



Associazione La Locanda di Emmaus o.d.v.

Centro Sociale Polifunzionale per Minori

Ente del Terzo Settore (ETS) iscritto al RUNTS

Via Aldo Moro,8 – 80056 Ercolano (NA)

C.F. 94187360634

CARTA DEI SERVIZI

Anno 2025



PREFAZIONE

Gentili Amici,

le pagine che seguono sono il frutto di un lavoro svolto in collaborazione con il personale dell'Associazione **La Locanda di Emmaus ODV**. Nell'intento di far conoscere in maniera semplice e chiara la nostra realtà, abbiamo riflettuto su quanto proponiamo quotidianamente alle persone che entrano in contatto con noi. Lo abbiamo fatto motivati dalla consapevolezza di come sia utile, e tutt'altro che scontato, fermarsi a ragionare su cosa si fa, su come lo si fa, sul perché lo si fa, tanto più guardando a noi non come ad un riferimento statico per gli esterni, quanto, piuttosto, ad una realtà in cammino, ad un treno in movimento che, di tanto in tanto, si ferma in qualche stazione per accogliere nuovi passeggeri o per consentire, a chi ne avvertisse il bisogno, di scendere per intraprendere altri percorsi.

Questo "a otto anni dalla prima stesura" della Carta ci ha impegnato non poco, ma costituisce senz'altro una pietra miliare nel percorso umano e cristiano dell'Associazione. Una full immersion stimolante ha dato vita a ragionamenti, elaborazioni di contenuti teorici e pratici, stampe, ristampe, correzioni, revisioni dalle quali è scaturito quello che riteniamo essere un documento di facile consultazione, a disposizione di quanti vorranno avvicinarsi a noi, percorrendo, magari, un tratto di strada insieme.

Nella storia ormai ultra trentennale della nostra Associazione, la Carta dei servizi rappresenta, dunque, uno strumento che ci aiuterà a far conoscere più da vicino i nostri interventi, a migliorarne la qualità, a rendere trasparente, diretta e chiara la comunicazione con i nostri amici, utenti, i volontari, i cittadini e i committenti dei servizi.

Il testo fornisce una descrizione della nostra struttura, dei servizi e dei progetti; cerca di dare risposte adeguate alle richieste dei servizi invianti; s'impegna a garantire ai destinatari delle nostre proposte accoglienza, professionalità e serietà; rende evidenti i principi su cui si basa la nostra attività.

Elaborata nel desiderio di sensibilizzare anche la cittadinanza e chi non sia direttamente coinvolto nelle problematiche legate al disagio minorile, la Carta dei servizi ci permetterà di condividere con fanciulli, familiari, operatori, volontari e, quindi, con la nostra comunità, i valori dell'ascolto e della presenza empatica, con un'attenzione e uno sguardo speciale che non si limitano a tradurre il nostro agire in semplici gesti di solidarietà, ma trasformano il nostro fare in un "esserci": essere "per" e, ancor di più, essere "con" l'altro, nel preciso intento di favorire e realizzare non solo esperienze, ma, soprattutto, relazioni umane e umanizzanti, grazie alle competenze e alla professionalità del personale e alla generosa disponibilità dei volontari.

Ringraziandovi del tempo che dedicherete alla lettura della nostra Carta e a condividere il nostro cammino, restiamo a Vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

Grazie!

Sac. Pasquale Incoronato

Presidente Associazione La Locanda di Emmaus O.D.V.



Prefazione

Pag. 2

Indice

Pag. 3

1.0	Chi siamo, la nostra storia	Pag. 4
2.0	La Carta dei servizi	Pag. 5
2.1	I principi Fondamentali	Pag. 6
2.2	La Normativa nazionale di riferimento	Pag. 7
3.0	Centro polifunzionale	Pag. 7
3.1	Servizi offerti	Pag. 8
3.2	Didattica attiva	Pag. 8
3.3	Laboratori manuali ed espressivi	Pag. 9
3.4	Punto Famiglia-sportello d'ascolto	Pag. 9
3.5	Punto Famiglia-distribuzione alimentare	Pag. 9
3.6	Punto Famiglia-sportello medico	Pag. 10
4.0	Valori e obiettivi	Pag. 10
4.1	Focus – group	Pag. 10
4.2	Attività ricreative e culturali	Pag. 10
4.3	Conoscenza e promozione	Pag. 10
4.4	Supervisione psicologica	Pag. 11
5.0	Modalità di accesso	Pag. 11
6.0	Metodologia	Pag. 11
6.1	Fase organizzativa	Pag. 12
6.2	Erogazione del servizio	Pag. 12
6.3	Organizzazione personale	Pag. 12 e 13
7.0	Destinatari del servizio	Pag. 14
8.0	Dove ci troviamo – accesso - orario	Pag. 15
9.0	Standard dei servizi	Pag. 16
9.1	Indicatori e standard di qualità	Pag. 16
10.0	Tutela del cittadino	Pag. 17
11.0	Organizzazione – Governance - Struttura	Pag. 17
11.1	Struttura	Pag. 17
	Diventare volontario	Pag. 18
	Coordinamento Redazione Carta dei servizi	Pag. 19



1.0 Chi siamo, la nostra storia

L'Associazione La Locanda di Emmaus, iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) nella sezione 5, con numero di repertorio 249 in data 23/03/2023, è una realtà senza scopo di lucro attiva dal 1999, nata per promuovere i valori della **solidarietà** e della **sussidiarietà sociale**. Valori fondamentali, questi, per superare le tradizionali logiche assistenzialistiche e avviare nuovi percorsi di autonomia locale.

Fin dalla sua nascita, l'Associazione ha concentrato il proprio impegno nei settori dell'accoglienza, dell'educazione allo sviluppo e alla mondialità, operando in stretta connessione con il territorio. La finalità principale è offrire risposte personalizzate e condivise con l'utente, volte al raggiungimento di concreti obiettivi di reinserimento sociale.

Per contrastare l'isolamento sociale e favorire una maggiore consapevolezza dei diritti universali, La Locanda di Emmaus si è fatta promotrice di una cultura aperta e inclusiva, in cui ogni persona possa contribuire attivamente alla lotta contro il disagio. In questa prospettiva, ha attivato una collaborazione sinergica con la Caritas Diocesana di Napoli e promosso numerosi momenti di incontro e sensibilizzazione rivolti alle scuole e alla cittadinanza.

Convinta che il cambiamento sociale debba partire dai luoghi in cui il disagio e l'emarginazione si manifestano con maggiore evidenza, l'Associazione ha scelto di intervenire direttamente nei contesti più fragili, per promuovere una cultura dei diritti che sia realmente partecipata e accessibile a tutti, in particolare ai più giovani.

Il suo impegno si concretizza nei seguenti settori di intervento:

- Aiuto e recupero dei minori in difficoltà
- Accoglienza di persone in situazioni difficili
- Educazione e formazione per giovani, adulti e famiglie
- Seminari e laboratori sulla cittadinanza attiva



2.0 La Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale che consente ai cittadini di esercitare un controllo attivo sull'erogazione dei servizi, anche sotto il profilo della loro qualità.

Ai sensi degli articoli 55, 56 e 57 del D.lgs. 117/2017 – Codice del Terzo Settore, essa rappresenta uno strumento di trasparenza e partecipazione civica, finalizzato a garantire la regolarità, l'accessibilità e la qualità dei servizi erogati dagli enti del Terzo Settore.

Inoltre, in conformità con quanto previsto dall'art. 13 della Legge 328/2000, ogni ente che fornisce servizi sociali è tenuto ad adottare una propria Carta dei Servizi, assicurandone adeguata pubblicità, al fine di tutelare i diritti e le posizioni degli utenti.

La Carta dei servizi serve per definire meglio i diritti delle utenti; in sintesi la Carta dei Servizi garantisce 4 principi fondamentali: 1. sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione del servizio; 2. tempestività nell'evasione delle richieste di prestazione di servizi; 3. accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con le utenti; 4. correttezza nella misura delle prestazioni erogate.

La Carta contiene l'indicazione delle tipologie, degli standard di qualità e dei tempi dei servizi che l'Associazione si impegna ad offrire ai cittadini. Questo documento è uno strumento nelle mani dei cittadini è anche una finestra di dialogo fra l'Amministrazione Pubblica, "La Locanda di Emmaus Odv" e la comunità servita.

La Carta dei Servizi è costituita da una parte generale che contiene i principi generali a cui si ispira l'azione dell'Associazione in relazione ai servizi offerti e ad una parte specifica per il servizio in cui sono riportate le caratteristiche, i criteri e le modalità di erogazione e i fattori di qualità che essa si impegna a garantire.

La Carta dei servizi

- è consegnata a ciascun utente del servizio
- è messa a disposizione in appositi spazi all'interno del servizio
- è pubblicata sul [sito internet](#) dell'Associazione
- è disponibile presso la sede dell'Associazione stessa



2.1 Principi fondamentali cui si attiene l'Associazione La locanda di Emmaus Odv nell'offerta dei servizi

Uguaglianza L'offerta del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche. Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti. Uguaglianza non significa uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. L'Associazione si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto sia in quello indiretto, nei confronti di soggetti appartenenti a fasce deboli.

Imparzialità Il comportamento dell'Associazione nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

Continuità L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio l'Associazione informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

Riservatezza Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale dell'Associazione è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e D.lgs. 101/2018.

Diritto di scelta L'Associazione garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale il Servizio è organizzato.

Sussidiarietà orizzontale: L'Associazione opera in sinergia con le istituzioni pubbliche e con altri attori della società civile per il bene comune.

Amministrazione condivisa: L'Associazione promuove la co-programmazione e la co-progettazione dei servizi in rete con enti pubblici e privati.

Responsabilità sociale e impatto: L'Associazione si impegna a valutare l'impatto sociale delle proprie attività.

Partecipazione e informazione L'Associazione garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Viene garantita e promossa la partecipazione dei fruitori, delle famiglie degli stessi singole e associate alla formazione dell'indirizzo, allo svolgimento e al controllo delle attività poste in essere dall'Associazione. L'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda. Ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 numero 241. L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.



Trasparenza L'Associazione promuove un costante confronto e una collaborazione attiva con gli utenti e le loro famiglie, al fine di garantire l'effettiva attuazione, nel tempo, della presente Carta dei Servizi. Questo processo si realizza attraverso l'esame e la valutazione dei suggerimenti e dei reclami, la verifica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini condotte sui servizi, nonché la discussione condivisa su piani, proposte e progetti finalizzati all'evoluzione dell'offerta, con l'obiettivo di garantire una soddisfazione sempre maggiore dei cittadini.

2.2 la Normativa nazionale di riferimento

L'Associazione assicura inoltre il rispetto degli **obblighi di trasparenza** previsti dal **D.lgs. 117/2017** (Codice del Terzo Settore). In tal senso, i principali documenti – tra cui **bilanci, rendicontazione sociale, statuto, organigramma e la presente Carta dei Servizi** – sono resi pubblici tramite il **sito istituzionale dell'Ente** e attraverso il **portale del RUNTS**, come previsto dall'art. 47 del Codice.

In linea con gli articoli **55 e 56 del Codice del Terzo Settore**, l'Associazione promuove forme di **coinvolgimento attivo degli utenti e delle famiglie nei processi decisionali**, anche attraverso **percorsi di co-programmazione e valutazione partecipata**, al fine di costruire servizi sempre più aderenti ai reali bisogni della comunità.

L'ente provvede annualmente alla redazione e pubblicazione del **Bilancio Sociale** secondo quanto previsto dalle Linee guida ministeriali approvate con DM 4 luglio 2019.

Efficacia ed efficienza L'Associazione si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio adottando le soluzioni più idonee al raggiungimento di tale scopo. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

3.0 Centro Polifunzionale

Con i laboratori di educativa, attivati nel nostro Centro, si propone un sistema di attività (culturali, ricreative, sportive, sostegno all'apprendimento, itinerari e visite esterni ecc. ecc.) attraverso le quali gli Educatori competenti mirano a cogliere le problematiche ed i bisogni specifici dei minori, ad individuarne i percorsi adeguati nonché utilizzare le tecniche e le dinamiche di aggregazione e di socializzazione volte a sostenere lo sviluppo delle risorse affettivo relazionali e l'apprendimento dei ragazzi ed adolescenti, al fine di prevenire ed arginare i processi di emarginazione e di esclusione sociale.



3.1 Servizi Offerti

L'attività principale del Centro consiste nell'organizzazione e nella gestione di un **servizio educativo e di doposcuola rivolto a minori in condizioni di difficoltà**, di età compresa tra i 6 e i 16 anni.

Il **sostegno scolastico** rappresenta il fulcro dell'intervento educativo e ha come obiettivo quello di **favorire un avvicinamento positivo al mondo della scuola**, rafforzando nel minore il senso di **auto-efficacia** e la fiducia nelle proprie capacità. Accanto all'attività di supporto nei compiti scolastici, il servizio prevede la realizzazione di **laboratori ludici, sportivi e creativi**, pensati per facilitare l'espressione della creatività individuale e per promuovere **la comunicazione e la socializzazione** tra pari.

È fondamentale che il doposcuola venga percepito dai minori come **uno spazio accogliente e protetto**, dove poter costruire rapporti significativi con **adulti di riferimento** e con i coetanei, sviluppando in un contesto sereno le proprie **competenze relazionali**, i propri interessi e le potenzialità individuali. Queste ultime, spesso, restano in ombra o vengono trascurate dalla famiglia o dal contesto scolastico.

I bambini e i ragazzi sono organizzati in **gruppi omogenei per età e classe frequentata**, per garantire un'offerta educativa adeguata e coerente. L'inserimento nel servizio avviene attraverso la definizione di un **progetto educativo condiviso**, elaborato congiuntamente dalla scuola, dalla famiglia, dagli educatori del doposcuola e dai servizi sociali, ove coinvolti.

Il Centro agisce in **sinergia con gli enti e i servizi territoriali**, le scuole, con l'obiettivo di offrire **interventi educativi integrati ed efficaci**, soprattutto per quei minori già seguiti da strutture istituzionali. Il doposcuola è attivo **cinque pomeriggi a settimana**, mentre **attività ricreative e laboratori** si svolgono **una volta a settimana**, secondo una programmazione stabilita.

Per ciascun minore viene redatto un **progetto educativo individualizzato (PEI)**, che, a partire dai bisogni specifici del bambino, definisce obiettivi personalizzati, tempi e modalità per il loro raggiungimento. Una volta conseguiti gli obiettivi, il progetto viene aggiornato o sostituito con uno nuovo.

Infine, per valorizzare ulteriormente il **benessere dei minori e delle loro famiglie**, il Centro propone un insieme di **attività aggiuntive**, descritte nei paragrafi successivi.

3.2 Didattica Attiva

Tra le attività integrative previste dal Centro, particolare rilevanza è attribuita alla **Didattica Attiva**, che si propone di affiancare e arricchire il percorso scolastico dei minori attraverso **itinerari culturali e laboratori didattici**. Tali percorsi comprendono **visite a monumenti, musei, teatri e cinema**, attività di **drammatizzazione**, e momenti di approfondimento legati alla **conoscenza delle tradizioni locali, del folklore e della spiritualità popolare**. L'obiettivo è quello di rafforzare il **radicamento territoriale** e stimolare nei ragazzi la curiosità, l'apertura culturale e il senso di appartenenza alla propria comunità.

In parallelo, vengono proposte attività didattiche più tradizionali come **assistenza e aiuto scolastico**, ma anche laboratori di **espressività musicale**, volti a favorire lo sviluppo delle capacità comunicative ed artistiche. Infine, viene offerto un **orientamento al lavoro** attraverso **laboratori pre-professionalizzanti**, pensati per avvicinare gradualmente i minori, soprattutto quelli più grandi, al mondo delle competenze pratiche e delle possibilità future, valorizzando attitudini e interessi personali.



3.3 Laboratori manuali ed espressivi

I laboratori manuali ed espressivi rappresentano un'importante componente del percorso educativo del Centro, in quanto mirano a potenziare le abilità grosso e fino-motorie dei minori e a favorire un rapporto positivo con il proprio corpo, con ricadute significative anche sul piano relazionale ed emotivo.

Attraverso attività creative e concrete, i bambini e i ragazzi hanno l'opportunità di sperimentarsi in contesti protetti, esprimere sé stessi, acquisire nuove competenze pratiche e relazionali e rafforzare l'autostima.

La realizzazione di tali laboratori coinvolge non solo gli operatori educativi interni, ma anche volontari con specifiche competenze tecniche e artistiche, selezionati in base alla loro preparazione e alla capacità di lavorare in sintonia con gli obiettivi pedagogici del servizio.

Queste attività costituiscono dunque uno spazio privilegiato per l'espressione personale, la cooperazione di gruppo e lo sviluppo armonico del sé, contribuendo al benessere complessivo dei minori e alla loro crescita integrale.

3.4 PUNTO FAMIGLIA – SPORTELLO D'ASCOLTO

Lo sportello d'ascolto è un servizio attivo rivolto agli adolescenti, agli adulti e alle famiglie. Esso rappresenta uno spazio di ascolto, sicuro e protetto, in cui poter esprimere le proprie difficoltà, emotive e non, senza sentire il peso del giudizio.

Lo sportello d'ascolto non è uno "spazio terapeutico" ma uno "spazio di ascolto, accoglienza, di crescita e gestione" delle difficoltà connesse alla fase adolescenziale o al difficile ruolo di essere genitore; con esso, gli utenti acquisiscono la consapevolezza di non essere soli ma di essere accompagnati nella ricerca delle proprie risorse interne necessarie per affrontare le difficoltà della vita.

Lo sportello d'ascolto è altresì anche un potenziamento familiare (presa in carico della coppia, figli, in un integrale sforzo di promozione umana, personale e familiare) mirato all'individuazione delle risorse esistenti all'interno del nucleo familiare per raggiungere obiettivi di stabilità e benessere familiare.

3.5 PUNO FAMIGLIA – SPORTELLO DISTRIBUZIONE ALIMENTARE

Le azioni mirate al sostegno del nucleo familiare si avvalgono di innesti che si pongono in un'ottica di sostegno alle problematiche della famiglia attraverso l'organizzazione di figure specializzate che in intesa con il Piano Finanziario annuale supportano eventuali bisogni. L'intervento è da intendersi non come un'ottica esclusivamente assistenzialistica ma come rimedio qualificato a risolvere abituali illegalità e/o anomalie comportamentali o abitudini dannose. Il supporto alimentare va impiegato in una attiva di miglioramento delle risorse del nucleo familiare.



3.6 PUNTO FAMIGLIA – SPORTELLO MEDICO

Alla luce del benessere familiare vengono predisposte annualmente visite senologiche, endocrine alle mamme, alle donne del nucleo familiare, beneficiari.

4.0 Valori e obiettivi

4.1 Focus-group

I focus-group rappresentano uno strumento fondamentale per il monitoraggio e la valutazione continua del servizio. Condotti dall'équipe professionale, hanno l'obiettivo di individuare nuovi bisogni emergenti, ridefinire gli obiettivi educativi e valutare il grado di soddisfazione dell'utenza.

Attraverso il confronto strutturato tra operatori, famiglie e, ove possibile, i minori stessi, si favorisce una riflessione condivisa sulle attività svolte e sull'efficacia degli interventi messi in atto, stimolando un processo di miglioramento continuo.

Questi momenti di ascolto e dialogo rappresentano una risorsa preziosa per la co-progettazione educativa, permettendo di raccogliere proposte, suggerimenti e osservazioni direttamente da chi vive il servizio. In tal modo, si valorizza la partecipazione attiva delle famiglie e si costruisce una relazione educativa più consapevole e partecipata.

I focus-group, pertanto, assumono un ruolo centrale non solo nella valutazione del servizio, ma anche nella sua evoluzione in risposta ai bisogni concreti della comunità di riferimento.

4.2 Attività ricreative e culturali

Le attività ricreative e culturali rappresentano un momento fondamentale per rafforzare il legame tra i minori, le loro famiglie e l'équipe educativa. Tali iniziative, che comprendono gite, momenti di convivialità, proiezioni cinematografiche, visite teatrali e altre proposte culturali, sono progettate per favorire la socializzazione e stimolare un confronto positivo tra genitori e figli. Questi momenti condivisi, oltre a promuovere la conoscenza e la valorizzazione del territorio e delle sue risorse culturali, hanno la finalità di sostenere i genitori nel loro ruolo educativo, incrementandone la consapevolezza e la fiducia nelle proprie competenze. La partecipazione attiva delle famiglie contribuisce a creare un clima di comunità inclusiva e solidale, dove la relazione educativa si estende oltre gli spazi del Centro, generando un reale senso di appartenenza e collaborazione.

4.3 Conoscenza e promozione

La diffusione della conoscenza del Centro all'interno del territorio rappresenta una **priorità strategica** per favorire l'inclusione sociale e consolidare le reti di supporto alla comunità. A tal fine, il Centro parteciperà attivamente a seminari, convegni, manifestazioni pubbliche ed eventi promossi dall'organizzazione proponente, dal **Comune di Ercolano** e da altre realtà associative locali e regionali. Queste occasioni consentiranno di **far conoscere i servizi offerti**, favorendo la collaborazione con altri enti e istituzioni.



Inoltre, verranno intraprese azioni di comunicazione mirata tramite i canali della stampa locale e nazionale, con l'obiettivo di sensibilizzare un pubblico più ampio e consolidare la reputazione del Centro come punto di riferimento per il benessere e lo sviluppo dei minori e delle loro famiglie. Tale attività promozionale si configura come un elemento chiave per la sostenibilità e la crescita del progetto.

4. 4 Supervisione psicologica

La presenza di uno psicologo-psicoterapeuta all'interno dell'equipe di lavoro ci permette di attivare un'attività aggiuntiva, quale la supervisione psicologica che rappresenta per i nostri servizi un elemento indispensabile per esprimere qualità nel lavoro sociale. La supervisione prevede incontri con gli operatori per analizzare le relazioni con gli utenti e con gli operatori.

L'obiettivo di tale incontro è fornire al gruppo di lavoro una chiave di lettura delle relazioni che permetta agli interventi educativi di essere maggiormente efficaci. Tra i risultati di tale lavoro c'è la prevenzione del turn over, in quanto il contenimento emotivo risulta essere un indispensabile strumento per i lavori basati sulla relazione. La supervisione psicologica rappresenta, inoltre un importante momento formativo e di aggiornamento per l'intera equipe di lavoro, dal momento che gli elementi di criticità affrontati in gruppo divengono patrimonio culturale per ogni risorsa umana.

5. 0 Modalità di accesso degli utenti

La presa in carico avviene attraverso i:

- Segnalazione dei Servizi Sociali in accordo con il nucleo familiare, delle scuole e di tutte le realtà del territorio;
- Pregressa conoscenza di minori multiproblematici, da parte della rete proponente il progetto;
- Aggregazione spontanea dei ragazzi (amico porta l'amico) e segnalazione da parte di famiglie (buon vicinato).
- Segnalazione da parte degli insegnanti delle scuole del territorio
- Accesso spontaneo

Per ogni minore sarà predisposto un progetto educativo individuale che partendo dai bisogni di ognuno definisca obiettivi personalizzati, tempi e modalità per raggiungerli. Tale progetto sarà condiviso tra i servizi sociali, la scuola, i responsabili ed educatori del doposcuola, la famiglia.

6. 0 Metodologia

La metodologia del servizio in oggetto trae le proprie premesse dall'approccio sistemico. Il lavoro avrà un "approccio di rete", che si concretizzerà attraverso la sinergia, cioè l'azione simultanea di una pluralità di "attori locali" che, nella concertazione, ricompongono la molteplicità delle azioni progettuali attive a livello del cittadino e dei minori mettendo in gioco le proprie competenze e capacità. Questa scelta metodologica nasce dalla convinzione che la diversità e la complessità non siano una difficoltà, ma una ricchezza in quanto espressione di una molteplicità di risorse, forze, competenze ed abilità da mettere in campo.



Sulla scorta delle considerazioni appena esplicitate, per l'erogazione del servizio, l'ente proponente ha elaborato le seguenti modalità operative che prevedono il coinvolgimento di tutti i soggetti (pubblico e privato) che a diverso titolo hanno in carico il minore e il rispettivo nucleo familiare.

6.1 Fase organizzativa:

- ❖ Sarà effettuato un incontro di carattere generale tra il Servizio Sociale ed il coordinatore del servizio dell'ente proponente per illustrare le attività e condividere una modalità di lavoro omogenea.
- ❖ Sarà realizzata un incontro con i referenti dei soggetti del privato sociale, le parrocchie per promuovere una rete a supporto.
- ❖ Sarà realizzato un incontro di presentazione del progetto ai dirigenti scolastici delle scuole presenti sul territorio.
- ❖ Sarà predisposto materiale informativo per la promozione sul territorio del servizio al fine di intercettare sensibilità e risorse informali

6.2 Erogazione del servizio:

Per ogni utente preso in carico, l'erogazione del servizio avverrà secondo le seguenti fasi:

- Presa in carico del minore in raccordo con i servizi sociale.
- Visita domiciliare del coordinatore al nucleo familiare, al fine di promuovere la conoscenza, costruire relazioni fiduciarie e acquisire le informazioni necessarie per predisporre un piano di intervento
- Incontro tra Coordinatore e l'équipe di lavoro per l'assegnazione del caso.
- Costituzione di una mini-équipe integrata per la discussione del caso con il coinvolgimento coordinatore del servizio, l'operatore/educatore, assistente sociale del servizio sociale territoriale. La mini-équipe si incontrerà con cadenza mensile per realizzare il monitoraggio, la valutazione e la progettazione in itinere e/o eventuale chiusura di ogni singolo caso.
- Stesura di un progetto personalizzato tramite scheda PEI che conterrà i seguenti elementi:
- Incontri con gli insegnanti per la condivisione del progetto e la elaborazione dei progetti educativi

6.3 Organigramma Personale

Il personale che costituisce lo staff del servizio è in possesso delle seguenti caratteristiche:

- ✓ Condivide le finalità e la missione dell'ente gestore
- ✓ Condivide la metodologia del servizio
- ✓ Possiede conoscenza ed esperienza di lavoro di sportello.
- ✓ Dimostra una buona capacità a sostenere lo stress di un lavoro in prima linea
- ✓ Dimostra una attitudine caratteriali e culturale adatta all'utenza di riferimento
- ✓ Buone capacità comunicative ed empatiche



Funzione	Titolo di studio	N°
Coordinatore	Laurea magistrale in Psicologia con esperienza nei servizi sociali	1
Figure Professionali di III Livello	• Laurea in Psicologia • Laurea in Scienze dell'Educazione • Laurea in Servizi Sociali	3
Figure Professionali di II Livello	Esperienza con formazione specifica su tematiche educative e psicopedagogiche relative all'età evolutiva	1
Volontari	Diploma o Laurea con formazione specifica su tematiche educative e psicopedagogiche relative all'età evolutiva	10

Il servizio assicura, durante le attività, la presenza di almeno una figura professionale di II o III livello ogni 10 minori. Il Coordinatore/Responsabile è nominato dal Consiglio Direttivo de “La Locanda di Emmaus ODV” e svolge le seguenti funzioni (per un totale di 12 ore settimanali dedicate al back-office)

- Sovrintende a tutti gli aspetti logistici e gestionali del servizio
- Garantisce la fedeltà del lavoro
- Promuove e coordina le attività periodiche di programmazione, verifica, valutazione, riprogettazione e di formazione
- Facilita la comunicazione tra gli operatori
- Cura i rapporti con le Istituzioni
- Prende decisioni in caso di emergenze



Per la realizzazione delle attività del Centro, l'Associazione ha individuato operatori che possiedono caratteristiche specifiche per espletare delle attività che richiedono qualificazione e competenza, proprio in considerazione della specificità dei destinatari del progetto.

Gli operatori individuati, oltre a possedere i requisiti formali previsti dal capitolato sono caratterizzati dalla presenza di una predisposizione relazionale propria, essendo questo un requisito fondamentale per lavorare all'interno di una relazione di aiuto e per diffondere la cultura della prossimità.

Nello specifico si è verificato che ogni operatore impiegato nel progetto possieda le seguenti competenze ed attitudini:

- conoscenza del territorio e comprensione dei meccanismi e delle dinamiche;
- capacità relazionali - relazione di aiuto;
- capacità di ascolto attivo
- capacità di lavorare in équipe;
- conoscenza dell'offerta dei servizi e capacità di lavorare con essi;
- conoscenza delle problematiche minorili;
- capacità di animazione e di socializzazione;
- conoscenza delle procedure burocratiche/amministrative e gestione dei procedimenti;
- orientamento nella città e nell'utilizzo dei mezzi di trasporto;
- flessibilità e capacità adattiva.

7.0 Destinatari del servizio

I destinatari diretti sono

- **Minori**
- **Famiglie**

Nello specifico è previsto il coinvolgimento di nuclei familiari che vivono difficoltà socio-economiche ed a rischio di esclusione sociale, con minori di età compresa tra 6 e 16 anni. Si tratta di ragazzi in età scolare e in situazione di difficoltà personale e/o familiare, disagio scolastico e sociale, che manifestano atteggiamenti relazionali problematici: difficoltà di apprendimento, problemi di socializzazione, comportamenti ribelli all'interno del nucleo familiare o del contesto sociale. Tra questi si cercherà di inserire nelle attività anche soggetti diversamente abili (di concerto con i servizi sociali territoriali), al fine di promuovere, o consolidare nel caso del gruppo già esistente, il rispetto del diverso e l'idea dell'arricchimento proveniente dall'interculturalità. Al gruppo di riferimento stabile, si aggiungeranno informalmente altri bambini e ragazzi che parteciperanno alle attività di animazione.



8.0 Dove ci troviamo (Orario attività e sede)

- ☐ Il Centro diurno Polifunzionale è sito in Via Aldo Moro, 8

Il Centro è Aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 – 11,30. Dalle 14,30 – 18,30.

Chiuso il mese di: agosto

- ☐ Il Centro Polisportivo – “Oratorio” San Domenico Savio è sito in Via Alessandro Rossi,17

Il Centro è Aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 15,00 – 18,00.

Chiuso il mese di: agosto

- ☐ Punto Famiglia - Sportello d’ascolto “Serena” in Via Aldo Moro, 8

Il Centro è Aperto il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 15,00 – 18,00.

Chiuso il mese di: luglio e agosto

- ☐ Punto Famiglia – Sportello distribuzione alimentare sito in Corso Resina, 323

Il Centro è Aperto secondo un calendario mensile

Chiuso il mese di: agosto

- ☐ Punto Famiglia – Sportello visite mediche in “Oratorio” sito in Via Alessandro Rossi,17

Il Centro è Aperto secondo un calendario annuale



9.0 Standard dei servizi

L'Associazione si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso: proprie attività di controllo qualità, la valutazione sistematica dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta. L'Associazione si impegna inoltre ad effettuare, almeno annualmente, un sondaggio con gli utenti del servizio sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato anche attraverso questionari e/o interviste personali.

La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permettono all'Associazione di definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale tenendo conto, delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

9.1 Indicatori e standard di qualità:

Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale per quanto riguarda il modello di intervento utilizzato, l'evolversi del fenomeno ed i processi di cambiamento in atto. Supervisione dell'équipe continuativa rivolta ai diversi livelli d'intervento. Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni. Distribuzione agli utenti di schede informative con modalità di accesso e di erogazione dei servizi. Semplificazione delle procedure di ingresso. Sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali.

Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio. Il Centro assicura inoltre, la presenza della seguente documentazione, nel rispetto della normativa sulla privacy:

- 1) progetto educativo individualizzato e cartella personale, per ciascun minore accolto;
- 2) registro delle presenze giornaliero dei minori accolti;
- 3) registro del personale, con l'indicazione dei turni e delle relative mansioni;
- 4) quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni tra gli operatori.

Infine, si adopererà per l'attuazione della verifica dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi e il monitoraggio e misurazione dei processi e dei risultati a fronte degli obiettivi.

Valutazioni sulla efficacia dei servizi

Si prevede inoltre di realizzare un follow up annuale, contattando e coinvolgendo gli utenti che partecipano al Servizio nell'anno per valutare il significato che l'incontro con il servizio ha avuto sulla evoluzione delle loro problematiche.



10.0 Tutela del cittadino

È prevista la possibilità di esprimere mediante apposito modulo un reclamo o un apprezzamento rispetto ai servizi offerti. Lo scopo è quello di un miglioramento continuo fornendo sempre una risposta alle segnalazioni; introdurre un'organizzazione e gestione delle segnalazioni efficace ed efficiente, con un processo condiviso; fornire una risposta in tempi certi; migliorare l'organizzazione interna, attraverso lo sviluppo di un clima collaborativo tra i diversi settori; monitorare i punti criticità, semplificare procedure e aggiornare ove è richiesto i processi di comunicazione; sviluppare una cultura organizzativa orientata alla customer satisfaction.

Le modalità e la gestione dei reclami il mancato rispetto dei principi e degli standard enunciati nella Carta dei Servizi va segnalato direttamente al Servizio secondo la modalità definita all'interno della Carta dei Servizi che provvederà ad informare il cittadino sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione. I tempi di risposta alle segnalazioni, ai reclami e alle richieste dei cittadini vengono definiti di seguito alla voce reclami. Il reclamo deve pervenire al Responsabile/Coordinatore in forma scritta attraverso una lettera/modulo firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: locandadiemmaus@gmail.com;

via PEC: locandadiemmaus@pec.it

- via posta: Associazione La Locanda di Emmaus ODV – Via Aldo Moro,8 - 80056 Ercolano (NA)

Sito internet:

È altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile che ascolterà e raccoglierà il reclamo che deve essere comunque sottoscritto. Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

11.0 Organizzazione - Governance

Attraverso i numerosi anni di attività, la struttura organizzativa dell'associazione ha subito varie modifiche in relazione alle esigenze gestionali ed operative. L'attuale assetto organizzativo è totalmente conforme a quanto prevede la normativa per gli enti del terzo settore ed in particolare per le Organizzazioni di Volontariato.

11.1 La struttura

Organi Sociali. Gli organi dell'associazione sono:

a) l'assemblea dei soci;

L'assemblea è l'organo sovrano dell'associazione ed è composta da tutti gli associati. Essa è il luogo fondamentale di confronto, atto ad assicurare una corretta gestione dell'associazione.



b) il consiglio direttivo;

Il consiglio direttivo è l'organo di governo e di amministrazione dell'associazione. Esso opera in attuazione degli indirizzi statutari nonché delle volontà e degli indirizzi generali dell'assemblea alla quale risponde direttamente.

c) il presidente è anche rappresentante legale dell'associazione.

d) l'organo di controllo

L'organo di controllo vigila sull'osservanza della Legge e dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione nonché sulla adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo concreto funzionamento.

Fatta eccezione per l'organo di controllo, i componenti degli organi sociali non percepiscono alcun compenso e svolgono la loro attività a titolo volontario e gratuito. Gli organi sociali hanno la durata come da Statuto.

Diventare Volontario

L'Associazione La Locanda di Emmaus Odv nasce e opera grazie al contributo esclusivo e insostituibile di soci e volontari. L'associazione può contare su un numero di circa 140 soci fra donne e uomini, nelle differenti fasce d'età che si preoccupano di sostenerci nelle molteplici attività.

Per crescere e mantenere alta la qualità del nostro impegno verso la fragilità giovanile e familiare è necessaria una ricerca continua di nuovi volontari. Ogni singolo cittadino può dare il suo contributo semplicemente con la propria esperienza di vita, per questo L'Associazione La Locanda di Emmaus Odv invita tutti a contattarla telefonicamente, via mail o direttamente presso la sede a Ercolano. La specifica attività di volontariato viene poi definita sulla base delle caratteristiche e disponibilità dell'interessato in relazione ai servizi e iniziative dell'associazione. A garanzia degli utenti è previsto un periodo di affiancamento per i nuovi inserimenti e corsi di formazione e aggiornamento a carico L'Associazione La Locanda di Emmaus Odv.

Alcune caratteristiche attitudinali per fare volontariato presso l'associazione.

- spirito di solidarietà sociale
- disponibilità al dialogo
- facilità al contatto umano
- pazienza e comprensione
- capacità organizzativa e di animazione
- condivisione e rispetto delle regole

L'impegno richiesto

- dedicare del tempo libero anche limitato
- garantire un impegno gratuito e costante nel tempo



La Carta dei Servizi è stata redatta grazie all'impegno dei volontari, degli educatori e operatori, dei responsabili e i tanti amici dell'Associazione.

A cura di

Pasquale Incoronato - Presidente

Giovanni Merlino – Vice Presidente

Massimo Scognamiglio – Supporto Legale Consiglio Direttivo

Vincenza Ferone - Segretaria del Consiglio Direttivo

Gianfranco Lambiase – Tesoriere del Consiglio Direttivo

Maria Grazia Leone - Coordinatrice

Anna Cozzolino - Educatrice

Geppina Madonna – Volontario

Ida Nocerino - Psicologa

Lina Scognamiglio – Volontario

Miriam Zirpoli – Volontario

Raffaele Brancaccio – Volontario

Salvatore Ciardi - Volontario

Ercolano, 03/07/2025

Il legale rappresentante

Sac. Pasquale Incoronato