

**PIANOTERRA**

prima le mamme e i bambini



**CARTA DEI SERVIZI**

**2017**

## INTRODUZIONE

La redazione di una Carta dei Servizi dell'Associazione Pianoterra Onlus risponde alla necessità di disporre di uno strumento efficace e chiaro per far conoscere i progetti attuati dalla nostra équipe di operatori, per informare sulle attività a disposizione, sulle modalità di accesso ai servizi erogati e sulla strategia di intervento messa in campo in ciascun progetto. Si rivolge in primo luogo agli utenti dei servizi, a cui vengono comunicate con chiarezza tutte le informazioni necessarie a usufruire al meglio delle attività messe in campo dall'Associazione; in secondo luogo a tutti i cittadini, che potranno in tal modo disporre di uno strumento per esercitare un controllo sulla qualità e la varietà dei servizi erogati. Si inserisce all'interno di un quadro normativo di riferimento che comprende la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e la Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali 328 dell'8 novembre 2000.

La Carta dei Servizi è parte integrante delle azioni intraprese da Pianoterra onlus per la promozione della qualità della vita e la tutela dei diritti di coloro che beneficiano dei servizi messi in campo, secondo i seguenti principi fondamentali:

- sicurezza, continuità e regolarità dell'erogazione
- tempestività delle risposte
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- correttezza e regolarità gestionale.

Nella pratica, queste azioni di promozione e tutela si traducono nell'attuazione di strumenti e procedure finalizzate a definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia, semplificare al massimo le procedure burocratiche per l'accesso ai servizi e gestire in modo efficace e tempestivo i reclami.

Pianoterra si impegna ad aggiornare ogni anno la sua Carta dei Servizi.

Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono le seguenti:

- Presentazione generale della storia, della struttura e dei valori dell'Associazione
- Esposizione dei principi attuati nell'erogazione dei servizi
- Descrizione e informazioni relative ai servizi erogati e alle modalità di accesso
- Definizione degli standard di qualità
- Modalità di tutela dei diritti e della partecipazione degli utenti e relative procedure di reclamo

## CHI SIAMO

L'Associazione Pianoterra Onlus nasce a Napoli nel 2008 per aiutare e sostenere le famiglie più vulnerabili. Gli interventi sono rivolti principalmente alle donne in gravidanze e ai neogenitori perché, migliorando le condizioni di partenza di una vita, si possono prevenire problemi di salute e sviluppo legati alla povertà e alla marginalità evitando che si trasmettano di generazione in generazione.

Il nome Pianoterra indica la prospettiva dell'approccio: uno sguardo ad altezza d'uomo che permette di comprendere le difficoltà quotidiane delle persone più vulnerabili, ma anche le loro potenzialità inespresse.

L'Associazione stabilisce con le famiglie un "patto di reciproco impegno e responsabilità" dove al bene o al servizio gratuito offerto in risposta al bisogno urgente, segue un percorso personalizzato di cambiamento e crescita che mira alla valorizzazione delle capacità e competenze individuali e alla riconquista dell'autonomia.

In ogni intervento, Pianoterra attiva una rete solidale composta da altre associazioni, servizi sociali, ASL, consultori familiari, ospedali, fondazioni, aziende, università, scuole, affinché la comunità sia in grado di prendersi cura delle persone in difficoltà rispondendo ai loro bisogni e valorizzandone le risorse.

### La nostra mission

Sosteniamo le famiglie in difficoltà per migliorare il loro presente e il futuro delle nuove generazioni.

Lavorando con la madre tuteliamo anche il bambino, evitando che il disagio sociale e familiare ne pregiudichino il sano sviluppo.

Stabiliamo una relazione di sostegno e accompagnamento finalizzato al recupero della dignità, della fiducia nelle proprie capacità e risorse: un'opportunità di crescita personale e sociale per sé e la propria famiglia.

### Il nostro staff

Tutte le attività di Pianoterra sono progettate, attuate e gestite da un team di professionisti selezionati con molta cura che si compone di specialisti in diverse discipline: psicologi, psicoterapeuti, pediatri, assistenti sociali, educatori, ecc. Pone al centro di ciascun intervento l'attenzione e la 'cura' della relazione: con il bambino, con la madre e con i partner dell'associazione. Esamina in modo approfondito la situazione di ciascun individuo per identificare necessità e risorse e costruire un percorso adeguato alle sue priorità. Alcune attività sono realizzate grazie all'aiuto di volontari dalle competenze elevate che donano il loro tempo e la loro passione alla nostra missione.

# OBIETTIVI, STRATEGIE E METODI DI INTERVENTO

## I nostri obiettivi di missione:

- Tutela delle famiglie vulnerabili, dei genitori in difficoltà, e dei bambini, nel tentativo di migliorare le condizioni di partenza di una vita che nasce.
- Prevenzione dei problemi di salute e di sviluppo legati a contesti di marginalità e povertà.
- Partecipazione e realizzazione di una comunità educante, solidale e responsabile capace di tutelare i soggetti più fragili e marginali.
- Sensibilizzazione rispetto ai temi della maternità e dell'importanza dell'intervento precoce. Tutela dei diritti civili delle madri rispetto a ogni tipo di discriminazione.
- Integrazione sociale attraverso la valorizzazione delle differenze culturali.

## Le nostre strategie operative:

- Sostegno materiale al genitore in difficoltà, in particolare alla madre, per tamponare il bisogno urgente, stabilire una relazione e avviare un percorso personalizzato di crescita.
- Sviluppo dell'autonomia attraverso la valorizzazione personale e professionale (cura di sé, istruzione, formazione, educazione, riqualificazione personale).
- Promozione di una maternità/genitorialità responsabile, sostegno ed accompagnamento psico-educativo alla genitorialità. Contenimento e gestione delle ansie, timori e insicurezze durante la gravidanza, promozione dell'allattamento al seno.
- Creazione di una rete di solidarietà e complicità per favorire il mutuo aiuto tra le mamme. Socializzazione, animazione e gestione del tempo libero e ricreativo.
- Tutela della sana crescita fisica e psichica del bambino nella prima infanzia, promozione della salute, prevenzione delle malattie e cura delle complicanze, consulenza medica e orientamento ai servizi socio-sanitari territoriali.
- Sostegno ai ragazzi attraverso esperienze educative e culturali in età scolare, quando la famiglia non è più l'unico centro di riferimento, per offrire loro diverse [opportunità utili a progettare un futuro diverso](#).

## Il nostro metodo:

- Professionale e multidisciplinare: Ogni progetto di Pianoterra si avvale dell'impiego e della collaborazione di professionisti: psicoterapeuta, psicoghe, assistente sociale, pediatra, puericultrice, ginecologa, educatori, operatori sociali, ma anche estetiste, parrucchiere, attori, fotografi, ecc. al fine di costituire un'equipe di intervento specializzata e multidisciplinare. Il personale di Pianoterra si riunisce periodicamente per condividere riflessioni, analisi e metodologia e partecipa a consultazioni esterne all'Associazione quando collabora con partner diversi coinvolti sullo stesso caso.

- **Precoce:** La metodologia d'intervento si basa sull'approccio integrato e precoce a partire dalla gravidanza e nei primi 1000 giorni di vita del bambino. Come dimostrano diversi studi sull'argomento (WHO, SSLPs, Lancet, ACP, ecc.), offrendo migliori opportunità a ciascun bambino al momento della nascita (e anche prima, durante la gravidanza), favorendo lo sviluppo dei servizi materno-infantili che mettono insieme la cura, l'assistenza sanitaria per l'infanzia, l'educazione precoce e il sostegno alla famiglia, si possono prevenire o ridurre possibili fattori di rischio sia in ambito sanitario che psico-sociale; in altre parole, si possono modificare traiettorie di vita altrimenti dominate dallo svantaggio iniziale.
- **Personalizzato:** Per ogni nucleo familiare preso in carico, Pianoterra mira a costruire, insieme all'utente stesso e in collaborazione con gli altri enti territoriali, percorsi personalizzati di crescita, cambiamento ed emancipazione, basati cioè sui bisogni e le risorse che ciascuno esprime. L'obiettivo è quello di rafforzare le capacità e competenze di madri e di donne, in un'ottica di riqualificazione personale e, quando possibile, professionale.
- **Integrato:** Pianoterra sostiene la creazione/attivazione di un welfare comunitario capace di prendersi in carico l'intero nucleo familiare in difficoltà. L'Associazione promuove la creazione di una rete di cura, assistenza e sostegno per ogni caso attivando partner diversi in base alle necessità (Consultori Familiari, Servizi Sociali, altre associazioni, ecc.) oppure facilitando il corretto utilizzo degli stessi da parte della famiglia.
- **Bi-generazionale:** All'interno del programma integrato, l'approccio bi-generazionale cerca di affrontare i problemi di genitori e figli, di due generazioni contigue, offrendo 4 servizi fondamentali:
  1. un programma per il bambino nella primissima infanzia;
  2. un supporto alla genitorialità;
  3. un sostegno alla formazione personale e, dove possibile, professionale;
  4. il coordinamento degli interventi e l'orientamento ai servizi territoriali.

# **PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI E CRITERI GENERALI PER LA PRESA IN CARICO E L'INSERIMENTO DEGLI UTENTI NEI PERCORSI DI SOSTEGNO**

Tutti i nostri interventi pongono al centro l'attenzione e la cura alla persona, sotto tutti i punti di vista. Le persone che usufruiscono dei nostri servizi sono a tutti gli effetti parte integrante dell'Associazione, e come tali vengono messe nelle condizioni di poter partecipare attivamente non solo alle attività messe in campo, ma anche alla definizione e alla difesa dei diritti alla persona. Nello specifico, i nostri servizi vengono erogati nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

## **Uguaglianza**

L'erogazione dei servizi non può in alcun caso essere condizionata da motivazioni riguardanti sesso, religione, etnia, credo politico, orientamento sessuale, condizioni psico-fisiche o economiche. A tutti gli utenti è garantita parità di trattamento e parità di condizioni di servizio. L'accesso ai servizi non è subordinato alla richiesta di documenti comprovanti, nel caso di cittadini stranieri, il diritto di soggiorno in Italia.

## **Imparzialità**

L'Associazione e i membri del suo staff attuano nei confronti degli utenti dei servizi erogati un comportamento ispirato a criteri di imparzialità, oggettività, equità.

## **Continuità**

I servizi vengono erogati con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti e protocolli di affidamento dei servizi. Qualora la regolarità dell'erogazione dei servizi dovesse essere a rischio, l'Associazione si impegna a comunicarlo con tempestività all'utente e di concordare modalità per superare al meglio il possibile disagio.

## **Tempestività**

L'Associazione garantisce la presa in carico dell'utente nei tempi minimi concordati, impegnandosi a eliminare ostacoli e intralci che potrebbero ritardare l'intervento.

## **Riservatezza**

Il trattamento dei dati personali riguardanti ogni utente dei servizi si fonda sul rispetto assoluto della riservatezza, secondo quanto previsto dal Decreto Legge 196 del 30 giugno 2003. Il personale dell'Associazione è opportunamente formato a garantire questo principio.

## **Diritto di scelta**

L'Associazione tutela il rispetto e la dignità dell'utente in tutte le fasi di erogazione del servizio, impegnandosi a garantire a utenti e familiari informazioni corrette, trasparenti e

tempestive su tutti gli aspetti essenziali riguardanti il servizio stesso, sulla possibilità di esprimere preferenze o effettuare le scelte necessarie.

### **Reciprocità**

In ciascun intervento l'Associazione mira a instaurare con l'utente un patto di reciproco impegno e responsabilità in cui al sostegno materiale, al bene fornito o al servizio erogato corrisponde un impegno alla partecipazione ai percorsi di crescita e autonomia proposti in seno a ogni progetto.

### **Partecipazione**

L'utente ha diritto di partecipare alla prestazione del servizio attraverso l'accesso completo alle informazioni relative al servizio stesso e attraverso il controllo, la collaborazione, la valutazione della qualità e il contributo al miglioramento del servizio. A tal fine, l'Associazione mette a disposizione dell'utente strumenti specifici: accesso telefonico, accesso al sito web e posta elettronica, modulo per la presentazione dei reclami, documentazione completa sulla normativa a tutela della privacy, la Carta dei Servizi. All'utente viene richiesto un coinvolgimento attivo nella realizzazione del percorso di sostegno attivato, che si realizza attraverso la sottoscrizione di un "patto educativo": un impegno formale a frequentare le attività proposte dall'associazione con puntualità e continuità al fine di attivare il sostegno materiale necessario. È inoltre richiesta la firma di liberatorie per l'uso delle immagini a scopo di comunicazione sui progetti e le attività svolte dall'Associazione.

### **Efficienza ed efficacia**

L'Associazione garantisce che i servizi vengano erogati in conformità ai parametri di efficienza (conseguimento degli obiettivi definiti) ed efficacia (corretto utilizzo delle risorse disponibili). Ciascun operatore si impegna a operare al massimo delle sue possibilità, impegnandosi in un costante aggiornamento professionale. L'Associazione garantisce l'adozione delle soluzioni metodologiche, tecnologiche e logistiche più adeguate al raggiungimento degli obiettivi individuati.

# PROGRAMMI E SERVIZI

## AREA NASCITA E MATERNITÀ

### 1000 Giorni

Programma d'intervento precoce, multidimensionale e integrato per le donne in gravidanza, i neo-genitori e i bambini fino ai tre anni di età. Ideato in collaborazione con l'Associazione Culturale Pediatri, offre alle famiglie più vulnerabili servizi e attività di cura e benessere.

Il programma è attivo nel Rione Sanità di Napoli. Nasce dalla consapevolezza che i primi 1000 giorni, quelli che vanno dall'accertamento della gravidanza al terzo anno di vita del bambino, siano preziosissimi e fondamentali, perché il ritmo di crescita in questi tre anni è vertiginoso ed eventuali condizioni difficili vissute sin dalla nascita, come povertà, emarginazione, trascuratezza, possono incidere negativamente sullo sviluppo psico-fisico del bambino, generando ritardi e problemi di crescita che si ripercuoteranno nell'arco della sua esistenza. Per queste ragioni la promozione di buone prassi parentali è al centro del programma 1000 giorni che prevede quattro azioni:

- sensibilizzazione al programma attraverso l'attivazione di una rete territoriale locale di sostegno alla gravidanza e alla genitorialità e la collaborazione con gli enti territoriali che si occupano di salute materno-infantile;
- coinvolgimento delle donne fin dalla gravidanza e neo-mamme in percorsi di salute e cura di sé. Il coinvolgimento delle future mamme è anche garantito dall'iniziativa la **Valigia Maternità**: una valigia completa di beni necessari al puerperio e ai primi giorni di vita del bambino che le neo mamme riceveranno solo se prese in carico fin dal 4 mese di gravidanza attraverso un percorso individualizzato di accompagnamento alla maternità inclusi gli esami di laboratorio, clinici e strumentali previste dal SSN;
- spazio di ascolto, orientamento e analisi dei bisogni e delle risorse di ciascuna futura mamma;
- incontri tematici con specialisti di varie discipline con l'obiettivo di coinvolgere le future mamme in percorsi di salute e cura di sé in continuità e integrazione con i servizi offerti dal territorio.

#### Modalità di accesso

Alle attività si accede tramite autosegnalazione, invii dei servizi sociali o di altre realtà territoriali. Durante il primo contatto viene svolto un colloquio conoscitivo con la donna. Il sostegno materiale previsto dal progetto attraverso la Valigia Maternità è subordinato all'osservazione del calendario di visite mediche ed esami di laboratorio previsti e garantiti dal Servizio Sanitario Nazionale per le donne in gravidanza allo scopo di diffondere una cultura della prevenzione e di avvicinare i servizi pubblici di base all'utenza.

DOVE	Sede Punto Luce Sanità
ORARI	9:00-13:00
GIORNO DELLA SETTIMANA	Martedì e giovedì
SERVIZI E ATTIVITA'	Sportello di accoglienza, ascolto e orientamento ai servizi; attività per mamme e bambini; presa in carico nutrizionistica e attività motorie per il benessere di mamma e bambino; incontri tematici con professionisti vari (con riferimento al settore maternità e salute) e lavoro asu tematiche psicoeducative mediante libri per l'infanzia
OPERATORI COINVOLTI	Psicologa; tirocinante psicologa; nutrizionista; istruttrice attività motorie; operatrice socio-culturale
MATERIALI FORNITI	Valigia Maternità contenente un corredo per il neonato (abitini, lenzuolini, accappatoio), prodotti per l'igiene e la cura del neonato nelle primissime fasi di vita e per la mamma al momento del parto, prodotti di bellezza per la mamma, libri di favole e cd musicale per mamma e neonato  Guida alla gravidanza e alla nascita "Mammamia" e "Latte di mamma"
CONTATTI	0815640322 - 3441600567

### **Sostegno all'allattamento/Diritto di poppata**

Distribuzione mensile di latte in polvere a nuclei familiari in difficoltà economiche, sulla base delle indicazioni del pediatra di base e dei Servizi Sociali Territoriali, con l'obiettivo di garantire a ogni bambino il giusto fabbisogno nutritivo per una crescita sana ed equilibrata. Sostegno all'allattamento – Diritto di poppata è uno dei primi progetti di Pianoterra Onlus realizzato in collaborazione con l'[Associazione "I Diritti Civili nel 2000 – Salvamamme/Salvabebé"](#). Pianoterra sostiene attivamente, in tutti i suoi progetti con donne in gravidanza e neo-mamme, l'importanza dell'allattamento al seno secondo le direttive stabilite dall'Organizzazione Mondiale della Sanità. Ove questo non è possibile, per fattori diversi, e seguendo le indicazioni del pediatra e dei Servizi Sociali Territoriali, acquistiamo e distribuiamo latte in formula per garantire a ogni bambino il giusto fabbisogno nutritivo per una crescita sana ed equilibrata. In aggiunta a questo intervento, inseriamo la mamma e il neonato all'interno di un sistema più articolato di servizi incentrati sulla relazione e la cura. In occasione della distribuzione del latte il nostro

personale addetto (psicologhe e pediatra) monitora la crescita del bambino e l'andamento della situazione familiare. La distribuzione termina al compimento del primo anno di vita del bambino, quando potrà essere alimentato con il latte vaccino. Non si interrompe tuttavia il rapporto con il nucleo familiare, con cui vengono mantenuti i contatti e che viene inserito, ove possibile e necessario, all'interno di altri programmi.

#### Modalità di accesso

Il progetto Sostegno all'allattamento/Diritto di Poppata ha un accesso mediato dall'intervento dei servizi sociali. Se è possibile partecipare alle attività dell'associazione in maniera libera, il sostegno materiale attraverso la fornitura di latte in polvere per bambini da 0 a 12 mesi è possibile solo attraverso un sistema di doppia certificazione: quella medica, del pediatra del minore preso in carico, che attesti la necessità di latte in polvere indicandone le quantità giornaliere; quella dei servizi sociali territoriali che, autonomamente o su richiesta dell'associazione, a seguito di una visita domiciliare presentano un'indagine socio ambientale che attesta la necessità di sostegno materiale per il nucleo familiare in oggetto. Scopo della doppia certificazione è assicurarsi, da un lato, che il minore preso in carico sia seguito da un pediatra di base e, dall'altro, che i servizi sociali territoriali siano a conoscenza di un nucleo familiare problematico o indigente sul proprio territorio.

DOVE	Sede Associazione Pianoterra
ORARI	Dalle 15,00 alle 18,00
GIORNO DELLA SETTIMANA	Lunedì, due volte al mese secondo un calendario definito
SERVIZI E ATTIVITA'	Distribuzione latte formulato; distribuzione altri generi di prima necessità (vestiario, alimenti, prodotti per l'igiene); check-up pediatrico per valutare la crescita del bambino.
OPERATORI COINVOLTI	Psicologhe; tirocinanti; pediatra volontario
MATERIALI FORNITI	Latte in formula; vestitini per bambini; generi di prima necessità; pappe e nursery, etc..
CONTATTI	Telefono: 081.293433 – 3473021193 Email: info@pianoterra.net

#### **Incontri tematici con esperti**

Accanto alle attività specifiche previste da ciascun progetto, l'associazione Pianoterra offre la possibilità di partecipare a incontri di gruppo con esperti di vari temi legati alla gravidanza, al parto, all'accudimento, alla genitorialità. L'obiettivo è quello di rendere disponibili le competenze specialistiche di professionisti di vari ambiti in un ambiente

sereno e non giudicante, un contesto di ascolto in cui i genitori possano sentirsi liberi di esprimere i loro dubbi e le loro richieste.

#### Modalità di accesso

Gli incontri sono aperti alle utenti di altri servizi offerti.

DOVE	Sede Associazione Pianoterra
ORARI	Dalle 15,00 alle 17,00
GIORNO DELLA SETTIMANA	Mercoledì, una volta al mese secondo un calendario definito
SERVIZI E ATTIVITA'	Incontri tematici di gruppo con professionisti (pediatra, ginecologa, ostetrica, educatrice perinatale, ecc.); consulenze pediatriche di gruppo e individuali.
OPERATORI COINVOLTI	Psicologhe; tirocinanti psicologhe; pediatra volontario; professionisti di vari settori
MATERIALI FORNITI	Vestitini per bambini; generi di prima necessità; pappe e nursery, etc..
CONTATTI	Telefono: 081.293433 – 3473021193 Email: info@pianoterra.net

#### **Fiocchi in ospedale al Cardarelli**

Programma nazionale promosso da Save the Children Italia Onlus e realizzato presso l'A.O.R.N. Cardarelli di Napoli da Pianoterra che prevede uno sportello all'interno della struttura ospedaliera per accogliere le gestanti e le neo-mamme che necessitano di sostegno e orientamento. L'obiettivo del programma Fiocchi in Ospedale è promuovere, fin dai primissimi giorni di vita, il benessere della mamma e del neonato e i diritti dell'infanzia. Lo sportello situato all'interno dell'ospedale Cardarelli accoglie le gestanti e le neo-mamme, individua le situazioni di disagio e fragilità che necessitano di sostegno, effettua consulenze etno-psicologiche con le famiglie straniere, fornisce informazioni sulla fruibilità dei servizi sociali, educativi e sanitari del territorio di appartenenza del nucleo familiare. Fiocchi in Ospedale, si propone di raggiungere alcuni obiettivi specifici quali:

- Rafforzare il sistema di assistenza e di sostegno durante il percorso nascita individuando situazioni di vulnerabilità (sociale, culturale, economica, relazionale, psicologica)
- Informare e sostenere le donne in gravidanza e i neogenitori attraverso uno spazio accogliente e dei servizi pensati per loro
- Realizzare azioni di collegamento all'intero dell'Ospedale e tra ospedale e territorio, facendo da ponte e facilitando la continuità dell'assistenza

### Modalità di accesso

L'accesso è libero sebbene sia spesso legato all'invio da parte del personale medico dei reparti con i quali il progetto collabora (neonatologia, Terapia Intensiva Neonatale, ostetricia e ginecologia). Le operatrici dello sportello, inoltre, quotidianamente si recano nei reparti di degenza al fine di intercettare, insieme al personale medico, le donne che necessitano di uno specifico sostegno. Le consulenze psico-educative richiedono, in alcuni casi, una prenotazione.

DOVE	A.O.R.N. Cardarelli – Via A. Cardarelli, 9 Padiglione F – Il piano
ORARI	Lunedì: 10-14 Martedì-Venerdì: 10-16
GIORNO DELLA SETTIMANA	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì
SERVIZI E ATTIVITA'	Consulenze psico-educative; corsi di preparazione al parto <i>last minute</i> ; sensibilizzazione alla lettura precoce; consulenze telefoniche e via Skype; corsi di baby massage
OPERATORI COINVOLTI	Assistente sociale; psicologa; educatrice perinatale e doula; fisiokinesiterapista
MATERIALI FORNITI	Generi di prima necessità per l'infanzia; servizio di sterilizzazione biberon; servizio di tiralatte elettrico; giochi per l'infanzia
CONTATTI	Telefono: 081.7473348 – 3664414715 Email: <a href="mailto:fiocchi@pianoterra.net">fiocchi@pianoterra.net</a>

### **Di Mamma in Mamma**

Progetto di auto e mutuo aiuto tra mamme che prevede la raccolta e la distribuzione di generi di prima necessità per l'infanzia da destinare alle famiglie in difficoltà evitando così sprechi e ridando vita a oggetti altrimenti destinati allo smaltimento. Di mamma in mamma è un progetto che mette in relazione le mamme che vivono in condizione disagiate con persone disposte a creare una rete di solidarietà attraverso la raccolta e la distribuzione di generi di prima necessità per l'infanzia. Con questa iniziativa non solo si aiutano donne in difficoltà, ma si dona nuova vita a vestiti, giochi e altri oggetti, si evitano sprechi, si promuove un'educazione al riuso. Di mamma in mamma non è un mercatino dell'usato: tutti gli oggetti sono prima catalogati ed elencati in base a moduli scritti consegnati in associazione e solo in un secondo momento avviene la distribuzione vera e propria.

### Modalità di accesso

Previo appuntamento telefonico è possibile recapitare presso la sede dell'Associazione abiti smessi in buono stato per bambini e/o adulti, generi di prima necessità, passeggini. La fruizione del servizio è dedicata ai nuclei familiari già presi in carico nei diversi progetti che l'Associazione realizza.

DOVE	Sede Associazione Pianoterra
ORARI	Dalle 10,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 18,00
GIORNO DELLA SETTIMANA	Tutti i giorni, dal Lunedì al Venerdì
SERVIZI E ATTIVITA'	Raccolta e catalogazione di abiti e altri generi di prima necessità per l'infanzia; distribuzione beni di prima necessità su richiesta specifica.
OPERATORI COINVOLTI	Psicologa; tirocinante psicologa; operatori volontari
MATERIALI FORNITI	Abiti per il neonato e per la mamma; prodotti per l'igiene e la cura del neonato; beni di prima necessità (passeggini, carrozzine, ecc.)
CONTATTI	Telefono: 081.293433 – 3473021193 Email: info@pianoterra.net

### **Scuola di mamma**

Uno spazio allestito all'interno della nostra sede in cui si organizzano settimanalmente incontri di orientamento per giovani mamme verso forme di cura e accudimento idonee a creare le migliori condizioni di crescita e benessere dei figli. Questa attività rappresenta la sintesi del nostro agire che si basa sulla cura e il benessere del bambino e il rafforzamento del legame affettivo con la mamma. Durante gli incontri lavoriamo con le donne in gravidanza per costruire fin dall'inizio le migliori condizioni possibili per accogliere il bambino e prevenire eventuali difficoltà successive alla nascita. Scuola di Mamma è uno 'spazio amico' in cui le donne possono modulare e trasformare le proprie ansie, timori, insicurezze sulla gravidanza, il parto, la nascita e i primi mesi di vita del proprio bambino. Una psicologa, attraverso il lavoro di gruppo e nel rispetto delle diversità culturali che caratterizzano pratiche e abitudini differenti, affronta tematiche diverse legate alla gravidanza, al parto e alla genitorialità.

#### Modalità di accesso

Il gruppo è rivolto a donne in attesa e madri di bambini 0-12 mesi che si rivolgono spontaneamente all'Associazione o che vengono inviate da servizi e altre realtà con cui siamo in rete. Scuola di mamma, inoltre, coinvolge le madri già prese in carico nel Programma di Sostegno all'Allattamento qualora ne facciano richiesta o gli operatori

valutino, insieme all'utente, un bisogno specifico legato ai temi dell'accudimento e della genitorialità.

DOVE	Sede Associazione Pianoterra
ORARI	10:30-12:30
GIORNO DELLA SETTIMANA	Martedì
SERVIZI E ATTIVITA'	Incontri di sostegno ed accompagnamento alla maternità
OPERATORI COINVOLTI	Psicologa; tirocinante psicologa; volontari in base all'argomento affrontato negli incontri tematici
MATERIALI FORNITI	
CONTATTI	Telefono: 081.293433 – 3473021193 Email: info@pianoterra.net

### Incontri psico-educativi

Incontri individuali o di gruppo nati dalle richieste di molte utenti che, alle prese con la crescita dei bambini, mostravano difficoltà di gestione, dubbi e incertezze rispetto alle tappe dello sviluppo dei piccoli. Tenendo quindi conto delle esigenze di mamme e bambini, si realizzano incontri di gruppo con un massimo di 10 mamme ed altrettanti bambini di età compresa tra i 3 e i 6 anni. Qualora, invece, un'utente faccia una richiesta particolare o manifesti una difficoltà specifica, si prevede l'attivazione di un ciclo di 4/6 incontri individuali.

#### Modalità di accesso:

I gruppi e gli incontri individuali di stampo psico-educativo sono rivolti alle utenti già prese in carico dall'Associazione .

DOVE	Sede Associazione Pianoterra
ORARI	10:30-12:30
GIORNO DELLA SETTIMANA	Mercoledì su appuntamento
SERVIZI E ATTIVITA'	Consulenze psico-educative personalizzate
OPERATORI COINVOLTI	Psicologa
MATERIALI FORNITI	
CONTATTI	Telefono: 081.293433 – 3473021193 Email: info@pianoterra.net

### Consulenze specialistiche

Uno dei principi alla base degli interventi di Pianoterra è la consapevolezza che le condizioni di vulnerabilità possono essere molto diversificate e che dunque ciascuna azione richiede una grande flessibilità e riuscire a rispondere in modo specifico alle

difficoltà di ciascun individuo. Per questo motivo, accanto ai progetti strutturati, è prevista anche la possibilità di attivare consulenze specialistiche di vario tipo (psicologiche, pediatriche, legali, ostetriche, di sostegno all'allattamento al seno, ecc.) personalizzate e mirate.

Modalità di accesso:

Le consulenze specialistiche vengono attivate in base alle richieste e su appuntamento.

DOVE	Sede Associazione Pianoterra
ORARI	Su appuntamento
GIORNO DELLA SETTIMANA	Su appuntamento
SERVIZI E ATTIVITA'	Consulenze specialistiche personalizzate
OPERATORI COINVOLTI	Psicologa; pediatra; avvocato; educatrice perinatale
MATERIALI FORNITI	Se disponibili integratori alimentari (con prescrizione medica) per mamme e bambini, prestito di strumenti di sensibilizzazione e facilitazione del legame madre-bambino (es. libri per la prima infanzia), dispense e materiale cartaceo informativo
CONTATTI	Telefono: 081293433-3473021193 E-mail: info@pianoterra.net

**AREA AUTONOMIA E SALUTE DELLA DONNA**

**EstEtica – Salone sociale**

Un salone sociale allestito tre volte al mese che propone trattamenti estetici ad un costo simbolico di 3 euro e permette alle utenti di soffermarsi anche sulle caratteristiche fisiche troppo spesso trascurate per far fronte a problemi più urgenti. EstEtica è un salone sociale che offre la possibilità di vivere un'esperienza di bellezza che aiuti le donne a sentirsi e vedersi più belle, perché è anche attraverso una migliore percezione di se stessi che è possibile acquisire la sicurezza necessaria per poter immaginare un futuro migliore.

Modalità di accesso

EstEtica è aperto a tutte le donne coinvolte nei progetti dell'Associazione, previo appuntamento e per un massimo di 8 donne ad incontro. Il progetto è inoltre aperto a donne provenienti da altre realtà associative coinvolte in percorsi realizzati dalla rete con cui Pianoterra collabora.

DOVE	Sede Associazione Pianoterra
ORARI	14-18

GIORNO DELLA SETTIMANA	Martedì pomeriggio
SERVIZI E ATTIVITA'	Trattamenti di bellezza
OPERATORI COINVOLTI	Parrucchiera; estetista; psicologa
MATERIALI FORNITI	
CONTATTI	Telefono: 081.293433 – 3473021193 Email: info@pianoterra.net

### **Corso pre-professionalizzante di Estetica**

Dall'esperienza del progetto EstEtica è nata l'idea di trasferire alcune competenze in più a un piccolo gruppo di donne che vi hanno partecipato, con incontri tematici dedicati ad alcuni aspetti dell'attività di estetista o parrucchiera, passando da una dimensione ricreativa a una di pre-professionalizzazione. L'obiettivo è di provare a orientare le mamme a un percorso di formazione professionale vero e proprio e facilitarlo attraverso contatti con i corsi regionali o quelli privati.

#### Modalità di accesso:

Al corso hanno accesso alcune utenti che abbiano dimostrato un buon livello di coinvolgimento nelle tematiche proposte e una buona capacità di assumere un impegno (in termini di tempo e di risorse personali) per il completamento del percorso. La selezione avviene previo colloquio con la psicologa.

DOVE	Sede Associazione Pianoterra
ORARI	14-18
GIORNO DELLA SETTIMANA	Lunedì e martedì, secondo un calendario definito
SERVIZI E ATTIVITA'	Modulo capelli: norme di comportamento e dress code, lavaggio, colorazione e colorimetria, phon base, messa in piega, acconciature e acconciatura sposa Modulo trucco: strumenti e make-up, trucco nude, trucco giorno, trucco sera, trucco evento, trucco sposa.
OPERATORI COINVOLTI	Parrucchieri e truccatrice volontari; operatori Pianoterra; operatori associazioni partner coinvolte
MATERIALI FORNITI	Kit base per trucco e acconciatura; slide e materiali didattici; attestato finale di partecipazione
CONTATTI	Telefono: 081.293433 – 3473021193 Email: info@pianoterra.net

## Una stanza tutta per sé

Programma di attività per aiutare le nostre utenti a trovare una propria strada, un percorso individuale di emancipazione e autonomia, di rafforzamento dell'autostima, di sviluppo delle proprie capacità e competenze incluse quelle genitoriali. Il progetto, che prende nome dal celebre saggio di Virginia Wolf, si basa su una serie di attività organizzate settimanalmente presso le nostre sedi che includono incontri laboratoriali tematici come danza, cucina, cucito, riciclo, disegno, collage, teatro e fotografia. Le nostre utenti, attraverso una pratica del fare comune, socializzano, apprendono, condividono, si ascoltano, si raccontano, esprimono bisogni, scoprono le proprie risorse. Gli incontri sono condotti da una psicologa affiancata da specialisti di ciascuna disciplina e coadiuvata dalle mamme "più esperte". E' attivo, inoltre, uno Sportello di ascolto psico-pedagogico in cui, attraverso brevi cicli di colloqui in risposta alla domanda del singolo, della coppia o del sistema familiare, si effettua un'analisi della situazione problematica per attivare un processo volto all'elaborazione della conflittualità, al miglioramento della comunicazione e delle relazioni, o all'invio presso strutture specialistiche territoriali. Lo sportello è gestito da una psicologa che riceve su appuntamento previo contatto telefonico.

### Modalità di accesso

Hanno accesso ai laboratori del progetto le donne coinvolte in altre attività dell'Associazione, previo colloquio. Per accedere allo sportello di ascolto psico-pedagogico, occorre fissare un appuntamento.

DOVE	Sede Associazione Pianoterra
ORARI	10:30-12:30
GIORNO DELLA SETTIMANA	Lunedì
SERVIZI E ATTIVITA'	Attività ludico-espressive; corsi laboratoriali; gruppi di socializzazione; confronto tra pari e con "mamme-peer"; consulenze psico-educative; discussione con esperti e divulgazione di conoscenze
OPERATORI COINVOLTI	Psicologa; tirocinante psicologa; volontari specializzati nell'attività specifica
MATERIALI FORNITI	Materiale ed attrezzature per lo svolgimento delle attività proposte.
CONTATTI	Telefono: 081293433-3473021193 E-mail: info@pianoterra.net

## Ben-Essere

Percorso realizzato da una nutrizionista, un'insegnante di educazione motoria e una psicologa e rivolto a donne e mamme finalizzato al ripristino o alla creazione di condizioni fisiche più sane ed equilibrate e all'impegno nell'attività motoria. Il Percorso Ben-Essere è un metodo efficace per il trattamento del sovrappeso e dell'obesità e si basa su un approccio integrato e multidisciplinare realizzato all'interno di un contesto di accoglienza, di non giudizio e di ascolto, in cui la donna possa sentirsi sostenuta nell'intraprendere un percorso finalizzato al ripristino o alla creazione di condizioni fisiche più sane ed equilibrate.

### Modalità di accesso

Il progetto Ben-Essere è aperto alle donne coinvolte nel programma 1000 Giorni e a tutte le utenti coinvolte in progetti di altre realtà con le quali Pianoterra collabora, previa segnalazione di un operatore sociale e valutazione della presa in carico.

DOVE	Sede Punto Luce Sanità
ORARI	10:00-12:00
GIORNO DELLA SETTIMANA	Giovedì
SERVIZI E ATTIVITA'	Attività motoria; incontri su pratiche di corretta alimentazione
OPERATORI COINVOLTI	Psicologa; tirocinante psicologa; insegnante di educazione motoria; nutrizionista
MATERIALI FORNITI	Dieta personalizzata; materiali informativi
CONTATTI	Telefono: 0815640322-3441600567 E-mail: info@pianoterra.net

## Corsi di italiano per donne straniere

Percorsi di formazione rivolti alle nostre utenti mirati all'acquisizione di competenze utili per raggiungere un'autonomia personale e professionale. Tra i vari principi alla base dei nostri interventi c'è la consapevolezza che qualsiasi donna abbia in sé delle risorse e che queste vadano riattivate e messe nelle condizioni di fiorire. Più del 50% delle nostre utenti è di origine straniera. Spesso sono donne che vivono in contesti chiusi e non parlano italiano. L'apprendimento della lingua italiana è il primo passo verso un progetto concreto di autonomia. A loro offriamo la possibilità di imparare l'italiano mentre un'operatrice si occupa dei figli. Ogni anno attiviamo due corsi: livello base e livello avanzato.

### Modalità di accesso

Il corso di italiano è rivolto alle utenti straniere che frequentano le attività dell'Associazione e ad utenti di realtà esterne all'Associazione, con qui quest'ultima collabora. È aperto ad un massimo di 15 donne.

DOVE	Sede Associazione Pianoterra
ORARI CORSO DI ITALIANO	Mercoledì 10:30-12:30 (livello base); venerdì 10:30-12:30 (livello avanzato)
SERVIZI E ATTIVITA'	Attività didattiche volte all'apprendimento della lingua italiana; attività teoriche e pratiche relative all'accudimento di persone non autosufficienti
OPERATORI COINVOLTI	Insegnante di italiano; psicologa tirocinante
MATERIALI FORNITI	Fotocopie; libri di testo; attestato finale di partecipazione
CONTATTI	Telefono: 081293433-3473021193 E-mail: info@pianoterra.net

### **Laboratori di taglio e cucito**

Un corso volto a trasmettere delle competenze di base relative all'attività sartoriale e a fornire alle partecipanti un'occasione per stare assieme, confrontarsi in un ambiente sereno e realizzare assieme dei lavori per se stesse, per i loro familiari e per altre mamme che partecipano ad altri progetti dell'Associazione.

#### Modalità di accesso

Il laboratorio di tagli e cucito è aperto alle utenti dei servizi erogati da Pianoterra e ad utenti di altre associazioni con cui Pianoterra collabora, previa valutazione della presa in carico.

DOVE	Sede Associazione Pianoterra
ORARI	10:30-12:30
GIORNO DELLA SETTIMANA	Giovedì
SERVIZI E ATTIVITA'	Lezioni di taglio, cucito e confezionamento
OPERATORI COINVOLTI	Insegnanti di cucito volontarie
MATERIALI FORNITI	Macchine da cucire; ferro da stiro; materiali per il confezionamento di abiti, borse, ecc.
CONTATTI	Telefono: 081293433-3473021193 E-mail: info@pianoterra.net

### **Giri di tè – Gruppi di consultazione**

Gruppo di confronto e ascolto su tematiche legate alla maternità e alla cura dei bambini nelle varie culture in cui le partecipanti possono discutere in modo libero ed informale. Scopo dell'attività è approfondire la conoscenza di usi e costumi propri delle culture che attraversano l'associazione al fine di poter ideare progetti ed interventi tarati sulle necessità delle utenti, rispondendo alle loro esigenze in modo versatile.

#### Modalità di accesso:

il gruppo di consultazione è rivolto alle utenti che da più tempo frequentano l'Associazione.

DOVE	Sede Associazione Pianoterra
ORARI	15:30-17:30
GIORNO DELLA SETTIMANA	Mercoledì, una volta al mese
SERVIZI E ATTIVITA'	Spazio di confronto e ascolto su tematiche legate alla maternità e alla puericultura nelle diverse culture.
OPERATORI COINVOLTI	Operatore Pianoterra
MATERIALI FORNITI	Saltuariamente sostegno materiale in forma di ticket spesa
CONTATTI	Telefono: 081293433-3473021193 E-mail: info@pianoterra.net

**NOTA BENE:** Le attività dei progetti **Scuola di mamma**, **Una stanza tutta per sé**, **Giri di tè** e il **corso di italiano per donne straniere rientrano nella programmazione dello Spazio Mamme**, un programma nazionale di **Save the Children Italia Onlus a sostegno e protezione dei bambini da 0 a 6 anni.**

## **AREA EDUCAZIONE**

### **Punto Luce Sanità**

Centro socio-educativo ideato da Save the Children Italia Onlus nell'ambito di un programma nazionale di lotta alla povertà educativa e gestito nel Rione Sanità da Pianoterra, aperto ai bambini e agli adolescenti (dai 6 ai 16 anni) e ai loro genitori con attività ludico-educative gratuite. Il Punto Luce Sanità ha l'obiettivo di illuminare con attività concrete quelle zone in cui le condizioni di vita dei minori sono precarie e le attività ludiche, sportive e culturali precluse. Oltre agli interventi di gruppo, il Punto Luce offre percorsi di sostegno di accompagnamento individuali attraverso progetti personalizzati che includono forme di sostegno materiale: le doti educative, destinate alla fornitura di specifici beni e servizi. Le doti educative saranno a beneficio dei minori individuati d'intesa con i servizi sociali del territorio.

#### Modalità di accesso

Il Punto Luce accoglie bambini e ragazzi tra i 6 e i 16 anni. Gli utenti arrivano al Punto Luce senza bisogno di intermediazioni; in alcuni casi, la presa in carico avviene tramite invio o sotto indicazione dei servizi sociali o della scuola.

DOVE	Punto Luce Sanità, Sede di San Vincenzo e Immacolata; Sede del Monacone
ORARI	14:00-19:00
GIORNO DELLA SETTIMANA	Tutti i giorni da lunedì a venerdì
SERVIZI E ATTIVITA'	Sportello di accoglienza e orientamento ai servizi; spazio studio per allievi scuola elementare, medie e superiori; spazio studio con tavoli tematici; corso di danza; laboratorio di lettura suddiviso per fasce di età; laboratorio di riciclo; laboratorio di moda; laboratorio di fotografia
OPERATORI COINVOLTI	Assistenti sociali; educatori; tirocinanti psicologhe ed educatori; coordinatore di progetto; operatori specializzati nelle discipline specifiche
MATERIALI FORNITI	Materiali didattici
CONTATTI	Telefono: 081 - 5640322 Email: puntolucesanità@pianoterra.net

## DOVE SIAMO

### ASSOCIAZIONE PIANOTERRA ONLUS – SEDE PRINCIPALE

Piazza San Domenico Maggiore, 3  
Napoli

Contatti:

tel: +39 081 293433

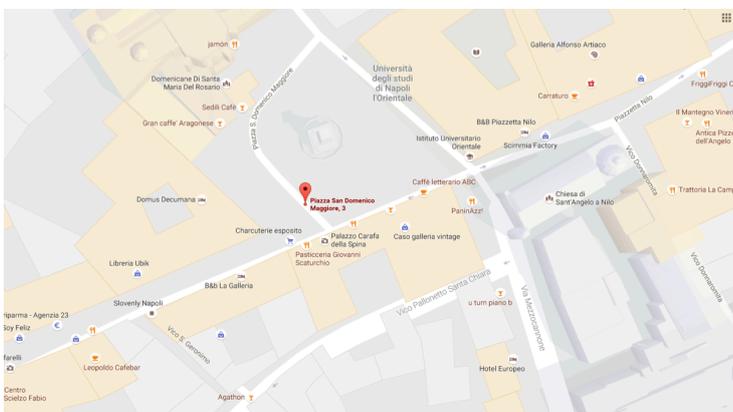
cell: +39 3296343640

fax: +39 081 19518550

email: [info@pianoterra.net](mailto:info@pianoterra.net)

sito web: [www.pianoterra.net](http://www.pianoterra.net)

Facebook: [Pianoterra Onlus](https://www.facebook.com/PianoterraOnlus)



### Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici: dalla zona collinare fino a Piazza Dante (fermata Metro linea A e pullman) e poi a piedi; dalla stazione centrale fino a Piazza Bovio (fermata Metro Linea A e pullman) e poi a piedi

### PUNTO LUCE SANITÀ

Sede di San Vincenzo e Immacolata: Vico San Vincenzo 13

Sede di Santa Maria alla Carità: Via Sanità 124

Sede San Severo: Basilica di San Severo, piazzetta San Severo a Capodimonte

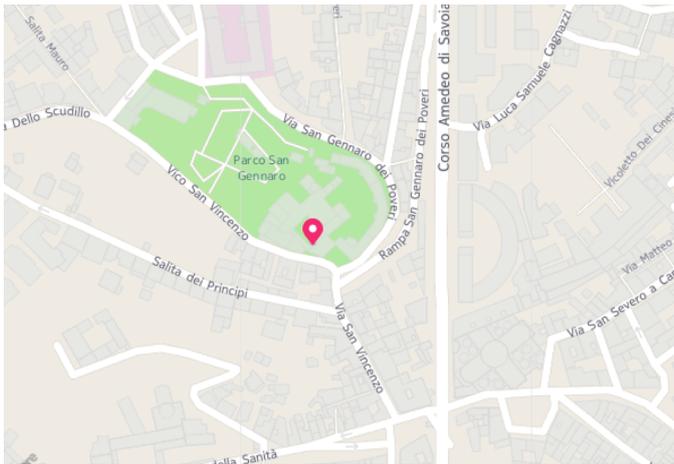
Contatti:

tel: +39 018 5640322

cell: +39 347 3986174

email: [puntolucesanita@pianoterra.net](mailto:puntolucesanita@pianoterra.net)

Facebook: [Punto Luce Sanità](https://www.facebook.com/PuntoLuceSanità)



## Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici:

Metro Linea A: fermata Materdei (poi a piedi)

Con il pullman: dalla zona collinare o dal Centro città fino all'Ascensore Sanità – ponte della Sanità

## SPORTELLO "FIOCCHI IN OSPEDALE AL CARDARELLI"

A.O.R.N. Cardarelli  
Via A. Cardarelli, 9  
Padiglione F  
2° Piano

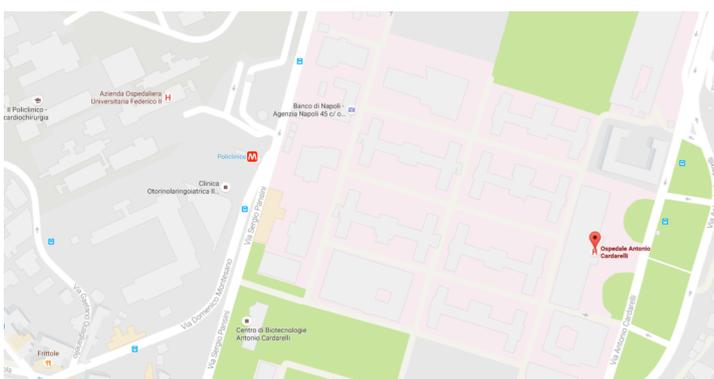
Contatti:

tel: + 39 081 7473348

cell: + 39 366 4414715

email: [fiocchi@pianoterra.net](mailto:fiocchi@pianoterra.net)

Facebook: [Fiocchi in ospedale al Cardarelli](#)



## Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici:

Metro Linea A: fermata Policlinico – uscita Cardarelli

## STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascuno servizio e attività offerti, in termini di efficienza ed efficacia. La qualità dei servizi erogati viene monitorata per mezzo di un processo di controllo che è parte integrante del metodo di intervento in ciascun progetto. In tal modo è possibile sia apportare in tempi brevi e in modo tempestivo eventuali modifiche e correzioni sia in termini qualitativi che quantitativi che valutare, nel medio periodo, l'andamento complessivo della qualità dei servizi erogati. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i fruitori dei servizi, l'Associazione svolge rilevazioni di gradimento verbali con gli utenti, analisi periodiche delle informazioni rilevate nelle riunioni di equipe, condivisione e verifica dell'applicazione del regolamento interno, riunioni di monitoraggio.

I criteri di valutazione degli standard qualitativi dei servizi erogati utilizzati dall'Associazione sono:

Nei confronti delle utenti e dei minori presi in carico, e delle loro famiglie :

- Accoglienza ed ascolto
- Riservatezza e competenza del personale
- Attenzione ai minori e alle famiglie, alle loro tradizioni e culture
- Flessibilità e personalizzazione degli interventi
- Programmazione del lavoro
- Documentazione di registrazione delle informazioni e del servizio prestato
- Erogazione informazioni, partecipazione ad attività di socializzazione, sostegno individuale pratico-emotivo
- Reclami e soddisfazione utenti

Nei confronti degli operatori :

- Coordinamento: verifica, valutazione e supervisione del personale e dell'intervento
- Qualifica e competenza del personale
- Continuità ed imprenditorialità
- Comunicazione interna e trasparenza
- Formazione ed aggiornamento
- Flessibilità
- Tutela della salute e sicurezza nel luogo di lavoro

Nei confronti della struttura :

- Adeguatezza e cura degli spazi
- Sicurezza ed igiene dei luoghi di lavoro

L'Associazione si impegna a garantire la copertura dei rischi da infortuni o da danni secondo le normative vigenti per gli ospiti, per i volontari e per gli operatori.

## ADEMPIMENTI DI LEGGE

L'azione dell'Associazione si inserisce all'intero di un quadro normativo globale che comprende i seguenti testi:

- Costituzione della Repubblica Italiana con particolare riferimento agli artt. 2, 4, 6, 8, 32, 38;
- Legge 7 agosto 1990, n. 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Legge 8 novembre 2000, n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81, Testo Unico sulla Sicurezza "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e Decreto Legislativo 3 agosto 2009, n.106 "Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro".
- D.P.C.M. del 19/5/95, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".
- Linee guida (N.2/95), Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale.
- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge n.285 del 1997;
- Convenzione internazionale sui diritti dell'infanzia, N.U. 20/11/1989;
- Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

## GESTIONE DEI RECLAMI O DEI SUGGERIMENTI

I diversi portatori di interessi coinvolti nelle attività dell'Associazione Pianoterra (utenti dei servizi e familiari, operatori, collaboratori esterni, volontari, tirocinanti, rappresentanti delle istituzioni o di altri enti, donatori) hanno la possibilità di sporgere reclamo qualora ritenessero l'Associazione stessa responsabile di disservizi, atti o comportamenti difformi a quanto stabilito o che comunque abbiano di fatto limitato l'accessibilità e la fruibilità ai servizi erogati o provocato danni.

Nel caso di reclami di semplice soluzione, chi sposterà reclamo riceverà una risposta immediata e verbale, e l'episodio verrà opportunamente riferito al coordinatore responsabile che si impegnerà a metterlo all'ordine del giorno della prima riunione d'équipe in calendario, in modo da poter essere preso in considerazione ai fini di una valutazione interna.

Nei casi più complessi è possibile esercitare il proprio diritto al reclamo compilando l'apposito modulo disponibile sul sito dell'associazione o presso la sede dell'Associazione stessa. Il modulo, compilato in tutte le sue parti, può essere consegnato a mano presso la sede dell'Associazione, trasmesso via fax (081 19518550) o via email ([info@pianoterra.net](mailto:info@pianoterra.net)) o ancora inviato per posta all'indirizzo: Piazza San Domenico Maggiore, 3 – 80134 Napoli.

I reclami devono pervenire di norma entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato il comportamento o l'atto difforme o lesivo. Al ricevimento del reclamo l'Associazione provvede nell'arco delle 48 ore successive a contattare l'interessato per ridurre il disagio creato, fornire le informazioni necessarie e concordare una possibile soluzione. Nel caso di reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, l'Associazione si impegna comunque a rispondere per iscritto entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo.

## MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

Cognome e nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

Utente del servizio: sì  no

Segnalazione di: reclamo  suggerimento

Servizio a cui è indirizzata la segnalazione: \_\_\_\_\_

Oggetto della segnalazione \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

**Ai sensi del D. Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.**

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

SPAZIO RISERVATO ALL'ASSOCIAZIONE		
Data di ricezione:		Ricevente
<input type="checkbox"/> Ricevuto via tel./ Fax/ email	<input type="checkbox"/> Ricevuto presso sede	<input type="checkbox"/> Ricevuto via posta