



## **DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE**

**Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale ONLUS**  
**Via Colombara di Vignano n°3 - 34015 MUGGIA (TRIES TE)**  
**Tel.: 040232331; Fax: 040232444; Web: [www.2001agsoc.it](http://www.2001agsoc.it)**



# **CARTA DEI SERVIZI GRUPPO APPARTAMENTO PER MINORI "COMUNITÀ IL MULINO" DI AQUILEIA**

**Via della Stazione N°8 Aquileia (UD)**

**Tel.: 043191047; Fax: 0431917308; Cell.: 3356622915; E-mail: [ilmulino@2001agsoc.it](mailto:ilmulino@2001agsoc.it)**

n° \_\_\_\_\_ copia [ ] controllata  
[ ] non controllata

distribuito a \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### **REDAZIONE/VERIFICA**

Responsabile di Struttura/RUO

### **APPROVAZIONE**

Responsabile Settore

Edizione 2 del 22/03/2012

### **PER PRESA VISIONE**

Responsabile Qualità

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi è il documento con il quale DAS definisce e comunica ai cittadini l'assunzione di un impegno in merito alla qualità dei servizi offerti, alle modalità di funzionamenti degli stessi e alle forme di partecipazione e controllo da parte dei cittadini e degli Enti Pubblici.

## **CHI SIAMO, I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI**

Siamo nati nel 1989 dall'impegno di un gruppo di operatori sociali interessati a promuovere i servizi alla persona ed a difendere i diritti dei lavoratori. In oltre 20 anni siamo cresciuti, promuovendo qualità nel territorio del Friuli Venezia Giulia.

La Comunità Il Mulino di Aquileia, avviata nel giugno 2002, coniuga la volontà della cooperativa di offrire servizi di qualità a favore dei minori e l'impegno a moltiplicare con investimenti propri la rete dei servizi sul territorio regionale.

Obiettivi della nostra attività nella Comunità è la realizzazione d'interventi educativi, riabilitativi e terapeutici che mirino al reinserimento e all'integrazione sociale del minore con comportamenti critici e/o devianti nel proprio contesto di riferimento familiare e territoriale.

## **LA STRUTTURA**

La casa indipendente destinata a Gruppo Appartamento per Minori, è inserita in un complesso di 4 edifici, già parte dell'antica attività dell'ex Mulino Sverzut di Aquileia, dotata di ampi prati e spazi esterni (circa mq 2000 in totale) e di altre attività artigianali, culturali, turistiche collegate: museo didattico/atelier di ceramica e mosaico Vecchio Mulino, affittacamere turistico I Cavaliers. Tutto in via della Stazione n. 8 in Aquileia (UD)

La struttura è disposta su due piani. Il piano terra destinato alle attività diurne: cucina, sala da pranzo, sala comune, ufficio-archivio, aula didattica, bagno, vano caldaia. Il secondo piano utilizzato come zona-notte: quattro camere da letto con due bagni.

## **LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

La comunità offre un servizio residenziale sulle 24 ore a favore di minori in età compresa tra i 13 e i 18 anni, con un'eventuale prosecuzione dei programmi residenziali fino ai 21 anni. La comunità è in regolare possesso di autorizzazione da parte del Comune di Aquileia, ed è in grado di ospitare fino ad otto minori.

Il servizio è incentrato nella realizzazione di un progetto educativo a favore del minore finalizzato all'integrazione sociale.

Il Servizio offre:

- la condivisione e la gestione dei momenti di vita comunitaria; gestione collettiva della casa, pulizie-manutenzioni-spese-cura dell'ambiente, svolgimento delle attività comuni secondo orari-ritmi-modalità prestabiliti, partecipazione alle assemblee settimanali di organizzazione e discussione di problematiche comuni o individuali.
- Il completamento dei cicli di studio sia obbligatori che facoltativi attraverso reinserimento e recupero scolastico presso gli istituti del territorio adiacente, mirati alle esigenze e alle aspettative del minore e della sua famiglia
- la realizzazione di percorsi di formazione e di eventuale avvio al lavoro dopo i 16 anni di età per quei ragazzi che non intendono, o non possono, proseguire gli studi, anche con l'utilizzo di borse di formazione/lavoro erogate dagli Enti preposti

**Carta dei Servizi Gruppo appartamento Minori "Comunità Il Mulino" di Aquileia**

---

- L'accoglienza in esecuzione di provvedimenti penali per quei minori in carico all' Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni del Ministero di Giustizia, sia in misura cautelare che in messa alla prova
- La ricostruzione delle reti relazionali e familiari con l'obiettivo di un eventuale reinserimento, quando questo sia obiettivamente possibile, presso la famiglia d'origine
- La proposta di attività ricreative, sportive e di animazione culturale rivolte sia al singolo accolto che all'intero gruppo, collegate alla rete territoriale e/o gestite internamente da personale specifico. Attività attualmente in essere: laboratorio band musicale, laboratorio di mosaico/plastico/ricostruzioni storiche, laboratorio artigianale di taglio/cucito, attività di ono-didattica, lab multimediale, calcio-basket-bodybulding.
- Il supporto psicoterapeutico individualizzato con l'apporto settimanale di una psicologa abilitata, per quei minori in situazioni di particolare disagio/sofferenza, ciò in accordo-collaborazione-sinergia con gli Enti preposti e competenti sulla tutela e la presa in carico terapeutica
- L'accompagnamento ed il sostegno nell'ultima fase di dimissioni e reinserimento degli accolti, nell'ambito della programmazione condivisa con i servizi inviati.

### **ACCESSO AI SERVIZI**

L'accesso al servizio si basa sulla richiesta scritta di accoglienza, corredata da breve descrizione sintetica del caso e altre indicazioni utili (provvedimenti giudiziari, stato di salute, compromissione sociale....) da parte di un Ente Pubblico che viene puntualmente analizzata dai referenti tecnici della Comunità.

Per l'accoglienza nella struttura è anche prevista una specifica lista d'attesa con l'obiettivo di programmare gli interventi.

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE promuove l'accesso ai servizi garantendo la non discriminazione in base:

- al genere della persona;
- alle sue credenze religiose;
- all'appartenenza culturale ed etnica;
- ad eventuali disabilità.

L'accesso ai servizi è regolato da formali atti amministrativi (deliberazioni, determinazioni, ecc.) e, di norma, da specifiche convenzioni con le Amministrazioni Comunali, gli Ambiti Socio-Assistenziali del territorio e le Aziende per i Servizi Sanitari, le quali (se non già in atto) vengono immediatamente proposte e negoziate da DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE verso gli uffici amministrativi di quegli Enti che hanno provveduto al collocamento dei minori in carico presso la Comunità Il Mulino.

### **DESTINATARI**

- Minori provenienti da famiglie in temporanea difficoltà o affidati dall'autorità giudiziaria ai Servizi Sociali degli Enti affidatari
- Minori che vivono in situazioni di disagio, marginalità, devianza anche in conseguenza all'abuso di sostanze psicotrope o disagi di ordine psichico
- Minori portatori di disabilità lievi, quando non si rilevi la necessità di assistenza sanitaria specifica
- Minori sottoposti a provvedimenti giudiziari di carattere penale, in carico ai Servizi Sociali del Ministero di Giustizia

## **ACCESSIBILITÀ ALL'INFORMAZIONE SUI SERVIZI**

Gli operatori di riferimento degli Enti Pubblici convenzionati, i genitori e i tutori dei minori accolti hanno diritto ad accedere a tutta l'informazione che concerne le modalità di gestione della Comunità. IL MULINO è dotato di un piano qualità che contiene le informazioni fondamentali per quanto concerne:

- finalità e contenuti del servizio;
- utenza del servizio;
- referenti del servizio;
- le professionalità e qualifiche richieste;
- l'accesso al servizio;
- strumenti di monitoraggio e verifica;
- controllo del servizio;
- misurazione della soddisfazione del servizio.

Oltre il Piano Qualità, il Regolamento contiene tutte le informazioni inerenti alla modalità di gestione del servizio ed è disponibile a chi è interessato a conoscere le attività della comunità.

## **LA CONTINUITÀ EDUCATIVA ED I TEMPI DI ATTESA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Nella programmazione dei propri interventi educativi la cooperativa si impegna a garantire la maggiore continuità del personale, riducendo le sostituzioni dello stesso e favorendo la crescita di una équipe di lavoro coeso e integrato. In questo senso si mira a garantire la sostituzione del personale, orientando la programmazione del proprio lavoro in funzione della continuità dei progetti educativi in atto e garantendo la programmazione degli stessi.

## **L'IMPEGNO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO E GLI STANDARD**

Il Mulino risponde pienamente a tutti gli standard di qualità previsti per l'autorizzazione al funzionamento in base alla Legge Regionale FVG n° 33/1998, con particolare riferimento al DPGR FVG n° 083/Pres dd. 14/02/1990 "Regolamento strutture residenziali finalità assistenziali".

Inoltre la Comunità forma parte dei servizi certificati in base alla norma UNI ISO 9001:2008 per la progettazione realizzazione di servizi socio-educativi e socio-assistenziali residenziali, semiresidenziali, domiciliari e territoriali a favore dell'infanzia e di minori e opera nel rispetto delle prescrizioni delle norme tecniche di settore di cui alla Norma 10928:2001 relativa ai Servizi residenziali per minori.

## **PARTECIPAZIONE NELLA PROGETTAZIONE**

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, in sinergia con gli Enti Pubblici committenti, garantisce la partecipazione delle persone in carico e di loro famigliari nella definizione del proprio progetto di vita o progetto educativo.

## **VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENTE E DEL COMMITTENTE**

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, che segue i principi di Gestione per la Qualità identificati dalla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008 per guidare l'organizzazione verso il miglioramento delle prestazioni, ritiene indispensabile capire le esigenze presenti e future dei clienti, soddisfare le loro esigenze e mirare a superare le loro stesse aspettative. Quindi, come evidenziato nel Manuale per la Qualità, uno dei fondamenti sta proprio nell'attenzione focalizzata al cliente.



Ne consegue che per poter valutare eventuali modifiche da apportare al proprio sistema organizzativo, finalizzate al miglioramento continuo della qualità, DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE ha bisogno di ottenere informazioni sulla Soddisfazione del cliente. Proprio per questo la Cooperativa ha messo a punto un metodo per misurare la soddisfazione del cliente. Pertanto, a cadenza annuale, somministra ad un campione significativo di clienti un questionario, come descritto nei documenti del sistema di gestione per la qualità.

Come descritto nel Manuale per la Qualità, DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE quando parla di cliente esterno si riferisce a tre tipologie di soggetti:

- il committente del servizio,
- soggetti che hanno un osservatorio privilegiato sull'operato degli operatori della Cooperativa che, nella quasi totalità dei casi, fanno parte dell'ente committente (livello intermedio);
- l'utenza o, meglio, i destinatari del servizio.

Nei primi due casi l'analisi riguarda il personale degli enti istituzionali che appaltano i servizi alla Cooperativa e tutti i soggetti, considerati come livello intermedio, che entrano in contatto con i servizi della DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE (scuole, ricreatori,...).

Non sempre è possibile prevedere la somministrazione di un questionario all'utenza e/o ai loro familiari per le problematiche ad essa correlate. Si è pertanto rimandato al singolo servizio l'opportunità e la possibilità di applicare tali strumenti, le cui modalità vengono descritte nei singoli Piani Qualità.

I dati emersi dalle indagini svolte vengono rielaborati per evidenziare eventuali tendenze, punti di forza ed aspetti da migliorare.

## RECLAMI E SEGNALAZIONE

Ogni utente o loro familiare ha diritto a reclamare o segnalare quanto ritenuto opportuno in merito alle modalità di realizzazione dei servizi da parte della DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE. I reclami o segnalazioni vengono raccolti dai Responsabili di servizio o da qualsiasi altra funzione della Cooperativa; di seguito viene effettuata una attività di indagine sulla entità, sulle responsabilità e validità del reclamo.

Alla fine viene comunicata al Cliente per scritto la gestione del Reclamo intrapresa.



Indirizzo: [eperentin@2001agsoc.it](mailto:eperentin@2001agsoc.it); [mtamaro@2001agsoc.it](mailto:mtamaro@2001agsoc.it); [segreteria@2001agsoc.it](mailto:segreteria@2001agsoc.it)