

ASSOCIAZIONE PIANOTERRA ONLUS

2021

CARTA DEI SERVIZI



PIANOTERRA
prima le mamme e i bambini

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 da un'équipe di operatori, per informare sulle attività, 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; 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 gravidanza 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 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 emancipazione 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 composto da professioniste e professionisti specializzati in diverse discipline: psicologhe, psicoterapeute, pediatri, assistenti sociali, educatori, ecc. Pianoterra 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. Dopo un ascolto attento, 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 che scelgono di donare il loro tempo e le loro competenze specifiche 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 punto 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 cambiamento ed emancipazione, basati 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 prendere 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 si propone 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 specifiche, ma anche alla definizione e alla difesa dei diritti della persona. Tutti 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. Nel caso di cittadini stranieri l'accesso ai servizi non è subordinato alla richiesta di documenti comprovanti 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 fondato su 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. In caso di interruzione forzata dei servizi, l'Associazione si attiva per rimanere in contatto con le famiglie che segue impiegando mezzi di comunicazione di uso comune quali social network e sistemi di chiamate di gruppo.

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 dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (General Data Protection Regulation 679/2016 - GDPR). 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 cambiamento e autonomia proposti in seno a ogni progetto.

Partecipazione

L'utente ha diritto di partecipare e contribuire al miglioramento del servizio attraverso l'accesso completo alle informazioni relative al servizio stesso e attraverso il controllo, la collaborazione e la valutazione della prestazione. 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 anche 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.

L'Associazione ha una policy interna di tutela e protezione dei minori. Tutti gli operatori che svolgano attività con minori sono tenuti a presentare il certificato del casellario giudiziale, ai sensi dell'art. 2 del D. Lgs 39/2014. Inoltre, qualora gli operatori venissero a conoscenza di episodi di maltrattamenti o violenza a carico di minori da parte di un adulto interno o esterno all'Associazione, o di episodi di violenza di genere, sono tenuti a denunciare alle autorità competenti.

L'Associazione è altresì in regola con gli obblighi stabili dalla normativa in materia di Salute e sicurezza sul lavoro, D. Lgs 81/08 e successive modifiche e integrazioni. Presso la sede centrale dell'Associazione è reperibile il DVR (Documento Valutazione dei Rischi) debitamente aggiornato e sottoscritto dal responsabile esterno all'Associazione della sicurezza sui luoghi di lavoro. L'Associazione ha sottoscritto per ogni sede un'assicurazione RC per gli infortuni.

I SERVIZI EROGATI NEL 2020

INCONTRI DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA NASCITA E SUPPORTO AI PRIMI COMPITI GENITORIALI

Attività	Sportello di accoglienza, analisi della domanda, ascolto e orientamento ai servizi, monitoraggio; attività per mamme e bambini; consulenze individuali e incontri tematici gruppali con professionisti vari (salute di mamma e bambino); attivazione della rete territoriale e interventi di prossimità.
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none">• sensibilizzazione al servizio 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;• spazio di ascolto, orientamento e analisi dei bisogni e delle risorse di ciascun nucleo familiare;• informazione e promozione della salute con la proposta di incontri tematici con specialisti di varie discipline con l'obiettivo di coinvolgere le future e neo-mamme in percorsi di salute e cura di sé in continuità e integrazione con i servizi offerti dal territorio.
Destinatari	Donne in gravidanza, neo-genitori, neonati, familiari del minore, eventuali operatori referenti del caso
Accesso	Alle attività si accede tramite auto-segnalazione, invii dei servizi sociali o di altre realtà territoriali. Durante il primo contatto viene svolto un colloquio conoscitivo con l'interessato/a.
Sede	<p>Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra Onlus Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 – Napoli</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli AORN "A. Cardarelli" Via A. Cardarelli, 9 – 80131 Napoli</p> <p>Roma Tor Sapienza Sportello "1000 Giorni" – Tor Sapienza c/o "La casetta delle arti e dei giochi" Via Tranquillo Cremona 22 00155 – Roma</p> <p>Roma Esquilino Sportello "1000 Giorni" - Esquilino Via Giusti, 24 00185 - Roma</p>
Orari	<p>Sede Centrale Napoli Lunedì-Venerdì 10.00-13.00 / 15.00-18.00</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli</p>

	<p>Lunedì - Venerdì 10.00 - 14.00</p> <p>Roma - Tor Sapienza Martedì e Giovedì 10.00 - 14.00</p> <p>Roma - Esquilino Lunedì e Mercoledì 9.30 - 13.30</p>
Contatti	<p>Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 344 1600567 info@pianoterra.net 1000giorninapoli@pianoterra.net</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli +39 081 7473348 +39 366 4414715 fiocchi@pianoterra.net</p> <p>Roma Tor Sapienza - Esquilino +39 06 86298009 +39 392 9974077 1000giorniroma@pianoterra.net</p>

CONSULENZE PSICO-PEDAGOGICHE

Attività	Attività di consulenza su aspetti legati alla relazione psico-educativa in ambito familiare.
Obiettivi	Sostenere le funzioni educative dei genitori al fine di costruire uno spazio relazionale di benessere in cui si realizzi la crescita e lo sviluppo del bambino/ragazzo.
Destinatari	La consulenza psicopedagogica è rivolta alla coppia che si prepara alla genitorialità, alla famiglia, ai bambini/adolescenti.
Accesso	Alle attività si accede tramite auto-segnalazione, invii dei servizi sociali o di altre realtà territoriali. Durante il primo contatto viene svolto un colloquio conoscitivo con l'interessato.
Sede	<p>Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra Onlus Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 - Napoli</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli AORN "A. Cardarelli" Via A. Cardarelli, 9 - 80131 Napoli</p> <p>Hub NEST Napoli c/o Scuola dell'infanzia "L. Lezzi" Via Sant'Agostino degli Scalzi, 61 Napoli I Quartiere Stella - San Carlo all'Arena</p> <p>Centro Educativo Sanità Vico San Vincenzo, 13 - Napoli</p>

	<p>Roma Tor Sapienza Sportello "1000 Giorni" – Tor Sapienza c/o "La casetta delle arti e dei giochi" Via Tranquillo Cremona 22 00155 – Roma</p> <p>Roma Esquilino Sportello "1000 Giorni" - Esquilino Via Giusti, 24 00185 - Roma</p>
Orari	<p>Sede Centrale Napoli Lunedì-Venerdì 9.00-13.00 / 14.00-18.00</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli Lunedì - Venerdì 10.00 - 14.00</p> <p>Hub NEST Napoli Lunedì - Mercoledì 8.00 - 17.00 Martedì - Giovedì 8.00 - 13.00 Venerdì 8.00 - 14.00</p> <p>Centro Educativo Sanità Lunedì - Venerdì 14.00 - 19.00</p> <p>Roma – Tor Sapienza Martedì e Giovedì 10.00 – 14.00</p> <p>Roma – Esquilino Lunedì e Mercoledì 9.30 – 13.30</p>
Contatti	<p>Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 344 1600567 +39 347 3021193 info@pianoterra.net 1000giorninapoli@pianoterra.net</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli +39 081 7473348 +39 366 4414715 fiocchi@pianoterra.net</p> <p>Hub NEST Napoli +39 081 2183273 +39 339 7254051 nestnapoli@pianoterra.net</p> <p>Centro Educativo Sanità +39 081 5640322 +39 347 3986174 puntolucesanita@pianoterra.net</p> <p>Roma Tor Sapienza - Esquilino +39 06 86298009 – +39 392 9974077 1000giorniroma@pianoterra.net</p>

ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO AI SERVIZI TERRITORIALI

Attività	<p>Sportello di accoglienza per famiglie: decodifica dei loro bisogni (sociali, sanitari, educativi, burocratici) e accompagnamento all'autonomia - anche grazie alla collaborazione con servizi e professionisti in rete (uffici pubblici, associazionismo, imprese private). Gli operatori svolgono l'importante ruolo di snodo strategico di raccordo tra diversi sistemi, in una logica di lavoro di rete, tra l'utente e il servizio territoriale di cui necessita.</p>
Obiettivi	<p>Contrasto a condizioni di fragilità e di svantaggio delle famiglie con minori, sostenendone l'accesso ai diritti e la riconquista di autonomia.</p>
Destinatari	<p>L'intervento è indirizzato a famiglie socialmente ed economicamente vulnerabili con minori di età compresa 0-6 anni.</p>
Accesso	<p>Alle attività si accede tramite auto-segnalazione o invio di altre realtà territoriali. Durante il primo contatto viene svolto un colloquio conoscitivo con l'interessato.</p>
Sede	<p>Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra Onlus Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 – Napoli</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli AORN "A. Cardarelli" Via A. Cardarelli, 9 – 80131 Napoli</p> <p>Hub NEST Napoli c/o Scuola dell'infanzia "L. Lezzi" Via Sant'Agostino degli Scalzi, 61 Napoli I Quartiere Stella – San Carlo all'Arena</p> <p>Centro Educativo Sanità Vico San Vincenzo, 13 - Napoli</p> <p>Roma Tor Sapienza Sportello "1000 Giorni" – Tor Sapienza c/o "La casetta delle arti e dei giochi" Via Tranquillo Cremona 22 00155 – Roma</p> <p>Roma Esquilino Sportello "1000 Giorni" - Esquilino Via Giusti, 24 00185 - Roma</p>
Orari	<p>Sede Centrale Napoli Lunedì-Venerdì 9.00-13.00 / 14.00-18.00</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli Lunedì - Venerdì 10.00 - 14.00</p> <p>Hub NEST Napoli Lunedì - Mercoledì 8.00 - 17.00 Martedì - Giovedì 8.00 - 13.00 Venerdì 8.00 -</p>

	<p>14.00</p> <p>Centro Educativo Sanità Lunedì - Venerdì 14.00 - 19.00</p> <p>Roma – Tor Sapienza Martedì e Giovedì 10.00 – 14.00</p> <p>Roma – Esquilino Lunedì e Mercoledì 9.30 – 13.30</p>
Contatti	<p>Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 344 1600567 +39 347 3021193 info@pianoterra.net 1000giorninapoli@pianoterra.net</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli +39 081 7473348 +39 366 4414715 fiocchi@pianoterra.net</p> <p>Hub NEST Napoli +39 081 2183273 +39 339 7254051 nestnapoli@pianoterra.net</p> <p>Centro Educativo Sanità +39 081 5640322 +39 347 3986174 puntolucesanita@pianoterra.net</p> <p>Roma Tor Sapienza - Esquilino +39 06 86298009 – +39 392 9974077 1000giorniroma@pianoterra.net</p>

CONSULENZE LEGALI E AMMINISTRATIVE

Attività	Sportello di consulenza legale e amministrativa
Obiettivi	Offrire una consulenza capillare, specifica, attenta, capace di inquadrare e dare risposte precise ed efficaci a problematiche burocratiche, amministrative e legali, rinviando gli utenti ad associazioni di categoria, uffici ed enti.
Destinatari	Tutte le famiglie, italiane e straniere, che necessitano di valutazione, informazione e orientamento per il disbrigo di pratiche burocratico-amministrative e legali.
Accesso	Alle attività si accede tramite appuntamento a seguito di colloquio conoscitivo con l'interessato.
Sede	<p>Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra Onlus Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 – Napoli</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli AORN "A. Cardarelli" Via A. Cardarelli, 9 – 80131 Napoli</p>

	<p>Hub NEST Napoli c/o Scuola dell'infanzia "L. Lezzi" Via Sant'Agostino degli Scalzi, 61 Napoli Quartiere Stella – San Carlo all'Arena</p> <p>Centro Educativo Sanità Vico San Vincenzo, 13 - Napoli</p>
Orari	<p>Sede Centrale Napoli Lunedì-Venerdì 9.00-13.00 / 14.00-18.00</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli Lunedì - Venerdì 10.00 - 14.00</p> <p>Hub NEST Napoli Lunedì - Mercoledì 8.00 - 17.00 Martedì - Giovedì 8.00 - 13.00 Venerdì 8.00 - 14.00</p> <p>Centro Educativo Sanità Lunedì - Venerdì 14.00 - 19.00</p>
Contatti	<p>Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 344 1600567 +39 347 3021193 info@pianoterra.net 1000giorninapoli@pianoterra.net</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli +39 081 7473348 +39 366 4414715 fiocchi@pianoterra.net</p> <p>Hub NEST Napoli +39 081 2183273 +39 339 7254051 nestnapoli@pianoterra.net</p> <p>Centro Educativo Sanità +39 081 5640322 +39 347 3986174 puntolucesanita@pianoterra.net</p>

SOSTEGNO MATERIALE

Attività	Erogazione di beni di prima necessità per le famiglie vulnerabili: articoli per la prima infanzia, generi alimentari, sostegno alla spesa, latte in polvere, abbigliamento per mamma e bambino, Valigia Maternità, compartecipazione alle spese familiari (mediche, canone mensile di fitto e utenze). Presso il Centro Educativo alla Sanità e il SEC dell'Hub NEST di Napoli sono previste erogazioni di "doti educative" destinate alla formazione dei ragazzi, al fine di contrastare la povertà educativa.
Obiettivi	Promozione di interventi e iniziative volte a garantire la qualità della vita e a ridurre le condizioni di disagio e bisogno familiare derivanti da inadeguatezza

	di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia.
Destinatari	Famiglie con minori in situazioni problematiche connesse all'indigenza o impossidenza dei genitori.
Accesso	Al beneficio si accede tramite auto-segnalazione o invio dei servizi sociali o altre realtà territoriali. L'erogazione del sostegno materiale è subordinato alla segnalazione di enti competenti, alla partecipazione ad attività o altri servizi, alla definizione di un piano educativo personalizzato e alla sottoscrizione di un patto di reciproco impegno e responsabilità.
Sede	<p>Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra Onlus Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 – Napoli</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli AORN "A. Cardarelli" Via A. Cardarelli, 9 – 80131 Napoli</p> <p>Hub NEST Napoli c/o Scuola dell'infanzia "L. Lezzi" Via Sant'Agostino degli Scalzi, 61 Napoli I Quartiere Stella – San Carlo all'Arena</p> <p>Centro Educativo Sanità Vico San Vincenzo, 13 - Napoli</p> <p>Roma Tor Sapienza Sportello "1000 Giorni" – Tor Sapienza c/o "La casetta delle arti e dei giochi" Via Tranquillo Cremona 22 00155 – Roma</p> <p>Roma Esquilino Sportello "1000 Giorni" - Esquilino Via Giusti, 24 00185 - Roma</p>
Orari	<p>Sede Centrale Napoli Lunedì-Venerdì 9.00-13.00 / 14.00-18.00</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli Lunedì - Venerdì 10.00 - 14.00</p> <p>Hub NEST Napoli Lunedì - Mercoledì 8.00 - 17.00 Martedì - Giovedì 8.00 - 13.00 Venerdì 8.00 - 14.00</p> <p>Centro Educativo Sanità Lunedì - Venerdì 14.00 - 19.00</p> <p>Roma – Tor Sapienza</p>

	<p>Martedì e Giovedì 10.00 – 14.00</p> <p>Roma – Esquilino</p> <p>Lunedì e Mercoledì 9.30 – 13.30</p>
Contatti	<p>Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 344 1600567 +39 347 3021193 info@pianoterra.net 1000giorninapoli@pianoterra.net</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli +39 081 7473348 +39 366 4414715 fiocchi@pianoterra.net</p> <p>Hub NEST Napoli +39 081 2183273 +39 339 7254051 nestnapoli@pianoterra.net</p> <p>Centro Educativo Sanità +39 081 5640322 +39 347 3986174 puntolucesanita@pianoterra.net</p> <p>Roma Tor Sapienza - Esquilino +39 06 86298009 – +39 392 9974077 1000giorniroma@pianoterra.net</p>

CORSO DI ITALIANO PER DONNE DI ORIGINE STRANIERA

Attività	Insegnamento della lingua italiana alle utenti di origine straniera e spazio giochi con operatrici esperte per i loro figli durante le lezioni.
Obiettivi	Trasmettere e rafforzare la competenza linguistica della lingua italiana
Destinatari	Donne con bambini di età compresa tra 0 e 6 anni
Accesso	Al corso si accede tramite auto-segnalazione o invio dei servizi sociali o altre realtà territoriali, previa definizione di un piano educativo personalizzato e la sottoscrizione di un patto di reciproco impegno e responsabilità.
Sede	Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra Onlus Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 – Napoli
Orari	Sede Centrale Napoli Giovedì 10.00-13.00
Contatti	Sede Centrale Napoli +39 347 3021193 info@pianoterra.net

BILANCIO DELLE COMPETENZE

Attività	Il bilancio di competenze è un percorso che permette di mettere a punto un progetto professionale attraverso l'analisi delle caratteristiche personali, delle capacità e delle abilità dei partecipanti.
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none">• Identificare e valorizzare competenze e aspirazioni personali• Tracciare un percorso di rafforzamento delle competenze personali in vista di un impiego lavorativo• Elaborare un curriculum vitae• Accompagnare nella ricerca di un impiego
Destinatari	Mamme e papà con figli di età compresa tra 0 e 18 anni
Accesso	Il percorso di bilancio delle competenze è rivolto alle utenti dell'Associazione Pianoterra e a utenti segnalati da altri servizi ed associazioni e che, comunque, hanno già preso parte ad un percorso di sostegno e accompagnamento che le rende più pronti a impegnarsi in un nuovo progetto professionale.
Sede	Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra Onlus Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 – Napoli
Orari	Su appuntamento Servizio sospeso per emergenza sanitaria
Contatti	Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 347 3021193 info@pianoterra.net

LABORATORIO DI CUCITO

Attività	Un corso volto a trasmettere competenze di base di taglio, cucito e confezionamento in un ambiente sereno e rilassato. Durante lo svolgimento del corso i bambini rimangono in uno spazio giochi con personale specializzato.
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none">• Impartire una formazione sartoriale di base• Promuovere l'instaurarsi di relazioni tra le partecipanti in un ambiente sereno
Destinatari	Donne con bambini di età compresa tra 0 e 6 anni
Accesso	Al corso si accede tramite auto-segnalazione o invio dei servizi sociali o altre realtà territoriali, previa definizione di un piano educativo personalizzato e la sottoscrizione di un patto di reciproco impegno e responsabilità. Possono accedere anche utenti di servizi erogati da altre associazioni con cui Pianoterra collabora, previa valutazione della presa in carico.
Sede	Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra Onlus Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 – Napoli
Orari	Corso sospeso per emergenza sanitaria
Contatti	Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 347 3021193 info@pianoterra.net

ALFABETIZZAZIONE DIGITALE

Attività	Un corso volto a trasmettere competenze di base per il corretto impiego dei vari dispositivi, computer e cellulare. Durante lo svolgimento del corso i bambini rimangono in uno spazio giochi con personale specializzato.
Obiettivi	Offrire alle partecipanti nozioni e strumenti utili ad impiegare smartphone e altri dispositivi per ricerche sicure su internet, per la sicurezza dei loro bambini sui social e per il disbrigo di pratiche burocratiche (iscrizione alle scuole dell'infanzia, richiesta di bonus etc. etc.)
Destinatari	Donne con bambini di età compresa tra 0 e 6 anni
Accesso	Al corso si accede tramite auto-segnalazione o invio dei servizi sociali o altre realtà territoriali, previa definizione di un piano educativo personalizzato e la sottoscrizione di un patto di reciproco impegno e responsabilità. Possono accedere anche utenti di servizi erogati da altre associazioni con cui Pianoterra collabora, previa valutazione della presa in carico.
Sede	Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra Onlus Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 – Napoli
Orari	Giovedì 15.00-17.00
Contatti	Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 347 3021193 info@pianoterra.net

LABORATORI EDUCATIVI

Attività	Attività di qualità pensate per la coppia mamma bambino e nello specifico per la fascia di età 0-3 anni (massaggio infantile, avvicinamento alla lettura, avvicinamento alla musica, laboratori ludico-ricreativi)
Obiettivi	Supportare, prevenire e promuovere il benessere psicofisico e le prestazioni in vari ambiti dello sviluppo del bambino con il coinvolgimento della sua famiglia.
Destinatari	Mamme e papà con figli di età compresa tra 0 e 6 anni
Accesso	Alle attività si accede tramite auto-segnalazione, invii dei servizi sociali o di altre realtà territoriali. Durante il primo contatto viene svolto un colloquio conoscitivo con l'interessato.
Sede	Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra Onlus Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 – Napoli Fiocchi in Ospedale al Cardarelli AORN "A. Cardarelli" Via A. Cardarelli, 9 – 80131 Napoli
Orari	Sede Centrale Napoli Lunedì-Venerdì 9.00-13.00 / 14.00-18.00 Fiocchi in Ospedale al Cardarelli

	Lunedì - Venerdì 10.00 - 14.00
Contatti	<p>Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 344 1600567 1000giorninapoli@pianoterra.net</p> <p>Fiocchi in Ospedale al Cardarelli +39 081 7473348 +39 366 4414715 fiocchi@pianoterra.net</p>

GRUPPI DI PAROLA/SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ

Attività	Gruppi di confronto tra genitori e a opera di professionisti con specifiche competenze, che mirano ad affiancare i genitori nel loro difficile ruolo offrendo supporto in ambito educativo e psicologico.
Obiettivi	Garantire ascolto ai beneficiari, cercando al contempo di favorire la consapevolezza di talune dinamiche familiari per provare a creare un ambiente sereno e stimolante.
Destinatari	Genitori di bambini di età compresa tra 0 e 18 anni
Accesso	Al servizio si accede tramite auto-segnalazione o invio dei servizi sociali o altre realtà territoriali, ma l'erogazione dello stesso è subordinato alla partecipazione ad altre attività o servizi.
Sede	<p>Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra Onlus Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 - Napoli</p> <p>Hub NEST Napoli c/o Scuola dell'infanzia "L. Lezzi" Via Sant'Agostino degli Scalzi, 61 Napoli Quartiere Stella - San Carlo all'Arena</p> <p>Centro Educativo Sanità Vico San Vincenzo, 13 - Napoli</p>
Orari	<p>Sede Centrale Napoli Lunedì-Venerdì 9.00-13.00 / 14.00-18.00</p> <p>Hub NEST Napoli Lunedì - Mercoledì 8.00 - 17.00 Martedì - Giovedì 8.00 - 13.00 Venerdì 8.00 - 14.00</p> <p>Centro Educativo Sanità Lunedì - Venerdì 14.00 - 19.00</p>
Contatti	<p>Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 344 1600567 1000giorninapoli@pianoterra.net</p> <p>Hub Nest Napoli</p>

	+39 081 2183273 +39 339 7254051 nestnapoli@pianoterra.net
	Centro Educativo Sanità +39 081 5640322 +39 347 3986174 puntolucesanita@pianoterra.net

SOSTEGNO SCOLASTICO

Attività	Sostegno scolastico e accompagnamento allo studio, sostegno per la preparazione degli esami di licenza media e superiore
Obiettivi	Contrastare il fenomeno della dispersione scolastica
Destinatari	Bambini e ragazzi di scuola primaria, scuola secondaria di primo grado e scuola secondaria di secondo grado
Accesso	Alle attività possono accedere tutti i bambini e i ragazzi di età compresa tra 6 e 18 anni che frequentano il Centro Educativo Sanità.
Sede	Centro Educativo Sanità Vico San Vincenzo, 13 - Napoli
Orari	Centro Educativo Sanità Lunedì - Venerdì 14.00 - 19.00
Contatti	Centro Educativo Sanità +39 081 5640322 +39 347 3986174 puntolucesanita@pianoterra.net

ATTIVITÀ SPORTIVE E ARTISTICO-RICREATIVE

Attività	Laboratori di avviamento allo sport, laboratori di riciclo creativo, laboratori di coding, laboratori musicali e laboratori di lettura
Obiettivi	Contrastare il fenomeno della povertà educativa
Destinatari	Bambini di età compresa tra i 3 e 18 anni di età
Accesso	Alle attività possono accedere tutti i bambini e i ragazzi di età compresa tra 6 e 18 anni che frequentano il Centro Educativo Sanità.
Sede	Hub NEST Napoli c/o Scuola dell'infanzia "L. Lezzi" Via Sant'Agostino degli Scalzi, 61 Napoli I Quartiere Stella – San Carlo all'Arena Centro Educativo Sanità Vico San Vincenzo, 13 - Napoli
Orari	Hub NEST Napoli Lunedì - Mercoledì 8.00 - 17.00 Martedì - Giovedì 8.00 - 13.00 Venerdì 8.00 - 14.00 Centro Educativo Sanità Lunedì - Venerdì 14.00 - 19.00
Contatti	Hub NEST Napoli

	+39 081 2183273 +39 339 7254051 nestnapoli@pianoterra.net
	Centro Educativo Sanità +39 081 5640322 +39 347 3986174 puntolucesanita@pianoterra.net

SEC - SERVIZIO EDUCATIVO E DI CUSTODIA

Attività	Servizio educativo e di custodia, spazio nido, attività di manipolazione, movimento, invito alla lettura, avvicinamento alla musica
Obiettivi	Contrasto al fenomeno della povertà educativa minorile
Destinatari	Bambini di età compresa tra i 18 e i 32 mesi
Accesso	Al SEC si accede attraverso una domanda di iscrizione e all'inclusione in una graduatoria in base a criteri stabiliti (max 16 posti)
Sede	Hub Nest Napoli c/o Scuola dell'infanzia "L. Lezzi" Via Sant'Agostino degli Scalzi, 61 Napoli Quartiere Stella – San Carlo all'Arena
Orari	Hub Nest Napoli Lunedì - Venerdì 8.00 - 13.00
Contatti	Hub Nest Napoli +39 081 2183273 +39 339 7254051 nestnapoli@pianoterra.net

ANIMAZIONE TERRITORIALE

Attività	Partecipazione ad eventi, manifestazioni di piazza promosse dalle realtà della rete educativa del Rione Sanità
Obiettivi	Coinvolgere i bambini e i ragazzi dei Centri Educativi alla vita di quartiere sollecitandoli sui diversi temi di attualità
Destinatari	Bambini e ragazzi dei centri educativi
Accesso	Le attività di animazione territoriali sono aperte ai bambini che frequentano i centri educativi della rete e gli alunni delle scuole del quartiere.
Sede	Hub NEST Napoli c/o Scuola dell'infanzia "L. Lezzi" Via Sant'Agostino degli Scalzi, 61 Napoli Quartiere Stella – San Carlo all'Arena Centro Educativo Sanità Vico San Vincenzo, 13 - Napoli
Orari	Hub NEST Napoli Lunedì - Mercoledì 8.00 - 17.00 Martedì - Giovedì 8.00 - 13.00 Venerdì 8.00 - 14.00 Centro Educativo Sanità

	Lunedì - Venerdì 14.00 - 19.00
Contatti	<p>Hub NEST Napoli +39 081 2183273 +39 339 7254051 nestnapoli@pianoterra.net</p> <p>Centro Educativo Sanità +39 081 5640322 +39 347 3986174 puntolucesanita@pianoterra.net</p>

SPAZIO GIOCHI

Attività	Uno spazio di supporto alle attività che i genitori svolgono nella nostra sede. È prevalentemente dedicato alle attività ludiche dei piccoli alla presenza di operatori qualificati, dove i bambini possono imparare giocando. Lo spazio giochi, pur avendo un ruolo educativo, non svolge attività didattiche.
Obiettivi	Contribuire allo sviluppo psicofisico armonioso dei bambini e delle bambine, in collaborazione con le famiglie, e predisporre contesti e situazioni educative facilitanti che favoriscano la loro crescita.
Destinatari	Lo spazio-giochi è un servizio per famiglie con bambini di età compresa tra i 12 e i 36 mesi
Accesso	L'accesso al servizio è collegato alla partecipazione dei genitori ad altre attività o servizi e subordinato a un colloquio conoscitivo con la famiglia da parte degli operatori coinvolti.
Sede	Sede Centrale Napoli Associazione Pianoterra Onlus Piazza San Domenico Maggiore, 3 80134 – Napoli
Orari	Sede Centrale Napoli Lunedì-Venerdì 9.00-13.00 / 14.00-18.00
Contatti	Sede Centrale Napoli +39 081 293433 +39 347 3021193 1000giorninapoli@pianoterra.net

LE NOSTRE SEDI

NAPOLI

Sede centrale

Piazza San Domenico Maggiore, 3

Contatti:

tel: +39 081 293433

cell: +39 344 1600567 | +39 347 3021193

email: info@pianoterra.netsito

web: www.pianoterra.net

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



Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici:

Con la Metro Linea 1 fino a Piazza Dante - fermata Dante - o fino a Piazza Bovio - fermata Università - e poi a piedi.

Con la Metro Linea 2 scendere a Montesanto o a Cavour e poi a piedi.

Centro educativo Pianoterra alla Sanità

Vico San Vincenzo, 13

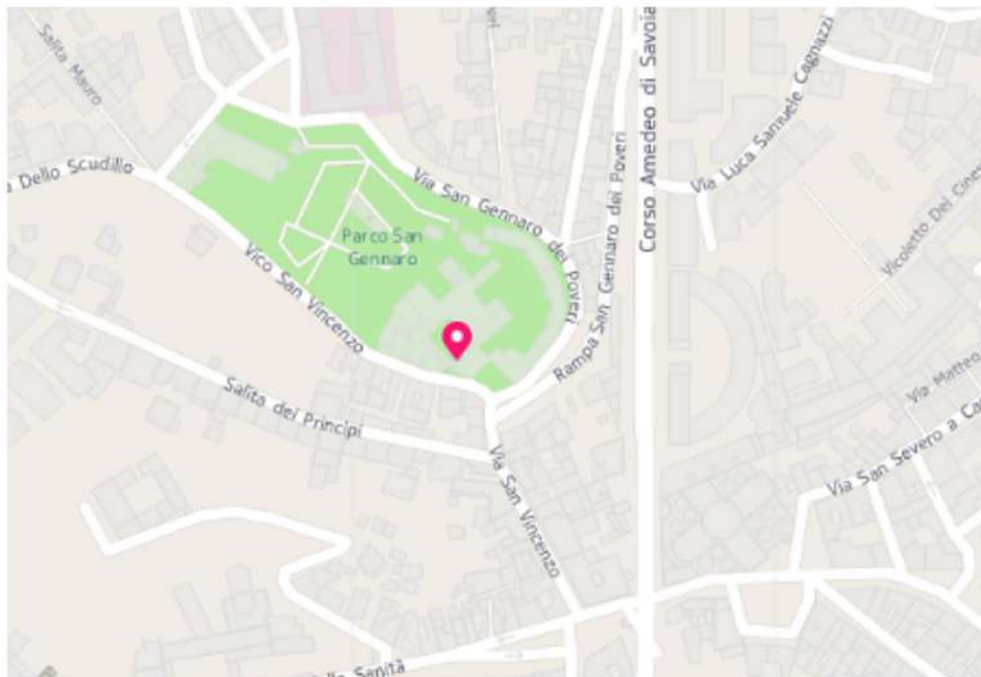
Contatti:

tel: +39 081.5640322

cell: +39 347 3986174

email: puntolucesanita@pianoterra.net

Facebook: [Punto Luce Sanità](#)



Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici:

Metro Linea 1: fermata Materdei (poi a piedi)

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

HUB NEST NAPOLI

Scuola dell'Infanzia "Luigi Lezzi"
Via Sant'Agostino degli Scalzi, 61
Quartiere Stella – San Carlo all'Arena

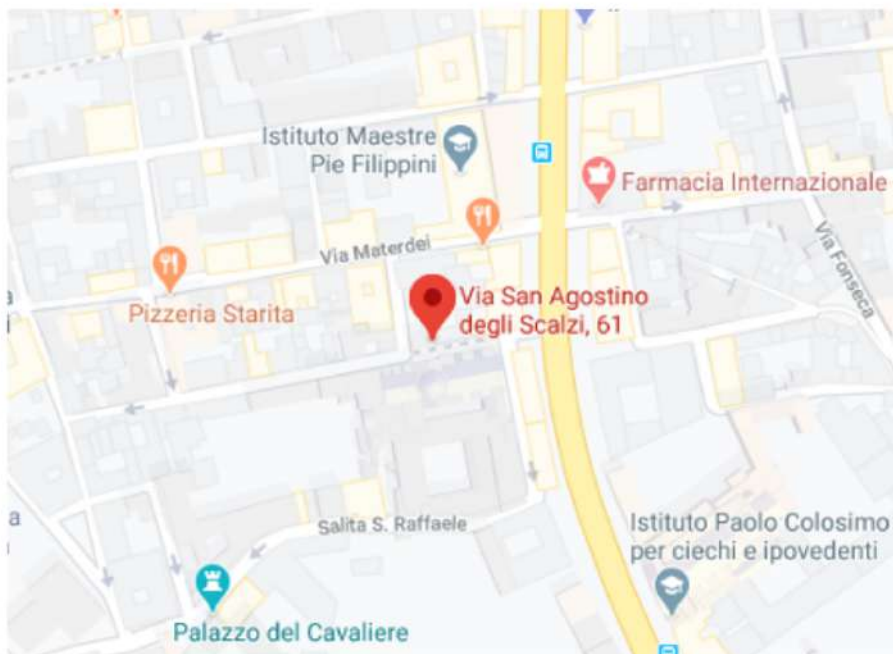
Contatti:

tel: + 081.2183273

cell: + 39 339.7254051

email: nestnapoli@pianoterra.net

Facebook: [NEST Napoli – Nido Educazione Servizi Territorio](#)



Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici:

fermata autobus: 168 – 178 - 460 - 460° - 604 - C63

fermata metro: Materdei

Sportello “Fiocchi in ospedale al Cardarelli”

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

Contatti:

tel: + 39 081 7473348

cell: + 39 366 4414715

email: fiocchi@pianoterra.net

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



Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici: Metro Linea 1: fermata Policlinico – uscita Cardarelli

ROMA

Sportello "1000 Giorni" Tor Sapienza

c/o Casetta delle arti e dei giochi
Via Tranquillo Cremona, 22

Contatti:

cell: + 39 392 9974077

email: 1000giorniroma@pianoterra.net

Facebook: [1000 Giorni di Pianoterra](https://www.facebook.com/1000GiorniDiPianoterra)



Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici:

Da Termini: tram 14 fermata Togliatti/Abelie e autobus 543 fermata Morandi/Carrà

Metro Linea C: da San Giovanni fino a fermata Gardenie e autobus 543 fermata Morandi/Carrà

Sportello “1000 Giorni” Esquilino

Via Giusti, 24

Contatti:

tel.: +39 06 86298009

cell: + 39 392 9974077

email: 1000giorniroma@pianoterra.net

Facebook: [1000 Giorni di Pianoterra](#)



Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici: Metro Linea A: fermata Vittorio Emanuele

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
- 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

ADEMPIMENTI DI LEGGE

L'azione dell'Associazione si inserisce all'interno 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";
- General Data Protection Regulation (GDPR) 627/2016 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) 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 General Data Protection Regulation (GDPR) 627/2016 in materia di protezione dei dati personali, 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