



A.T.I.

"La Vela" Società Cooperativa

"Pinocchio" Società Cooperativa

Centro Polivalente minori art. 104

"Il Gatto e la Volpe"

Centro Polivalente disabili art. 105

"Il Mondo di Nemo"



Carta dei Servizi

Centro Aperto Polivalente

Per Minori

"Il Gatto e la Volpe"

**Legge Regionale 19/2006
Articolo 104 Regolamento Regionale
N. 4 del 18 Genn. 2007- REGIONE PUGLIA**

Via Michelangelo Buonarroti n.38

1

La Vela Società Cooperativa
Via Venezia n. 230/232 – 74121 Taranto - Tel./Fax.: 099/2311046
P.I. 02375300734
e-mail: lavelasoc.ccop@libero.it pec: lavelasoc.coop@pec.it

Pinocchio Società Cooperativa
Via Piave n. 10 – 74012 Crispiano (TA) – Tel/Fax 099/9463321
P.I. 02200510739
e-mail: asilonidopinocchio@libero.it pec: pinocchiocooparl@arubapec.it



CARTA DEI SERVIZI
CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI
“IL GATTO E LA VOLPE”

Cos'è la CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione trasparente tra gli utenti dei servizi e delle strutture e l'Ente che eroga il servizio. Si propone anche come strumento di crescita organizzativa, finalizzato a:

- tutelare il diritto degli utenti;
- tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo i servizi offerti;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La presente Carta dei Servizi è un patto che Le Cooperative “La Vela e Pinocchio”, quali Enti erogatori di servizi alla persona, stringono con i propri utenti, rappresenta cioè l'impegno delle Cooperative a fornire certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna.

Le norme di riferimento sono:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995: "Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- Legge Regionale n. 19/2006 Art. 58 “Contenuti minimi della carta dei servizi”;
- Regolamento Regione Puglia n. 3/2010, requisito: A.01.08 “Diritti dei cittadini, informazione all'utenza e carta dei servizi pubblici sanitari”;
- Regolamento Regione Puglia n. 4/2007, Art. 7;
- Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, Art. 14 “Individuazione dei principali fattori di qualità”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994; “Individuazione dei principi fondamentali”.

La Carta dei Servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni. In quest'ottica si è sempre a disposizione per qualsiasi domanda, suggerimento, osservazione o critica. La nostra

Carta dei Servizi viene distribuita e consegnata agli utenti e/o loro familiari, nel momento in cui accedono al servizio ed a chiunque ne faccia richiesta. La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata quando emergeranno modifiche a quanto previsto e descritto dalla carta stessa.

Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi.

I servizi realizzati dalla Cooperative "Pinocchio" e "La Vela", i loro programmi, le scelte organizzative, le attività degli operatori, i rapporti con i cittadini si ispirano a principi e valori fondamentali quali:

- **Eguaglianza dei diritti:** tutti i Servizi erogati dalle Cooperative suddette mirano al principio di eguaglianza dei diritti delle persone, che si fonda sull'Art. 3 della Costituzione, secondo il quale 'tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni che sappiamo essere complessi e diversificati, ma nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile su misura per l'utente.
- **Imparzialità e continuità:** le Cooperative svolgono la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione, compatibilmente con le risorse ed i vincoli.
- **Rispetto dei diritti, della dignità, della riservatezza:** il rispetto della dignità della persona assistita non deve essere compromesso in nessun modo dalle esigenze tecniche e organizzative del servizio. Gli operatori devono instaurare una relazione con la persona assistita, tale da metterla in condizione di esprimere i propri bisogni ed offrendo la massima riservatezza. Inoltre, deve essere garantito il rispetto delle abitudini di vita.
- **Diritto di scelta:** i cittadini possono scegliere fra un ampio ventaglio di soluzioni, ciò che meglio si adatta alle loro esigenze. Essi hanno inoltre diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra le diverse proposte di servizio presenti sul territorio.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni devono essere forniti ottimizzando le risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte

le misure idonee per soddisfare le esigenze in modo adeguato evitando gli sprechi che recano danno alla collettività.

- **Partecipazione e informazione:** la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

INDICE

CHI SIAMO.....	PAG. 6
MODALITÀ PER I RICORSI DA PARTE DEGLI UTENTI E PARTECIPAZIONE.....	PAG. 8
MODALITÀ D'INFORMAZIONE SUI SERVIZI.....	PAG. 8
PRIVACY.....	PAG. 9
CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI	PAG. 11
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI-PROGRAMMA EUCATIVO	PAG. 16
GIORNATA TIPO.....	PAG. 18
TARIFFA APPLICATA E COMPARTICIPAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI.....	PAG. 21
MODALITÀ DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ.....	PAG. 22
CONTRATTI.....	PAG. 21
STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ DEI SERVIZI	PAG. 23
RAPPORTI CON IL TERRITORIO.....	PAG. 24
REGOLAMENTO INTERNO.....	PAG. 25
PROGETTO PEDAGOGICO ED EDUCATIVO INDIVIDUALE.....	PAG. 26
SISTEMI DI MONITORAGGIO E DI VALUTAZIONE DEI RISULTATI OTTENUTI.....	PAG. 45
FORMAZIONE EDUCATORI	PAG. 48

CHI SIAMO.

Le Cooperative “Pinocchio” e “La Vela” operano rispettivamente nei Comuni di Crispiano e Taranto e svolgono la propria attività in campo educativo, ludico e formativo per gli Enti Pubblici e per i privati cittadini.

Gli obiettivi principali delle Cooperative sono la promozione e lo sviluppo della qualità della vita di ogni singolo individuo che usufruisce dei servizi. La nostra vision si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono:

- la mutualità;
- la solidarietà;
- la democraticità;
- l’impegno;
- l’equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli;
- lo spirito comunitario;
- il legame con il territorio;
- un equilibrato rapporto le istituzioni pubbliche.

Le Cooperative realizzano i propri scopi sociali attraverso la partecipazione organizzata e democratica dei soci lavoratori e dei dipendenti e mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità, dei volontari, dei fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo l’autogestione responsabile dell’impresa.

Le Cooperative sono rette e disciplinate secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha anche per scopo quello di ottenere continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci e i lavoratori.

Esse rappresentano un luogo di condivisione, di scambio e di confronto che si pone al servizio della Comunità locale nella ricerca e nella realizzazione di soluzioni concrete ai bisogni fondamentali delle persone.

Le cooperative operano per affermare i principi di solidarietà e di rispetto delle differenze, per favorire l’inclusione, promuovere la cittadinanza attiva e l’etica della responsabilità.

Attraverso il lavoro di educatori, psicologi e operatori specializzati cercano di contribuire allo sviluppo di processi di promozione sociale e culturale.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Tutte le attività previste dai servizi delle cooperative hanno lo scopo di offrire adeguati standard di professionalità, efficacia ed efficienza e, in tal senso, rispettano le seguenti regolamentazioni:

- Convenzioni con Enti Pubblici o privati cittadini,
- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle cooperative sociali,
- Sistema della Qualità interno,
- Statuto della cooperativa,
- Regolamento interno,
- Progetto di gestione del servizio,
- Leggi specifiche di settore.

ORGANIZZAZIONE DELLE COOPERATIVE

I servizi gestiti dalle cooperative Pinocchio e La Vela prevedono tre livelli di responsabilità organizzativa, strutturati nei seguenti ruoli:

Il **Responsabile Tecnico** è responsabile dell'andamento complessivo dei servizi. In particolare, predispone quanto necessario per garantire il rispetto dei vincoli contrattuali, la realizzazione dei progetti di intervento, l'applicazione della normativa in materia di sicurezza e di privacy, il corretto funzionamento della struttura organizzativa e delle comunicazioni interne ed esterne.

Il **coordinatore** svolge una funzione di supervisione dei servizi, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati e della prevenzione di situazioni di disservizio, coordina il lavoro degli operatori, organizza gli orari di lavoro, provvede alle sostituzioni, collabora con i Servizi Territoriali, con le scuole e con le famiglie nello svolgimento degli interventi, partecipa a riunioni di programmazione e verifica degli stessi con i Servizi territoriali, cura la corretta realizzazione dei progetti di intervento e la gestione della documentazione. Gli **operatori** realizzano, con le competenze e le capacità richieste dalla propria mansione, le indicazioni contenute nei Progetti di

intervento, rispettando gli orari di lavoro assegnati dal coordinatore, seguendo le istruzioni di lavoro e le modalità di svolgimento dei servizi forniti dalle cooperative.

MODALITÀ PER I RICORSI DA PARTE DEGLI UTENTI E PARTECIPAZIONE.

Gli utenti, i familiari e tutti coloro che in qualche modo sono coinvolti e interessati nei servizi offerti dalle cooperative, possono esprimere considerazioni e comunicare eventuali critiche o suggerimenti o avviare ricorsi nei confronti dei responsabili del servizio, attraverso le seguenti modalità:

comunicazioni scritte alla sede operativa delle cooperative:

IL GATTO E LA VOLPE
Via Michelangelo Buonarroti n. 38
74012 Crispiano (TA)
393/9674622

comunicazioni verbali agli operatori o al coordinatore.

COMUNICAZIONI

È possibile contattare il coordinatore dei servizi per qualsiasi esigenza legata a:
organizzazione dei servizi stessi;
eventuali variazioni di orario; assenza degli utenti.

MODALITÀ D'INFORMAZIONE SUI SERVIZI.

Le famiglie possono ricevere le informazioni relative ai servizi consultando la pagina Facebook "IL GATTO E LA VOLPE" o contattando direttamente il coordinatore della struttura attraverso i recapiti indicati sotto la voce PARTECIPAZIONE.

Tutte le famiglie hanno anche accesso alla carta dei servizi e al progetto pedagogico ed educativo.

Giornalmente, inoltre, le famiglie che usufruiscono del servizio sono informate tramite il gruppo WhatsApp dedicato sulle attività e i progetti realizzati.

GESTIONE DELLE PROPRIETÀ

Gli operatori delle cooperative possono utilizzare le proprietà del cliente per motivi legati allo svolgimento dei servizi educativi.

Si identificano come proprietà del cliente i beni materiali, gli oggetti vari di proprietà dei bambini e dei ragazzi quali libri, quaderni e materiale di facile consumo.

Gli operatori non possono ricevere ricompense in denaro o doni e regali di valore. Nel caso in cui il cliente abbia intenzione di fare donazioni alle Cooperative deve rivolgersi direttamente alla Direzione.

Gli operatori devono rispettare, proteggere e salvaguardare la proprietà del cliente, nonché comunicare al coordinatore eventuali danni arrecati.

PRIVACY

DIRITTO ALLA PRIVACY, per cui i dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalla legge sulla riservatezza dei dati personali (D.L.gs 196 del 30/06/2003 titolo II e III e s.m. e dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 "GDPR 2016/679"); foto e filmati su ciò che i bambini fanno potranno essere utilizzati, previa autorizzazione dei genitori, esclusivamente nell'ambito di iniziative educative e culturali. Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d'ufficio.

Incaricato privacy e tutela dei dati personali dott. CONSERVA Maurizio.

CENTRO POLIVALENTE APERTO PER MINORI

ARTICOLO 104 REGOLAMENTO REGIONALE N.4/2007

Il Centro Aperto Polivalente per minori “**Il Gatto e la Volpe**”, si presenta come una struttura volta all’erogazione di un servizio aperto alla partecipazione di minori di età compresa tra i 6 e i 18 anni alle attività ludico-ricreative, di socializzazione e di animazione, in cui sono garantite le prestazioni minime connesse alla organizzazione delle suddette attività, ai presidi di garanzia per la salute e l’incolumità degli utenti durante lo svolgimento delle attività del centro.

Il Centro Aperto Polivalente per minori è un **luogo di aggregazione** in cui una équipe di lavoro esperta e preparata, studia e pianifica interventi integrati di tipo educativo e interventi di socializzazione che si sviluppano sia all'interno della struttura sia all'esterno della stessa.

Esso è un **posto ospitale e familiare** curato per garantire serenità, vitalità e gioia di vivere a ciascun utente e offre:

- alto livello di disponibilità e professionalità degli operatori;
- rispetto delle persone e ascolto dei bisogni degli utenti;
- servizi appropriati e adattati alle esigenze dell’utente;
- impegno e ricerca continua per il miglioramento della qualità.

DOVE SI TROVA.

Il Centro Aperto Polivalente per Minori “Il Gatto e la Volpe” è ubicato a Crispiano (TA) in via Michelangelo Buonarroti N. 38

Lo stabile è di circa 700 mq ed è suddiviso in diversi ambienti attrezzati per lo svolgimento delle diverse attività proposte agli utenti. È dotato inoltre di tre bagni di cui due per diversamente abili e di bagno per il personale.

OBIETTIVI.

Gli interventi e le attività all'interno e all'esterno del Centro mirano a **contrastare l'isolamento e l'emarginazione sociale degli utenti**, a mantenere i livelli di **autonomia** della persona e a **supportare la famiglia**, attraverso iniziative, attività e percorsi educativi che concretamente possono portare al raggiungimento di alcuni importanti obiettivi quali la valorizzazione dell'identità, delle attitudini, delle abilità personali oltre che il raggiungimento del massimo benessere possibile per ciascun utente e il coinvolgimento dei familiari, ove possibile. Questi obiettivi si traducono in impegni concreti attraverso la creazione di un ambiente motivante e ricco di stimoli e attraverso la realizzazione di interventi educativi appositamente studiati che si propongono di:

- attivare percorsi formativi e socializzanti con progetti speciali di inclusione e integrazione sociale, ponendosi come risposta ai bisogni sociali, affettivi, cognitivi e culturali di ciascun utente;
- accompagnare le persone assistite nel proprio "percorso di vita" operando una presa in carico globale della persona, attenta alla collaborazione e al raccordo tra tutte le figure che operano per il benessere dell'utente;
- **"intervenire nel e con il territorio"** con lo scopo di utilizzare tutte le risorse disponibili per attivare una partecipazione attiva degli ospiti ad iniziative, feste ed eventi che il territorio offre e aiutare il contesto a modificare le proprie dinamiche di esclusione/inclusione.

Il team di esperti del Centro è pronto ad incontrare le esigenze di ciascuno per condurre ogni utente passo passo verso la VISION che le Cooperative Pinocchio e La Vela hanno per il proprio Centro Polivalente: **"Dare serenità, vitalità e gioia di vivere a ciascun ospite"**.

IL SERVIZIO.

Il Centro si colloca nella rete dei servizi sociali territoriali, caratterizzandosi per l'offerta di una pluralità di attività ed interventi, diversificati in base alle esigenze dei minori e delle loro famiglie, e assicura l'apertura sulla base delle prestazioni e attività erogate. Il centro è aperto tutti i giorni feriali dal lunedì al sabato, dalle 13.30 alle 19.30.

LE ATTIVITA'.

Il Centro pianifica le attività di seguito individuate, in base alle esigenze degli utenti:

- attività educative indirizzate all'autonomia;
- attività di socializzazione e animazione;
- attività espressive, psico-motorie e ludiche;
- attività culturali e di formazione;
- attività di laboratorio ludico-espressivo e artistico;
- organizzazione di vacanze invernali ed estive;
- attività sportive quali corso di nuoto, danza e calcio;
- servizio trasporto.

PRINCIPI GUIDA.

Per migliorare la qualità della vita e consentire una condizione di maggior benessere possibile per i propri ospiti, il Centro avvia la sua opera traendo ispirazione da alcuni principi- guida di fondamentale importanza:

- 1) Centralità della persona umana: la persona umana è unica ed irripetibile, pertanto è garantito il rispetto delle differenze individuali e la predisposizione di progetti individualizzati che tengono conto delle necessità di ogni singolo cittadino/utente.
- 2) Eguaglianza: l'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione; le regole stabilite per l'erogazione del servizio sono uguali per tutti i fruitori, a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche.
- 3) Imparzialità: il Coordinatore del Centro si assume l'obbligo di indirizzare i propri comportamenti e quelli del personale impiegato al divieto di qualsiasi forma di favoritismo nei confronti di alcuni soggetti e all'applicazione di criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- 4) Partecipazione: il Centro garantisce e promuove la partecipazione degli utenti ai processi di miglioramento della qualità dei servizi, accogliendo in modo positivo

12

suggerimenti, richieste, reclami e organizzando momenti di riflessione e approfondimento.

5) Continuità: l'erogazione del servizio è continua e regolare tale da arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

6) Efficacia ed efficienza: il Centro si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del Servizio valutando e confrontando attentamente risorse impiegate, risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti per poi adottare le soluzioni più idonee al raggiungimento di tale scopo.

7) Riservatezza: il Centro Sociale Polivalente conformemente a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali, adotta un complesso di accorgimenti tecnici, informatici, organizzativi, logistici e procedurali di sicurezza della privacy.

ÈQUIPE.

L'articolazione organizzativa dell'attività del Centro è ispirata al lavoro di gruppo e pertanto presso il Centro si opera attraverso il principio della condivisione progettuale, del monitoraggio e della verifica dei risultati. Essa assicura la globalità dell'intervento educativo personalizzato e la coerenza con il progetto generale.

La nostra equipe psico-socio-educativa è costituita da un coordinatore della Struttura, da Educatori, da animatori sociali e da animatori esperti in materie tecnico scientifiche (ingegneri, ragionieri, etc.) per supportare gli utenti nello svolgimento dei compiti scolastici e durante laboratori specifici. Inoltre, in presenza di esigenze specifiche, include i terapisti della riabilitazione.

Il **Coordinatore** ha la responsabilità della organizzazione interna della Struttura, della gestione del personale dell'equipe, della programmazione annuale elaborata d'intesa con gli educatori, del monitoraggio e verifica degli interventi educativi e della loro coerenza. Inoltre, ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, compiti di produzione di documentazione e/o comunicazioni e di raccordo e integrazione con i Servizi Sociali territoriali.

Gli **Educatori** hanno la responsabilità educativa attraverso:

- la rilevazione delle abilità-potenzialità dei singoli ospiti;
 - la definizione concordata e l'attivazione degli interventi educativi;
 - la gestione delle attività di laboratorio, di gruppo e/o individuali;
 - il supporto alla comunicazione attraverso canali adeguati all'utente;
 - la ricerca di condizioni migliorative e qualitative della fruizione del Centro e degli strumenti e/o attrezzature da utilizzare durante i laboratori e le attività. Gli **animatori sociali e gli animatori esperti in materie scientifiche** hanno il compito di stimolare le capacità di socializzazione, incoraggiare le occasioni di incontro e integrazione sociale, riscontrare il livello di partecipazione, condurre le attività di animazione, proporre le attività ricreative (*feste, giochi di gruppo, escursioni...*)
- I **Terapisti della Riabilitazione** hanno il compito di fornire prestazioni di tipo riabilitativo e vengono inseriti nell'equipe in presenza di esigenze specifiche ed esclusivamente a seguito di accordi con l'Ente inviante e/o con la famiglia.

PRESTAZIONI.

I principi su cui si basa il Centro Polivalente sono coerenti con quelli previsti dalle leggi vigenti. Il Centro è una struttura di prevenzione aperta a tutti i minori (residenti nel Territorio e Comuni limitrofi) che, attraverso la realizzazione di un programma di attività e servizi socio-educativi, culturali, ricreativi e sportivi, mira in particolare al recupero dei minori con problemi di socializzazione e/o esposti al rischio di emarginazione e/o di devianza. Inoltre, il centro offre sostegno e supporto alle famiglie e opera in stretto collegamento con i Servizi Sociali dei Comuni e con le Istituzioni Scolastiche.

Il Centro Aperto Polivalente per minori il gatto e la volpe opera in stretta collaborazione con le realtà culturali, formative e di socializzazione del territorio, utilizzando modalità operative basate sull'integrazione sociale, al fine di prevenire e recuperare forme di disagio e di devianza minorile attraverso un percorso educativo, di sostegno e di orientamento orientato alle seguenti finalità: - potenziare e rafforzare la relazione con gli adulti basata sul rispetto reciproco, l'ascolto, il dialogo, la critica costruttiva per favorire l'effettivo "senso di appartenenza" al contesto;

- rafforzare il processo esperienziale di crescita;
- sostenere la capacità creativa e progettuale;
- promuovere l'effettiva partecipazione e protagonismo dei ragazzi nella consapevolezza che la pratica "Aggregativa/educativa" può rappresentare un canale comunicativo;
- rafforzare le capacità relazionali tra coetanei e percorsi di integrazione tra ragazzi con problematicità;
- prevenire la dispersione scolastica e forme di disagio adolescenziale;
- promuovere la collaborazione tra tutte le realtà educative del territorio per realizzare una politica sociale locale di partecipazione che preveda il coinvolgimento diretto degli stessi adolescenti;
- aumentare la consapevolezza nella partecipazione alle iniziative e alle attività di socializzazione;
- sostenere l'apprendimento scolastico promuovendo le capacità dei minori e favorendo il lavoro di gruppo.



TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI – PROGRAMMA EDUCATIVO.

Il Centro è organizzato in spazi differenziati per rispondere ai bisogni dei diversi utenti, ai loro ritmi di vita, alla necessità di riferimenti fisici stabili, all'esigenza di diversificazione individuale e di gruppo.

Attenzione privilegiata è dedicata all'inserimento del minore nel contesto comunitario e in quello territoriale; si prevede quindi, dopo la fase d'accoglienza, la predisposizione di una programmazione individualizzata progettata ad hoc dall'equipe d'intesa con gli altri Enti competenti. Nello svolgimento della propria attività, l'educatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del minore. La struttura si colloca nella rete dei servizi sociali territoriali, caratterizzandosi per l'offerta di una pluralità di attività ed interventi che prevedono lo svolgimento di funzioni quali:

- Segretariato sociale;
- Supporto educativo nelle attività scolastiche ed extrascolastiche;
- Ascolto e orientamento dei minori;
- Sostegno ed accompagnamento alla crescita individuale;
- Servizio di sostegno alla genitorialità;
- Organizzazione di attività laboratoriali ricreative, culturali e sportive;
- Organizzazione del servizio di trasporto.

Gli ospiti partecipano alla determinazione del programma e del calendario delle attività del centro. Le attività del Centro possono anche realizzarsi con la collaborazione di interventi programmati, raccordati con gli altri servizi e le strutture educative, sociali e culturali e ricreative esistenti sul territorio.

Tipologia e programmazione delle attività.

Le attività previste dal progetto del Centro Aperto Polivalente sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi individuati nel progetto educativo e possono essere relative alle seguenti aree:

- minore in relazione a sé stesso: condivisione e attuazione del progetto educativo, colloqui motivazionali, educativi e di orientamento;
- minore in relazione al gruppo: attività di socializzazione e di integrazione attraverso percorsi ludici, ricreativi, laboratori artistico – espressivi, manuali e sportivi;

- minore in relazione alla scuola: sostegno didattico in collaborazione con le scuole, attività di potenziamento e recupero attraverso l'uso di strumenti diversi (computer, materiali didattici, laboratori tematici, gruppi di studio etc); orientamento scolastico e formativo;
- minore in relazione alla famiglia: colloqui con le famiglie al fine di migliorare il rapporto con il minore e rendere i genitori più partecipi alla vita del figlio (feste o incontri per la condivisione di esperienze comuni); incontri di sostegno al fine di supportare il nucleo in particolari periodi di fragilità - dovuti a difficoltà transitorie e temporanee – sia sul piano educativo che di gestione del minore nell'organizzazione della vita quotidiana. Tale intervento viene svolto in stretta sinergia con i servizi territoriali;
- minore in relazione al contesto sociale: organizzazione e partecipazione a feste o eventi di cui il Centro può essere promotore o collaboratore; organizzazione di gite aventi fine ludico o di conoscenza del territorio, soggiorni residenziali, colonie estive, inserimenti in attività sportive o ricreative nelle strutture del territorio.

La programmazione delle attività scaturisce dalla rilevazione dei bisogni dell'utenza in relazione alle finalità del servizio stesso.

La presente Carta dei Servizi sarà verificata ogni anno e sarà aggiornata costantemente per adeguare il funzionamento del Servizio. Questo documento vuole perseguire i seguenti obiettivi ed in particolare:

-Fornire ai cittadini informazioni sui servizi erogati dal Centro Aperto Polivalente per Minori Il gatto e la volpe,

-Garantire che l'attività sia improntata ad alcuni principi fondamentali quali: eguaglianza e imparzialità nel trattamento dei cittadini, informazione e partecipazione dei cittadini, riconoscimento del diritto dell'utente alla libera scelta, continuità nell'erogazione dei servizi, efficienza, efficacia ed economicità,

-Definire gli standard di qualità a cui il Centro Aperto Polivalente per minori Il gatto e la volpe fa riferimento.

Caratteristiche organizzative e strutturali.

La struttura è dotata di ambienti e spazi idonei, rispondenti alle norme d'igiene e sicurezza e alle attività previste. Nella struttura sono presenti i servizi igienici, di cui due attrezzati per la non autosufficienza, e due servizi igienici, uno per i minori e uno per il personale, tre sale per lo svolgimento delle attività e un ufficio.

Coinvolgimento e sostegno delle famiglie.

Perché la famiglia possa essere riscoperta come luogo di educazione e di socializzazione primaria, il Centro Polivalente cerca di integrarla nel processo educativo dei propri figli, coinvolgendola nella programmazione stessa dei percorsi formativi e nelle verifiche periodiche. Inoltre, per facilitare l'inserimento del nucleo familiare nella Comunità Sociale e nella vita del Centro, la Cooperativa offre annualmente alla famiglia la possibilità di partecipare ai Progetti di formazione culturali ed educativi. Sono promossi incontri periodici a sostegno delle famiglie in situazioni di grave. Le attività formative e laboratoriali sono svolte in gruppi di max di 10 persone o di max 5 se è presente un minore disabile.

Il Centro si avvale anche della collaborazione di volontari e/o tirocinanti capaci di supportare gli operatori nella realizzazione delle varie attività previste.

Il Personale.

Il personale è costituito dall'équipe psico-socio-pedagogica, ossia dal coordinatore, dagli educatori e dagli animatori.

Per la gestione della struttura e la organizzazione delle prestazioni da erogare, è individuato un coordinatore della struttura tra le figure professionali dell'area sociopsico-pedagogica, impiegate nella stessa, salvo quanto disposto all'art. 46 del Reg. Reg. n. 4/07.

Le funzioni del coordinatore sono: definire le ammissioni e le dimissioni dei minori, condividere e monitorare il progetto educativo, verificare gli obiettivi del progetto.

L'équipe operativa deve programmare, gestire e verificare le risorse, le attività e le relazioni inerenti al Centro Polivalente.

Le figure professionali sono funzionali alla realizzazione delle attività, quali educatori, educatori professionali, animatori sociali, animatori con formazione scientifica per garantire una buona qualità del servizio di sostegno scolastico e altre figure qualificate.

Il personale ausiliario garantisce la presenza nelle ore di apertura del centro.

Attività di Tirocinio e Servizio Civile.

Il Centro prevede: collaborazione con associazioni di volontariato, collaborazione con le Scuole professionali per i servizi sociali per realizzare percorsi di stage, convenzioni con le Università, Enti di Ricerca, Enti e istituzioni varie, servizio civile.

Orari e periodi di Apertura

Il centro polivalente è aperto dal lunedì al sabato.

Durante il periodo estivo il centro è aperto dalle ore 8,00 alle ore 14,00.

Nel periodo scolastico dalle 13.30 alle 19.30.

Il Centro Aperto Polivalente per Minori è aperto tutto l'anno e resta chiuso tutte le domeniche e i giorni festivi.

Giornata Tipo

Ore 13.30 Prelevamento dei minori

Ore 14.30-15.00 Composizione dei gruppi di lavoro

Ore 15.00- 17.30 Attività di sostegno scolastico ed extrascolastico con merenda alle ore 16.00

Ore 17.30-18.45 Attività ludico-ricreative, attività laboratoriali ricreative, sportive, culturali

Ore 18.45-19.30 Accompagnamento minori presso le loro abitazioni.

Durante il periodo estivo e durante la sospensione delle attività scolastiche in occasione delle vacanze natalizie e pasquali, la giornata si articola secondo le seguenti modalità:

Ore 8.00: Accoglienza Minori e Composizione dei gruppi

Ore 8.30 – 11.00 Attività ludico-ricreative, attività laboratoriali ricreative, sportive, culturali

Ore 11.00-11.30 Merenda

Ore 11.30- 14.00 Attività grafico-pittoriche, psicomotricità, escursioni, giochi didattici.

L'iter burocratico da seguire:

- Richiesta di accoglimento da parte della famiglia al Coordinatore o all'Assistente Sociale del Comune di residenza;
- Colloquio motivazionale informativo e conoscitivo con il Coordinatore e/ o con l'Assistente Sociale del Comune di residenza con ogni documentazione che lo stesso Comune riterrà necessaria;
- Invio della disponibilità di accoglienza al Centro Polivalente.

Requisiti per l'ammissione

Nel caso di minore affidato da parte del Servizio Sociale Comunale, ai fini della valutazione per l'inserimento verrà tenuto conto di situazioni oggettive di disagio valutate dal suddetto Servizio, che complessivamente contribuiscono a definire il quadro del bisogno dei richiedenti il servizio. L'ammissione del minore è disposta dal Responsabile dei Servizi Sociali del Comune di residenza del minore, che è tenuto ad informare preventivamente il Coordinatore dell'Ufficio di Piano. La dimissione del minore è disposta dall'ente affidante: di norma è attuata d'intesa tra il servizio sociale dell'Ente affidante, la struttura educativa, e se necessario l'Autorità giudiziaria, sempre dopo aver consultato il minore interessato e la sua famiglia.

N.B. Non è permesso l'accesso alla struttura di estranei, cioè di persone al di fuori della cerchia parentale prossima del minore, se non preventivamente autorizzate.

TARIFFA APPLICATA E COMPARTECIPAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI.

La tabella che segue riporta le tariffe di frequentazione del Centro Polivalente dal lunedì al sabato. È possibile la **partecipazione a singoli laboratori** i cui costi saranno resi noti di volta in volta e varieranno in base al tipo di laboratorio, alla durata, all'eventuale presenza di personale specializzato.

SERVIZIO ORARIO COSTO

MENSILE Per permanenza di 6 ore giornaliere

euro 390

Dal lunedì al sabato

la sospensione del servizio non dipendente dalla volontà del gestore non esonera il pagamento della retta mensile.

EMERGENZA COVID-19: l'eventuale diminuzione del rapporto utenti/educatore e alla rimodulazione degli spazi dovuta alla necessità di prevedere un distanziamento fisico per contenere la possibilità di contagio da coronavirus, comporterà una revisione della retta mensile proporzionata alla copertura dei costi di gestione.

Il grado di compartecipazione alla spesa da parte degli utenti che frequentano il Centro Aperto Polivalente per Minori "Il Gatto e la Volpe" è legato alla provenienza della richiesta di inserimento:

- per le richieste private, provenienti dagli stessi utenti e/o dalle loro famiglie, la spesa è a totale carico degli stessi;
- per le richieste provenienti dal Comune, ASL, o altri Enti, la compartecipazione alla spesa dipende dal regolamento di accesso previsto dagli stessi.
-

Il Centro Aperto Polivalente "Il Gatto e la Volpe" garantisce, ai minori che fruiscono dei servizi, la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce **l'accesso alle informazioni** sulla gestione del Servizio, secondo le norme in vigore in materia di informazioni agli utenti.

Gli strumenti informativi utilizzati sono:

- sportello informativo presso la sede del Centro;
- accesso telefonico;
- pubblicazioni specifiche e supporti multimediali;  carta dei Servizi.

MODALITÀ DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI

La Struttura si impegna a monitorare periodicamente la qualità erogata dei Servizi e a rilevarne la soddisfazione e il grado di qualità percepita dai cittadini fruitori dei servizi.

Il sistema di monitoraggio è attuato attraverso **questionari, riunioni periodiche, coinvolgimento di familiari e utenti**; attraverso **indagini annuali** viene rilevato principalmente il grado d'ascolto, di cortesia, di comprensione dei bisogni, di fiducia nel Servizio e negli Operatori.

Le cooperative "Pinocchio" e "La Vela" si impegnano ad accogliere con interesse qualsiasi suggerimento o proposta voglia pervenire dagli utenti, familiari, associazioni, organizzazioni sindacali, ecc. Tutti i dati raccolti sono considerati molto utili al miglioramento della qualità dei servizi.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo. Il Coordinatore della Struttura provvede costantemente a rilevare la conformità delle prestazioni rispetto al protocollo operativo specifico, eseguendo regolari controlli sul lavoro di tutti gli operatori impegnati e regolari riunioni di coordinamento.

Il Coordinatore documenta l'andamento delle attività affidate e le eventuali proposte migliorative del Servizio con rapporti dettagliati che, periodicamente, vengono sottoposti al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

CONTRATTI.

Le cooperative "Pinocchio" e "La Vela" applicano nei confronti del proprio personale tutte le norme di legge e il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (C.C.N.L.) delle Cooperative Sociali in vigore.

I dipendenti, soci e non soci, sono coperti dalle assicurazioni obbligatorie contrattuali, inoltre, gli utenti, i lavoratori e i volontari, sono coperti da polizza assicurativa di copertura rischi.

Il personale impiegato è in regola con gli adempimenti legislativi previsti dal D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni, in materia di Sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Centro Aperto Polivalente si avvale dell'utilizzo di un **Regolamento Interno** che viene applicato sia nei confronti degli utenti che degli operatori. Lo stesso è affisso all'interno della Centro per essere visionato da tutti.

STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

I principi che qualificano il lavoro di ciascun responsabile della cooperativa e del personale impiegato nel Centro, sono:

- il **dialogo**, il **confronto** e la **collaborazione** con gli attori sociali presenti sul territorio, in particolare con gli enti invianti, i Servizi Sociali e gli Enti Locali;
- la capacità di reperire e coinvolgere **risorse umane e professionali sul territorio**;
- il forte **impegno dei soci e dei collaboratori** che hanno consentito una implementazione delle competenze e dell'esperienza finalizzate al raggiungimento degli obiettivi;
- la promozione e il sostegno di scelte programmatiche sensibili ai **fenomeni sociali**;
- **l'analisi dei bisogni** e la **progettazione di interventi** tesi all'accrescimento della qualità della vita;
- l'attivazione e il coinvolgimento dei diversi **oggetti istituzionali** e non, che possono concorrere alla risoluzione dei problemi e alla promozione del benessere sociale, valorizzando le reti di relazione;
- il **lavoro di gruppo** orientato al raggiungimento degli scopi e basato sulla valorizzazione delle competenze;
- la **formazione del personale** per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo/formativo dell'équipe

Come per tutti gli altri servizi erogati, le cooperative "Pinocchio" e "La Vela", attraverso il presente documento, si impegnano a **garantire standard di qualità, generali e specifici**, nella gestione del Centro Aperto Polivalente per Minori. I fruitori

del servizio e gli Enti inviati possono così valutare e osservare il lavoro svolto dall'equipe e da tutto il personale che interviene nell'organizzazione.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO.

Il Centro Aperto Polivalente per Minori "Il gatto e la volpe" è impegnato a stimolare un'attiva cooperazione con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore.

La sinergia con Associazioni, Gruppi di Volontariato, Scuole e altre Organizzazioni sociali esistenti sul territorio ha lo scopo di creare una "Rete di risorse" per l'aiuto e il sostegno all'utente.

REGOLAMENTO INTERNO

Art. 1

Finalità del Centro Aperto Polivalente per Minori Il gatto e la volpe.

Il Centro Aperto Polivalente per Minori è un servizio a carattere diurno finalizzato ad offrire appoggio nella vita quotidiana, favorendo lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale degli utenti ed integrando ove possibile la sua famiglia. Offre possibilità di socializzazione e integrazione sia tra gli utenti che con la società.

Art. 2

Destinatari degli interventi del Centro Aperto Polivalente per Minori.

Il Centro Aperto Polivalente per Minori "Il gatto e la volpe" si presenta come una struttura volta all'erogazione di un servizio aperto alla partecipazione diurna di minori di età compresa tra i 5 e i 18 anni.

Art.3

Prestazioni erogate presso il Centro Aperto Polivalente per Minori.

Le attività sono svolte in gruppo e sono finalizzate a rafforzare le potenzialità individuali, far superare le difficoltà, supportare la famiglia nelle proprie funzioni e favorire l'integrazione sociale degli utenti. Viene curato e mantenuto il collegamento con i Servizi e le risorse territoriali.

Art. 4

Gestione del Centro Aperto Polivalente per Minori.

Le figure professionali funzionali alla realizzazione delle attività sono educatori, educatori professionali, psicologi, assistenti sociali, animatori e altre figure qualificate.

Il personale ausiliario garantirà la propria presenza giornaliera nella struttura. Per la gestione della struttura e l'organizzazione delle prestazioni da erogare è individuato un coordinatore della struttura tra le figure professionali dell'area socio-psico-pedagogica, impiegate nella stessa.

Art.5

Compartecipazione alla spesa da parte della famiglia per l'accesso.

La misura del concorso alla spesa per l'accesso nel Centro Polivalente è calcolata in relazione a quanto previsto dalla normativa vigente, e stabilita con provvedimento del Responsabile della struttura organizzativa.

Art. 6

Regole di comportamento.

Le interazioni all'interno del Centro Polivalente devono inderogabilmente conformarsi a quei principi che usualmente caratterizzano una civile convivenza, evitando danneggiamenti ai beni ed alle attrezzature disponibili, ma soprattutto astenendosi dall'esibire comportamenti, atteggiamenti, manifestazioni o altro che possono offendere o violare la dignità umana di chiunque sia presente nella struttura.

Potrà essere prevista la sospensione della frequenza per coloro che metteranno in atto comportamenti contrari ai principi suddetti. Nel caso in cui uno o più soggetti, per incuria o per dolo, dovessero arrecare danni alla struttura o alle attrezzature presenti, il Comprensorio potrà rivalersi, richiedendone il ripristino o il rimborso dei costi relativi.

Art. 7

Ampliamento delle prestazioni.

Nell'ottica della promozione sociale il Centro Polivalente può ampliare le proprie prestazioni, progettando nuove azioni rivolte alla popolazione, offrendo consulenza, supporto e formulando iniziative e progetti, anche in collaborazione con gli Istituti Comprensivi, con altri Enti/Servizi/Soggetti pubblici e privati del territorio che orientano la propria azione ad un maggior benessere dei minori e ad una più ampia partecipazione alla vita comunitaria locale.

Art. 8

Accettazione del Regolamento.

Copia del presente Regolamento è esposta in luogo ben visibile presso il Centro per la consultazione da parte degli stessi utenti, dei loro familiari, del personale e di chiunque ne abbia interesse.

Una copia del Regolamento verrà inoltre consegnata agli utenti del Centro chiedendone la sottoscrizione per presa visione ed accettazione.

PROGETTO PEDAGOGICO ED EDUCATIVO

PROGETTO PEDAGOGICO ED EDUCATIVO INDIVIDUALE

	<p>A.T.I. "La Vela" Società Cooperativa "Pinocchio" Società Cooperativa Centro Polivalente minori art. 104 "Il Gatto e la Volpe" Centro Polivalente disabili art. 105 "Il Mondo di Nemo"</p>	
---	---	---

Centro Aperto Polivalente Per minori

Legge Regionale 19/2006
Articolo 104 Regolamento Regionale

N. 4 del 18 Genn. 2007- REGIONE
PUGLIA

27

La Vela Società Cooperativa
Via Venezia n. 230/232 – 74121 Taranto - Tel./Fax.: 099/2311046
P.I. 02375300734
e-mail: lavelasoc.ccop@libero.it pec: lavelasoc.coop@pec.it

Pinocchio Società Cooperativa
Via Piave n. 10 – 74012 Crispiano (TA) – Tel/Fax 099/9463321
P.I. 02200510739
e-mail: asilonidopinocchio@libero.it pec: pinocchiocooparl@arubapec.it



PROGETTO PEDAGOGICO ED EDUCATIVO INDIVIDUALE

CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI

“IL GATTO E LA VOLPE”

L' A.T.I. LA VELA-PINOCCHIO svolge la propria attività in campo educativo, ludico e formativo per gli Enti Pubblici e per i privati cittadini.

Gli obiettivi principali dell'A.T.I. sono la promozione e lo sviluppo della qualità della vita di ogni singolo individuo che usufruisce dei servizi. La nostra vision si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono:

la mutualità;

la solidarietà;

la democraticità;

l'impegno;

l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli;

lo spirito comunitario;

il legame con il territorio;

un equilibrato rapporto le istituzioni pubbliche.

L' A.T.I. realizza i propri scopi sociali attraverso la partecipazione organizzata e democratica dei soci lavoratori e dei dipendenti e mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità, dei volontari, dei fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo l'autogestione responsabile dell'impresa.

L'A.T.I. LA VELA-PINOCCHIO è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha anche per scopo quello di

ottenere continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci e i lavoratori.

IL GATTO E LA VOLPE rappresenta un luogo di condivisione, di scambio e di confronto che si pone al servizio della Comunità locale nella ricerca e nella realizzazione di soluzioni concrete ai bisogni fondamentali delle persone.

L' A.T.I. opera per affermare i principi di solidarietà e di rispetto delle differenze, per favorire l'inclusione, promuovere la cittadinanza attiva e l'etica della responsabilità.

Attraverso il lavoro di educatori, psicologi e operatori specializzati cerca di contribuire allo sviluppo di processi di promozione sociale e culturale.

Il Centro Aperto Polivalente per minori è una struttura diurna a carattere comunitario, che accoglie minori con l'obiettivo di promuovere la loro serena crescita psicofisica e la loro realizzazione. Il Polivalente ha come finalità primaria quella di accogliere il minore, impostando uno specifico lavoro affinché possa sentirsi accettato, ascoltato e compreso.

Il polivalente è da considerarsi un ambiente di vita temporaneo, caratterizzato da un clima che permetta di:

- Stimolare una maturazione psicologica adeguata del minore per supportare un autonomo inserimento nel mondo della scuola, nel lavoro e nel tessuto sociale;
- Curare l'integrazione con l'ambiente sociale circostante,
- Creare esperienze pratiche che permettano al minore di sperimentarsi ed accrescere le proprie competenze,
- Favorire lo sviluppo delle abilità sociali e comunicative.

DESTINATARI

Il Centro Aperto Polivalente per Minori si rivolge a minori di età compresa tra i 5 e i 18 anni, residenti sul territorio regionale e in via prioritaria ai minori appartenenti a nuclei familiari che presentano problematiche di tipo socio-economico-educative o comunque esposti a situazioni di rischio.

I principali scopi perseguiti dunque sono:

- favorire il recupero e il reinserimento sociale di minori in difficoltà che vivono in situazioni di disagio sociale e/o psicologico,
- dare risposte educative alle varie forme di disagio adolescenziale e giovanile,
- favorire la partecipazione alla vita del territorio promuovendo forme di cittadinanza attiva e responsabile.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO E AMMISSIONE

Per accedere al servizio è necessario rivolgersi direttamente al Coordinatore della struttura compilando il modulo predisposto o al Servizio Sociale territoriale di appartenenza, il quale verificherà la presenza dei requisiti per procedere all'invio da parte dell'Ente. La presa in carico può avvenire anche a seguito di segnalazioni da parte di altre istituzioni presenti sul territorio.

DIMISSIONI

Le dimissioni dell'utente dovranno essere rispettose dei tempi dello stesso e dovranno essere preparate adeguatamente.

La richiesta potrà pervenire da parte del minore, da parte del Servizio Sociale inviante nel momento in cui lo ritenesse opportuno o da parte della struttura stessa.

In quest'ultimo caso, la dimissione è proposta dall'educatore di riferimento e/o dal responsabile della struttura. La decisione viene presa collegialmente in sede

30

di equipe educativa e può nascere da due situazioni reali: la cessazione delle condizioni che ne hanno determinato l'inserimento o il raggiungimento degli obiettivi prefissati; oppure gravi e comprovati motivi in cui la presenza del minore rechi danno agli altri ospiti della struttura o la struttura stessa non sia più in grado di offrire servizi compatibili alla situazione richiesta.

MODELLO DI INTERVENTO

Il modello di intervento relazionale osservato dall'équipe è centrato sulla persona, sui bisogni, sulle esigenze, sui diritti, e sul rispetto dell'individualità dell'altro. Attraverso un lavoro di rete e un'accurata progettazione e valutazione del progetto educativo, diventa possibile effettuare interventi flessibili ed organizzarsi in modo elastico per poter rispondere ai cambiamenti evolutivi di ogni minore. La relazione costituisce il nucleo fondante dell'intervento, il luogo "dell'accettazione dell'altro per quello che l'altro è", della comprensione, della costruzione di legami saldi e rassicuranti e lo strumento che il minore può utilizzare nel cambiamento, poiché ha un costante accesso ad un contesto relazionale che si assume il rischio di costituirsi base sicura.

IL PROGETTO

Tutti gli adolescenti nella loro esperienza devono confrontarsi con il superamento di alcuni compiti di sviluppo legati alla pubertà ed ai cambiamenti che essa comporta.

Nell'affrontare queste difficoltà l'adolescente ricerca il gruppo dei coetanei per determinare la propria crescita, la costruzione del sé, il superamento dei compiti di sviluppo e il senso di appartenenza ad un contesto. Tuttavia, l'aggregazione naturale di adolescenti unita a condizioni di difficoltà (appartenenza a famiglie multiproblematiche, non conclusione del percorso scolastico, mancanza di lavoro ecc...), può diventare anche occasione di rischio e di connotazione negativa (costituzione di banda, bullismo ma anche solamente di disordine sociale sostenuto da modelli culturali "devianti" e "sbagliati" che esercitano influenze negative) se non viene sostenuta da una forte capacità di ascolto attivo e di intenzionalità educativa da parte degli adulti che consenta e faciliti gli incontri, favorisca un dialogo continuativo, apra verso nuove proposte pedagogiche.

Un'azione di prevenzione complessa deve muoversi in modo articolato, puntando non tanto a sopprimere il problema del disagio adolescenziale, quanto a costruire un contesto in cui il disagio diventa punto di partenza per la costruzione di un progetto educativo condiviso, mirato al sostegno dell'adolescente per far sì che possano emergere tutte quelle potenzialità che gli sono proprie, che gli appartengono e di cui egli è e deve essere primo e ultimo consapevole amministratore.

Finalità del servizio

La finalità del Centro Polivalente per Minori IL GATTO E LA VOLPE è quella di accogliere e aggregare bambini, preadolescenti, adolescenti e giovani in uno spazio educativo che promuova processi di crescita, di scambio, di relazione, di partecipazione ed integrazione nei confronti dei minori e delle famiglie, attuando strategie socializzanti capaci di sviluppare un senso positivo di appartenenza alla comunità. Il progetto mira inoltre alla promozione di processi di prevenzione delle varie forme di disagio scolastico, familiare e sociale, senza volersi caratterizzare come contenitore del disagio giovanile e/ o adolescenziale.

Si colloca invece come spazio aperto, luogo dove è possibile per il minore e il giovane inserirsi in un contesto che offre molteplici forme di relazione, con persone e ambienti diversi da quello di origine, che offrono la possibilità di confrontarsi con valori e stili di vita differenti dal proprio in modo da farsi stimolare positivamente nella costruzione della propria identità e del proprio progetto di vita. Per quanto riguarda in modo specifico l'aspetto dell'interculturalità, gli ospiti del centro, di diverse provenienze culturali e etniche sperimentano in questo modo la scoperta e la valorizzazione della diversità. Nell'accogliere l'altro non si vogliono omologare le conoscenze, i modi di fare, le tradizioni culturali altrui poiché l'integrazione vera tra persone di culture diverse non è l'annientamento dei valori portati dalle minoranze, ma la capacità di mettersi in gioco e scoprirne il punti comuni per valorizzarli e quelli divergenti per capirne la motivazione e la logica interna.

L' A.T.I. LA VELA - PINOCCHIO definisce le sue attività in chiave preventiva, coinvolgendo non solo i minori in qualità di destinatari, ma individuando nella famiglia e nei sottosistemi del minore risorse da attivare, supportare e potenziare.

Tale potenzialità si intende raggiungere attraverso il perseguimento dei seguenti obiettivi generali.

Obiettivi generali:

- Favorire occasioni di incontro, dialogo e confronto fra minori e giovani adulti, nonché riscoperta di sé e delle proprie potenzialità personali al fine di favorire la crescita di una personalità capace di relazionarsi in modo appropriato con gli altri, di esprimere i propri sentimenti, di essere responsabile e sensibile nei confronti delle persone e dell'ambiente in cui vive, di sviluppare un proprio progetto di vita;
- Intervenire nelle situazioni problematiche attivando la presa in carico dei minori in difficoltà e con disagi vari (culturali, sociali, psicologici, psichici e fisici) con l'elaborazione di piani di intervento;
- Prevenire fenomeni di dispersione scolastica, frequenza irregolare, abbandoni e favorire opportunità di inserimento in percorsi di tipo formativo e lavorativo, e promuovere la capacità di auto orientamento;
- Favorire l'accoglienza dei minori disabili, offrendo loro pari opportunità di integrazione sociale, prevenendo atteggiamenti di emarginazione e stigmatizzazione;
- Favorire la partecipazione attiva dei minori alla vita del centro promuovendo la loro capacità di co-progettazione e co-valutazione dei processi di operatività proponendo modelli alternativi a quelli tipici del loro ambiente;
- Attivare azioni di coinvolgimento e protagonismo attivo delle famiglie alla vita del centro, in particolare alle attività socio educative e socio ricreative, in modo da dare fiducia, riconoscimento, sostegno, vicinanza ed aiuto ai genitori,

contribuendo a sviluppare ed ampliare le relazioni fra persone che vivono situazioni simili.

Obiettivi specifici

Attraverso il lavoro di rete formale (Servizi Sociali, Sanitari e Scolastici) e informale (Servizi Territoriali Sportivi/Culturali, Volontariato) e l'attuazione di un progetto educativo variegato, il Centro Polivalente si occupa di:

- offrire uno spazio di accoglienza e un ambiente sereno nel quale sia possibile esprimere le proprie esigenze e i propri bisogni educativi,
- facilitare e rendere più fluide le relazioni fra il minore e la famiglia attraverso percorsi di genitorialità efficace rivolti ai genitori,
- aiutare il minore nell'assolvimento del proprio obbligo scolastico, attraverso il lavoro di rete con i Servizi Scolastici e l'individuazione dell'iter formativo più adatto per ciascuno,
- favorire lo sviluppo delle capacità relazionali del minore, attraverso la relazione diretta con l'educatore e quella mediata con i coetanei,
- stimolare il minore all'accrescimento della propria autonomia personale,
- responsabilizzare il minore studiando, a seconda delle sue inclinazioni e potenzialità, metodi di compartecipazione alla vita sociale,
- stimolare il minore a un uso attivo e proficuo del tempo libero, proponendo attività ludiche, culturali e sportive appropriate e ricercando nel territorio eventuali risorse per incentivare la sua socializzazione,
- favorire lo sviluppo delle capacità e delle potenzialità del minore.

Metodologie e strumenti

La costruzione di una relazione educativa equilibrata, in cui il minore possa sentirsi accettato e compreso dagli adulti di riferimento, ma anche contenuto nelle sue ansie e sofferenze, passa attraverso tutti gli aspetti della vita quotidiana. L'équipe educativa si muove in particolare nei seguenti ambiti:

- il gioco
- le attività manuali
- il dialogo e l'ascolto
- il rispetto dei ritmi della giornata e delle regole
- il “contenimento fisico” e verbale
- il confronto e l'accettazione dell'altro
- il supporto scolastico
- la responsabilizzazione
- la costruzione di rapporti con figure adulte di riferimento positive

Attraverso il gioco si aiuta il minore ad avere fiducia nelle proprie capacità stimolandolo a raggiungere delle mete e dei risultati e lo si incoraggia, di fronte al fallimento, a gestire le frustrazioni. Attraverso il dialogo lo si stimola ad impegnarsi in attività che non sono a lui consone per un suo sviluppo armonico, si aiutano i ragazzi a scaricare le tensioni attraverso attività di movimento e si costruiscono delle situazioni attraverso le quali sperimentare la gratificazione e il cambiamento.

Con le attività manuali si educa il minore a essere persistente e a concentrarsi su specifiche attività, si enfatizza la gioia della realizzazione di un prodotto, si aiuta il ragazzo ad avere una buona coordinazione pensiero-azione, lo si responsabilizza attraverso dei piccoli compiti. Il dialogo e ascolto si attuano attraverso

l'incoraggiamento, la valorizzazione, l'ascolto empatico, i rimandi e i feedback rispetto al percorso che sta facendo in struttura.

Per quanto riguarda il rispetto delle routine e delle regole, esse non vengono imposte dall'educatore, ma vi sono delle forme di contrattazione e di dialogo che permettono al minore di aumentare la consapevolezza del sé.

Inoltre, in alcuni casi l'abbraccio e il "contenimento fisico" aiutano il minore a sentirsi accettato e capito nel suo disagio, dunque si ascolta empaticamente il ragazzo specie nei momenti in cui è chiamato a gestire momenti emotivamente forti, si trova il giusto equilibrio tra i sì e i no da dire attraverso il confronto in équipe e in supervisione e si instaura un dialogo affettuoso e fermo che ha come obiettivo il focalizzare l'attenzione del minore su gli atteggiamenti tenuti, per trovare con lui delle soluzioni diverse. In generale si cerca di essere il limite cercato dal ragazzo, si fa comprendere al minore che ogni azione ha delle conseguenze e che ciò comporta assunzione di responsabilità. Il confronto e l'accettazione dell'altro viene stimolata attraverso il gioco, la cooperazione (attività comuni) e la promozione del dialogo. Il supporto scolastico consiste nell' aiutare il minore ad avere dei risultati scolastici per ritrovare la fiducia nelle proprie capacità, confrontarsi con gli insegnanti e i responsabili scolastici per stabilire l'approccio migliore e il miglior iter formativo e nell'aiutare il minore a fare delle considerazioni sulle proprie capacità e sui propri limiti.

La responsabilizzazione viene promossa tramite la partecipazione ad attività in cui il ragazzo oltre ad esprimere se stesso, viene portato a sentirsi protagonista.

Inoltre la costruzione di rapporti con figure adulte di riferimento positive viene promossa attraverso la condivisione dei momenti importanti.

Verifica

Questo tipo di approccio al lavoro implica, una particolare attenzione al lavoro di programmazione in équipe e al lavoro più prettamente educativo-relazionale. Le verifiche e le forme di valutazione collettive sono quindi curate al fine di fornire un intervento educativo quanto più possibile organico e coerente. Gli strumenti utilizzati sono:

- le osservazioni sul campo
- la revisione del progetto
- la stesura delle relazioni
- le riunioni d'équipe (curate dal coordinatore interno all'équipe stessa)
- le riunioni con i referenti dei Servizi di riferimento del minore
- le riunioni di supervisione

IL SERVIZIO

Giornata tipo

Durante il periodo scolastico il servizio è erogato dal lunedì al sabato e le attività sono articolate come segue:

Ore 13.30-14.00 Prelievo minori

Ore 14.00 – 15.00 Somministrazione pasti

Ore 15.00 - 17.30 Attività di sostegno scolastico ed extrascolastico con merenda alle ore 16.00

Ore 17.30-19.30 Attività ludico-ricreative, attività laboratoriali ricreative, sportive, culturali

Durante il periodo estivo e durante la sospensione delle attività scolastiche in occasione delle vacanze natalizie e pasquali, l'A.T.I. LA VELA - PINOCCHIO si riserva la possibilità di anticipare l'orario di apertura alle 8.00 per rispondere alle esigenze dell'utenza.

La giornata pertanto si articola secondo le seguenti modalità:

Ore 8.00: Prelievo Minori e Composizione dei gruppi

Ore 8.30 – 10.30 Attività ludico-ricreative, attività laboratoriali ricreative, sportive, culturali

Ore 10.30-11.00 Merenda

Ore 11.00- 12.30 Attività grafico-pittoriche, psicomotricità, escursioni, giochi didattici.

12.30 - 13.30 Somministrazione pasti

13.30- 14.00 Accompagnamento minori presso le proprie abitazioni

L'ÈQUIPE EDUCATIVA

L'équipe educativa è composta da:

- un coordinatore\responsabile
- educatori
- animatori sociali
- animatori con competenze tecnico-scientifiche (per supportare i ragazzi durante le svolgimento dei compiti scolastici e durante i laboratori scientifici)
- un addetto ai servizi generali

Il contratto di lavoro applicato per i dipendenti è il CCNL.

L'équipe educativa:

- esamina le richieste di inserimento di minori nella struttura, tenendo conto delle problematiche dei minori in relazione al contesto
- programma le linee guida progettuali
- progetta e verifica gli interventi educativi attraverso le riunioni settimanali
- si confronta periodicamente con i Servizi di riferimento sul progetto dei minori.

Il coordinatore/responsabile è una figura professionale che ha la responsabilità dell'operato dell'équipe, di cui fa parte a tutti gli effetti. Ha le stesse mansioni degli educatori e presta servizio rientrando nei turni di lavoro. Il coordinatore/responsabile inoltre:

- collabora con lo staff di Direzione alla definizione dei percorsi da seguire e degli obiettivi da raggiungere, in linea con le finalità e lo spirito dell'A.T.I.
- cura l'inserimento e la formazione in itinere dei nuovi educatori (e dei volontari) all'interno della comunità
- cura con la Direzione l'assunzione del personale, dopo un primo colloquio informativo attuato dalla Direzione stessa
- affianca gli educatori nella referenza di tutti i casi
- si occupa di organizzare la turnazione dell'équipe
- mantiene i rapporti coi servizi sociali dei Comuni in relazione alle modalità d'accesso, alla verifica, e valutazione del progetto e ai tempi e alle modalità della dimissione
- garantisce la formulazione, l'aggiornamento e la verifica del progetto e la corretta compilazione degli strumenti di documentazione

Nell'espletamento di queste mansioni, il coordinatore si avvale del supporto degli altri operatori dell'équipe, delegando alcuni compiti e supervisionando il lavoro.

L'educatore:

- è responsabile della relazione educativa con i minori, accogliendo e sostenendo i ragazzi durante l'intero percorso, dal momento dell'inserimento a quello delle dimissioni
- interviene nell'ambito di un lavoro di rete fra comunità, Servizi Sociali, Tribunale dei Minori, e tutti i soggetti coinvolti nel lavoro sul minore
- si occupa della formulazione, aggiornamento, e verifica del progetto educativo
- si occupa della compilazione delle relazioni per i Servizi Sociali, il Tribunale dei Minori
- ricerca risorse disponibili sul territorio finalizzate al raggiungimento degli obiettivi

L'addetto ai servizi generali:

- si occupa dell'organizzazione e della pulizia degli spazi domestici, provvedendo alle procedure di sanificazione degli ambienti.

STRUMENTI

Riunione d'équipe

L'équipe educativa si riunisce settimanalmente in un incontro durante il quale si discutono le dinamiche del gruppo e dei singoli utenti e la metodologia di lavoro con i minori. Durante la riunione si rivedono collettivamente le relazioni per i Servizi Sociali e il progetto educativo. La riunione d'équipe serve inoltre a organizzare la quotidianità, gli orari e tutti i vari aspetti e le varie linee lavorative.

Formazione del personale

L' A.T.I. seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali ed alle caratteristiche personali. I nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitarne l'inserimento ed il rapporto con gli utenti. Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua e all'aggiornamento grazie a momenti di formazione interna o alla partecipazione ad iniziative e corsi esterni in collaborazione con l'Ambito Sociale di zona e le associazioni di volontariato presenti nel territorio.

Incontri di rete

Gli educatori referenti dei vari minori e il coordinatore d'équipe incontrano periodicamente tutti i Servizi coinvolti nella progettualità legata a un minore. Fra questi gli Assistenti Sociali di riferimento. In questi incontri si discute l'andamento del progetto, si verificano i risultati raggiunti e quelli ancora da conseguire e eventualmente si apportano delle modifiche al percorso progettuale. Queste riunioni sono inoltre l'occasione per fare una verifica intermedia anche sul nucleo familiare del minore coinvolto. In un'ottica di partecipazione e coinvolgimento del minore nella

costruzione del progetto e nel percorso progettuale, gli educatori si occupano di organizzare momenti di incontro e di confronto anche fra il minore e i Servizi di riferimento, in alcuni casi partecipando essi stessi all'incontro, in altri fornendo al minore la possibilità di poter avere colloqui individuali periodici con il proprio Assistente Sociale.

Un'altra tipologia di incontro di rete avviene fra l'équipe educativa e i servizi scolastici, per verificare l'andamento scolastico dei minori, per discutere eventuali difficoltà (da ambo le parti) e per pianificare una linea di azione comune, finalizzata ad un inserimento sereno e proficuo del minore nel contesto scolastico.

DIARIO DI BORDO

Il diario di bordo è un documento ed uno strumento fondamentale per la comunicazione fra educatori. Tramite il diario, tutti gli vengono a conoscenza di fatti, consegne fornite dagli altri colleghi e comunicazioni di qualunque tipo. Ogni educatore è tenuto alla compilazione del diario datando e sottoscrivendo ogni comunicazione inserita

I LABORATORI

Parte integrante del progetto del Centro Polivalente per Minori IL GATTO E LA VOLPE è una serie di proposte di laboratorio per i minori. Sfruttando le competenze artistiche, teatrali o sportive degli educatori e/o esperti esterni, nel corso della settimana vengono portate avanti diverse attività di laboratorio a cui i minori scelgono se aderire, in base alle proprie inclinazioni.

Attività principali:

- laboratorio teatrale
- laboratorio grafico-pittorico
- laboratorio musicale

- giardino didattico
- Arte e mestieri
- Creatività
- Emozioni in gioco
- Inglese e spagnolo
- Informatica
- Corso di nuoto
- Corso di calcio
- Danza
- Sostegno scolastico
- Sostegno genitoriale (mediato da uno psicologo, prevede la promozione e lo sviluppo di competenze idonee all'autoefficacia percepita dei genitori e aiuta il genitore stesso ad individuare le componenti funzionali e disfunzionali nelle relazioni con i propri figli)
- Didattica della scuderia e avvicinamento al cavallo (Il progetto è finalizzato alla conoscenza e crescita di sé attraverso l'incontro con il cavallo e favorisce l'integrazione dei ragazzi)
- Inserimento lavorativo (il servizio è rivolto ai minori in età lavorativa che usufruiscono dei servizi del centro con lo scopo di migliorare la loro integrazione sociale e l'avviamento alla vita autonoma).
- Corso di educazione affettiva
- Corso di educazione al senso civico e alla legalità
- Campo estivo.

Sistemi di monitoraggio e di valutazione dei risultati ottenuti

Così come descritto nel progetto pedagogico ed educativo, il monitoraggio è uno degli aspetti centrali rispetto al servizio erogato dall' A.T.I. "La Vela- Pinocchio" all'interno del proprio Centro Aperto Polivalente per Minori "IL GATTO E LA VOLPE".

Questo tipo di approccio al lavoro implica, una particolare attenzione al lavoro di programmazione in équipe e al lavoro più prettamente educativo-relazionale. Le verifiche e le forme di valutazione collettive sono quindi curate al fine di fornire un intervento educativo quanto più possibile organico e coerente. Gli strumenti utilizzati sono:

- le osservazioni sul campo
- la revisione del progetto
- la stesura delle relazioni
- le riunioni d'équipe periodiche (curate dal coordinatore interno all'équipe stessa)
- le riunioni con i referenti dei Servizi di riferimento del minore
- le riunioni di supervisione
- la calendarizzazione di incontri con le famiglie degli utenti per individuare punti di forza e di debolezza del servizio.

Gli strumenti utilizzati per la valutazione e il monitoraggio sono i seguenti:

Riunione d'équipe

L'équipe educativa si riunisce settimanalmente in un incontro durante il quale si discutono le dinamiche del gruppo e dei singoli utenti e la metodologia di lavoro con i

minori. Durante la riunione si rivedono collettivamente le relazioni per i Servizi Sociali e il progetto educativo. La riunione d'équipe serve inoltre a organizzare la quotidianità, gli orari e tutti i vari aspetti e le varie linee lavorative.

Formazione del personale

L'A.T.I. "La Vela – Pinocchio" seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali ed alle caratteristiche personali. I nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitarne l'inserimento ed il rapporto con gli utenti. Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua e all'aggiornamento grazie a momenti di formazione interna o alla partecipazione ad iniziative e corsi esterni in collaborazione con l'Ambito Sociale di zona e le associazioni di volontariato presenti nel territorio.

Incontri di rete

Gli educatori referenti dei vari minori e il coordinatore d'équipe incontrano periodicamente tutti i Servizi coinvolti nella progettualità legata a un minore. Fra questi gli Assistenti Sociali di riferimento. In questi incontri si discute l'andamento del progetto, si verificano i risultati raggiunti e quelli ancora da conseguire e eventualmente si apportano delle modifiche al percorso progettuale. Queste riunioni sono inoltre l'occasione per fare una verifica intermedia anche sul nucleo familiare del minore coinvolto. In un'ottica di partecipazione e coinvolgimento del minore nella costruzione del progetto e nel percorso progettuale, gli educatori si occupano di organizzare momenti di incontro e di confronto anche fra il minore e i Servizi di riferimento, in alcuni casi partecipando essi stessi all'incontro, in altri fornendo al

minore la possibilità di poter avere colloqui individuali periodici con il proprio Assistente Sociale.

Un'altra tipologia di incontro di rete avviene fra l'équipe educativa e i servizi scolastici, per verificare l'andamento scolastico dei minori, per discutere eventuali difficoltà (da ambo le parti) e per pianificare una linea di azione comune, finalizzata ad un inserimento sereno e proficuo del minore nel contesto scolastico.

Diario di bordo.

Il diario di bordo è un documento ed uno strumento fondamentale per la comunicazione fra educatori. Tramite il diario, tutti gli vengono a conoscenza di fatti, consegne fornite dagli altri colleghi e comunicazioni di qualunque tipo. Ogni educatore è tenuto alla compilazione del diario datando e sottoscrivendo ogni comunicazione inserita

Questionario anonimo di gradimento del servizio.

Periodicamente viene, infine, fornito alle famiglie un questionario di gradimento del servizio da compilare in forma anonima, all'interno del quale le stesse possono fornire idee e suggerimenti per migliorare il servizio offerto.

	<p style="text-align: center;">A.T.I. "La Vela" Società Cooperativa "Pinocchio" Società Cooperativa Centro Polivalente minori art. 104 "Il Gatto e la Volpe" Centro Polivalente disabili art. 105 "Il Mondo di Nemo"</p>	
---	---	---

FORMAZIONE EDUCATORI

L'A.T.I. LA VELA -PINOCCHIO, con sede legale in Via Venezia n. 230/232 – 74121 Taranto, favorisce la formazione dei propri educatori mediante la partecipazione a corsi di formazione sia in forma autonoma che mediante progetti di aggiornamento professionale promossi da enti pubblici e privati per non meno di 10 ore annue.

Nello specifico, suddetta A.T.I., tramite il fondo professionale "FondoItalia" istituisce corsi mirati finanziati dal suddetto ente, oltre ad organizzare in proprio corsi specifici di aggiornamento sulle tematiche inerenti il proprio campo di applicazione.