

**Presidente**  
Don Vito Cecere

**Direttore**  
Rita De Padova

**Coordinatore educativo**  
Cornelia Hunger

**Sede legale**  
Via Manfredonia, km 8  
71100 Foggia

**Sede amministrativa**  
Via della Repubblica,  
71100 Foggia

**Sede operativa**  
Viale Candelaro, s.n.c.  
71100 Foggia

**Codice fiscale**  
01548610714

**Sistema Gestione Qualità**  
certificato dall'ente:



# Carta dei servizi 2009

## Casa del Giovane

“ — ”

### Presentazione

*“Nella Carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”*

*Art. 13 – Legge 328/2000*

# Che cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è un patto che la Casa del Giovane “Emmaus” stringe con i propri destinatari: rappresenta cioè l’impegno del centro a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna. La Carta dei Servizi è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, degli operatori e del Consiglio di amministrazione dell’Associazione Emmaus.

L’associazione “Emmaus” ha ritenuto di dover adottare la Carta dei Servizi per il centro di prevenzione e aggregazione giovanile “Casa del Giovane – Emmaus” contestualmente all’implementazione di un sistema di gestione di qualità e in riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi) e dalla legge 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” (art. 13: “carta dei servizi sociali”).

La carta dei servizi è quindi uno strumento per:

- informare sui servizi offerti dalla Casa del Giovane “Emmaus” agli utenti e sulle modalità del relativo funzionamento;
- definire gli standard di qualità adottati a tutela dei diritti degli utenti e i meccanismi di verifica.

## Chi siamo

La *Casa del Giovane “Emmaus”* è operante dal 1997 a Foggia nella VI Circoscrizione. La struttura è di proprietà del Comune di Foggia. È gestita dall’Associazione Comunità sulla strada di Emmaus.

## Identità dell’associazione

### *a. Tratti giuridici e partecipazioni*

- È un Ente morale con personalità giuridica D.P.R. n. 15 del 01.01.1980
- È iscritta all’Albo Regionale definitivo degli Enti Ausiliari, decreto n.10 del 27.07.1998
- È iscritta al Registro Regionale degli Enti di Volontariato con decreto del 02.03.2000
- È iscritta alla prima e alla terza sezione del Registro delle Associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri. Con il numero 2000/A/4/FG.
- Partecipa con nomina prefettizia del proprio rappresentante legale a componente effettivo del Consiglio Territoriale per l’Immigrazione della Provincia di Foggia, dal 26.06.2003
- È socio fondatore del consorzio di cooperative sociali ARANEA
- È socia del Consorzio Finanziario ETIMOS, [www.etimos.it](http://www.etimos.it)
- È socia della Banca Popolare ETICA [www.bancaetica.com](http://www.bancaetica.com)
- Aderisce a SCS-CNOS (Servizi Sociali – Centro Nazionale Opere Salesiane) [www.federazioneSCS.org](http://www.federazioneSCS.org)
- Aderisce a CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza; [www.cnca.it](http://www.cnca.it))

## *b. La storia*

Emmaus nasce, nel 1978, da una significativa esperienza di Chiesa fatta nello spirito di don Bosco, da una “Piccola Comunità” di sacerdoti salesiani ed un gruppo di giovani della parrocchia Sacro Cuore del quartiere Candelaro, zona degradata della periferia di Foggia.

Nella parrocchia operava dal 1973 la Piccola Comunità Salesiana, costituita da don Nicola Palmisano, don Michele De Paolis e don Michele Mongiello, si unirono in seguito don Gerardo Russo e Don Giorgio Pratesi. Questa nuova realtà salesiana è stata decisa nel capitolo Ispettorale dei Salesiani dell’Italia Meridionale nel 1972.

Si comincia con la struttura giuridica di Cooperativa Emmaus nel 1978 e il primo presidente è don Michele Mongiello.

Nel 1984 si costituisce l’Associazione che in seguito si trasformerà in ONLUS.

## **La mission**

### *a. Identità, valori e destinatari*

(dallo statuto dell’Associazione Art. 2)

*L’Associazione è un’organizzazione di volontariato, di utilità sociale, non ha scopo di lucro, persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale e si prefigge i seguenti scopi:*

- *Favorire il recupero e il reinserimento sociale di persone in difficoltà che vivono in situazioni di disagio e in particolare si rivolgerà a:*
- *minori per interventi socio assistenziali;*
- *disabili;*
- *persone affette da AIDS;*
- *persone con problematiche psico-sociali e di tossicodipendenza;*
- *persone con problematiche sociali (gestanti e madri con figli minori a carico, vittime di violenza e tratta);*
- *immigrati e loro famiglie.*
- *Dare risposte educative alle varie forme di disagio adolescenziale e giovanile, nello spirito e con il metodo preventivo di Don Bosco, rivolte specialmente alle fasce più emarginate.*
- *Favorire uno stile di vita caratterizzato dalla semplicità evangelica e dalla nonviolenza*
- *Vivere in comunità formate da consacrati e laici (famiglie e singoli), condividendo il quotidiano*
- *Favorire la partecipazione alla vita del territorio promuovendo forme di cittadinanza attiva e responsabile.*

Alcuni dei soci, sacerdoti e laici, singoli e famiglie, fin dall’inizio, vivono in una “comunità di vita” condividendo con persone emarginate (giovani tossicodipendenti e malati di AIDS) la loro vita.

### *b. attività*

(dallo statuto dell’associazione Art. 3)

L’associazione, per realizzare il suo scopo svolge le seguenti attività:

- a) servizi socio assistenziali, comunità familiari; comunità educative; comunità di pronta accoglienza; comunità alloggio o gruppi appartamento; centri socio-educativo diurno e di aggregazione; centri aperti polivalenti; comunità socio-riabilitative; alloggi di tipo sociale, centri pronta accoglienza, case rifugio per donne con figli minori; segretariato sociale; sportello sociale ed informativo; assistenza domiciliare; ludoteche; centri di ascolto e servizi di assistenza alla famiglia; interventi di educativa di strada, servizi educativi del tempo libero, centro anti violenza, sportelli per immigrati.

- b) interventi denominati di “bassa soglia”, nell'ambito delle tossicodipendenze, finalizzati alla riduzione del danno;
- c) interventi sul territorio, finalizzati a dare risposte tempestive alle esigenze delle fasce più emarginate, con prevalente impegno a realizzare progetti di prevenzione nei confronti dei problemi di minori, giovani e loro famiglie;
- d) percorsi di animazione per educare a una cittadinanza solidale e nonviolenta;
- e) formazione professionale di soggetti svantaggiati al fine di un inserimento lavorativo.

Molti di queste attività sia per adulti che per minori vengono svolte da molti anni:

- al **Villaggio Emmaus**, in convenzione con le ASL
- alla **Casa del Giovane**, centro polivalente e di aggregazione per minori a rischio, in convenzione con il Comune di Foggia e la ASL di Foggia

## Finalità generali del centro di prevenzione primaria e aggregazione giovanile Casa del Giovane “Emmaus”

La finalità del centro di aggregazione Casa del Giovane “Emmaus” è quella di accogliere e aggregare bambini, preadolescenti, adolescenti e giovani in uno spazio educativo che promuova processi di crescita, di scambio, di relazione, di partecipazione ed integrazione nei confronti dei minori e delle famiglie, attuando strategia socializzanti capaci di sviluppare un senso positivo di appartenenza alla comunità.

La Casa del Giovane “Emmaus” mira inoltre alla promozione di processi di prevenzione e contenimento delle varie forme di disagio scolastico, familiare e sociale.

La Casa del Giovane “Emmaus” definisce le sue attività in chiave preventiva, coinvolgendo non solo i minori in qualità di destinatari, ma individuando nella famiglia e nei sottosistemi del minore risorse da attivare, supportare e potenziare. Tale potenzialità si intende raggiungere attraverso il perseguimento degli obiettivi generali giù elencati.

## Obiettivi generali

- Favorire occasioni di incontro, dialogo e confronto fra minori e giovani adulti, nonché riscoperta di sé e delle proprie potenzialità personali al fine di favorire la crescita di una personalità capace di relazionarsi in modo appropriato con gli altri, di esprimere i propri sentimenti, di essere responsabile e sensibile nei confronti delle persone e dell’ambiente in cui vive, di sviluppare un proprio progetto di vita
- Intervenire nelle situazioni problematiche attivando la presa in carico dei minori in difficoltà con l’elaborazione di piani di intervento e progetti educativi personalizzati
- Prevenire fenomeni di dispersione scolastica , frequenza irregolare, abbandoni e favorire opportunità di inserimento in percorsi di tipo formativo e lavorativo, e promuovere la capacità di auto orientamento;
- Favorire la partecipazione attiva dei minori alla vita del centro promuovendo la loro capacità di co-progettazione e covalutazione dei processi di operatività proponendo modelli alternativi a quelli tipici del loro ambiente;

- Favorire l'accoglienza dei minori disabili , offrendo loro pari opportunità di integrazione sociale, prevenendo atteggiamenti di emarginazione e stigmatizzazione;
- Attivare azioni di coinvolgimento e protagonismo attivo delle famiglie alla vita del centro, in particolare alle attività socio educative e socio ricreative, in modo da dare fiducia, riconoscimento, sostegno, vicinanza ed aiuto ai genitori , contribuendo a sviluppare ed ampliare le relazioni fra persone che vivono situazioni similari

## L'équipe

La Casa del Giovane Emmaus si avvale della collaborazione delle seguenti figure:

n° 1 direttore

n° 1 coordinatrice delle attività educative

n° 1 educatore - responsabile lavoro di strada e attività per adolescenti e giovani

n° 1 responsabile attività di accompagnamento scolastico (insegnante distaccato dal Ministero)

n° 1 responsabile settore attività ludico ricreative

n° 1 psicologa (volontaria)

n° 4 educatori

n° 5 esperti di laboratori vari (volontari)

## Un centro in rete

La Casa del Giovane "Emmaus" collabora attivamente con varie agenzie educative e con diversi servizi educativi del territorio, tra cui in particolare:

### **a) le famiglie degli utenti**

La famiglia è l'interlocutore diretto dell'équipe educativa della Casa del Giovane "Emmaus". Insieme ad essa ed eventualmente ai servizi di riferimento l'équipe degli educatori progetta l'inserimento del minore nelle attività del centro, verificandone l'andamento ciclicamente.

### **b) le scuole elementari, medie e superiori del territorio**

La Casa del Giovane è partner della "Rete Penelope", a cui appartengono le scuole elementari e parte delle scuole medie del territorio.

Con gli insegnanti di riferimento delle scuole medie di appartenenza del minore iscritto, il referente del servizio di accompagnamento scolastico verifica ciclicamente la situazione formativa dell'alunno, e elabora un piano di supporto scolastico individuale, mediante il quale è possibile concordare insieme agli insegnanti referenti gli obiettivi da raggiungere durante il servizio di accompagnamento scolastico, e le metodologie e gli strumenti più appropriati da usare.

Con diverse scuole superiori si collabora per l'inserimento di alunni disabili nelle attività del centro, per l'offerta di corsi per animatori, per la realizzazione di iniziative e eventi giovanili, per lo svolgimento di tirocini.

### **c) l'Ufficio Minori dei Servizi Sociali del Comune di Foggia**

La Casa del Giovane "Emmaus" privilegia l'inserimento di minori segnalati dall'Ufficio Minori, elabora insieme agli assistenti sociali di riferimento il progetto d'inserimento del minore nel centro, e ne verifica insieme ad essi regolarmente l'andamento.

## **d) l'Ufficio Servizi Sociali per Minori del Ministero di Giustizia, Sede di Bari**

Compatibilmente con la specifica situazione del centro, con i suoi equilibri interni e le sue forze professionali a disposizione, la Casa del Giovane si rende disponibile ad accogliere e seguire, senza convenzione alcuna, minori in carico presso l'Ufficio Servizi Sociali del Ministero di Giustizia per lo svolgimento di attività di volontariato.

## **e) Il Consultorio di Neuropsichiatria Infantile**

Si collabora attivamente con il Consultorio di Neuropsichiatria infantile. Si accolgono minori segnalati da questo servizio, elaborando e verificando regolarmente insieme agli psicologi di riferimento il progetto di inserimento del minore.

## **f) Le Associazioni e le parrocchie che operano nel territorio a favore dei minori**

Si lavora in rete con diverse associazioni, cooperative e parrocchie, in un'ottica di confronto, di condivisione e co-progettazione degli interventi sul territorio a favore dei minori.

# I servizi della Casa del Giovane "Emmaus"

## **1) Servizi di animazione polivalente e di prevenzione per minori all'interno della struttura attraverso le attività di accompagnamento scolastico e attività ludico ricreative e culturali.**

### *1.a) accompagnamento scolastico*

#### I Destinatari

Ragazzi e ragazze che frequentano la scuola media inferiore o superiore

#### Servizi erogati

Supporto nello svolgimento dei compiti scolastici giornalieri, recupero di abilità e competenze nelle materie in cui si riscontrano delle lacune, preparazione agli esami di terza media

#### Personale impiegato per la realizzazione del servizio

Un coordinatore delle attività di recupero scolastico (insegnante distaccato dal servizio), quattro educatori, 10 volontari

#### Orari di apertura

da lunedì a venerdì, dalle 15.30 alle 17.30 per gli iscritti frequentanti la scuola media,  
da lunedì a venerdì, dalle 17.30 alle 19.30 per gli iscritti frequentanti la scuola superiore

#### Modalità di Accesso

La famiglia si può rivolgere direttamente al centro richiedendo l'iscrizione del minore alle attività. In concomitanza dell'apertura delle iscrizioni all'inizio dell'anno e durante tutto l'anno sociale, i vari enti del territorio (scuola, servizi sociali, neuropsichiatria infantile...), tramite segnalazione telefonica o scritta, possono presentare dei casi per i quali si richiede l'accoglienza presso la Casa

del Giovane. Suddette segnalazioni avranno la precedenza rispetto alle richieste delle famiglie che si rivolgono direttamente al centro.

La famiglia o l'utente maggiorenne che si rivolgono al centro senza intermediazione dei servizi territoriali presentano la loro richiesta di usufruire dei servizi offerti personalmente, in forma verbale.

In seguito alla richiesta ricevuta un referente d'équipe incontra il referente del servizio che richiede l'inserimento di un suo utente, e possibilmente anche la famiglia di riferimento. Durante il suddetto incontro il referente d'équipe valuta insieme al referente del servizio che ha fatto la richiesta d'inserimento l'idoneità dell'utente (età, bisogni formativi, servizi richiesti..), anche in seguito al colloquio avuto con la famiglia e una prima conoscenza dell'utente.

Lo stesso procedimento vale per la famiglia o l'utente maggiorenne che si rivolgono direttamente al centro senza segnalazione da parte dei servizi: dopo la richiesta registrata, un referente d'équipe incontra il richiedente per una prima conoscenza reciproca e per valutare insieme l'idoneità dell'utente (età, bisogni formativi, servizi richiesti..),

Si prevede per tutti i bambini, ragazzi e giovani iscritti un periodo di prova di tre mesi. Il numero dei posti è di massimo 55, ma viene stabilito di anno in anno a seconda del numero di operatori a disposizione e a seconda del numero dei ragazzi che hanno bisogno di un'attenzione individualizzata.

## *1.b) attività ludico ricreative e culturali*

### I Destinatari

Bambini e ragazzi dagli 8 anni, adolescenti e giovani fino ai 24 anni

### Servizi erogati

Per bambini e ragazzi: attività sportive, laboratori ludico ricreative (teatro, musica, educazione alimentare, danza, writing, artistica, cucito, attività ludiche, ecc.), uscite, feste

Per adolescenti e giovani: gruppi di formazione, attività ludico ricreative varie (calcio, musica...), spazi per l'autogestione (sala musica, palestra, sale riunioni, campo di calcio ecc.), organizzazione di campi-scuola, concerti, manifestazioni ed eventi vari

### Personale impiegato per la realizzazione del servizio

Un coordinatore delle attività di animazione e ludico ricreative per bambini e ragazzi, un coordinatore per le attività di animazione, ludico ricreative e culturali per adolescenti e giovani, , tre educatori, 5 volontari,

### Orari di apertura

da lunedì a venerdì, dalle 17.30 alle 19.30 per gli iscritti frequentanti la scuola media (dagli 11 anni in poi) e la scuola superiore e i giovani dagli 18 ai 24 anni

martedì e venerdì dalle 17.30 alle 19.30 per i bambini dai 6 ai 9 anni

martedì, giovedì e venerdì dalle 17.30 alle 19.30 per i bambini dai 9 ai 10 anni

### Modalità di Accesso

La famiglia si può rivolgere direttamente al centro richiedendo l'iscrizione del minore alle attività. In concomitanza dell'apertura delle iscrizioni all'inizio dell'anno e durante tutto l'anno sociale, i vari enti del territorio (scuola, servizi sociali, neuropsichiatria infantile...), tramite segnalazione

telefonica o scritta, possono presentare dei casi per i quali si richiede l'accoglienza presso la Casa del Giovane. Suddette segnalazioni avranno la precedenza rispetto alle richieste delle famiglie che si rivolgono direttamente al centro.

La famiglia o l'utente maggiorenne che si rivolgono al centro senza intermediazione dei servizi territoriali presentano la loro richiesta di usufruire dei servizi offerti personalmente, in forma verbale.

In seguito alla richiesta ricevuta un referente d'équipe incontra il referente del servizio che richiede l'inserimento di un suo utente, e possibilmente anche la famiglia di riferimento. Durante il suddetto incontro il referente d'équipe valuta insieme al referente del servizio che ha fatto la richiesta d'inserimento l'idoneità dell'utente (età, bisogni formativi, servizi richiesti..), anche in seguito al colloquio avuto con la famiglia e una prima conoscenza dell'utente.

Lo stesso procedimento vale per la famiglia o l'utente maggiorenne che si rivolgono direttamente al centro senza segnalazione da parte dei servizi: dopo la richiesta registrata un referente d'équipe incontra il richiedente per una prima conoscenza reciproca e per valutare insieme l'idoneità dell'utente (età, bisogni formativi, servizi richiesti..).

### *1.c) attività estive*

#### I Destinatari

Bambini e ragazzi dai 8 ai 14 anni,  
ragazze e ragazzi dai 14 anni in poi in qualità di animatori, dopo un percorso di formazione offerto dal centro

#### Servizi erogati

Attività ludico sportive in gruppo, attività di animazione, laboratori vari (danza, teatro, cucina ecc.), approfondimento di tematiche inerenti a un percorso tematico elaborato come filo conduttore per il complesso delle attività, organizzazione di spettacoli e serate di condivisione con le famiglie, uscite

#### Personale impiegato per la realizzazione del servizio

Un coordinatore delle attività di animazione e ludico ricreative per bambini e ragazzi, quattro educatori, 15 volontari

#### Orari di apertura

Il servizio si svolge nel mese di luglio per tre settimane, da lunedì a venerdì, dalle 09.00 alle 12.30, e dalle 17.00 alle 19.30

#### Modalità di Accesso

La famiglia si può rivolgere direttamente al centro richiedendo l'iscrizione del minore alle attività. Durante l'incontro con il genitore il referente d'équipe valuta l'idoneità dell'utente (età, servizi richiesti..). L'iscrizione può avvenire immediatamente, nel caso di disponibilità di posti. Avranno la precedenza i minori che già frequentano regolarmente le attività dell'anno sociale corrente, per dare continuità al servizio a loro offerto.

## **2. Altre attività svolte dall'équipe della Casa del Giovane “Emmaus”**

## 2.1 Educativa e lavoro di strada (servizi di animazione e prevenzione per adolescenti sul territorio)

Il servizio di educativa e lavoro di strada passa attraverso *quattro fasi*

- 1) **Osservazione e mappatura dei gruppi giovanili** (informali e organizzati) e delle strutture aggregativo/educative del territorio;
- 2) **Primo contatto/aggancio** con adolescenti e giovani nei loro luoghi naturali di incontro in base a criteri territoriali.
- 3) **Consolidamento della relazione** nel tempo tra operatori di strada e gruppi contattati
- 4) **Microprogettualità esterna**; attivazione di iniziative per il coinvolgimento dei giovani (secondo i bisogni, le risorse e le richieste dei giovani; secondo la programmazione di attività interne (tornei sportivi, laboratori musicali, cineforum/produzione di audiovisivi)

Ogni fase su delineata non va interpretata staticamente ma continuamente approfondita e ripresa.

### *Osservazione e mappatura dei gruppi presenti sul territorio*

La prima fase prevede delle *uscite* da parte degli operatori di strada nei luoghi naturali di incontro e aggregazione dei giovani per conoscere le caratteristiche delle comitive (numero elementi, età, sesso, look, linguaggio, attività caratterizzanti, presenza di leader, eventuale uso di sostanze, e tentarne una descrizione tramite schede descrittive. Il lavoro di strada vede parallelamente una *mappatura*, oltre che delle stesse comitive delle strutture e delle risorse di cui può fruire la fascia giovanile (scuole, associazioni, oratori, campetti sportivi, centri sociali) affinché la funzione “ponte” dell’operatore di strada diventi efficace e reale.

### *Aggancio*

L’aggancio è il primo passo per un coinvolgimento dei ragazzi. Durante questa fase assume particolare importanza la strategia e il *metodo di contatto* dei giovani su strada (attraverso strumenti/pretesto e tecniche di ascolto/dialogo dell’operatore, oltre che la scelta dei gruppi su cui intervenire. Ciò dipende evidentemente dagli obiettivi del progetto (animazione, promozione e protagonismo, prevenzione di comportamenti a rischio, mediazione dei conflitti, riduzione del danno, ecc.

### *Consolidamento della relazione*

Il consolidamento della relazione tra operatori di strada e gruppi contattati vede il graduale aumento dell’investimento di risorse (tempo, competenze, professionalità, resistenza allo stress e all’attesa) da parte degli operatori per instaurare un *rapporto significativo e di fiducia* con i gruppi informali destinatari dell’intervento.

### *Microprogettualità esterna*

La microprogettualità vede la promozione e la realizzazione di attività che rispondano ai *bisogni* e alle *risorse* dei giovani coinvolti. Possono essere diversificate e variegata: da tornei sportivi all’informazione/consulenza, dai concerti musicali alle escursioni, dal cineforum ai giochi estivi e così via. La realizzazione di attività a favore dei giovani conosciuti, nel lavoro di strada, preferisce la loro partecipazione e collaborazione nonché la valorizzazione dei loro talenti e la rispondenza ai bisogni emersi e intercettati.

Le attività si svolgono esternamente o internamente alla struttura della Casa del Giovane, in ogni caso non seguono la programmazione interna delle attività e non prevedono ancora l’interazione programmata tra utenti iscritti alle attività interne del centro e ragazzi agganciati attraverso il lavoro di strada.

## *Attività interne alla Casa del Giovane / Microprogetti interni*

Dopo le prime esperienze di microprogettualità esterna si procede alla programmazione di attività che si svolgono internamente alla struttura e prevedono l'interazione di utenti già iscritti che frequentano il centro e ragazzi agganciati attraverso il lavoro di strada. Si può trattare di eventi (tornei di calcio, concerti) o di laboratori (sportivi, musicali, artistici..).

### *Valutazione di inserimento in attività interne o esterne al centro*

La microprogettualità rende possibile la conoscenza dei singoli ragazzi, delle loro passioni, competenze e bisogni. In seguito alle esperienze avute con i vari gruppi e singoli agganciati si valuta la possibilità di proporre un inserimento dei ragazzi conosciuti nelle attività strutturate del centro o di altri centri.

## *2.2 Sostegno della genitorialità*

La Casa del Giovane offre un sostegno psicologico ai genitori che lo richiedono per aiutarli ad affrontare le problematiche che possono nascere durante il processo di crescita dei propri figli. Inoltre offre periodicamente percorsi di confronto e formazione su tematiche educative e socio culturali, corsi ricreativi di vario genere (ballo, cucina, informatica, ecc), momenti di condivisione e di festa.

## Principi di erogazione dei propri servizi

Nell'erogare i propri servizi la Casa del Giovane "Emmaus" assume i seguenti principi del DPCM 27 gennaio 1994 (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*) per la tutela delle esigenze dei cittadini che ad essa si rivolgono:

**Eguaglianza:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti. Uguaglianza non significa però uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

**Imparzialità:** ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Continuità:** l'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa vigente è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**Diritto di scelta:** il diritto di scelta dell'utente è sempre tenuto in considerazione e riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo.

**Partecipazione:** l'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda ed ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio. La cooperativa acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e ne dà riscontro all'utente stesso.

**Efficienza ed efficacia:** l'affidabilità e la funzionalità di tutti i nostri servizi sono garantite dalla formazione ed aggiornamento continuo del nostro personale, dalla diffusione capillare della nostra Politica e degli strumenti della Qualità, dall'impiego di risorse e mezzi adeguati al raggiungimento degli obiettivi che ci siamo prefissati. Tutto ciò consente di preparare tutto il nostro personale verso maggiori soddisfazioni, motivazione e crescita della propria cultura professionale.

# Standard

I servizi si fondano sul principio della centralità della persona e per questo puntano la loro attenzione sui seguenti aspetti fondamentali:

**Standard strutturali:** La Casa del Giovane “Emmaus” garantisce agli utenti una struttura accogliente dotata di spazi per l’incontro e per la libera aggregazione, dispone di aule predisposte per lo studio, di spazi attrezzati per lo svolgimento delle attività ludico ricreative e sportive, di aree destinate ai colloqui individuali e riservati, di spazi idonei allo svolgimento degli eventi aggregativi e culturali. Tutti gli spazi rispettano le norme di sicurezza.

**Standard organizzativi:** La Casa del Giovane “Emmaus” offre all’utenza un’accoglienza e un servizio educativo di alto profilo, garantito dalla professionalità dell’operatore che gestisce le domande degli utenti attraverso attività e prestazioni personalizzate e calibrate alle singole esigenze in linea con un principio di partecipazione dell’utente e di collaborazione sia interna che con gli enti e i servizi competenti. Il percorso di gestione delle richieste degli utenti si basa sul principio di semplificazione delle procedure e trasparenza degli atti.

**Standard normativi:** Tutte le attività della Casa del Giovane “Emmaus” sono conformi alle normative vigenti sia in termini di privacy che di sicurezza sul lavoro. La Cooperativa opera nel pieno rispetto del L. 193/06 e successive integrazioni e modifiche, garantendo che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all’identità personale. Al cittadino che entra in contatto con il centro viene garantita la più assoluta riservatezza e il più ampio rispetto dei suoi diritti fondamentali e della sua dignità.

**Professionalità degli operatori:** Gli operatori della Casa del Giovane “Emmaus” hanno il titolo di studio inerente alle mansioni svolte, o possiedono le competenze necessarie acquisite attraverso un’esperienza pluriennale nel settore educativo, Tutti gli operatori seguono continui percorsi di aggiornamento e formazione individuali. L’équipe usufruisce di una costante supervisione, viene infatti monitorata dal coordinatore che si occupa degli aspetti organizzativi del servizio, dal direttore del centro, dal Consiglio di Amministrazione dell’Associazione “Emmaus”, e dei rapporti con la committenza.

## Certificazione del Sistema di Qualità

L’Associazione è certificata da CDQ Italia secondo la norma UNI – EN – ISO 9001: 2008 per i servizi di:

- erogazione del servizio di accoglienza per adulti in situazione di disagio in regime residenziale;
- erogazione dei servizi di prevenzione primaria per i minori e di aggregazione giovanile

Il SGQ prevede procedure documentate che descrivono metodologie e criteri di controllo per ciascuno dei Servizi eseguiti dalla nostra Cooperativa. L’insieme delle metodologie trova descrizione nel nostro *Manuale della Qualità* messo a disposizione della nostra clientela per la consultazione. Questo documento ci supporta nel nostro lavoro, permettendoci di ripetere all’infinito alcuni compiti sempre con le medesime modalità, avendo definito a monte qual è il modo migliore per svolgerli.

## Strumenti di valutazione della qualità

La metodologia di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti, dei committenti e degli operatori si basa sulla compilazione di questionari, su colloqui, e su incontri di valutazione sia con i servizi di riferimento (ASL, Comune di Foggia), sia con i destinatari diretti delle attività del centro e gli operatori. I responsabili del centro e gli operatori referenti partecipano e collaborano con le Consulte di territorio e con vari reti formalizzati di servizi alla persona.

Si utilizzano Strumenti e Tecniche Statistiche che controllano e verificano la capacità dei processi e le caratteristiche del servizio e individuano le cause dei problemi e delle Non Conformità, al fine di migliorarne la Qualità.

In particolare le Tecniche Statistiche vengono utilizzate nell'analisi e nella valutazione della soddisfazione degli operatori, degli utenti, nonché della soddisfazione del Committente. I rilevamenti statistici permetteranno di valutare oggettivamente le capacità dell'intero Sistema e, eventualmente, di individuare aree e processi che richiedono interventi di miglioramento da parte degli enti di competenza.

## Le modalità e la gestione dei reclami

Per la tutela dei propri diritti ciascun fruitore può rivolgersi al coordinatore del servizio, tramite raccolta di istanze, segnalazioni, reclami, suggerimenti, proposte.

Il reclamo deve pervenire al Coordinatore del servizio in forma scritta attraverso compilazione dell'apposito modulo che si può trovare nella sede della Casa del Giovane "Emmaus" esposto al pubblico. È altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Coordinatore del servizio che ascolterà e raccoglierà il reclamo che deve essere comunque sottoscritto. Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

## INFORMAZIONI UTILI

### SEDE LEGALE

Via Manfredonia km.8  
71100 Foggia

### SEDE OPERATIVA

Viale Candelaro s.n.c.  
71100 Foggia

### P.IVA C. FISCALE

01548610714

### ORARI DI APERTURA

da lunedì a venerdì  
09.00 – 12.30  
15.30 - 21.00

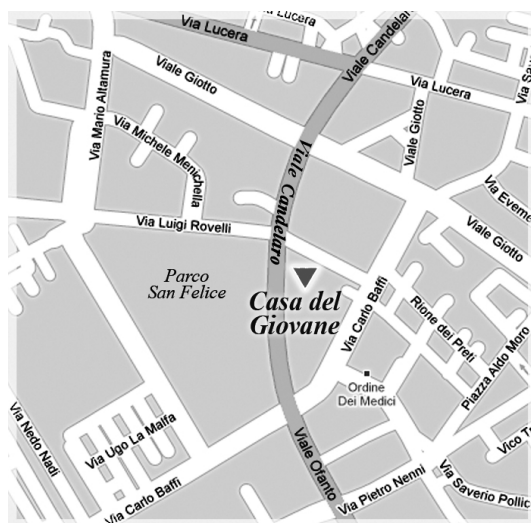
### Come contattarci

Tel./fax 0881/ 744447

[casadelgiovane@emmausfoggia.org](mailto:casadelgiovane@emmausfoggia.org)

sito: [www.emmausfoggia.org](http://www.emmausfoggia.org)

### Dove siamo



Associazione “Comunità Emmaus” - Servizio per minori  
Centro di prevenzione primaria e di aggregazione giovanile  
Casa del Giovane “Emmaus”

Edizione Anno 2009  
Elaborato e Stampato in proprio  
dall’Associazione “Comunità Emmaus”

Distribuzione gratuita