



## COMUNITA' EDUCATIVA "S. GIUSEPPE"

Comunità educative di tipo familiare per minori, con annesso Centro Diurno socio-educativo, autorizzate ed iscritte nel Registro Regionale delle strutture e dei servizi, ex art. 53 della L.R. n. 19/06 con Atto Dirigenziale n. 225 del 23/05/2007 dell'Assessorato alla Solidarietà - Settore Sistema Integrato Servizi Sociali - della Regione Puglia

## CARTA DEI SERVIZI SOCIALI DELLA COMUNITA' EDUCATIVA "SAN GIUSEPPE"

**Sede legale:** Via S. Lucia, 29/A 70053 Canosa di Puglia ( BA ) - Italy

**Sedi Operative:** Via Mentana 70053 Canosa di Puglia ( BA ) - Italy

*V Stesura del 24/09/2007*

Sede Legale e Amministrativa: Via S. Lucia, 29/A – 70053 – Canosa di Puglia – Bari

Sede Operativa: Via Mentana n. 26 – 70053 - Canosa di Puglia – Bari

Telefono: + 39/0883/661068 – Fax: + 39/0883/880319 –

[www.istitutosangiuseppe.org](http://www.istitutosangiuseppe.org) E-mail: [info@istitutosangiuseppe.org](mailto:info@istitutosangiuseppe.org)



## COMUNITA' EDUCATIVA "S. GIUSEPPE"

Comunità educative di tipo familiare per minori, con annesso Centro Diurno socio-educativo, autorizzate ed iscritte nel Registro Regionale delle strutture e dei servizi, ex art. 53 della L.R. n. 19/06 con Atto Dirigenziale n. 225 del 23/05/2007 dell'Assessorato alla Solidarietà - Settore Sistema Integrato Servizi Sociali - della Regione Puglia

### INDICE

Premessa

Presentazione dell'Ente

Mission

Organigramma dell'ente

Documenti per l'ammissione

Tipologia delle prestazioni offerte e relative modalità di svolgimento

Obiettivi prestazionali e di customer satisfaction

Informazione sui servizi

Modalità di partecipazione degli utenti al controllo

Modalità per i ricorsi

Informazione sul regolamento interno

Tariffe delle prestazioni offerte

#### **Allegati :**

Regolamento interno

Autorizzazioni

Certificazione di qualità



## COMUNITA' EDUCATIVA "S. GIUSEPPE"

Comunità educative di tipo familiare per minori, con annesso Centro Diurno socio-educativo, autorizzate ed iscritte nel Registro Regionale delle strutture e dei servizi, ex art. 53 della L.R. n. 19/06 con Atto Dirigenziale n. 225 del 23/05/2007 dell'Assessorato alla Solidarietà - Settore Sistema Integrato Servizi Sociali - della Regione Puglia

### PREMESSA

Il presente documento denominato " Carta dei servizi sociali della Comunità educativa "San Giuseppe" di Canosa di Puglia è stato redatto dall'Ente in ottemperanza alle disposizioni della Legge 8 novembre 2000, n. 328; del Decreto 21 maggio 2001, n. 308 e della Legge regionale 25 agosto 2003, n. 17 e ss.

Esso impegna l'Ente nei confronti degli utenti, le pubbliche amministrazioni e chiunque ne abbia diritto, ai sensi della vigente normativa.

Il documento, è soggetto a variazioni e/o integrazioni da parte della direzione dell'Ente con riferimento alla fase d'implementazione e definizione del servizio.

La direzione dell'Ente si riserva di modificarlo in qualsiasi momento dandone relativa comunicazione secondo le modalità previste.

La presente carta dei servizi sociali dell'Ente, si riferisce essenzialmente a tutte le attività che la Comunità Educativa offre nel settore sociale ai minori ed utenti svantaggiati e/o a rischio di esclusione. Essa prende spunto, inevitabilmente, dal sistema di Qualità certificato, ai sensi delle norme Vision 2000, e dalle buone prassi europee emerse all'interno della rete transnazionale "Askos 2000", di cui l'Ente fa parte, e dagli altri progetti europei sviluppati dall'Ente nel campo dell'educazione e della formazione.

Al presente documento, quale parte integrante dello stesso, è allegato il Regolamento interno dell'Ente.



## COMUNITA' EDUCATIVA "S. GIUSEPPE"

Comunità educative di tipo familiare per minori, con annesso Centro Diurno socio-educativo, autorizzate ed iscritte nel Registro Regionale delle strutture e dei servizi, ex art. 53 della L.R. n. 19/06 con Atto Dirigenziale n. 225 del 23/05/2007 dell'Assessorato alla Solidarietà - Settore Sistema Integrato Servizi Sociali - della Regione Puglia

### MISSION

L'Istituto Maschile S. Giuseppe di Canosa di Puglia è un ente non profit fondato nel 1951, impegnato nel sociale e nella formazione professionale, che persegue le seguenti finalità:

- garantire la salute ed il benessere psicofisico dei minori, favorendone la crescita e la maturazione individuale;
- favorire la vita di relazione e le attività socializzanti dei giovani a rischio di esclusione;
- garantire il diritto allo studio dei minori nella fascia dell'obbligo scolastico;
- promuovere la formazione professionale;
- inserire nel mondo del lavoro i beneficiari dei corsi di formazione professionale

La strategia che l'Istituto ha inteso intraprendere, per raggiungere la sua *mission*, è stata mirata:

- alla riqualificazione delle strutture esistenti, costituendo **due Comunità educative di tipo familiare**, con annesso Centro Diurno socio-educativo, denominate "**Comunità educativa San Giuseppe**", autorizzate ed iscritte nel Registro Regionale delle strutture e dei servizi, ex art. 53 della L.R. n. 19/06 con Atto Dirigenziale n. 225 del 23/05/2007 dell'Assessorato alla Solidarietà - Settore Sistema Integrato Servizi Sociali - della Regione Puglia giusta comunicazione dell'Ufficio Piano di Zona – Ambito Territoriale Distretto Socio-Sanitario n.3 AUSL BAT del 17 Agosto 2007.
- all'istituzione di un **Centro di formazione professionale** accreditato:
  - **dalla Regione Puglia** – BURP n. 9 del 18/01/2005 per l'Obbligo Formativo, Formazione Superiore, Formazione Continua e Area dello Svantaggio;
  - **dal Fondo Forma.Temp** con codice 0189.0426, per lo svolgimento di corsi per la formazione dei lavoratori temporanei.
  - **da Aica** con codice LF\_\_0055, come Test Center per lo svolgimento degli esami per il conseguimento dell'ECDL (Patente Europea del Computer)
- all'ottenimento della certificazione di Qualità Sincert ISO 9001:2000 per i settori EA 37 (settore sociale) e 38 F (settore formazione).

Sede Legale e Amministrativa: Via S. Lucia, 29/A – 70053 – Canosa di Puglia – Bari

Sede Operativa: Via Mentana n. 26 – 70053 - Canosa di Puglia – Bari

Telefono: + 39/0883/661068 – Fax: + 39/0883/880319 –

[www.istitutosangiuseppe.org](http://www.istitutosangiuseppe.org)

E-mail: [info@istitutosangiuseppe.org](mailto:info@istitutosangiuseppe.org)



## COMUNITA' EDUCATIVA "S. GIUSEPPE"

Comunità educative di tipo familiare per minori, con annesso Centro Diurno socio-educativo, autorizzate ed iscritte nel Registro Regionale delle strutture e dei servizi, ex art. 53 della L.R. n. 19/06 con Atto Dirigenziale n. 225 del 23/05/2007 dell'Assessorato alla Solidarietà - Settore Sistema Integrato Servizi Sociali - della Regione Puglia

- alla partecipazione ad una rete transnazionale, di Enti pubblici e privati, denominata **"Askos 2000"** impegnata nel campo dell'istruzione e della formazione. L'attività della rete consiste essenzialmente nell'individuazione e sperimentazione di nuove metodologie educative e dell'apprendimento. All'interno di quest'attività sono stati effettuati scambi di personale e l'Istituto ha ospitato, in più circostanze, gruppi di giovani provenienti da altri Paesi europei per workshop formativi.
- all'istituzione di un Ufficio Progettazione e Relazioni esterne, che opera in ambito nazionale ed europeo grazie alla creazione di reti nazionali ed internazionali costituite per la programmazione e gestione di progetti nel campo del sociale, dell'istruzione, della formazione e dell'inserimento lavorativo.
- L'Istituto è convenzionato con le Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi di Bari e di Urbino, con le Facoltà di Psicologia 1 e Psicologia 2 dell'Università di Roma e con l'Università "Jaume I" di Castellón, Spagna.



## COMUNITA' EDUCATIVA "S. GIUSEPPE"

Comunità educative di tipo familiare per minori, con annesso Centro Diurno socio-educativo, autorizzate ed iscritte nel Registro Regionale delle strutture e dei servizi, ex art. 53 della L.R. n. 19/06 con Atto Dirigenziale n. 225 del 23/05/2007 dell'Assessorato alla Solidarietà - Settore Sistema Integrato Servizi Sociali - della Regione Puglia

### ORGANIGRAMMA DELL'ENTE

L'organigramma dell'Ente è costituito dalle seguenti figure:

- Presidente
- Amministratore delegato con funzione di Responsabile della struttura
- Responsabile Ufficio Progettazione e della Qualità
- Responsabile servizi amministrativi
- Pedagogista
- Educatori di comunità
- Tutors
- Formatori
- Consulenti ed esperti
- Personale di servizio

Il profilo professionale dell'organigramma è garantito dal possesso, per ciascun componente, di titoli specifici e/o comprovata esperienza nel settore di riferimento.

Ai dipendenti interni dell'Ente viene applicato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dell'UNEBA- Unione Nazionale Enti di Assistenza e Beneficenza.

Al fine di offrire un servizio sempre più qualificato agli utenti e nel rispetto delle professionalità degli operatori, l'Ente garantisce annualmente la frequenza agli stessi a corsi di formazione e aggiornamento proposti dallo stesso Ente o da questo segnalati, tenuti da docenti ed esperti del settore pubblico e privato.



## COMUNITA' EDUCATIVA "S. GIUSEPPE"

Comunità educative di tipo familiare per minori, con annesso Centro Diurno socio-educativo, autorizzate ed iscritte nel Registro Regionale delle strutture e dei servizi, ex art. 53 della L.R. n. 19/06 con Atto Dirigenziale n. 225 del 23/05/2007 dell'Assessorato alla Solidarietà - Settore Sistema Integrato Servizi Sociali - della Regione Puglia

### DOCUMENTI PER L'AMMISSIONE / DIMISSIONE

L'ammissione degli ospiti in comunità è preceduta dal rilascio, a cura dell'ente pubblico, della documentazione amministrativa di seguito specificata:

- Certificato di nascita o atto equipollente
- Stato di famiglia o atto equipollente
- Certificato di vaccinazione rilasciato dal competente ufficio d'igiene
- Nulla osta scolastico, ove l'ospite sia obbligato alla frequenza
- Lettera di autorizzazione dell'Amministrazione comunale competente alla disposizione di ricovero, a cui farà seguito formale atto di delibera
- Relazione sociale di accompagnamento, a cura degli operatori comunali

Il minore s'intende ospite della comunità fino al momento della dimissione.

La dimissione del minore viene disposta dall'Amministrazione comunale competente con comunicazione scritta indirizzata all'Ente.



## COMUNITA' EDUCATIVA "S. GIUSEPPE"

Comunità educative di tipo familiare per minori, con annesso Centro Diurno socio-educativo, autorizzate ed iscritte nel Registro Regionale delle strutture e dei servizi, ex art. 53 della L.R. n. 19/06 con Atto Dirigenziale n. 225 del 23/05/2007 dell'Assessorato alla Solidarietà - Settore Sistema Integrato Servizi Sociali - della Regione Puglia

### TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI OFFERTE E RELATIVE MODALITA' DI SVOLGIMENTO

L'Ente offre servizi "consolidati" e "sperimentali" di tipo:

➤ **Residenziale**, con pernottamento presidiato, dei minori ospiti nella struttura.

L'attività residenziale è garantita, di norma, fino al giorno prefestivo. Per esigenze dei minori e/o degli Uffici pubblici competenti o della famiglia, la comunità potrà garantire il servizio festivo previo specifico accordo tra le parti e comunque compatibilmente alle esigenze della comunità che saranno valutate caso per caso dall'equipe degli educatori.

Il servizio prevede:

- somministrazione di colazione, pranzo, merenda e cena
- pernottamento dei minori presidiato almeno da un educatore
- servizio lavanderia e stireria degli indumenti personali degli ospiti
- servizio lavanderia e stireria della biancheria della comunità
- fornitura di cancelleria per la scuola
- attività didattica di doposcuola
- attività ludica organizzata e terapia occupazionale
- trasporto, con servizio navetta, tra l'abitazione del minore e la comunità e viceversa

➤ **Semiresidenziale** è previsto il trasporto degli ospiti residenti fuori del Comune con autonomo servizio navetta.

Il servizio prevede le stesse prestazioni di quello di tipo residenziale ad eccezione della cena e del pernottamento.

➤ **Home maker**, offerti dal personale dell'Ente, qualora l'amministrazione comunale ritenga di far seguire un minore, o un gruppo familiare, presso la propria abitazione.

In tali casi il servizio sarà assicurato concordando con gli operatori comunali le prestazioni da svolgere presso l'abitazione dell'utente.

➤ **Ospitalità di gruppi familiari** quando sia necessario, per contingenti e transitori motivi.



## COMUNITA' EDUCATIVA "S. GIUSEPPE"

Comunità educative di tipo familiare per minori, con annesso Centro Diurno socio-educativo, autorizzate ed iscritte nel Registro Regionale delle strutture e dei servizi, ex art. 53 della L.R. n. 19/06 con Atto Dirigenziale n. 225 del 23/05/2007 dell'Assessorato alla Solidarietà - Settore Sistema Integrato Servizi Sociali - della Regione Puglia

Tale servizio prevede, dopo una fase di prima accoglienza, il reinserimento del gruppo famiglia, o parte di esso, nel proprio contesto sociale, con il monitoraggio degli operatori della struttura.

➤ **Soggiorni estivi** destinati ai minori interni ed esterni all'Ente.

Il servizio viene espletato portando i minori ospiti in località balneari e facendo rientro nella struttura in giornata.

**La struttura è dotata del manuale di Autocontrollo per l'igiene degli alimenti – Sistema H.A.C.C.P. in ottemperanza del D.Lgs 155/97**



## COMUNITA' EDUCATIVA "S. GIUSEPPE"

Comunità educative di tipo familiare per minori, con annesso Centro Diurno socio-educativo, autorizzate ed iscritte nel Registro Regionale delle strutture e dei servizi, ex art. 53 della L.R. n. 19/06 con Atto Dirigenziale n. 225 del 23/05/2007 dell'Assessorato alla Solidarietà - Settore Sistema Integrato Servizi Sociali - della Regione Puglia

### OBIETTIVI PRESTAZIONALI E DI CUSTOMER SATISFACTION

La Carta dei servizi rappresenta per l'utente una garanzia di qualità e non solo uno strumento di conoscenza dei servizi erogati.

Difatti, la presente Carta dei servizi, oltre a comunicare efficacemente i servizi ed i relativi standard, rappresenta per l'utente anche una garanzia di qualità per i seguenti motivi:

- consente una precisa individuazione dei servizi esigibili che vengono dichiarati in dettaglio,
- garantisce al cliente, mediante le necessarie fasi di manutenzione ed aggiornamento dello strumento, una costante tensione dei Servizi al miglioramento continuo degli standard prestazionali, in termini di efficacia ed efficienza;
- favorisce, mediante le indagini di "customer satisfaction", un costante ascolto delle ragioni e delle esigenze dei clienti, stimolandone la partecipazione e la capacità propositiva al fine di innovare ed adeguare costantemente i servizi erogati;
- fornisce al cliente uno strumento fondamentale per verificare l'applicazione dei principi di imparzialità, uguaglianza, pari opportunità, caratteristiche fondanti e distintive del servizio sociale.

In tale ottica la **customer satisfaction** si propone di misurare il grado di soddisfazione dei clienti rispetto alla qualità dei servizi offerti.

Obiettivo del documento è definire gli standard prestazionali sei servizi offerti dall'Ente.

Per soddisfare gli standard prestazionali richiesti sono indicate anche le "prestazioni attese", ovvero risultati di performance prestazionale misurabili anche strumentalmente.

L'Ente, in una logica continua qualità, si pone l'esigenza di assicurare un'azione complessa e coordinata di qualificazione dei servizi

L'obiettivo di un'organica definizione degli standard qualitativi e funzionali dei servizi socio educativi, presuppone un processo graduale, che parta dalla condivisione di standard prestazionali comuni dei Servizi Sociali per arrivare alla realizzazione di un sistema di accreditamento dei soggetti che erogano prestazioni socio-assistenziali, dando luogo ad un meccanismo di monitoraggio e valutazione delle attività e dei risultati.

Gli standard previsti sono:

- ricevere annualmente non più di 2 reclami da parte delle amministrazioni comunali
- predisporre azioni correttive condivise dall'amministrazione comunale entro 5 giorni dal reclamo
- non ricevere più di 1 reclamo dalla stessa amministrazione comunale
- non ricevere reclami dagli organi di giustizia minorili
- predisposizione definitiva del programma educativo di intervento personalizzato entro 30 giorni dalla data di ammissione



## COMUNITA' EDUCATIVA "S. GIUSEPPE"

Comunità educative di tipo familiare per minori, con annesso Centro Diurno socio-educativo, autorizzate ed iscritte nel Registro Regionale delle strutture e dei servizi, ex art. 53 della L.R. n. 19/06 con Atto Dirigenziale n. 225 del 23/05/2007 dell'Assessorato alla Solidarietà - Settore Sistema Integrato Servizi Sociali - della Regione Puglia

- gradimento medio ottenuto dai questionari compilati dalle famiglie degli ospiti superiore al 65%
- gradimento medio ottenuto dai questionari compilati dagli ospiti superiore al 65%

### Il progetto educativo

L'inserimento del minore nella struttura, come previsto dal Regolamento interno, prevede le seguenti fasi di accoglienza:

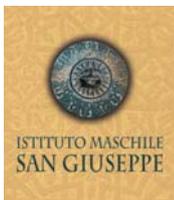
**Precolloquio di conoscenza** con la presenza del minore, dei genitori e degli operatori dei Servizi Sociali del Comune di provenienza, in cui si concorda la gradualità e personalizzazione dell'ammissione e la preparazione del minore al temporaneo allontanamento dalla famiglia.

**Colloquio di presa in carico** in cui si condividono le fasi progettuali con la famiglia ed il minore.

### Programma d'intervento

L'équipe educativa definisce, previo **coordinamento con i Servizi Sociali** finalizzato all'individuazione degli obiettivi individuali e di lavoro sulla famiglia, un programma di intervento personalizzato per ciascun minore che prevede:

- **Conoscenza** degli ambienti della casa alloggio, informazione sull'organizzazione che regola la comunità, avviamento alla gestione della vita quotidiana.
- **Socializzazione** dell'ospite attraverso attività di gruppo di tipo sportivo o ludico-ricreativo.
- **Autonomia** Responsabilizzazione dei minori attraverso l'affidamento di piccoli incarichi all'interno del gruppo.
- **Sostegno scolastico** con il costante supporto degli educatori.
- **Supporto psicosociale individuale e di gruppo.**
- **Supporto psicosociale alla famiglia.**
- **Monitoraggio**, con valutazione periodica, da parte dell'équipe per verificare, con i Servizi Sociali, l'evoluzione del progetto educativo.



## **COMUNITA' EDUCATIVA "S. GIUSEPPE"**

Comunità educative di tipo familiare per minori, con annesso Centro Diurno socio-educativo, autorizzate ed iscritte nel Registro Regionale delle strutture e dei servizi, ex art. 53 della L.R. n. 19/06 con Atto Dirigenziale n. 225 del 23/05/2007 dell'Assessorato alla Solidarietà - Settore Sistema Integrato Servizi Sociali - della Regione Puglia

### **INFORMAZIONE SUI SERVIZI**

L'informazione sui servizi resi avviene con le seguenti modalità, anche alternative:

- Affissione della Carta servizi e Regolamento interno all'interno della sede legale della struttura
- Consegna alle Amministrazioni con le quali si hanno rapporti professionali
- Inserzione sulle pagina web dell'Ente

### **MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL CONTROLLO**

Al fine di favorire la partecipazione degli utenti alla qualità dei servizi offerti, l'Ente ha predisposto i seguenti strumenti di controllo e monitoraggio che vengono somministrati semestralmente (Giugno e Dicembre) come specificato dal "Regolamento interno" della comunità che costituisce allegato alla presente carta dei servizi:

- Questionario di gradimento ospite sulla comunità
- Questionario di gradimento ospite su educatori

### **MODALITA' PER I RICORSI**

Qualora dovessero presentarsi dei ricorsi per difformità rispetto a quanto enunciato dalla presente Carta dei servizi, gli aventi diritto possono presentare alla direzione dell'Ente una memoria in carta semplice. In tale circostanza si apre la procedura operativa di difformità stabilita nel Sistema di qualità previsto dall'Ente.

Al termine della stessa, la direzione dell'Ente è tenuta a fornire risposta in forma scritta.

### **INFORMAZIONE SUL REGOLAMENTO INTERNO**

Il Regolamento interno predisposto dall'Ente viene portato a conoscenza degli utenti e della collettività attraverso le seguenti modalità alternative:

Affissione presso la sede legale



## COMUNITA' EDUCATIVA "S. GIUSEPPE"

Comunità educative di tipo familiare per minori, con annesso Centro Diurno socio-educativo, autorizzate ed iscritte nel Registro Regionale delle strutture e dei servizi, ex art. 53 della L.R. n. 19/06 con Atto Dirigenziale n. 225 del 23/05/2007 dell'Assessorato alla Solidarietà - Settore Sistema Integrato Servizi Sociali - della Regione Puglia

Deposito presso la sede/i operativa/e

### TARIFFE DELLE PRESTAZIONI OFFERTE

Il corrispettivo delle prestazioni offerte dall'Ente viene corrisposto dalle Amministrazioni Comunali che provvedono al ricovero degli ospiti in Comunità.

Le tariffe delle prestazioni offerte dall'Ente sono concordate, fino ad attuazione del regolamento regionale di applicazione, tra l'Ente e l'Amministrazione pubblica competente.

Non sono previsti, di regola, interventi integrativi da parte degli utenti e delle loro famiglie.

La contabilità viene dall'Ente presentata all'Ufficio Servizi sociali competente, al termine di ogni mensilità.

Ai fini della suddetta contabilità, questa comunità considera << **effettiva presenza** >> "il periodo di sospensione estivo, le eventuali assenze domenicali, per festività infrasettimanali, natalizie, pasquali e civili previste dal calendario scolastico", e comunque la retta giornaliera è contabilizzata fino alla data di dimissione dell'ospite formalizzata per iscritto dall'Amministrazione competente.

Canosa di Puglia, 24 Settembre 2007