



**CARTA DEL SERVIZIO  
CENTRO MINORI  
L'ULIVO DI CARLA**

Sarnico, Piazza SS Redentore 21/A

## TIPO DI SERVIZIO OFFERTO

Il Centro *l'Ulivo di Carla* per bambini/e, ragazzi/e è un servizio

- diurno: con spazi personalizzati e un numero limitato di posti, tali da permettere la realizzazione di un clima "familiare" e il riprodursi dei ritmi e delle pratiche della vita di ogni giorno;
- integrato: vale a dire sostenuto da rapporti di collaborazione e di integrazione con i servizi socio-sanitari locali; aperto e collegato con l'ambiente sociale-culturale in cui è inserito e con le agenzie socio-educative, perché si prefigge l'integrazione di bambini/e nella comunità locale; capace anche di promuovere solidarietà e attenzione di altre famiglie e persone nei confronti della cura, dell'educazione e dei diritti di tutti i bambini ;
- di tipo *protettivo*: <<...attivato per proteggere i "minori" da un rischio o per tutelarli da un danno...>>. <<Compensando la funzione educativa familiare, laddove viene meno, agisce a favore del diritto del minore ad un armonico sviluppo psico- fisico>>;
- in parte sostitutivo della famiglia: cioè vicariante di alcune azioni di cura, di accompagnamento, di riferimento normativo/affettivo dei bambini, con l'attenzione al coinvolgimento dei genitori perché –per quanto possibile- si inneschino processi di apprendimento nelle aree caratterizzate da negligenza.

## DESTINATARI

Il Centro risponde **prioritariamente** al bisogno di supportare temporaneamente nuclei familiari che evidenziano livelli di vulnerabilità tali da non permettere ai genitori di essere sufficientemente attenti al prendersi alla cura e all'educazione dei figli.

Tali fragilità e debolezze sono anche frequentemente relative alla rarefazione o assenza di legami comunitari e pertanto, non si innescano processi di vicinanza educativa e solidale che possano permettere la partecipazione di famiglie e bambini alla vita della comunità e l'inserimento nei contesti sociali.

Il Centro può accogliere un gruppo eterogeneo per età e sesso, con un numero di ragazzi/e (e loro nuclei familiari) complessivamente non superiore a 10 nell'arco della settimana.

Rispetto alla presa in carico, si privilegiano le necessità del territorio nel quale è dislocato il Centro stesso in quanto si ritiene che il criterio della territorialità sia condizione che facilita il mantenimento dei legami e l'eventuale processo di reinserimento nell'ambiente di riferimento e sia la condizione che permette il raccordo con gli operatori del Servizio Sociale che invia il minore.

Gli inserimenti (rispetto al numero dei ragazzi accolti) sono gradualmente e non troppo ravvicinati nel tempo.

## OBIETTIVI /FINALITA'

Il Centro è luogo attraverso il quale

- salvaguardare un sostegno "importante", sufficiente a garantire i bambini e le bambine nel loro diritto all'educazione e al benessere, laddove vi sia ancora spazio di corresponsabilità con la famiglia, per stare accanto, con ruoli diversi e compiti diversi, ai/bambini/e che crescono ed evitare l'allontanamento dal nucleo familiare;
- garantire una forte vicinanza alle famiglie d'origine e l'integrazione di parte delle capacità genitoriali;
- "sollevare" le figure genitoriali, almeno in parte, dalle fatiche che la relazione comporta (che spesso si aggiungono a pesi di altra natura), per valutare se e quali risorse si possono liberare orientabili ad aiutare i genitori a guardare con sguardi nuovi il rapporto con il/la proprio/a figlio/a;
- sostenere educativamente le famiglie collaboranti, costruendo dove sia possibile, delle forme di partecipazione, anche piccole, ai progetti educativi che li riguardano;
- far ripartire interazioni educative seguendo il modello della famiglia allargata, **non tanto sostitutivo** delle funzioni e dei ruoli familiari, quanto **restitutivo** rispetto alle funzioni relazionali, comunicative e di socializzazione che caratterizzano la crescita dell'individuo e che, in situazione di "normalità", trovano nella famiglia *l'habitat naturale*, dello sviluppo del minore;
- più che far diventare "bravi" dei ragazzi "cattivi" o "riparare" dei ragazzi "rotti", si prova ad insegnare ad accettare la propria storia, anche se è una storia difficile e di deprivazione, attraverso il percorso relazionale con gli educatori e con gli altri minori che in ogni momento prova a dare significato, a capire perché (perché sono qui, devo stare con questi adulti e con questi altri ragazzi, perché devo fare delle cose...) e di raccontarsi.

Un servizio che, specificatamente,

**per i/le bambini/e, ragazzi/e PREVEDE DI:**

- garantire, se necessario, la cura primaria quotidiana e continuativa (alimentazione, igiene e salute), promuovere l'apprendimento necessario per tenere in ordine lo spazio e le proprie cose, per attraversare e affrontare le fatiche legate ai percorsi scolastici, per aumentare le capacità di dedizione e/o autonomia,
- organizzare attività legate alla quotidianità attraverso le quali comunicare vicinanza affettiva e sostegno educativo (avere qualcuno con cui giocare insieme, fare qualche attività ricreativa, ...);
- proporre e far fare esperienze significative con figure adulte che aiutino a ripensare alle relazioni con gli adulti della famiglia;
- accompagnare alla frequentazione di spazi di socializzazione esterni, di attività extra-scolastiche, possibilmente, nel Comune di appartenenza e/o di spazi del territorio dove normalmente si incontrano bambini/e e ragazzi/e, ma anche famiglie;
- creare occasioni nelle quali far nascere domande, comunicare disagi, dolori, sofferenze oltre che riconoscere e dare un nome alle dinamiche relazionali che mandano in sofferenza componenti del nucleo e quelle che alimentano "vitalità".

**per gli adulti PREVEDE DI:**

- introdurre nella quotidianità momenti di condivisione tra genitori e figli/e, riconosciuti come significativi per la relazione stessa;
- organizzare contesti di mediazione nei quali individuare strategie per gestire in modo meno distruttivo i conflitti;
- allestire spazi nei quali le famiglie possano raccontare le loro fatiche;
- affiancare le famiglie, osservarne lo stato di "salute" ed equilibrio per valutare, insieme, i percorsi e i livelli di responsabilità genitoriale possibili, sostenibili e finalizzabili a tutelare le opportunità relazionali "sufficientemente buone" per tutti;
- favorire un avvicinamento/collegamento con nuclei familiari del territorio, sensibili ai temi dell'apertura familiare e dell'accoglienza.

## ATTIVITA'/MODALITA' DI LAVORO

Date le premesse e i bisogni rilevati, considerando le caratteristiche del territorio e le reti presenti e attive, si immagina un dispositivo polifunzionale ed elastico, che assuma alcuni riferimenti mediati dal Programma PIPPI (Programma di Interventi Per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione). Nello specifico ci si prefigge:

- “che le famiglie siano incluse nel progetto come protagoniste e non solo come destinatarie e che quindi, oggetto specifico di intervento sia la relazione fra il bambino ed i suoi genitori d'origine e non solo il bambino;
- che ci si attivi per individuare e sperimentare possibili strade che permettano di evitare l'allontanamento e che si cerchi il modo per aiutare i genitori a prendersi adeguatamente cura dei propri figli, nella prospettiva della resilienza, che mette in luce i fattori che proteggono lo sviluppo umano”.

Tenuto conto dei problemi presenti nelle famiglie in questione, che presentano spesso difficoltà –e bisogni diversi, si immagina:

- uno *spazio-tempo* aperto e orientato a esperienze diverse, “un intervento continuativo e profondo, che deve avere chiari i bisogni concreti, ma anche i bisogni educativi, psicologici e sociali di tutti i membri della famiglia, nonché rispondere alle esigenze quotidiane di essa, alla luce delle sue risorse e dei fattori protettivi che la famiglia stessa e la rete sociale possono mettere in campo, che vanno individuati, riconosciuti, mappati, utilizzati, valorizzati”;
- uno *spazio-tempo* che, senza la pretesa di essere esaustivo e sostitutivo di altre titolarità, possa costituirsi come uno dei riferimenti territoriali degli interventi in favore delle famiglie, non solo di quelle negligenti, vulnerabili o diventate tali.

La maggior parte delle attività proposte sono strutturate considerando gli obiettivi espressi nei progetti educativi individualizzati (PEI). Alcune di esse sono realizzate all'interno del Centro, allo scopo di favorirne il riconoscimento e la valorizzazione e di creare, in tal modo, un ambiente il più possibile caratterizzato da familiarità e da “normalità”.

Per facilitare questo approccio si intende operare a partire dalla quotidianità e *regolarità* delle famiglie, convinti che questo aiuti ragazzi/e ad affrontare i loro problemi, quelli che si portano dietro e quelli che incontrano nella relazione con educatori e coetanei, e che li aiuti a dare senso al loro essere lì, insieme.

Le attività che proponiamo sono

### 1. Interne al Centro

- *Attività domestiche*  
Collaborazione nella pulizia, nella preparazione della sala da pranzo durante i pasti; riordino della sala da pranzo e cucina dopo i pasti; svolgimento di piccole mansioni riguardanti l'attività di cucina; pulizia e riordino di spazi comuni.
- *Cura e igiene della persona*  
Gestione di momenti particolari per la relazione con il Sé, per imparare a prendersi cura del proprio corpo, a riconoscerlo tutto intero, momenti particolari anche per la relazione tra adulto e ragazzo, perché intorno alla cura del corpo si aprono discorsi relativi alle tematiche dell'intimità, del pudore, del privato, del confidenziale ...
- *Il pasto e la merenda*, spazi di comunicazione tra tutti coloro che “abitano” il Centro, permettono la scelta di relazioni privilegiate (a chi mi siedo vicino), fanno fare i conti con la presenza degli altri perché la divisione del cibo implica attenzione affinché qualcuno non abbia troppo e qualcuno resti senza, implicano la presenza di alcune regole funzionali a fare del pasto un momento piacevole; promuovono scambio e trasmissione di emozioni, pensieri, esperienze, un ambito di costruzione di relazioni e appartenenza
- *I compiti scolastici e le attività di studio*, supporto agli apprendimenti; fare i compiti insieme a ragazzi/e per aiutarli/e ad essere sempre più competenti, più adeguati/e possibile anche nel confronto con i/le coetanei/e che la prestazione scolastica richiede, ad accettare le difficoltà e la fatica ... I momenti dedicati a questa attività sono: durante i mesi di scuola dalle ore 14.45 alle ore 16.00; durante le vacanze scolastiche vengono ri-concordate a seconda della programmazione.

- *Il tempo libero.* Le attività predisposte dal Centro vertono su vari ambiti tra i quali lo sport, l'arte, la manualità, la cucina, la cura del sé... attività che permettono di sperimentare modalità costruttive di approccio con gli altri, di arricchire patrimoni di competenza e orizzonti culturali; attività che permettono di animare il tempo libero, sia individuali che di gruppo (ascoltare musica; guardare la televisione - anche con l'intenzionalità della condivisione e dell'apprendimento: videocassette, programmi di interesse comune, cura di hobby e interessi personali...).
- *Feste,* di compleanno, ma anche momenti aperti ad amici, genitori, parenti (Carnevale, fine anno scolastico). Occasioni che permettono di mostrare, ai genitori in primo luogo, la vita del Centro, i *prodotti* delle attività e rappresentano, inoltre, un importante momento di confronto e verifica tra le famiglie e gli operatori del Centro.
- *Organizzazione di gruppi di discussione e momenti assembleari* come momenti in cui sia possibile affrontare, nel modo più franco possibile, le reali problematiche che la convivenza inevitabilmente porterà con sé. Contesti in cui sperimentare la possibilità di espressione e dialogo in un ambito collettivo, in cui acquisire il "senso del noi" attraverso il riconoscimento di pensieri accomunanti, in cui sperimentare l'esercizio della scelta, della partecipazione e della responsabilità.
- *Spazi individuali.* Il Centro offre ai ragazzi la possibilità di usufruire di momenti individualizzati (formali e informali) con gli educatori e/o con i coordinatori, per interventi di counselling, di tutoraggio, di mentoring...

## 2. Attività esterne al Centro

- *Partecipazione alla vita di realtà territoriali*  
Si prevede di lavorare sulla possibilità di inserimento e integrazione dei ragazzi in quei contesti territoriali che svolgono attività che possono essere stimolanti e accessibili per loro (es. gruppi formali, associazioni, realtà parrocchiali, attività culturali e, se possibile, gruppi informali).
- *Vacanze.* Nei mesi estivi il Centro si ri-organizza con una struttura diversa e prevede attività in sede (supporto nello svolgimento dei compiti delle vacanze e/o programmi di recupero delle abilità di base, laboratori, ecc.) e fuori sede (giochi nei parchi, gite, uscite in piscina, itinerari *avventurosi*). La vacanza è parte integrante del progetto educativo in quanto consente di vivere un'esperienza collettiva che promuove socializzazione, partecipazione, autonomia e responsabilizzazione arricchendo il bagaglio culturale dei ragazzi.
- *Attività speciali*  
Sono costituite da interventi di supporto domiciliare (ad esempio in caso di prolungate assenze scolastiche per motivi di salute); di sostegno ai minori in situazioni generali di temporanea emergenza.

## 3. Mantenimento dei rapporti-contatti e supporto alle famiglie

Si cercherà di coinvolgere la famiglia per rinsaldare quei rapporti con il proprio nucleo familiare, a partire da nuove modalità di intendere tale relazione. Il supporto alla genitorialità è un'attività del Centro ed è complementare al lavoro educativo con i/le minori e pensato in accordo con gli altri operatori coinvolti in un impegno più diretto con le famiglie (assistenti sociali, psicologi, ecc.). Tali interventi finalizzati a creare una partnership educativa mira a rendere attivi e protagonisti i genitori nei confronti dei problemi che incontrano nel loro ruolo e a creare una condivisione delle strategie di intervento con i/le ragazzi/e.

In sintesi, compatibilmente con le fasce d'età coinvolte si prevedono,  
**con i/le minori**

ATTIVITA'								
gite occasionali	di impegno (compiti,...), di cura personale, occupazionali			cene	laboratori,..., visione film, ...	di tempo libero (giochi collettivi, uscite)	di saluto	trasporto

ATTRAVERSO LE SEGUENTI MODALITA' ORGANIZZATIVE		
In gruppi allargati (Familiari, Amicali, Oratorio,... )		
In coppia		
Da soli		<b>educatore</b>
Il Gruppo Centro		
Con i genitori/parenti		

## GIORNATA TIPO

Da lunedì a venerdì: dalle ore 12,30 alle ore 19,00

- Trasporti da casa/scuola al Centro
- Pranzo: *Mangiare, mangiar "bene", in modo sano e in compagnia*
- Ci rilassiamo un momento: con cosa, come, con chi ....
- Per chi va a scuola: controllo COMPITI e/o ORGANIZZAZIONE "CARTELLA"
- Laboratori individuali e compiti
- Relax merenda
- Attività specifiche di gruppo o individuate secondo i bisogni di ciascuno, (le fasce d'età ed il genere presenti), ES:  
 LABORATORI "PASSA...TEMPO", Dedicarsi a qualcosa che costruiamo/facciamo noi, dandoci il tempo per farlo, con le nostre abilità, imparando la disciplina, la cura delle cose;  
 NOTIZIE DAL MONDO (riviste, video, ricerca di temi dal mondo), mostre: *Imparare ad occuparsi delle cose che ci circondano*,  
 Facciamo QUALCOSA DI PARTICOLARE INSIEME (piscina,...; collaboriamo per raggiungere uno scopo comune; guardiamo un film che affronta temi legati ad altre infanzie; frequentiamo luoghi dove ci sono anche altri bambini (In ORATORIO o AL PARCO,...)  
 ATTIVITA' DI UTILITA' SOCIALE O DI SCOPERTA/PROMOZIONE DELLE COMPETENZE , anche in raccordo con realtà del territorio
- Saluti, trasporti-rientro

Una volta alla settimana la chiusura sarà posticipata alle ore 20,30 – 21,00 per la cena con i/le minori, con le famiglie, per eventuali laboratori famiglie/minori,...

## con gli adulti

ATTIVITA'							
Scambi informativi e incontri per restituire come gli educatori vedono bambini/e, ragazzi/e in quanto figli/e, delle fatiche e dei progressi, degli obiettivi per i quali si sta lavorando	Piccole consegne che riguardano i bisogni dei/delle figli/e (appuntamenti, compiti e materiale scolastico,...) di convivialità (pranzi, merende)	Cene per singole famiglie o in gruppo	Piccole collaborazioni organizzative ed educative	Momenti di ascolto di vissuti, eventi, emozioni e significati che si vogliono raccogliere dentro le storie familiari	Gite occasionali, semplici uscite "aperte" a diversi gruppi familiari		

ATTRAVERSO LE SEGUENTI MODALITA' ORGANIZZATIVE			
In coppia			
Da soli			
Tra famiglie del Centro		educatore	
In/con qualche contesto esterno			

Le attività di cui sopra sono pensate anche con l'intenzione di condividere, con ragazzi/e, piccole responsabilità, di imparare a prendersi cura di sé; offrendo sicurezza, attraverso il prendersi cura, si chiede anche di imparare a fidarsi degli altri e poi a tenerne conto in un'ottica di reciprocità.

L'educatore sta vicino a ragazzi/e non solo attraverso la relazione diretta, ma anche predisponendo il "set", il contesto relazionale in cui avviene ogni azione (mangiare, fare i compiti, occuparsi della propria pulizia ...). Si intende porre attenzione, dunque, alle condizioni di **vicinanza e di distanza** tra educatore e minori, entrambe necessarie; per non sostituirsi al ragazzo l'adulto non necessariamente fa ogni cosa con lui, ma sempre **presidia** le operazioni dall'inizio alla fine, senza perdere d'occhio le sequenze, "aprendole" e "chiudendole", per rimandare conferme o "critiche".

Al Centro è prevista un'organizzazione tale da garantire il più possibile la cura e la presa in carico di ognuno:

- un rapporto adeguato educatore-ragazzo;
- *l'abbinamento* osservativo e di cura particolare fra educatori e ragazzi
- il costante e puntuale aggiornamento della documentazione individuale di ogni singolo ragazzo
- l'accompagnamento agli incontri periodici, alle sedute psicologiche se richieste ...

### Impegni e responsabilità per i destinatari del servizio.

Il servizio è dotato di una regolamentazione interna per gli utenti e di autorizzazioni somministrate ai genitori/tutori (autorizzazioni relative all'uscita in autonomia del minore dal Centro, a svolgere uscite/gite e attività fuori dalla struttura, a instaurare contatti con gli insegnanti dei minori, alla possibilità di produrre materiale audio-video-fotografico).

## **CON CHI**

Anche se parrebbe essere scontato è importante riaffermare che un servizio che si occupa/preoccupa della cura dei legami sociali come possibilità di ridurre gli impatti delle vulnerabilità familiari non può che porre l'accento sull'idea di confronto, dialogo, con le storie dei ragazzi, delle famiglie, degli operatori valorizzate dall'apporto delle diverse comunità di pratiche, laddove e per come riescono a costituirsi (in alcuni casi possono essere degli insegnanti, in altri dei catechisti o il gruppo di famiglie sensibili, l'equipe di operatori, l'associazione,...) e che insieme re-imparano ad incrociarsi, confrontarsi, anche attraversando e ricostruendo sofferenze, dissensi e conflitti. Si parte dalla convinzione che prendersi cura e supportare insieme le evidenze critiche e le vulnerabilità che si manifestano in alcune storie familiari, può rappresentare la possibilità per incontrare la precarietà dell'esistenza umana e quindi essere fonte di apprendimento personale e sociale significativo. Evidentemente le realtà istituzionali che si occupano delle nuove generazioni (Ambito/Ufficio Minori e Famiglia – Tutela; ONG; Consultorio, Servizi Sociali, sistemi scolastici, religiosi, associativi,...) non possono che continuare a rappresentare riferimenti e partnership imprescindibili.

## **DOVE**

L'area di riferimento è quella relativa all'ambito del Basso Sebino, con un potenziale raggio d'azione aperto al territorio nella sua interezza.

## **MODALITA' DI ACCESSO**

L'intervento inizia con la domanda formale di inserimento del minore al Centro. La domanda viene predisposta dal Servizio Sociale attraverso la compilazione di una scheda apposita e viene corredata da un'ipotesi di preventivo (in base a giorni e frequenza), concordato con la Cooperativa, che verrà inviato al Comune/ai Comuni per chiedere impegno di spesa. L'AS di riferimento attende risposta e impegno di spesa dal o dai Comuni (se coinvolti più d'uno). L'avvio dell'intervento viene anticipato da un incontro con il servizio di riferimento ed i destinatari, con i quali si concordano momenti di conoscenza e di definizione progettuale.

Una volta confermata l'ipotesi di inserimento, con il Servizio e la famiglia, si formalizza e si sottoscrive il contratto progettuale e si dedica il primo periodo ad affinare il progetto di quel nucleo, articolato in tre fasi temporali (osservazione/ inserimento, permanenza al Centro, dimissioni) e da concretizzarsi attraverso:

- la predisposizione di un Progetto Educativo Individualizzato che definisce gli obiettivi (socio-famigliari, cognitivo-scolastici, relazionali, di tempo libero) e individua gli indicatori, le modalità ed i tempi per raggiungerli;
- la realizzazione del Progetto che avviene grazie a strumenti e attività sia collettive che individualizzate;
- il "sostegno alla genitorialità", che rafforza l'intervento educativo e di aiuto diretto, ed è finalizzato all'identificazione di comuni strategie educative e all'attivazione delle risorse personali dei genitori favorendo atteggiamenti propositivi e responsabili che promuovano qualche cambiamento della condizione di problematicità e complicazione.

Sono previste fasi periodiche di verifica dell'andamento dei percorsi.

Le dimissioni vengono progettate e concordate fra i diversi attori in gioco.



## **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE**

### **L'EDIFICIO**

L'edificio in cui è realizzato il Centro è un appartamento di proprietà della parrocchia di Sarnico, sito in Piazza SS Redentore 21/A, completamente ristrutturato ed organizzato come la zona giorno di un'abitazione familiare

- un salone cucina, sala da pranzo, zona relax ...
- due stanze dedicate ad attività parascolastiche, ludiche, laboratoriali, di incontro
- un servizio igienico

L'edificio <<...è localizzato in ambito urbano a destinazione residenziale. E' inserito in centri di vita attiva per rendere il più possibile varia, completa ed organizzata la vita dei/delle ragazzi/e>>. Con la Parrocchia vi è un accordo per l'accesso agli spazi dell'Oratorio.

### **IL PERSONALE DEL CENTRO**

Dentro il Centro Diurno si articola la presenza di diverse figure che con competenze e ruoli specifici contribuiscono al suo funzionamento e permettono che la presenza dei/delle minori sia accolta in modo adeguato:

- 1 responsabile anche con funzioni di supervisione pedagogica
- 2 figure educative di cui una con funzioni di coordinamento
- 1 figura ausiliaria
- tirocinanti e volontari a supporto di alcune attività

### **L'ASSUNZIONE DEL PERSONALE**

Avviene attraverso la valutazione di alcuni elementi che diventano per la Cooperativa, dei criteri-guida: titolo di studio, competenza professionale, capacità di coinvolgimento e investimento rispetto alle responsabilità; si richiede la condivisione del progetto, forte motivazione, la disponibilità alla flessibilità dell'orario di lavoro. Ci si impegna a fornire sostegno a motivazione e crescita professionale attraverso un adeguato riconoscimento economico e garanzie di supporto (formazione e supervisione...) quali condizioni che favoriscono la stabilità del personale.

### **L'EDUCATORE**

Ha il compito di mettersi in relazione con i minori ed i loro nuclei familiari e di predisporre i contesti relazionali dentro cui ci si muove quotidianamente, cogliendo e sollecitando gli elementi di crescita e sostenendo le regressioni; di mantenere rapporti con le Agenzie educative del territorio, con gli operatori psico-sociali dei Servizi invianti e con il contesto sociale in cui è inserita la Comunità.

### **LA FUNZIONE DI COORDINAMENTO**

Comprende la predisposizione della programmazione e l'organizzazione delle attività. Prevede i tempi e i modi per la verifica dei progetti individualizzati; fa in modo che sia favorita la collaborazione e l'integrazione tra le diverse figure che ruotano intorno al Servizio. Fa da referente agli operatori dei Servizi, alle Agenzie esterne e alle Scuole che richiedono l'accoglienza di tirocini di allievi presso la Comunità. Tiene i contatti con i volontari.

### **IL GRUPPO DI LAVORO**

Comprende gli adulti che operano al Centro. Di norma, si riunisce settimanalmente per permettere un lavoro integrato e collaborativo sulla base di un continuo confronto; al suo interno vengono definiti i progetti educativi individualizzati e le modalità di intervento relative ai singoli e al gruppo dei minori. Viene attuato il confronto che permette di uniformare gli interventi operativi dei singoli educatori e viene verificata la corrispondenza tra gli interventi svolti e gli obiettivi prefissati. Si prendono accordi sui vari aspetti di organizzazione e gestione interna.

### **ALTRE FIGURE**

#### **L'AUSILIARIO/A**

E' la figura che all'interno del Centro si occupa, in modo più specifico, della cura della casa, con mansioni che riguardano la pulizia e l'igiene dei locali, l'ordine. A lui/lei sono affidati anche compiti inerenti la cucina.

#### **I VOLONTARI E LE FAMIGLIE DI VOLONTARI**

E' favorito l'avvicinamento al Centro di persone che intendono prestare opera di volontariato al suo interno. Anche i volontari hanno però funzione di appoggio e di sostegno al lavoro degli educatori, di modo che la loro presenza non sia discordante con le linee d'intervento.

Ci sembra significativo instaurare rapporti di collaborazione con famiglie che si avvicinano al Centro, creando una rete di relazioni che permettano di vivere insieme momenti di tempo libero e attività comuni rivolte ai ragazzi.

A questo fine si accetta la loro presenza se continuativa e in numero limitato, si tengono periodicamente con loro momenti di scambio e di riflessione sul significato dell'esperienza.

## **STANDARD DI PERSONALE**

Per quanto riguarda gli standard di personale si prevede l'allineamento a quanto prescritto nella DGR 18-2-2020 n. XI / 2857 EVOLUZIONE DELLA RETE DI UNITA' D'OFFERTA PER MINORI IN DIFFICOLTA' e nella seconda le funzioni in esse definite:

- 1 coordinatore che svolge anche funzione educativa
- 1 educatore ogni 6 minori presenti nella struttura

Il personale, conformemente alle indicazioni della d.g.r. del 31/05/2022 n° XI / 6443 "INDICAZIONI CIRCA LE FIGURE PROFESSIONALI SOCIO EDUCATIVE CHE OPERANO NELLE UNITÀ D'OFFERTA SOCIALE", avrà le seguenti caratteristiche:

- diploma di laurea triennale L19 (educatore professionale socio-pedagogico);
- qualifica di educatore professionale socio-pedagogico acquisita ai sensi dei commi 597 e 598 della L. 205/2017 così come modificata dall'art.1 comma 517 e 537 della L.145/2018;
- diploma di educatore ai sensi della l.r. 95/1980 (d.c.r. n. III/276 del 21 maggio 1981) e della d.c.r. n. IV/1269 del 28 febbraio 1989;
- diploma di laurea abilitante di un corso di laurea della classe L/SNT2 Professioni sanitarie della riabilitazione (educatore professionale socio- sanitario),
- diploma di laurea abilitante nelle classi di laurea magistrale LM-50 Programmazione e gestione dei servizi educativi, LM-57 Scienze dell'educazione degli adulti e della formazione continua, LM-85 Scienze pedagogiche o LM-93 Teorie e metodologie dell'e-learning e della media education con la quale viene attribuita la qualifica di pedagogista;
- Laurea in Scienze e Tecniche psicologiche L24 - Laurea LM-51;
- Laurea in Sociologia L40 – Laurea LM-88;
- Laurea Servizio Sociale L39.
- Operatori che, alla data di entrata in vigore della L 205/2017, avevano svolto detta attività per un periodo minimo di dodici mesi, anche non continuativi,
- diploma professionale/istruzione di grado superiore (almeno quadriennale) con comprovata esperienza di almeno 3 anni in ambito socio-educativo ed esperienza specifica in area minori o disabili. Dovrà essere garantita la partecipazione ad iniziative di formazione e/o aggiornamento per un minimo di 40 ore annuali.

## **LA SUPERVISIONE**

Nell'attività quotidiana è richiesta all'educatore una forte consapevolezza sulle risorse e i limiti, personali e del gruppo, messi in gioco nella relazione educativa, pertanto c'è una figura interna alla Cooperativa titolare del Centro, per la supervisione pedagogica relativa alle competenze educative.

Quando e se necessario, si fa ricorso invece a figure esterne per l'elaborazione degli aspetti psicologici che riguardano gli educatori durante il loro lavoro, per la "manutenzione" delle dinamiche emotive e relazionali del gruppo

## **LA FORMAZIONE**

E' ritenuta un altro degli strumenti basilari per garantire la professionalità dell'équipe e la corretta gestione del servizio. Sono perciò previsti percorsi di aggiornamento e formazione permanente.

## **RAPPORTI ENTI E TERRITORIO**

Il Centro Diurno, in una logica di superamento della frammentazione degli interventi, è orientato all'ottimizzazione dei rapporti con gli Enti presenti sul territorio e alla collaborazione con gli operatori dei diversi Servizi.

In particolare si presuppone di rendere significativo il rapporto con la Parrocchia che, oltre ad avere messo a disposizione gli spazi, ha esplicitato chiaramente il proprio interesse anche a uno scambio progettuale.

Anche con le Scuole si ricercano rapporti privilegiati che permettono la comprensione dei reciproci progetti, sia sui singoli casi minori che rispetto agli interventi in generale.

La Cooperativa e gli operatori del CD, interagiscono con tutti gli interlocutori del progetto in un'ottica di reciprocità.

La Cooperativa, inoltre, fa in modo che la presenza del Centro diventi, sul territorio, occasione di sollecitazione culturale rispetto al tema della tutela dei minori e della promozione dell'accoglienza e dell'affido familiare.

## STRUMENTI

Per favorire il passaggio delle informazioni tra educatori, per raccogliere materiale utile all'andamento dei singoli progetti e della vita del gruppo, si utilizzano alcuni strumenti di lavoro:

- **il diario quotidiano/settimanale**. Serve per registrare i fatti più significativi accaduti nell'arco della giornata e per avere una panoramica sistematica degli interventi attuati e delle dinamiche esistenti nel Centro;
- **le schede di osservazione**. Raccolgono per aree, i comportamenti di ragazzi/e, al fine di rilevare i loro bisogni e le loro risorse. Vengono usate all'ingresso al Centro e periodicamente per sistematizzare i dati osservativi e per riprogettare l'intervento;
- **le relazioni periodiche sul minore**. Presentano il quadro complessivo della situazione del minore al Centro. In esse vengono riportate: finalità del progetto educativo individualizzato, analisi/verifica degli obiettivi specifici raggiunti in rapporto a quelli prefissati. Sono destinate agli operatori esterni coinvolti nel progetto e vengono inserite nel fascicolo personale del minore.

## DEBITO INFORMATIVO.

Il Centro garantisce il suo impegno alla comunicazione di tutte le informazioni richieste dagli Enti preposti nel rispetto di modalità e scadenze stabilite.

## ORARI

Il servizio viene erogato continuativamente nel corso dell'anno salvo diversificazioni concordate progettualmente tra operatori e servizi.

Il Centro è aperto per un numero complessivo di 50 settimane. Durante il periodo scolastico apre dal lunedì al venerdì dalle 12.30 alle 19.00; durante i periodi di chiusura scolastica, invece, il Centro si riorganizza in funzione delle attività che si programmano con i/le ragazzi/e e tenendo conto delle esigenze dei genitori.

## LE FASI DEL PROGETTO

La presa in carico del minore avviene attraverso la **segnalazione** da parte dei Servizi Sociali Territoriali o del Comune di appartenenza del minore stesso.

Dall'équipe di territorio si attendono le prime **informazioni** riguardanti la storia e i bisogni del minore, affinché il Centro acceda agli elementi fondamentali che servono per entrare inizialmente in relazione in modo adeguato con il/la ragazzo/a.

In questa prima fase si delineano gli **obiettivi generali** che si cercheranno di raggiungere: con l'équipe di territorio si comprende il motivo dell'inserimento, le priorità di bisogno e il **progetto globale** in cui tale scelta è inserita.

Per **progetto globale** si intende l'insieme delle ipotesi esaminate e approfondite da parte del Servizio e in cui si delineano le prospettive di intervento, si indicano gli attori del progetto (famiglia, minori, scuola, realtà territoriali...) e le relazioni che tra loro intercorrono, si evidenziano i ruoli e le competenze, le tappe e i tempi del percorso.

La definizione dei **tempi di permanenza** al Centro è un punto di grande rilevanza all'interno del percorso.

Per le **ammissioni** si auspica un avvicinamento graduale del minore al Servizio, agli adulti e agli altri ragazzi che lo abitano, che viene effettuato (normalmente) nell'arco massimo di un mese.

Le **dimissioni** sono previste attraverso una prassi di decisioni concordate tra tutti i componenti del progetto, anch'esse con un preavviso di almeno un mese.

Dopo aver chiarito il significato dell'inserimento del minore al Centro e dopo la presa in carico dello stesso, il gruppo degli educatori effettua l'**osservazione** del ragazzo per la durata di un mese al fine di elaborare, successivamente, un **progetto individualizzato** che delinei gli obiettivi specifici per il raggiungimento dei quali si lavorerà.

Per l'osservazione gli educatori si avvalgono di strumenti quali: griglie di osservazione e schede personali.

Al termine di tale periodo il gruppo degli educatori stila una relazione scritta che presenta e discute con il Servizio Sociale competente. Successivamente, durante il periodo di permanenza del minore, gli educatori hanno **incontri periodici** con l'équipe del Servizio Sociale per verificare l'evoluzione dell'esperienza in sintonia con gli obiettivi del progetto individualizzato e con quelli del progetto globale.

## RETTA

La retta applicata per il periodo 2018 – 2019 è **pari a €** (per 3 giorni settimanali) per gli ospiti residenti nell'ambito.

Il servizio prevede una retta mensile differenziata in base alla frequenza settimanale dei/delle minori

L'aliquota IVA applicata è del 5% secondo la normativa vigente in materia di Cooperative Sociali.

## PRESTAZIONI DEL SERVIZIO

Il Centro, a fronte della corresponsione della retta giornaliera, offre in dettaglio i seguenti servizi per ciascuno degli/delle accolte:

- \* il vitto e l'alloggio, assistenza e cura dell'igiene personale;
- \* l'azione educativa mirante alla crescita di chi è accolto e la gestione del tempo libero;
- \* l'organizzazione di esperienze in collaborazione con realtà del territorio e durante l'estate ;
- \* il trasporto per e dal Centro.

In breve Il Centro **si impegna a**

- creare un ambiente il più possibile *familiare*, scandito da ritmi e regole del vivere insieme, comuni ad ogni struttura familiare, e da quella dimensione di confidenza e di dignità, di calore e di sostegno di cui ogni persona ha diritto;
- formulare e perseguire progetti individualizzati con lo scopo di promuovere il benessere personale e sociale dei minori;
- costruire un collegamento con la realtà esterna con il duplice scopo di rendere possibile, attraverso gli incontri, un avvicinamento agli spazi della socialità quotidiana e di produrre occasioni per far crescere reciprocità e sensibilità.
- presidiare LA GIORNATA AL CENTRO, vale a dire, occuparsi e preoccuparsi che ogni ragazzo abbia adeguata accoglienza al CENTRO; che possa essere sostenuto nelle attività scolastiche e/o sociali; che possa avere accesso e mantenga qualche interesse personale.

## RISULTATI ATTESI PER IL CENTRO

- Garanzia, laddove necessario, di cure primarie quotidiane (alimentazione, igiene, salute), di spazi ordinati e dedicati.
- Recupero e ampliamento delle abilità cognitive; regressione dei problemi di sviluppo, miglioramento dei risultati scolastici, dei problemi di comportamento e apprendimento dei bambini; sviluppo della creatività, dell'espressività e delle manualità.
- Rilevamento di elementi che segnalano una riduzione dello stato di disagio che caratterizza la storia di ragazzi/e nel rapporto con i propri nuclei familiari.
- Accrescimento dell'adeguatezza di ragazzi/e nell'interazione dentro il gruppo dei pari, nella capacità di gestire significativi rapporti con gli adulti.
- Miglioramento, da parte di ragazzi/e, nel riconoscimento, nell'espressione e nella gestione delle proprie emozioni (riconoscere come ci si sente, comunicarlo e sapere come comportarsi).
- Potenziamento delle competenze utili ad assumere iniziative e a realizzarle, a esprimere e comunicare i propri vissuti, ad aprirsi al confronto con la propria esperienza di disagio.
- Aumento della perizia nel riconoscere i propri punti di forza e i fattori che proteggono i percorsi di crescita.
- Aumento della conoscenza del territorio e delle possibilità che offre di vivere ulteriori esperienze di aggregazione.
- Aumento dell'adesione e delle forme di partecipazione delle famiglie ai progetti educativi che li riguardano.
- Avvicinamento/collegamento con nuclei familiari del territorio, sensibili ai temi dell'apertura familiare e dell'accoglienza dei minori.
- Miglioramento della qualità della dinamica familiare (riduzione delle interazioni negative e della violenza, incremento delle interazioni positive, miglioramento della coesione e dell'adattabilità familiare).
- Valorizzazione della funzione educativa di genitore all'interno della famiglia e riqualificazione delle competenze genitoriali di entrambi i genitori.
- Miglioramento delle capacità della famiglia di sfruttare il sostegno sociale disponibile e le risorse comunitarie e quindi l'integrazione sia dei genitori che dei bambini in una rete informale di sostegno.

## SICUREZZA DEI LOCALI E DEI LAVORATORI

Per quanto riguarda la Sicurezza sul posto di lavoro e dei lavoratori sono rispettati i parametri richiesti dal Decreto 81/2008. Pertanto tutti i Lavoratori sono in possesso della formazione obbligatoria di 12h più quella specifica sul Primo Soccorso e sull'Antincendio. Sono state definite le relative nomine di Responsabile del Primo Soccorso e Responsabile dell'Antincendio.

**Per quanto riguarda la documentazione obbligatoria sulla sicurezza è stato redatto il DVR specifico e il relativo Piano delle emergenze con relative planimetrie. E' stata affissa la necessaria cartellonistica e predisposto il**

## **piano di prove di evacuazione. E' stata predisposta sia la cassetta di Primo Soccorso che l'estintore antincendio.**

I locali siti in P.za SS Redentore 21/A, a Sarnico, sono conformi alle normative in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- prevenzione incendi
- impianti elettrici
- impianti idraulici
- impianti di riscaldamento
- primo soccorso

## **PRIVACY**

In conformità al nuovo Regolamento(UE) n. 2016/679 sulla Privacy in vigore dal Maggio 2018, sulla base dell'art.28 che riconosce al Titolare del trattamento la facoltà di avvalersi di

uno o più responsabili del trattamento dei dati, La Cooperativa Sociale Il Cantiere srl gestisce il Centro Diurno per conto dell'Ambito del Basso Sebino, è nominato Responsabile Esterno per il trattamento dei dati personali e sensibili. Pertanto La Cooperativa assume l'onere della gestione di tali dati secondo la normativa vigente. Per qualunque comunicazione inerente tale materia il riferimento è: [privacy@ilcantiere.org](mailto:privacy@ilcantiere.org).

## **SEGNALAZIONI, RECLAMI, QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

Ogni persona che usufruisce del servizio e 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 attraverso la compilazione del modulo allegato messo a disposizione dalla cooperativa e consegnato ad ogni familiare all'attivazione del servizio, inviandolo:

- all'indirizzo della cooperativa;
- all'indirizzo mail;
- oppure contattando il Coordinatore del servizio chiedendo un appuntamento per un colloquio.

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 attiverà tutti i contatti 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 trenta 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.

## **LA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La risposta ai bisogni dei nuclei familiari *accolti* al Centro, dalla cui analisi trae origine una progettazione personalizzata e condivisa con gli operatori attraverso metodologie di lavoro comuni, è requisito significativo per la rilevazione della qualità del servizio.

## **CONTROLLO E RILEVAZIONE QUALITÀ**

La qualità del servizio viene registrata costantemente attraverso la rilevazione dei seguenti elementi che costituiscono anche dichiarazioni di principio:

- il servizio ha fra i suoi fini la costruzione di un maggior benessere e soddisfazione dei destinatari (minori, famiglie e comunità. La soddisfazione è intesa nel senso di accoglimento e approvazione consapevole del valore e dell'utilità del progetto proposto e di coerenza nella sua realizzazione;
- l'organizzazione agisce con l'intento di offrire alle persone l'opportunità di migliorare in quanto "agenti" nell'intero processo di realizzazione progettuale;
- la garanzia di una possibilità partecipativa aumenta laddove c'è attenzione al sistema informativo che deve aiutare le persone a migliorarsi attraverso la restituzione di dati utili alla valutazione dei propri percorsi

Per consentire cura, attenzione e assiduità nel perseguire la qualità del Centro ci si avvale di strumenti per il monitoraggio dei diversi aspetti di cui sopra, ad esempio:

- report periodici che rilevano l'andamento dei processi messi in atto

- individuazione di indicatori, monitorati periodicamente e atti a vedere e valutare gli effetti dei cambiamenti i cui esiti saranno diffusi agli operatori, ai committenti, agli utenti e loro famigliari
- questionari di verifica del servizio attraverso la rilevazione della soddisfazione dell'utente (per come definita sopra). Questionario somministrato una volta all'anno a tutti/e i/le ragazzi/e presenti in struttura da almeno 3 mesi alla data di consegna dello stesso, da compilare in ogni sua parte e da riconsegnare compilato nell'apposito contenitore situato all'ingresso del servizio;
- questionario di verifica del servizio attraverso la rilevazione della soddisfazione del committente. Questionario somministrato una volta all'anno ai committenti (Ambito, Servizio Sociale,...) da compilare in ogni sua parte e da riconsegnare compilato al Responsabile del Servizio.

I risultati dei questionari di soddisfazione verranno resi noti agli interessati nelle forme più opportune per garantire informazione e trasparenza.

## **VALIDITÀ E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA**

La presente Carta dei servizi entra in vigore il ..... e ha validità per la durata di 2 anni salvo rilevanti modifiche dei servizi in essa descritti.

La Carta è disponibile in formato cartaceo presso il Centro e sul sito Internet della Cooperativa.

La Carta verrà inoltre distribuita al Servizio Sociale d'Ambito

## **ELENCO ALLEGATI CARTA DEI SERVIZI**

- A) Modulo segnalazioni e reclami
- B) Questionario di valutazione del servizio (committenti)
- C) Questionario di gradimento del servizio (utenti)

**MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE**

Alla cortese attenzione della Direzione  
e del Coordinatore del servizio

.....

**GENERALITA'**

Nome e Cognome .....

In qualità di .. ..

(specificare se familiare di riferimento; tutore legale; Altro)

**GENERALITA' DELL'UTENTE** Nome e Cognome.....

**OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE**

- SUGGERIMENTO
- SEGNALAZIONE
- RECLAMO
- ALTRO

**Breve descrizione** .....

.....

.....

In attesa di vostro riscontro porgo distinti

Data .....

Firma .....

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE (mod sodfam)

Il presente questionario ha la finalità di evidenziare l'indice di gradimento (ovvero di accoglimento e approvazione consapevole del valore e dell'utilità del progetto proposto e di coerenza nella sua realizzazione) dei familiari/ in merito al servizio Centro Diurno Minori di titolarità della cooperativa sociale Il Cantiere. La sua compilazione è strettamente individuale e personale e non prevede, in alcun modo, indicazioni relative a dati personali, vuole solo essere uno strumento anonimo che indichi, in modo oggettivo, la percezione e la soddisfazione di coloro che usufruiscono del servizio. Il questionario si suddivide in due grandi aree tematiche: l'area organizzativa e l'area progettuale. All'interno di queste due aree sono stati poi declinati nello specifico elementi concreti, attraverso i quali le famiglie o chi per esse possono misurare il proprio grado di soddisfazione.

IL PRESENTE QUESTIONARIO VA RESTITUITO PRESSO LA SEDE DEL SERVIZIO ENTRO \_\_\_\_\_

Data di compilazione: \_\_\_\_\_

ASPETTI ORGANIZZATIVI				
In che misura ritiene che gli ambienti del servizio siano puliti e confortevoli?				
Insufficiente	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
Quanto ritiene siano funzionali le comunicazioni di tipo pratico, come ad esempio le convocazioni alle riunioni, le comunicazioni relative ad attività extra, ecc...?				
Insufficiente	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
ASPETTI PROGETTUALI				
Cosa pensa del progetto del proprio familiare inserito nel servizio (Quanto pensa che lo stia aiutando nel percorso scolastico? Lo sta aiutando ad essere più capace di fare le cose da solo? Gli sta insegnando piccole responsabilità' //(aver cura delle sue cose, di se stesso...)?				
Insufficiente	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
Quanto pensa di aver condiviso con il servizio e accettato le cose generali da fare per superare le vostre difficoltà familiari attuali?				
Insufficiente	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
Quanto pensa di essere stato coinvolto dal servizio sui compiti specifici/quotidiani da fare per far proseguire "bene" il percorso?				
Insufficiente	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
Quanto pensa di aver potuto esprimere il proprio parere su come è andato il progetto rispetto agli obiettivi?				
Insufficiente	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
Come valuta il rapporto e la comunicazione fra lei e l'educatore di riferimento?				
Insufficiente	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
Come valuta il rapporto e la comunicazione fra lei e il responsabile?				
Insufficiente	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
Come valuta gli incontri individuali con l'educatore di riferimento (numero e modalità degli incontri)?				
Insufficiente	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
Se ci sono stati, come valuta gli incontri individuali con il responsabile (numero e modalità degli incontri)?				
Insufficiente	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
A livello globale, secondo lei, quale grado di soddisfazione esprime il suo familiare?				
Insufficiente	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
E lei quale grado di soddisfazione ritiene di avere rispetto al servizio?				
Insufficiente	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima

**RESPONSABILE DEL SERVIZIO** Pietro Manfredi tel. 035 773170; 334-6508450; email: pietromanfredi@ilcantiere.org  
**COORDINATRICE DEL SERVIZIO:** Tessaro Anna tel. Centro Diurno: 035-0632961