



CENTRO DIURNO MINORI (CDM)

“La lunga scala”



CARTA DEL SERVIZIO

Ponte Nossa, via Cavour 49

Febbraio 2017



Sommario

Sommario.....	2
A) PREMESSA.....	3
Carta dei Servizi.....	3
La Cooperativa Sociale Sottosopra.....	3
Servizi gestiti dalla Cooperativa	4
B) FINALITÀ E VALORI	5
C) CENTRO DIURNO MINORI.....	7
Quadro legislativo	7
Definizione, riferimenti valoriali, etici e progettuali.....	7
Destinatari e finalità della struttura.....	7
Le figure professionali.....	9
L'organigramma.....	10
L'équipe, la formazione e la supervisione.....	10
Rapporto con le famiglie	11
Rapporto tra la comunità, il territorio e i servizi	11
Il volontariato.....	11
Ammissione e dimissione	12
Le rette applicate.....	13
Strutturazione degli spazi	14
Giornata tipo/attività.....	14
La giornata al Centro Diurno si declina in queste attività:.....	14
D) INDIRIZZI CONTATTI E ORARI.....	15
E) LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI, RECLAMI, QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE	15
Cosa fare se non si è soddisfatti	15
Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo	16
F) MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE.....	17
G) QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE (mod sodfam)	18



A) PREMESSA

Carta dei Servizi

La carta dei servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

La carta dei Servizi rappresenta per la Cooperativa Sociale Sottosopra l'impegno concreto a definire e tutelare diritti, regole e standard di qualità di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- Tempestività nelle risposte
- Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- Correttezza e regolarità gestionale

Per tradurre operativamente tale principi è necessario che l'impresa sociale adotti strumenti e procedure idonee a:

- Definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia.
- Disponibilità e reperibilità costante.
- Gestire i reclami.

La Cooperativa Sociale Sottosopra.

La cooperativa sociale Sottosopra nasce nel giugno del 2001, esito di un percorso di ricerca, condivisione e conoscenza di un gruppo di operatori sociali del territorio che si è interrogato sull'opportunità di trovare una forma organizzativa che potesse aggregare le numerose risorse presenti nel contesto locale, per confrontarsi sui bisogni sociali ed educativi dello stesso, dando forma a idee e progetti. Il nome "Sottosopra", così come il logo raffigurante una talpa che emerge in superficie, vuole indicare l'importanza di rendere visibile ciò che spesso rimane nascosto, l'impegno per far affiorare le potenzialità, le risorse e le opportunità presenti nel nostro territorio. Crediamo infatti nella necessità di far crescere e sviluppare delle competenze sociali, educative e delle professionalità che diventino propositive e siano un punto di riferimento per la realtà locale. Nella forma della cooperativa sociale trovano spazio idee per noi centrali, quali quelle di democrazia partecipata, giustizia sociale, dimensione di servizio, fare impresa provando che l'economia può essere attenta ai bisogni della collettività.

La cooperativa Sottosopra aderisce a Confcooperative Bergamo, uno dei principali organismi di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative e dal giugno del 2002 fa parte del Consorzio Il Solco del Serio, soggetto che aggrega 10 cooperative sociali della Valle Seriana. La sede legale della cooperativa è a Ponte Nossa in via Cavour 49 mentre quella operativa in via Grumella 2 a Sant'Alberto di Parre.

La Cooperativa Sociale Sottosopra lavora per:

- Costruire una realtà sociale e lavorativa sempre più forte e radicata nel territorio capace di:
 - sviluppare politiche sociali condivise su territori frammentati;



- collaborare nella costruzione di comunità accoglienti;
- analizzare il territorio, valorizzarlo, riconoscerne i bisogni e le risorse;
- creare collaborazione tra terzo settore, enti pubblici, volontariato e altri soggetti.
- Sviluppare nuovi percorsi insieme ad altri per il bene del territorio considerando centrali le persone ed i contesti sociali attraverso:
 - attenzione, ascolto e conoscenza dei minori e dei giovani promuovendo partecipazione, apertura, protagonismo, capacità di dialogo sociale;
 - attenzione e accoglienza di fasce deboli e promozione delle loro risorse;
 - creazione di reti nei contesti sociali, tra famiglie, soggetti e gruppi per poter partecipare e collaborare a processi di cambiamento.
- Sviluppare e valorizzare nel territorio professionalità educative e sociali offrendo opportunità significative di lavoro ad operatori dello stesso.

Servizi gestiti dalla Cooperativa

La cooperativa ha deciso di attuare le sue finalità istituzionali con interventi nell'area della disabilità, dei minori e delle famiglie in situazione di difficoltà.

Sul versante della disabilità la cooperativa ha un'ampia esperienza nella gestione di una serie di servizi e progetti diurni quali Centro Socio Educativo, progetti rivolti a soggetti autistici, Tirocini Riabilitativi Risocializzanti, interventi di sollievo per famiglie con disabili, servizio di assistenza educativa scolastica in diversi comuni dell'Ambito n°9 di Clusone, assistenza domiciliare.

Rispetto all'area minori, la cooperativa Sottosopra gestisce un Centro di accoglienza diurna per minori, servizi e progetti educativi domiciliari per minori e famiglie, spazi gioco per l'infanzia, proposte di ascolto, formazione, accompagnamento per genitori ed educatori; ha un'ampia esperienza nella gestione di progetti rivolti a giovani e minori. Sono stati attivati sul territorio dell'Alta Valle Seriana e della Val di Scalve (in collaborazione con la cooperativa Aquilone) interventi di formazione e di animazione e di educativa volti a favorire e valorizzare l'aggregazione giovanile, così come percorsi di prevenzione al disagio minorile e adolescenziale.

La collaborazione con Enti Locali e realtà dell'associazionismo ha inoltre portato alla realizzazione di numerosi interventi e progetti, dalla formazione per genitori, animatori e volontari, all'animazione all'interno di alcune biblioteche comunali.

Più di recente sono stati avviati alcuni progetti più sul versante del turismo sociale, la cooperativa gestisce un bar all'interno di un parco pubblico dove si sperimentano inserimenti lavorativi di soggetti fragili e dal marzo del 2015 abbiamo la gestione, insieme ad altre due cooperative bergamasche, del rifugio Alpe Corte (proprietà del CAI di Bergamo) per sviluppare un progetto sociale di rifugio "senza barriere".

Più in generale la cooperativa, alla luce dei servizi gestiti, delle esperienze e collaborazioni maturate e delle professionalità impiegate, è in grado di offrire un'ampia gamma di interventi in particolare:



- gestione, progettazione, consulenze e funzioni di coordinamento su progetti e servizi per i giovani, per i minori, per i disabili, per le rispettive famiglie, per associazioni e gruppi di volontariato.
- Ricerche-intervento, studi ed esplorazioni su bisogni, eventi sociali e su temi educativi.
- Interventi di animazione, laboratori creativi ed espressivi, esperienze di aggregazione per bambini, adolescenti e giovani.
- Proposte di formazione per animatori, genitori, volontari, per attività con bambini, adolescenti e disabili.
- Percorsi di prevenzione al disagio minorile e giovanile. Esperienze di educazione alla pace e di incontro interculturale

B) FINALITÀ E VALORI

Finalità e valori di riferimento sono per un'impresa sociale aspetti fondamentali che devono guidare le pratiche quotidiane. Diventa quindi necessario che siano resi noti da parte dell'organizzazione e conosciuti e condivisi da tutti i soci ed i lavoratori.

Finalità, si lavora per:

- Costruire una realtà sociale e lavorativa sempre più forte e radicata nel territorio capace di:
 - sviluppare politiche sociali condivise su territori frammentati;
 - collaborare nella costruzione di comunità accoglienti;
 - analizzare il territorio, valorizzarlo, riconoscerne i bisogni e le risorse;
 - creare collaborazione tra terzo settore, enti pubblici, volontariato e altri soggetti.
- Sviluppare nuovi percorsi insieme ad altri per il bene del territorio considerando centrali le persone ed i contesti sociali attraverso:
 - attenzione, ascolto e conoscenza dei minori e dei giovani promuovendo partecipazione, apertura, protagonismo, capacità di dialogo sociale;
 - attenzione e accoglienza di fasce deboli e promozione delle loro risorse;
 - creazione di reti nei contesti sociali, tra famiglie, soggetti e gruppi per poter partecipare e collaborare a processi di cambiamento;
- Sviluppare e valorizzare nel territorio professionalità educative e sociali offrendo opportunità significative di lavoro ad operatori dello stesso.

La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti valori:

- Il valore della persona come elemento principale nello svolgimento delle attività in vista del raggiungimento degli obiettivi. Tale valore si esprime nell'accoglienza della diversità, ogni diversità, come risorsa, come elemento prezioso e arricchente. I frutti che



vogliamo far maturare sono quelli della partecipazione, della trasparenza, della collaborazione.

- Il valore del territorio e della realtà sociale si esprime nel desiderio di riconoscere, incontrare e valorizzare le realtà del territorio (dalla scuola ai servizi sociali, dalle famiglie alle parrocchie, dall'associazionismo alle realtà produttive, dagli enti pubblici ai gruppi informali) e instaurare con loro relazioni stabili e sistematiche favorendo così processi di coprogettazione.
- Il valore dell'economia sociale quale esperienza che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità, tesa a cambiare alcune regole per promuovere e sviluppare uno stile di economia responsabile.



C) CENTRO DIURNO MINORI

Quadro legislativo

Il Centro Diurno Minori “La lunga scala” ha iniziato la sua attività nel giugno del 2006 a seguito di un lungo lavoro di condivisione e confronto con la ex Comunità Montana Valle Seriana Superiore (poi Comunità Montana Valle Seriana). L'apertura del Centro, prevista dal Piano di Zona L.328/00 dell'Ambito territoriale della Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve, si inserisce all'interno di un'offerta di servizi per i minori che vuole essere articolata e diversificata rispetto alla possibilità di rispondere in modo adeguato ai bisogni emergenti del territorio.

Il Centro Diurno Minori si colloca all'interno della rete dei servizi per i minori che da tempo operano sul territorio dell'Alta Valle Seriana ed in particolare: il servizio educativo domiciliare (A.D.M.), le visite protette, il servizio di tutoring, il servizio affidi.

Il Centro Diurno Minori si pone in una posizione intermedia fra questi servizi laddove un intervento educativo domiciliare non è sufficiente, dove non è proponibile alla famiglia un affido, sia esso a tempo pieno o diurno, per le dinamiche intrafamiliari che si scatenerrebbero, e dove non è pensabile un allontanamento del minore dal nucleo familiare d'origine.

Definizione, riferimenti valoriali, etici e progettuali

Il Centro Diurno Minori è un servizio educativo che si rivolge alle famiglie e ai minori in situazioni di disagio che manifestano particolari bisogni di sostegno, accoglienza e relazione. Esso si inserisce e si integra all'interno della già esistente rete di servizi rivolti ai minori, presente sul territorio, collocandosi principalmente nell'area delle progettualità educative e sociali in favore di minori e famiglie con fragilità.

I riferimenti valoriali sono da ricondurre a quelli della Cooperativa Sottosopra di cui sopra.

Destinatari e finalità della struttura

Il Centro Diurno Minori è un servizio diurno che ha come finalità la realizzazione di progettualità per e con minori e famiglie in situazione di disagio attraverso interventi educativi che mirano ad accogliere ed accompagnare il minore promuovendo una significativa immagine di sé, le sue autonomie e capacità espressive, stimolando le sue competenze sociali, favorendo l'inserimento nella realtà di appartenenza e la costruzione di relazioni positive con coetanei e altri soggetti delle comunità di riferimento. Gli operatori del centro diurno lavorano in stretta collaborazione con le famiglie dei minori accolti, confrontandosi rispetto alle progettualità e alle pratiche educative. Il confronto e



la collaborazione con le famiglie, le progettualità specifiche rispetto ai minori vengono costantemente costruite e condivise con il servizio minori e famiglia.

Il Centro Diurno Minori è attento a costruire una situazione di equilibrio fra l'interno e l'esterno perché è importante costruire relazioni di vicinanza con i minori accolti, mantenendo però alta l'attenzione al contesto di vita del ragazzo.

Le progettualità del centro diurno si possono rappresentare come una "esperienza ponte" con una alta significatività educativa e sociale che viene messa in atto in fasi in cui le famiglie per una serie di ragioni non riescono ad assicurare un contesto affettivo ed educativo di accudimento, di cura e di sviluppo per i propri figli; questo "spazio-tempo" diventa opportunità per tutti i soggetti coinvolti (.....quali?) per attivare dei processi che permettano alla famiglia di riconoscere e sviluppare le proprie risorse genitoriali e di affrontare adeguata mente le proprie dimensioni di fragilità; in alcune situazioni gli esiti diventano di altro tipo (affido residenziale, accoglienze "leggere", accoglienza in strutture residenziali ecc.); in questi casi il centro accompagna queste nuove progettualità curando la continuità del progetto di vita del minore e la relazione con la famiglia d'origine.

Il servizio si rivolge a tutti i minori e alle loro famiglie, di età compresa fra i 6 e i 14 anni, residenti preferibilmente nell'Ambito territoriale della Valle Seriana Superiore e di Scalve.

Obiettivi del servizio

Gli obiettivi del Centro Diurno Minori possono essere così declinati:

- proporre un luogo relazionale sufficientemente vicino e affettivamente importante perché i minori possano confrontarsi e identificarsi con figure adulte significative;
- creare un clima relazionale tale da incentivare sicurezza di sé e autostima;
- garantire spazi di cura relativi alla salute, all'igiene e all'alimentazione. Il minore può usufruire di alcuni servizi quali il pasto, la merenda, l'igiene e la pulizia personale;
- supportare nelle attività scolastiche attraverso lo svolgimento dei compiti e rielaborazione dei vissuti scolastici personali;
- inserire il minore in attività ludiche ed espressive favorendo spazi di socializzazione e la costruzione di relazioni significative;
- sviluppare nelle forme possibili, una prossimità con la famiglia d'origine, per facilitare il passaggio di comunicazioni e informazioni e la costruzione di un rapporto di fiducia e collaborazione reciproca;
- incentivare l'attivazione di reti familiari sensibili ai temi dell'accoglienza per poter favorire nel territorio e nei contesti di riferimento reti di vicinanza e solidarietà con le famiglie con fragilità.



Capacità ricettiva del servizio

Il Centro Diurno Minori può ospitare fino a 7 minori a tempo pieno. E' prevista la frequenza del servizio a tempo parziale con percentuale variabile, tale da prevedere al massimo la compresenza di 10 minori.

Qualora non ci fossero richieste d'inserimento di utenti residenti nell'Ambito territoriale della Valle Seriana Superiore e di Scalve l'Ambito si potrà accogliere sino ad un massimo di 3 minori proveniente da altri ambiti territoriali e/o valutare richieste provenienti da privati.

Tempi e orari di apertura

Il Centro Diurno Minori è aperto dalle ore 13.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì per 12 mesi all'anno. Durante il periodo estivo e durante le vacanze scolastiche è prevista la possibilità di modificare gli orari di apertura del Centro, concordandolo preventivamente con gli operatori del Servizio Tutela Minori e con la famiglia.

Inoltre, possono essere previste aperture domenicali per attività particolari e la possibilità della consumazione del pasto serale presso il Centro in situazioni di reale emergenza.

Le figure professionali

La realizzazione degli obiettivi del Centro Diurno Minori è affidata alle figure professionali che vi lavorano. Pur presenti a vario titolo e con diverse funzioni, tutte collaborano in vista della finalità principale, che è la creazione di un luogo di vita accogliente per le persone accolte.

Le figure previste sono le seguenti:

Il direttore: ha compiti relativi alla gestione di tutta la struttura; è il referente del Consiglio di Amministrazione per l'attuazione delle decisioni assunte in tale ambito. In collaborazione con il coordinatore del servizio cura la dimensione organizzativa e amministrativa, nonché la gestione del personale e i rapporti con le istituzioni

Il coordinatore: ha la responsabilità della conduzione educativa e progettuale del servizio, conduce l'équipe degli educatori ed è il loro riferimento per tutto ciò che riguarda gli aspetti progettuali ed educativi; al coordinatore spetta di programmare, verificare organizzare e valutare insieme all'équipe il lavoro educativo svolto giornalmente. Il coordinatore è il referente per i servizi inviati, per le famiglie d'origine e per le istituzioni, cura inoltre le relazioni con i volontari e con tutti coloro che a vario titolo entrano nel centro.

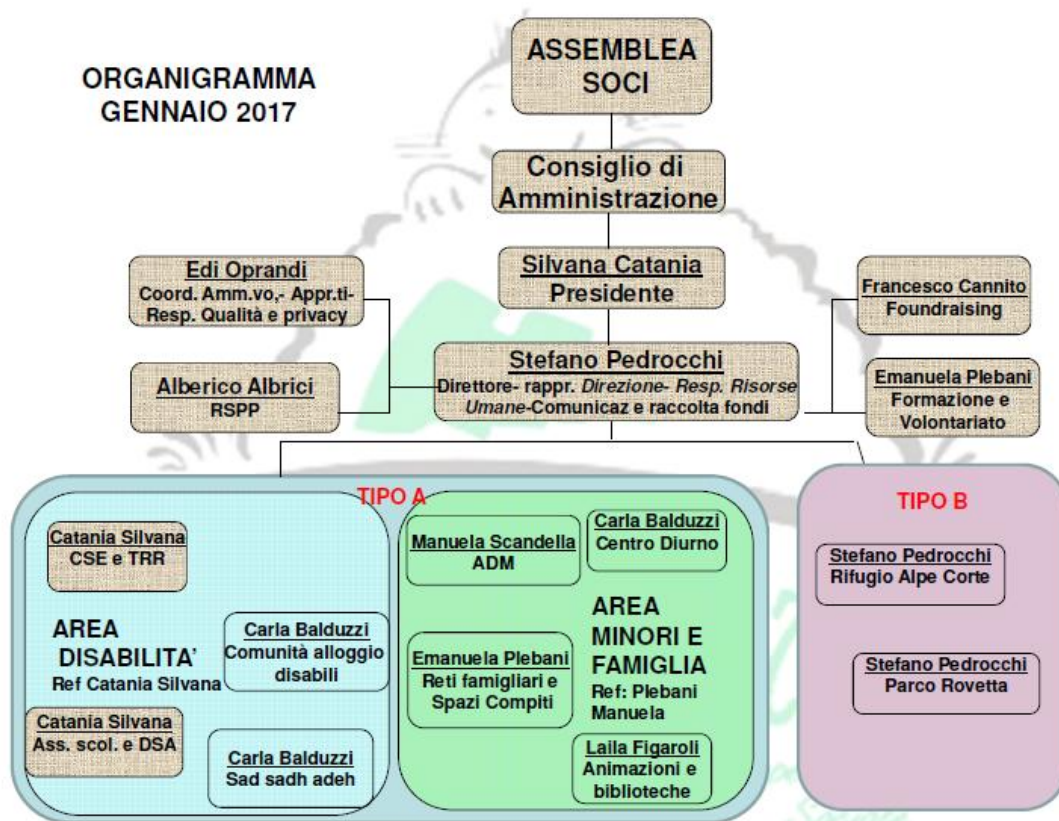
Gli Educatori professionali: a loro compete l'elaborazione del progetto educativo in favore del singolo, la verifica e l'aggiornamento del progetto educativo personale in collaborazione con il coordinatore e le eventuali figure specialistiche di riferimento presenti ; l'organizzazione di attività educative, ricreative, socializzanti e di autonomia, sia all'interno del servizio che sul territorio.



L'équipe educativa, a seconda delle esigenze progettuali potrà essere affiancata da figure professionali esterne:

- pedagoga
- psicologo
- assistente sociale

L'organigramma



L'équipe, la formazione e la supervisione

L'équipe è il fulcro del lavoro educativo che si svolge al centro; infatti è attraverso il confronto e la mediazione tra gli operatori che vengono decise e attuate le strategie e gli



interventi educativi. Inoltre vengono discussi tutti gli aspetti che riguardano la gestione tecnico organizzativa della quotidianità. Ha una cadenza settimanale per la durata di due ore vi partecipano tutte le figure professionali presenti in servizio.

Ogni educatore è referente per uno o più minori e per le relative famiglie.

L'equipe a seconda delle esigenze cliniche e progettuali potrà essere affiancata da figure professionali esterne (pedagogista, psicologo, assistente sociale).

Rapporto con le famiglie

Accanto agli obiettivi sul minore, nel nostro modo di progettare il lavoro sociale con i minori e con le loro famiglie, è indispensabile prefigurarsi dei chiari e semplici obiettivi sulla famiglia. Lavorare con e per la famiglia significa attivare una stretta collaborazione fra gli operatori del Centro Diurno Minori e il Servizio Minori e Famiglia (nel nostro caso specifico è il servizio inviante) nell'osservare e sostenere anche i genitori in questa esperienza.

Consapevoli delle difficoltà e dei tanti imprevisti del lavoro con gli adulti in situazioni di disagio, riteniamo comunque importante porre attenzione al lavoro con le famiglie attraverso incontri periodici, a cadenza trimestrale o più ravvicinati in situazioni critiche, fra genitori-educatori del Centro e incontri di sostegno ai genitori da parte del Servizio Minori e Famiglia.

Rapporto tra la comunità, il territorio e i servizi

Nella progettualità del Centro Diurno Minori un'attenzione particolare è dedicata alla relazione con il territorio e le comunità di appartenenza dei singoli minori inseriti. Nella progettualità del servizio si intende mantenere e incentivare le attività (sportive e ricreative) che i ragazzi hanno già in essere o adoperarsi per attivarne di nuove secondo le loro inclinazioni e interessi. La direzione vuole essere duplice; da una parte essere "verso il territorio" accompagnando e partecipando ad attività già esistenti, dall'altra portare "dentro il territorio" aprendo il centro a volontari e adulti che possono diventare adulti di riferimento significativi.

Il volontariato

Il Centro Diurno Minori considera la presenza dei volontari e la loro partecipazione alle attività che essa svolge come un elemento significativo ed essenziale per il raggiungimento di determinate finalità che essa si propone quali:

1. visibilità territoriale
2. inclusione sociale



3. possibilità di vivere esperienze di volontariato costruttive
4. vicinanza di adulti significativi

In relazione a quanto sopra elencato il centro offre una supervisione ed una formazione a coloro che si volessero sperimentare in una esperienza di volontariato; chiediamo che chi sceglie di avvicinarsi ad un percorso di volontariato, garantisca una disponibilità ed una partecipazione continuativa commisurata e pensata in base alle proprie esigenze e disponibilità di tempo.

Il centro prevede e incentiva, anche attraverso la collaborazione con la rete per gli affidi "vivere con la porta aperta", piccoli progetti di collaborazione con famiglie che vogliono sperimentare forme di vicinanza e di accoglienza dei minori.

Ammissione e dimissione

L'ingresso del minore al Centro avviene principalmente secondo la seguente modalità:

-la presa in carico: questa fase rappresenta il primo lavoro di screening sui casi in carico al Servizio Minori e Famiglia per individuare quelli che per caratteristica e domanda possono essere coinvolti nel progetto di Centro Diurno Minori. Gli operatori del servizio Minori e Famiglia predispongono una relazione contenente tutti i dati relativi al minore, alla famiglia e al progetto (durata, frequenza, obiettivi) che viene condivisa con la Coordinatrice del Servizio Minori e Famiglia e successivamente presenta al Coordinatore del Centro.

-la presentazione dell'intervento: la presentazione dell'ipotesi di inserimento al Centro al nucleo familiare avviene dopo la valutazione della fattibilità. Se la proposta viene accolta dalla famiglia e c'è convergenza intorno all'ipotesi di progetto si procede all'avvio.

-la presentazione del Centro Diurno Minori: la conoscenza del Centro può avvenire in momenti differenti. Un primo momento di conoscenza viene fatto nella sede del servizio alla presenza dell'équipe del servizio Minori e Famiglia, l'équipe del Centro Diurno, della famiglia e del minore. In questo incontro la famiglia sottoscrive il consenso e l'impegno rispetto al progetto per il proprio figlio (modello A).

-a seguito di questi incontri si procederà all'inserimento del minore, iniziando un percorso di osservazione del minore e del nucleo familiare di appartenenza (durata 2 mesi).

-la verifica e la riprogettazione in itinere: la verifica dell'intervento avviene a cadenza bimestrale con l'équipe del Servizio Minori e Famiglia al fine di valutare l'inserimento del minore e ridefinire gli obiettivi di lavoro. La verifica del lavoro con la famiglia avrà un calendario definito e verrà fatta congiuntamente con gli operatori del Servizio Minori e Famiglia.

La programmazione e verifica del lavoro educativo viene realizzata settimanalmente attraverso gli incontri dell'équipe educativa gestita dal coordinatore.

Sono previsti incontri periodici con la scuola, con i servizi specialistici che eventualmente hanno in carico il minore e con le agenzie del territorio allo scopo di costruire una rete entro cui condividere il progetto, previo consenso della famiglia.



-la chiusura dell'intervento: la chiusura dell'intervento può essere da progetto o può scaturire da fattori problematici tali da non essere più possibile la presenza all'interno del servizio. In entrambi i casi è necessario prevedere un tempo per il distacco in cui gli educatori del Centro possano insieme al minore e alla famiglia rivisitare il percorso fatto insieme, rivalutando i contenuti ed il significato del percorso sperimentato. la chiusura è sempre condivisa e concordata con l'équipe del Servizio Minori e Famiglia.

Le rette applicate

Il servizio prevede una retta mensile differenziata in base alla frequenza settimanale nel minore prevedendo due fasce di contribuzione:

Fino a 22 ore di frequenza settimanale € 750,00 mensili (più IVA)

Fino a 30 ore di frequenza settimanale € 1175,00 mensili (più IVA)

A partire dal 01/03/2017 le rette verranno riviste e saranno così articolate:

Fino a 22 ore di frequenza settimanale € 760,00 mensili (più IVA)

Fino a 30 ore di frequenza settimanale € 1194,00 mensili (più IVA)

Servizi garantiti

Il Centro Diurno Minori garantisce i seguenti servizi:

-servizio di trasporto in entrata e in uscita dal centro

-pranzo e merenda quotidiana

-supporto nei compiti

-accompagnamenti

-accompagnamenti ad incontri con il Servizio Minori e Famiglia o specialisti che hanno in carico il minore

-accompagnamento attività sportive/ricreative del territorio

-E' prevista di norma una breve esperienza di vacanza annuale per la quale viene richiesta alle famiglie una compartecipazione legata ai costi di vitto, alloggio e trasporto del familiare coinvolto.



Strutturazione degli spazi

Il Centro Diurno Minori è attualmente ospitato nei locali della Comunità del Pane in via Cavour 49 a Ponte Nossola. Dispone di un appartamento con cucina, due stanze per le attività e un bagno. Sono inoltre a disposizione il salone, cucina attrezzata e bagno che vengono usati quotidianamente per la preparazione dei pasti e per il pranzo, oltre che per le attività pomeridiane.

Viene utilizzato anche lo spazio verde esterno alla comunità.

Giornata tipo/attività

La giornata al Centro Diurno si declina in queste attività:

- Una prima attenzione riguarda l'alimentazione che si concretizza nella cura della preparazione dei pasti, nell'aiutare i minori a modificare abitudini alimentari non corrette, a porre attenzione a qualità, quantità e varietà dei cibi e nell'aiutare a cogliere l'aspetto conviviale, piacevole e apprezzabile, insito nel mangiare insieme, seduti ad un tavolo con altri. Le attività relative all'igiene si traducono nell'apprendimento di gesti quotidiani, come lavarsi le mani, pulirsi i denti, fare attenzione alla pulizia dei propri abiti e della propria persona.
- Il sostegno all'esperienza scolastica si traduce nell'aiuto a svolgere i compiti, nel tenere in ordine il materiale scolastico, nel programmare il lavoro e nel dare supporto a trovare un metodo di studio. Oltre a questi aspetti di natura organizzativa è importante lavorare sulla motivazione ad apprendere, incentivando e promuovendo la curiosità, la possibilità di poter far bene incrementando l'autostima. Questo lavoro implica uno stretto rapporto con la scuola e con gli insegnanti.
- Vivendo quotidianamente insieme ci sono alcune attività che veicolano vicinanza affettiva e sostegno educativo. Ad esempio giocare, tenere in ordine lo spazio, fare gite od escursioni, accompagnare agli allenamenti, a visite specialistiche.
- Accanto ad attività di questo genere si possono pensare a laboratori finalizzati all'espressione di sé e della propria storia personale. Sono attività strutturate dentro un percorso definito, con una scansione temporale definita e intorno ad un tema specifico.
- Una specificità del Centro Diurno è quella di aiutare il minore a costruirsi una



dimensione sociale. Questo significa garantire un accompagnamento negli spazi di socializzazione esterni, relative alle attività extra-scolastiche, significa anche frequentare gli spazi del territorio che normalmente sono luogo d'incontro di bambini e ragazzi, significa anche aprire il Centro Diurno ai coetanei dei minori accolti per attività di gioco o di studio.

D) INDIRIZZI CONTATTI E ORARI

Il centro diurno è ubicato a Ponte Nossa in via Cavour 49 ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 13.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì per 12 mesi all'anno. Durante il periodo estivo e durante le vacanze scolastiche è prevista la possibilità di modificare gli orari di apertura del centro. Sono previsti 12 giorni di chiusura annuale, il calendario viene trasmesso entro il mese di novembre all'Ambito Territoriale n° 9.

Contatti:

Tel. Presidente: Silvana Catania	3453082816
Direttore: Stefano Pedrocchi	3200156542
Coordinatore: Carla Balduzzi	3401356690
Cellulare servizio	346 2130762

Posta elettronica: sottosopraclusone@alice.it
sottosopra.coop@legalmail.it
www.cooperativasottosopra.it

E) LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI, RECLAMI, QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Cosa fare se non si è soddisfatti

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 apposito (allegato 1) messo a disposizione dalle cooperativa e consegnato ad ogni familiare/tutore all'attivazione del servizio, inviandolo:
- all'indirizzo della cooperativa: via Grumella, 2, 24020 PARRE



- al fax 035 703451
- all'indirizzo mail: direzione@cooperativasottosopra.it
- 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 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 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.



F) MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE

Alla cortese attenzione
del Coordinatore del servizio

della Direzione

.....

.....

GENERALITA'

Nome e Cognome

In qualità di

(specificare se Familiare di riferimento; Tutor Legale; Amministratore di sostegno; 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

Mod REC 8-4-16



G) QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE (mod sodfam)

Il presente questionario ha la finalità di evidenziare l'indice di gradimento dei familiari/ in merito al servizio Centro Diurno Minori di titolarità della cooperativa sociale Sottosopra ONLUS.

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 i tutori possono misurare il proprio grado di soddisfazione. Per facilitare e snellire il processo di rielaborazione dei dati, le domande sono strutturate a risposta chiusa e multipla; a conclusione di ogni area tematica è stata aggiunta la voce "osservazioni/proposte", in modo che, qualora lo si ritenga necessario, si possano aggiungere i commenti che si valutino essere importanti per la rilevazione e l'analisi dei dati.

IL PRESENTE QUESTIONARIO VA RESTITUITO PRESSO LA SEDE DEL SERVIZIO
ENTRO _____

Data di compilazione: _____

AREA 1. ASPETTI ORGANIZZATIVI

1. In che misura ritiene che gli ambienti del servizio siano puliti e confortevoli?

Insufficiente Scarsa Sufficiente Buona Ottima

2. Quanto ritiene siano funzionali le comunicazioni di tipo pratico, come ad esempio le convocazioni alle riunioni, le comunicazioni relative ad attività extra, ecc...?

Insufficienti Scarse Sufficienti Buone Ottime

AREA 2. ASPETTI PROGETTUALI E RELAZIONALI



3. Come valuta il progetto globale individuale del proprio familiare inserito nel servizio (ovvero la programmazione settimanale, il progetto individualizzato, ecc...)?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buona Ottima

4. In che misura ritiene di aver condiviso con il servizio:

• **La programmazione generale**

Insufficiente Scarsa Sufficiente Buona Ottima

• **Il progetto individuale:**

Insufficiente Scarsa Sufficiente Buona Ottima

• **La verifica:**

Insufficiente Scarsa Sufficiente Buona Ottima

5. Come valuta il rapporto e la comunicazione fra lei e l'educatore di riferimento?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

6. Come valuta il rapporto e la comunicazione fra lei e il coordinatore?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

7. Come valuta la modalità degli incontri d'equipe del servizio?

Insufficienti Scarsi Sufficienti Buoni Ottimi

8. Come valuta gli incontri individuali con l'educatore di riferimento (numero e modalità degli incontri)?

Insufficienti Scarsi Sufficienti Buoni Ottimi

9. Se ci sono stati, come valuta gli incontri individuali con il coordinatore (numero e modalità degli incontri)?

Insufficienti Scarsi Sufficienti Buoni Ottimi

10. A livello globale, quale grado di soddisfazione ritiene percepisca il suo familiare?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

11. E quale grado di soddisfazione lei ritiene di avere rispetto al servizio?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo



Spieghi le sue motivazioni:

.....
.....
.....
.....

12-Osservazioni/proposte:

.....
.....
.....
.....
.....