

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Utente,
la Fondazione Exodus sede di Cassino è lieta di condividere con Lei la seconda edizione della propria Carta dei Servizi

Con essa intendiamo mettere a disposizione di coloro che a vario titolo entrano in contatto con noi, tutte le informazioni utili a valutare i servizi e la qualità del nostro lavoro.

La Fondazione Exodus si persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale e socio-assistenziale. In particolare opera nell'area della tossicodipendenza e del grave disagio e/o emarginazione sociale.

Certamente è stato impegnativo redigere la Carta dei Servizi: non si è trattato, infatti, di compiere un adempimento burocratico, ma di trovare il modo di comunicare al meglio – con chiarezza, semplicità e completezza – la vita di un'organizzazione costituita da persone al servizio di persone.

Per questo si tratta di un documento “ vivo “, in continua evoluzione, che speriamo possa aiutarLa a verificare quanto la fondazione è in grado di offrirLe.

Al contempo, Le chiediamo di aiutarci a migliorare sempre di più il nostro lavoro, inviandoci, nell'ambito di un rapporto che vorremmo fosse franco e sincero, suggerimenti, segnalazioni e critiche circa gli aspetti che meno corrispondono alle Sue aspettative o a quanto ci siamo impegnati a garantire con la “ Carta dei Servizi “.

Il presidente
Luigi Maccaro

LA CARTA DEI SERVIZI

PERCHE'

Con la pubblicazione e la diffusione della Carta dei Servizi, la *Fondazione Exodus sede di Cassino* intende offrire ai propri utenti, attraverso un documento elaborato in maniera semplice e leggibile, tutte le informazioni sulla gestione e l'organizzazione dei servizi offerti, garantendo un servizio costante di assistenza.

COS'E'

E' uno strumento con il quale la *Fondazione Exodus sede di Cassino* s'impegna ad informare gli utenti, con adeguato dettaglio, circa le prestazioni offerte e i relativi modi d'erogazione; quindi fornire loro gli elementi necessari per una valutazione preventiva dei requisiti e degli standard richiesti e per una verifica della qualità del servizio erogato.

A CHI E' RIVOLTA

Ai cittadini poiché utenti diretti dei servizi, agli Enti gestori pubblici o privati in quanto committenti, controllori e finanziatori dei servizi.

COME NASCE

La Carta dei Servizi nasce in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/94 come forma di tutela dei Clienti – utenti del Servizio, che possono valutare i vari aspetti del servizio offerto e constatare il rispetto degli impegni di miglioramento dichiarati nel documento dell'Azienda.

A QUALI PRINCIPI SI ISPIRA

La Carta dei Servizi è uno strumento indispensabile per costruire e sostenere il rapporto con i cittadini o con gli organismi committenti, ispirandosi ai principi condivisi ed imprescindibili quali l'eguaglianza, l'imparzialità, la continuità, il diritto di scelta, la partecipazione.

CHI SIAMO

La fondazione Exodus Onlus è un'organizzazione non lucrativa e di utilità sociale costituita ai sensi e per gli effetti del d.lgs. n.460 DEL 04/12/1997.

Essa si propone di perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale e socio-assistenziale. In particolare opera nell'area della tossicodipendenza e del grave disagio e/o emarginazione sociale.

Per il perseguimento delle proprie finalità la Fondazione svolge:

- Attività di prevenzione, assistenza, cura, formazione professionale e reinserimento lavorativo a giovani tossicodipendenti o affetti da patologie correlate o da altre forme di disagio;
- Attività educative, formative e di aggiornamento rivolte agli insegnanti di scuole di ogni ordine e grado, genitori, educatori e animatori, e inoltre attività di promozione/formazione rivolte ad adolescenti e giovani nelle forme e modalità ritenute più idonee.

La Fondazione Exodus opera sul territorio del casinate da oltre quindici anni. E' Ente Ausiliario della Regione Lazio per la riabilitazione di ragazzi tossicodipendenti e per la gestione di progetti a valere sul Fondo Nazionale di Lotta alla Droga. E' risorsa esterna del Dipartimento 3D della ASL di Frosinone

Le attività di cui sopra hanno come committenti prevalentemente Enti pubblici/privati, anche internazionali ed in particolare: Comunità Europea, Ministeri, Amministrazioni Regionali, Amministrazioni Provinciali, Amministrazioni comunali, Istituti scolastici di ogni ordine e grado, Aziende Sanitarie locali.

Al fine di fornire il servizio di formazione ed orientamento la Fondazione Exodus Onlus si avvale di un valido know-how, della collaborazione di consulenti, esperti e docenti di elevata capacità e d esperienza (interni ed esterni) nonché di adeguate strutture organizzative e gestionali.

COME RAGGIUNGERCI

Siamo ubicati nel centro della città di Cassino in via S. Domenico Vertelle n.23

L'uscita dell'Autostrada A1 si trova a circa 5 Km, mentre la Stazione della Ferrovia di Stato più vicina è situata a 3 km.

La nostra politica per la qualità:

Vogliamo essere:

- Professionali,
- Ricettivi alle problematiche degli utenti/clienti
- Competitivi.

Vogliamo operare sul mercato per:

- Realizzare attività di prevenzione, assistenza, cura, formazione professionale e reinserimento lavorativo a giovani tossicodipendenti o affetti da patologie correlate o da altre forme di disagio;

Consapevole che QUALITA' implica la soddisfazione di tutti coloro che si muovono attorno alla fondazione vengono definiti gli obiettivi tenendo in considerazione:

- Le esigenze degli utenti/clienti;
- Gli adempimenti ai requisiti contrattuali;
- Il miglioramento continuo dell'organizzazione.

Le esigenze della Direzione invece possono essere così sintetizzate:

- Raggiungere gli obiettivi economici prefissati per consentire alla fondazione di sopravvivere e mantenere la competitività rispetto al mercato;
- Migliorare la propria competenza professionale;
- Svolgere il proprio lavoro in un ambiente motivante, sereno e costruttivo.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Partecipazione

Nell'ottica di assicurare la corretta erogazione dei servizi ed il loro miglioramento, la Fondazione Exodus, garantisce la partecipazione degli utenti i quali potranno sottoporre documenti, osservazioni, suggerimenti e reclami rivolgendosi direttamente al personale della Fondazione.

Efficienza ed efficacia

La Fondazione persegue, quale obiettivo strategico, il miglioramento continuo dell'efficacia ed efficienza dei servizi erogati: a tale scopo adotta le soluzioni tecnologiche e procedurali più adeguate.

Cortesia

La Fondazione si impegna e garantisce agli Utenti/Clienti un trattamento professionale rispettoso e cortese.

A tal fine il personale che intrattiene rapporti col pubblico sarà disponibile a rispondere ad ogni richiesta del Cliente in merito ai servizi erogati, e a facilitarLo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

Chiarezza e comprensibilità

La Fondazione garantisce la comprensività e la semplicità delle comunicazioni utilizzate nelle proprie attività mediante l'utilizzo di un linguaggio semplice, efficace e non burocratico

LE NOSTRE ATTIVITA'

La Fondazione Exodus si propone di offrire risposte pedagogiche efficaci ai gravi problemi del disadattamento sociale, utilizzando le risorse positive che comunque sono presenti in ogni persona e contesto. Privilegia strumenti educativi semplici che facilitano i cambiamenti e le maturazioni richiesti da questo cammino ed aiutano i giovani a diventare protagonisti. Gli strumenti vengono definiti “le quattro ruote” e sono:

Lo sport favorisce la liberazione e l'utilizzazione della propria aggressività, imparando a valutarla, controllarla, renderla produttiva, creativa. Attraverso la partecipazione alla vita di gruppo, il ragazzo accetta valori, regole e programmi comuni; riesce a tollerare meglio gli insuccessi ed a migliorare il suo stato di benessere psicofisico. Soddisfa quelle esigenze insite nell'uomo quali il gioco, il movimento, l'agonismo, l'aggressività, il rischio. La gamma delle attività sportive è varia: footing, canoa, roccia, piscina, calcio, bicicletta, basket, pallavolo, trekking.

Il teatro e la musica che aiutano parlare con immediatezza a se stessi e alla gente. Facilitano la socializzazione e l'instaurarsi di rapporti più equilibrati, promuovono l'accettazione di sé, stimolano un metodo, la concentrazione, la memoria, l'attenzione.

Il lavoro/i laboratori che oltre a possedere una forte valenza educativa, richiamano alla necessità che ciascuno provveda al proprio mantenimento consentono di sperimentare la volontà e la pazienza.

Il volontariato che ha lo scopo di evitare l'isolamento del gruppo e favorirne l'integrazione sociale. Il contatto con situazioni di emarginazione possono essere validi strumenti atti a favorire una crescita sociale e una presa di coscienza rispetto alle problematiche sociali. L'esperienza del volontariato, graduale e a diversi livelli, permette di sperimentare la soddisfazione di essere utili agli altri.

All'inizio di ogni anno, gli educatori programmano, organizzano e propongono ai ragazzi diverse attività educative tra cui:

- uscite mensili di uno o più giorni;
- uscite occasionali di uno o più giorni per partecipare ad esperienze di interesse sociale, di protezione dell'ambiente e di volontariato proposte da varie associazioni a livello locale e nazionale;
- attività di una o più giorni di volontariato con le associazioni presenti sul territorio;
- partecipazione ad eventi culturali promossi sul territorio;
- uscite settimanali in bicicletta di preparazione alla carovana;
- esperienze itineranti della durata di un minimo di 3-4 giorni fino ad un massimo di un mese per la realizzazione di trekking e carovane che sono le attività educative di maggior valore per la metodologia di Exodus che è nata proprio come esperienza itinerante. Le carovane in genere si realizzano nel periodo agosto-settembre e si concludono al Capitolo.
- Il Capitolo: incontro annuale di tutte le comunità di Exodus con il proprio fondatore, don Antonio Mazzi. Si tiene ogni anno dal 1 al 4 ottobre a Sirmione sul lago di Garda,

Sia La Carovana che il Capitolo sono per i ragazzi momenti educativi irrinunciabili in quanto occasioni privilegiate di riflessione, di confronto, di verifica e di ri-programmazione del proprio cammino di crescita personale alla presenza di tutti i ragazzi e gli educatori delle comunità di Exodus.

La partecipazione a tutte le attività previste è fondamentale per il ragazzo che vive l'esperienza comunitaria perchè gli consente di sperimentare concretamente i principi educativi su cui si fonda il metodo e cioè: l'autoeducazione che permette la presa di coscienza di ogni passo della crescita e quindi l'autocontrollo; la coeducazione che valorizza il diverso ed il complementare educando alla collaborazione, all'accettazione di sé e dell'altro; la corresponsabilità che rende ciascuno protagonista e giudice del proprio operato.

Il PEI (programma educativo personalizzato) che viene stilato dal ragazzo con gli educatori a circa 3 mesi dal suo ingresso in comunità, prevede dal 9 mese in poi una verifica del percorso

educativo con il rientro temporaneo in famiglia. Tali rientri, concordati con i familiari e con il Ser.T. di appartenenza, prevedono un reinserimento graduale nel contesto familiare e sociale rigidamente strutturato in orari, rapporti e spostamenti.

La possibilità di vivere tutte le esperienze previste dal programma educativo è, a nostro parere, “condicio sine qua non” al fine di una buona riuscita del programma comunitario del ragazzo. Pertanto si informa sin da ora che in caso di attività previste dal programma che dovranno svolgersi all'esterno della struttura di Via Vertelle, 23 a Cassino, sempre e comunque in Italia, la struttura s'impegna a comunicare alla locale stazione dei Carabinieri il programma dettagliato degli spostamenti che il giovane farà insieme alla comunità, ed a fornire il nome del Responsabile dell'attività ed il suo numero di cellulare per ogni evenienza. Si fa presente inoltre che il suddetto programma è rivolto in maniera specifica alle persone sottoposte alle varie misure alternative alla detenzione. Resta inteso che l'accettazione del programma si può intendere solo integralmente e che pertanto l'Autorità Giudiziaria che riterrà di disporre l'espiazione della pena in regime di misura alternativa presso la sede di Cassino di Exodus di una persona, dichiara di conoscere e di accettare il suddetto programma.

Al pubblico si riceve :

TUTTI I GIORNI dalle ore 09:00 alle 17:00

CONCLUSIONE

RingraziandoVi per l'attenzione mostrata nei confronti della Nostra carta dei servizi, con la speranza che la lettura sia stata utile a far comprendere al lettore l'attenzione che la Sede di Cassino della Fondazione Exodus pone nel prestare i suoi servizi e la cura con cui cerca di raggiungere l'obiettivo finale: soddisfare a pieno le esigenze dell'utente e del committente.

Privacy e trattamento dei dati sensibili

Tutto il nostro personale è legato alla società da un vincolo scritto di riservatezza che lo obbliga in modo assoluto al rispetto della privacy e della segretezza dei dati di cui viene a conoscenza nell'espletamento delle attività lavorative .

E' stato predisposto ed aggiornato il documento programmatico di sicurezza ai sensi della 196/03 che contiene la puntuale descrizione di tutte le precauzioni/procedure adottate dalla nostra società al fine di garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati del cliente.

Per qualsiasi controversia e reclamo è a disposizione del pubblico Rosa Marino in qualità di responsabile del progetto educativo.

Cassino 31 gennaio 2011