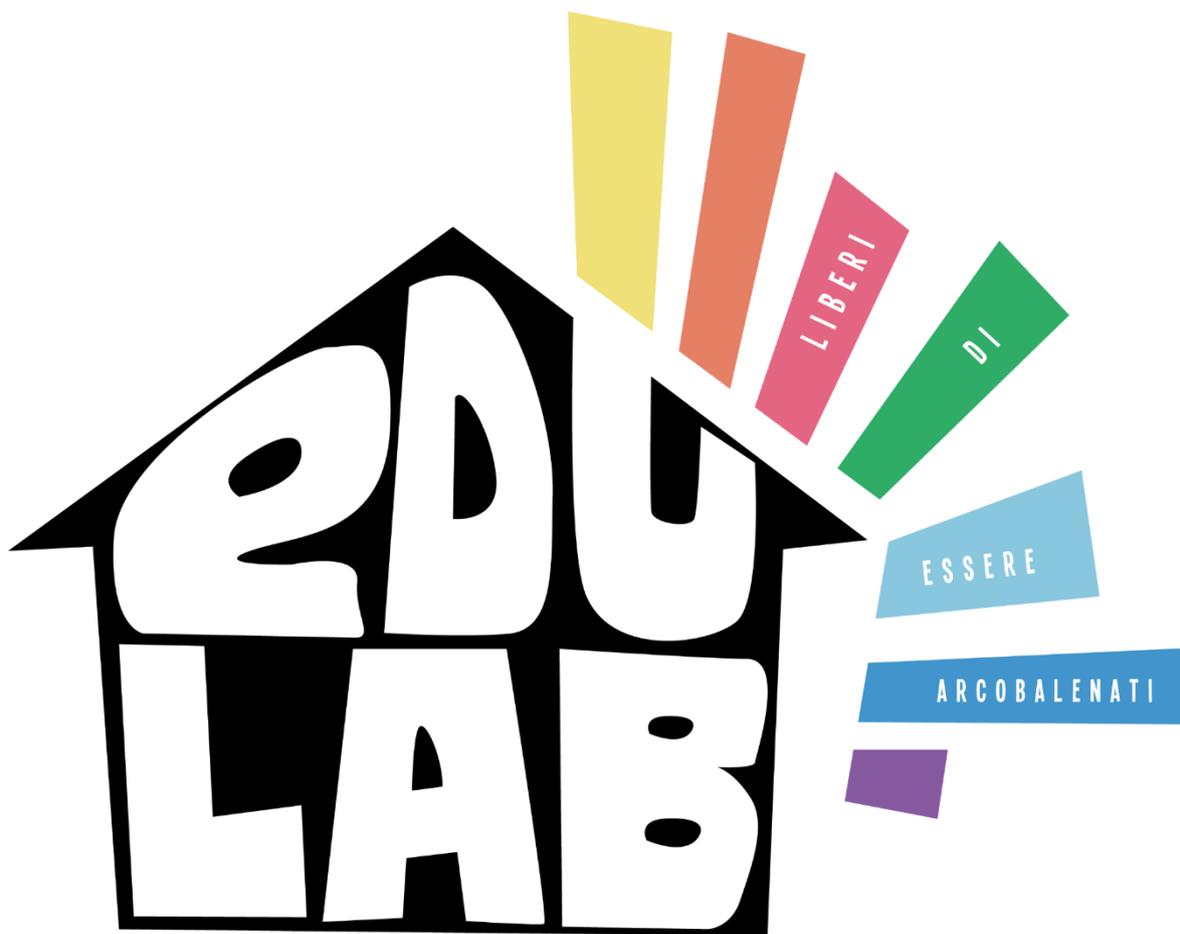


Carta dei servizi 2023

Centro educativo minori



un progetto di: La Sorgente s.c.s

Indice

1. PRINCIPI FONDAMENTALI	1
1.1. I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi [codice etico di Sorgente]	1
2. CHI SIAMO	2
2.1. Approccio pedagogico e culturale	2
2.2. La storia.....	2
2.3. Mission e valori.....	3
3. TIPOLOGIA DI SERVIZIO	3
4. DESTINATARI	4
5. PROGETTO EDUCATIVO E STRUMENTI OPERATIVI	6
6. IL RUOLO DELLA FAMIGLIA	9
7. GLI SPAZI	10
7.1. Centro S.Filippo.....	10
7.2. Spazio polivalente Marcolini	10
8. IL TERRITORIO	11
9. LA QUOTIDIANITA'	12
10. DIRITTI E DOVERI DEI MINORI	13
10.1. Modalità di ammissione	13
10.2. Dimissioni e/o conclusione del progetto.....	14
11. EROGAZIONE DEL SERVIZIO	14
11.1. Attività aggiuntive e/o migliorative.....	15
11.1.1. Attività laboratoriali	15
11.1.2. Studio Con-Ta – Lento	16
11.1.3. Servizio ADM	17

11.1.4. Fab Lab	18
12. VERIFICHE SUL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO	18
13. ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI	18
13.1. Il Referente/Coordinatore del servizio	18
13.2. L'Educatore	19
13.3. L'équipe operatori	20
13.4. Il Responsabile d'Area	21
13.5. Altre figure professionali	22
	Errore. Il segnalibro non è definito.
14. MODULISTICA	22
15. LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI	22
15.1. Cosa fare se non si è soddisfatti	22
15.2. Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo	23
16. COSTI	23
17. CONTATTI	23
18. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	24

1. PRINCIPI FONDAMENTALI



Questo documento vuole far conoscere in modo chiaro la Cooperativa La Sorgente ed in particolare il Centro Diurno Educativo per Minori.

La Carta dei servizi risponde quindi al **diritto dei cittadini all'informazione** e alla **trasparenza**, e svolge una funzione di **coinvolgimento e tutela dei beneficiari** e della collettività rispetto al diritto di avere servizi e prestazioni di qualità. Il documento ha, infatti, la finalità di documentare il percorso di miglioramento continuo della qualità sul quale la Cooperativa ha deciso di impegnarsi.

Con la Carta dei servizi la Cooperativa La Sorgente definisce i **principi di intervento**, le **modalità di erogazione** delle prestazioni e le **forme di relazione con i suoi cittadini-fruitori**. Nell'impegnarsi al rispetto di specifici obiettivi di qualità, la Cooperativa intende ridurre le possibilità di disservizio e mancata ottemperanza a quanto stabilito. Poiché i servizi offerti dalla Cooperativa sono vari, pur avendo tutti come principali fruitori i minori e le loro famiglie, si è deciso di procedere a una pubblicazione progressiva della Carta dei Servizi, iniziando con una Carta del Servizio, cioè con la presentazione dei principi, della metodologia, degli strumenti e degli obiettivi che orientano l'attività del **Centro Diurno Educativo EDU-LAB**.

1.1. I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi [codice etico di Sorgente]

La Carta dei servizi recepisce i principi fondamentali riguardo alle modalità di erogazione dei servizi:

- **Attenzione alla persona**: la cooperativa privilegia l'attenzione all'unicità della persona, alla specificità della sua condizione, alle relazioni significative per la sua realizzazione e per il suo stesso progetto di vita;
- **Attenzione ai servizi**, intesi come un bene comune il cui risultato investe positivamente sia i singoli ai quali è direttamente dedicato sia la comunità e il sistema sociale;

- **Attenzione al lavoratore**, che significa qualificazione professionale, miglioramento dell'efficacia organizzativa e gestionale, stabilità di condizioni occupazionali.

I principi generali di gestione dei servizi coincidono con i valori della cooperativa: Responsabilità; Rispetto; Ascolto; Professionalità; Equità; Trasparenza; Correttezza; Qualità del servizio; Valore della cooperazione; Collaborazione; Legalità.

2

2. CHI SIAMO

2.1. Approccio pedagogico e culturale

Nella gestione dei propri servizi la cooperativa "La Sorgente" fa riferimento al **modello bio-psico-sociale**, in quanto utilizza un **approccio integrato**, che tiene conto di tutte le dimensioni esistenziali dell'individuo, poste sullo stesso piano, senza distinzioni sulle possibili cause e **multidisciplinare**, che prevede il contributo di più figure professionali che portano nell'analisi punti di vista diversi, valorizzando le dimensioni contestuali e la dimensione evolutiva.



2.2. La storia

La cooperativa La Sorgente opera in via prioritaria su due territori: **Ambito 10 – bassa bresciana orientale e Ambito 11 – Garda** attraverso la realizzazione di servizi e progetti per i minori, le famiglie, le persone con disabilità.

La Cooperativa, nata inizialmente per offrire servizi a supporto della disabilità, negli anni ha maturato una certa esperienza anche nella gestione di servizi dedicati ai minori.

Attualmente sono gestiti nell'area minori e famiglie i seguenti servizi:

- Asilo nido Hakunamatata;
- 2 Centri diurni per minori;
- Studio Contalento, servizio specialistico per minori con disturbi dell'apprendimento;
- Servizio Tutela minori;

- Housing sociale;
- 2 Punti di comunità;
- 4 comunità educative per minori;
- 2 alloggi protetti mamma-bimbo;
- Doposcuola e servizi educativi extrascolastici;
- Assistenza domiciliare minori e Incontri protetti;
- Asilo nido a Limone del Garda;
- Housing sociale;
- Servizio sociale territoriale.

In particolar modo, riteniamo che l'**esperienza legata alla gestione delle Comunità Educative per Minori e Mamme con bambino** e la conduzione di **incontri di assistenza domiciliare minori e incontri protetti – spazio neutro** ci abbiano portato - anche grazie ad un costante dialogo con i servizi sociali di base e di tutela minori - a riflettere in merito alle offerte presenti sul territorio per i minori e le famiglie in situazione di fragilità di interventi che si collocano tra la prevenzione, la pre-tutela e la tutela dei minori. Da questa riflessione, ha preso avvio la progettazione, condivisa con l'Ufficio di Piano e i servizi sociali, con i quali prosegue la collaborazione, di un Centro Diurno Educativo per minori.

2.3. Mission e valori

La *mission* della cooperativa è rivolta principalmente alla **costruzione di una comunità**, nel territorio dell'est bresciano, capace di **coesione sociale** e di valorizzare tutti i propri elementi per dare loro **l'opportunità di realizzare se stessi** come persone, famiglie, gruppi e organizzazioni, attraverso l'accoglienza, l'integrazione e la partecipazione nella **gestione di iniziative e servizi di tipo socio-sanitario ed educativo** rivolto a soggetti in condizione temporanea o permanente di svantaggio, per **perseguire una qualità di vita migliore**, basata sulla solidarietà e la cooperazione, sul lavoro e il volontariato.

3. TIPOLOGIA DI SERVIZIO

Il CDE per Minori è una **struttura semiresidenziale** rivolta prioritariamente



ai **minori in carico ai Servizi Socio-Assistenziali e Sanitari** dell'area territoriale.

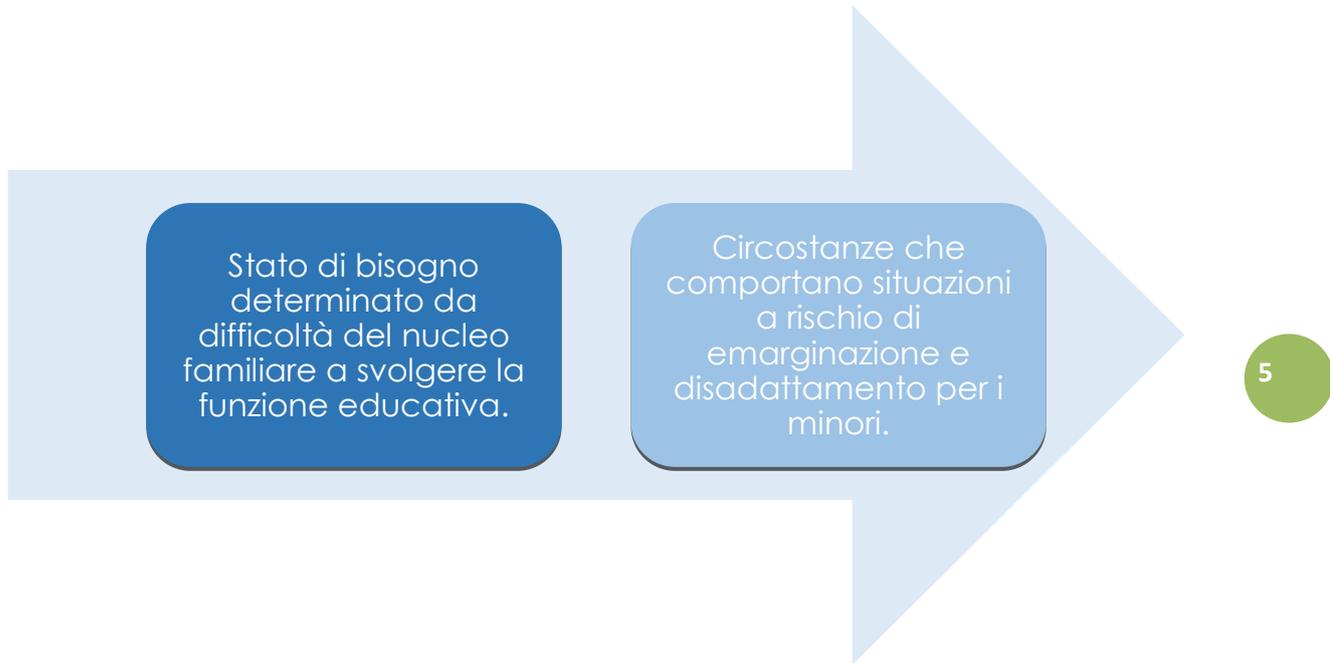
Il CDE si prefigura prevalentemente quale **momento di prevenzione secondaria**, in quanto il disagio, quasi sempre derivante da problematiche familiari all'interno del nucleo di origine, o tra il nucleo e l'ambiente circostante, si è già manifestato; si colloca **a fianco del nucleo familiare**, coinvolgendolo nel progetto educativo, favorendo un supporto ai componenti familiari al fine di favorire un incremento della propria consapevolezza genitoriale e delle situazioni di potenziale pregiudizio per evitare un eventuale allontanamento del minore dal nucleo stesso. L'accoglienza in una struttura semiresidenziale permette infatti un **intervento educativo flessibile e adattabile alle necessità del ragazzo**, senza comportare uno sradicamento dal contesto familiare e dal tessuto sociale di provenienza oppure permette un rientro graduale in famiglia usufruendo di un accompagnamento diurno.

Prevede, attraverso una molteplicità di iniziative, l'attivazione di relazioni significative ed evolutive per il minore stesso.

Il CDE per minori opera in stretta **collaborazione con i Servizi Socio-Sanitari, le realtà culturali, formative e di socializzazione del territorio**, per garantire il diritto a vivere presso la propria famiglia d'origine e allo stesso tempo risponde al bisogno di protezione, tutela, accompagnamento alla crescita da parte di figure di riferimento stabili. Il CDE nasce per rispondere alla sempre più frequente esigenza di strutture di accoglienza intermedie. Si pone come obiettivo quello di integrare le osservazioni delle competenze genitoriali e/o di sostegno alla famiglia effettuate dagli operatori psico-educativi per l'individualizzazione di un progetto specifico di tutela del minore.

4. DESTINATARI

Il centro diurno accoglierà minori per cui si riconoscano **condizioni di bisogno** dettate da **difficoltà del nucleo familiare**, oppure circostanze a **rischio emarginazione** e/o: disadattamento.



4.2 EDULAB

Il target individuato con i servizi sociali e di tutela minori, in considerazione dei bisogni e delle risposte già presenti sul distretto 10, comprende la fascia **11-18 anni**. Si è deciso di strutturare un servizio che risponda in maniera flessibile alle necessità ad oggi non sempre coperte dal territorio e che ponga al centro i minori e le loro famiglie.

Considerata la differenziazione dei bisogni in un target così vasto (11-18) si è valutato di **differenziare gli interventi sia in base alla fascia d'età (11-13 e 14-18) che in base alla progressione del percorso educativo del minore**, con la finalità di dare risposte adeguate ad un gruppo con bisogni e caratteristiche affini.

4.1 EDULAB JUNIOR

Il Centro Diurno Minori, da Marzo 2023, dopo un periodo di sperimentazione, apre la possibilità di accogliere i minori della **fascia 8-10** in un progetto educativo pensato ad hoc.



L'obiettivo è quello di ridurre al minimo la possibilità di cronicizzare le situazioni di trascuratezza fornendo un servizio intensivo ed incisivo. Si propone di lavorare sul miglioramento della qualità dello sviluppo del bambino e delle sue condizioni di vita, oltre che ad ampliare la consapevolezza della propria situazione. In parallelo, attraverso un lavoro scrupoloso con le famiglie, si farà in modo che i genitori apprendano sempre più strumenti al fine di migliorare la loro capacità di dare cure fisiche, psicologiche, educative ai minori e/o aumentare la propria consapevolezza di limiti e risorse in termini di metacognizione.

5. PROGETTO EDUCATIVO E STRUMENTI OPERATIVI

Il CDE Minori ha come fulcro essenziale dell'intervento il minore in situazione di disagio e propone **interventi educativi personalizzati** al fine di sostenere il minore, promuovendo una positiva immagine di sé, **implementando le autonomie e capacità espressive, stimolando le competenze sociali** e favorendo l'inserimento nella realtà di appartenenza.

La famiglia viene coinvolta attivamente nel progetto del figlio attraverso una fattiva collaborazione, che si declina in incontri periodici con l'equipe educativa e di possibili progetti individuali di sostegno alla genitorialità.

L'equipe mantiene contatti con i servizi invianti e le realtà del territorio frequentate del ragazzo (scuola, laboratori di lavoro, associazioni sportive o volontariato).

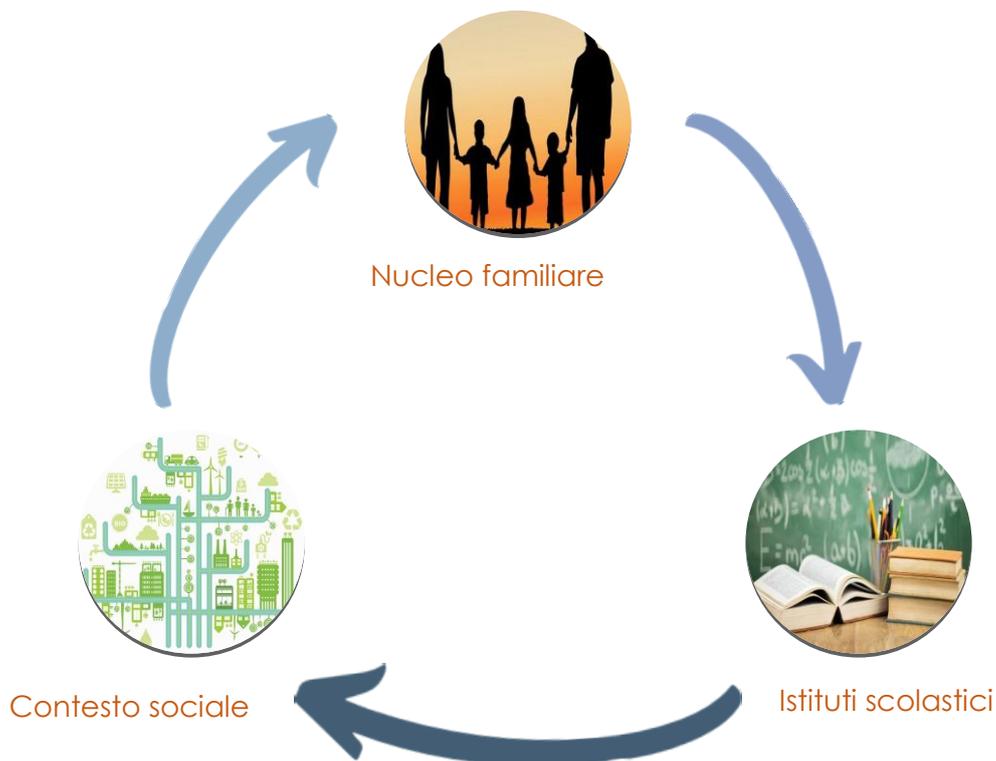
Il modello pedagogico messo in atto dalla cooperativa considera la famiglia di origine del minore il partner primario per la costruzione di processi virtuosi volti al raggiungimento di buoni livelli di successo personale e scolastico. Per questo motivo, obiettivo primo di ogni progetto di inserimento è la ricerca e la **costruzione di una solida alleanza educativa con la famiglia.**

Il metodo di lavoro del CDE, fondato sulla consensualità e sull'accordo, considera i ragazzi i veri protagonisti del percorso e sulla base di quelle che vengono direttamente e indirettamente raccolte come le loro esigenze congiuntamente alle risorse, vengono sfilati i progetti educativi individualizzati, condivisi e concordati quindi con la famiglia e gli operatori dei servizi invianti. I servizi sociali sono considerati come una "cabina di regia" dell'intero processo, l'incontro tra operatori e famiglie è

infatti promosso e sponsorizzato dagli operatori dell'area minori e insieme ad essi vengono valutati e concordati i momenti salienti del progetto (inserimento, dimissioni, varie scelte decisive).

L'intervento educativo del Centro Diurno sarà pertanto caratterizzato dal lavoro svolto dall'educatore professionale sia nel rapporto individuale con il minore e nella presa in carico attraverso un progetto sia **coinvolgendo la famiglia**, quale supporto per stimolare i genitori ad assumere un ruolo attivo nella crescita educativa dei bambini. Allo stesso tempo, verrà valorizzato il **rapporto con la scuola**, con attività di **sensibilizzazione e collaborazione**, affinché la stessa possa individuare e mettere in atto interventi didattici e pedagogici specifici. L'intervento sarà inoltre calato nel **contesto sociale** mediante la **ricerca di risorse culturali e sportive**, proponendole al minore ed affiancandolo al loro utilizzo.

7



Le attività previste dal progetto del Centro Diurno Socio-educativo per minori sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi individuati nei progetti educativi personalizzati e possono essere relative alle seguenti aree:

- ✓ **Minore in relazione a se stesso:** condivisione e attuazione del progetto educativo personalizzato, **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); attività di 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; **“caffè partecipato”:** incontri di rete alla presenza delle famiglie, del servizio sociale, del minore e di tutte le figure che ruotano attorno al nucleo ritenute necessarie per la formulazione/aggiornamento del progetto educativo.
- ✓ **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.



6. IL RUOLO DELLA FAMIGLIA

Il CDE si pone come **punto di riferimento per la famiglia**: rappresenta un appoggio nel superamento delle difficoltà educative insieme agli altri Servizi coinvolti. La famiglia non deve mai essere esclusa nei progetti educativi che vengono sviluppati, in quanto è considerata il principale ambito di sviluppo, di soddisfazione affettiva e di relazione personale. I genitori vengono coinvolti nel progetto individuato per il figlio, stimolandoli nell'assunzione di responsabilità e del loro ruolo educativo fondamentale, permettendo l'accrescimento delle relative competenze e, favorendo una miglior comunicazione all'interno della famiglia intera. Per quanto riguarda la metodologia operativa sono mantenuti **stretti contatti con la famiglia**: è previsto un suo coinvolgimento nelle periodiche verifiche sull'andamento del progetto e viene costantemente seguita dal Servizio Sociale, il quale offre un sostegno globale relativamente alle problematiche in essa presenti.

Nella parte concreta di lavoro insieme ai genitori, è possibile attivare, in collaborazione con eventuali progetti di territorio gruppi di supporto e confronto per i genitori dei minori frequentanti il Centro, che si riunisca per condividere, mediante la conduzione di un facilitatore, i problemi derivanti dalla gestione di un figlio adolescente e le strategie per superarli.

Obiettivo primario è quello di **aiutare la famiglia a raggiungere una maggiore autonomia nella gestione dei figli** valorizzando in massimo grado le risorse presenti nel nucleo familiare in modo da evitare la delega del minore al servizio.

In concreto il lavoro con la famiglia di origine si realizza attraverso le seguenti azioni:

1. **Scambio di informazioni quotidiane tra genitori ed educatori**: tolto casi eccezionali per cui sia comprovata l'impossibilità per la famiglia di effettuare spostamenti autonomi, il rientro a casa sarà a cura del genitore; l'incontro giornaliero permetterà agli educatori di monitorare l'andamento del progetto con la famiglia e dare rimando ai servizi di eventuali situazioni degne di attenzione;
2. **Colloqui periodici tra educatore e genitori**; tali colloqui si prefiggono di aiutare i genitori a prendere sempre maggiore consapevolezza dei bisogni dei figli e ad individuare le strategie adeguate per il soddisfacimento degli stessi;

3. **Accompagnamento dei genitori ai colloqui scolastici e in altre agenzie educative di riferimento** al fine di garantire l'individuazione e l'attuazione di una linea educativa comune fra tutti gli attori coinvolti nel progetto (famiglia, centro diurno, scuola, oratorio, medico di base, società sportive).
4. **Adesione da parte del minore e della famiglia ad un regolamento interno del Centro Diurno Educativo**

7. GLI SPAZI

7.1. Centro S.Filippo

Il Centro Polivalente San Filippo (situato in via S.Allende 2), oggi già sede del Punto di comunità, è uno spazio all'interno del quale vengono promosse attività di socializzazione per la cittadinanza, con particolare riferimento all'aggregazione giovanile ed allo sviluppo di buone pratiche per la crescita e la coesione della comunità locale.



Nello specifico, il Centro diurno minori realizza attività strutturate per i minori che comprendono: attività educative, culturali, artistiche, ricreative. In questo contesto il servizio collabora con i facilitatori di comunità e con le realtà locali per la realizzazione di attività ludico-sportive e di inclusione sociale. L'attività garantisce un'apertura di 5 giorni a settimana per 6 ore/giorno.

7.2. Spazio polivalente Marcolini

Lo spazio polivalente Marcolini (situato in via E.Fermi 7/A), sede del punto di comunità 2 di Montichiari e sede di alcune attività svolte dal Servizio di Formazione all'Autonomia, rappresenta uno spazio di comunità aperto al territorio e alle associazioni. In questo contesto, il centro diurno minori propone attività di tipo educativo-laboratoriale e orientate alla prevenzione e al recupero di forme di disagio e di devianza minorile attraverso un percorso educativo, di sostegno e di orientamento, che porti i minori a scoprire e sperimentare le proprie potenzialità, all'interno del proprio territorio. All'interno del servizio si prevede l'apertura al territorio di almeno due iniziative/laboratori all'anno. L'attività garantisce un'apertura di 3 giorni a settimana per 6 ore/giorno.

8. IL TERRITORIO

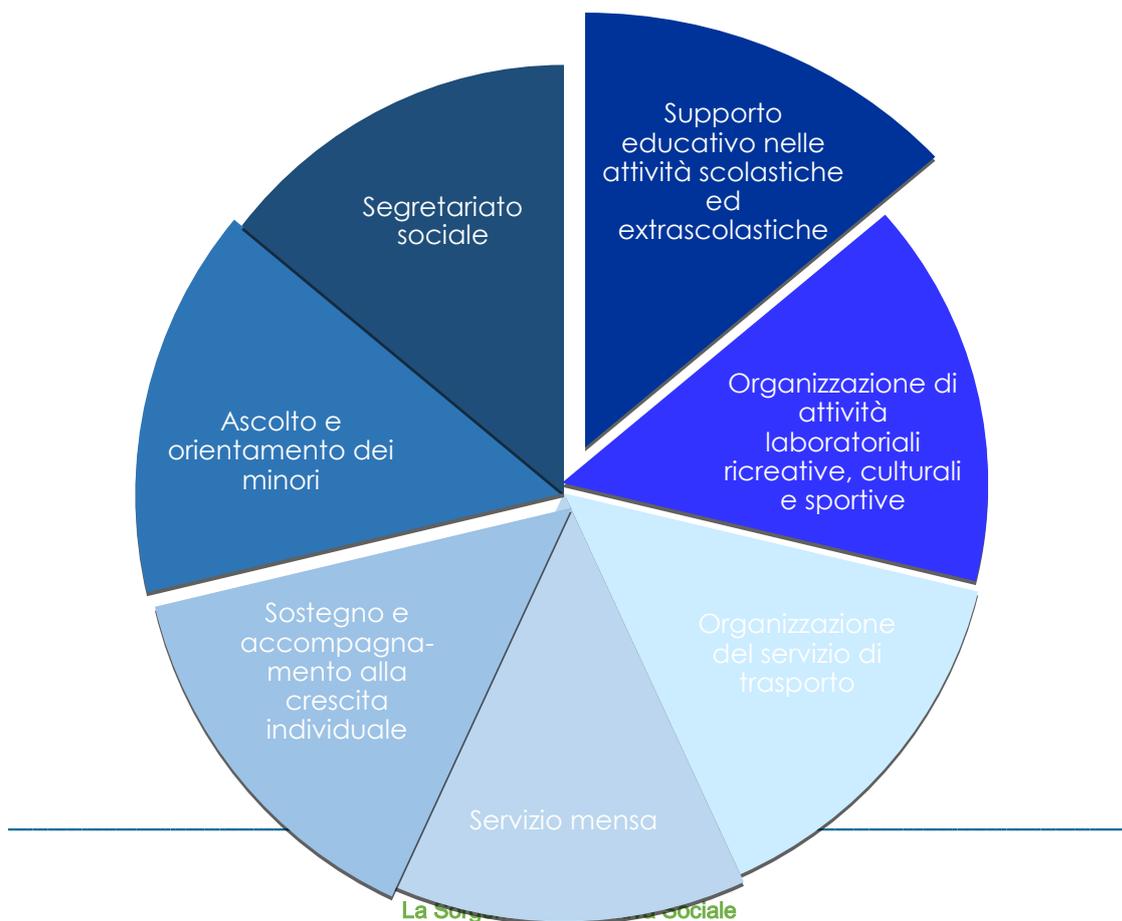
Attenzione privilegiata sarà dedicata **all'inserimento del minore nel contesto comunitario e territoriale**; si prevede quindi, dopo la fase d'accoglienza, la predisposizione di una programmazione individualizzata progettata *ad hoc* dall'equipe d'intesa con gli altri Enti competenti. La struttura si colloca nella rete dei servizi sociali territoriali, caratterizzandosi per **l'offerta di una pluralità di attività ed interventi** che prevedono lo svolgimento di funzioni come segretariato sociale, **supporto educativo** alle **attività extra scolastiche**, organizzazione di **attività laboratoriali ricreative, ludiche, culturali, sportive, servizio di trasporto, servizio mensa, ascolto e orientamento** dei minori, sostegno e accompagnamento alla crescita dei minori.



11

Gli ospiti partecipano alla determinazione del programma e del calendario delle attività del centro. Ci teniamo a precisare che il nome per il CDE è stato scelto dall'équipe e che per questo motivo è provvisorio; ci sembra importante che, per le finalità elencate in precedenza, siano i ragazzi stessi a decidere come si chiamerà questo luogo che li accoglierà e che dovrebbero sentire come proprio.

Le attività del Centro possono anche realizzarsi con la collaborazione di interventi



programmati, raccordati con gli altri servizi, per esempio: ADM, IP, le strutture educative, sociali, culturali e ricreative esistenti sul territorio.

9. LA QUOTIDIANITA'

La giornata al Centro sarà suddivisa in diversi momenti significativi:

- ✓ **Il pranzo:** ogni ragazzo al termine della scuola sarà accompagnato al Centro per pranzare con i compagni e gli educatori. Su una turnistica prestabilita **ogni minore collaborerà nei lavori domestici**, quali apparecchiare, sparecchiare, lavare i piatti, etc. Nel primo pomeriggio viene lasciato un po' di tempo libero da impiegare autonomamente. A tale scopo gli spazi saranno attrezzati adeguatamente per ricreare un **setting educativo confortevole e stimolante** in termini sia di arredo che di materiale. Si prevede l'acquisto di attrezzature a fini tanto ricreativi quanto didattici: tablet/pc da utilizzare con la supervisione e l'accompagnamento di un educatore.
- ✓ **Supporto compiti dalle 14.30**, centrale soprattutto per la fascia ancora coinvolta nella scuola dell'obbligo, l'educatore si terrà costantemente in **contatto con gli insegnanti** referenti per aggiornarsi in merito all'andamento del ragazzo.
- ✓ **Alle 16.00 è prevista la merenda** e, a seguire, **attività pratiche, intellettuali e ricreative** che favoriscono il potenziamento, da un lato, delle abilità relazionali che favoriscano la costruzione di legami positivi, dall'altro di competenze pratiche che restituiscono un senso di competenza, adeguatezza ed autoefficacia. Le attività si protraggono fino alle 18.00.
- ✓ Dalle 18.00 si prevedono attività di sistemazione dello spazio e la partenza dei trasporti per il ritorno a casa dei minori.



10. DIRITTI E DOVERI DEI MINORI

Diritti

- ✓ **Diritto all'informazione:** il minore ha diritto ad essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e le procedure, ha inoltre diritto a poter identificare immediatamente gli operatori con cui si relaziona;
- ✓ **Diritto all'equità nel trattamento:** il minore ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento;
- ✓ **Diritto alla privacy:** il minore ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza;
- ✓ **Diritto di accesso ai documenti amministrativi:** il minore ha diritto di prendere visione o estrarre copia della documentazione che lo riguarda.

13

Doveri

I minori nella fruizione dei servizi devono:

- ✓ **Rispettare, con un comportamento corretto e responsabile, le regole, le procedure e gli orari dei servizi e delle strutture,** accogliendo le indicazioni del personale;
- ✓ **Rispettare la professionalità dell'operatore,** rivolgendosi a lui/lei con fiducia ed atteggiamento collaborativo e rispettandone le scelte tecniche;
- ✓ **Rispettare gli altri ospiti del servizio,** evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio o disturbo;
- ✓ **Rispettare gli operatori e i minori** in quanto persone;
- ✓ **Osservare le condizioni igieniche personali;**
- ✓ **Rispettare il regolamento interno sottoscritto al momento dell'inserimento.**

10.1. Modalità di ammissione

L'ammissione di un minore al centro avviene **esclusivamente** su richiesta dei Servizi Sociali del Comune di residenza del minore (area prevenzione o tutela minori).

Il **progetto educativo** dovrà prevedere a grandi linee il periodo di permanenza del minore all'interno del Centro e sarà redatto dall'équipe psicosociale che ha in carico il minore, in accordo con il coordinatore e l'educatore.

In tale progetto devono essere specificati i seguenti aspetti: **modalità di osservazione, obiettivi da raggiungere, prestazioni previste, tempi settimanali-giornalieri di intervento, lavoro con la famiglia di origine, modalità di verifica.**

Il PEI dovrà essere presentato, in accordo con i servizi che hanno in carico il minore, ai familiari dello stesso, e con questi verificato periodicamente.

Verrà valutato caso per caso il possibile inserimento di minori in carico alla NPI.

10.2. Dimissioni e/o conclusione del progetto

Le dimissioni del minore avvengono su valutazione dell'équipe e comunicate alla famiglia con apposita relazione e possono avvenire per i seguenti motivi:

- ✓ **Comportamento inadeguato più volte segnalato** anche per iscritto ai genitori e ai servizi invianti;
- ✓ **Raggiungimento dei limiti di età o il venir meno dei requisiti** che hanno determinato l'ammissione;
- ✓ **Rinuncia del fruitore e/o della famiglia;**
- ✓ **Prolungate ed ingiustificate assenze** del minore per un periodo superiore a tre mesi;
- ✓ **Conclusione del progetto.**

La conclusione del progetto verrà concordata tra il Servizio Sociale e il Coordinatore del Centro e sarà legata ad uno dei seguenti motivi:

- ✓ **Raggiungimento degli obiettivi preposti** a favore del minore e della famiglia d'origine;
- ✓ **Ingresso in un'altra struttura comunitaria;**
- ✓ **Impossibilità e/o inopportunità di portare a termine il progetto educativo.**

La chiusura del progetto potrà essere graduale e prevedere una progressiva diminuzione delle giornate trascorse dal minore al centro diurno.

11. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro garantisce la **funzionalità per 11 mesi l'anno**, chiudendo eventualmente per un breve periodo durante il mese di agosto e le feste prestabilitate. L'orario va dalle 13.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì (inclusi i trasporti), con eventuali aperture durante il fine settimana e nella fascia serale per incontri di famiglia e attività di aggregazione. Sarà possibile accedere al servizio anche durante la mattina, in casi da concordare e in base alla disponibilità degli educatori, questo anche per evitare il fenomeno della dispersione scolastica. Nel periodo di chiusura scolastica, il servizio garantisce la continuità con eventuali variazioni di orario (apertura e chiusura anticipate). **Al Centro sono presenti quotidianamente il coordinatore e gli educatori**, garantendo sempre una compresenza durante la prestazione del servizio, avvalendosi anche del supporto di volontari e/o tirocinanti. **Il rapporto minimo tra il numero di educatori e minori è di 1 a 5.**



11.1. Attività aggiuntive e/o migliorative

11.1.1. Attività laboratoriali

I percorsi dei minori che frequenteranno il Centro Edu Lab prevederanno **l'attivazione di laboratori in collaborazione con altri enti:**

- ✓ **Laboratori di sperimentazione di nuove tecnologie:** verranno attivati, ad esempio, percorsi di scoperta e sperimentazione di stampa 3D e di *coding* per bambini e ragazzi;
- ✓ **Laboratori teatrali:** corso di **formazione teatrale** dedicato a giovani talenti dai 16 anni in su e ai giovani professionisti dell'intervento sociale ed educativo dai 18 ai 27 anni. Il corso creerà un profilo di attore/educatore che sfrutterà l'arte teatrale come strumento di crescita professionale e personale, al fine di creare una comunità giovanile territoriale propositiva e creativa. Durante lo svolgimento del corso saranno previste azioni teatrali aperte alla cittadinanza, e uno spettacolo finale scritto e diretto dai partecipanti sotto la guida dei docenti.
- ✓ **Laboratori artistici:** verranno attivati percorsi di pittura tradizionale (macinazione dei pigmenti, preparazione della tempera all'uovo,

preparazione delle tele, etc), falegnameria ed educazione alle tecniche scultoree del legno, ceramica.

- ✓ **Laboratori laborativi:** si prevede la strutturazione di attività per l'acquisizione di competenze specifiche in ambito lavorativo.
- ✓ **Laboratori di grafica e digitale:** attraverso questo laboratorio i partecipanti potranno conoscere e sperimentare le principali tecniche di comunicazione, progettazione ed editing grafico, nonché approfondire l'utilizzo del web e degli strumenti artistici e laborativi che la rete mette a disposizione.
- ✓ **Percorsi sulla gestione delle emozioni e consapevolezza emotiva:** si prevedono percorsi strutturati realizzati dagli educatori al fine di promuovere attività legate alla scoperta e conoscenza delle emozioni come ansia, paura, noia.

16

Trasversalmente si prevede la collaborazione con i punti di comunità di territorio e i facilitatori adolescenti del progetto #genera_azioni.

11.1.2. Studio Con-Ta – Lento

Nel ventaglio dei vari servizi gestiti dalla cooperativa vi è lo **Studio Con Ta Len To**, servizio specialistico per disturbi di apprendimento e difficoltà scolastiche, soggetto autorizzato dall'ASST di Brescia ad attività di prima certificazione diagnostica valida ai fini scolastici (legge 170/2010).

Lo studio è composto da un'**équipe multidisciplinare** che comprende:

- ✓ **Neuropsichiatria Infantile;**
- ✓ **Psicologhe** esperte in psicopatologia dell'apprendimento;
- ✓ **Logopedista;**
- ✓ **Pedagogista**, esperta in psicopatologia dell'apprendimento, referente per i rapporti con la scuola,
- ✓ **Psicologa scolastica.**

Nello specifico, lo studio con-ta-lento offre:

- ✓ **Percorsi individuali o di piccolo gruppo sugli apprendimenti di base;**

- ✓ **Percorsi individuali o in piccolo gruppo per soggetti con difficoltà di attenzione** e di autocontrollo per lo sviluppo di competenze di organizzazione, pianificazione, programmazione e automonitoraggio;
- ✓ **Percorsi di orientamento scolastico e professionale;**
- ✓ **Consulenza e supervisione** agli insegnanti e agli educatori;
- ✓ **Formazione su tematiche relative alla psicopatologia dell'apprendimento**, ai processi di apprendimento nelle competenze di base (lettura, scrittura e calcolo), alla didattica metacognitiva, alle strategie educative e agli interventi inclusivi che promuovono apprendimento, alle problematiche legate ai disturbi di attenzione e iperattività;

- ✓ **Consulenza Psicoeducativa a genitori**. Su richiesta degli stessi o dei servizi o degli educatori verrà offerta una valutazione iniziale per consulenze e/o supervisioni.

Da molti anni le professioniste dello studio collaborano con numerosi Istituti Comprensivi e scuole paritarie (Infanzia, Primaria e Secondaria di primo e secondo grado) nella gestione di **sportelli di formazione, consulenza e supervisione agli insegnanti per l'individuazione di difficoltà dell'apprendimento** e per il **potenziamento delle abilità scolastiche di base**.

11.1.3. Servizio ADM

Altro servizio che la cooperativa può attivare a completamento dell'intervento presso il CDE è quello dell'**educativa domiciliare** in grado di raggiungere in alcuni casi obiettivi complementari a quelli del centro (ad es.: osservazione domiciliare, ponte con la famiglia ed il contesto in cui il ragazzo vive...). Poter contare su educatori costantemente formati, in caso di sostituzioni o per poter creare momenti di aggregazione tra i due servizi, migliora la qualità del servizio educativo stesso offerto dal centro.

11.1.4. Fab Lab

Possiamo contare sulla collaborazione degli operatori del **Fablab Valle Sabbia e Salòtto Cultura Giovani: un laboratorio di fabbricazione digitale e manuale.**

È un luogo aperto a tutti, dove è possibile realizzare esperimenti e progetti, grazie alle competenze e alla strumentazione disponibile.

Negli spazi del Fablab Valle Sabbia si possono sperimentare materiali e tecnologie vecchie e nuove. Alcuni dei laboratori con il materiale tecnologico verranno tenuti presso il CDE.

12. VERIFICHE SUL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

L'equipe del CDE è tenuta a **momenti di verifica con gli operatori del Servizio Inviante** sui casi per valutare il raggiungimento degli obiettivi contenuti nei piani di lavoro. A tali momenti potranno partecipare le famiglie di origine dei minori.

13. ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

All'interno del sistema complessivo dei servizi gestiti dalla Cooperativa "La Sorgente", il servizio di Centro Diurno è composto dal seguente standard di personale:

- ✓ **1 Coordinatore** (Responsabile) con decennale esperienza nei servizi educativi per minori;
- ✓ **Operatori part-time e full-time** con esperienza nei servizi per minori.



13.1. Il Referente/Coordinatore del servizio

Il Referente del servizio è il referente unico per il Comune committente, è la figura che snoda le comunicazioni verso il Comune e **gestisce il flusso informativo** in senso inverso.

Conosce le realtà in cui la Cooperativa opera e traduce questa conoscenza in direttive concrete e funzionali all'obiettivo specifico da diffondere agli operatori; rappresenta la **figura fondamentale per l'efficacia e l'efficienza del servizio**. Si occupa di concretizzare in istruzioni di dettaglio il mandato generale ricevuto dal Committente (cosa si fa, chi lo fa, quando, in che modo, coinvolgendo chi...),

progettando soluzioni organizzative che coniughino le esigenze del Committente con quelle degli operatori e, soprattutto, degli utenti. E' la figura principale per la cura e la tenuta della circolarità di informazioni all'interno del sistema organizzativo, inteso come l'insieme dei Servizi Sociali referenti per il Comune e le altre agenzie di socializzazione del territorio: offre collaborazione organizzativa ai diversi attori nel mettere in relazione le esigenze dei minori con le potenzialità del sistema e porta a conoscenza gli interessati del risultato del processo.

Rispetto agli operatori è il principale riferimento: si occupa dell'organizzazione dei piani di lavoro, a seguito dell'opportuna condivisione con i Servizi Referenti ed è l'interprete principale del processo di passaggio delle informazioni e di costruzione del gruppo.

E' la figura che si occupa del funzionamento del sistema di controllo della qualità e dell'adeguatezza delle prestazioni, in stretta collaborazione con il Committente, il Responsabile d'Area della cooperativa.

13.2. L'Educatore

Il processo di individuazione dell'operatore:

Sulla base delle indicazioni pervenute dalla stazione appaltante (in relazione ai minori beneficiari del servizio e monte ore settimanale) il Referente del Servizio della Cooperativa identifica e assegna gli Operatori che effettueranno la presa in carico dell'utenza. Il processo di assegnazione tiene conto del criterio generale che richiede **l'Operatore giusto, sull'Utente giusto** (garantendo nel limite del possibile, la continuità educativa) consentendo così un servizio di qualità (efficacia) con il minor dispendio di energia possibile (efficienza), rispettando i requisiti del personale stabilito dal contratto e valutando variabili attitudinali come la predisposizione e la motivazione sociale. In tal senso si porrà particolare attenzione alla valutazione delle **capacità relazionali dell'operatore**, intese non in senso generale, ma in termini più specifici, considerando le caratteristiche del minore che deve affiancare e le variabili di contesto in cui si trova ad operare.

All'educatore per minori sono richiesti **tre atteggiamenti fondamentali**:

- ✓ **Accettazione, non giudizio e accoglienza incondizionata:** l'essere con i ragazzi come espressione di un'attenzione libera da pregiudizi, di simpatia ed empatia; accettazione senza condizioni della persona e della sua storia;
- ✓ **valorizzazione delle risorse:** focalizzare l'attenzione sulle abilità, sulle competenze e sulle possibilità concrete di cambiamento di ogni singolo componente del sistema familiare, anziché solo sulle difficoltà e sui problemi della situazione, permette la promozione di obiettivi realisticamente raggiungibili e delle autonomie dei singoli e del nucleo familiare;
- ✓ **condivisione e intenzionalità** come atteggiamenti che mirano a favorire la crescita e l'evoluzione delle persone lavorando su ciò che è condiviso, sui cambiamenti che tutte le parti riconoscono come importanti.

Le competenze richieste agli educatori per la realizzazione delle attività previste dal servizio riguardano le seguenti mansioni:

- ✓ **Osservazione/valutazione degli utenti;**
- ✓ **Predisposizione, realizzazione e verifiche dei progetti educativi** individualizzati;
- ✓ **Attivazione di rapporti e colloqui con la famiglia** per la condivisione dei progetti educativi in collaborazione con il Coordinatore ed il referente per l'Ente Committente;
- ✓ **Attuazione degli interventi educativi** predisposti;
- ✓ Essere **figura di riferimento** di uno o più Utenti e delle relative famiglie;
- ✓ **Cura la Cartella dell'utente;**
- ✓ E' tenuto alla precisa **compilazione della modulistica** presente nel servizio;
- ✓ E' tenuto a **partecipare attivamente agli incontri d'équipe** ed alle supervisioni.

13.3. L'équipe operatori

Per Equipe Operatori si intende il **gruppo di lavoro composto dal Referente del Servizio e da tutto il personale educativo**, che si ritrova periodicamente per valutare e discutere argomenti relativi a:

- ✓ **valutazioni complessive** sull'andamento del Servizio;
- ✓ incontri finalizzati al **raccordo sulle attività** attraverso lo scambio di informazioni;

- ✓ incontri finalizzati alla formazione mediante l'**analisi e valutazioni in merito a metodologie e strumenti di lavoro**, approfondimento di obiettivi legati all'intervento e possibili soluzioni di problemi che emergono in itinere;
- ✓ cura del **passaggio delle consegne e la trasmissione dei vissuti** fra i componenti del gruppo educatori;
- ✓ promozione di un **clima relazionale positivo e costruttivo** tra gli educatori.

La Cooperativa La Sorgente nell'organizzazione complessiva dei suoi Servizi ha identificato nelle figure del Responsabile Area Disabilità (RAD) e del Responsabile Area Minori (RAM) ruoli di coordinamento per la gestione generale.

13.4. Il Responsabile d'Area

Il Responsabile d'Area svolge le seguenti funzioni:

- ✓ **Supporto** ai rispettivi coordinatori dei Servizi della Cooperativa;
- ✓ **Gestione dei servizi** in merito al raggiungimento degli obiettivi a lui assegnati;
- ✓ **Supporto ai coordinatori** rispetto al raggiungimento degli obiettivi programmati per singoli servizi per la Cooperativa;
- ✓ **Proporre programmi di miglioramento** nella gestione della qualità dei singoli servizi;
- ✓ **Soddisfacimento dei requisiti contrattuali delle singole commesse** in collaborazione con il Presidente ed i coordinatori dei servizi;
- ✓ **Curare il soddisfacimento dei committenti** in collaborazione con il Presidente ed i coordinatori dei servizi;
- ✓ **Elaborazione dei preventivi di spesa** di ogni servizio in collaborazione con il responsabile amministrativo e il coordinatore;
- ✓ **Mantenersi aggiornato sulle tematiche dei servizi socio assistenziali** e della qualità, partecipando a incontri, corsi e progetti di formazione promossi dalla Cooperativa o da altri Enti.

In merito alla Formazione, in collaborazione con il responsabile Risorse Umane, ha la responsabilità di:

- ✓ **Raccogliere i fabbisogni formativi** confrontandosi con i coordinatori dei servizi;
- ✓ **Ricerca e valutare proposte formative** da proporre ai coordinatori ed al personale;
- ✓ **Curare la formazione** dei singoli coordinatori;
- ✓ **Redigere ed aggiornare il Piano Addestramento interno.**

13.5. Altre figure professionali

Sono inoltre presenti e garantite le seguenti figure professionali: **personale di segreteria generale, responsabile trattamento dati, amministratore di sistema informatico, responsabile servizio prevenzione e protezione, addetto prevenzione antincendio, addetto pronto soccorso.**

13.6. Codice Etico e Policy

La cooperativa La Sorgente adotta un codice etico e Policy minori a cui tutto il personale è tenuto ad aderire.

14. MODULISTICA

Presso la sede del Centro dovrà essere custodita la seguente documentazione:

- ✓ Mod. Scheda Individuale;
- ✓ Mod. Presenze centro diurno;
- ✓ Mod. Scheda Contratto Utente;
- ✓ Mod. Aggiornamento utente;
- ✓ Mod. Gestione Reclami;
- ✓ Mod. Scheda Segnalazione Caso;
- ✓ Mod. Elenco Utenti Educativa;
- ✓ Mod. Verbale Incontro di Rete.

15. LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI

15.1 Cosa fare se non si è soddisfatti

Ogni Comune che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere

reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati **inviando una mail al Responsabile d'Area:** danielaturk@coop-lasorgente.com.

15.2 Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio. Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata. Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto. Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro quindici giorni dalla segnalazione/presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio.

23

16. COSTI

Il servizio prevede una retta giornaliera di 50€ + iva.

In caso di assenza il costo verrà decurtato del costo del pasto.

Se richiesto, è possibile attivare il supporto psicologico presso lo Studio Con-Tatto al costo di 42€ + iva.

17. CONTATTI

Responsabile d'Area: Matteucci Nadia nadiamatteucci@coop-lasorgente.com - 333 5603732

Coordinatrice: Enrico Poffa 3921689357 enicopoffa@coop-lasorgente.com

Amministrazione: Hristova Kristina - kristinahristova@coop-lasorgente.com

030 9981060 interno 2

Sito www.coop-lasorgente.com

24

18. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi entra in vigore il 1 luglio 2022 e ha validità fino a nuovo aggiornamento. La Carta è disponibile in formato cartaceo presso la sede della cooperativa.



La Carta verrà inoltre distribuita ai Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito 10 e 11 e agli altri enti che ne facessero richiesta.