

**Associazione L'amico Charly onlus**

C.F. 97285100158  
tel. 0236634800 Fax 0236634848  
info@amicocharly.it www.amicocharly.it  
Sede Legale: Via Ressi 12, 20125 Milano  
Sede Operativa: Via Guerzoni, 23 20158 Milano

## Carta dei servizi

### Premessa

La Carta dei Servizi de L'amico Charly Onlus è lo strumento sintetico ed efficace in cui trovare tutte le informazioni di base sui servizi erogati. E' l'impegno che l'Associazione stipula con i ragazzi, i genitori, gli adulti di riferimento che ospita giornalmente nel proprio Centro.

### I principi ispiratori

La Carta dei Servizi è ispirata ai criteri di

**EGUAGLIANZA**, affinché ciascuno abbia uguale diritto all'accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nessuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica può essere fatta nel corso dell'erogazione dei servizi. L'uguaglianza nel diritto di accesso, tuttavia, non esclude il rispetto delle specificità e dell'unicità della Persona, valori fondanti dell'Associazione.

**IMPARZIALITA'**, affinché i criteri di obiettività, giustizia e imparzialità informino l'erogazione dei servizi.

**CONTINUITA'**, affinché, nel rispetto delle norme vigenti, l'erogazione dei servizi sia continua, regolare, senza interruzioni; nell'eventualità si verificasse una sospensione, sono a disposizione misure destinate a contenere i disagi degli utenti. L'utente, che è in primis Persona, perciò soggetto attivo e propositivo, può interagire con gli operatori dell'Associazione. Nel rispetto della normativa sulla Privacy, inoltre, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, in possesso dell'Associazione. Può inoltre produrre memorie, documenti, suggerire osservazioni, formulare proposte per il miglioramento dei servizi, come previsto dal Manuale Qualità di cui è dotato L'amico Charly Onlus.

**EFFICIENZA ed EFFICACIA**, affinché siano rispettati i tempi di erogazione e si raggiungano gli obiettivi individuati. L'Associazione adotta misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

**QUALITA' DEI SERVIZI**, affinché i servizi erogati siano conformi alle procedure e agli standard individuati nel Manuale di Qualità, in grado di rispondere alle esigenze dei propri utenti.

### Parte I - Presentazione

#### 1.1 L'Associazione L'amico Charly Onlus

Il 9 aprile 2001, a seguito del suicidio di Charly, ragazzo allora sedicenne, un gruppo di parenti e amici fondano a Milano l'Associazione L'amico Charly Onlus, organizzazione non profit che si occupa di prevenzione al disagio giovanile attraverso progetti di intervento educativi, formativi, di assistenza e di sostegno a favore degli adolescenti, in collaborazione con le istituzioni, le scuole e le famiglie.

L'amico Charly si rivolge in modo integrato ai giovani, alle famiglie, alle scuole, nella consapevolezza che ogni forma di disagio può essere compresa solo all'interno delle relazioni significative dei ragazzi, e collabora con le istituzioni per la realizzazione di progetti speciali sull'adolescenza.

Le azioni dell'associazione si collocano nell'ambito della prevenzione **primaria** (anticipazione di situazioni a rischio), **secondaria** (gestione di situazioni a rischio)

I servizi che l'Associazione offre agli adolescenti sono:

- Un **centro di aggregazione**: un centro dove i ragazzi possono socializzare entrando in relazione anche con adulti di riferimento, educatori e psicologi che con la loro presenza discreta offrono un importante punto di riferimento. Il centro offre ai ragazzi uno spazio dedicato al **sostegno allo studio** con educatori

e volontari; uno **sportello/spazio di ascolto** dedicato a tematiche connesse alla scuola, allo studio e alle difficili scelte che un ragazzo si trova a compiere durante la propria vita di studente; **laboratori creativo – espressivi** (canto, musica, danza, video, foto...) in cui i ragazzi, affiancati da un esperto della materia e da un operatore del centro, possono sperimentare la propria creatività in un contesto che sostiene e facilita l'espressione delle emozioni.

- **Attività sportive** con un campo da calcetto e un campo polivalente per basket e pallavolo sede dell'annuale Trofeo L'amico Charly (torneo organizzato tra le scuole superiore della Regione Lombardia).
- Percorsi gratuiti volti **all'inserimento lavorativo** di giovani in difficoltà tra i 16 e i 24 anni che non studiano o lavorano (NEET) in diversi ambiti
- Un **servizio psicologico** rivolto ai preadolescenti, agli adolescenti e ai loro genitori nonché ai giovani adulti.

Se l'adolescenza si profila come una fase delicata per i ragazzi, non è possibile negare la ripercussione che tale periodo ha sui genitori e sulle vicende familiari.

Nel corso degli anni l'Associazione L'amico Charly ha elaborato progetti nati dalla forte richiesta di consultazione, confronto e sostegno al ruolo educativo: questo servizio vede la presenza di psicologi e psicoterapeuti, che possano sostenere e orientare gli adolescenti e le loro famiglie in questo periodo importante e in alcuni casi critico.

L'amico Charly Onlus dispone del Sistema di gestione per la qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed è certificato dal 19 settembre 2005.

## 1.2 La Politica per la Qualità dell'Associazione

Alla luce del progetto educativo – pedagogico, che rappresenta e rappresenterà “il cuore” di tutti i servizi dell'Associazione è stata costituita l'équipe educativa, disposta dal Coordinatore del Centro, impegnata nella definizione di modelli educativi ai quali si dovranno ispirare i seguenti servizi:

- recupero e sostegno scolastico per la Scuola Primaria e Secondaria;
- rapporti con le Scuole del territorio;
- laboratori creativo-espressivi
- attività ludico-sportive

Oltre all'equipe educativa è stata formata una equipe psicologica, composta da psicologi e psicoterapeuti di formazione cognitivo comportamentale e junghiana. L'équipe psicologica opera all'interno di uno spazio rivolto ai preadolescenti, agli adolescenti e ai giovani adulti che stiano vivendo situazioni di disagio emotivo, nonché alle loro famiglie.

Tali figure professionali sono presenti in ogni fase prevista dal servizio, dal primo contatto telefonico all'eventuale presa in carico psicoterapeutica.

Le risorse umane sono il valore aggiunto che conferiscono ai vari servizi una valenza ancora più scientifica, che consentono anche un'adeguata “misurazione” dei risultati, una volta definiti i vari indicatori.

## 1.3 I servizi erogati

I Servizi, erogati dall'Associazione, si articolano in un'offerta molteplice, costantemente aggiornata in funzione delle esigenze e delle emergenze dei giovani e degli adulti di riferimento. La tabella sintetizza gli attuali ambiti di intervento

AMBITI INTERVENTO	SERVIZI RIVOLTI DIRETTAMENTE AL CLIENTE
ATTIVITA' DI SOSTEGNO ALLO STUDIO	servizio di sostegno allo studio rivolto ai pre-adolescenti e adolescenti
COLLOQUI DI CONSULTAZIONE CON GENITORI DEL MINORE	servizio rivolto ai genitori del minore finalizzato a identificare la richiesta di aiuto e il bisogno
COLLOQUI DI CONSULTAZIONE CON PAZIENTE	servizio di ascolto rivolto a paziente maggiorenne o minorenne finalizzato a identificare la richiesta di aiuto e il bisogno

PSICOTERAPIA INDIVIDUALE	servizio rivolto al paziente e/o ad un genitore finalizzato al trattamento di disturbi psicologici. La psicoterapia mira alla riduzione della sofferenza emotiva.
SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA'	Servizio rivolto ai genitori finalizzato alla comprensione e al miglioramento della relazione con i figli, degli stili educativi e comunicativi all'interno della famiglia
LABORATORI CREATIVI-ESPRESSIVI	attività ludico-creative rivolte ai pre-adolescenti, adolescenti e ai giovani adulti presso il centro di aggregazione
ATTIVITA' LUDICO-SPORTIVE	attività ludico-sportive rivolte ai pre-adolescenti, adolescenti e ai giovani adulti presso il centro di aggregazione
INTERVENTI NELLE SCUOLE	servizi rivolti al contesto scolastico

#### 1.4 I processi a sostegno dei servizi erogati

I servizi erogati dall'Associazione sono l'espressione di processi specifici attivati in tre diversi ambiti e incardinati nel Manuale Qualità, come sintetizzato nella tabella

	<b>PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO PSICOLOGICO</b>
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI	sistema di progettazione seguito in Associazione per la strutturazione di progetti e lo sviluppo dei servizi
EROGAZIONE SERVIZI	procedure da osservare per l'attivazione ed erogazione di servizi
	<b>SERVIZI RELATIVI ALLA GESTIONE DELLE RISORSE DEL CENTRO</b>
VALUTAZIONE OPERATORI E SVILUPPO PROFESSIONALE	sistema di valutazione del personale in base alle attività di formazione proposte dall'Associazione e al rendimento nelle attività dell'Associazione
GESTIONE DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE	definizione del "Piano annuale di formazione" sulla base dei bisogni e delle risorse esistenti; verifica dell'attuazione ed efficacia delle formazioni erogate
GESTIONE INFRASTRUTTURE E AMBIENTI DI LAVORO	Gestione e manutenzione di tutti gli ambienti lavorativi di pertinenza dell'istituto al fine di garantire condizioni favorevoli al lavoro  Funzionalità della strumentazione e in generali di tutti supporti necessari per l'erogazione dei servizi didattici

	<b>SERVIZI AI PROCESSI DI SUPPORTO</b>
APPROVVIGIONAMENTO E QUALIFICA FORNITORI	Gestione del fabbisogno di beni e servizi per l'ordinario svolgimento delle attività dell'Associazione quali: materiale didattico, materiale di consumo, servizi assicurativi, servizi di manutenzione e riparazione, acquisto di beni strumentali,  Gestione del fabbisogno di interventi formativi da parte di esperti esterni per studenti, famiglie e docenti, .

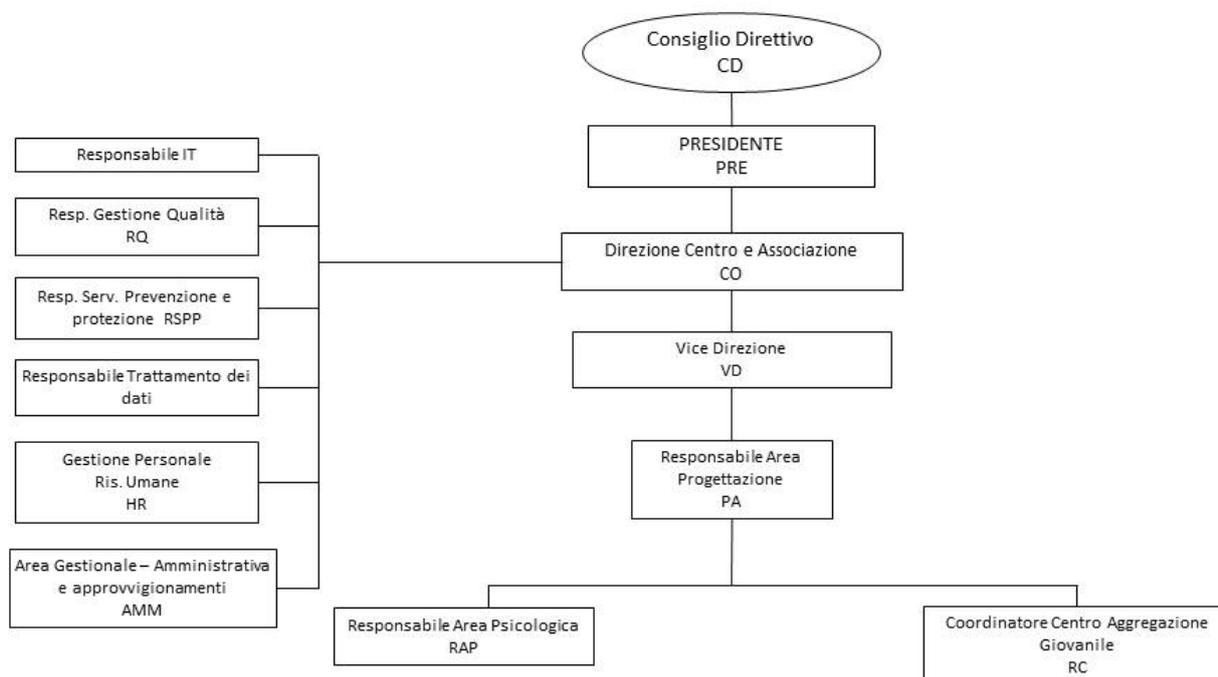
## Parte II – L'organizzazione

### 2.1 L'organigramma funzionale e il personale dell'Associazione

Presidente dell'Associazione: Dott.ssa Mariagrazia Zanaboni



#### Organigramma



Milano, aprile 2019 - **Mariagrazia Zanaboni**

*Mariagrazia Zanaboni*

### 2.3 Qualifiche di ingresso degli operatori

Agli operatori destinati a lavorare direttamente con i giovani è richiesta la Laurea in scienze della formazione o scienze dell'educazione o psicologia; in alternativa è richiesto un titolo professionale specifico (Educatore professionale). Sono inoltre disponibili, in funzione dei servizi erogati, operatori con competenze specialistiche (maestri d'arte, istruttori sportivi, ecc.) e volontari appositamente formati, ai quali tuttavia è sempre affiancato un educatore.

Gli operatori che gestiscono il servizio psicologico sono psicologi e psicoterapeuti regolarmente iscritti all'Albo di appartenenza. In supporto all'equipe è, inoltre, presente la figura di un supervisore, ovvero uno psicoterapeuta esperto nel trattamento di pazienti adolescenti.

## **2.4 Orari e presenze**

La sede dell'Associazione di via Guerzoni 23, Milano è aperta dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, da lunedì a venerdì, tutto l'anno. Solo periodicamente, nelle ore serali, sono attivi servizi specifici per gli adulti di riferimento (es. incontri per i genitori).

Durante le attività diurne è sempre garantita la co-presenza di almeno tre operatori.

## **2.5 Modalità di lavoro per l'utenza**

Nelle ore pomeridiane, gli operatori sono impegnati esclusivamente con i ragazzi.

Agli operatori, inoltre, è richiesto di dedicare circa il 25% del proprio tempo al rapporto con altri organismi di Zona, con gli adulti di riferimento dei giovani, con le scuole dei ragazzi accolti, con strutture simili dell'area milanese che offrono servizi complementari, sinergici o simili.

## **2.6 Modalità di lavoro per il servizio**

Ogni operatore dedica una parte delle ore non superiore al 15% del monte ore complessivo di lavoro per il servizio alla programmazione in équipe, agli incontri di verifica e supervisione, ai percorsi formativi, ecc.

L'équipe degli educatori si riunisce una volta a settimana.

L'équipe del servizio psicologico concorda con i pazienti in carico la data, l'ora del colloquio nonché la frequenza settimanale dei colloqui. L'équipe psicologica si riunisce, per una riunione di confronto e di intervizione, una volta al mese. All'interno del servizio di psicologia è, inoltre, presente un supervisore con il quale è previsto un incontro mensile di due ore per la discussione e l'assegnazione dei diversi casi.

## **2.7 Modalità di accoglienza**

Il Centro accoglie tutti i ragazzi, dai 11 ai 19 anni, senza distinzione di luogo di residenza, appartenenza scolastica, gruppo etnico o religioso. In ottemperanza alle disposizioni di legge del Codice unico della Privacy, è richiesta la firma (disgiunta) da parte dei genitori dell'informativa sul trattamento dei dati e il consenso informato.

Il Centro privilegia l'accesso spontaneo; nel contempo può accogliere un numero limitato di adolescenti e giovani adulti già in carico ai servizi psicosociali e da essi segnalati, dopo una fase di collegiale elaborazione di un progetto specifico di crescita, individualizzato, che coinvolga il minore in esperienze di aggregazione, socializzazione, partecipazione alle attività del Centro che coinvolgono gli altri ragazzi.

Il Centro garantisce le pari opportunità; maschi e femmine, nel rispetto delle proprie specificità di genere, possono partecipare a tutte le iniziative e laboratori.

L'Associazione ha sviluppato nel proprio Manuale Qualità una procedura specifica per l'accoglienza, considerando proprio questa fase il momento conoscitivo (ma cruciale) su cui costruire e articolare il percorso di crescita del giovane.

Il colloquio di accoglienza rappresenta il primo incontro di conoscenza reciproca tra il ragazzo e l'Associazione ed è svolto da una figura educativa. Tale colloquio, nel quale è richiesta la presenza dei genitori, ha l'importante funzione di individuare i bisogni, le aspettative e capire quale sia la risposta più indicata e l'unica che il centro può offrire alle problematiche presentate. Viene quindi messo a punto un progetto personalizzato che può comprendere un intervento di rimotivazione e/o orientamento scolastico, l'inserimento in un laboratorio espressivo creativo, ma anche un eventuale supporto alla famiglia attraverso il counselling genitori e gruppi di mutuo-aiuto serali

Il servizio psicologico si rivolge a preadolescenti, adolescenti e giovani adulti nonché ai loro genitori.

Vengono ritenute non trattabili dal nostro servizio gravi patologie psichiatriche che prevedano un'alterazione dell'esame di realtà e/o gravi condotte comportamentali. Vengono esclusi disturbi gravi di personalità che comportino la necessità di un trattamento farmacologico.

Vengono, inoltre, inviati presso altri servizi i casi che presentino, in anamnesi recente, idee o tentativi di suicidio, così come pazienti che presentino un ritardo cognitivo conclamato.

Infine, non possono essere presi in carico dal nostro servizio psicologico gli utenti e i genitori degli utenti che frequentano il Centro di Aggregazione Giovanile.

Le prestazioni psicologiche sono a pagamento e presentano tariffe calmierate.

Gli utenti possono accedere al servizio attraverso il numero telefonico o la pagina internet dell'Associazione, piuttosto che di persona. Verranno poi indirizzati, dal responsabile del centro al coordinatore del servizio psicologico, tramite contatto telefonico sul numero dedicato. Il coordinatore del servizio procederà ad una iniziale attività di selezione in base alle prime informazioni emerse telefonicamente. Qualora non emergano controindicazioni alla presa in carico, il responsabile di servizio procederà a fissare un primo colloquio.

Durante il primo colloquio, viene aperta la cartella clinica e viene fatto firmare il consenso informato.

## **2.8 Modalità di articolazione dei servizi**

Il Centro ha finalità educative; non si caratterizza come luogo di assistenza, di rieducazione, di cura.

Si caratterizza invece per la capacità di offrire ai ragazzi spazi e servizi da fruire liberamente, saltuariamente o regolarmente, con la presenza costante di operatori specializzati, capaci di ascoltare e, laddove necessario, intervenire per prevenire. Agli operatori è richiesto di tutelare la libera aggregazione dei ragazzi, pur nel pieno rispetto delle regole e delle finalità del Centro. Gli ambiti di intervento "ascolto" e "laboratori creativi-espressivi" hanno durata variabile in funzione delle esigenze dei ragazzi stessi; in ogni caso, i laboratori prevedono l'acquisizione di specifiche abilità e la partecipazione corale alla realizzazione di un progetto comune. L'iscrizione è gratuita; comporta però uno o più colloqui conoscitivi per la costruzione del "patto educativo" con il responsabile di laboratorio, necessario per la piena assunzione dell'impegno, da verificare in itinere e al termine dell'attività laboratoriale.

Nel corso dell'anno, il Centro propone incontri, seminari, eventi riservati ai genitori e agli adulti di riferimento (ambito "ascolto genitori"), offrendo loro percorsi di approfondimento e confronto, a sostegno delle competenze genitoriali.

Lo spazio psicologico prevede due fasi distinte.

La prima fase è orientata all'analisi della domanda e a una consultazione volta a definire l'eventuale progetto di cura o invio presso altra struttura. La prima fase si conclude con un colloquio di restituzione al paziente e/o ai genitori nel quale si delinea la formulazione del caso e la proposta di intervento.

Prima di ogni colloquio di restituzione, i terapeuti si riuniscono in equipe per condividere le informazioni emerse e confrontarsi circa la proposta di trattamento.

Se il caso viene preso in carico, vengono avviati percorsi di psicoterapia volti al trattamento dei disturbi psichici o comportamentali che mirano ad una riduzione della sofferenza emotiva e della sintomatologia presentata.

Nel trattamento di pazienti minorenni, è prevista, a latere, la possibilità di un sostegno alla genitorialità volta alla comprensione e al miglioramento della relazione con i figli, degli stili educativi e comunicativi all'interno della famiglia.

Oltre alle riunioni di equipe, i clinici incontrano una volta al mese la figura del supervisore per una discussione e un aggiornamento dei casi in carico.

## **Parte III – Valutazione del servizio e procedura reclami**

### **3.1 Valutazione del servizio**

Il Sistema Qualità contempla specifiche attività di controllo, che si concretizzano nella raccolta dei dati provenienti dalle registrazioni della qualità e nel successivo monitoraggio, misurazione e analisi dei risultati su:

1. la soddisfazione dell'utente relativa sia alla percezione sui servizi erogati dall'Associazione sia alle segnalazioni pervenute, in forma scritta o verbale, all'organizzazione durante l'anno di esercizio;
2. audit interni
3. l'efficacia e l'efficienza dei processi in atto e dei prodotti/servizi erogati attraverso specifici indicatori di servizio
4. la frequenza e la gravità delle non conformità rilevate
5. l'efficacia delle azioni correttive e preventive

Tutte le analisi citate forniscono gli elementi di base per le attività di riesame da parte della Direzione sul sistema di gestione per la qualità e quindi per tutte le attività di miglioramento

In particolare, il processo di "monitoraggio e misurazione della soddisfazione del cliente", attuato sia al termine dell'anno sia in itinere (attraverso la gestione delle segnalazioni comunque pervenute in Associazione), consente di ottenere informazioni precise sulla percezione dell'utenza sui servizi di cui usufruisce e quindi sull'efficacia ed efficienza dell'"intero sistema" valutato dall'esterno.

La misurazione prevede inoltre una valutazione della soddisfazione del personale interno (docente e non docente) coinvolto nell'erogazione dei vari servizi.

La misurazione dell'intero processo viene attuata dall'Associazione attraverso due canali:

1. esame dei rapporti generati da segnalazioni pervenute sia in forma scritta (reclami) che verbale (segnalazioni apparentemente marginali) in occasione di incontri, colloqui con i genitori, lamentele segnalate in segreteria, ecc.
2. somministrazione, al termine di ogni prodotto/servizio rivolto all'utente di questionari opportunamente predisposti

### **3.2 Procedura dei reclami**

Tutte le segnalazioni degli utenti (sia scritte sia verbali), pervenute durante o a seguito di un servizio erogato, sono oggetto di particolare attenzione da parte della Direzione con il supporto dei Responsabili delle Aree oggetto della segnalazione.

Le segnalazioni da parte degli utenti possono essere espresse in forma orale, scritta, telefonica, via fax e mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente; non sono invece presi in considerazione i reclami anonimi se non opportunamente circostanziati.

## **Parte IV – Attuazione**

### **4.1 Validità**

La Carta dei Servizi è valida da novembre 2009

Sono previste integrazioni e revisioni a ogni sostanziale trasformazione dei servizi erogati e dei processi a sostegno dei servizi.

La Carta dei Servizi è comunque aggiornata annualmente, su proposta di chiunque ne abbia l'interesse nell'ambito dell'Associazione, sulla base delle indicazioni dei propri organi di governo.