

# Associazione Insieme Onlus

documento sull'identità  
documento del servizio

## carta dei servizi

rev. 0 del 01.01.15



MODELLO  
ATTIVO  
QUALITÀ  
SOCIALE

# introduzione

perché  
la carta  
dei servizi

*Attraverso i contenuti di questo documento s'è voluto cogliere il concetto, proprio della Carta dei Servizi, in base al quale l'Associazione Insieme è chiamata a dare risposte convincenti sul piano operativo e qualitativo al diritto di centralità dell'utenza rispetto ai servizi erogati.*

*La Carta dei Servizi assume la funzione di strumento d'informazione e d'impegno nei confronti dei destinatari dei servizi (con l'obiettivo di tutelare e promuovere diritti sostanziali e favorire la loro partecipazione), nonché di strumento di miglioramento e valutazione della qualità del servizio erogato.*

*La Carta dei Servizi si integra funzionalmente al Sistema Qualità e la rilevazione del grado di mantenimento degli impegni assunti, nonché l'analisi dell'interlocuzione con i destinatari, anche attraverso la forma del reclamo, sono dati rilevanti al fine della redazione periodica del Bilancio Sociale.*



MODELLO  
ATTIVO  
QUALITÀ  
SOCIALE



MODELLO  
ATTIVO  
QUALITÀ  
SOCIALE

doc identità

# parte 1. documento sull'identità



anno	evento / cambiamento
23 marzo 1993	L'associazione si costituisce in seguito a un lavoro di rete tra associazioni territoriali, con il fine anche di realizzare una Comunità di prima accoglienza, di cui il territorio necessita.
23 febbraio 1994	avvia le proprie attività.
20 gennaio 1994	per la struttura comunitaria di viale del Basento 106, firma una convenzione con il Comune di Potenza per la relativa organizzazione e gestione della comunità di accoglienza per tossicodipendenti; (conv. del 20/1/1994, n. 9683 di repertorio -registrazione n. 343 del 3/2/1994-);
maggio del 1998	si avvia l'accoglienza degli ospiti, al termine del percorso di predisposizione dei lavori di adeguamento dei locali della comunità propedeutici all'ottenimento delle pratiche amministrative e relative autorizzazioni per l'iscrizione all'Albo Regionale degli Enti Ausiliari e comunità terapeutiche.
13 luglio 1998	ottiene l'iscrizione all'Albo Regionale degli Enti Ausiliari della Basilicata, relativo alle strutture del privato sociale che gestiscono comunità terapeutiche, ai sensi dell'art. 116 del DPR 309/90 (Del. Di Giunta regionale n. 2114 del 13/7/1998)
nel 2000	venute meno le altre associazioni, la cooperativa L'Aquilone gestisce la comunità con l'associazione.
11 giugno 2001	la "Comunità di accoglienza Insieme" viene Accreditata Provvisoriamente quale struttura per la riabilitazione e il reinserimento sociale dei soggetti tossicodipendenti, così come tutte le altre le comunità regionali già iscritte all'Albo regionale degli Enti ausiliari ai sensi dell' art. 25, del nuovo Provvedimento emanato il 5 agosto 1999 (Schema di Atto d'Intesa Stato-Regioni ) e recepito dalla Regione Basilicata con delibera di Giunta Regionale n. 1269 del 11/6/2001;
maggio 2004	L'Amministrazione Comunale chiede, di rendere disponibili i locali di Viale del Basento, 102 a Potenza al fine di ristrutturarli; nel frattempo la comunità viene allocata provvisoriamente presso la Chiesetta.
nel 2009	anche l'Aquilone, per propri problemi organizzativi ed economici, lascia la gestione della comunità di prima accoglienza, costringendo l'Associazione Insieme a riorganizzarsi per continuare ad offrire il servizio di accoglienza per tossicodipendenza, (i problemi economici della cooperativa l'Aquilone determinano la chiusura dell'attività di accoglienza;) nello stesso anno 2009 si avviano, quindi, un ciclo di incontri tra diverse esperienze operative per rilanciare la "Comunità di Accoglienza.
nel 2010	l'associazione Insieme riavvia la propria attività di accoglienza; cambia il gruppo dirigente e lo staff degli operatori; la riorganizzazione della comunità passa attraverso una ristrutturazione della metodologia, atta ad accogliere la persona con disagio nella sua interezza, avviando inoltre, percorsi familiari. Si registra un invio crescente da parte dei Ser.T. .
ottobre e novembre 2010	apporta allo Statuto delle modifiche al fine di adeguarlo alla nuova normativa nazionale sulle Organizzazioni non Lucrative di Utilità Sociale -ONLUS- (D. Lgs. 4 dicembre 1997 n. 460); le modifiche verranno entrambe registrate all'Ufficio del Registro di Potenza;



anno	evento / cambiamento
nel gennaio 2011	l'Associazione riprende il possesso dei locali di viale del Basento 102, (l'originaria sede della comunità di prima accoglienza), a seguito della ristrutturazione eseguita dal comune di Potenza, con fondi europei destinati al sociale.
nel marzo del 2011	fatta istanza alla Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate di Potenza, di richiesta di iscrizione all'Anagrafe Unica delle Organizzazioni non Lucrative di Utilità Sociale (ai sensi dell'art. 11 del D. Lgs. 4 dicembre 1997, n. 460 relativo all'iscrizione delle organizzazioni Onlus all'Anagrafe Unica nazionale), ne ottiene la relativa iscrizione.
nella primavera del 2011	si avviano i lavori di riassetto organizzativo, amministrativo. Nasce Il Centro Polifunzionale Integrato "Potenza Città Sociale", luogo di integrazione di diversi servizi, aperto alla città e all'intero territorio del suo interland, al fine di offrire più servizi massimizzando sia le risorse umane ed economiche, attraverso economie di scala, per utilizzare al meglio le strutture messe a disposizione dal comune. Con la nuova organizzazione, si avviano nuovi servizi: Centro Gioco D'azzardo, Servizio Alcolologico, ecc
nel 2012	in seguito ad una maggiore conoscenza del fenomeno della dipendenza femminile nasce la comunità femminile "Le Betulle" in viale Del Basento 102. Il periodo suddetto vede l'associazione impegnata in una riflessione legata al riassetto organizzativo tenendo conto delle differenze di genere.
nella primavera del 2012	l'associazione Insieme si sperimenta, nell'intento di creare opportunità lavorative per gli ospiti della comunità di accoglienza e i propri servizi, in attività di economia sociale sostenibile, in seguito a formazioni e riflessioni interne sull'agricoltura sociale, avviando apre la Fattoria Sociale "Le 3 Querce" a Picerno, adibita a orticoltura e coltivazione orticola con avvio dell'orto sociale, apicoltura, olivicoltura, e produzione, per uso interno alla comunità, proprio del pane.
seguita nel 2013	dall'apertura della Fattoria Sociale "Poggio Campitelli", a Vietri di Potenza, adibita ad allevamento del maialino nero autoctono, allevato allo stato brado e la relativa produzione di prodotti trasformati, attraverso una collaborazione sinergica con l'azienda agricola "Colli Lucani", finalizzata alla massimizzazione e disseminazione tra i produttori e consumatori dell'agricoltura sociale.
nell'aprile 2012	l'Associazione Insieme promuove, insieme con le cooperative sociali Iskra e L'Aquilone Insieme, le associazioni Ce.St.Ri.M e Agape, il CNCA lucano, la Federazione regionale del Coordinamento delle Comunità di Accoglienza.
nella primavera 2012	si forma il gruppo musicale "I Tamburi dei Briganti", nato nell'ambito del laboratorio musicale della comunità Insieme e Le Betulle, con la collaborazione di vari artisti. Il gruppo di musica etnica popolare porta per tutta la Basilicata e oltre Regione il proprio messaggio di prevenzione.
marzo 2013	nasce il prodotto editoriale "Via del sociale" promosso dall'associazione, in collaborazione con altre realtà territoriali. Nell'autunno dello stesso anno Via del Sociale uscirà in allegato a La Nuova del Sud.
marzo 2014	Il Centro Sportivo Polivalente è composto da un campo di calcetto, pallavolo, pallacanestro e una piccola palestra a cui è possibile accedere gratuitamente con una semplice prenotazione. Gli spazi sono a disposizione principalmente della cittadinanza e di tutti quei ragazzi che non hanno la possibilità di pagare un campetto, ad esempio, di calcetto o di pagare l'iscrizione in palestra.
giugno 2014	L'atto costitutivo e lo statuto registrato con scrittura privata nel 1993, viene registrato con atto pubblico in data 24 giugno 2014

## chi siamo

L' Associazione Insieme Onlus è una organizzazione senza fini di lucro costituita da un gruppo formato da operatori sociali, educatori, psicologi e psicoterapeuti, sociologi, psichiatri, volontari e animatori.

Il gruppo, arrivando da percorsi formativi e di vita diversi, radicato in questo territorio e lavorando in équipe, condivide e confluisce le proprie conoscenze nella mission associativa.

E' soggetto attivo e propositivo nella vita sociale e politica della propria comunità.

Fa dei 10 principi del C.N.C.A., a cui aderisce da sempre, una strada maestra su cui esplicitare i propri servizi.

## in cosa crediamo

Crediamo nella solidarietà, nel rispetto e nella dignità della persona; nella valorizzazione delle differenze.

Crediamo che il sociale sia un investimento e non un costo.

Crediamo e attuiamo una lotta al pregiudizio; crediamo nella capacità di innovazione dei servizi che offriamo, con una attenzione e ascolto continuo al mutamento delle varie forme di disagio che il territorio produce, e nel farlo confidiamo nel lavoro di rete con le altre associazioni del territorio e con i servizi del Pubblico.

Crediamo sia possibile costruire una Città sociale e solidale , curare il disagio attraverso approcci diversificati e complessi, attivare percorsi di cura dell'agio. Avendo come premessa che solo una mente collettiva possa approcciarsi a problematiche complesse, con la centralità della persona e della sua storia, al di là del proprio problema, crediamo sia possibile riprendere le redini della propria esistenza.



## cosa facciamo

### 1) attività sociali e socio sanitarie :

a) Gestione della Comunità di Accoglienza Terapeutica Insieme per tossicodipendenti una comunità terapeutico riabilitativa che accoglie persone con problemi di tossicodipendenza, di alcool, con accoglienza sia maschile che femminile la cui struttura è situata a Potenza, in cui l'intervento è personalizzato ed articolato in una serie di proposte terapeutiche individuali e di gruppo, tra cui l'accompagnamento durante la loro fase di inserimento lavorativo o presso le botteghe artigiane (con una funzione ergoterapica), o presso le realtà aziendali del territorio. Le attività che l'Associazione Insieme realizza sono le seguenti: attività di prevenzione, attività terapeutico – riabilitative, attività di reinserimento sociale e lavorativo, pratiche agricole che si realizzano nella «Fattoria sociale Le 3 Querce» di Picerno, la gestione di attività ergo-terapiche e di inserimento lavorativo (accompagnamento durante tale fase, l'orientamento, il bilancio delle competenze e attività di tirocinio formativo lavorativo presso le botteghe o le aziende del territorio);

### 2) attività di inserimento lavorativo :

a) SIL = Servizio di Inserimento lavorativo territoriale: è un servizio finalizzato alla costruzione di percorsi personalizzati con l'obiettivo di garantire orientamento ed accompagnamento durante la fase di reinserimento sociale e lavorativo di disagiati, tossicodipendenti e alcolisti, minori dell'area penale, utenti dei servizi sociale, ecc.. Il servizio si avvale anche di un supporto psicologico per gli eventuali aspetti terapeutici, attraverso la realizzazione di programmi di formazione ed avviamento al lavoro tramite l'inserimento in contesti a valenza ergoterapica o realtà aziendali del territorio nell'ambito di accordi predefiniti. E' gestito da operatori professionalizzati nel settore della mediazione lavorativa ("Operatori dell'Inserimento Lavorativo"), con il supporto di figure specialistiche laddove necessarie, in riferimento alla situazione dell'utente. I percorsi lavorativi vengono realizzati attraverso Tirocinio di Inserimento/reinserimento (ai sensi del D.G.R. n. 116 del 30/1/ 2014, art. 1, punto 4, comma c, del Disciplinare recante recepimento delle Linee Guida in materia di Tirocini approvate con l'Accordo Stato Regioni del 24/1/2013- BUR n. 4 del 16 febbraio 2014-)

b) Botteghe artigiane/Laboratori protetti (Viale del Basento 102/D –Potenza-) e Fattorie Sociali (Picerno-Vietri di Potenza): nelle Botteghe artigiane/Laboratori protetti e Fattorie Sociali si sperimenta, per utenti particolari, alcuni momenti di integrazione sociale, lavorativa e formativa. Si rivolge, in particolare, a soggetti con scarsa qualificazione professionale e sensibili problematiche sociali (mancanza di rete familiare, precarietà abitativa, lunga assenza dal mondo del lavoro, assenza di qualsiasi esperienza lavorativa, discontinuità al lavoro, ecc.). Si coinvolgono nei processi produttivi soggetti "svantaggiati", tossicodipendenti o con problemi di alcool, e di dipendenze dovute all'utilizzo di vecchie e nuove droghe e alla new addiction, tra cui il gioco di azzardo patologico. Per questi il lavoro può assolvere numerose funzioni, incarnando variegata sfumature la cui gamma parte dalla conquista delle primarie forme di autonomia personale (la cura del sé, il contatto con l'altro sulla postazione lavorativa, ecc.) fino alla piena integrazione sociale ed economica (realizzazione piena di sé, capacità di reddito collegata alla possibilità di programmazione futura).

Nei laboratori/botteghe e Fattoria Sociale si sperimentano attività lavorative, attraverso Tirocini di Inserimento/reinserimento, che spesso si fermano sulla soglia di una formazione professionale di primo livello, o su esperienze pre-lavorative, o ergo-terapeutiche, strumento a valenza squisitamente terapeutica che viene utilizzato al fine di ricostruire la personalità del soggetto in stato di difficoltà, o lavoro protetto con lo scopo di abituare la persona all'attività lavorativa.

## per chi

Le nostre attività sono rivolte a persone, famiglie con una problematica legata a varie dipendenze patologiche e new addiction e persone disaggiate in genere.

Attraverso un'integrazione dei Servizi, diamo ascolto ad ogni cittadino, alla sua storia, al suo problema, cercando sempre con un approccio diversificato e individualizzato di fare di ogni problema una risorsa.

# la vision

cosa vogliamo diventare e dove vogliamo andare

L'associazione, anche con l'attivazione del Centro Polifunzionale Integrato "Potenza Città Sociale", intende essere testimonianza di un possibile percorso di recupero del disagio; essendo attore attivo e riconosciuto di cittadinanza sociale, poter essere protagonista che ha la capacità di influenzare positivamente il welfare locale e nazionale.

L'associazione, inoltre, coltiva il sogno di poter dare vita a una fondazione che arriva al cuore della gente, ampliando il raggio d'azione non operando solo sul disagio ma su tutte le sfaccettature della realtà umana.

Con l'obiettivo di essere in ogni luogo dove ci sia bisogno di agenti di cambiamento sociale, cercando di essere sempre un sistema permeabile che interagisce, cambia, cresce e vive nella propria comunità territoriale.

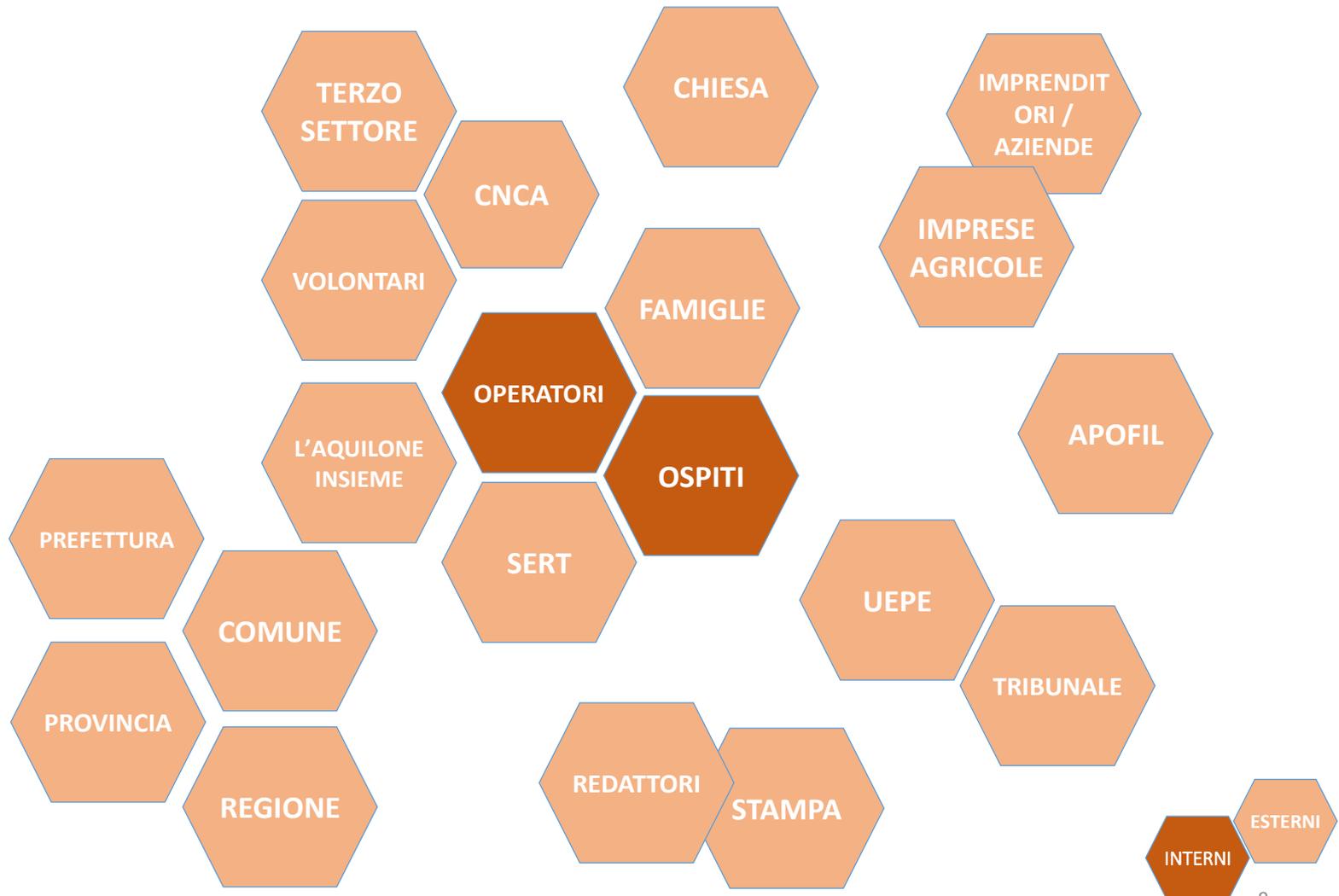
doc identità



MODELLO  
ATTIVO  
QUALITÀ  
SOCIALE

# mappatura degli stakeholders

i soggetti che interagiscono con l'Associazione possono essere così identificati



# organizzazione, responsabilità, comunicazione

L'Associazione Insieme esprime il proprio impegno al miglioramento attraverso:

- la definizione della ***Politica per la Qualità***;
- l'assicurazione delle opportune ***risorse***;
- la definizione delle ***responsabilità***;
- la cura dei processi di ***comunicazione*** all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

doc identità



MODELLO  
ATTIVO  
QUALITÀ  
SOCIALE

# politica della qualità

L'Associazione Insieme adotta un approccio progettuale per definire gli obiettivi da perseguire, nelle relazioni con i suoi principali stakeholders. In questo modo si evidenzia la coerenza con con la *mission* e la *vision*.

Lo schema strutturale impiegato viene qui di seguito evidenziato.

<i>obiettivi generali</i>	<i>risultati attesi</i>	<i>indicatori</i>	<i>azioni / attività</i>	<i>tempi</i>	<i>responsabilità</i>	<i>risorse</i>
livello destinatari						
livello committenza						
livello organizzazione						
livello comunità locale / rete						
livello (...)						

# I Principi Fondamentali

ex DPCM 27 gennaio 1994 --  
Direttiva del Presidente del  
Consiglio dei Ministri 27 gennaio  
1994 -- "Principi sull'erogazione  
dei servizi pubblici"

I principi fondamentali ai quali si ispira la Carta dei Servizi dell'Associazione Insieme sono così declinati nella pratica



**MODELLO  
ATTIVO  
QUALITÀ  
SOCIALE**

## *eguaglianza*

L'eguaglianza viene declinata attraverso l'attivazione di buone pratiche nei confronti degli ospiti, durante la fase di accoglienza e progressivamente costruendo un progetto individuale condiviso che risponde alle esigenze personali.

Il programma terapeutico non prevede diversificazioni dovute alla differenza di genere, pur riconoscendo limiti e punti di forza. Viene data libertà di scelta e pratica religiosa. Si condividono i pasti, salvo prescrizioni mediche particolari. Il programma terapeutico nelle attività (verifiche, visita, uscite, etc.) è uguale per chi vive una situazione di libertà e per chi vive una restrizione giuridica.

## *imparzialità*

La comunità ha costruito, nel tempo, un insieme di regole condivise (regolamento della vita comunitaria), che costituisce una base comune di partenza, in cui la trasgressione viene sempre valutata, in termini di giustizia e imparzialità e *parametrata* ai bisogni e alle problematiche della persona che usufruisce di un programma personalizzato di recupero e reinserimento sociale.

## *continuità*

L'Associazione eroga i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzione, per 24 ore al giorno, per 365 giorni all'anno.

Qualora la struttura si sposta per vacanze, concerti o uscite è sempre garantita la presenza di Operatori all'interno della struttura.

## *diritto di scelta*

Per il gruppo, è necessario, in fase di accettazione, che l'ospite scelga il nostro servizio, con giusta motivazione. Dopo l'accettazione del Programma c'è la possibilità di scegliere se aderire o meno alle attività facoltative, ai laboratori artistici e animativi. L'attività obbligatoria (ergoterapia, gruppi, colloqui terapeutici), non è oggetto di scelta.

Qualora si valuta che il servizio non è più idoneo all'ospite, per motivi strettamente terapeutici, l'Associazione accompagna la persona, insieme al Sert di riferimento territoriale, verso altri servizi.

## *partecipazione*

Sia l'ospite che la famiglia sono resi partecipi del Programma individualizzato, nella sua stesura e nel suo monitoraggio (colloqui di verifica, polifunzionale). In fase di accettazione si condivide il Patto Terapeutico. La partecipazione si realizza anche in modo informale, attraverso la partecipazione ai diversi gruppi (polifunzionale, terapeutici, di base e plenario).

## *efficienza ed efficacia*

L'équipe gestisce il raggiungimento degli obiettivi (efficacia), nei modi e nei tempi pensati (efficienza). L'ospite, pur avendo un operatore ed un terapeuta di riferimento, può rivolgersi all'équipe come soggetto "garante" per il suo percorso.



MODELLO  
ATTIVO  
QUALITÀ  
SOCIALE

doc del servizio

parte 2. – gestione del servizio

## · Comunità terapeutica “Insieme”

La Comunità ha una capacità di accoglienza di 20 posti in regime residenziale [ [per approfondire](#) ] (di cui 5 per persone beneficiarie di misure alternative alla detenzione e/o agli arresti domiciliari).

doc del servizio



MODELLO  
ATTIVO  
QUALITÀ  
SOCIALE

sede	viale del Basento 10 - 85100 Potenza tel. 0971-601056 - fax 0971-506444 cel. 338-9905806
risorse umane	nella comunità sono impegnati: n.3 psicologi/psicoterapeuti di cui 1 direttore, 1 vicedirettore, 1 presidente; n.2 psicologi; n.1 sociologo; n.1 medico chirurgo; n.1 psichiatra; n. 1 educatore professionale; n. 7 operatori sociali; n.1 musicoterapeuta; n.1 cuoca; n.1 addetta alla segreteria; n. 1 addetta all'amministrazione; n.1 responsabile progettazione/formazione e della qualità.
modalità di accesso	Invio da parte: dei Ser.T. di residenza degli ospiti; del Giudice o Magistrato di sorveglianza con autorizzazione del Ser.T. territoriale valutazione in base alla disponibilità della comunità [entro tot tempo da richiesta] [documentazione richiesta per accoglienza]
contatto e referenti	La durata del percorso riabilitativo è sempre strettamente collegata alla valutazione e alle reali necessità e capacità dell'ospite dalla nostra struttura, rendendo, quanto più possibile, <b><i>l'intervento individualizzato e "su misura" alla persona stessa.</i></b> Il percorso dell'ospite si svolge, quindi, in base ad uno specifico Programma Terapeutico individualizzato, attraverso la gestione della quotidianità in comunità con il rispetto di un regolamento interno e con un monitoraggio che avviene ogni sei mesi e ai passaggi di fase, utilizzando schede di valutazione, incontri di equipe anche realizzati con i Ser.T. invianti e l'UEPE.
svolgimento del servizio	Il servizio è organizzato nel modo seguente: la mattina fino alle ore 16,30, con un intervallo per il pranzo, attività lavorative presso laboratori ergoterapici (tra cui anche lavori presso la Fattoria Sociale); il pomeriggio, fino alle ore 19,00 attività terapeutiche di gruppo o di arteterapia; ore 20,00 cena; dopo cena laboratori di musica, informatica, inglese, club del libro che sono attività libere; le attività terapeutiche singole possono svolgersi durante tutta la giornata; sabato mattina attività di sistemazione e riordino generale della comunità; sabato pomeriggio e domenica attività libera o dedicata alle verifiche in famiglia. <a href="#">Per un approfondimento maggiore, delle modalità di svolgimento del servizio, si rimanda al programma terapeutico e al regolamento della vita comunitaria</a>
tariffe a carico dell'utente	per l'accoglienza l'ospite non è tenuto a sostenere alcun costo

## · Comunità terapeutica “Insieme” – scheda di approfondimento

doc del servizio



MODELLO  
ATTIVO  
QUALITÀ  
SOCIALE

**DESTINATARI** - La comunità accoglie persone con le seguenti caratteristiche:

- persone dipendenti (maschi) da sostanze d'abuso per le quali siano necessarie contenimento, protezione, osservazione terapeutica e diagnosi effettuate in ambiente di tutela, al fine della individuazione del suo percorso riabilitativo;
- persone che hanno già portato a termine percorsi comunitari interi o parziali presso questa Comunità o altre, per i quali i Ser.t. individuano interventi mirati e di breve durata;
- persone che sono affidate dal Tribunale di Sorveglianza per misure alternative alla detenzione e/o agli arresti domiciliari e che intendono seguire un programma terapeutico riabilitativo;
- persone che hanno la necessità di allontanarsi dalla famiglia e dal contesto territoriale per un contenimento.

La durata del **percorso riabilitativo** è indicativamente divisa in **tre fasi**:

**Prima fase** - da uno a quattro mesi - valutazione aspetti psicologici; valutazione aspetti socio educativi.

**Seconda fase** - da quattro a otto mesi - recupero dell'autonomia della persona al massimo grado possibile, di favorire la sua capacità di integrazione sociale e di migliorarne la qualità di vita e di relazione.

**Terza fase** - da quattro a sei mesi - inserimento socio – lavorativo strutturato ed è articolato in una serie di proposte personalizzate di tipo terapeutiche e riabilitative individuali e di gruppo.

Tutte le valutazioni sono fatte caso per caso in accordo con il Ser.T. Committente.

[\[ per approfondire \]](#) → [\[ programma terapeutico riabilitativo \]](#)

## · Comunità femminile “Le Betulle”

La comunità accoglie donne con problematiche di dipendenze patologiche, mettendo a disposizione, una casa al femminile (con 7 posti) predisposta per creare un ambiente accogliente di tipo familiare.

sede	viale del Basento 10 - 85100 Potenza tel. 0971-601056 - fax 0971-506444 cel. 338-9905806
risorse umane	nella comunità sono impegnati: n.3 psicologi/psicoterapeuti di cui 1 direttore, 1 vicedirettore, 1 presidente; n.2 psicologi; n.1 sociologo; n.1 medico chirurgo; n.1 psichiatra; n. 1 educatore professionale; n.7 operatori sociali; n.1 musicoterapeuta; n.1 cuoca; n.1 addetta alla segreteria; n.1 addetta all'amministrazione; n.1 responsabile progettazione/formazione e della qualità.
modalità di accesso	Invio da parte: dei Ser.T. di residenza degli ospiti; del Giudice o Magistrato di sorveglianza con autorizzazione del Ser.T. territoriale valutazione in base alla disponibilità della comunità [entro tot tempo da richiesta] [documentazione richiesta per accoglienza]
contatto e referenti	La durata del percorso riabilitativo è sempre strettamente collegata alla valutazione e alle reali necessità e capacità dell'ospite dalla nostra struttura, rendendo, quanto più possibile, <b><i>l'intervento individualizzato e “su misura” alla persona stessa.</i></b> Il percorso dell'ospite si svolge, quindi, in base ad uno specifico Programma Terapeutico individualizzato, attraverso la gestione della quotidianità in comunità con il rispetto di un regolamento interno e con un monitoraggio che avviene ogni sei mesi e ai passaggi di fase, utilizzando schede di valutazione, incontri di equipe anche realizzati con i Ser.T. invianti e l'UEPE.
svolgimento del servizio	Il servizio è organizzato nel modo seguente: la mattina fino alle ore 16,30, con un intervallo per il pranzo, attività lavorative presso laboratori ergoterapici (tra cui anche lavori presso la Fattoria Sociale); il pomeriggio, fino alle ore 19,00 attività terapeutiche di gruppo o di arteterapia; ore 20,00 cena; dopo cena laboratori di musica, informatica, inglese, club del libro che sono attività libere; le attività terapeutiche singole possono svolgersi durante tutta la giornata; sabato mattina attività di sistemazione e riordino generale della comunità; sabato pomeriggio e domenica attività libera o dedicata alle verifiche in famiglia. <a href="#">Per un approfondimento maggiore, delle modalità di svolgimento del servizio, si rimanda al programma terapeutico e al regolamento della vita comunitaria</a>
tariffe a carico dell'utente	per l'accoglienza l'ospite non è tenuto a sostenere alcun costo

doc del servizio



MODELLO  
ATTIVO  
QUALITÀ  
SOCIALE

## · SIL (Servizio di Inserimento Lavorativo)

Il SIL gestisce progetti di inserimento lavorativo, rivolti a persone con dipendenze patologiche, finanziati da Enti Pubblici o da Enti Privati

<b>Sede</b>	Via della Meccanica 20 - 85100 Potenza tel. 0971-601056 - fax 0971-506444
<b>risorse umane</b>	Nel SIL sono impegnati: n. 1 Responsabile del Servizio (responsabile della progettazione e formazione); n. 1 operatore dell'inserimento lavorativo n. 1 addetta all'amministrazione; Viene predisposto ed attuato un piano di formazione annuale
<b>modalità di accesso</b>	Per poter partecipare ad attività di inserimento lavorativo devono essere soddisfatte due condizioni: 1) il finanziamento in atto di un progetto di inserimento lavorativo; 2) indicazione da parte del ser.t. in quanto idoneo, da un punto di vista terapeutico, a realizzare la fase di inserimento lavorativo
<b>contatto e referenti</b>	Per prendere contatti con il servizio telefonare presso la segreteria dell'Aquilone Insieme al numero telefonico 0971/601056 dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00 dal lunedì al venerdì (escluso i giorni festivi). I referenti sono Vincenzo Martinelli (responsabile del servizio) e Letizia Tomasiello (sociologa addetta all'inserimento lavorativo)
<b>svolgimento del servizio</b>	<p>è un servizio finalizzato alla costruzione di percorsi di inserimenti lavorativi personalizzati con l'obiettivo di garantire orientamento ed accompagnamento durante la fase di reinserimento sociale e il servizio si avvale anche di un supporto psicologico per gli eventuali aspetti terapeutici, attraverso la realizzazione di programmi di formazione ed avviamento al lavoro tramite l'inserimento in contesti a valenza ergoterapica o realtà aziendali del territorio nell'ambito di accordi predefiniti. E' gestito da operatori professionalizzati nel settore della mediazione lavorativa ("Operatori dell'Inserimento Lavorativo"), con il supporto di figure specialistiche laddove necessarie, in riferimento alla situazione dell'utente. I percorsi lavorativi vengono realizzati attraverso Tirocinio di Inserimento/reinserimento (ai sensi del D.G.R. n. 116 del 30/1/ 2014, art. 1, punto 4, comma c, del Disciplinare recante recepimento delle Linee Guida in materia di Tirocini approvate con l'Accordo Stato Regioni del 24/1/2013- BUR n. 4 del 16 febbraio 2014-)</p> <p>Gli inserimenti lavorativi, oltre che presso aziende del territorio, possono essere realizzati presso Botteghe artigiane/Laboratori protetti (Viale del Basento 102/D -Potenza-) e Fattorie Sociali (Picerno). Le botteghe/fattoria, gestite direttamente da L'Aquilone Insieme, si rivolgono, in particolare, a soggetti con scarsa qualificazione professionale e sensibili problematiche sociali (mancanza di rete familiare, precarietà abitativa, lunga assenza dal mondo del lavoro, assenza di qualsiasi esperienza lavorativa, discontinuità al lavoro, ecc.). Si coinvolgono nei processi produttivi soggetti "svantaggiati", tossicodipendenti o con problemi di alcool, e di dipendenze dovute all'utilizzo di vecchie e nuove droghe e alla new addiction, tra cui il gioco di azzardo patologico. Per questi il lavoro può assolvere numerose funzioni, incarnando variegata sfumature la cui gamma parte dalla conquista delle primarie forme di autonomia personale (la cura del sé, il contatto con l'altro sulla postazione lavorativa, ecc.) fino alla piena integrazione sociale ed economica (realizzazione piena di sé, capacità di reddito collegata alla possibilità di programmazione futura).</p>
<b>tariffe a carico dell'utente</b>	per realizzare l'attività di inserimento lavorativo l'utente non è tenuto a sostenere alcun costo

doc del servizio



**MODELLO  
ATTIVO  
QUALITÀ  
SOCIALE**



## parte 3. – strumenti di tutela degli utenti



L'ascolto degli ospiti, delle famiglie, degli enti invianti, è un elemento ineludibile per l'Associazione.

Per questa ragione, viene dedicata una particolare attenzione alla:

### gestione dei reclami

le criticità percepite dagli stakeholders vengono rilevate e gestite secondo una procedura definita, per assicurare loro una risposta, sempre e comunque.

### rilevazione della soddisfazione

con periodicità almeno annuale vengono impiegati strumenti quali questionari, colloqui singoli, gruppi di verifica, somministrazione di questionari, per *sentire* il pensiero dei nostri interlocutori, le loro osservazioni, i loro suggerimenti.

### comunicazione

Il dialogo con i nostri stakeholders è di vitale importanza per le nostre attività. Con loro assumiamo l'impegno di parlare un linguaggio chiaro, appropriato alle circostanze, ai luoghi, alle persone.



cos'è  
il reclamo ?

è una comunicazione proveniente dall'utenza / dalla committenza che riguarda la sua insoddisfazione, le criticità riscontrate, le richieste non ascoltate, in merito al servizio

chi  
può farlo ?

utenti, famigliari, referenti degli enti inviati, possono presentare reclami, con le modalità di seguito descritte

come  
può farlo ?

in forma verbale:

comunicando direttamente con il direttore del servizio presente in sede (Viale del Basento 102 a Potenza) o telefonando al numero (0971/601056) dalle ore 9,00 alle ore 17,00 dal lunedì al venerdì, con esclusione dei giorni festivi. I reclami così ricevuti verranno immediatamente trascritti e tradotti in una *scheda reclamo* da parte della stessa persona che lo ha recepito.

in forma scritta:

da consegnare al presidente dell'Associazione insieme Onlus;  
da inviare via posta all'indirizzo: Viale del Basento n. 102-85100 Potenza-;  
da inviare via fax al n. 0971/506444;  
da inviare all'indirizzo e-mail: [potenzacittasociale@gmail.com](mailto:potenzacittasociale@gmail.com)



da chi  
viene gestito ?

A seguito della ricezione di un reclamo, viene individuato entro 3 giorni. il responsabile della sua gestione, ossia il *curatore*, che si farà carico di analizzare le cause che hanno portato alla formulazione del reclamo ed individuare le rispettive competenze / responsabilità in ordine alla situazione oggetto dello stesso. Rilevando le evidenze oggettive, il curatore, provvede entro 3 gg. a formulare una valutazione sulla fondatezza del reclamo e, laddove questa venisse confermata, ad individuare le motivazioni che hanno generato la situazione, le responsabilità, le iniziative di trattamento per porre rimedio alla problematica, le azioni correttive da porre in essere affinché tali evenienze non abbiano a ripetersi. Di tutti questi passaggi il curatore rende conto in una relazione che inoltra presso la Presidenza dell'Associazione insieme e per conoscenza al responsabile della qualità. L'analisi dei reclami, al pari dell'analisi delle aspettative e della soddisfazione, fanno entrambe parte del sistema di valutazione del servizio.

come viene  
data risposta ?

La risposta al reclamo viene data dal Presidente dell'Associazione Insieme nella stessa modalità con cui il reclamo viene recepito. In forma verbale – per mezzo di un colloquio dedicato, con la persona che lo ha formulato. In forma scritta – per mezzo di una comunicazione, spedita al domicilio della persona che ha formulato il reclamo. Nella risposta viene data informazione su come è stato gestito il reclamo, su cosa sia stato fatto o cosa si stia facendo e chi sta provvedendo al soddisfacimento del reclamo stesso.

in che tempo  
viene data  
risposta ?

In ogni caso, entro 15 giorni di calendario dalla data della ricezione.  
In caso di complessità e necessità di prolungare l'iter di gestione del reclamo oltre il limite indicato dei 15 gg, entro tale scadenza, viene inviata, alla persona che ha formulato il reclamo, una comunicazione che motiva la necessità di ulteriore tempo di trattamento della segnalazione.



## rilevazione della soddisfazione

L'associazione Insieme rileva, con regolarità annuale, la soddisfazione degli enti invianti e degli ospiti . La rilevazione interessa sia la dimensione delle aspettative, per chiarire il più possibile quali sono le attese sui servizi da noi gestiti, che la dimensione delle percezioni che i nostri stakeholders sviluppano in merito ai servizi in cui sono coinvolti.

La rilevazione procede attraverso l'impiego strumenti diversi a seconda dell'interlocutore.

→ con gli ospiti vengono utilizzate modalità improntate al dialogo, rievando con periodicità semestrale, la loro percezione in ordine ad argomenti quali il regolamento della vita comunitaria e il loro percorso terapeutico, privilegiando, il più possibile, la dimensione delle storie di vita.

→ con i referenti degli enti invianti si procede in prima battuta con la somministrazione di un questionario, al fine di sistematizzare i dati con una sufficiente analiticità, per poi approfondire alcune questioni particolarmente significative, attraverso tecniche meno strutturate e direttive, quali incontri diretti e gruppi di lavoro e incontri di equipe interdisciplinari.

A seguito della raccolta dei dati e delle informazioni e della realtiva elaborazione, viene sempre data una restituzione ai soggetti che hanno partecipato alla rilevazione.



## comunicazione

L'Associazione Insieme assume un preciso impegno a proposito delle modalità di comunicazione con i propri stakeholders. Intende, infatti, instaurare con loro un dialogo improntato all'ascolto empatico e all'interlocuzione, attraverso l'uso di un linguaggio appropriato.

Le informazioni vengono date con particolare attenzione al contenuto ed alla forma.

Si vuole che la comunicazione risulti essenziale e non ridondante, dove è necessaria sintesi e chiarezza.

Si reputa, altresì, importante che dove le esigenze prevedano analiticità ed approfondimento, la comunicazione prodotta possa rispondervi adeguatamente.

La stessa struttura modulare della presente Carta dei Servizi, si muove proprio in questo senso.