



Piombini Sensini

O N L U S

1895 120 2015

CARTA DEI SERVIZI

□ PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE E FINALITA' ISTITUZIONALI	
▪ L'Associazione PIOMBINI-SENSINI onlus	3
▪ La vision, la mission e gli obiettivi	4
□ RISORSE	
▪ Le risorse umane e strutturali	5
▪ Le risorse economiche e le sedi operative	6
□ ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI E TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI	
▪ La comunità Il Girasole	7
▪ Il Centro Arcobaleno	9
▪ Formazione tirocinio curriculare e professionale	11
▪ Progetto mamme in ...uscita	11
▪ Educatore a colori	
□ AMMINISTRAZIONE E TARIFFE	12
□ LIVELLI DI QUALITA' CONSEGUITI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO	
▪ La qualità del servizio e delle prestazioni	14
▪ La qualità dell'organizzazione	15
▪ Sicurezza sul lavoro	15
▪ Protezione dati personali	16
▪ Reclutamento e selezione del personale	16
▪ Programmi di miglioramento	17
□ RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E GESTIONE DEI RECLAMI	
▪ Questionario di gradimento dei servizi	18
▪ Gestione dei reclami	18

Allegati

▪ Organigramma	19
▪ Struttura documentale	20

PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

Nell'anno 1895 per iniziativa delle signore Antonietta Piombini ed Elisabetta Sensini, coadiuvate da altre dame e benefici cittadini maceratesi, fu istituito l'*Asilo della Pietà*.

...Fu nel 1896 che alcune buone signore, impietosite dal sapere nella miseria e nel pericolo alcune bambine al di sotto dei 6 anni, prive di genitori morti o carcerati o emigrati in cerca di pane, pensarono di raccoglierle in un modesto Asilo che ne nutrisse il corpicino e ne guidasse al bene le piccole anime. La signorina Antonietta Piombini fu la solerte iniziatrice del comitato benefico e la coadiuvò, umile benefattrice, Elisabetta Sensini che, senza compenso, tenne in casa e curò le prime 5 bambine a lei affidate ...

L'Asilo, riconosciuto come Ente Morale dal Re d'Italia Vittorio Emanuele III il 10 maggio 1923, si sviluppa grazie alla insostituibile opera della Congregazione delle Suore San Giuseppe di Torino; diventa successivamente *Istituto La Pietà* per adeguamento alla normativa sulle Istituzioni di Pubblica Assistenza e Beneficenza (IPAB), rappresentando un importante riferimento educativo per tante generazioni di maceratesi. Nel 1993 tutte le attività sono trasferite nell'attuale sede di Via Morbiducci a Macerata con l'esperienza innovativa delle comunità di tipo familiare ed altri servizi dedicati all'infanzia: asilo, mensa, doposcuola e centro diurno estivo.

Nell'anno 2000, al termine di un lungo percorso di riqualificazione, *l'Istituto la Pietà* diventa *Associazione Piombini-Sensini*, un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale iscritta nel registro delle persone giuridiche della Regione Marche.

I servizi dell'Associazione sono rivolti a minorenni ed adulti che vivono situazioni di difficoltà personale o familiare, di emarginazione sociale, di sofferenza psicofisica.

Le attività dell'Associazione sono orientate a migliorare la qualità della vita e sviluppare l'autonomia delle persone più deboli e svantaggiate; l'erogazione dei diversi servizi è una risposta ai bisogni personali e relazionali della vita quotidiana, permettendo di valorizzare i diritti e le risorse di ciascun individuo.

la vision

ACCOGLIENZA dell'altro.

PROTEZIONE e tutela dei soggetti più deboli.

CURA della persona e delle sue relazioni.

la mission

- Proposta di uno stile di vita familiare ed accoglienza in un ambiente umano e fisico che permette a ciascuno di realizzarsi secondo le proprie risorse e modalità.
- Garanzia del rispetto dei diritti fondamentali della persona e della sua tutela, contribuendo al raggiungimento di un appropriato livello di autonomia e di maturità. Ricomposizione della propria identità, spesso disgregata da interferenze, anche violente, della famiglia e dell'ambiente d'origine.
- Costruzione condivisa delle condizioni di benessere della persona accolta assicurando il mantenimento, l'educazione, l'istruzione ed il lavoro, in un contesto di vita predisposto per rispondere ai suoi specifici bisogni cognitivi, affettivi, spirituali e relazionali.

gli obiettivi

- ⊕ Accoglienza residenziale di minorenni e nuclei monoparentali, che vivono in condizioni di disagio, all'interno di comunità di tipo familiare ed appartamenti per la semi-autonomia.
- ⊕ Tutela dell'infanzia e cura della crisi familiare, attraverso il modello scientifico-culturale della psicologia sistemico-relazionale ed il supporto dell'intelligenza emotiva.
- ⊕ Coinvolgimento e valorizzazione della famiglia d'origine, ma anche costruzione di rapporti significativi con altre famiglie ed adulti di riferimento.
- ⊕ Collaborazione con Autorità Giudiziaria, Servizi socio-sanitari territoriali, Scuole, Forze dell'Ordine ed altri attori istituzionali per un intervento di rete. Progettualità, multiprofessionalità ed interdisciplinarietà nella presa in carico.
- ⊕ Promozione e sensibilizzazione con proposte educative, percorsi di formazione e consulenze interne ed esterne all'Associazione.

le risorse umane

- ☞ **ORGANI SOCIALI:** in base all'art. 9 dello Statuto dell'Associazione sono: l'Assemblea dei soci, il Consiglio Direttivo, il Presidente del Consiglio Direttivo e l'eventuale Collegio Sindacale.
- ☞ **PERSONALE AMMINISTRATIVO:** le funzioni fondamentali riguardano l'adempimento degli obblighi amministrativi, contabili, la gestione del personale ed il difficile compito di assicurare la copertura economica dei vari servizi erogati dall'Associazione.
- ☞ **OPERATORI:** la rilevanza della relazione d'aiuto determina la necessità di operatori (educatori, psicoterapeuti, mediatori familiari e culturali, assistenti sociali, oss, osa, ...) preparati e motivati, disposti a garantire una stabilità nel tempo. E' di fondamentale importanza la capacità di lavorare in equipe ed una competenza che garantisca la privacy di ogni persona accolta anche da interferenze esterne.
- ☞ **VOLONTARI:** coloro che spontaneamente decidono di affiancare gli operatori negli ambiti di vita quotidiana, dopo aver partecipato ad un colloquio attitudinale e ad alcuni incontri di formazione, possono collaborare con una presenza stabile e non occasionale nelle strutture, secondo orari ed interventi stabiliti dall'equipe educativa.
- ☞ **FAMIGLIE DI SOSTEGNO:** sono nuclei familiari che, condividendo le finalità dell'Associazione, partecipano ormai da diversi anni alla vita della comunità con le modalità più diverse.
- ☞ **TIROCINANTI:** studenti e professionisti per esperienze di stage, borse lavoro, tirocini curriculari, post-laurea e professionalizzanti come preparazione all'ingresso nel mondo del lavoro.

le risorse strutturali

Le proprietà dell'Associazione hanno garantito una buona base di partenza per lo sviluppo dei servizi di accoglienza, per lo più residenziale, riservata ai minorenni ed a nuclei familiari monoparentali.

La Fondazione *Maria Baiocco e Don Pietro Bocaletti* di Macerata ha concesso in locazione un immobile per il potenziamento dei servizi. La L.R. 20/2002 ed il regolamento attuativo concernente le strutture residenziali, come pure le nuove delibere in materia della Regione Marche e l'emersione di nuovi bisogni, porterà a dover individuare nuove soluzioni abitative con elevati requisiti qualitativi necessari per l'accreditamento.

le risorse economiche

I proventi sono quasi esclusivamente costituiti dalle quote giornaliere, per il mantenimento dei soggetti accolti, corrisposte dai comuni di residenza dei minori o dai comuni in cui gli stessi sono stati trovati in stato di abbandono. Sono previste altre forme di sovvenzione attraverso i contributi di Enti Locali e Pubblici per i servizi ed i progetti del Centro Arcobaleno. La sensibilità dei cittadini verso un'Associazione, attiva da oltre un secolo, si manifesta attraverso varie forme di generosità e beneficenza da parte di privati.

le sedi operative dell'Associazione

-  Sede legale: Amministrazione ed uffici
Via Morbiducci n° 20 – 62100 Macerata
Tel. 0733 230691 Fax 0733 232405
e-mail: info@piombinisensini.com www.piombinisensini.com

-  Comunità educativa 1
Via Morbiducci n° 20 Macerata

-  Comunità educativa 2
Via Morbiducci n° 20 Macerata

-  Comunità educativa 3
Via dei Velini n° 219 Macerata

-  Comunità educativa 4
C.so Cavour n° 71 Macerata

-  Appartamenti semi-autonomia
C.so Cavour n° 71 Macerata

-  Centro ARCOBALENO
Via Morbiducci n° 20 Macerata

ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI E TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

La progettazione e l'organizzazione dei servizi è affidata al Responsabile Dott. Andrea Marangoni che, seguendo le disposizioni e le linee d'azione emanate dal Consiglio Direttivo, coordina tutte le sedi operative in cui si articola l'organizzazione.

La Comunità IL GIRASOLE, dell'Associazione Piombini-Sensini onlus, accoglie minorenni di ambo i sessi, abbandonati o vittime di maltrattamenti ed abusi, in un ambiente di tipo familiare per favorire la loro crescita. L'ammissione di persone adulte è riservata a casi particolari in cui la convivenza sia non solo compatibile, ma significativa. La comunità garantisce ai soggetti accolti: accudimento, protezione, educazione e cura del trauma. Le richieste di inserimento possono essere effettuate dall'Autorità Giudiziaria, dagli Enti Locali e dai Servizi Socio-Sanitari territoriali; sono valutate in base alle procedure di ammissione di ciascuna comunità.



COMUNITA' EDUCATIVA 1: BAMBINI

Educatore coordinatore: Luigi Capiglioni

Equipe: 1 educatore, due educatrici, un operatore socio-sanitario ed un'operatrice socio-assistenziale

Supervisione: Dott.ssa Angela Cippitelli e Dott. Francesco De Angelis

Consulenza pedagogica: Dott.ssa Gloria Lanciotti

E' una struttura residenziale che accoglie bambini vittime di maltrattamento, abuso sessuale o altre situazioni pregiudizievoli, di ambo i sessi e di età compresa tra i 3 e gli 11 anni al momento dell'ammissione, riservando un posto di pronta accoglienza per situazioni di emergenza. Lo scopo della Comunità è quello di sostituire temporaneamente la famiglia di origine per il tempo necessario al superamento delle difficoltà dei genitori, all'individuazione di soluzioni alternative quali affido o adozione.

La comunità fornisce al bambino la protezione dalle forme di abuso subite, l'accompagnamento più idoneo nelle varie fasi dell'intervento ed il sostegno funzionale al superamento delle condizioni di pregiudizio vissute. Il contesto assume quindi un valore terapeutico riguardo la riparazione del trauma subito.



COMUNITA' EDUCATIVA 2: BAMBINI con MAMME

Educatore coordinatore: Sara Elladi

Equipe: 5 educatrici, un educatore ed un'operatrice socio-assistenziale

Supervisione: Dott.ssa Angela Cippitelli e Dott. Francesco De Angelis

Consulenza pedagogica: Dott.ssa Gloria Lanciotti

E' una comunità residenziale per bambini accompagnati dalle loro madri e per gestanti, che vivono in condizioni di disagio, per i quali si reputi necessario l'allontanamento dalla famiglia d'origine. La comunità, oltre a rappresentare un luogo di protezione per i figli, è anche il contesto in cui sostenere la dimensione femminile, accompagnare la maternità e rielaborare la figura paterna. L'intervento temporaneo è finalizzato al raggiungimento dell'autonomia ed il reinserimento sociale della diade.



COMUNITA' EDUCATIVA 3: RAGAZZI ADOLESCENTI

Educatore coordinatore: Dott. Paolo Monina

Equipe: 5 educatori ed un'educatrice

Supervisione: Dott.ssa Angela Cippitelli e Dott. Francesco De Angelis

Consulenza pedagogica: Dott.ssa Gloria Lanciotti

E' una struttura residenziale che accoglie adolescenti maschi di età compresa tra i 12 ed i 17 anni al momento dell'ammissione, caratterizzati da deprivazioni affettive, cognitive e sociali, riservando due posti di pronta accoglienza per situazioni di emergenza. Lo scopo della Comunità è quello di sostituire temporaneamente la famiglia di origine per il tempo necessario al superamento delle difficoltà dei genitori, all'individuazione di soluzioni alternative quali affido o adozione, al raggiungimento della maggiore età. L'accoglienza riguarda anche minorenni stranieri non accompagnati.



COMUNITA' EDUCATIVA 4: RAGAZZE ADOLESCENTI

Educatore coordinatore: Dott.ssa Vania Giorgetti

Equipe: 4 educatrici

Supervisione: Dott.ssa Angela Cippitelli e Dott. Francesco De Angelis

Consulenza pedagogica: Dott.ssa Gloria Lanciotti

È una struttura residenziale che accoglie adolescenti femmine di età compresa tra i 12 ed i 17 anni, caratterizzate da deprivazioni affettive, cognitive e sociali, con un posto di pronta accoglienza. Lo scopo della Comunità è tuttavia quello di sostituire temporaneamente la famiglia di origine per il tempo necessario al superamento delle difficoltà dei genitori, all'individuazione di soluzioni alternative quali affido o adozione, al raggiungimento della maggiore età.

Le sedi operative hanno un funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore per tutto l'anno, con reperibilità telefonica continua per i Servizi Socio-sanitari Territoriali, l'Autorità Giudiziaria e le Forze di Polizia.

Tutte le comunità sono gestite con un modello organizzativo di almeno 5 educatori che, inseriti in un sistema di turnazione, lavorano in copresenza nei momenti più significativi della giornata (indicativamente dalle ore 09:00 alle 20:00). Ogni comunità effettua una riunione d'equipe con tutti gli operatori, in cui settimanalmente si condividono: l'organizzazione degli impegni quotidiani, la progettazione educativa personalizzata e la verifica in itinere, l'analisi delle richieste d'inserimento, la supervisione sui vissuti emotivi degli operatori, la supervisione sui casi clinici. Svolgono funzioni di sostegno al personale educativo alcuni volontari e tirocinanti.

Il Centro ARCOBALENO svolge attività di tutela dell'infanzia, in particolare dei minorenni vittima di maltrattamenti ed abusi, e di cura della crisi familiare, attraverso interventi realizzati in collaborazione con gli operatori dei Servizi socio-sanitari del territorio. Un'equipe multi-professionale composta da: psicoterapeuta, assistente sociale, mediatore familiare, educatore, consulente legale, assicura una presa in carico globale dell'individuo. L'equipe collabora inoltre con altre figure professionali (pediatra, neuropsichiatria infantile, ginecologo, psichiatra) per eventuali consulenze sui casi.



Direttore scientifico: Dott.ssa Angela Cippitelli

Coordinatrice: Dott.ssa Gloria Lanciotti

VALUTAZIONE PSICODIAGNOSITICA, TERAPIA INDIVIDUALE, FAMILIARE E DI COPPIA

Il percorso di valutazione tende a definire la situazione traumatica nei suoi aspetti individuali e relazionali, il grado di assunzione di responsabilità degli adulti coinvolti e le risorse di cambiamento della famiglia, elaborando una diagnosi sulla ricuperabilità e proponendo una successiva relazione terapeutica.

La costruzione del contesto di presa in carico, nella fase di trattamento, prevede, oltre ad un lavoro clinico, l'accompagnamento dei genitori all'interno di una rete sociale.

INCONTRI MONITORATI

Gli spazi del Centro permettono di svolgere incontri monitorati tra genitori e figli, normalmente disposti dall’Autorità Giudiziaria, attraverso l’osservazione diretta all’interno della stanza o dietro lo specchio unidirezionale.

SPAZIO NEUTRO

Nelle situazioni di separazioni conflittuali o di incontri protetti a seguito di provvedimenti dell’Autorità Giudiziaria, lo spazio neutro è il luogo di nessuna delle parti in gioco, uno spazio importante di incontro tra il genitore ed i figli, in cui poter ricostruire una relazione affettiva ed emotiva accettabile. Il Centro è in grado di offrire stanze adeguate ed operatori specializzati nella conduzione.

AUDIZIONI PROTETTE

L’ascolto del minorenne coinvolto in un procedimento penale è funzione estremamente delicata ed importante; particolare attenzione va posta all’analisi delle informazioni raccolte, ai meccanismi di suggestionabilità, alla costruzione di una relazione che faciliti la rievocazione del trauma. Il Centro dispone di una stanza con specchio unidirezionale dotata di telecamera per la videoregistrazione.

MEDIAZIONE FAMILIARE

Un servizio di aiuto alle coppie in via di separazione o già separate con l’obiettivo di ridurre la conflittualità e favorire una gestione equilibrata dei rapporti interpersonali. La mediazione previene ulteriori situazioni di disagio conseguenti alla separazione, ricordando che si continua ad essere genitori dei propri figli anche dopo la separazione.

CONSULENZE TECNICHE D’UFFICIO

Il Centro è aperto a professionisti esterni e dispone di apparecchiature idonee per le consulenze tecniche d’ufficio ed altre operazioni peritali disposte dall’Autorità Giudiziaria.

PROGETTI DI PREVENZIONE PRIMARIA E DI PROMOZIONE DEL BEN-ESSERE

Il Centro organizza percorsi di alfabetizzazione emotiva, di sensibilizzazione e di promozione del ben-essere per le istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado.

L'Associazione è accreditata come Ente per la formazione superiore e continua della Regione Marche, organizza percorsi strutturati, seminari o semplici giornate di studio rivolte ad operatori, famiglie, insegnanti, studenti, sulla cura del sé, sulla tutela dell'infanzia, sulla sensibilizzazione all'accoglienza.

tirocinio curriculare e professionale

L'Associazione accoglie esperienze di stage, borse lavoro, tirocini curricolari, post-laurea e professionalizzanti come preparazione all'ingresso nel mondo del lavoro. Ha stipulato convenzioni per il tirocinio con l'Università degli Studi di Macerata (Scienze dell'educazione e Servizio Sociale), l'Università degli Studi di Bologna (Scienze della Formazione e Psicologia di Cesena), l'Università degli Studi di Urbino (Scienze dell'Educazione e Psicologia), Università degli Studi di Perugia (Scienze della Formazione), l'Università degli Studi di Chieti (Psicologia), Università degli Studi di Padova (Psicologia), Università Politecnica delle Marche (Educatore professionale), Università Ca' Foscari di Venezia, Università la Sapienza di Roma ed Università Cattolica di Milano

Mantiene rapporti di collaborazione con Scuole Secondarie di II grado per l'alternanza scuola lavoro e con altri enti di formazione professionale.

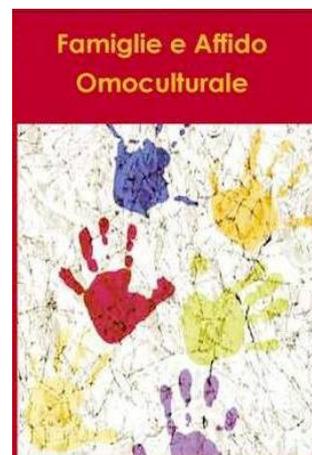
PROGETTO MAMME IN ...USCITA

Il progetto Mamme in...uscita è un'esperienza innovativa, prevede la prosecuzione dell'accoglienza e l'accompagnamento di una figura educativa per alcune madri con figli minorenni che, dopo un percorso in comunità residenziale, si accingono a riacquisire una dimensione familiare ed un reinserimento sociale. Il progetto è realizzato con i Servizi Sociali territorialmente competenti, nel rispetto delle prescrizioni dell'Autorità Giudiziaria, con la finalità di sostenere il nucleo familiare verso una completa autonomia. Sono stati realizzati tre mini-alloggi in cui potranno essere accolte altrettante madri con uno o più figli a carico, pronte a sperimentarsi nella gestione della quotidianità, con la presenza di un'educatrice per alcune ore al giorno.



PROGETTO UN EDUCATORE A COLORI

Il progetto nasce dalla collaborazione con il Servizio Sociale del Comune di Macerata, nell'accoglienza dei Minori Stranieri non Accompagnati (MSNA). La finalità è quella di accompagnare il minorenne all'interno di una famiglia disponibile all'affido, anche omoculturale, fornendo un supporto educativo soprattutto nella fase di reperimento di un'attività lavorativa e di un'autonomia abitativa per facilitare la reale di integrazione sul territorio. L'educatore si reca a casa della famiglia affidataria settimanalmente e fornisce una reperibilità telefonica per la gestione di eventuali microemergenze. Partecipa inoltre all'equipe del Servizio Sociale che coordina il progetto, soprattutto nella fasi di accoglienza e dimissione dei MSNA dalla famiglia.



AMMINISTRAZIONE E TARIFFE

- ☰ La gestione economica e contabile dell'Associazione è affidata alla Responsabile amministrativa Rag. Elisabetta Morresi che in base ai criteri dettati dal Consiglio Direttivo provvede all'applicazione delle tariffe ed alla valutazione dei costi e ricavi di ogni servizio. Il Responsabile si avvale della collaborazione di una ragioniera contabile con funzione prevalente di elaborazione dei dati.
- ☰ L'inserimento di minorenni ed adulti in comunità presuppone, da parte del Comune di residenza, l'impegno di spesa da fornire all'atto dell'ammissione e la successiva stipula di una lettera-contratto individuale, che disciplina le caratteristiche della prestazione e l'importo massimo delle tariffe per l'anno corrente. La DGR n. 865/2012 ha disciplinato gli *interventi in favore dei minorenni allontanati temporaneamente dalla propria famiglia* stabilendo le tariffe provvisorie delle strutture residenziali di accoglienza per i minorenni ed è stata recepita dal Consiglio Direttivo dell'Associazione nella seduta del 05.12.2012. Le tariffe delle comunità di accoglienza prevedono una quota pro-capite giornaliera per posto occupato, ridotta del 10%, nel caso in cui il posto debba rimanere disponibile in assenza della persona.

- ☰ Le tariffe sono normalmente omnicomprensive, se si escludono alcune prestazioni sanitarie di carattere terapeutico-riabilitativo o specialistiche per cui è possibile chiedere un'integrazione della quota socio-educativa per il mantenimento in base alle DGR 1331/2014 e DGR 1588/2017; la quota pro-capite giornaliera si riferisce agli importi massimi esigibili e può essere soggetta a riduzione nell'ipotesi di rapporti di convenzione con l'Ente locale per uno o più servizi.
- ☰ L'inserimento di minorenni all'interno della comunità *Il Girasole* è subordinato al rispetto del protocollo di ammissione previsto per ogni servizio di accoglienza. Le richieste in tal senso possono essere avanzate solo dalle istituzioni competenti: Autorità Giudiziaria, Servizio Sociale, Servizio Sanitario.
- ☰ Le tariffe riguardanti i servizi erogati dal Centro Arcobaleno sono trattate direttamente con la committenza in base alle prestazioni effettuate, nell'ambito degli onorari stabiliti da ciascun ordine professionale.

LIVELLI DI QUALITA' CONSEGUITI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

L'Associazione si pone l'obiettivo di offrire agli utenti servizi e prestazioni di elevato livello qualitativo pur dovendo applicare tariffe che non si possono certo definire concorrenziali rispetto al mercato. In questi ultimi anni si è rinnovato l'impegno per un miglioramento qualitativo che riguarda in particolare l'organizzazione interna ed il reperimento di ulteriori risorse economiche per l'ampliamento della tipologia di servizi offerti.

La qualità dei servizi e delle prestazioni

Le politiche del Consiglio Direttivo dell'Associazione si sono orientate verso:

- a. La costituzione di una rete di rapporti di scambio e confronto delle esperienze con altre organizzazioni che hanno le stesse finalità:
 - CISMAI Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia
 - Coordinamento delle comunità di accoglienza per minori della Regione Marche
 - CNCM Coordinamento Nazionale delle Comunità per Minori
 - Centro Studi Hansel e Gretel di Torino
 - Centro Bambino Maltrattato di Milano
 - Istituto di Terapia Familiare di Ancona
- b. L'avvio di rapporti con numerose Università italiane, in particolare con l'Università degli Studi di Macerata, per il tutoraggio di laureandi e laureati, partecipazione a progetti di ricerca, possibilità di collaborazioni specialistiche avanzate in ambito psico-pedagogico.
- c. L'impostazione di un lavoro educativo sul minorenne, prendendo in considerazione la sua famiglia d'origine, le caratteristiche dell'ambiente di appartenenza, i rapporti con i Servizi territorialmente competenti.
- d. L'attribuzione di spazi di partecipazione e di consulenza ai minorenni, ma anche, dove possibile, alla famiglia d'origine o affidataria.
- e. L'assunzione in proprio del compito della selezione e formazione dei nuovi operatori, come pure della strutturazione di percorsi di formazione permanente per chi è già in servizio.
- f. La valorizzazione della risorsa del volontariato mediante incontri di formazione e partecipazione alle attività interne delle strutture.

La qualità dell'organizzazione

Le scelte del Consiglio Direttivo dell'Associazione si sono orientate verso:

- La ridefinizione e messa a punto dell'organigramma e delle linee di funzionamento dell'Associazione in base all'assegnazione di precisi ambiti di responsabilità; ciò soprattutto dopo il notevole incremento degli operatori e delle diverse professionalità.
- L'impostazione di un sistema di verifica mensile dell'attività tra responsabili di area e coordinatori dei singoli servizi.
- La ricerca di fondi per l'attività istituzionale integrativa rispetto alle risorse costituite dai corrispettivi degli utenti e degli Enti locali per i servizi erogati, al momento insufficienti a garantire la copertura dei costi.
- L'adeguamento alle nuove delibere della Regione Marche in merito al *Modello assistenziale integrato per la residenzialità dell'area sanitaria extraospedaliera e socio-sanitaria nei settori anziani, disabili e salute mentale*.
- La predisposizione di un programma di miglioramento della qualità del servizio tenendo conto delle linee guida della norma UNI 10928 e dei requisiti previsti dalla MAQCNCM elaborata dal Coordinamento nazionale delle Comunità per minori di Firenze.

Sicurezza sul lavoro D. Lg. n. 81/2008

La ditta LYSES di Fabrizio Fermani ha redatto il Documento di valutazione dei rischi ai sensi del D. Lg. 81/2008 con gli specifici obiettivi di:

- Assicurare il totale rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza dell'azienda e dei lavoratori;
- Valutare i possibili rischi che il lavoratore corre all'interno dell'azienda;
- Identificare le eventuali soluzioni tecniche migliorative per fronteggiare insidie e pericoli evidenziati in corso di analisi e scongiurare il verificarsi di incidenti futuri che possano pregiudicare la sicurezza dell'azienda e dei lavoratori.

Il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione aziendale è il rappresentante legale dell'Associazione.

Codice in materia di protezione dei dati personali D. Lg. n.196/2003

La ditta LYSES del Dott. Fabrizio Fermani ha elaborato il Documento programmatico sulla sicurezza in base alla normativa vigente prevedendo:

- La notifica al Garante, attraverso comunicazione per via telematica, inoltrata dall'Associazione per segnalare le tipologie e le modalità di trattamenti di dati che intende effettuare;
- Ruoli, compiti e nomine delle figure previste per la sicurezza dei dati personali;
- Modalità di trattamento con l'ausilio di strumenti elettronici, sottoscrizione del consenso ed obblighi dell'informativa, diritti delle persone interessate;
- Autorizzazione al trattamento dei dati sensibili da parte degli organismi di tipo associativo e delle fondazioni.

Il titolare del trattamento dei dati personali è l'Associazione Piombini-Sensini onlus nella persona del legale rappresentante.

Reclutamento e selezione del personale

Nel corso dell'anno vengono raccolti i curricula dei profili professionali idonei ed inseriti in una banca dati; quando è necessario reperire nuovo personale:

- ☞ Il candidato viene convocato telefonicamente per un colloquio attitudinale effettuato dal Responsabile dei servizi (se il candidato non accetta il curriculum viene archiviato);
- ☞ I candidati prescelti effettuano una visita in comunità per una turnazione completa di 2 gg. affiancati da un educatore senior;
- ☞ I candidati sono convocati per un colloquio di approfondimento con il Responsabile amministrativo, il Responsabile dei Servizi ed altri consulenti (se il candidato non accetta il curriculum viene archiviato);
- ☞ I candidati sono invitati ad un percorso di formazione sulle modalità operative della comunità *Il Girasole* ed inseriti in una lista da cui verranno reclutati i nuovi operatori;
- ☞ Dopo la presentazione dell'equipe educativa i candidati svolgono due settimane di affiancamento prima di essere inseriti nella turnazione.

Programmi di miglioramento

- Il centro Arcobaleno ha elaborato diversi progetti di sensibilizzazione sulla tutela dell'infanzia per le scuole primarie e secondarie, ogni due anni un convegno nazionale sul maltrattamento e l'abuso all'infanzia, un percorso di sostegno per neomamme. Il Centro è stato inserito nel programma di riqualificazione dei consultori, Delibera regionale 583/2008, e convenzionato dall'Asur e dell'ATS XV di Macerata per la gestione dello spazio neutro e della mediazione familiare. Organizza ogni anno la Celebrazione della Giornata Internazionale dei Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza con un il Concorso *I bambini raccontano...* riservato agli alunni della scuola primaria di Macerata.
- La comunità *Il Girasole* partecipa, in convenzione con il Comune di Macerata, ad un progetto di pronta accoglienza di minori stranieri non accompagnati ed al progetto *Never Alone* che prevede interventi per facilitare la tutela e l'integrazione dei giovani immigrati in Italia
- L'approfondimento in merito alla formazione del personale ci ha portato a concludere che la figura dell'educatore di una comunità per minori ha caratteristiche sue proprie, spesso diverse dalla professionalità fornita dai normali percorsi di studio attualmente previsti. Si stanno quindi strutturando internamente percorsi di selezione e formazione del personale educativo che interagiscano e si integrino con l'esperienza delle figure professionali tradizionali.
- Emerge sempre più chiaramente la necessità di nuove modalità di sostegno della famiglia in condizioni di disagio, attraverso forme più leggere dell'accoglienza residenziale, come la comunità diurna di cui si sta elaborando il progetto.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E GESTIONE DEI RECLAMI

Questionario di gradimento dei servizi

Anche nella valutazione della qualità di un servizio, benché non si tratti di un prodotto, non possiamo prescindere dalla soddisfazione del cliente. Certamente in questo caso le aspettative dei clienti saranno molto eterogenee soprattutto se il servizio è nuovo o con un'immagine poco definita. Un'ulteriore difficoltà è rappresentata dall'identificazione del cliente poiché nei servizi socio-assistenziali alla persona ci troviamo spesso di fronte ad un cliente complesso: minorenni, famiglia d'origine, Servizio sociale inviante, Comune che paga il servizio, secondo i vari processi in cui sono coinvolte le parti. Inoltre i potenziali clienti sopra nominati non sempre possono essere direttamente coinvolti nella valutazione di tutti gli aspetti della vita della comunità. L'Associazione sta predisponendo un questionario, le cui domande derivano dalla comparazione dei processi all'interno delle comunità (ammissione, dimissione, organizzazione interna, ...) con le dimensioni della qualità (accessibilità, cortesia, trasparenza, ascolto, ...), per la rilevazione della qualità percepita che sarà somministrato alle assistenti sociali dei Servizi Territoriali, al minorenni e, se possibile, alla famiglia.

Gestione dei reclami

L'Associazione ha predisposto una procedura per raccogliere eventuali reclami da parte degli utenti che segnalino carenze organizzative o comportamenti scorretti così sintetizzata:

- ⊕ Referente per la ricezione dei reclami è il Responsabile amministrativo dell'Associazione;
- ⊕ I reclami vanno presentati attraverso telefonata, colloquio o lettera scritta entro 10 gg. dal verificarsi dell'evento;
- ⊕ Al reclamante sarà data sempre una risposta, scritta nei casi di rilevante entità, entro il termine massimo di 30gg. dall'avvenuta segnalazione.
- ⊕ I reclami saranno, in ogni caso, portati all'attenzione del Consiglio Direttivo dell'Associazione per trovare soluzioni alle eventuali disfunzioni del sistema.

Le controversie che dovessero sorgere tra l'Associazione ed i Comuni in regime di Convenzione per la fornitura dei servizi saranno devolute al giudizio insindacabile di un collegio arbitrale composto da un membro nominato da ciascuna delle parti in contrasto e da un Presidente indicato dal Presidente del Tribunale di Macerata.