



CENTRO SOCIO EDUCATIVO "SOLARIS"

CARTA DEI SERVIZI

**Note informative sui servizi socio - educativi offerti dal
Centro "Solaris" e sulle modalità di accesso alle prestazioni
(art. 21 L.R. 23/2003).**

**COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
"LIBERO NOCERA"
VIA MODENA, 14 - REGGIO CAL.
Tel. 0965 622926
E-mail: direzione@liberonocera.it**

INDICE

CAP. 1	<u>PRESENTAZIONE DEL CENTRO</u>		
1.	L'ENTE GESTORE	pag.	3
2.	IL CENTRO SOCIO - EDUCUCATIVO	"	3
3.	LA MISSION	"	4
CAP. 2.	<u>FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI E TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI</u>		
1.	ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO	"	5
2.	DESTINATARI E ORARIO DI SERVIZIO	"	6
3.	PRESTAZIONI OFFERTE	"	6
4.	PROCEDURE D'INSERIMENTO E PRESA IN CARICO. IL PROGETTO EDUCATIVO	"	8
	A. CRITERI D'ACCESSO	"	8
	B. ANALISI DEI PROCESSI DI LAVORO	"	9
	C. ATTIVITA' DI VERIFICA DEL PROGRAMMA	"	10
5.	PROCEDURE DI DIMISSIONE	"	11
6.	COSTO DEL SERVIZIO	"	12
CAP. 3.	<u>LA QUALITA'</u>		
1.	I FATTORI DI QUALITA'	"	13
2.	LA CARTA ETICA	"	15
3.	TIROCINIO E VOLONTARIATO	"	16
CAP. 4.	<u>RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI PIANO DI MONITORAGGIO E AUTOVALUTAZIONE</u>		
1.	IL QUESTIONARIO	"	17
2.	I RECLAMI	"	17
3.	PIANO DI MONITORAGGIO E AUTOVALUTAZ.	"	18

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO SOCIO - EDUCATIVO "SOLARIS"

CAP. 1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

1. L'ENTE GESTORE

Il Centro socio - educativo "Solaris" è una struttura che svolge attività ambulatoriale di tipo rieducativo per minori disabili psicofisici e assistenza domiciliare per disabili minori e adulti. L'Ente gestore del Centro è la **COOPERATIVA SOCIALE ONLUS "LIBERO NOCERA"**.

La Cooperativa soc. "L. Nocera" svolge la propria attività attraverso vari interventi, finalizzati al benessere psicofisico delle persone e alla prevenzione ed eventuale rimozione delle condizioni di disagio, nei settori socio-assistenziale, socio-sanitario, educativo e riabilitativo.

Istituita nel 1984, si è definitivamente trasformata, in seguito all'emanazione della L. 381/1991, da Società di servizi sociali a Cooperativa sociale, operante esclusivamente nel settore socio-sanitario ed educativo-riabilitativo.

Più specificatamente, gli scopi della Cooperativa soc. "L. Nocera" consistono nell'assistenza, educazione, riabilitazione, il recupero e l'inserimento sociale dei soggetti svantaggiati (le cosiddette fasce deboli della popolazione): disabili psicofisici minori e adulti, disabili mentali, minori appartenenti a famiglie multiproblematiche, soggetti a rischio di attività criminose. Tali scopi sono perseguiti in vario modo e precisamente:

- con strutture socio-educative e socio-sanitarie;
- con la promozione di attività di ricerca e formazione;
- con la formazione di operatori qualificati;
- con il coinvolgimento e l'aggregazione delle famiglie degli utenti;
- con la collaborazione di tutte le istituzioni e agenzie educative e formative che sono direttamente o indirettamente coinvolte nella "gestione" dell'utente.

2. IL CENTRO SOCIO - EDUCATIVO

Il Centro "Solaris", con sede in via Sbarre Inferiori, n. 417, Reggio Cal., è operante dal 1989 e in convenzione con il Comune di Reggio Cal. dal 1990.

La struttura, pensata proprio come luogo da adibire all'intervento educativo per soggetti minori diversamente abili, è stata architettata opportunamente, secondo tutte le norme richieste in materia, sia dal punto di vista logistico che dal punto di vista operativo, in modo da rendere sicuri gli ambienti e funzionali al progetto formativo gli spazi. Conseguentemente, si è prestata particolare

cura nella individuazione e scelta degli arredi, degli strumenti e dei materiali indispensabili al buon funzionamento della struttura. Ogni stanza è stata, dunque, caratterizzata per lo specifico utilizzo. Particolare attenzione è stata posta nella creazione dei laboratori e, in particolar modo, per il laboratorio pratico-creativo. Avendo voluto privilegiare in questo spazio, oltre alle normali attività creative "carta e matita", un settore ceramica e decorazione, piccola falegnameria, decorazione delle pietre e del gesso, piccola sartoria, ecc., si è provveduto a porre ulteriori condizioni di sicurezza sia nella scelta dei materiali vari (dalle apparecchiature elettromeccaniche ai colori atossici, agli strumenti della manipolazione) sia durante le fasi delle lavorazioni.

Dalla originaria tipologia socio-assistenziale il Centro ha, così, subito una evoluzione in senso socio - educativo, adattando a questo scopo gli spazi e le professionalità, fino al punto di darsi una organizzazione sempre più efficiente e orientata al senso del Miglioramento Continuo della Qualità. Gli utenti convenzionati con l'Amministrazione Comunale di Reggio Calabria sono 40. Vengono seguiti, inoltre, in forma volontaria, alcuni minori particolarmente bisognosi di assistenza in attesa di essere inseriti in convenzione.

Il piano degli interventi consegue alla definizione di un **programma** socio-educativo che tiene conto delle specifiche disabilità di ogni utente e tende al suo recupero globale. Il progetto educativo e il sistematico monitoraggio dei trattamenti coinvolge gli operatori di riferimento e le famiglie. La metodologia degli interventi è di tipo cognitivo-comportamentale.

3. LA MISSION

Il Centro "Solaris" ha come fondamentale obiettivo l'assistenza, il sostegno e la rieducazione dei minori diversamente abili, al fine di far loro acquisire capacità e competenze nuove, attraverso le quali possano autonomamente e funzionalmente inserirsi nei diversi contesti sociali.

Opera, a tale scopo, con professionisti della educazione e riabilitazione in un contesto strutturale e gestionale di compartecipazione attiva mediante adeguati interventi programmati e verificabili.

L'orientamento costante è rivolto alla valorizzazione e al migliore benessere dell'utente e dei suoi familiari, all'efficienza delle strutture e dei programmi, all'efficacia del trattamento in base a precisi indici di attenzione che costituiscono i Fattori di Qualità del Servizio.

Dalla presa in carico del minore e per tutto il percorso socio-educativo, gli operatori del Centro "Solaris" hanno come riferimento obbligato i **7 Principi di Tavistock**:

- riconoscimento del **diritto alla salute** di tutti;
- azione di **equilibrio nella cura**;
- **visione olistica del paziente**;
- rapporto di **collaborazione** tra gli operatori e con il paziente ("nulla che mi riguardi senza di me");
- atteggiamento orientato al **miglioramento continuo**;
- ricerca della **sicurezza** (massimizzare i benefici delle prestazioni, minimizzare i danni, ridurre gli errori);
- condizione di **onestà** (trasparenza, affidabilità, rispetto della dignità personale).

CAP 2.

FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI E TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

1. ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO

Il servizio ha come suo **Referente per i rapporti con l'esterno il legale rappresentante** della Cooperativa, dott. **Gaetano Nucera**.

Il **Rappresentante della direzione per la Qualità** è il Coordinatore scientifico dei servizi della Cooperativa, dott. **Giovanni Giacobbe**.

L'organizzazione interna del Centro "Solaris" fa riferimento alla figura del **Coordinatore**, con qualifica di psicologo-psicoterapeuta, per ciò che riguarda gli indirizzi socio - educativi della Struttura, il coordinamento delle attività e dei trattamenti, il piano di verifica e controllo della efficacia degli interventi, la gestione delle innovazioni e dei progetti educativi, l'aggiornamento e la formazione.

Accanto al Coordinatore opera la figura dell' **Assistente Sociale**, la cui responsabilità riguarda i rapporti con l'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune, col territorio e le famiglie, l'organizzazione amministrativa e logistica del servizio, la conservazione dei documenti, la gestione del materiale didattico.

Gli **operatori** che svolgono il servizio socio-educativo lavorano tutti ormai da molti anni nel nostro Centro, hanno in genere titoli professionali specifici per il lavoro sui disabili; sono stati, comunque, sistematicamente formati e aggiornati dalla Cooperativa attraverso vari corsi di formazione e sono stati sostenuti e stimolati alla frequentazione di corsi e stages organizzati da Enti altamente qualificati. Si tratta, in concreto, di:

- N. 2 **psicologi**, con qualifica anche di psicoterapeuti, col compito di avviare l'assessment psicologico del soggetto preso in carico, gestire il trattamento cognitivo, contribuire alla definizione degli indirizzi metodologici dell'intervento in collaborazione col Coordinatore, offrire il sostegno psicologico e il counseling alle famiglie;
- N. 5 **educatori professionali**, con formazione specifica e lunga esperienza nel settore (alcuni con ulteriore specializzazione, chi in ambito linguistico-logopedico, chi in ambito fisiokinesiperapico-psicomotorio, chi in ambito informatico, chi in attività artistico-creative), ai quali è assegnato il compito di conduzione e gestione dei vari gruppi laboratoriali;
- N. 2 **istruttori/animatori**, esperti in attività motorie, che conducono i gruppi motorio-sportivi e collaborano sul piano dello sviluppo psicomotorio degli utenti;
- N. 3 **addetti all'assistenza** che svolgono la loro attività in *collaborazione con gli altri Operatori* preposti al servizio, secondo il criterio del lavoro multiprofessionale, soddisfacendo i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza e favorendo il benessere e l'autonomia dell'utente.

Inoltre, lavorano per la Struttura: un'**ausiliaria** e un'**impiegata amministrativa**.

2. DESTINATARI E ORARIO DI SERVIZIO

Il Centro "Solaris" svolge le sue attività in forma ambulatoriale con un orario di servizio pomeridiano **tutti i giorni settimanali da lunedì a venerdì dalle ore 14,20 alle ore 19,00 e sabato dalle ore 15,00 alle 17,00**. Gestisce complessivamente n. **40 soggetti disabili** psicofisici minori di età compresa **tra i 3 e i 18 anni** che vengono suddivisi in **due turni giornalieri di 20 utenti ciascuno**. Il Centro, pertanto, contiene contemporaneamente non più di *20 minori*, rientrando così, con i suoi *284 mq*, nei parametri previsti dalla normativa regionale.

Al ogni assistito, secondo il piano organizzativo delle attività che prevede che ognuno possa usufruire di *due ore di trattamento ogni giorno della settimana*, con *interventi psicologico-cognitivi, pedagogico-scolastici, logopedici, psicomotori e pratico-creativi*, in ossequio alle direttive impartite dall'Ente committente convenzionante il servizio, vengono garantiti i **livelli essenziali di assistenza**.

Il primo turno si svolge dalle ore 14,20/15,00 alle ore 16,20/17,00; il secondo dalle 17,00 alle 19,00. Nei giorni di **sabato** un gruppo di utenti frequenta le attività del Centro, altri ragazzi svolgono attività motoria e sportiva presso il campo CONI di atletica leggera o nella palestra della Scuola Media "Montalbetti" con cui la Cooperativa è convenzionata. L'attività sportiva costituisce un **servizio aggiuntivo** che la Cooperativa "L. Nocera" offre ai suoi utenti attraverso una **Polisportiva FISS** gestita dalla stessa Cooperativa e che permette ad alcuni disabili di partecipare alle gare agonistiche FISS ai diversi livelli, da quello locale a quello nazionale.

Il Centro è solitamente frequentato, all'interno del laboratorio pratico-creativo, da un gruppo di ragazzi cosiddetti **normali** abitanti nel quartiere di ubicazione dello stesso Centro, **dalle ore 18,00 alle ore 19,00**. Questa scelta, che consideriamo un ulteriore **servizio aggiuntivo**, si inquadra nell'ambito dell'obiettivo più ampio che guida l'azione socio-educativa del Centro "Solaris" e che consiste nel rendere possibile la **piena integrazione sociale del disabile**. Spesso disabili e non disabili, sotto la guida di alcuni operatori, organizzano all'esterno attività sportive e/o animatoriali; talora si incontrano per consumare insieme la pizza o per partecipare ad eventi ludici o musicali della città; nelle più importanti ricorrenze dell'anno, Natale o Pasqua, preparano insieme delle rappresentazioni teatrali.

3. PRESTAZIONI OFFERTE

Presso il Centro "Solaris" si svolgono **attività individuali** per ogni soggetto in trattamento, quali:

- Sostegno psicologico all'utente e alle famiglie,
- Sostegno scolastico,
- Educazione all'espressività linguistica,
- Trattamento motorio e psicomotorio,

e **attività di gruppo**, quali:

- Attività pratico-creative,
- Attività socio-ricreative,

- Attività occupazionali laboratoriali (ceramica, computer, ecc.)
- Attività motorie e sportive,
- Laboratorio cognitivo e sostegno scolastico,
- Laboratorio linguistico

Il **tariffario delle prestazioni**, per la specifica natura di convenzionamento che il Centro ha con l'Amministrazione Comunale, è determinato dal pagamento da parte della stessa Amministrazione del *voucher* giornaliero di presenza dell'utente secondo quanto stabilito dal Disciplinare Comunale (v. *paragr. 6*). Per eventuali prestazioni private il riferimento tariffario è al costo di servizio socio-assistenziale riconosciuto dal tariffario della Regione Calabria.

La **programmazione degli interventi** socio-educativi riguarda diverse **Aree di sviluppo** delle capacità, abilità, competenze e in ciascuna di queste aree ci si propone di perseguire vari **Obiettivi**, come di seguito indicato. Questi, naturalmente, sono in rapporto alla specificità della disabilità e, specificatamente, alle condizioni proprie e alle effettive possibilità di ogni soggetto.

Area dell'autonomia personale

- Sviluppo delle fondamentali abilità di cura della propria persona nei quattro repertori fondamentali: igiene, controllo sfinterico, abbigliamento e riordino, alimentazione;
- Sviluppo e potenziamento delle abilità di gestione delle attività domestiche.

Area cognitiva

- Sviluppo dei processi attentivi e mnestici, intesi come fondamentali prerequisiti degli apprendimenti complessi;
- Sviluppo e potenziamento delle abilità linguistiche;
- Sviluppo dell'intelligenza senso-motoria e rappresentativa;
- Sviluppo delle abilità logico-matematiche e di problem-solving.

Area delle abilità sociali

- Sviluppo della coscienza del sé in relazione con l'ambiente;
- Modificazione e sviluppo del linguaggio;
- Apprendimento e utilizzo dei codici comunicativi;
- Sviluppo dell'autostima, gestione delle emozioni e dell'autocontrollo comportamentale nelle diverse situazioni di vita quotidiana e nel rapporto con gli altri;
- Sviluppo di comportamenti adattivo-sociali funzionali.

Area motoria

- Sviluppo e rafforzamento delle abilità grosso e fini-motorie, della coordinazione;
- Miglioramento e correzione delle posture e della deambulazione attraverso gli interventi di ginnastica attiva e passiva;
- Sviluppo delle abilità di orientamento spazio-temporale;
- Sviluppo di capacità agonistico-sportive.

Area delle attività pratico-creative

- Sviluppo della coordinazione oculo-manuale e dell'orientamento spaziale;
- Sviluppo delle abilità attentive e cognitive superiori (capacità di costruire sequenze, classificare, sviluppare concetti base, accrescere la creatività);
- Rafforzamento dell'autostima attraverso la produzione pratico-creativa;

- Sviluppo e potenziamento delle abilità prelaborative e di terapia occupazionale di tipo laboratoriale.

Nell'ambito di un intervento globale sul disabile che guarda anche all'ambiente allargato e alle oggettive necessità, il Centro "Solaris" offre alle **famiglie** degli utenti:

- Il **raccordo tra il Centro e la scuola** frequentata da ogni assistito con l'obiettivo di realizzare un più efficace e omogeneo intervento programmatico sul disabile da parte delle diverse agenzie educative che lo hanno in carico.
- **Gruppi di incontro e sostegno psicologico alle famiglie** al fine di aiutare e sostenere le figure genitoriali degli utenti nella gestione delle dinamiche intrafamiliari ed extrafamiliari conseguenti alla presenza di un disabile nel loro microsistema; far conoscere le normative sull'handicap e le varie associazioni locali e nazionali di riferimento alla disabilità del proprio familiare; far acquisire abilità di fronteggiamento rispetto ad atteggiamenti di inefficacia, senso di impotenza, sensi di colpa, paure indifferenziate.

Ruolo degli operatori

Oltre le specifiche competenze di cui precedentemente abbiamo discusso, i diversi operatori devono essere in grado di avviare relazioni umane autentiche in un clima fondamentalmente informale, anche se in particolari momenti educativi si richiede loro un atteggiamento più formale e autorevole, talora direttivo.

In ogni caso, l'utente deve poter contare sull'operatore come persona capace di condurre una relazione d'aiuto, sicura e degna di fiducia. Pur nella necessità di dover, talora, assumere atteggiamenti piuttosto intrusivi, egli deve apparire come persona non rifiutante, sempre pronta a manifestare un'accettazione positiva incondizionata dell'altro, comunque si presenti, infantile o provocatore, suadente o aggressivo, indisponente o apatico, intrigante o paranoico.

Si tratta, insomma, di avviare una relazione caratterizzata dall'**empatia**, intesa come partecipazione dell'universo dei sentimenti dell'altro (Rogers), del suo modo di intendere il mondo, del suo personale punto di vista.

Data la specificità e l'alto livello delle competenze che si richiedono, in genere, alle figure professionali che operano nel sociale come aiuto alla persona e, in particolare, a coloro che lavorano con le cosiddette fasce deboli della popolazione, come sono i disabili, la Cooperativa sociale "Libero Nocera" è stata sempre convinta che i suoi operatori del settore dovessero migliorare la formazione e sistematicamente aggiornarsi nelle tecniche e nei metodi dell'intervento socio-educativo. A questo scopo, ha provveduto a organizzare **corsi di formazione interni** in modo continuo, affidando la responsabilità della conduzione e della gestione al suo Coordinatore scientifico. Diventa ancora di più ora obiettivo prioritario, nella sua strategia generale di organizzazione del servizio, mantenere questo sistema di formazione permanente. Anzi, la Cooperativa si impegna fin da ora a programmare per i suoi operatori un **Corso di formazione e aggiornamento per ogni anno di almeno 30 ore**, al fine continuare ad offrire loro le migliori opportunità di sviluppo di competenze professionali e agli utenti creare più efficaci condizioni di sviluppo funzionale.

4. PROCEDURE D'INSERIMENTO E PRESA IN CARICO. IL PROGETTO EDUCATIVO.

A. CRITERI DI ACCESSO

Hanno diritto alle prestazioni del Centro "Solaris" tutti i **minori da 3 a 18 anni** residenti nel Comune di Reggio Calabria, autorizzati dall'ufficio preposto dell'Assessorato alle politiche sociali, che a causa di una disabilità psicologica e/o sensoriale e/o motoria hanno bisogno di trattamenti socio-educativi per i quali si renda necessaria la definizione di un **progetto rieducativo globale**.

L'autorizzazione alla frequenza del minore del Centro socio-educativo si accompagna alla formulazione di un Programma di intervento ed è in relazione al Progetto di famiglia che l'operatore sociale del Comune predispone, assieme alla famiglia, sulla base delle prime e fondamentali necessità individuate. Sarà su questi fondamentali orientamenti e obiettivi di base che il Centro che prende in carico il minore e la sua famiglia definirà gli ulteriori momenti di osservazione e valutazione dei prerequisiti e dei bisogni, per giungere alla costruzione di un Progetto globale di interventi di tipo socio-educativo.

Le procedure standard di inserimento del minore presso il Centro "Solaris" e la presa in carico sono piuttosto semplici, facilmente comprensibili dai familiari e poste alla loro attenzione già dal primo contatto con la Struttura.

B. ANALISI DEI PROCESI DI LAVORO

Al momento della segnalazione del minore da parte della famiglia autorizzata alle prestazioni presso un Centro socio-educativo dall'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune, **l'Assistente Sociale** fissa un appuntamento con la stessa famiglia. In quell'incontro, utilizzando la **SCHEDE SOCIALE** costruita dal Centro, ricava le prime informazioni sulle richieste e sui bisogni, sull'ambiente familiare e su tutte le importanti condizioni socio-ambientali che ci permettono di avere un quadro preciso dei modelli operativi familiari.

L'Assistente sociale fissa, quindi, un ulteriore incontro della famiglia e del minore col **Coordinatore** il quale, attraverso vario materiale diagnostico (**SCHEDE DI OSSERVAZIONE, CHEKLIST, TEST**), svolge una valutazione psicologica generale e, se necessario in questa prima fase, prepara l'incontro del minore con la **Neuropsichiatra infantile**.

Quest'ultima avvia le sue osservazioni e produce le specifiche valutazioni attraverso una **CARTELLA** neuropsichiatrica che raccoglie, peraltro, copia di varia documentazione socio-psico-sanitaria che solitamente la famiglia possiede.

Successivamente, se il minore presenta difficoltà della comunicazione viene sottoposto a ulteriore controllo da parte dell'educatore del linguaggio .

Attraverso la valutazione di tutti i dati raccolti e nel confronto con tutti gli operatori che hanno avviato l'osservazione sul minore, viene definito il **Programma Obiettivo Individuale (POI)** e l'utente viene inserito nei gruppi di lavoro. Questo programma personalizzato per il singolo disabile è, dunque, il risultato della **valutazione multidimensionale dell'utente** effettuata dall'èquipe multidisciplinare del Centro e dai referenti del servizio sociale comunale che avevano predisposto, con il concorso della famiglia dell'utente, il **Programma di intervento** e il **Progetto di famiglia**. Il POI indica gli **obiettivi specifici** relativi alle diverse aree d'intervento: l'autonomia personale, l'area cognitiva, l'area delle abilità sociali, l'area motoria, l'area delle attività pratico-creative e indica **l'Operatore di riferimento**, responsabile del programma personalizzato. Solitamente, si tratta di uno degli psicologi che ha il compito di rapportarsi in modo sistematico con gli educatori sia nella fase dell'accoglienza del minore all'interno del suo gruppo, sia durante il prosieguo delle attività per verificare l'adeguatezza delle metodologie e dell'intervento sul singolo utente di cui ha la responsabilità progettuale.

Nella fase della definizione del Programma e poi nella stesura finale, la **famiglia** dell'utente viene sistematicamente coinvolta e informata. Convinti, infatti, che, oltre le necessità oggettive del minore, su cui di solito si tende ad intervenire quasi in modo esclusivo, esistono bisogni e necessità

sogettive sia del minore stesso sia della famiglia che nessun progetto educativo o rieducativo o anche riabilitativo può ignorare, riteniamo che l'apporto dei familiari con il carico dei loro problemi reali e con bisogni concreti debba essere determinante nella progettazione degli interventi socio-educativi. D'altra parte, è durante questi incontri preliminari che tutta l'èquipe può rendersi conto, in modo più preciso rispetto alle informazioni e relazioni prodotte dal Coordinatore e dall'Assistente Sociale, dei modelli socio-culturali e comportamentali, nonché dei reali bisogni presenti nelle famiglie degli assistiti.

Il Programma prevede, oltre agli obiettivi, la descrizione delle **attività** nelle quali verrà inserito l'utente, i **tempi** indicativi di realizzazione dello stesso Programma, la **frequenza** (almeno due ore giornaliere) e gli **operatori** coinvolti nelle diverse attività, di gruppo e individuali.

All'interno del POI, gli operatori dei vari laboratori che prendono in carico l'utente, utilizzando i dati precedentemente raccolti e dopo aver avviato un'ulteriore e più sistematica osservazione nell'ambito di loro specifica competenza, predispongono un **Piano di lavoro laboratoriale** caratterizzato da obiettivi a breve, medio e lungo periodo, definiscono la metodologia più opportuna, individuano gli strumenti necessari per gli interventi.

Le **ore giornaliere di trattamento, mai inferiori a due**, vengono prefissate in un quadro gestito dall'Assistente sociale, comunicato alle famiglie e disponibile alla consultazione di tutti i soggetti coinvolti nell'intervento.

Il minore nelle due ore di permanenza al Centro svolge una serie di attività in base al Progetto Individuale per lui predisposto: mediamente partecipa a tre laboratori per 40 minuti in ciascuno di essi. In alcuni laboratori lavora con gruppi omogenei, quando cioè, come nel caso del laboratorio cognitivo e del sostegno scolastico, si richiedono le stesse capacità e competenze; in altri è coinvolto con soggetti eterogenei per abilità o comportamenti (le differenziazioni psicofisicosociali rappresentano spesso occasione di sviluppo in termini di imitazione o competizione). Talora, in base sempre alla programmazione effettuata, uno dei tre spazi giornalieri è destinato all'intervento individuale sul soggetto da parte di uno psicologo o di un educatore specialista nell'intervento rieducativo (logopedista, ecc.). L'intervento di sostegno o di counseling alla famiglia viene organizzato dal Coordinatore o dagli psicologi (talora anche dall'Assistente Sociale) indipendentemente dai tempi di lavoro del proprio congiunto. In alcune occasioni, secondo particolari urgenze espresse dagli psicologi, quando è necessario verificare determinate dinamiche o porre in relazione la famiglia col minore, l'incontro con i familiari coinvolge anche l'utente.

C. ATTIVITA' DI VERIFICA DEL PROGRAMMA

A **scadenza bimestrale**, con la presentazione della **SCHEMA BIMESTRALE** di verifica dell'andamento del programma e dei microobiettivi raggiunti, delle eventuali difficoltà incontrate, della relazione costruita, degli atteggiamenti e comportamenti funzionali o meno dell'utente, della eventualità di rimodulare il piano di lavoro o parte del Programma Individuale stesso, si svolge la **riunione d'èquipe** di tutti gli operatori che intervengono su quel determinato minore, guidati dal Coordinatore e con la presenza dei familiari e, quando è possibile, degli insegnanti scolastici o di altre figure significative e presenti nella quotidianità del minore.

A **scadenza quadrimestrale**, poi, ogni operatore compila una **SCHEMA DI AUTOVALUTAZIONE** sulle difficoltà o meno del lavoro integrato con gli altri colleghi in relazione a ogni singolo minore, sui rapporti con le famiglie, sul coordinamento e la gestione dei servizi; avanza proposte, richieste o consigli ai fini di una migliore efficienza organizzativa.

A **fine anno** ogni operatore consegna una **RELAZIONE FINALE** che costituisce la sintesi degli interventi annuali avviati su ogni minore.

Tutto il materiale prodotto viene conservato dall'Assistente sociale nelle **Cartelle individuali** collocate nello Schedario del Centro e sottoposto a trattamento in base al **Regolamento Europeo UE 2016/679**.

A tale scopo, la Cooperativa il 6/9/04 si è dotata del **Documento Programmatico per il Trattamento dei dati sensibili** dal quale risultano i seguenti soggetti autorizzati a gestire i dati:

- Il **Titolare del trattamento dei dati** nella persona del Legale Rappresentante della Cooperativa;
- Il **Responsabile del trattamento dei dati** nella persona del Coordinatore;
- **I Profili autorizzati al trattamento dei dati:**
 - Assistente Sociale
 - Operatori.

Il **funzionamento dei servizi**, dunque, così come è stato illustrato, costituisce la metodologia generale dell'azione educativa cui si ispira il Centro "Solaris" e del quale è responsabile operativo il Coordinatore e responsabile strategico il legale rappresentante della Cooperativa.

Tutte le procedure organizzative ed operative sono strutturate secondo prassi standardizzata, modelli di controllo codificati e processi di monitoraggio sistematico, secondo i più attuali sistemi di controllo della Qualità. La Cooperativa è, infatti, in possesso dal 8/3/05 della **Certificazione di sistema di gestione della Qualità** in base alla norma **UNI EN ISO 9001:2015** (Certif. EUCI).

5. PROCEDURE DI DIMISSIONE

L'inserimento del minore disabile avviene sulla base dell'autorizzazione alla frequenza ai Centri da parte dell'operatore sociale del Comune attraverso la formulazione del programma di intervento e in relazione al progetto di famiglia, con una durata standard di dodici mesi rinnovabili, salvo il minor tempo previsto dallo stesso programma di intervento. Su questa base, il Centro "Solaris" prende in carico il soggetto disabile e lo inserisce in un progetto socio-educativo finalizzato allo sviluppo di abilità di autonomia personale e di comportamenti adattivo-sociali funzionali, allo sviluppo degli apprendimenti, al rafforzamento delle abilità di self-efficacy, alla modificazione dei comportamenti disfunzionali, in costante relazione col mondo della scuola frequentata dal minore e con tutte le altre agenzie che si occupano di lui.

Le **dimissioni** avvengono quando il progetto educativo è stato concluso o quando la famiglia decide per il trasferimento ad altro Centro.

A conclusione dei trattamenti l'èquipe che ha lavorato sul minore redige una serie di **relazioni conclusive** degli interventi effettuati che vengono successivamente sintetizzati in una relazione finale a cura del Coordinato e messa a disposizione dei familiari. La cartella dell'assistito con tutti i vari documenti prodotti nel tempo viene conservata nell'archivio del Centro.

Oltre alle relazioni, l'èquipe e il Coordinatore danno alla famiglia indicazioni sulle modalità comportamentali verso il ragazzo, sulle ulteriori possibilità di sostegno e aiuto che l'ambiente istituzionale può offrire, sugli eventuali sbocchi lavorativi.

6. COSTO DEL SERVIZIO

Il costo del servizio convenzionato è stabilito annualmente dall'Amministrazione Comunale, come da ultimo comma dell'art. 34 del Regolamento Comunale sui Servizi Sociali, e si traduce in un **voucher giornaliero** per ogni utente, comprensivo di tutte le prestazioni, firmato dal genitore/tutore del minore, totalizzato mensilmente in fattura della Cooperativa e presentato all'Ufficio Comunale delle Politiche Sociali per la liquidazione.

L'**autorizzazione** consiste nella disponibilità da parte delle famiglie di un documento rilasciato dall'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune dopo la stesura del **Programma di intervento** e del **Progetto di famiglia**, mediante un'apposita Scheda di valutazione del bisogno assistenziale, che dà diritto ad un determinato numero di prestazioni.

Il Centro "Solaris", comunque, offre una serie di prestazioni, al di là del servizio convenzionato, con un costo standard contenuto.

Le *prestazioni* riguardano:

- La consulenza/terapia psicologica,
- La consulenza familiare,
- Il trattamento cognitivo, il trattamento pedagogico,
- Il trattamento logopedico,
- Il trattamento psicomotorio e/o FSKT,
- Le attività pratico-ricreative e/o occupazionali.

Il *costo* delle prestazioni è così definito:

- | | |
|-----------------------------|---------|
| ➤ Trattamento ambulatoriale | € 30,00 |
| ➤ Trattamento domiciliare | € 40,00 |
| ➤ Trattamento di Gruppo | € 20,00 |

CAP. 3. LA QUALITA'

1. I FATTORI DI QUALITA'

Fin dal suo avvio, il Centro "Solaris" si è posto l'obiettivo di offrire ai minori disabili servizi e prestazioni di livello qualitativo rispondente alle aspettative delle famiglie e alle oggettive necessità di ogni singolo soggetto preso in carico.

In periodi più recenti, il **Miglioramento Continuo della Qualità** (MCQ), orientato a realizzare una situazione ottimale di interventi che superassero le stesse aspettative dei familiari, si è esteso all'apparato organizzativo e alle attività di gestione. Costituisce ora il riferimento costante di tutta l'azione socio-educativa.

Puntando a una migliore efficienza ed efficacia del servizio, sono state intensificate le attività di formazione e aggiornamento degli operatori al fine di accrescere le conoscenze e le competenze professionali.

Il Miglioramento Continuo della Qualità rivolto ai tre fondamentali elementi costitutivi del servizio, ciò che si fa, come si fa, per chi lo si fa, deve essere in grado di misurare la coerenza tra la Mission, le attività e il grado di soddisfazione degli utenti (assistiti e famiglie). Ciò vuol dire che nella filosofia di un servizio efficace e razionale occorre creare le condizioni che consentano di standardizzare il processo operativo che alla fine ha al centro l'utente e i servizi creati per lui. La logica dello standard di prodotto consiste nel definire e misurare gli elementi caratterizzanti il lavoro che si svolge nel servizio utilizzando indicatori precisi. Tutto ciò rende trasparente il lavoro dell'èquipe, riducendo incertezze e approssimazioni, e permette al servizio di uscire da un'autoreferenzialità difficilmente contestabile per aprire la strada verso l'eteroreferenzialità e il controllo dall'esterno che costringe la Cooperativa che eroga il servizio a confrontarsi con altri Enti che svolgono lo stesso servizio per incrementare la competitività (benchmarking).

Su questa base, sono stati, dunque, individuati gli **Standard di qualità** dell'azione socio-educativa che rappresentano ormai il riferimento obbligato nei processi di intervento dalla presa in carico alle dimissioni:

- Efficienza dell'organizzazione del servizio;
- Trasparenza / comunicabilità dei principi orientativi dell'azione socio-educativa;
- Professionalità degli operatori;
- Approccio processuale al lavoro di tipo programmatico che tiene conto delle varie fasi: obiettivi, attività, risultati prodotti;
- Scientificità degli interventi;
- Sicurezza e benessere;
- Relazione interna ed esterna funzionale ed efficace;
- Soddisfazione e gradimento da parte degli utenti.

Gli **Indicatori di qualità** che consentono di misurare la qualità e concretamente definire gli standard di riferimento si esprimono, secondo il nostro indirizzo metodologico, in:

- tempestività dell'intervento e facilitazione delle condizioni d'accesso in situazioni di urgente necessità;
- semplicità di prenotazione;
- ridotto tempo di attesa per l'inserimento;
- informazioni preventive sull'inserimento;
- informazione sui trattamenti;
- regolarità dei trattamenti;
- programmazione degli interventi;
- integrazione degli interventi;
- accessibilità ai familiari e coinvolgimento nel trattamento;
- personalizzazione della relazione famiglie - operatore;
- sostegno psicologico e counseling familiare;
- gestione del disagio dei familiari;
- disponibilità della documentazione didattica e delle relazioni;
- riservatezza della disabilità e dei dati personali;
- rispetto delle soggettività e riconoscimento dei diritti;
- informazioni alle dimissioni e consegna di relazioni;
- programmazione follow-up per interventi individuali specifici.

Modalità di valutazione della Qualità Percepita.

La qualità, secondo le norme ISO, diventa, dunque, l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche del servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite. Ciò vuol dire che la **valutazione della qualità** rimanda a uno spazio negoziale: il servizio veramente fruito è sempre una mediazione tra il servizio erogato dal fornitore (servizio programmato) e quello percepito dal fruitore (servizio atteso). Ora, sul servizio programmato è fondamentale costruire un sistema di analisi, di giudizio, di osservazione, per un efficace ed efficiente intervento sul processo e sui suoi risultati (negoziabilità). Diventa necessario, allora, individuare modalità di valutazione della qualità percepita che, per il Centro, fornitore del servizio, riguardino la rispondenza con quanto dichiarato, in termini di efficienza dell'organizzazione e di efficacia dell'offerta; per gli utenti, assistiti e famiglie, considerino determinati elementi, come: le esigenze e i bisogni personali, le passate esperienze, i servizi attesi, il grado di competenza, di comunicazione e di relazione facilitata della struttura, i risultati ottenuti.

A questo scopo, al fine di tenere sotto controllo il servizio programmato nella sua erogazione, il Centro fa riferimento al Regolamento che si è dato, alle relazioni individuali degli operatori, agli incontri d'equipe, alla valutazione mensile del Coordinatore su scheda codificata, al Codice deontologico degli operatori (v. oltre). Per rispondere alle attese degli utenti e valutare la loro percezione della qualità si è pensato di costruire un piano di customer satisfaction (v. oltre, "Rilevazione della soddisfazione").

Sul piano della qualità il Centro "Solaris" si è posto l'ulteriore obiettivo della **sicurezza e salute** nei luoghi di lavoro. Le disposizioni di cui al **D. L. 626 /1994** (e successivo **decreto integrativo 242 / 96**) hanno richiesto un notevole impegno di verifiche e controlli, di adeguamenti organizzativi, di informazione e preparazione del personale, di gestione del controllo socio-sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli per ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro.

In base alla suddetta norma, il Centro ha scelto **n. 2 lavoratori preposti alle attività per la sicurezza interna** e un **rappresentante dei lavoratori per la sicurezza interna**.

2. LA CARTA ETICA

Il Centro "Solaris" per rendere visibili e facilmente utilizzabili sia agli operatori che agli utenti gli orientamenti guida dell'azione socio-educativa utilizza, **oltre al Regolamento** nel quale sono contenute le condizioni di gestione complessiva e di organizzazione del servizio, un proprio **CODICE** di riferimento che si esplica in una serie di principi, fermo restando il richiamo al rispetto del CODICE DEONTOLOGICO specifico della categoria di appartenenza di ogni operatore della rieducazione:

- Le regole del presente Codice sono vincolanti per tutti gli operatori del Centro socio-educativo "Solaris".
- Gli operatori, nell'esercizio delle specifiche professioni di tipo educativo, considerano proprio dovere il **rispetto della dignità dei minori** in trattamento, del diritto della famiglia alla **riservatezza dei dati**, delle opinioni e credenze della famiglie, **astenersi dall'imporre sistemi di valori** non condivisi e dall'operare discriminazioni in base a religione, etnia, nazionalità, estrazione sociale, stato socio-economico, sesso di appartenenza, disabilità.
- Gli operatori hanno come obiettivo primario la **promozione del benessere psicofisico** dei minori, il **sostegno** psicoaffettivo, il **recupero** di abilità e competenze, la **modificazione** di comportamenti non funzionali, lo **sviluppo** di comportamenti adeguati ed efficaci, l'**integrazione** sociale, nonché l'aiuto e il sostegno psicologico alle famiglie nella gestione delle diverse problematiche relazionali extra- ed inter-familiari.
- Gli operatori avviano gli interventi professionali secondo la propria autonoma scelta di metodi, tecniche e strumenti dell'attività educativa; tuttavia, si riconoscono nei principi guida della **Scuola Cognitivo-Comportamentale**.
- Gli operatori si impegnano a **rispettare gli orari di lavoro** concordati e a ricontrattare con le famiglie eventuali spostamenti. Conservano il materiale didattico e le produzioni relative agli interventi educativi: Si impegnano a fornire alle scadenze programmate **relazioni** e atti al Coordinatore che provvede a conservarli con cura e discrezione nelle cartelle personali.
- Ogni operatore si impegna a definire, sulla base del Progetto Obiettivo Individuale, il proprio **programma degli interventi** da mettere in atto nei giorni successivi alla presa in carico dei minori e a verificarlo sistematicamente durante gli incontri di équipe con il **Coordinatore** e con gli altri colleghi coinvolti nel trattamento.
- Tutti i **dati personali** delle famiglie vengono conservati con cura e nella massima segretezza dall'Assistente sociale e utilizzati soltanto all'interno della Struttura e solo per fini educativi.
- I **rapporti fra gli operatori** sono sempre ispirati al principio del rispetto reciproco, della lealtà, della colleganza e del confronto, nonché alla comunicazione dei progressi delle proprie conoscenze professionali.
- Ogni operatore adotta **condotte non lesive** per i soggetti (minori o adulti) di cui si occupa professionalmente, evitando di utilizzare il proprio ruolo per acquisire vantaggi personali.

- Gli operatori si impegnano a **salvaguardare il buon nome della Cooperativa sociale "Libero Nocera"** di cui si considerano a pieno titolo componenti - collaboratori e i cui ideali di solidarietà, impegno sociale e promozione umana si sforzano di difendere e sostenere in ogni occasione.
- Gli operatori si impegnano a rispettare tutte le norme di **sicurezza**, sulla base del D.lvo 626 / 94, relative alla salvaguardia dell'incolumità degli utenti e di quella personale.
- Gli operatori accettano la **politica generale di indirizzo** che ispira l'attività del Centro, i cui aspetti più rilevanti sono peraltro dichiarati nei punti 2 e 3 del presente Codice.
- Gli operatori riconoscono e fanno propri, oltre i fattori generali precedentemente illustrati, i seguenti **fattori essenziali** della **Qualità totale del servizio socio-educativo**, specifici della loro azione educativa:
 - Affidabilità,
 - Competenza,
 - Efficienza,
 - Efficacia,
 - Credibilità,
 - Sicurezza,
 - Comprensione dei bisogni,
 - Comunicazione,
 - Cortesia,
 - Importanza di attrezzature / strumenti e materiale didattico / rieducativo.

3. TIROCINIO E VOLONTARIATO

Il Centro "Solaris" offre l'opportunità di svolgere attività di **tirocinio pratico** a laureandi e/o laureati in Psicologia e Scienze dell'educazione. E' stato firmato a questo scopo un protocollo d'intesa con l'Università di Messina per l'inserimento fino a 8 tirocinanti annuali presso il Centro sotto la supervisione del Coordinatore e degli psicologi - psicoterapeuti della Struttura.

I tirocinanti, dunque, sono direttamente inviati dall'Università con l'obiettivo di pervenire a una formazione pratico - operativa con specifiche competenze valutabili in sede universitaria.

Le autonome richieste di tirocinio vengono fatte solitamente da laureati in Psicologia in preparazione agli esami abilitanti di Stato.

L'attività dei tirocinanti, finalizzata alla formazione professionale, si esplica in tutti gli ambiti del trattamento socio-educativo. Seguono, pertanto, il lavoro degli operatori nei diversi ambiti del trattamento, partecipano talora alle riunioni d'èquipe, intervengono nella scelta delle metodologie. Fanno però riferimento sempre al terapeuta supervisore loro assegnato al quale peraltro è richiesta la relazione finale a conclusione del tirocinio.

Il **volontariato** è un servizio prestato autonomamente da soggetti adulti indipendentemente dalla specifica formazione socio-educativa, ma che manifestano comunque una particolare propensione per l'aiuto alla persona e in particolare ai disabili.

L'inserimento avviene su personale richiesta formale ai responsabili del Centro e successivamente all'accettazione espressa.

L'attività dei volontari non è finalizzata alla formazione, ma orientata esclusivamente al servizio di sostegno alla specifica attività educativa. Solitamente operano con gruppi di minori accanto agli operatori; in particolar modo con i gruppi inseriti nelle attività pratico-creative o ludico-sportive. Partecipano in modo attivo alla preparazione di spettacoli, alle uscite programmate dei bambini, all'allestimento di stand e ai tanti momenti di vita comunitaria che vengono organizzati all'interno del Centro.

La Direzione si impegna, comunque, ad avviare dei percorsi di **formazione di base** per i volontari, relativamente alle competenze fondamentali di tipo psicopedagogico e relazionale, indispensabili per poter partecipare attivamente nei gruppi di lavoro per disabili e interagire adeguatamente con questi soggetti le cui dinamiche psicologiche sono specifiche e complesse.

CAP. 4. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI. PIANO DI MONITORAGGIO

1. IL QUESTIONARIO

Il rapporto di collaborazione con le famiglie degli utenti, di cui abbiamo già parlato e che rappresenta uno dei fattori di qualità importanti nell'azione socio-educativa del Centro, si sviluppa anche come rilevazione del livello di gradimento delle attività e dell'organizzazione.

Oltre questo osservatorio, nell'ambito del **piano di customer satisfaction**, il Centro ha voluto avviare una rilevazione diretta della soddisfazione e propone un **Questionario** appositamente predisposto. Esso è compilato solitamente alla fine del ciclo delle prestazioni ricevute e rimane anonimo, a meno che non ci sia un personale interesse a sottoscrivere le proprie osservazioni.

La valutazione qualiquantitativa si riferisce fondamentalmente ai fattori che caratterizzano la qualità del servizio e riconosce un libero spazio di espressione di osservazioni, critiche, suggerimenti.

2. I RECLAMI

Il Centro "Solaris" ha previsto una procedura di presentazione dei **Reclami** per eventuali disfunzioni o danni subiti durante il trattamento.

Nella parete dello spazio adibito a sala d'attesa è posta una *cassetina rossa* con accanto dei fogli prestampati su cui l'utente può trascrivere in forma anonima o firmata un reclamo o un suggerimento o dare delle indicazioni per una migliore funzionalità del servizio.

La direzione del Centro si è impegnata a dare comunque risposta entro 15 giorni dalla presentazione della scheda.

Naturalmente, i dati disfunzionali sollevati vengono sottoposti al responsabile del servizio della Qualità per essere elaborati ai fini di una efficace soluzione del problema.

3. PIANO DI MONITORAGGIO, AUTOVALUTAZIONE E CONTROLLO

Il servizio svolto all'interno del Centro socio-educativo viene nella sua globalità sistematicamente tenuto sotto controllo attraverso una Scheda di valutazione compilata mensilmente dal Coordinatore, la Dichiarazione del totale delle presenze effettuate nel mese dall'utente compilata dal familiare dell'assistito e il Riepilogo mensile del servizio effettuato compilato dall'Assistente sociale. La **SCHEDA DI VALUTAZIONE MENSILE** del servizio prende in considerazione i seguenti indicatori fondamentali:

- OPERATORI, di cui valuta gli indici di:
 - presenza / puntualità,
 - impegno,
 - adeguatezza della comunicazione,
 - correttezza degli atteggiamenti,
 - attività.
- UTENTI, con indici:
 - nuovi inserimenti,
 - frequenza,
 - dimissioni,
 - richieste.
- FAMIGLIE, con indici:
 - collaborazione,
 - presenza nelle riunioni,
 - richieste.
- TRASPORTO, con indici:
 - Puntualità,
 - Situazioni problematiche.
- SERVIZI SOCIALI, con indici:
 - Consegna fatture,
 - Consegna relazioni,
 - Conflitti eventuali,
 - Richieste.
- RIUNIONI PERIODICHE, con indici:
 - Con regolarità,
 - Problemi sollevati.
- VALUTAZIONE COMPLESSIVA.

La **DICHIARAZIONE DELLE PRESTAZIONI MENSILI EFFETTUATE** costituisce la sottoscrizione da parte della famiglia delle prestazioni complessive del servizio di assistenza, corrispondente al numero di voucher spesi, di cui ha usufruito il proprio congiunto durante il mese di riferimento.

Il **RIEPILOGO MENSILE DEL SERVIZIO EFFETTUATO** costituisce la sintesi dei voucher mensili spesi per il singolo utente e deve concordare con la Dichiarazione dei familiari. Rappresenta, pertanto, il quadro di riferimento delle presenze complessive del minore preso il Centro e lo schema di quantificazione delle ore lavorate mensilmente da ogni singolo educatore.

Ogni singolo **OPERATORE**, poi, dà conto (come precedentemente illustrato) della validità ed efficacia dei suoi interventi attraverso:

1. La costruzione di una **Programmazione annuale degli interventi** nell'ambito di sua specifica competenza professionale, come parte del Progetto Obiettivo Individuale generale per ogni singolo utente precedentemente definito;
2. Due **valutazioni quadrimestrali** sugli aspetti relazionali con i minori e tra colleghi, sull'efficienza del servizio e la rispondenza agli obiettivi generali.
3. Le **Relazioni bimestrali** sull'andamento del programma degli interventi, sulle difficoltà incontrate e le modalità gestionali, sulla presenza delle figure genitoriali, sui rapporti con la scuola del minore, sulle possibili modifiche di obiettivi e/o metodologie, da consegnare al Coordinatore e sulle quali si avviano gli **incontri d'èquipe** che coinvolgono tutti gli operatori che hanno lavorato sul singolo utente, i familiari dello stesso utente e possibilmente anche gli insegnanti scolastici (almeno l'insegnante di sostegno);
4. La **Relazione finale** annuale come sintesi del lavoro svolto;
5. I **quaderni-diario** giornalieri, inoltre, che ogni operatore compila quotidianamente per ogni utente e che consentono di monitorare in modo analitico il lavoro programmato.

Il **Coordinatore** ha, poi, il compito di monitorare globalmente il servizio nella fase finale annuale attraverso la stesura delle **Relazioni globali** per ogni singolo utente, riferite a tutti gli interventi messi in atto in rapporto al Progetto Obiettivo Individuale, tenendo conto delle Relazioni finali per ogni singola area di intervento prodotte da ogni operatore. Queste Relazioni vengono consegnate all'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune e rappresentano il quadro operativo dell'azione socio-educativa svolta dal Centro.