



# ***FONDAZIONE MASSIMO LEONE ETS***

**CARTA DEI SERVIZI**

## PRESENTAZIONE DELLA CARTA

Cari Amici,

vi presentiamo, di seguito, la carta dei Servizi 2025 che la Fondazione Massimo Leone ETS ha realizzato in collaborazione con l'équipe di professionisti. Questo documento è stato costruito con l'obiettivo di aiutarVi a conoscere e/o utilizzare nel modo migliore i servizi che la nostra Fondazione offre. La presente Carta, quindi, vuole essere un semplice e agevole strumento, con cui la Fondazione Massimo Leone ETS dialoga con tutti coloro (Pubblica Amministrazione, Società Civile, Volontari, Operatori, Famiglie, Parrocchie, Donatori, Mass-Media, etc.) che, a vario titolo, sono interessati a conoscere le attività da noi svolte.

La pubblicazione della Carta dei Servizi costituisce altresì il nostro impegno a garantire determinati livelli di qualità nell'erogazione dei servizi ed uno strumento con cui creare un clima di reciproca stima e collaborazione nel rispetto dei ruoli, delle funzioni e delle competenze dei diversi attori sociali. Vuole dare inoltre attendibilità, trasparenza e fiducia, risorse indispensabili affinché ogni tipo di intervento non perda di significato e di validità.

La Carta che Vi presentiamo è un documento i cui contenuti sono il risultato di un consapevole e democratico processo decisionale all'interno della nostra Fondazione.

Affinché la Carta dei Servizi diventi uno strumento in grado d'indirizzare la nostra gestione verso il miglioramento continuo della qualità, è stato predisposto un sistema di verifica e aggiornamento periodico, in modo da rendere i contenuti di questo documento ed i servizi effettivamente erogati il più possibile coerenti con le esigenze degli ospiti e le potenzialità professionali/operative della nostra Fondazione.

A questo riguardo, la Fondazione Massimo Leone ETS s'impegna a monitorare, in modo continuo, i risultati di volta in volta raggiunti.

## DICHIARAZIONE D'IMPEGNO

Con questa Carta dei Servizi, la Fondazione Massimo Leone ETS s'impegna:

- ✚ ad adottare gli standard di quantità e qualità definiti;
- ✚ a informare degli standard adottati, oltre che l'Amministrazione Pubblica, anche gli ospiti;
- ✚ a verificare, anno per anno, il rispetto degli standard e il grado di soddisfazione degli utenti.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico, che subirà miglioramenti e integrazioni in base all'esito dei momenti di verifica e in funzione dell'evoluzione dei diversi servizi.

Partecipano alla definizione della loro evoluzione la Pubblica Amministrazione, gli utenti del servizio, la Fondazione Massimo Leone ETS e i suoi dipendenti, collaboratori e volontari.

---

## POLITICA PER LA QUALITÀ

La Fondazione Massimo Leone ETS si prefigge una continua tendenza all'innalzamento del livello della qualità dei propri servizi. Il raggiungimento dei risultati attesi è perseguito favorendo la massima collaborazione tra i soggetti dipendenti e/o volontari nell'organizzazione delle attività e assicurando

- ✚ una corretta gestione delle risorse finalizzate alla realizzazione dei servizi;
- ✚ una costante comunicazione coi partecipanti (utenza, committenza, operatori e altre parti interessate) per rilevare la loro soddisfazione in merito alla qualità dei servizi;
- ✚ il protagonismo dei destinatari degli interventi, riconoscendo la centralità della loro domanda e delle loro risorse e la necessità di costruire un'offerta attenta ai bisogni individuali e collettivi;
- ✚ rapporti di stretta collaborazione con le parti sociali interessate agli esiti degli interventi;
- ✚ la promozione della crescita del territorio con iniziative che valorizzino la cittadinanza attiva e l'interculturalità e che facilitino, sia la collaborazione con soggetti appartenenti alla realtà locale, sia l'apertura nei confronti di esperienze coerenti con le finalità della Fondazione.

La Fondazione Massimo Leone ETS tende a quanto sopra, mettendo in campo alcuni ruoli precisi rispetto a se stessa nel suo insieme e alle singole persone destinatarie dei servizi. In particolare si contraddistingue per:

- **ASCOLTARE** in modo attento, premuroso e attivo i bisogni del territorio e delle persone. Ciò permette di indagare ambiti ancora non scoperti, o già esistenti, per ampliare la gamma di possibilità alla società;
- **SOSTENERE** la speranza e la “lotta” contro l’emarginazione e la sofferenza attraverso l’attenzione e la disponibilità alla valorizzazione dell’essere umano;
- **PROMUOVERE** azioni di responsabilità sociale e collettiva che pongano attenzione non allo studio dei limiti dell’uomo, ma alle leve che possano far emergere i punti di forza;
- **RISOLVERE** almeno in parte le emergenze, sempre mutevoli, che il territorio denuncia. Questa competenza le permette di operare in ambiti sperimentali dove l’innovazione è l’elemento che produce la differenza, rispetto all’ambiente stabilizzato;
- **ACCOMPAGNARE** gli ospiti verso processi di autonomia e di crescita personale e sociale. L’accoglienza, senza giudizio, di ogni condizione umana o sociale è prerogativa indispensabile per potenziare le risorse e creare un cambiamento;



**MISURARE/VALUTARE** il livello di soddisfazione interna ed esterna e la qualità dell'intera organizzazione.

La Fondazione Massimo Leone ETS mette in atto delle proprie norme gestionali, per garantire che la politica per la qualità sia adeguata agli scopi sopra esposti.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Come principi generali per la Carta dei Servizi, la Fondazione Massimo Leone ETS fa riferimento a quelli indicati nella Direttiva Ciampi del 27 gennaio 1994:

- **UGUAGLIANZA:** i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti per i cittadini/ospiti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- **IMPARZIALITÀ E TRASPARENZA:** la Fondazione Massimo Leone ETS svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità. La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento attraverso il quale ci s'impegna con l'Amministrazione Pubblica e con i cittadini/utenti dei servizi, a dichiarare il mandato e le modalità con le quali vengono monitorate e valutate, con il concorso degli interlocutori, gli interventi e il livello di gradimento degli stessi;

- **CONTINUITÀ:** la Fondazione Massimo Leone ETS garantisce, attraverso le proprie strutture, la regolarità e la continuità dei servizi offerti, adottando le necessarie misure per evitare i disagi derivanti dall'interruzione o dal mal funzionamento dei servizi stessi;
- **DIRITTO DI SCELTA:** la Fondazione Massimo Leone ETS prevede che l'accesso sia il più possibile semplificato, privo di appesantimenti burocratici, eccezion fatta per l'adesione volontaria ai progetti educativi personalizzati (PEI);
- **PARTECIPAZIONE:** le persone che usufruiscono dei nostri servizi hanno potere decisionale sul proprio intervento, nel rispetto della *mission* della Fondazione e della sua linea metodologica;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** la Fondazione Massimo Leone ETS fornisce i propri servizi prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione e alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti.

## PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE MASSIMO LEONE ETS

Legalmente costituita nel maggio del 1994, la Fondazione Massimo Leone ETS è stata la progressione naturale di una storia legata al volontariato attivo e all'esigenza di poter diventare operativi, in maniera concreta e organizzata, grazie ad un Ente che avesse come finalità statutaria, nel territorio campano, un intervento a favore dei senza dimora. I fondatori, infatti, avevano maturato un'esperienza di volontariato pluriennale, prestato presso quello che oggi possiamo definire ex- Dormitorio Pubblico "Vittorio Emanuele II" di Napoli ora Centro di Prima Accoglienza.

L'idea di creare un volontariato organizzato è nata anche per sostenere, approfondire, far conoscere una problematica sociale, spesso non affrontata nella sua complessità, ma smembrata ed inclusa in altre sfere di competenza, rischiando, così, di privarla di una sua reale comprensione.

Talvolta, il senza dimora viene identificato, nell'immaginario collettivo, esclusivamente con il *clochard*, ovvero con colui che, per vari motivi, ha subito una rottura con l'ambiente circostante, che rifiuta di entrare in relazione con un mondo che lo ha ferito, deluso ed infine allontanato, ma se si analizza in profondità il fenomeno si riscontra che, non sempre, la marginalità segue questo iter di esclusione.

Nel conoscere le storie di vita delle persone che entrano nei circuiti di accoglienza ci si accorge che oltre ai racconti più “duri” (vicende personali nelle quali il destino sembra davvero accanirsi contro il singolo essere umano con una serie di disavventure che portano, tra le altre cose, alla perdita di una dimensione domestica) è possibile ascoltare storie di precariato, racconti di chi ha vissuto un’esistenza serena fino al giorno in cui la piaga del lavoro nero o un sfratto incombente ne hanno sconvolto la normale *routine* quotidiana.

La riflessione è inevitabile, basta la perdita dei genitori, il trasferimento in altre città di alcuni membri della rete familiare, la mancanza di un legame sentimentale duraturo (condizioni in cui si possono identificare molte persone) e una difficile situazione economica, per rischiare di finire in “mezzo ad una strada”.

È proprio ascoltando queste storie che ci si è resi conto che bisognava diversificare i piani d’aiuto. Molti dei senza dimora che entrano a far parte dei circuiti di accoglienza si presentano con una serie di problematicità evidenti su cui è importante sollecitare un intervento immediato (basti pensare agli ex alcolisti, tossicodipendenti, detenuti...). Diversa è la condizione di chi non presenta problemi di dipendenze, non manifesta una chiusura con il mondo esterno, ma è disorientato, smarrito, bisognoso di sostegno. Questi, in qualche modo, sono passati per anni inosservati anche dal punto di vista della ricerca, nessuno si chiedeva quale fosse la loro situazione emotiva, che tipo di distacco si stesse

generando tra la loro precedente esistenza e questa nuova condizione, spesso sostenuta esclusivamente tramite azioni di mero assistenzialismo.

È proprio per queste anime silenziose, per questi casi privi di aspetti evidentemente problematici, che la Fondazione Massimo Leone ETS ha sentito l'esigenza di creare qualcosa di diverso.

Se è vero che ognuno ha diritto di essere ascoltato, seguito, sostenuto senza cadere in facili esemplificazioni, è anche vero che è necessario fornire un sistema integrato di servizi atto a fronteggiare la varietà di una problematica che non può essere settorializzata o schematizzata.

È in questo quadro che s'incunea l'inizio di un'esperienza che è partita dalle piccole cose, fino alla creazione di una Fondazione *ETS* che, oggi, ha attivato una serie di servizi operanti quotidianamente nel complesso tessuto sociale di una difficile realtà urbana, quale quella napoletana.

## LA MISSION

La *mission* operativa della Fondazione Massimo Leone ETS si propone di seguire le persone che si trovano in stato di bisogno avendo come conseguenza iniziale la perdita di una propria identità, e non solo di una propria specifica abitazione, con tutto il carico emotivo derivante da una serie di eventi stressanti.

Scopo principale della Fondazione Massimo Leone ETS è di accompagnare le persone in un percorso di recupero e di reale reinserimento socio lavorativo.

Per raggiungere tali obiettivi si è scelto di non fornire un aiuto vincolato su di un piano di assistenza volto esclusivamente a dare una risposta ai bisogni primari (pur non negando l'indispensabilità degli stessi), ma si cerca di aiutare le persone nel recupero della propria dignità. Solo riappropriandosi della propria individualità ogni persona può essere davvero spinta a scendere nuovamente in un mondo, troppo duro e complesso, per affrontare al meglio le difficoltà di ogni giorno, maturando una presa di coscienza di tutti quei diritti e doveri che rendono una persona realmente inserita nel tessuto sociale.

Tale *mission* è resa oggi operativa attraverso l'erogazione di determinati servizi.

## ORGANIGRAMMA



## SERVIZI DELLA FONDAZIONE MASSIMO LEONE ETS

### AMBULATORIO POLISPECIALISTICO “PURGATORIO AD ARCO”



Inaugurato il 3 dicembre 2022, è uno spazio di 200mq ristrutturato e allestito dalla Fondazione Massimo Leone ETS, ed ospitato nei locali concessi in comodato d'uso dall'Opera Pia Purgatorio ad Arco ETS, lì dove negli anni Venti, l'allora medico, oggi Santo, Giuseppe Moscati accoglieva i malati indigenti con amorevolezza. Grazie al progetto Opera 5 (finanziato da fondazione con il Sud), e all'apporto di privati, tra i quali Kineton, ai tempi una brillante start-up napoletana, ora azienda consolidata sul territorio, la Fondazione Massimo Leone ETS ha ampliato così le attività ambulatoriali offerte alle fasce deboli con 5 sale attrezzate con apparecchiature mediche tecnologicamente avanzate, un reparto odontoiatrico completamente nuovo con doppio riunito, una spaziosa e comoda sala di attesa, bagni per disabili e spogliatoi per il personale. Presso l'ambulatorio sono offerte gratuitamente visite odontoiatriche, cardiologiche, dermatologiche e consultazioni per l'area della medicina generale, dell'otorinolaringoiatria, pneumologia, ginecologia, oculistica, psichiatria con azioni di orientamento e filtro al Servizio Sanitario Nazionale.

Fondazione Massimo Leone ETS

[www.fondazionemassimoleone.it](http://www.fondazionemassimoleone.it)

## CENTRO DI ASCOLTO “SANTA MARIA LA PALMA”



Il suo “fare” prevalente è l’ascolto, cuore della relazione di aiuto, dove chi ascolta e chi è ascoltato vengono coinvolti, con ruoli diversi, in un progetto che, ricercando le soluzioni più adeguate, punta a un processo di consapevolezza e possibile risoluzione del problema.

Dall’Ascolto e dall’Accoglienza della persona conseguono le altre funzioni specifiche, ovvero:

- presa in carico e definizione di un progetto individuale di recupero;
- orientamento delle persone verso una rilettura delle reali esigenze e una ricerca delle soluzioni

Fondazione Massimo Leone ETS

[www.fondazionemassimoleone.it](http://www.fondazionemassimoleone.it)

- più indicate e dei servizi più adeguati presenti sul territorio;
- ✚ accompagnamento di chi sperimenta la mancanza di punti di riferimento e di interlocutori che restituiscano la speranza di un cambiamento, mettendo in contatto la persona con i servizi presenti sul territorio ed attivando tutte le risorse possibili;
  - ✚ prima risposta per i bisogni più urgenti, sempre attraverso la messa in rete delle risorse pubbliche e private del territorio.
-

## CENTRO STUDI

Analizza e approfondisce, attraverso i dati raccolti dai centri operativi, le cause che hanno prodotto i bisogni, al fine di promuovere nuovi servizi e percorsi operativi, campagne informative e di sensibilizzazione e pubblicazioni divulgative, programmi di formazione per volontari, operatori e persone senza dimora, organizzazione di convegni atti allo scambio di esperienze tra esperti ed operatori nel campo dell'emarginazione, indagine statistica e lettura sociologica del fenomeno, promozione della cultura della dignità umana.





## SERVIZIO DI PSICOLOGIA

La Fondazione Massimo Leone ETS offre ai propri utenti una consulenza generale sugli aspetti psicologici. Mediante la valutazione e il supporto psicologico, la psicoterapia e il supporto psichiatrico, ove necessario, ci si propone di trovare soluzioni al disagio e al malessere degli utenti per prevenirlo oltre che curarlo, promuovendo lo sviluppo autentico, libero e creativo dell'individuo. Insieme all'utente si costruiscono e si condividono degli obiettivi personalizzati e concreti e si rendono comprensibili, per quanto possibile, i tempi entro cui raggiungerli. Il fine ultimo è la promozione, il sostegno e il recupero del *ben-essere*. La filosofia cui questo lavoro s'ispira ha, come orientamento teorico, l'ottica sistematico-relazionale, che ha, per suo specifico interesse, lo studio dell'individuo inserito nella rete delle sue relazioni più significative, per cui, in terapia o in consulenza, il disagio o il sintomo viene trattato come espressione del sistema da cui l'individuo proviene: al centro vi è la persona con la sua storia di vita e le sue relazioni. all'utente, del lavoro da svolgersi.

Il Centro prevede momenti di formazione, supervisione, confronto e verifica in itinere.

## CASA GAIA e MINIALLOGGI

La Fondazione Massimo Leone ETS, con il Progetto Residenziale denominato “Gaia”, intende realizzare un obiettivo più specifico che dia un’opportunità di crescita personale necessaria per un reale inserimento



lavorativo e continuità ai percorsi psico-educativi attivati a favore degli ospiti. Dopo la fase del primo contatto e il passaggio per l’accoglienza offerta da strutture a bassa soglia, s’intende così offrire l’opportunità di *forme di residenzialità di secondo livello* per coloro i quali siano già stati inseriti in programmi individuali e mostrino una forte spinta motivazionale a concretizzare un progetto di vita autonoma.

L’obiettivo generale del progetto è la promozione, il recupero ed il reinserimento sociale delle persone attraverso:

✚ il riconoscimento ed il potenziamento delle risorse e delle capacità, anche se minime, dell’altro, attraverso la relazione e i piccoli gesti quotidiani;



Fondazione Massimo Leone ETS

[www.fondazionemassimoleone.it](http://www.fondazionemassimoleone.it)

- l'attivazione di una rete di servizi e di una rete sociale attorno alla persona per rispondere ai suoi reali bisogni;
- la promozione dei progetti personali di vita autonoma;
- la sperimentazione di programmi di inserimento sociale e lavorativo, successivi alla fase di emergenza ed accoglienza.

La struttura di accoglienza può ospitare fino a dieci persone, è autogestita in tutte le dimensioni organizzative domestiche (pulizia degli ambienti, cucina, lavanderia e cura degli spazi esterni). Tutti gli interventi che riguardano la gestione della casa sono discussi in equipe e “compartecipati” con gli ospiti. Progettare gli interventi, “con” (e non “per”) i destinatari, è utile per prestare attenzione alle continue variazioni del disagio, alle diverse norme di appartenenza, agli aspetti organizzativi e alle modalità di aggregazione degli ospiti.

Per ciascun ospite della casa sono previsti incontri individuali di orientamento e sostegno psicologico settimanali e incontri di gruppo quindicinali, per far emergere eventuali conflitti e divergenze, ma soprattutto per rinforzare la motivazione del percorso attivato. La valutazione dei risultati degli interventi avviene attraverso:

- l'utilizzazione di un corretto modo per costruire i percorsi personali;

- la precisazione degli obiettivi intermedi e finali degli interventi con i relativi indicatori, che ne permettono la misurazione.



Nel corpus della casa sono stati ricavati anche due *Miniallogi* che rivestono una nuova funzione operativa. Vengono messi sia a disposizione dei percorsi di autonomia per chi è quasi totalmente autonomo, ma necessita di uno spazio individualizzato per poter riprogettare una completa re-immissione nella società, e sono utilizzati anche per percorsi di sostegno sanitario accogliendo persone con uno stato di salute compromesso che non possono condividere la vita comunitaria perché particolarmente a rischio. I Minialloggi sono concessi in uso gratuito anche a familiari di pazienti di lungo corso che non risiedendo in città fanno fatica a prestare le necessarie cure mediche. In caso di criticità emergenziali (guerre, catastrofi naturali) vengono accolte anche persone in fuga da situazioni di rischio.



## ATTIVITÀ DELLA FONDAZIONE MASSIMO LEONE ETS

Tutti i servizi della Fondazione Massimo Leone ETS offrono una serie di attività, che accompagnano l'ospite in una personale crescita finalizzata al recupero e al reinserimento sociale.

In particolare è possibile usufruire di:

### SPORTELLI D'ASCOLTO

La Fondazione Massimo Leone ETS offre, tramite gli spazi ascolto, la possibilità, alle persone che ne sentano la necessità, di formulare in maniera diretta una richiesta d'aiuto. Offre, inoltre, agli altri enti, presenti nel nostro territorio, la possibilità di orientare le persone che a loro si rivolgono per strutturare un percorso di aiuto concreto e sinergico.

---

## SPORTELLO DI ORIENTAMENTO LAVORATIVO

Uno dei principali ostacoli a un reale reinserimento sociale è costituito dalla mancanza di un'occupazione lavorativa stabile. Da qui la necessità di creare uno sportello lavoro al fine di aiutare le persone, che stanno affrontando un percorso di recupero. Lo sportello si propone di:

- eseguire un bilancio delle competenze;
- ricostruire il percorso lavorativo antecedente la fase di crisi (presenza di contratti lavorativi, verifica situazione contributiva, iscrizione ai centri per l'impiego, stato di disoccupazione ecc.);
- redigere il curriculum vitae in formato elettronico;
- compiere una ricerca con l'aiuto degli operatori che mediano tra le offerte di lavoro e la candidatura degli utenti.

Non si tratta di un centro per l'impiego, il compito degli operatori è incrociare la domanda e l'offerta presente sul mercato lavorativo, tenendo conto delle reali potenzialità che la persona possiede nel momento in cui decide di rimettersi in gioco in ambito lavorativo.

## ASSISTENZA LEGALE

Grazie all'ausilio di alcuni avvocati, in pieno spirito di volontariato che offrono gratuito patrocinio, è possibile fornire, per coloro che ne abbiano necessità, un sostegno legale sia in ambito penale che civile. La Fondazione Massimo Leone ETS ritiene questo servizio estremamente importante al fine di risolvere controversie, che possono inficiare un nuovo percorso di vita.



Fondazione Massimo Leone ETS

25

[www.fondazionemassimoleone.it](http://www.fondazionemassimoleone.it)

## LABORATORI OCCUPAZIONALI



Il progetto “Laboratori” della FML annovera una serie di attività culturali e manuali tese al recupero delle persone e al loro reinserimento nel mondo del lavoro. Il progetto prevede un percorso di accompagnamento individuale dell’ospite, supportato da volontari e da personale qualificato come psicologi, maestri d’arte, trainers di laboratorio. Il gruppo ha come riferimento un operatore che, per la sua costante presenza, coordina i volontari e favorisce l’integrazione e la gestione delle dinamiche che avvengono nei gruppi. L’attività è preceduta e accompagnata da momenti formativi alla vita in comune, all’impegno nel lavoro, al rispetto degli orari, alla stesura di un progetto personale di recupero e reinserimento. Attualmente sono attivi presso i nostri servizi laboratori di ceramica, bijouterie, informatica, alfabetizzazione, teatro e musica (per l’area culturale); socializzazione e cittadinanza attiva.



## CORSORSI PER PIZZAIOLI E PASTICCERI

Uno dei principali scogli da risolvere per una persona marginalizzata è la possibilità di trovare una nuova occupazione stabile. Spesso le persone senza dimora non hanno una propria professionalità da spendere nel mercato del lavoro. Da anni quindi la FML ha attivato *un corso per pizzaioli* che consente una reale possibilità di essere nuovamente inseriti in un circuito produttivo per coloro che partecipano e si formano in maniera concreta.

Il corso è realizzato in compartecipazione con l'associazione dei "Veri pizzaioli napoletani" e garantisce un possibile inserimento lavorativo grazie ai circuiti dei ristoratori che sostengono l'iniziativa.

Nel 2022 la FML in collaborazione con il club Rotary Napoli Est ha attivato un *corso di formazione per pasticceri* per consentire l'acquisizione di maggiori competenze lavorative.

Oltre a questa possibilità la FML dà la possibilità alle persone più meritevoli di seguire *corsi altamente professionalizzanti* nel settore della ristorazione, ma anche di conseguire titoli atti a raggiungere una posizione lavorativa stabile (patenti di guida speciali, corsi abilitanti, certificazioni di qualità ecc.) tutto ovviamente in maniera totalmente gratuita per i fruitori.

## SPAZIO DI LETTURA E SOCIALIZZAZIONE

La Fondazione Massimo Leone ha creato all'interno dei suoi locali uno spazio adibito alla lettura e alla socializzazione. Si è pensato di creare un'area di accoglienza per quegli ospiti che, pur non essendo direttamente presi in carico dagli operatori, facciano richiesta di un luogo tranquillo dove potersi riparare per evitare di permanere per strada.



Fondazione Massimo Leone ETS

[www.fondazionemassimoleone.it](http://www.fondazionemassimoleone.it)

## INTERNET-POINT



Nel mese di settembre dell'anno 2010 è stato inaugurato un servizio di internet-point. Considerata l'importanza del mezzo multimediale e l'indispensabilità di internet nella vita quotidiana di molte persone, si è pensato di offrire la medesima possibilità alle persone che si trovano a vivere un momento di difficoltà. Il servizio è aperto a tutti quelli che ne facciano richiesta, nel rispetto delle normative vigenti.

Dati i servizi e viste le attività, la Fondazione Massimo Leone ETS:

- ✚ si impegna nella costruzione e nel consolidamento di una rete sociale territoriale con tutti gli enti (pubblici e privati) che si occupano delle persone in stato di bisogno, per poter favorire un intervento strutturato che possa rispondere alle esigenze più varie;
- ✚ ritiene opportuno promuovere e sostenere molte iniziative a vantaggio dei senza dimora, partecipando al lavoro di altri enti aventi la stessa ragione sociale, affinché un'efficace condivisione aiuti nella diffusione di una realtà socio-assistenziale meglio organizzata.

Definire in maniera strutturata l'intervento operativo della Fondazione Massimo Leone è stato un passaggio doveroso per la crescita di tutte le risorse umane coinvolte nei progetti di recupero e di reinserimento dei senza dimora. Chiarire gli obiettivi e le vere possibilità di realizzazione degli stessi, è risultato molto importante per la maturazione del concetto di lavoro compartecipato, di intervento di rete.

## DOVE SIAMO ... CONTATTI (1di 2)

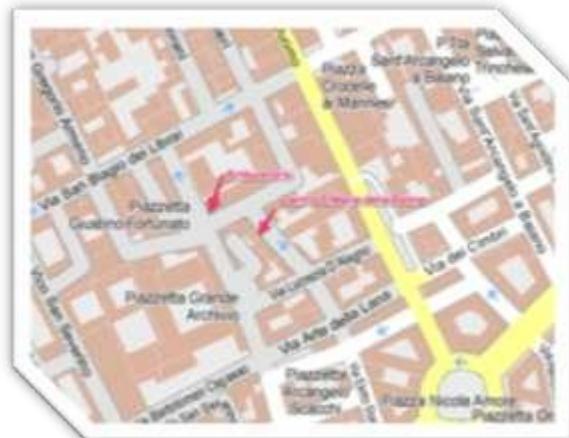
**SEDE LEGALE:** via Santa Brigida 51 - 80133 Napoli [info@fondazionemassimoleone.it](mailto:info@fondazionemassimoleone.it)

**SEGRETERIA:** via dei Ferri Vecchi 19, 80138 Napoli. Telefono/fax: **081 262063**

### AMBULATORIO “PURGATORIO AD ARCO

Vico Storto Purgatorio ad Arco 15– 80138 Napoli.

Telefono/fax: **081 264091**



### CENTRO “SANTA MARIA LA PALMA”

Via Ferri Vecchi 19 – 80138 Napoli

Telefono: **081 262063**



## CASA GAIA / MINI ALLOGGI

VIA VESPUCCI 9, NAPOLI, 80138  
Telefono: **081 262063**

## QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Al fine di conoscere la percezione qualitativa dei nostri “clienti”, chiediamo di esprimere la sua valutazione sui servizi offerti dalla Fondazione Massimo Leone ETS con le modalità di seguito elencate. La collaborazione di quanti risponderanno sarà un prezioso aiuto per orientare i nostri servizi a una sempre maggiore soddisfazione dell’utenza.

Valutazione: ottimo |4| buono |3| sufficiente |2| insufficiente |1| totalmente inadeguato |0|

SERVIZIO: AMBULATORIO	PUNTEGGIO
Accoglienza	
Assistenza medica	
Assistenza infermieristica	
Pulizia degli ambienti	

Tempi di attesa	
Orari del servizio	
<b>SERVIZIO: CENTRO SANTA MARIA LA PALMA</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Accoglienza	
Ascolto	
Orientamento presso altre strutture	
Servizio di psicologia/psichiatria	
Aiuto nelle pratiche burocratiche/legali	
Attività laboratoriali	
Pulizia degli ambienti	
<b>SERVIZIO: MINIALLOGGI</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Accoglienza	
Ascolto	
Orientamento presso altre strutture	

Servizio di psicologia/psichiatria	
Aiuto nelle pratiche burocratiche/legali	
Ambulatorio	
Attività laboratoriali	
Pulizia degli ambienti	
Cibo (quantità e qualità)	
Servizio doccia	
Servizio guardaroba	
Servizio lavanderia	
Servizio deposito bagaglio	
Servizio parrucchiere/barbiere	
Orari del servizio	
Sicurezza nel servizio	
<b>SERVIZIO: CASA GAIA</b>	<b>PUNTEGGIO</b>

Accoglienza

Ascolto

Orientamento presso altre strutture

Servizio di psicologia/psichiatria

Aiuto nelle pratiche burocratiche/legali

Sportello di orientamento al lavoro

Attività laboratoriali

Internet point

Spazio lettura

Pulizia degli ambienti

Cibo (quantità e qualità)

## MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta \_\_\_\_\_

residente in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_,

a \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_

DESIDERÀ EVIDENZIARE e/o COMUNICARE alla Segreteria della Fondazione Massimo Leone  
ETS:

---

---

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo la Fondazione Massimo Leone ETS al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

---

Fondazione Massimo Leone ETS

## Sommario

PRESENTAZIONE DELLA CARTA .....	2
DICHIARAZIONE D'IMPEGNO .....	4
POLITICA PER LA QUALITÀ.....	5
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	8
PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE MASSIMO LEONE ETS .....	10
LA MISSION .....	13
ORGANIGRAMMA .....	14
SERVIZI DELLA FONDAZIONE MASSIMO LEONE ETS .....	15
AMBULATORIO POLISPECIALISTICO “BEATO LUIGI PALAZZOLO” .....	15
CENTRO DI ASCOLTO “SANTA MARIA LA PALMA” .....	16
CENTRO STUDI .....	17

## Fondazione Massimo Leone ETS

SERVIZIO DI PSICOLOGIA .....	17
CENTRO DI ACCOGLIENZA DIURNO “BINARIO DELLA SOLIDARIETÀ” .....	18
CASA GAIA .....	21
ATTIVITÀ DELLA FONDAZIONE MASSIMO LEONE ETS .....	23
SPORTELLI D’ASCOLTO .....	23
SPORTELLO DI ORIENTAMENTO LAVORATIVO.....	24
ASSISTENZA LEGALE.....	25
LABORATORI OCCUPAZIONALI .....	25
SPAZIO DI LETTURA E SOCIALIZZAZIONE .....	26
INTERNET-POINT .....	27
DOVE SIAMO ... CONTATTI (1di 2).....	29
DOVE SIAMO ... CONTATTI (2di 2).....	30
QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE .....	31
Fondazione Massimo Leone ETS	40
<a href="http://www.fondazionemassimoleone.it">www.fondazionemassimoleone.it</a>	

DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI .....	31
MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI.....	35



***FONDAZIONE MASSIMO LEONE ETS***

**CODICE FISCALE: 94129930635**



Fondazione Massimo Leone ETS

[www.fondazionemassimoleone.it](http://www.fondazionemassimoleone.it)