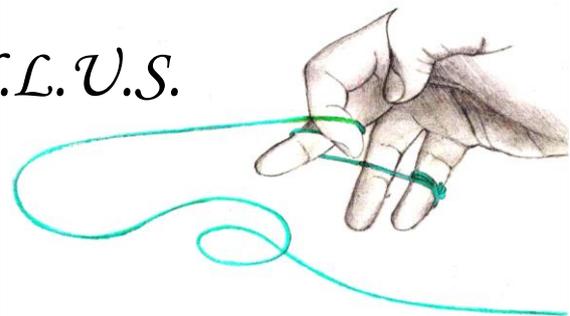
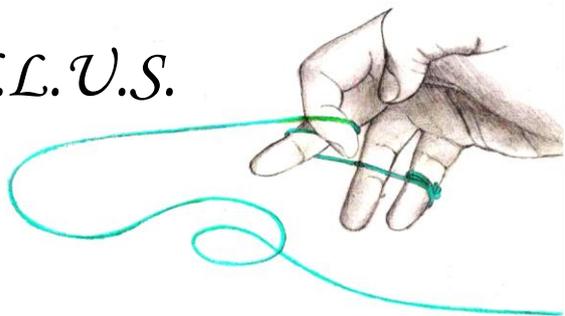


Associazione "Il Filo" O.N.L.U.S.

Impresa Sociale

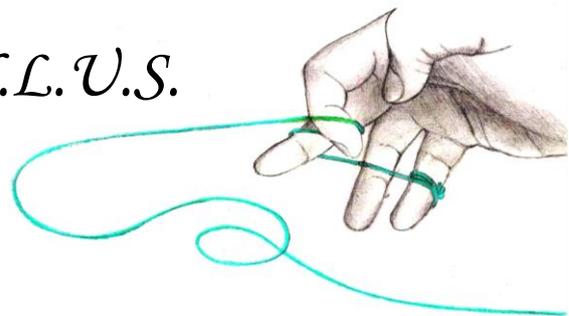


“Carta dei Servizi”



Indice

Introduzione	pag. 1
1. Storia e Mission	pag.1
2. Comunità Educativa "Il Rocchetto"	pag.4
3. I principi del servizio	pag.5
4. Destinatari	pag.6
5. La Struttura	pag.6
6. Richiesta di inserimento e accoglienza	pag. 7
6.1 Dimissioni	pag. 7
7. Presa in carico	pag. 7
7.1. Progetto Educativo Individuale	pag. 8
7.2. Attività	pag.8
7.3. Interventi terapeutici	pag.11
7.4. Valutazione	pag.12
7.5. Sostegno familiare	pag. 13
8. L'equipe degli operatori	pag. 14
8.1. Supervisione e formazione	pag. 14
8.2. Volontari	pag.14
9. Costi	pag. 15
10. Tutela della privacy	pag.15
11. Tutela della salute	pag. 16
12. Standard di qualità, impegni e programmi	pag.16
13. Rilevazione del grado di soddisfazione	pag.16
13.1. Modalità di segnalazione reclami	pag.17
14. Come raggiungerci	pag.18
15. Contatti	pag.19



Introduzione

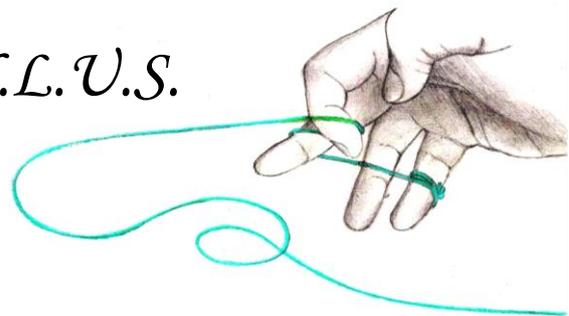
La Carta dei Servizi è uno strumento che intende fornire in modo accessibile e trasparente, ad ogni persona che usufruisce dei nostri servizi, una fotografia degli strumenti e delle risorse utilizzate, i meccanismi di partecipazione e gli standard di qualità della struttura. Detto documento regola il rapporto tra cittadini/utenti/enti pubblici/privati e la nostra Associazione, e si presenta come uno strumento dinamico, che evolve in relazione ai cambiamenti sociali e alle prospettive di sviluppo.

1. Storia e Mission

L'Associazione "Il Filo" onlus Impresa Sociale si costituisce nel 2014 ed è retta da principi di mutualità, con l'esclusione di ogni finalità speculativa. L'Associazione nasce dall'idea di un gruppo di professionisti del settore con l'intento di rendere concreto ed operativo il desiderio di occuparsi del benessere e la cura dei minori a rischio, attraverso la prevenzione del disagio sociale e la costituzione di contesti idonei ad accogliere e trattare situazioni problematiche.

La finalità generale è la promozione della vita umana e si pone come Mission lo sviluppo di strutture residenziali e semi-residenziali, che possano essere punti di riferimento e di azione concreta sul territorio, con l'obiettivo di migliorare la qualità e la cultura della tutela del minore.

L'Associazione cerca di creare le condizioni favorevoli affinché nell'individuo si attivino processi di pensiero, ripristinando una comunicazione a livello intrapsichico (corpo-mente) e, di conseguenza, sul piano relazionale e sociale e di promuovere e sostenere la capacità delle persone di riconoscersi come autori/attori responsabili del proprio progetto di vita.



2. Comunità Educativa "Il Rocchetto"

Primo servizio dell'Associazione "Il Filo" è la Comunità Educativa "**Il Rocchetto**".

Si tratta di una **struttura residenziale e semi residenziale a carattere comunitario** che accoglie minori, le cui condizioni di disagio familiare sono tali da dover essere temporaneamente allontanati dal nucleo di origine.

La struttura a carattere residenziale ha una ricettività di 10 minori, compresi tra 0 e 18 anni, ambo i sessi. Tale struttura è anche autorizzata ad ospitare 3 minori di età compresa tra 12 e 18 anni in regime semi-residenziale.

La Comunità si presenta come un contesto adeguato a rappresentare un riferimento sicuro, familiare, una presenza stabile dal punto di vista affettivo, all'interno di un ambiente che offre esperienze di collaborazione, partecipazione e responsabilizzazione.

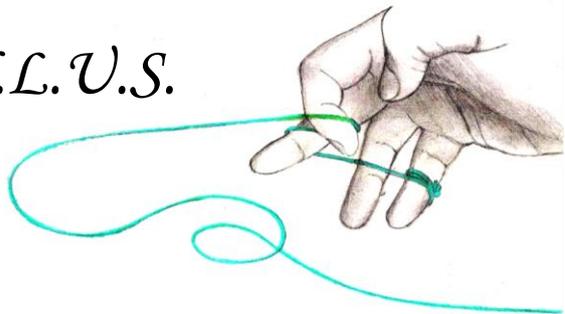
La Comunità educativa rappresenta uno "spazio di passaggio", ricco di esperienze utili ad accompagnare in chiave evolutiva, psicopedagogica, il percorso dei minori ospitati.

L'obiettivo principale che si persegue è quello di promuovere e favorire interventi e servizi socio-educativi, diretti a prevenire e superare situazioni di bisogno e di emarginazione, fino al completo reinserimento nella vita di relazione familiare e sociale.

La Comunità Educativa rappresenta una risorsa all'interno di una rete complementare di servizi, capace, proprio per la sua interazione, di offrire adeguate e mirate risposte ai bisogni dei minori, in termini di coerenza globale e di specificità al tempo stesso.

La Comunità si propone, per ogni ospite, in considerazione dei bisogni individuali, le seguenti finalità generali:

- Offrire un ambiente stabile che permetta di utilizzare la relazione interpersonale come contesto del processo di crescita ed elaborazione dei propri vissuti problematici.
- Valorizzare le risorse a disposizione dell'individuo.
- Favorire il processo di crescita promuovendo il recupero delle proprie autonomie di base.
- Costruire relazioni positive con adulti e coetanei.



- Migliorare le capacità relazionali, interpersonali e di interazione nei gruppi.
- Favorire la comprensione e la canalizzazione di sentimenti ed eventuali condotte problematiche.
- Promuovere l'inserimento in contesti socializzanti, formativi, eventualmente professionalizzanti.
- Costruire o ri-costruzione i rapporti con i familiari, laddove possibile.
- Promuovere un processo di responsabilizzazione e autonomizzazione.

3. I principi del servizio

I principi fondamentali da cui il servizio trae ispirazione (in riferimento al DPCM 27.01.94-Direttiva Ciampi) e che la Carta del Servizio fa propri sono:

Eguaglianza: equità nei diritti e doveri degli utenti diretti e potenziali, nell'accesso e nella fruizione del servizio;

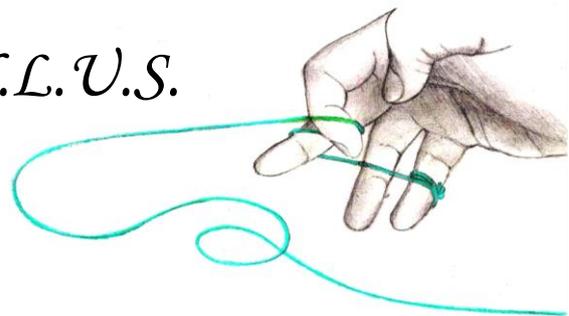
Imparzialità: parità di trattamento garantita ai soggetti fruitori senza limitazioni e discriminazioni di alcuna natura;

Continuità: garanzia di prestazione continuata nel corso dell'anno, alle stesse condizioni di efficacia ed efficienza;

Partecipazione: collaborazione attiva da parte di utenti, famiglie, territorio in un'ottica di confronto, coinvolgimento e condivisione;

Efficienza: uso ottimale delle risorse umane ed economiche, al fine di evitare sprechi e disfunzioni;

Efficacia: capacità del servizio di soddisfare esigenze ed aspettative di utenti diretti e indiretti;



Diritto di scelta: accesso al servizio semplificato, privo di appesantimenti burocratici, fatta salva l'adesione volontaria ai programmi di riabilitazione e/o assistenza.

4. Destinatari

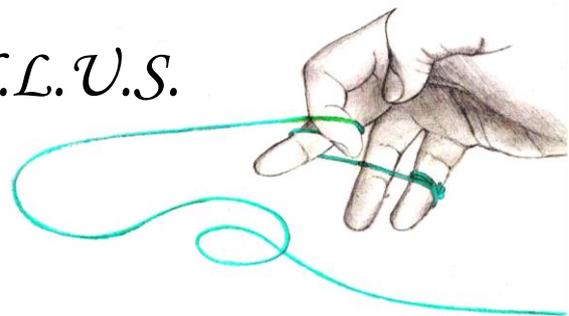
La Comunità si rivolge a minori di età compresa tra 0 e 18 anni per il regime residenziale (e 3 minori dai 12 ai 18 anni per il regime semi residenziale), ambo i sessi, per i quali il Tribunale dei Minori dispone, con decreto, l'allontanamento temporaneo dal nucleo familiare e l'inserimento in una struttura idonea. In assenza di Decreto, per situazioni particolari, l'inserimento potrà avvenire anche su richiesta del Servizio Sociale competente.

5. La Struttura

La Comunità "Il Rocchetto" è ubicata all'interno di una bella villa circondata dal verde, in un contesto accogliente e tranquillo, nel comune di Ripa Teatina, nella provincia di Chieti. La posizione permette agli ospiti di vivere la tranquillità di un centro rurale e contemporaneamente di svolgere attività di rete con gli altri servizi del territorio (scolastici, educativi, sociali, ricreativi, socio-sanitari) e di raggiungere in tempi brevi tali servizi.

La posizione territoriale della comunità a due passi dal mare e dall'area metropolitana Chieti/Pescara facilita lo scambio di esperienze e competenze con tutte le Istituzioni.

La Comunità ospita fino a 10 posti letto ed è strutturata su due livelli, suddivisa in diverse zone, in modo da creare un ambiente gradevole, accogliente e sereno. Al piano superiore sono ubicate le stanze da letto con i relativi servizi igienici, mentre a quello inferiore si trovano la cucina, la sala mensa, il soggiorno, l'ufficio e i relativi servizi igienici. I due piani sono collegati tramite scale e ascensore esterno. L'edificio è circondato da un ampio giardino. La struttura è in possesso di tutti gli standard gestionali e strutturali previsti dalle normative Nazionali e Regionali in vigore in tema di strutture socio-assistenziali.



6. Richiesta di inserimento e accoglienza

La richiesta di inserimento di un minore in Comunità deve essere formulata dal Servizio di competenza (Servizio Sociale, Tribunale dei Minori), contattando telefonicamente i referenti della struttura. La domanda va poi inoltrata allegando tutta la documentazione in possesso (decreto del tribunale, relazioni del Servizio Sociale, documentazione anamnestica, sanitaria, sociale, ecc.). Pervenuta la documentazione l'equipe valuta la possibilità di inserimento e in caso positivo la struttura concorda un incontro con il Servizio e fissa un colloquio finalizzato alla conoscenza diretta del Minore e della Famiglia, salvo diverse prescrizioni. Valutata la positività della richiesta, i referenti della struttura concordano modalità e tempi per l'inserimento.

L'ammissione è altresì subordinata ad una impegnativa di spesa dell'Ente Inviante.

Il giorno dell'ingresso si richiede la presenza del Servizio Inviante, al fine di improntare una unitarietà di interventi e la definizione di obiettivi comunemente stabiliti, volti a garantire il dipanarsi della soluzione migliore per il minore.

Dove possibile, si richiede la conoscenza del nucleo familiare d'origine.

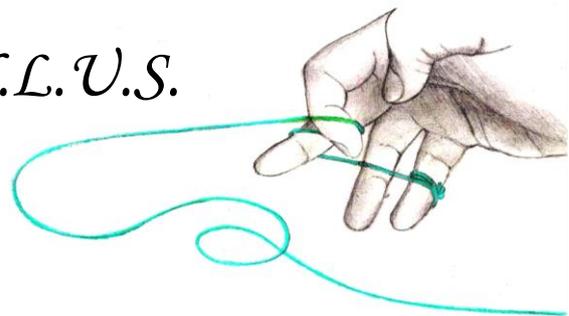
6.1 Dimissioni

Le dimissioni avvengono di norma al termine del progetto educativo e sono sempre condivise e organizzate con il Servizio Sociale Inviante in base al progetto educativo individuale. Alla fase conclusiva del percorso comunitario viene data particolare attenzione tenendo conto della sfera affettivo-emozionale del minore e delle dinamiche interne e relazionali sia dell'utente che del gruppo comunitario.

L'equipe può decidere per una dimissione anticipata del minore qualora si presentassero urgenti e giustificate motivazioni.

7. Presa in carico

Il Progetto Educativo Individuale rappresenta l'espressione concreta della presa in carico del minore da parte della comunità e al suo interno sono definiti gli obiettivi da raggiungere, i tempi, le metodologie e gli interventi che si intraprendono.



Il Progetto specifica quali sono gli interventi previsti per sostenere il minore nel percorso di temporanea separazione della famiglia, nella elaborazione del vissuto traumatico legato alla separazione, nel graduale processo maturativo interno e nello sviluppo dei propri aspetti identitari.

Oltre al lavoro diretto sul minore la presa in carico comprende un lavoro parallelo sul nucleo familiare di origine, al fine di permettere il reinserimento al termine del percorso comunitario.

7.1 Progetto Educativo Individuale

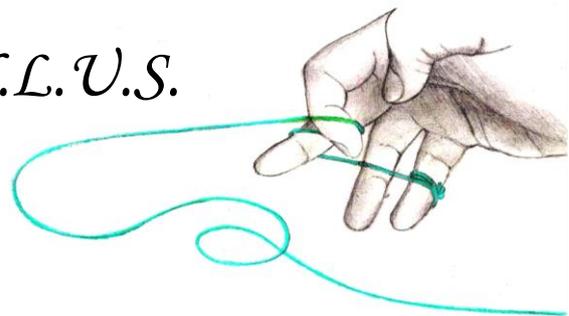
Il Progetto Educativo è un percorso strutturato attraverso tappe-fasi (pre-accoglienza, accoglienza, presa in carico, **progetto educativo individuale**, re-inserimento), concepite per accompagnare il minore nel lento e delicato processo di crescita e di recupero, per l'intero periodo di soggiorno.

Per strutturare un percorso educativo vengono sviluppate specifiche attività: valutata la situazione complessiva, chiariti gli obiettivi, definite le tappe, si concorderanno tempi e modalità per raggiungerli a breve, medio, lungo termine, a seconda del caso.

7.2 Attività

Il percorso educativo per rispondere alla complessità e alla processualità dei bisogni del minore richiede strutture e luoghi scenici diversificati e complementari tra loro, cui offrono una conoscenza reale di continuità e integrazione delle esperienze personali e interpersonali, somatiche e psichiche, passate, presenti e future, che aiutano a costruire una storia propria e, attraverso questa, un'identità.

In questo contesto il gruppo rappresenta l'ambiente che facilita lo sviluppo emotivo e l'integrazione.



Attività quotidiane

Le attività quotidiane rappresentano uno spazio educativo che permette di portare avanti le azioni di contenimento e trasformazione specifiche della Comunità. La scansione del tempo e i ritmi garantiscono stabilità e sostegno.

L'organizzazione della giornata è strutturata, per garantire il recupero sano della normalità, ma è anche flessibile e accogliente, per permettere il recupero della dimensione familiare.

Il clima familiare e la presenza costante di un'equipe stabile favoriscono un contesto relazionale intenso e costruttivo. I riti che accompagnano la semplicità del nutrirsi e del dormire, il rapporto con il cibo ed il proprio corpo sono tutti specchi che riflettono l'immagine di un individuo in armonia con se stesso. I pasti, ad esempio, sono occasione di discussione e confronto e sono utilizzati dagli operatori per effettuare interventi educativi sul gruppo.

Attività didattiche e formative

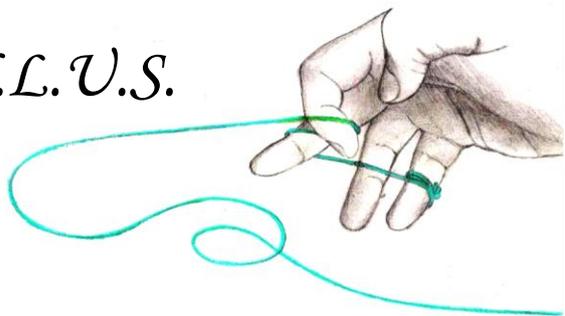
La Comunità "Il Rocchetto" si pone l'obiettivo di portare avanti la scolarità dei minori, attraverso percorsi di formazione scolastici individualizzati, in collaborazione con gli enti pubblici. All'interno della Comunità, inoltre, sono previsti momenti di gruppi studio, indirizzati al raggiungimento delle conoscenze didattiche e al consolidamento di capacità trasversali che concorrono ad una completa formazione dell'individuo.

Attività socializzanti

Vivere e condividere esperienze comuni permette al singolo, inserito in un gruppo, di sperimentare orizzonti relazionali, partecipando attivamente a eventi e situazioni che arricchiscono la qualità della loro esistenza. Le finalità generali di tale attività sono quelle di favorire l'integrazione del minore nel tessuto cittadino, di sperimentare momenti di sana socialità e di potenziare le esperienze positive realizzate all'esterno della Comunità.

Le attività socializzanti in particolare si riferiscono a:

- Escursioni naturalistiche

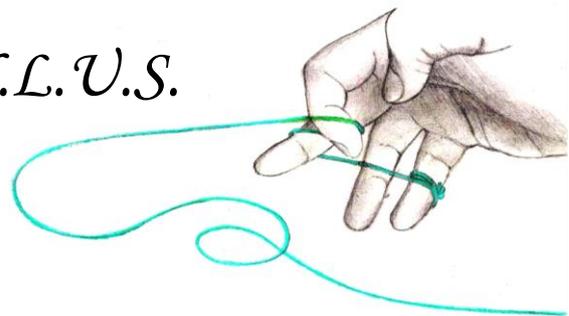


- Gite
- Uscite (cinema, cene, etc.)
- Attività di integrazione sul territorio

Laboratori

I laboratori favoriscono l'accesso al potenziale personale, permettono il recupero di forme espressive trascurate oltreché lo sviluppo delle risposte di problem solving.

- Laboratorio artistico/teatrale: offre la possibilità di sperimentare un nuovo modo di entrare in relazione con l'altro e con se stesso, con il proprio corpo e la propria emotività, uno spazio metaforico in cui scoprire capacità espressive e riflessive, definire dimensioni spaziali e temporali.
- Attività tecnico-musicali: si prevede la possibilità, in base alle esigenze individuali, lo studio di uno strumento musicale.
- Espressione corporea: attività di gruppo finalizzata acquisizione maggiore consapevolezza del proprio corpo;
- Musicoterapia: la musica può essere un potente ed efficace mezzo per l'espressione delle emozioni e per la comunicazione. Essa è in grado di suscitare risposte mentali, emotive, fisiche. La musica aiuta l'essere umano a prendere coscienza di sé e a comunicare con l'altro. Il musicoterapeuta quindi, all'interno di una relazione di scambio e ascolto favorisce l'apertura verso il mondo esterno, la comunicazione, la motricità, la riscoperta del proprio corpo, la concentrazione e l'ascolto. Sollecita l'espressione dei propri vissuti, lo scambio, la socializzazione e favorisce la valorizzazione delle risorse e delle potenzialità della persona.
- Attività sportive: il movimento attraverso la pratica di uno sport potenzia le abilità sociali, favorisce lo sviluppo psicofisico e permette di scaricare le tensioni attraverso il movimento. Le attività sportive verranno svolte sia all'interno che all'esterno della Comunità, in strutture convenzionate.



La Comunità per lo svolgimento delle attività si avvale della collaborazione dei servizi offerti dal territorio.

7.3 Interventi psicoeducativi

L'allontanamento dal nucleo familiare d'origine, per quanto quest'ultimo possa essere un ambiente problematico e disfunzionale, rappresenta sempre un momento molto difficile. La Comunità promuove fin dall'accoglienza il supporto psicologico ed emotivo del minore e struttura specifici piani di intervento individualizzati lungo tutto il percorso all'interno della comunità.

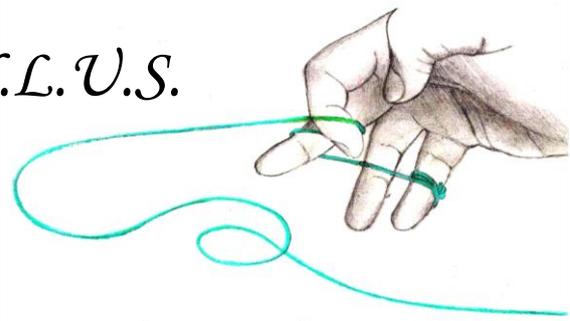
- Sostegno psicologico
- Intervento educativo
- Gruppi psicoeducativi
- Intervento artistico espressivo (teatro, laboratori di arte, musica) individuale e in piccolo gruppo.

Incontri di gruppo

Il gruppo presenta delle peculiari caratteristiche che facilitano lo sviluppo di relazioni, la nascita di legami identificativi, la creazione di una cultura comune e potenti meccanismi trasformativi. Il gruppo è al tempo stesso, sia un contenitore, sia un'esperienza, che dà la possibilità di condividere il proprio disagio con altre persone. All'interno della Comunità vengono scanditi incontri di gruppo settimanali condotti da uno psicologo.

Sostegno psicologico

Il progetto Comunitario prevede il sostegno psicologico attraverso colloquio settimanali con lo psicologo della comunità. In tale spazio il minore ha la possibilità di esprimere i propri vissuti, essere confrontato con i propri comportamenti e potenziare risorse e abilità personali in relazione alla sua età e alla sua maturità cognitiva.



7.4 Valutazione

L'attività di monitoraggio e valutazione si declina su più livelli:

I livello: monitoraggio e valutazione dei PEI

1. analisi approfondita, nella fase di inserimento in comunità, della situazione generale del minore soprattutto nelle seguenti aree:

- storia personale
- situazione sanitaria
- situazione familiare e sociale
- situazione scolastica
- situazione legale
- situazione psicologica
- risorse e progettualità

2. monitoraggio mensile, andamento PEI a cura dell'equipe della comunità

3. produzione di report mirati alle necessità informative dei servizi inviati.

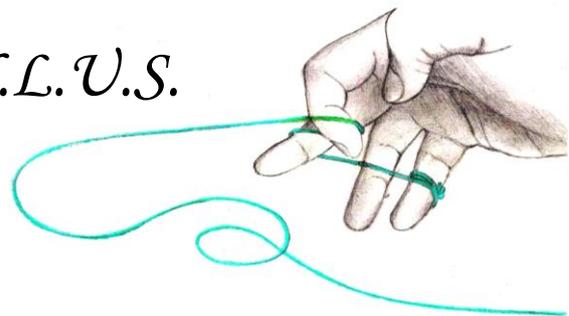
II livello: valutazione psicodiagnostica qualora necessarie in concerto con gli enti locali preposti (asl, serd, consultorio, neuropsichiatria infantile)

III livello: valutazione in itinere

L'equipe degli operatori ha strutturato una scheda di valutazione utilizzata giornalmente dagli operatori, incentrata sull'osservazione dei comportamenti, oggetto di discussione e confronto da parte dell'equipe.

IV livello: valutazione del grado di efficacia e di efficienza dei servizi offerti

Con una scansione temporale semestrale vengono organizzati degli incontri di verifica tra la Comunità, l'ospite e i servizi di appartenenza, sull'andamento del percorso educativo: valutazione del PEI, eventuale revisione obiettivi PEI e condivisione progettualità del programma educativo.



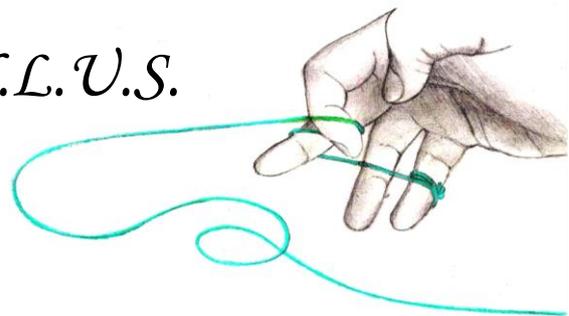
7.5 Sostegno familiare

La presa in carico del minore in comunità è globale e comprende, oltre al lavoro sul minore, un percorso di sostegno al nucleo familiare di origine. Il bambino vive immerso nella cultura emotivo-affettiva della famiglia che, a pieno titolo, costituisce un gruppo. I bambini/ragazzi hanno una grande permeabilità alle identificazioni proiettive del nucleo familiare, perciò il bambino quasi sempre diventa il portatore della "malattia" di tutto il gruppo familiare, in quanto può far propria la modalità di funzionamento non cosciente del gruppo di cui assume la specifica angoscia. In accordo con quanto afferma Pichon Riviere (1971) la prognosi e la diagnosi per ogni paziente devono essere poste rispetto al gruppo familiare: la diagnosi perché il paziente è il "depositario" della malattia della famiglia, la prognosi perché il suo reinserimento dipende anche dalla capacità del gruppo di riassumere parte dell'angoscia depositata nel paziente. Se questo vale per tutti i pazienti, a maggior ragione vale per i bambini che, nel corso del percorso comunitario non dovranno confrontarsi solamente con le loro gruppalità interne, ma continueranno ad essere immersi in quel "medium" spesso patogeno che è la cultura emotiva di base delle famiglie; se questa potrà modificarsi, per le trasformazioni che il percorso indurrà nel bambino, avrà bisogno di essere, a sua volta, aiutata a trasformarsi, per consentire al bambino ulteriori progressi e cambiamenti evolutivi.

Pertanto si ritiene necessario la presa in carico dei genitori/nucleo familiare che consenta quei riassetamenti necessari al progressivo cambiamento e trasformazione dell'assetto patogeno familiare che renda possibile il reinserimento del minore nel nucleo familiare di origine.

A tal fine il percorso di sostegno alla famiglia, in accordo con il Servizio Inviante, prevede:

- Colloqui psicologici
- Incontri con il minore (protette e/o autonome, salvo diverse prescrizioni)
- Rientri a casa programmati (salvo diverse prescrizioni)
- Telefonate
- Colloqui con il servizio inviante.



8. L'equipe degli operatori

L'equipe è multidisciplinare, formata da professionisti che cooperano in sinergia su vari livelli: educativo, sociale, psicologico.

L'equipe è organizzata in modo da coprire l'intera giornata, notti comprese, con momenti di compresenza tra le diverse figure professionali, utili per lo scambio di comunicazioni e per il confronto diretto sulle diverse modalità di lavoro.

L'Equipe è composta dalle seguenti figure professionali:

- Psicologo
- Assistente sociale
- Educatori professionali
- Responsabili
- Coordinatore.

8.1 Supervisione e formazione

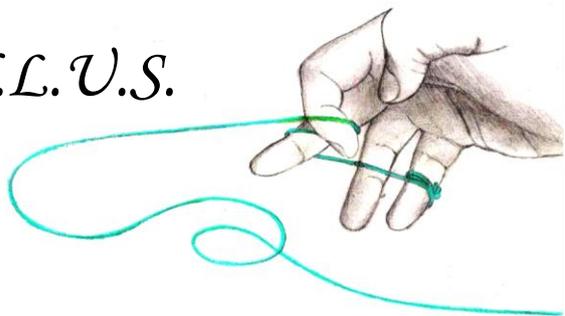
La Comunità Educativa è realmente integrata quando l'insieme delle persone che convivono nello stesso luogo, con funzioni diverse, condividono un compito comune. Tanto più coerente e compatta è l'equipe, maggiore sarà la possibilità di successo con i minori.

In linea con questo l'Associazione ritiene necessario ed importante la formazione e l'aggiornamento permanente del personale.

La Comunità adotta la **supervisione** come metodologia di lavoro, di supporto al lavoro degli operatori e al percorso di ogni singolo paziente e prevede la **formazione** periodica per il personale. I percorsi formativi, sia individuali che di gruppo, si rivolgono a tutte le figure professionali.

8.2 Volontari

La comunità può avvalersi anche della collaborazione di volontari che prestano il loro servizio di attività di supporto in base alle specifiche capacità ed alla propria disponibilità. L'ingresso dei volontari nella struttura è preceduto da un percorso interno di formazione e da un periodo di prova.



9. Costi

Il costo giornaliero del servizio è di euro 85,00. L'iva non va pagata in quanto, come Impresa Sociale, siamo esenti.

Il costo è comprensivo di tutto quanto necessita al minore per le spese ordinarie di soggiorno i colloqui psicologici interni e il sostegno alla famiglia.

Sono escluse dalla retta:

- Specifici colloqui con consulenti esterni, salvo diversi accordi pattuiti dal principio, dove la struttura pubblica non è in grado di rispondere;
- Spese e/o ticket per visite specialistiche dove la struttura pubblica non è in grado di rispondere ai bisogni del minore;
- Spese per sigarette;
- Libri scolastici, beni personali non di primaria necessità, le rette della scuola pubblica, ed eventuali spese per farmaci.
- Tutto quanto non specificamente incluso nella retta e comunque non concordato con il Servizio Inviante.

Per le assenze temporanee, tempestivamente concordate con i Servizi Sociali di competenza, è conteggiato il pagamento del 50% della retta giornaliera sino al giorno precedente del rientro del minore in Comunità.

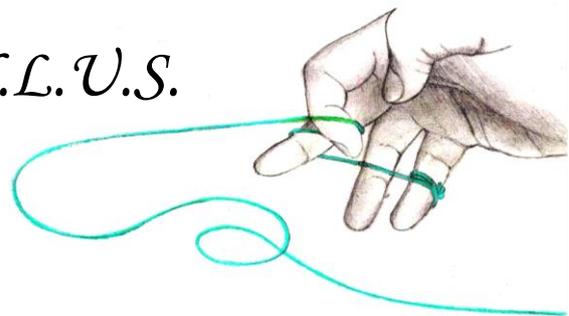
In caso di degenza ospedaliera sarà conteggiata la retta piena giacché la comunità si fa carico dell'assistenza ordinaria del minore. Nel caso di un'assistenza personalizzata e continuata nel tempo, i costi saranno conteggiati in relazione ad accordi con il Servizio Inviante.

Annualmente vi sono le necessarie revisioni dell'importo della retta, in relazione agli adeguamenti istat.

10. Tutela della privacy

Al momento dell'ingresso in comunità ad ogni ospite viene presentata e fatta sottoscrivere la modulistica inerente il regolamento Europeo 2016/679.

I dati sanitari dei pazienti sono tutelati dalle vigenti disposizioni sul Segreto Professionale



(articoli 622 e 326 del codice di procedura penale).

Il personale che opera nelle Strutture è tenuto, in base alle proprie competenze, al segreto d'ufficio e a quello professionale.

11. Tutela della salute

La Comunità adempie agli obblighi previsti D.lgs.81/2008 circa la valutazione dei rischi e delle misure di prevenzione. In modo particolare adegua le strutture alle normative antincendio redigendo ed aggiornando i relativi piani di emergenza. Sono inoltre predisposti periodicamente programmi di formazione rivolti al personale finalizzati al miglioramento delle abilità personali degli operatori in tema di sicurezza e salute.

Viene garantito l'igiene e pulizia degli ambienti con il concorso degli utenti verificando giornalmente tempi e modalità di esecuzione. Inoltre, per quanto riguarda la somministrazione dei pasti, questa viene erogata nel rispetto degli orari previsti dal regolamento della sede, con riferimento alla tabella dietetica stabilita dall'Usl, in adempimento alla normativa dell'Haccp.

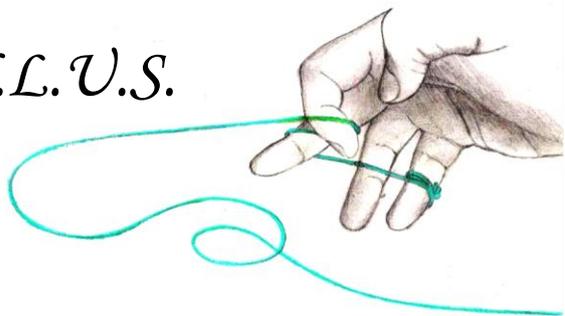
12. Standard di qualità, impegni e programmi

La Comunità si impegna al raggiungimento di elevati standard di qualità, attraverso un processo dinamico di miglioramento continuo, nei seguenti ambiti:

- Umanizzazione e personalizzazione degli ambienti e degli interventi;
- Efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;
- Obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- Trasformazione e somministrazione degli alimenti;
- Formazione ed aggiornamento del personale.

13. Rilevazione del grado di soddisfazione

Semestralmente viene distribuito agli utenti ed ai famigliari o ai tutori degli ospiti un questionario in forma anonima per il rilevamento del grado di soddisfazione, contenente in



allegato anche una scheda per esprimere lamentele o apprezzamenti relativi al servizio offerto. Il questionario e la scheda delle lamentele e apprezzamenti possono essere inoltrate in forma anonima depositandoli nella cassetta postale al di fuori dell'ufficio o, in alternativa, consegnandole direttamente al Responsabile della Comunità. Entro tre giorni dal ricevimento di eventuali lamentele, il Responsabile della Comunità o in caso di sua prolungata assenza una persona delegata, fornirà le risposte dovute. I dati relativi al sistema di valutazione, una volta aggregati ed elaborati, vengono socializzati attraverso la redazione di un report distribuito a tutti gli ospiti, ai famigliari e agli operatori della Comunità.

13.1 Modalità di segnalazione reclami

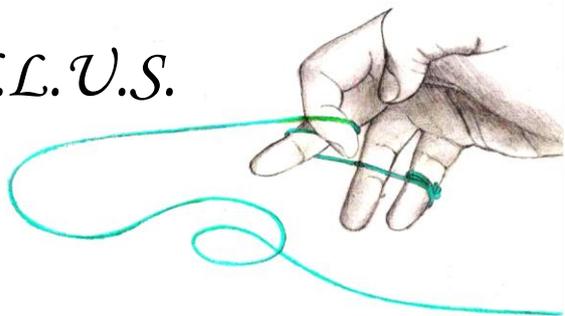
Gli ospiti e i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni della Comunità.

I reclami possono essere presentati mediante:

- Colloquio con il Direttivo;
- Compilazione scritta al Direttivo.

Le osservazioni o i reclami presentati avranno risposta entro una settimana tramite comunicazione scritta.

I reclami ricevuti vengono protocollati ed archiviati in apposito registro disponibile per successive verifiche e controlli.

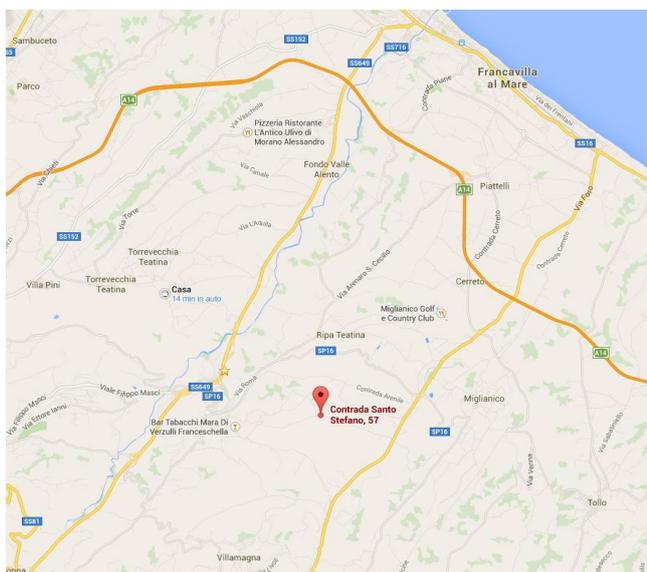


14. Come raggiungerci

Comunità Educativa "Il Rocchetto"

Associazione IL FILO onlus Impresa Sociale

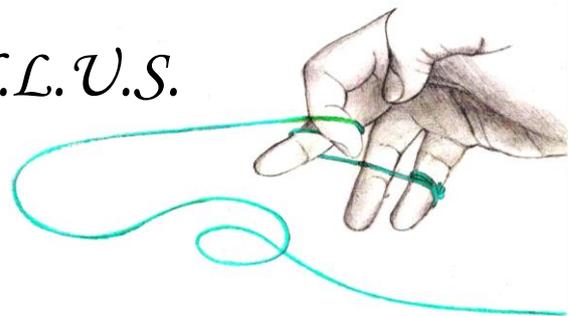
Via Madonna del Rosario nr.16 66010 Ripa Teatina (CH)



Dall'aeroporto di Pescara: prendere l'asse attrezzato Pescara-Francavilla, direzione Francavilla. Al termine dell'asse attrezzato, alla rotatoria, svoltare a destra e percorrere la Val di Foro direzione Miglianico-Ripa Teatina. Procedere per circa 7 km e svoltare a destra al cartello che indica Ripa Teatina.

Dall'autostrada A25: percorrendo l'autostrada A25 prendere l'uscita Chieti. Seguire le indicazioni per Chieti e poco dopo le indicazioni per Ripa Teatina. Arrivati al centro di Ripa Teatina proseguire salendo verso il cimitero. Arrivati alla rotatoria svoltare a destra e proseguire per circa 1 km.

Dall'autostrada A14: percorrendo l'autostrada A14 prendere l'uscita Pescara sud-Francavilla. Svoltare a sinistra e giunti alla rotatoria svoltare a destra direzione Miglianico. Proseguire per circa 3 km. Giunti alla rotatoria svoltare a destra e prendere la Val di Foro direzione Bocca di Valle. Proseguire per circa 3 km e svoltare a destra al cartello che indica Ripa Teatina.



15. Contatti

Sito web: www.comunitailfilo.it

Indirizzo e-mail: associazioneilfilo.onlus@gmail.com

Indirizzo e-mail PEC: coopilfilo@legalmail.it

Cellulare: +39 3341857533

Telefono: 0871-3904457

Inaugurazione Comunità Educativa "Il Rocchetto"



Firma e data per presa visione
