

Comunità Educativa

**HOPE**

Via delle Gravare – CIVITELLA ALFEDENA (AQ)

## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Comunità Educativa "HOPE" è uno strumento che fornisce agli utenti, secondo una accezione ampia, tutte le informazioni essenziali sui servizi offerti dalla Comunità.

La Carta dei Servizi è predisposta secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed è conforme alla legge-quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (Legge n. 328/2000) che all'art. 13 che prevede appunto la Carta dei Servizi Sociali al fine di tutelare le circostanze soggettive degli utenti. Si rivela utile a:

1. fruire in modo più consapevole i servizi;
2. migliorare la qualità del servizio offerto e aumentare la fiducia dei cittadini verso la struttura;
3. rendere trasparente lo sforzo compiuto dal personale della struttura, per fornire un servizio sempre più efficace.

Si rivolge:

1. agli Enti e alle Istituzioni che si occupano, secondo gradi di responsabilità diversa, del progetto di tutela del minore e del suo temporaneo collocamento in Comunità;
2. ai minori ospiti della struttura e alle loro famiglie.

La Carta dei Servizi è sempre consultabile, esposta nella sede della Comunità.

### **FINALITA' E DESTINATARI DEL SERVIZIO**

---

La Comunità Educativa "Hope" è una struttura residenziale, che ospita minori assistiti da un'équipe di personale qualificato, con finalità educative e sociali, assicurate in forma continuativa, durante le 24 h per 365 gg all'anno. La Comunità Educativa accoglie minori da 3 a 18 anni; sia minori stranieri non accompagnati, sia minori provenienti da famiglie in circostanze particolarmente problematiche, per i quali il Tribunale per i Minorenni e i Servizi sociali del territorio competente hanno disposto il temporaneo allontanamento in Comunità Educative e minori con procedimenti penali in corso. In assenza di decreto, l'accoglimento del minore può avvenire anche mediante richiesta diretta del Servizio Sociale competente. La Comunità Educativa accoglie minori da qualsiasi parte d'Italia. La Comunità si fa carico dei minori in situazioni di grave difficoltà socio esistenziale, offrendo ambienti residenziali curati, di tipo familiare ed interventi finalizzati a salvaguardare il loro benessere fisico e psichico nel rispetto delle esigenze affettive ed emotive di ciascuno. In dettaglio le finalità principali:

**OfH** srl – Opportunities for Health  
**Comunità Educativa per minori**

Via Cesare Battisti 151, 05100 Terni - ofh@tiscali.it

i) accogliere i minori, rispondere tempestivamente alle esigenze primarie garantendo loro un supporto allo sviluppo anche emotivo e favorire l'acquisizione di competenze in tutti gli ambiti dello sviluppo stesso;

ii) valutare il loro stato di salute psico-fisico e determinare gli eventuali interventi di sostegno e di recupero;

iii) collaborare con l'Ente affidatario alla definizione del progetto di collocamento del minore all'uscita dalla Comunità.

Durante la permanenza in Comunità, vengono raccolte le osservazioni e le valutazioni sullo sviluppo psico-fisico del minore. Questi dati ed informazioni, costituiscono un contributo utile al Tribunale per i Minorenni ed ai Servizi Sociali competenti, coinvolti nella definizione del Progetto Educativo Personalizzato (PEP) per il minore, ossia un percorso educativo strutturato, nello stesso tempo duttile e modificabile.

## **PROGETTO EDUCATIVO PERSONALIZZATO (PEP)**

---

Il Progetto Educativo Personalizzato (PEP) rappresenta uno strumento indispensabile, in quanto permette di individuare modalità di lavoro ed obiettivi a breve e lungo termine. Il PEI verrà delineato sulla base del profilo del minore: a livello sanitario, sociale e psicologico. Verranno altresì individuati gli obiettivi intermedi di crescita personale in riferimento alla situazione particolare e adeguati al tempo di permanenza. Per quanto riguarda le attività da svolgere all'interno della struttura si procederà alla valutazione iniziale delle abilità possedute dal minore e delle sue caratteristiche peculiari, come temperamento, livello intellettuale, sensibilità, interessi... e sulla scorta dei risultati, si procederà alla stesura di un piano di intervento individualizzato. Esso conterrà indicazioni pratiche e dettagliate degli interventi educativi, connessi a ciascuna delle aree, al fine di potenziare e stimolare quelle più carenti. Verrà monitorato l'andamento rispetto al raggiungimento degli obiettivi e verranno proposte eventuali e opportune modifiche al piano individualizzato, periodicamente, durante la verifica con gli operatori della Comunità e nel rapporto con i Servizi Sociali competenti.

## **GIORNATA TIPO DEL MINORE**

---

- Sveglia, igiene personale, riordino spazi personali:
  - Ore 6,30/7,00 (durante il periodo scolastico/di formazione o di lavoro)
  - Ore 9,30/10,00 (durante il periodo di chiusura delle scuole e nei giorni pre-festivi)
- Colazione:
  - Ore 7,00
  - Ore 10,00
- Avvio alla scuola/corsi di formazione professionale/attività programmate ricreative o di interesse socio-educativo/servizi (dentro o fuori la struttura):
  - Ore 7,30
  - Ore 10.30
- Rientro in comunità dei minori:
  - Ore 13,00/13,30
- Preparazione pranzo/pranzo/riordino cucina:
  - Ore 13,30/14,30
- Tempo libero:
  - Ore 14,30/15,30
  - Ore 14,30/17,00
- Tempo di studio e/o attività didattico-formative:

- Ore 15,30/17,00:
- Attività sportive/laboratori/uscite:
  - Ore 17,30/20,00
- Igiene personale:
  - Ore 20,00
- Preparazione cena/cena/riordino cucina:
  - Ore 20,30/21,00
- Tempo libero (visione tv, film, internet, lettura libri...):
  - Ore 21,00/22,30 (escluse le uscite)
  - Ore 21,00/00,30 (comprese le uscite)
- Riposo:
  - Ore 22.30/23.30
  - Ore 00.30

La giornata tipo può variare in rapporto alle caratteristiche dei minori: culturali, religiose, alimentari... o psicologiche.

## **MODALITA' DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONI DEL MINORE**

Le ammissioni e le dimissioni dei minori accolti nella Comunità educativa sono momenti molto delicati, vengono effettuati di concerto con i Servizi Sociali di riferimento.

### *Accoglienza*

La richiesta di inserimento deve pervenire alla nostra sede esclusivamente da parte dei Servizi Sociali di competenza fornendo i dati anagrafici e la documentazione medica e sociosanitaria del minore, laddove fosse possibile, per permettere all'equipe educativa della comunità una prima valutazione di compatibilità. In dettaglio:

1. Carta d'identità
2. Stato di famiglia
3. Codice fiscale
4. Certificato di residenza e di nascita
5. Relazione di presentazione del minore da parte degli operatori del Servizio inviante
6. Copia del decreto del Tribunale per i Minorenni
7. Tesserino sanitario
8. Libretto pediatrico delle vaccinazioni
9. Documentazione relativa a eventuali allergie e/o patologie in corso
10. Certificato del medico di base che attesti il buono stato di salute del minore

Dopo la prima valutazione dell'equipe educativa e attraverso una valutazione congiunta con i Servizi Sociali invianti, si effettueranno dei colloqui conoscitivi con il minore e con eventuali figure parentali di riferimento, a cui è data anche l'opportunità di visitare la struttura, previo accordo con il Responsabile della Comunità Educativa e se consentito dal disposto del Tribunale dei Minorenni. Se sussistono i requisiti, l'inserimento avverrà con un periodo di prova iniziale di 30 giorni prorogabili. Nel giorno stabilito per l'ingresso, il minore viene accolto da un Educatore designato dal Responsabile della struttura: il suo compito sarà quello di essere presente accanto al minore nel suo primo ingresso in comunità, dal punto di vista emotivo, relazionale e psicologico. Periodicamente, in maniera programmata, si procederà, insieme al Servizio Sociale inviante, a monitorare l'inserimento del minore, i processi fisiologici, psicologici ed educativi in corso e i

risultati progressivamente acquisiti.

### *Dimissioni*

Le dimissioni del minore possono avvenire per:

- disposizione dell'Ente inviante in base al rientro in famiglia o collocazione del minore presso altra struttura idonea;
- fattori comportamentali e motivazionali che non permettono la sua permanenza in comunità (a.e: forme di ribellione, non rispetto del regolamento interno, aggressività reiterata verso i compagni e/o gli operatori, assenza di motivazione di base a proseguire l'esperienza ecc.);
- impossibilità da parte della struttura di rispondere a nuovi bisogni dell'ospite (es: grave deterioramento dello stato di salute che richieda costante controllo medico-infermieristico ecc).

Al presentarsi di una di queste condizioni, viene effettuata una prima valutazione interna dall'equipe della struttura, quindi vengono interessati eventuali familiari ed il Servizio Sociale dell'Ente inviante.

La dimissione può avvenire normalmente a seguito dell'individuazione di una collocazione lavorativa e abitativa stabile; in questo caso la dimissione è preceduta da una fase di accompagnamento all'autonomia secondo un progetto concordato con l'Ente affidatario. Se al raggiungimento del diciottesimo anno di età, il minore si trova ancora a dover completare il ciclo scolastico o è inserito in progetti di formazione professionale o non è ancora inserito nel mondo del lavoro, si può prevedere la richiesta di un prosieguo amministrativo, ovvero il prolungamento della permanenza fino al ventunesimo anno di età, (ed un conseguente permesso di soggiorno, se trattasi di migrante) per attesa occupazione. Le pratiche di dimissione prevederanno la verifica delle condizioni, soggettive ed oggettive, attraverso un colloquio finale con lo Psicologo, la valutazione da parte dell'Educatore di riferimento, nonché l'adempimento degli aspetti burocratici da parte del Responsabile della struttura, in accordo con le normative vigenti e i Servizi Sociali competenti.

## **DIRITTI E DOVERI DEI MINORI**

---

I principi ispiratori e la cultura che la Comunità intende promuovere sono quelli dell'uguaglianza: nessuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione. Rispetto delle esigenze individuali di intimità e riservatezza; obiettività, giustizia e parità di trattamento.

1. Ognuno è tenuto al rispetto delle persone, in particolare dei compagni e degli Educatori. Anche attraverso un linguaggio corretto, mai offensivo o volgare.
2. Si ricerchino in ogni occasione il dialogo e la collaborazione. Senza bisogno di ricorrere alla violenza fisica o verbale, quando la discussione diventa accesa.
3. Qualsiasi problema dovesse insorgere fra compagni e, quando non si è in grado di risolverlo, non si esiti a chiedere l'aiuto degli Educatori.
4. I minori sono tenuti al rispetto della casa, partecipando a tutte le attività che attengono la vita in essa: collaborando con la cucina, collaborando nella pulizia, tenendo in ordine ogni ambiente. Per meglio assolvere a questi piccoli compiti verranno predisposti dei turni in base ai quali ogni giorno ogni ragazzo avrà dei servizi da compiere.

5. Dai rapporti fra il personale della casa e gli ospiti dipende in gran parte l'armonia che regna nella casa; essi dovranno essere improntati sulla fiducia reciproca, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

6. Dal rapporto tra i ragazzi dipende il clima di piacere che regna nella casa; ogni ragazzo ha il diritto di vivere liberamente il proprio tempo ed il proprio spazio, nel pieno rispetto dei suoi interessi, del sua pratica religiosa, politica e culturale. La sua libertà d'azione trova il solo limite nella libertà degli altri e nella osservanza delle norme collettive, indispensabili per un buon funzionamento della vita comunitaria.

7. Il ragazzo può liberamente arredare le pareti con fotografie e quadri personali e sistemare propri soprammobili in accordo con le esigenze del compagno di stanza. In particolare:

- usare propri apparecchi radio o TV senza disturbare gli altri;
- tenere vasi di fiori o piante, sempre in accordo con il compagno di stanza;
- osservare attentamente le regole di igiene dell'ambiente (ad esempio, è sconsigliabile tenere nella stanza da letto cibi e bevande che possano influire sull'igiene dell'ambiente, o addirittura animali, vietati).
- rispettare il riposo dei compagni di stanza, ponendo attenzione a non far rumore e a non parlare a voce alta durante le ore considerate di riposo (dalle 14.00 alle 16.00 e dalle 23.00 alle 08.00)
- contribuire a mantenere in buono stato la casa dove si abita, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate e la mobilia;
- contribuire a segnalare agli operatori l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio;

8. Il ragazzo è tenuto a risarcire i danni arrecati per propria manifesta incuria o trascuratezza.

9. Per ragioni di sicurezza, igiene e salute, al ragazzo non è concesso di:

- gettare immondizie, cicche di sigarette, rifiuti ed acqua dalle finestre;
- vuotare nel water, bidet, lavabo, qualsiasi materiale che possa otturare o nuocere al buon stato delle condutture;
- ospitare nel proprio alloggio, anche per una sola notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela e di amicizia;
- fumare in camera o nell'appartamento;
- introdurre nelle camere bevande alcoliche;

10. I ragazzi che possiedono oggetti di particolare valore: gioielli, somme di denaro, o qualunque altra cosa ritengono possa essere soggetta a smarrimento e/o furto, possono consegnarli al Responsabile della struttura che li custodirà, previo verbale di consegna che verrà stilato e firmato dalle parti. L'amministrazione non assume nessuna responsabilità per valori conservati nelle camere, se dovessero verificarsi ammanchi. Naturalmente è vietato asportare anche temporaneamente dalla Comunità, qualsiasi cosa che costituisca arredo comune e che non sia proprietà personale del minore. Il furto è mancanza grave e viene denunciato alle autorità.

11. L'uso degli strumenti di comunicazione e di svago (televisione, play station, lettori Cd, PC, internet, giornali e riviste, ecc..) è consentito solo negli orari in cui non sono previste altre attività (studio, laboratori, colloqui, riunioni di gruppo, ecc.) e fino al momento di coricarsi.

12. La puntualità va promossa ed è segno di rispetto verso gli altri. Tutte le attività, comprese

quelle della cura di sé, devono essere effettuate entro i momenti del pranzo e della cena, previsti rispettivamente per le 13.30 e le 20.30. Fuori dagli orari dei pasti la cucina non sarà accessibile se non su accompagnamento dell'operatore.

13. Per garantire il regolare ritmo delle attività e una giusta libertà in casa, la presenza di estranei (max 2 pax per giorno) va preventivamente concordata (almeno 1 giorno prima).

14. È possibile spostarsi dalla Comunità, verso luoghi desiderati (altre città, concerti...) una volta al mese, e nei seguenti giorni:

- nel periodo invernale: la domenica (o comunque i giorni considerati festivi), lavoro permettendo;
- nel periodo estivo: qualunque giorno della settimana purchè non ci siano in programma altre attività e sempre lavoro permettendo.

Il ragazzo ovviamente deve avvisare l'operatore di turno (il quale valuterà la congruità della richiesta insieme al Responsabile della struttura) almeno 3 gg prima della partenza, al fine di poter provvedere all'acquisto dei biglietti e alla preparazione del pranzo al sacco e la richiesta sarà valutata anche in base al comportamento e ai bisogni del singolo.

15. La punizione non fa parte della cultura gestionale della comunità; tuttavia alcune restrizioni in presenza di comportamenti reiterati particolarmente gravi possono rappresentare un strumento di crescita o di contenimento: vanno attuate sempre ascoltando le ragioni del ragazzo. Esse possono consistere nella riduzione della paga mensile (ad esempio laddove venga meno il proprio impegno e contributo nelle piccole mansioni quotidiane nella gestione della casa), impossibilità di navigare in internet, di vedere la TV, di prender parte a feste o manifestazioni ludico-sportive. E' chiaramente vietata ogni tipo di punizione in cui è presente la violenza fisica.

**Nei casi estremi, in presenza di reiterate minacce o maltrattamenti verso gli operatori o altri minori o danneggiamenti verso la struttura, oltre all'allontanamento immediato, si procederà con la denuncia nei confronti del minore resosi responsabile.**

16. L'orario in cui è possibile uscire dalla casa alla mattina è alle 06.00. L'orario di rientro è fissato:

- durante il periodo invernale, nei giorni lavorativi e/o di scuola: per le 20.00, con possibile proroga alle 22.30 dopo attenta valutazione dei bisogni dei singoli (ad esempio invito a cena o a festa di compleanno di un coetaneo);
- nei giorni prefestivi, per le 23.30
- durante il periodo estivo, per le 24.30.

Sono ammesse deroghe dopo attenta valutazione dei bisogni dei singoli.

Qualora il minore, per motivi non causati dalla propria volontà (ritardo del treno, dell'autobus, ecc.) si accorga di non poter far rientro per l'orario accordato deve avvisare tempestivamente (telefonicamente) gli Operatori oppure il Responsabile. L'eventuale assenza non giustificata, verrà immediatamente comunicata dall'operatore di turno alle autorità competenti.

17. Ai ragazzi che non lavorano, e che quindi non percepiscono stipendio, previa verifica del loro impegno ed adeguato comportamento dentro e fuori dalla struttura, verranno riconosciuti 60,00 euro mensili, frazionati in due volte, per le proprie spese personali (vestiti, indumenti intimi, ecc.). Qualora si debba far fronte ad altre spese extra, considerate prioritarie per il ragazzo (ad esempio visite mediche specialistiche, palestra, ecc.), la quota prevista per le spese personali verrà ridotta a 30,00 euro mensili (15,00 euro ogni 15 giorni), e la quota restante verrà dedicata agli extra sopra indicati. Per i minori stranieri, inoltre, ogni 30 giorni verrà messa a disposizione una scheda telefonica dedicata di tipo internazionale, prepagata con un credito di 5,00 euro, per poter

telefonare nel paese di origine.

18. La riservatezza va garantita; è opportuno quindi che prima di entrare nella cameretta di un compagno o nel bagno comune si bussi alla porta.

## **DIRITTI E DOVERI DEI GENITORI**

---

I genitori e altri componenti della famiglia di origine possono incontrare il minore secondo il disposto del Decreto del Tribunale per i Minori così come regolamentato dall'Ente affidatario. I genitori sono caldamente invitati tuttavia al rispetto delle seguenti norme:

1. l'ingresso di genitori e parenti viene consentito solo con l'autorizzazione dell'Ente Affidatario/tutore. Ciò rispettando orari e giorni stabiliti da apposita regolamentazione dell'Ente affidatario, trasmessa al genitore e alla Comunità. Il genitore e la Comunità vengono informati su dette regole dagli Uffici del Servizio sociale di competenza. E' prevista la firma di presenza.
2. L'incontro con il minore può avvenire solo alla presenza – discreta - di un Educatore.
3. Gli incontri possono avvenire anche negli spazi esterni all'appartamento.
4. Generalmente la durata di ogni incontro è di un'ora. Le variazioni di orari e di giorni di visita devono essere preventivamente comunicate, alla direzione dei Servizi sociali competenti ed alla Comunità Educativa.
5. Per ragioni di riservatezza e di protezione del minore, durante l'incontro il genitore o parente è invitato a tenere spento il cellulare e limitare la conversazione solo con il minore.
6. Sempre per ragioni di tutela del minore non è consentito scattare foto al minore durante la visita. Eventuali deroghe devono essere autorizzate dall'Ente affidatario e/o dal Tribunale per i Minorenni.
7. Possono essere richieste informazioni (solo per i genitori o parenti autorizzati a vedere il minore) sul minore, dalle 9,30 alle 19. Questo nei giorni in cui non sono previsti incontri e salvo diversa indicazione dell'Ente affidatario. La possibilità di parlare direttamente per telefono con il minore deve essere autorizzate dall'Ente affidatario.
8. Per rispetto di norme igieniche e di sicurezza alimentare, gli eventuali alimenti portati devono essere opportunamente confezionati ed indicare chiaramente la data di scadenza.

## **PERSONALE E ORGANIZZAZIONE**

---

All'interno della struttura sono presenti le seguenti figure professionali:

- 1 Responsabile della struttura
- 1 Psicologo
- 2 Educatori/Assistenti Sociali
- 2 Animatore sociale o figura equipollente
- 1 Operatore Polivalente

Altre figure, tirocinanti e volontari, opereranno a supporto delle attività. I turni e gli orari di lavoro vengono concordati con il Responsabile della struttura in riferimento alle esigenze della comunità e - compatibilmente - ai bisogni di ogni figura professionale.

Non è consentito al personale prendere iniziative riguardanti la gestione, senza autorizzazione del Responsabile della struttura. Il Responsabile deve essere immediatamente informato su ogni

novità, modifica, cambiamento di programma che avviene all'interno della Comunità. In caso di fuga di un minore dalla Comunità, devono essere avvisati immediatamente, prima telefonicamente e poi via fax i Carabinieri (Pronto Intervento) o la Polizia di Stato, successivamente vanno informati gli altri organi quali i Servizi sociali competenti, i familiari ed eventualmente terzi coinvolti nel progetto educativo e se trattasi di minori con procedimenti penali in corso Centro di Giustizia Minorile, Tribunale per i Minorenni, Procura della Repubblica presso Tribunale per i Minorenni, Ufficio Servizio Sociale, competenti.

A seguito di denuncia di allontanamento o di scomparsa dalla struttura di un minore alle Forze dell'Ordine, la presa in carico di tale minore verrà cessata. Qualora il minore venisse rintracciato, il Comune che lo ha in carico avrà 15 gg di tempo per trovare una nuova collocazione per il minore stesso.

## **RETTA DI ACCOGLIENZA**

---

A fronte dei servizi, delle attività e delle prestazioni sopra indicate è richiesto un contributo economico al Servizio Sociale ovvero all'Ente affidatario che provvede al pagamento. Tale contributo è stabilito all'atto della stipula della Convenzione o Lettera di incarico in retta giornaliera che è da intendersi forfettariamente relativa a tutte le spese di mantenimento quotidiane e ordinarie, coerenti con la vita della Comunità Educativa. Nell'eventualità si rendessero necessarie altre spese straordinarie in relazione ad avvenimenti non ricompresi nella vita della Comunità, non programmate né previste, previa autorizzazione del Servizio Sociale o Ente inviante e corrispettivo rimborso a fronte di note giustificative.

La retta giornaliera ammonta ad € 85,00 (ottantacinque) pro capite, esente da IVA.

### La retta comprende i costi per:

1. personale addetto alla persona, al coordinamento ed ai servizi generali;
2. vitto e alloggio, utenze e manutenzione dell'appartamento;
3. abbigliamento completo di indumenti intimi;
4. attività scolastiche e ricreative;
5. servizio di lavanderia e stireria;
6. spese personali (per un massimo di 60,00 euro)
7. costi di amministrazione della struttura;
8. la formazione e supervisione del personale;
9. l'assistenza sanitaria di base;
10. le assicurazioni.
11. visita a musei, esposizioni, beni culturali di vario tipo;
12. eventi teatrali, cinema, balletti...;
13. vacanze estive.

### Non sono ricompresi nella retta le spese per:

1. eventuali spese straordinarie in relazione ad avvenimenti non ricompresi nella vita della Comunità, non programmate, né previste, trattamenti o terapie specialistiche, protesi, attrezzi speciali ecc..;
2. consulenze legali;
3. cure psicologiche e psicoterapiche;

I costi per ciascuna delle attività non ricomprese nella retta, verranno definiti e concordati al momento organizzativo delle varie attività.



## **CONTROLLO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

---

Due tipi di qualità intendiamo perseguire:

- la qualità scaturita dalla percezione dell'utente in senso ampio (minore, Servizi sociali...);
- la qualità così come prodotta in rapporto ai servizi erogati e relativi obiettivi raggiunti.

Per valutare la qualità del servizio svolto la Comunità Educativa ha predisposto 4 questionari per misurare il grado di soddisfazione: dei minori, delle famiglie, degli attori del sistema con i quali la Comunità Educativa entra a contatto e dei Servizi sociali inviati. I questionari sono strutturati su indicatori soggettivi (psicologici, culturali, sociali e socio educativi) e su indicatori oggettivi (obblighi formali richiesti dai vari Enti o Istituzioni e adempimenti vari quali l'inserimento scolastico, formativo, lavorativo dei minori e la regolarizzazione circa la permanenza in Italia di quelli stranieri non accompagnati). L'insieme degli strumenti di rilevazione, consentiranno la verifica dei livelli di qualità, mano a mano raggiunti e la messa a punto di nuove strategie tecnico-gestionali orientate alla qualità stessa. Per quanto riguarda gli indicatori oggettivi della qualità della struttura, vengono individuati i seguenti standards da rispettare:

1. predisporre il PEP entro 60 gg dall'arrivo del minore;
2. da zero a max 1 reclami l'anno da parte dell'Ente affidatario;
3. da zero a max 1 reclami l'anno dagli organi di Giustizia minorile;
4. zero azioni legali l'anno da parte di soggetti privati o pubblici;
5. zero irregolarità contrattuali nei rapporti di lavoro.

La Carta prevede il coinvolgimento periodico dei soggetti pubblici e privati che concorrono alla gestione della struttura, nella definizione degli standard di qualità, nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

## **FORMAZIONE**

---

Particolare attenzione viene data alla formazione e aggiornamento del personale. Attraverso una ricognizione puntuale dei bisogni formativi del personale in rapporto alle caratteristiche ed agli obiettivi dei servizi. E, attraverso una ricognizione sulla letteratura internazionale di temi ed opportunità formative, in grado di aumentare l'offerta formativa stessa.

## **AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

---

La Carta dei servizi viene rivisitata periodicamente al fine di:

- garantire un'attenzione continua alle differenti esigenze di minori;
- adeguarla alle variazioni delle leggi;
- alle mutate condizioni gestionali ed organizzative;
- all'impiego di nuovi strumenti e strategie educative.

## **ECCEZIONI**

---

Eventuali eccezioni alle presenti norme possono essere autorizzate solo dal Responsabile della struttura. Per quanto non espressamente contemplato nel presente regolamento, si applicano le norme delle leggi e dei regolamenti vigenti in materia.

CIVITELLA ALFADENA (Aquila), Settembre 2017