



Società Cooperativa di Solidarietà Sociale Onlus

CARTA DEI SERVIZI

Sede Legale: via Bartolomeo Caracciolo 16 - 80136 Napoli
Partita IVA 07791530632
Tel/Fax 0815540340
e-mail: ilcamperonlus@gmail.com



Sommario

SOMMARIO	2
INTRODUZIONE	3
CARTA DEI SERVIZI	4
PARTE I LA SOCIETÀ COOPERATIVA DI SOLIDARIETÀ SOCIALE “IL CAMPER” ONLUS	5
PRESENTAZIONE.....	5
AREA D'INTERVENTO.....	5
LA MISSION	5
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
PARTE II – I SERVIZI	8
1. UNITÀ MOBILE DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE (U.M.P.I.S.)	8
ATTIVITÀ.....	8
DESTINATARI	9
ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO	9
SOGGETTI AUTORIZZATI ED ACCREDITATI	9
2. CENTRO DI COORDINAMENTO PER SFD	10
ATTIVITA’	10
I SERVIZI ATTIVI PRESSO IL CENTRO E LORO ARTICOLAZIONE	11
DESTINATARI	12
SOGGETTI AUTORIZZATI ED ACCREDITATI	12
3. SPAZZACAMMINO	13
ATTIVITA’	13
DESTINATARI	13
PARTE III - VALUTAZIONE SULL’EFFICACIA DEL SERVIZIO	14
GLI INDICATORI DEL SISTEMA DI VERIFICA.....	14
GLI STRUMENTI	14
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	15
INDICATORI DI OUTCOME	15
INTERVISTA AGLI UTENTI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DALLA COOPERATIVA “IL CAMPER”	16



Introduzione

In ottemperanza alla Legge Regionale 23 ottobre 2007, n. 11, che *sancisce* i “**Principi generali del sistema integrato di interventi e servizi sociali**” tra cui quello della garanzia della qualità degli interventi sociali improntati a criteri di efficacia, efficienza, trasparenza e soddisfazione degli utenti, fondato sulla tutela della dignità della persona e dei suoi diritti fondamentali, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e *definisce* i “**Soggetti del Sistema integrato dei Servizi**” tra i quali individua I “Soggetti del Terzo settore”, la Cooperativa di Solidarietà Sociale Onlus “Il Camper”, quale soggetto erogatore e gestore di servizi, adotta e pubblica la **carta dei servizi** in conformità con gli indirizzi regionali e nel rispetto della programmazione territoriale definita nei piani di zona d'ambito, quale strumento di tutela dei diritti di cittadinanza sociale e per consentire ai cittadini di effettuare scelte appropriate.



CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è il principale strumento di una organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, i principi su cui si basa l'agire professionale, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. La Carta dei Servizi è uno dei modi per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa, i cittadini, i committenti dei servizi e i loro fruitori. E' pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

Redatta in conformità con lo schema generale di cui all'articolo 8, comma 1, **della L.R. N. 11 del 23 ottobre 2007**

La Carta dei Servizi contiene :

- a) le informazioni sulle diverse prestazioni offerte;
- b) l'indicazione dei soggetti autorizzati ed accreditati;
- c) i criteri di accesso;
- d) le modalità di erogazione e le modalità di funzionamento dei servizi;
- e) gli standard di qualità, nel rispetto dei livelli essenziali di assistenza;



Parte I La Società Cooperativa di Solidarietà Sociale “Il Camper” Onlus

Presentazione

La cooperativa sociale “Il Camper” nasce nel mese di giugno 2001 per volontà di un gruppo di amici: un medico, una sociologa e tre operatori sociali, provenienti dal mondo del volontariato nei servizi ai più poveri, che si sono ritrovati a condividere un servizio itinerante istituito dal Comune di Napoli in forma sperimentale nel freddo inverno del 1999. Questa esperienza partecipata ha ispirato la Mission della Cooperativa: mettersi in movimento verso le persone più emarginate della società, in particolare verso i “senza dimora” per accompagnarli in percorsi di cittadinanza sociale, di integrazione e di inclusione.

La Cooperativa Sociale Onlus “Il Camper” ha la sua sede legale in Napoli alla Via Bartolomeo Caracciolo, 16; è iscritta all’Anagrafe Unica delle Onlus istituita presso l’Agenzia delle Entrate e all’Albo delle Società Cooperative con numero A176661.

Area d'intervento

La Società Cooperativa di Solidarietà Sociale “Il Camper” Onlus svolge la sua attività nell'ambito del contrasto alle povertà e offre servizi alle persone che vivono in condizioni di marginalità estrema, privi di risorse economiche e di dimora. I “senza dimora”, gli invisibili, gli uomini di cartone, i “non sono niente”, proprio a causa della propria condizione di estrema marginalità ed esclusione sociale, sono persone prive di una dimora adatta e stabile, prive di un'adeguata rete familiare e sociale di sostegno, e fragile nel percorso di accesso ai diritti persone private di ogni diritto di cittadinanza; sono persone che insieme alla casa e al lavoro hanno perso il diritto a possedere un documento di riconoscimento, e di conseguenza alle cure sanitarie e all’accesso ai servizi presenti sul territorio.

La Mission

Come dichiara nel suo Statuto Costitutivo: “La Società Cooperativa di Solidarietà Sociale “Il Camper” Onlus non ha scopo di lucro né di speculazione privata; è retta e disciplinata dai principi di mutualità.... persegue l’interesse generale della comunità, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi finalizzati alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini”. La Cooperativa si propone attraverso il lavoro ed i servizi realizzati, l’attivazione di interventi atti: alla prevenzione di forme e situazioni di degrado sociale, mortificanti e lesive della dignità e del rispetto dei diritti umani e delle persone; all’inserimento lavorativo; all’integrazione sociale e realizzazione di processi di liberazione, cittadinanza attiva e del benessere sociale e della comunità in cui opera.

In particolare la Cooperativa anche attraverso azioni intraprese con Enti pubblici, Comuni, Province, Regioni ed altri Enti, si prefigge di fornire servizi che spaziano dall’assistenza sociale, all’attività di



accompagnamento, all'inclusione socio-culturali, volti alla riduzione della marginalità sociale, della tutela ed aiuto, orientamento ed integrazione in favore di svantaggiati, persone e soggetti, individui e famiglie, profughi ed in particolare in favore di persone senza fissa dimora; promuovere l'esercizio dei diritti civili fondamentali; favorire la valorizzazione individuale delle persone nel rispetto di ogni diversità, delle caratteristiche di genere, culturali ed etniche

Per poter seguire nel miglior modo possibile i soggetti più svantaggiati della comunità, coopera attivamente con altri enti pubblici, imprese sociali e organismi del terzo settore, su scala locale e nazionale. Al fine di realizzare i propri scopi sociali si avvale dell'apporto di altre possibili risorse della comunità quali i volontari e di enti con finalità di solidarietà sociale.

Principi fondamentali

I principi su cui poggia l'azione sociale della Cooperativa sono:

la centralità della persona: promuove lo sviluppo dell'individuo, valorizzandone le risorse con il fine di favorire la sua crescita nella consapevolezza e nell'autonomia, collabora con la famiglia e le strutture territoriali deputate al sostegno ed all'assistenza, promuove un'idea di società civile aperta al confronto, democratica, attenta soprattutto ai problemi dei più deboli, delle minoranze e degli emarginati, multirazziale e multiculturale.

Lavoro di équipe: l'équipe è la strada opportuna per favorire un'adeguata operatività e quindi la realizzazione degli obiettivi attraverso l'interazione tra diverse competenze; elimina la distanza tra i vari operatori che svolgono l'intervento; rende possibile ai partecipanti di vivere il senso di appartenenza al processo di ideazione; all'interno dell'équipe tutti i partecipanti si sentono parte integrante del lavoro, elementi caratterizzanti e non semplici esecutori.

Tra i ruoli della coordinatore/ricce ha un posto centrale quello di curare i rapporti tra i vari membri dell'équipe, facilitandone la comprensione e la collaborazione reciproca perché insieme si possano realizzare gli obiettivi del progetto-servizio.

L'équipe è tuttavia un soggetto fragile, perché soggetta alle tensioni che possono nascere sia da fattori individuali propri ai singoli operatori che da fattori dipendenti dal gruppo e dalla gestione dello stesso. Essa infatti risente costantemente della dialettica tra il gruppo e l'individuo, tra la necessità di prendere decisioni e l'opportunità di mantenere il consenso, genera conflitti e difese, a volte si confronta con mandati poco chiari, ha grandi responsabilità, mette insieme ruoli e persone diverse per professionalità, cultura, opinioni, motivazioni.

L'équipe opera per la qualità della cura (finalizzando il suo operato all'outcome tecnico dei professionisti delle diverse aree implicate) e per il miglioramento della qualità della vita dell'assistito. Per rispondere adeguatamente ai propri compiti, l'équipe utilizza le riunioni periodiche in cui fare verifiche del proprio operato e degli obiettivi, e attuare un efficace contenimento del rischio



dell'incontrollato coinvolgimento emotivo.

Lavoro di rete : e' una modalità operativa essenziale ed imprescindibile. Infatti è la natura intrinseca dello stesso lavoro sociale a sollecitare una prospettiva di lavoro integrato, nel momento in cui la pluralità dei singoli punti di vista e la socializzazione delle diverse esperienze si possono tradurre in risorse da spendere per una più efficace comprensione delle problematiche. L'integrazione/collegamento/collaborazione diventa in tal modo uno snodo nevralgico per conseguire condizioni di efficacia lavorativa.

La collaborazione, il confronto e lo scambio continuo con i vari soggetti, del pubblico o del privato e del Terzo Settore, permette di ottimizzare le sempre insufficienti risorse disponibili . intesse attorno alla persona senza dimora una “rete” di supporto e di protezione e più facilmente consente di risolvere casi complessi.



Parte II – I Servizi

1. Unità Mobile di Pronto Intervento sociale (U.M.P.I.S.)

Dal gennaio 2000 la Cooperativa “Il Camper” gestisce per conto dell’Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Napoli, il Servizio di “Unità Mobile di Pronto Intervento Sociale”: un servizio di emergenza e di integrazione sociale a favore delle persone senza dimora. Il servizio opera su tutto il territorio metropolitano con l’ausilio di un camper attrezzato ed operatori professionali tra cui sociologi, medici, assistenti sociali e mediatori culturali.

Attività

Il servizio intende essere un ponte tra il mondo dell’esclusione, i servizi sociali operanti sul territorio e i cittadini.

-Nelle prime fasi di lavoro il servizio ha approntato un accurato studio socio-ambientale del territorio attraverso un’azione di monitoraggio del fenomeno urbano dei senza fissa dimora; la conoscenza diretta delle persone senza dimora a Napoli e il periodico aggiornamento dei dati, hanno consentito la progressiva creazione di un archivio che raccoglie dati anagrafici, storie di vita e percorsi di cittadinanza dei singoli utenti. Tale strumento consente, inoltre, un costante aggiornamento sul fenomeno dei senza dimora sul territorio.

- L’obiettivo della riduzione del danno, finalizzato a contenere i danni determinati dalla condizione di homeless, prevede risposte immediate alla soddisfazione dei bisogni espressi e valutati nell’incontro con i s.f.d., assicurando per quanto possibile, cibo, acqua, indumenti, coperte, un primo soccorso sanitario, farmaci, medicazioni e un posto letto.

- Il Servizio si caratterizza per una forte attenzione al singolo, per cui, soddisfatto il bisogno primario dell’utente, è fondamentale occuparsi della persona, facendosi carico della sua situazione per promuoverne tutte le potenzialità residue verso percorsi di reinclusione. Pertanto la “presa in carico”, in un Servizio a favore delle persone senza dimora, diventa strumento di promozione umana e di contrasto all’esclusione sociale.

-L’attività svolta con l’ausilio del camper, rende il mezzo un funzionale sportello informativo itinerante sui servizi offerti ai s.f.d. e un valido punto di riferimento per l’utenza.

- Al fine di offrire ai “senza dimora” elementi di protezione e di promuovere in loro potenzialità di recupero sociale, è molto importante potenziare la rete sociale, formale ed informale, favorendo sinergie positive tra le Istituzioni Pubbliche che si occupano delle persone S.f.d. e le numerose realtà nel terzo settore e nel privato sociale impegnate ad offrire servizi specifici in risposta alle molteplici problematiche di questa utenza.

-Attraverso la lunga esperienza lavorativa sono state acquisite tecniche e metodologie che hanno migliorato negli anni la qualità del servizio rendendolo sempre più rispondente ai bisogni



dell'utente e più adeguato al target prefisso.

Destinatari

Il Servizio di Pronto Intervento Sociale si rivolge a tutte le persone Senza Fissa Dimora maggiorenni, senza distinzione di genere, di età e di nazionalità presenti sul territorio cittadino.

Articolazione del Servizio

Il servizio di Unità Mobile è attivo 10 ore al giorno ed è articolato su due turnazioni: dalle 9.00 alle 14.00 e dalle 17.00 alle 22.00 tutti i giorni escluse le festività. Il Servizio è prestato da otto operatori professionali tra cui un medico, una sociologa e si avvale della collaborazione di mediatori linguistico-culturali.

Soggetti autorizzati ed accreditati

Cognome e Nome	Ruolo svolto nel servizio	Titolo di studio/qualifica professionale
Franco Rosa	Sociologa	Laurea in Sociologia
Lussu Graziella	Medico	Laurea in Medicina
Mustacchia Alice	Assistente Sociale	Laurea in Scienze del Servizio Sociale
Rimoli Mario	Operatore/Autista/Coordinatore	Tecnico dell'Accoglienza Sociale
Shymleska Svitlana	Mediatrice culturale	Laurea in Chimica
Coppolino Vito	Operatore /Autista	Operatore Socio Assistenziale
D'Onofrio Lorenzo	Operatore / Autista	Laurea in Sociologia
Silvestri Carlo	Operatore / Autista	Tecnico dell'Accoglienza Sociale



2. Centro di Coordinamento per SFD

Il Centro di Coordinamento “Salvatore Buglione”, attivato nel mese di luglio 2007 in una struttura requisita alla camorra e affidata dal Comune di Napoli alla Cooperativa sociale “Il Camper”, si propone come un punto di ascolto e orientamento per tutti i senza dimora, italiani, comunitari ed extracomunitari promuove e coordina servizi e interventi a favore delle persone senza dimora dell’area metropolitana.

L’ubicazione della sede, nell’area della Stazione Centrale facilita l’attuazione di uno degli obiettivi primari del Centro: accogliere i più poveri, gli emarginati senza dimora, farsi carico delle loro istanze vitali, orientarli e al tempo stesso attivare e mobilitare tutti i canali disponibili nell’ambito della realtà cittadina - ma non solo - al fine di offrire a ciascuno le risposte più adeguate.

Le attività del Centro sono finalizzate a realizzare, promuovere e coordinare risposte diversificate ai bisogni delle persone senza dimora, siano essi primari (posto letto, cibo, igiene personale, assistenza sanitaria di emergenza) o secondari (iscrizione anagrafica, assistenza sanitaria di base e specialistica, pratiche per invalidità o pensione, assistenza legale, supporto psicologico).

Il suo obiettivo prioritario è promuovere nell’utente la consapevolezza delle proprie potenzialità al fine di favorire in loro un senso di autostima che faciliti l’impegno necessario per intraprendere, dove possibile un percorso verso l’inclusione sociale.

Dedicato ad un dipendente comunale, Salvatore Buglione, che perse tragicamente la vita nel settembre del 2006 durante una rapina, esattamente un anno dopo aver consegnato le chiavi dell’immobile alla Cooperativa, il Centro “S. Buglione” vuole essere anche un luogo d’incontro e di scambio tra chi vive in prima persona il disagio della povertà e dell’esclusione sociale e la “cittadinanza” intesa nella sua accezione più vasta, ossia come realtà singola e/o organizzata in Associazioni e gruppi del Volontariato e del Terzo settore, Istituzioni del settore sanitario, sociale e amministrativo..

L’attività del Centro affianca e potenzia il servizio dell’Unità Mobile di pronto intervento per le risposte emergenziali, raccogliendo le segnalazioni e trasmettendole agli operatori dell’unità di strada, e soprattutto accompagnandoli in percorsi di presa in carico.

Il Centro “Salvatore Buglione”, inoltre, dal 2008 al 2012 è stato sede del “Tavolo della Rete Sociale di Supporto”, istituita dall’Assessorato alle Politiche Sociali sulla base di un Decreto Sindacale, per il coordinamento, la facilitazione e l’intensificazione dei rapporti tra gli operatori sociali, le associazioni di volontariato e le agenzie socio-sanitarie del territorio: ambulatori di medicina di base, UOSM, SerT, gruppi di auto-aiuto.

Il Centro di Coordinamento è aperto alla promozione e al lancio di iniziative socio-culturali tese a contrastare il pregiudizio e la discriminazione nei confronti delle persone senza dimora.

Attività

Sportello di “front office” di orientamento ed informazione sui servizi per soggetti



svantaggiati, in particolare per persone senza dimora, immigrate, ex-detenuti, alcoolisti e tossicodipendenti.

⌘ Lavoro di rete con le numerose realtà presenti a Napoli, in provincia ed in altre aree della Campania impegnate in servizi aperti a persone con grave disagio sociale e svantaggiate, per individuare l'offerta disponibile e facilitare la fruizione della stessa in rapporto ai bisogni espressi.

⌘ Lavoro di aggiornamento periodico sui servizi realmente attivi, sulla tipologia dell'offerta e sugli orari.

⌘ Interventi di riduzione del danno (distribuzione farmaci e indumenti

⌘ consulenza medica, psicologica e legale

⌘ Mediazione linguistica e culturale,

⌘ presa in carico con progetti individualizzati per accompagnamenti sociali e sanitari.

⌘ Supporto psicomédico ad alcoolisti in percorsi riabilitativi

⌘ Attivazione rete familiare dell'utenza tramite Skype e Internet

⌘ Ricongiungimenti familiari

⌘ Rimpatri Volontari assistiti e non.

⌘ Offerta di recapito postale

⌘ postazione Internet per ricerca lavoro

⌘ produzione di brochure informative in italiano, inglese, francese, russo e arabo, per la libera distribuzione

I servizi attivi presso il Centro e loro articolazione

Sportello di Ascolto e Orientamento

Dal lunedì al sabato 10,00 – 12,30; 15,30 – 17,30

Sportello legale

Martedì 16,00 - 18,00

Ambulatorio medico

Giovedì 15,30 - 19,00

Ambulatorio tossicodipendenze- Consulenza Psicologica

Lunedì 15,00 - 17,00

Martedì 10,00- 13.00

Consulenza Psicologica

Giovedì 10,30 - 12,30

Sabato 10,30- 12.30

Domicilio Postale

a richiesta



Guardaroba sociale

Tutti i giorni tranne il martedì e il giovedì pomeriggio con distribuzione di indumenti, intimo, coperte

Accompagnamento in percorsi d'integrazione sociale;
se necessario

Accompagnamento sanitario;
se necessario

Internet point
per ricerca lavoro e altro

Telefonate internazionali tramite SKYPE

Ricongiungimento familiare

Rimpatrio assistito
se necessario

Destinatari

Tutti i senza dimora, italiani, comunitari ed extracomunitari.

Soggetti autorizzati ed accreditati

Cognome e Nome	Ruolo svolto nel servizio	Titolo di studio/qualifica professionale
Marmorale Laura	Coordinatrice	Tecnico dell'Accoglienza Sociale
Iljazi Adife	Mediatrice culturale	Diploma Liceo classico
Corso Paola	Assistente Sociale	Laurea in Scienze del Servizio Sociale
Palazzo Roberta	Psicologa	Laurea in Psicologia
Santangelo Thomas	Operatore Sportello Legale	Laurea in Scienze Politiche
Guglielmetti Luca	Avvocato penalista	Laurea in Giurisprudenza



3. Spazzacammino

Il Progetto SpazzaCammino nasce nel tentativo di immaginare un cammino alternativo in cui coinvolgere chi sembra non avere più un disegno di vita.

E' finalizzato al reinserimento socio-lavorativo delle persone senza dimora, attraverso la riconquista dell'autodeterminazione e autonomia necessaria per badare nuovamente a se stessi.

Sono persone che la cooperativa Il Camper ha seguito e accompagnato e su cui con il consorzio Gesco scommette per realizzare un'esperienza unica in Italia nel suo genere. Un'esperienza che si prefigge un duplice obiettivo: da un lato, fornire una nuova occasione a chi sembrava non averne più, dall'altro quello di rendere un servizio di pubblica utilità alla città di Napoli, che può sostenere questa iniziativa e beneficiare di strade più pulite e decorose.

Partito a dicembre 2014 in forma sperimentale in alcune zone del centro storico continua ancora oggi con diverse iniziative sul territorio.

Gli operatori impegnati nel progetto vengono selezionati sulla base di alcuni requisiti:

- essere in possesso di documenti validi,
- non avere problemi di dipendenza da droghe e/o alcool
- essere sufficientemente motivati

Dopo un breve ma intenso periodo di formazione specifica, firmano regolare contratto di lavoro con la Cooperativa

Attività'

Progetto di reinserimento lavorativo che prevede lo spazzamento manuale delle principali arterie della città di Napoli.

Destinatari

Le persone coinvolte sono individui adulti di ambo i sessi italiani, comunitari, extracomunitari e neocomunitari che hanno già compiuto i primi passi per emergere da un'iniziale condizione di abbandono.



Parte III - Valutazione sull'efficacia del Servizio

Il sistema di verifica delle attività svolte dalla Cooperativa “Il Camper” è un processo organico che attraversa ogni frangia dei Servizi e deve essere inteso come un continuum in costante movimento e trasformazione poiché sensibile al contesto sociale, politico e culturale che lo circonda e che, quindi, lo alimenta. L'azione di valutazione e verifica delle attività va quindi intesa come uno strumento concreto finalizzato alla comprensione degli eventi prodotti e al conseguente miglioramento dell'attività tendente a migliorare le condizioni di vita dei beneficiari finali attraverso la massimizzazione delle risorse attivate.

Gli indicatori del sistema di verifica

Affinché ciò sia realizzabile la conoscenza delle dimensioni è raggiunta attraverso l'applicazione di indicatori qualitativi e quantitativi, che permettono di cogliere la portata dell'attività, la sua efficacia e la sua efficienza. Si tratta di un sistema valutativo che sintetizza le informazioni in modo tale che il contenuto rappresentato sia agevolmente interpretabile.

Gli strumenti

Per la funzione di verifica costante sull'andamento delle attività e della realizzazione degli obiettivi esplicitati, la riunione del Gruppo di Lavoro degli operatori assume una particolare rilevanza.

Per una migliore attività di verifica, ed in presenza di particolari circostanze, sono definiti incontri d'équipe allargati che hanno l'obiettivo di attivare modalità multidimensionali e multi professionali in relazione alla presa in carico dell'Utenza.

Le Riunioni tecniche con i Referenti Istituzionali a cadenza periodica hanno l'obiettivo di monitorare costantemente l'andamento delle attività in termini di controllo di interventi complessivamente erogati, nuove prese in carico e verifica della rispondenza del Programma di Lavoro agli obiettivi complessivi di natura programmatica e del Piano Personalizzato d'Intervento. Tali briefing permettono un elevato livello di condivisione.

Gli strumenti di gestione dei servizi, possono essere considerati strumenti di valutazione, dal momento che essi forniscono dati secondo dei criteri condivisi e relazionabili agli obiettivi finali dei Servizi attivi.

La raccolta dati contiene elementi descrittivi e di valutazione complessiva sull'andamento delle attività nel suo insieme. I dati rilevabili dai report, possono riassumersi nel numero di Utenti (composizione, prese in carico); nel numero di Operatori (composizione dei Gruppi, turnover) e nel numero di



interventi prestati (tipologia degli interventi effettuati: accompagnamento. Orientamento, inserimento in comunità o strutture di accoglienza etc.).

La qualità del servizio

La gestione dei servizi assicura che il complesso costituito da processi, personale, risorse e mezzi venga gestito nell'ottica del miglioramento continuo dei Servizi stessi. Per questo sono state sviluppate procedure e modulistica finalizzate a ricostruire le modalità operative dei processi di erogazione del servizio, rimarcando la rilevanza di un'analisi improntata sulla qualità dei servizi ispirata ai principi che:

la Persona in strada rimane la centralità per cui è necessario capire le sue esigenze presenti ma anche quelle prevedibili in un prossimo futuro, rispettare i suoi requisiti mirando a superare le aspettative.

Gli operatori, a tutti i livelli, costituiscono parte fondante l'erogazione dei servizi ed il loro pieno coinvolgimento permette di cogliere pieno le loro abilità professionali e relazionali.

Il miglioramento continuativo è un obiettivo permanente della Cooperativa. Le decisioni efficaci si basano sull'analisi puntuale e tempestiva dei dati e delle informazioni raccolte e consentono di ottenere l'aumento della soddisfazione della persona in strada.

Indicatori di outcome

Per misurare i benefici recati all'utenza si analizzano immediatamente i dati relativi al conteggio degli interventi attivati e portati a buon fine, dalla semplice risposta ai bisogni primari ai più complessi percorsi di presa in carico, accompagnamento, reinclusione sociale. Una banca dati è fondamentale per offrire una sorta di linee guida sui servizi. I dati non sono "dati" sono "presi" costano e devono essere utilizzati.

Nel caso in cui è possibile si sottopone all'utenza un questionario di soddisfazione dei servizi. Dei giusti reclami possono apportare modifiche positive al servizio stesso. Ovviamente l'utenza seguita dalla Cooperativa è fluttuante, sparisce si ripropone ciclicamente, si adegua alle normative per gli extracomunitari, segue i flussi stagionali, e, dunque, il miglior sistema di verifica dell'operato, benché si tratti di servizi alla persona, resta il dato quantitativo.

Si elaborano, anche semplici schede d'osservazione che gli operatori possono completare, trattandosi comunque di una valutazione multidimensionale e multi professionale.



Intervista agli utenti sul Grado di Soddisfazione dei Servizi offerti dalla Cooperativa “Il Camper”

Come previsto dalla carta dei servizi sono stati approntati gli strumenti necessari per realizzare un'indagine periodica, in genere annuale, sul “Grado di Soddisfazione” degli utenti rispetto alla qualità del servizio. S'inserisce qui di seguito copia dell'intervista studiata ad hoc e da sottoporre agli utenti.

Questa breve intervista ha lo scopo di aiutare a valutare i Servizi erogati dalla Cooperativa “Il Camper” e verificarne la loro rispondenza alle esigenze delle persone senza dimora.

Sulla base delle risposte la Cooperativa potrà migliorare il servizio adeguandolo ai bisogni e alle aspettative delle persone che lo utilizzano.

L'indagine è anonima e prevede un intervistatore per facilitare la compilazione del questionario. Anche i dati finali sul profilo di chi lo compila verranno trattati esclusivamente a fini statistici, garantendo in ogni modo la non riconoscibilità della persona.



Intervista Utenti

Sede: Pronto Intervento Sociale

Unità Mobile di Strada

Operatore _____

N° questionario: _____

Data: _____

1. Quante volte ti sei rivolto allo Sportello?. (codificare la risposta libera dell'intervistato)

1	1 volta	
2	2/5 volte	
3	Più di 5 volte	
4	Più di 10 volte	

2. Come sei venuto a conoscenza dell'esistenza dello Sportello?

1	Altro utente	
2	Invio da parte di altri servizi per senza dimora	
3	Assistenti Sociale	
4	Personale del Ser.T.	
5	Brochures	
6	Associazioni di volontariato	
7	Altro	

3. E' stato facile accedere allo Sportello?

1	SI'	
2	NO	

4. Quanto tempo è passato dalla tua richiesta all'effettivo accesso allo Sportello?

.....

5. Perché ti sei rivolto allo Sportello?

.....

6. E' stato utile per te rivolgerti allo sportello?

1	Per Nulla	
---	-----------	--



2	Poco Utile	
3	Abbastanza Utile	
4	Molto Utile	

7. Ritieni che le Informazioni siano state:

Chiare

1	Per Nulla	
2	Poco	
3	Abbastanza	
4	Molto	

Complete

1	Per Nulla	
2	Poco	
3	Abbastanza	
4	Molto	

8. Hai trovato risposta a quello che cercavi?

1	SI'	
2	NO	

Perchè:.....

9. Consigliaresti ad un'altra persona di rivolgersi allo Sportello?

1	SI'	
2	NO	

10. L'operatore ti è sembrato?

a	Disponibile	Per Nulla		Poco		Abbastanza		Molto	
b	Preparato	Per Nulla		Poco		Abbastanza		Molto	
c	Giudicante	Per Nulla		Poco		Abbastanza		Molto	
d	Tempestivo	Per Nulla		Poco		Abbastanza		Molto	

11. Come hai trovato la sede del colloquio?

a	Accogliente	SI'		NO	
---	-------------	-----	--	----	--



b	Adeguate	SI'		NO	
c	Rispettosa della Privacy	SI'		NO	
d	Con elementi di disturbo	SI'		NO	

Se sì perché:

.....

12. Il tempo che ti è stato dedicato è stato:

1	Insufficiente	
2	Sufficiente	

13. Come ti è sembrato il servizio offerto?

a	Insufficiente	
b	Discreto	
c	Ottimo	

14. Le domande dirette sono finite, vuoi aggiungere qualcosa, magari su un aspetto di cui non abbiamo parlato?

.....

.....

.....

Per concludere l'intervista ti chiediamo alcuni dati che ti riguardano:

a. Anno di nascita:

b. Nazionalità.....

c. Posizione in Italia:

Regolare	
Irregolare	

d. Residente

SI'	
NO	

Da quanto tempo sei senza fissa dimora?