/capitale sociale (fiducia, benessere, appartenenza, sicurezza, competenze di sistema, integrazione), produrre beni non divisibili (es. relazionali, sicurezza), Creare condizioni eque per l'allocazione fruibilità/accessibilità a beni individuali:
- **Uguaglianza**: i servizi offerti si basano sul principio dei diritti fondamentali della persona e di uguaglianza dei diritti dei cittadini e delle persone a questi assimilate dalla legge, secondo l'articolo 3 della Costituzione per il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
  A questi sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato ed alle norme che regolano il funzionamento di ASPeF, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.
  L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni;
- **Rispetto della dignità della persona e tutela del diritto alla riservatezza**: ASPeF opera affinché l'accesso ai servizi ed alle prestazioni ed il loro svolgimento avvenga nel rispetto della riservatezza e della dignità umana, coerentemente con le norme relative al consenso informato. A tal fine elabora specifiche procedure, effettua momenti di formazione del proprio personale e sensibilizza tutti i soggetti che, a vario titolo, agiscono all'interno dei servizi;
- **Personalizzazione delle prestazioni**: ASPeF considera la personalizzazione delle prestazioni e dei trattamenti come fattore di fondamentale importanza etica e terapeutica, predisponendo coerenti procedure di presa in carico che coinvolgano il cittadino ed i propri aventi cura ed altresì comunica a questi le proprie valutazioni globali e gli stati di avanzamento dei progetti individuali di assistenza, cura e sostegno;
- **Imparzialità e trasparenza**: ASPeF svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità, assicurando ad ogni persona servizi e prestazioni di pari livello qualitativo in base alle priorità sanitarie e/o sociali stabilite da regolamenti resi noti a tutti gli interessati. La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale ci impegniamo, con l'Amministrazione Pubblica e con i cittadini/clienti, a dichiarare il nostro mandato e le modalità con le quali monitoriamo e valutiamo, con il concorso dei nostri interlocutori, i nostri interventi e il livello di gradimento degli stessi;
- **Continuità**: ASPeF garantisce, attraverso le proprie strutture, la regolarità e la continuità dei servizi offerti, adottando le necessarie misure per evitare i disagi derivanti dall'interruzione o dal mal funzionamento dei servizi stessi;
- **Diritto di scelta:** ASPeF, nel rispetto della legislazione vigente e compatibilmente con il requisito della appropriatezza delle prestazioni, assicura all'utente il diritto di scegliere tra tutte le strutture ed i servizi, secondo le proprie esigenze nonché in base al grado di bisogno e alla disponibilità dei posti: opera affinché l'accesso sia il più possibile semplificato, privo di appesantimenti burocratici e fornisce altresì indicazioni sull'insieme dei servizi previsti dal Piano di Zona;
- **Territorialità:** L'Azienda favorisce e promuove i legami e l'integrazione con il tessuto urbano nel quale si collocano i propri servizi. Sostiene inoltre con specifiche iniziative la volontà degli utenti di mantenere rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del proprio vissuto nonché con strutture e servizi di propria conoscenza;
- **Partecipazione**: i cittadini che usufruiscono dei servizi di ASPeF sono coinvolti riguardo al proprio intervento, nel rispetto della filosofia del servizio che considera l'orientamento ai bisogni del cittadino non solo un dovere etico ma anche un prerequisito dell'intervento in un'ottica di continua attenzione ai bisogni e di produzione congiunta dei percorsi. In questa ottica viene favorita l'attività degli organismi di volontariato, delle organizzazioni sindacali e delle associazioni di tutela nonché forme di auto organizzazione degli utenti e dei loro aventi cura;
- S**ussidiarietà e cooperazione:** L'Azienda si pone come elemento della più generale "Rete dei Servizi", definita dal piano di Zona, partecipando con le proprie strutture e le proprie risorse professionali. Favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano e a promuovere la solidarietà sociale. Gli accordi sono formalizzati da specifiche convenzioni che consentono ai volontari di offrire un servizio di sostegno e compagnia all'anziano, integrativo, e non sostitutivo dei compiti istituzionali e delle competenze attribuite al personale dipendente:
- **Efficienza ed efficacia**: La Azienda fornisce i propri servizi prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione e alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti. Si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati raggiunti.

CAPITOLO 2
Servizi e modalità di accesso

2.1- Assistenza ai minori ed alle famiglie: Centro di aggregazione giovanile di Lunetta, Servizio di assistenza domiciliare educativa per minori (SADM), Servizio per l'Affido di minori

Informazioni **Orario** **Telefono**	**Centro di Aggregazione Giovanile, Assistenza domiciliare, viale Lombardia 14/A** **Servizio Affido Minori, Piazzale Michelangelo 1** **CAG dal Lun. al Ven. dalle 14,00 alle 19,30 –** **CAG e Assistenza domiciliare 0376/372478 – 335233494**

2.1- Centro di aggregazione giovanile

Stante la particolarità del servizio, si è ritenuto opportuno riportare le finalità e gli obiettivi del servizio.

Finalità generale: Il Centro di Aggregazione Giovanile (CAG) è innanzitutto un luogo di incontro, uno spazio a disposizione dei bambini e dei ragazzi del quartiere, dove svolgere attività nel tempo libero, coltivare i propri interessi, conoscere nuovi amici ed essere aiutati negli impegni scolastici e lavorativi. Finalità generale del CAG di Lunetta è dunque quella di fornire uno spazio sia fisico che relazionale per favorire l'aggregazione dei giovani, la loro partecipazione ad attività strutturate e non, la loro educazione in funzione di un positivo processo di crescita e di una reale prevenzione del disagio giovanile. Il confronto con le figure adulte del centro e con "i pari" assume in questo contesto un valore particolarmente rilevante.

Obiettivi del servizio: Gli obiettivi specifici del CAG di Lunetta vengono declinati attraverso la rilevazione dei bisogni e la programmazione triennale. Gli obiettivi generali che indirizzano l'attività del centro sono i seguenti:

1) Promuovere, nel concreto, valori quali la solidarietà, la condivisione, l'accoglienza, il confronto, il rispetto, le regole, nell'ottica di fornire gli strumenti adeguati per la crescita e per il raggiungimento di uno stile di vita soddisfacente ed integrato. Tutto ciò attraverso una quotidiana ed autentica relazione con le figure educative che sappiano affiancare ed indirizzare l'adolescente nella ricerca di un posto nel mondo degli adulti.
2) Coinvolgere bambini, preadolescenti e adolescenti nelle attività aggregative, animative e sportive proposte, con particolare attenzione a quelli che sono ancora privi di contesti positivi ed idonei all'età o coinvolti in attività ricreative e del tempo libero a rischio di comportamenti devianti o di abuso di sostanze.
3) Sviluppare occasioni di comunicazione e relazione per i ragazzi cercando di sviluppare e favorire un forte spirito di aggregazione all'interno dei gruppi informali e formali basato tanto sulle specifiche potenzialità quanto sulle attività di gruppo.
4) Creare spazi di arricchimento culturale e di interesse.
5) Accompagnare e sostenere i percorsi formativi attraverso la valorizzazione delle risorse personali del ragazzo e aiutandolo a colmare le lacune esistenti in ambito scolastico.

2.1a- Descrizione sintetica del Centro

Il Centro di aggregazione giovanile è un servizio che si colloca nell'ambito delle offerte socio-educative rivolte ai minori e ai giovani e persegue una finalità di prevenzione del disagio e promozione del benessere attraverso interventi educativi nell'ambito dell'aggregazione, della socializzazione, della promozione culturale e sportiva, dell'apertura al territorio.

Il servizio svolge la propria attività in stretta connessione con la realtà territoriale e con le attività e i servizi dell'area minori di ASPeF. Il CAG di Lunetta è uno spazio pensato per accogliere bambini, preadolescenti e adolescenti dai sei ai diciotto anni, promuovendo per loro occasioni di crescita e formazione di aggregazione e partecipazione attiva cercando di tenere viva una rete territoriale di servizi attenta alle esigenze degli utenti.

Il servizio non cerca solo di offrire accoglienza, animazione e spazi educativi ma anche di porre attenzione al sostegno e al supporto del ruolo genitoriale. In questa logica il centro costituisce anche un servizio alle famiglie.

Il Centro, situato nel quartiere di Lunetta, è aperto nei pomeriggi dalle ore 14:30 alle ore 19:30 dal lunedì al venerdì, talvolta nelle sere e festivi.

2.1b- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico e uscita degli utenti

Il Centro è un servizio aperto al pubblico tutto l'anno. L'ingresso è libero e gratuito, attraverso una scheda di iscrizione, firmata dai genitori o chi ne fa le veci. L'ingresso può avvenire anche per invio o segnalazione. In questi casi è necessaria la contrattazione con l'utente e con i servizi a cui è in carico (comunità di accoglienza, tribunale dei minori, servizi sociali).

I tempi di accesso sono immediati per le iscrizioni libere, previo colloquio con i servizi competenti per gli invii o segnalazioni ai fini di una progettazione e programmazione ad hoc in rete con i servizi.

Il Centro, in qualche misura luogo di passaggio e transizione al fine di garantire un accesso libero e non duraturo di permanenza, non ha vere e proprie forme di uscita per gli utenti ad iscrizione libera, fatta salva la ricerca delle motivazioni dell'abbandono nel caso di situazioni di disagio.

L'abbandono da parte di utenti inviati o segnalati da agenzie sociali o giudiziarie necessita invece di specifiche azioni di verifica.

2.1c Modalità di funzionamento

Il CAG è un centro polivalente dotato di una pluralità di offerte ludiche, culturali, sportive e ricreative a carattere sia strutturato che libero:

-Attività ludiche/aggregative: giochi di gruppo, servizi estivi (Ludoteca):

-Laboratori: creativi, manuali, formativi (del legno, uso PC, teatrali, di Arte drammatica/musicali, artistici), sportivi:

-Servizio Dopo Scuola e di sostegno e recupero scolastico, in coordinamento con i docenti delle scuole del comprensorio e con i volontari della Parrocchia:

-Gite, Feste, Uscite:

-Animazione di Comunità.

Oltre alle attività interne, il centro offre una serie di servizi al Territorio:

-incontri formativi tematici (affido famigliare, genitorialità, counseling pedagogico);

-incontri di formazione per i volontari del dopo scuola;

-progettazione di interventi di comunità e individualizzati attraverso il Gruppo Interistituzionale

Inoltre il Centro è in grado di gestire interventi educativi in collaborazione con il tribunale dei minori:

-interventi di messa alla prova o mirati al reinserimento sociale per i quali il CAG deve essere in grado di assumere compiti indicati dal d.l.272 a condizione che:

- -si preveda anche un programma modulare (strutturato);
- -vi sia un accesso negoziato;
- -sia dotato di specifico personale professionale sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo e vi sia un supervisore;
- -sia attivata la rete di servizi per la progettazione non necessariamente ad esclusivo carico del CAG.

Attività del servizio: "settimana tipo"

La settimana "tipo" del CAG è strutturata in modo da alternare proposte ad accesso spontaneo con iniziative per gruppi di interesse per accedere ai quali è necessario effettuare un'iscrizione. Uno spazio importante ed ampio nella settimana è dedicato al sostegno scolastico organizzato in stretta collaborazione con la scuola elementare "Allende" dell'Istituto comprensivo "Mantova 1 – Luisa Levi" anche perché questa attività caratterizza da sempre la presenza nel centro e risponde ad un bisogno diffuso e trasversale dei bambini del quartiere.

Attività dopo-scuola: Il servizio dopo-scuola è rivolto ai minori che frequentano la scuola dell'obbligo ed è suddiviso in due fasce. La prima è quella della dei bambini della scuola elementare mentre la seconda è quella dei ragazzi della scuola media. Questo servizio intercetta un bisogno prevalentemente delle famiglie immigrate, le quali trovano difficoltà nella gestione dei compiti scolastici. Il dopo-scuola per i bambini delle elementari si svolge presso la scuola elementare "Allende" grazie ad una convenzione siglata tra Aspef e l'Istituto comprensivo di appartenenza che regola e disciplina le attività. Il numero massimo di iscrizioni è stato fissato in quattordici bambini delle varie classi. La frequenza a questo servizio è assidua e assicura risultati ottimi ed un efficacia concreta sul rendimento scolastico dei ragazzi che le frequentano. L'orario di apertura è dalle 14.30 alle 16.00 nelle giornate di lunedì, martedì e giovedì per tutto l'anno scolastico. Durante l'orario di apertura sono sempre presenti due educatori del centro che si avvalgono della collaborazione di volontari della Parrocchia di Frassine. Ognuno di loro segue gruppi di massimo tre bambini. Per fare in modo che il lavoro sia il più possibile in armonia con il

programma scolastico vengono fatte delle riunioni periodiche (con cadenza quadrimestrale) con le insegnanti delle scuole per verificare l'andamento delle attività.
Il dopo-scuola per i preadolescenti si svolge presso la sede del CAG ed è gestito e programmato dagli educatori del centro nelle giornate di mercoledì e venerdì dalle ore 14.30 alle 16.00. Questo spazio da la possibilità ai ragazzi della scuola media di imparare ad attivare un metodo di studio efficace per procedere con successo nel percorso scolastico. Grazie a questo spazio-studio il ragazzo ha la possibilità di colmare le lacune esistenti in particolari discipline e a riuscire a valorizzare le risorse personali.

2.1d- Personale in servizio

Il servizio è realizzato da una equipe formata dal responsabile ASPeF, dagli operatori della ditta a cui è stato esternalizzata l'attività socio educativa, mediante pubblica gara. Gli operatori impiegati sono in possesso del titolo di educatore professionale, o di animatore, oppure di lauree psico-socio educative.
Lo standard del personale, un educatore ogni 15 utenti, è fissato in relazione al tipo di attività programmata dal centro e al numero degli utenti presenti, tale quindi da garantire la realizzazione di una significativa atmosfera comunitaria e per favorire l'autogestione da parte degli utenti del progetto educativo.

2.2- Servizio di assistenza domiciliare educativa per minori (SADM): - Descrizione sintetica

Il Servizio Assistenza Domiciliare Educativa per Minori consiste in un intervento socio-educativo rivolto a minori, residenti nel Comune di Mantova, che si trovano a rischio di disagio socio-culturale, comportamentale e di emarginazione in modo da prevenire una possibile loro espulsione dalla famiglia o un percorso di esclusione sociale.

2.2a- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti

L'assistenza viene attivata nel tempo massimo di 20 giorni dalla segnalazione per tutti i minore autorizzati dal Comune di Mantova.
Il servizio prevede la stesura di un Progetto Educativo Individualizzato per ogni utente, che contempla fasi, almeno quadrimestrali, di verifica degli obiettivi in condivisione con l'Assistente Sociale di riferimento e con comunicazione al referente del minore assistito.
La chiusura del servizio, per trasferimento ad altro servizio o ultimato il raggiungimento degli obiettivi, viene gestita da una fase di accompagnamento.

2.2b- Modalità di funzionamento e giornata tipo degli utenti

Le attività, individualizzate nel progetto educativo, prevedono attività relative alla crescita personale, al supporto alla genitorialità e di stimolo alla creazione di rete sociale e di legami significativi.

2.2c- Personale in servizio

Ogni utente è seguito da un educatore, con l'impegno di non sostituirlo con altro operatore.

CAPITOLO 3:

Standard di qualità

3.1- Introduzione

In questo capitolo vengono elencati i fattori di qualità e gli standard relativi alle principali attività organizzate da ASPEF. Si tratta di un lavoro utile a determinare quali sono gli indicatori necessari alla valutazione del servizio, qual è lo standard di prestazione concordato tra ASPeF, Comune di Mantova ed Associazioni dei cittadini fruitori delle attività ed infine come poter misurare il raggiungimento degli obiettivi.

Il significato attribuito ai termini tecnici è direttamente desunto dalla normativa (L.273/95) secondo le seguenti declaratorie:

- **I fattori di qualità** di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.
- **Gli indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.
- **Uno standard di qualità** è un valore atteso per un certo indicatore.

Individuati i principali fattori di qualità, sono state articolate le variabili ed i parametri che li possono sostanziare riguardo alle principali attività svolte da ASPeF, trasformandoli poi in valori che l'azienda si impegna a rispettare, così come concertato con le Associazioni di riferimento.
Le modalità di misura degli standard, offrono la possibilità concreta alle Istituzioni, alle Associazioni ed ai cittadini di poter controllare in qualsiasi momento il rispetto degli impegni assunti.

3.1- Standard Centro Aggregazione Giovanile

FATTORI di QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	Misurazione
Rispetto requisiti generali	adeguato rapporto operatori/utenti	rapporto operatori-utenti 1 a 15	Scheda presenza giornaliera c/o CAG
	professionalità del personale	esistenza titoli specifici	Copia attestati in archivio
Lavoro di rete con i servizi sociali	segnalazione per sostegno economico alle famiglie	supporto richiesta contributo	Fascicolo personale
	progettazione concordata con i servizi sociali	intervento SADM	Fascicolo personale
Accessibilità	tempi di apertura	dal Lun. al Ven 14,30/19,30	Cartellini operatori
	possibilità a tutti di iscriversi	accoglienza 100% richieste	Reclami utenti
Orientamento	disponibilità di informazioni presso il C.A.G. o telefoniche	immediata	Reclami utenti
Lavoro di rete con i servizi sociali	accoglienza utenti inviati da servizi	colloquio con il potenziale utente/famiglia	Relazione del coord. c/o CAG
Partecipazione	stesura di progetti condivisi	coinvolgimento utente, famiglia, servizi sociali	Relazione operatori
	coinvolgimento delle famiglie	incontri individuali almeno 3 volte al mese	Relazione operatori
	coinvolgimento delle famiglie	almeno 1 incontro collettivo al mese	Relazione operatori
Promozione	diffusione mirata di materiale informativo	n° 10 volantinaggi	Archivio c/o CAG
	diffusione mirata di materiale informativo	n° 5 bacheche	Archivio c/o CAG
Trasparenza	presenza di un regolamento	condivisione e sottoscrizione da parte dei genitori	Presenza documento sottoscritto
Appropriatezza	verifica dei progetti	Almeno 1obiettivo b.t. raggiunto per fascia	relazioni a cadenza quadrimestrale Operatori
Partecipazione	questionari di soddisfazione	restituzione almeno 80%	Archivio c/o CAG
	Analisi questionari	diffusione risultati	Affissione in bacheca
	Valutazione risultati	incontro di analisi risultati	Verbale riunione c/o CAG
FATTORI di	**INDICATORI**	**STANDARD**	**Misurazione**

QUALITA'					
Personalizzazione		progettazione attività non strutturate		rapporto operatori utenti coerente con il progetto	Documento Programmaz. Archivio
Appropriatezza		supporto psico pedagogico		minimo 10 colloqui/anno verso utenti e famiglie	Relaz. Degli operatori archivio CAG
Coinvolgimento		formazione alle famiglie		minimo 4 incontri annui	Relaz. Degli operatori archivio CAG
Partecipazione		apertura a volontari e supporto formativo		1 incontro mensile di formazione	Verbale d'Incontro VIN+firma c/o CAG
Lavoro di rete con i servizi sociali		definizione progetti per 3 fasce d'età specifiche		almeno 1 progetto/anno per ciascuna fascia d'età	Scheda Attività archivio CAG
Efficacia		analisi e valutazione progetti		settimanale tra operatori equipe	Relazione Equipe CAG
		analisi e valutazione progetti		n° 3 annue tra operatori e direzione	Verbali incontri
		monitoraggio e analisi abbandoni		% sul totale iscritti e relazione di valutazione del caso	Relazione operatori

CAPITOLO 4

Tutela e modalità di reclamo

Tutela e partecipazione dei fruitori dei servizi: gestione dei reclami

La Azienda garantisce la funzione di tutela dei cittadini clienti dei propri servizi attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, comportamento o modalità d' intervento che abbiano negato o limitato l'accesso al servizio offerto e dichiarato nella presente Carta dei servizi.

L'interlocuzione diretta è, secondo noi, uno dei canali migliori per la gestione di queste criticità che non sono solamente un modo per gestire eventuali conflitti, bensì costituiscono parte integrante del miglioramento continuo dei nostri interventi e delle nostre strutture.

A tal fine è possibile contattare al n° telefonico 0376/357811 **oppure inviare un fax al n° 0376/360608**

È attiva anche una casella di posta elettronica il cui indirizzo è: direzione.generale@aspefmantova,it

Una volta presentato il reclamo, la direzione si riserva di analizzare lo stesso per individuarne le cause nel corso dei 10 giorni successivi, impegnandosi, comunque, a formulare una prima risposta all'indirizzo che ci verrà fornito nel reclamo.

Successivamente all'analisi del reclamo verranno attivate, se ritenute necessarie, le misure atte a modificare le criticità rilevate. In ogni caso, gli interventi andranno a integrare il piano di miglioramento previsto. Ci impegniamo a dare comunicazione formale all'utente segnalatore del disservizio sia delle azioni che degli esiti.

Annualmente verranno redatte statistiche dei reclami evidenziando le aree interessate, i processi coinvolti, le azioni intraprese, le modalità di monitoraggio di efficacia previste e gli esiti di ogni intervento.

Coerentemente con la recente Legge Regionale n° 8/2008, che modifica il sistema di tutela dei cittadini, verranno messe in pratica le nuove funzioni previste in particolare dall'art.9 comma 3, che di seguito si riporta:

"L'articolo 11 della legge regionale 11 luglio 1997, n. 31 (Norme per il riordino del Servizio sanitario regionale e sua integrazione con le attività dei servizi sociali) è sostituito dal seguente:

"Art. 11 (I diritti di partecipazione dei cittadini)

1.Le unità d'offerta si dotano di strutture e strumenti finalizzati alla costante verifica della qualità delle prestazioni, al potenziamento di ogni utile iniziativa rivolta alla umanizzazione dell'assistenza sanitaria e sociosanitaria, al mantenimento di corrette relazioni con il pubblico e con le rappresentanze dei soggetti del terzo settore.

2.Nella carta dei servizi sono definite le modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini, nonché l'indicazione dei criteri per l'accesso alle prestazioni, le modalità di erogazione delle stesse e le modalità di valutazione da parte degli utenti o delle associazioni che li rappresentano.

3. Le aziende sanitarie sono tenute ad istituire un ufficio di pubblica tutela (UPT) retto da persona qualificata, non dipendente dal servizio sanitario, e un ufficio di relazioni con il pubblico affidato a personale dipendente. Le ASL, le aziende ospedaliere ed i soggetti accreditati sono tenuti al pieno rispetto delle disposizioni della legge regionale 16 settembre 1988, n. 48 (Norme per la salvaguardia dei diritti dell'utente del servizio sanitario nazionale e istituzione dell'ufficio di pubblica tutela degli utenti dei servizi sanitari e socio-assistenziali) e della legge 7 agosto 1990, n. 241 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi). La funzione del responsabile dell'UPT ha, sotto ogni profilo, natura di servizio onorario. Il direttore generale delle aziende pubbliche provvede alla regolamentazione dell'attività dell'ufficio per le relazioni con il pubblico e garantisce le condizioni per l'esercizio indipendente dell'UPT.

4.L'UPT verifica, anche d'ufficio, che l'accesso alle prestazioni rese dalle unità d'offerta avvenga nel rispetto dei diritti degli utenti e alle condizioni previste nella carta dei servizi.

5.E' costituita, nell'ambito delle direzioni generali sanità e famiglia e solidarietà sociale della Regione, una struttura organizzativa di pubblica tutela aperta al pubblico con il compito di verificare che le aziende assicurino il libero accesso alle prestazioni da parte dei cittadini.

6.L'ASL, nell'ambito della propria organizzazione, in accordo con la Conferenza dei sindaci, individua una struttura finalizzata a promuovere o favorire i procedimenti per il riconoscimento degli strumenti di tutela delle persone incapaci, nonché dell'amministrazione di sostegno.

7.La Giunta regionale approva le linee guida relative alla organizzazione ed al funzionamento degli UPT, prevedendo forme di coordinamento tra questi e gli uffici dei difensori civici degli enti locali e della Regione.".

Modulo reclami

DATA_____

NOME _____ COGNOME_____

RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE

- ❑ UTENTE
- ❑ FAMIGLIARE
- ❑ VOLONTARIO
- ❑ ALTRO _____

RECLAMO

OGGETTO_____

DESCRIZIONE

Firma

CLASSIFICAZIONE RECLAMO (A CURA DELLA AZIENDA)

- ❑ RECLAMO CHE A SEGUITO DI VERIFICA SI DIMOSTRA PRIVO DI RISCONTRO
- ❑ RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PRODOTTO/SERVIZIO NON CONFORME
- ❑ RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PROBLEMA

OSSERVAZIONI

FIRMA