



CENTRO EDUCATIVO DIURNO "IL GIRASOLE"

CARTA DEI SERVIZI

**Note informative sui servizi socio - educativi offerti dal
Centro "Il Girasole" e sulle modalità di accesso alle prestazioni.**

**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 EDUCATIVO	" 4	
3.	LA MISSION	" 5	
CAP. 2.	<u>TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI</u>		
1.	ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO	" 6	
2.	DESTINATARI E ORARIO DI SERVIZIO	" 7	
3.	PRESTAZIONI OFFERTE	" 8	
4.	PROCEDURE D'INSERIMENTO E PRESA IN CARICO. IL PROGETTO EDUCATIVO	" 11	
5.	PROCEDURE DI DIMISSIONE	" 14	
6.	COSTO DEL SERVIZIO	" 14	
CAP. 3.	<u>LA QUALITA'</u>		
1.	I FATTORI DI QUALITA'	" 15	
2.	LA CARTA ETICA	" 17	
3.	TIROCINIO E VOLONTARIATO	" 19	
CAP. 4.	<u>RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI PIANO DI MONITORAGGIO E AUTOVALUTAZIONE</u>		
1.	IL QUESTIONARIO	" 20	
2.	I RECLAMI	" 20	
3.	PIANO DI MONITORAGGIO E AUTOVALUTAZ.	" 21	

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO EDUCATIVO DIURNO "IL GIRASOLE"

CAP. 1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

1. L'ENTE GESTORE

Il Centro educativo diurno "Il Girasole" è una struttura che svolge attività di tipo educativo per minori provenienti da nuclei familiari multiproblematici. 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): portatori di handicap 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 EDUCATIVO DIURNO

Il Centro "Il Girasole", con sede in via Nazionale Pentimele n. 167, Reggio Cal., è operante dal mese di **aprile 2000**, in convenzione con il Comune di Reggio Calabria.

E' un servizio sorto grazie alla **Legge 285/97**, nell'ambito di intervento del sostegno alla relazione genitori – figli e di contrasto alla povertà e alla violenza.

Il piano degli interventi consegue alla definizione di un **programma educativo** che tiene conto degli specifici bisogni 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.

3. LA MISSION

Il Centro Educativo Diurno (C.E.D.) "Il Girasole" è una risorsa territoriale che ha una sua specifica **mission** che si esplica in **due obiettivi fondamentali**: 1) rispondere alle esigenze dei soggetti in età evolutiva (5-12 anni) che necessitano di un sostegno educativo e 2) integrare l'azione delle famiglie in cui si riscontrano carenze sul piano educativo e formativo, offrendo gli strumenti per acquisire indicazioni al fine di poter risolvere difficoltà proprie della vita familiare quotidiana.

L'azione svolta dal C.E.D. è, quindi, centrata sui minori, ma si estende anche alle loro famiglie attraverso i contatti con le scuole, con le diverse agenzie educative e con tutte le risorse territoriali attivabili.

La programmazione del Centro Educativo Diurno "Il Girasole" si esplica su un piano strettamente educativo centrato sull'intervento mirato al minore nella sua globalità, utilizzando quali strumenti privilegiati la relazione educativa, quella affettiva e il gruppo formato da educatori e minori su un piano di interconnessioni di reti.

Il Centro opera, a tale scopo, con professionisti della educazione 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 "Il Girasole " 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. 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 Stefano Nucera**.

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

L'organizzazione interna del Centro "Il Girasole" fa riferimento alla figura della **Coordinatrice** 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. Nello specifico le competenze della coordinatrice sono:

- gestione dei rapporti con Servizi Sociali, Circoscrizione, territorio;
- gestione dei rapporti con le famiglie;
- gestione delle competenze degli operatori (affidamento incarichi, spostamenti);
- gestione, organizzazione e intervento nelle attività socio-educative degli operatori (conservazione documenti, atti amministrativi, relazioni);
- gestione orari di lavoro;
- gestione materiale didattico;
- gestione dei servizi ausiliari;
- gestione degli atti terapeutici (relazioni, comunicazioni);
- gestione dell'aggiornamento degli operatori;
- gestione delle necessità, richieste, bisogni professionali degli operatori (strumenti didattici, verifiche professionali, gestione dei conflitti, stress, burn-out).

Accanto alla Coordinatrice operano le seguenti **figure professionali** :

n.1 PSICOLOGA con le seguenti competenze:

- Analisi delle relazioni e degli stili comunicativi della famiglia e del clima emotivo che la caratterizza;
- Analisi dei bisogni comunicativi;
- Individuazione degli interventi, in relazione alla dimensione educativa del minore, sulla base dei bisogni riconosciuti;
- Sostegno psicologico articolato in azioni sulla famiglia e azioni sul minore accolto al Centro;
- Relazioni e confronto con gli insegnanti curricolari dei minori inseriti al C.E.D.
- Stesura delle relazioni bimestrali.

n. 1 ASSISTENTE SOCIALE con le seguenti competenze:

- Individuazione di nuclei familiari problematici;
- Analisi socio-economica del nucleo familiare preso in esame;
- Contatti con le famiglie;
- Attività di segretariato sociale.

n. 1 PEDAGOGISTA con le seguenti competenze:

- Valutazione del processo di apprendimento del minore e degli eventuali deficit manifesti;
- Osservazione dei minori;
- Stesura di un programma di recupero individualizzato in accordo con gli insegnanti curricolari;
- Colloqui periodici con gli insegnanti di riferimento delle scuole frequentate dai minori;
- Riunioni periodiche con le insegnanti del Centro al fine di valutare l'evoluzione del processo di apprendimento.

n. 4 EDUCATORI con le seguenti competenze:

- aiuto per il superamento degli apprendimenti deficitari;
- programmazione e attuazione di un percorso didattico individualizzato nell'ambito della programmazione scolastica;
- sviluppo delle abilità cognitive generali del minore;
- verifica periodica del processo di apprendimento;
- colloqui periodici con gli insegnanti di riferimento delle scuole frequentate dai minori;
- sviluppo delle abilità sociali e dell'altruismo;
- aiuto per l'acquisizione di valori quali il rispetto delle regole, il rispetto degli altri, l'amicizia, la sincerità, la sana competizione;

- comunicazione di sentimenti positivi e sostegno nel percorso evolutivo al fine di permettere un pieno sviluppo delle potenzialità e individualità di ogni minore;
- creazione di opportunità per sviluppare al meglio le motivazioni orientate alla cooperazione sociale, all'indipendenza, allo sviluppo di alti valori umani.

N. 3 ISTRUTTORI con le seguenti competenze:

- aiuto per il raggiungimento di un maggiore coordinamento psico – motorio;
- creazione di condizioni utili ad un processo di socializzazione, allo sviluppo di una sana competitività e di uno spirito individualistico di affermazione;
- mantenimento di un allenamento fisico per i minori in una fase dello sviluppo così delicata come quella della fascia d'età compresa tra i 5 e i 12 anni;
- offerta di uno spazio per scaricare le tensioni che spesso si accumulano in minori appartenenti a famiglie multiproblematiche attraverso attività ludico - sportive studiate appositamente;
- contributo all'accrescimento ed allo sviluppo della personalità del minore fornendo gli strumenti per sviluppare la fantasia, l'osservazione, l'imitazione e la rielaborazione di situazioni e sentimenti umani;
- creazione di occasioni, attraverso situazioni di role-playing, affinché i minori possano superare i limiti esistenti nella personalità inerenti alle inibizioni create a causa di situazioni familiari disagiate;
- sviluppo della comunicazione attraverso esercizi di mimica gestuale e facciale curando in particolare l'espressività corporale;
- stimolazione del minore all'osservazione continua ed attenta di ciò che lo circonda e degli elementi per lui significativi;
- sviluppo e maturazione delle capacità espressive e comunicative che si realizzano attraverso i linguaggi della figurazione;
- offerta di un contributo ad una formazione culturale complessiva basata anche sulla consapevolezza dei valori ambientali ed artistici;
- conoscenza delle diverse tecniche artistiche (pittura, disegno, decoupage, stencil, collage, scultura, ecc) al fine di offrire ai minori l'occasione di far realizzare ciò che più si addice al proprio stato d'animo nel modo più congeniale possibile favorendo, attraverso la manipolazione di materiali diversi, l'espressione di quella realtà interiore spesso latente.

Gli **operatori** che svolgono il servizio socio-educativo lavorano tutti ormai da molti anni nel nostro Centro, hanno in genere titoli professionali specifici o sono dotati di un curriculum professionale idoneo al raggiungimento delle finalità proprie del Centro.

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

2. DESTINATARI E ORARIO DI SERVIZIO

Il Centro Educativo Diurno ospita un massimo di **25 bambini** di età compresa **tra i 5 e i 12 anni**, scolarizzati, di entrambi i sessi, appartenenti a famiglie che esprimono difficoltà nel mantenere le funzioni educative basilari o che vivono situazioni di stress o di disaggregazione in relazione ad eventi particolari o che necessitano di essere sostenuti per il raggiungimento di una adeguata funzionalità dell'organizzazione strutturale della famiglia.

Inoltre, il C.E.D. funziona tre giorni alla settimana come “**centro aperto**” per bambini che frequentano saltuariamente, e che possono usufruire di un luogo di aggregazione disposto ad accoglierli e ad offrire loro opportunità di socializzazione, di incontro e di spazi laboratorio pur senza un programma individuale ben definito.

Le **adesioni** al C.E.D. possono essere spontanee da parte dei familiari e quindi proposte dai responsabili del Centro ai Servizi Sociali del Comune o provenienti dal privato sociale e dalle

scuole filtrate dagli operatori dei Servizi Sociali referenti, nell'ambito di una progettualità socio-educativa complessiva.

Il C.E.D. svolge **accoglienza** nelle ore pomeridiane dalle 13,00 alle 19,00, dal lunedì al venerdì, e come centro aperto, per tre giorni alla settimana, dalle 16,30 alle 19,00.

Durante il periodo estivo, dopo la chiusura delle scuole, il C.E.D. osserva un orario di apertura mattutino dalle 8,00 alle 14,00 per permettere lo svolgimento delle attività balneari e delle altre attività, prevalentemente esterne, con una programmazione diversificata che privilegia l'aspetto ludico e socializzante.

3. PRESTAZIONI OFFERTE

Presso il Centro Educativo Diurno "Il Girasole" 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,

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.

Area dell'autonomia personale

- Sviluppo delle fondamentali abilità di cura della propria persona: igiene, 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;
- 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 fino-motorie, della coordinazione;

- 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 della creatività;
- Superamento dei limiti della personalità esistenti dovuti alle situazioni familiari disagiate.

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

- Il **raccordo tra il Centro e la scuola** frequentata da ogni bambino con l'obiettivo di realizzare un più efficace e omogeneo intervento programmatico sullo stesso 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.

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, 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.

Hanno diritto alle prestazioni del Centro "Il Girasole" i **minori da 5 a 12 anni** residenti nella III^a circoscrizione del Comune di Reggio Calabria, filtrati dall'ufficio circoscrizionale preposto, che, a

causa di una particolare condizione familiare (sia essa sociale, economica o culturale), hanno bisogno di trattamenti socio-educativi per i quali si renda necessaria la definizione di un **Progetto educativo globale**.

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

Al momento della segnalazione del minore da parte dei Servizi sociali referenti alla responsabile del Centro, si dà inizio alle modalità di accesso, come di seguito specificato:

Modalità di accesso

Fase	Attori	Azioni	Supporti informativi
1) Conoscenza del caso e sintesi del problema	<p>equipe multidisciplinare composta da:</p> <ul style="list-style-type: none"> * operatore sociale referente dei servizi * operatori del Centro 	<p>*Analisi delle informazioni</p> <p>Raccolte</p> <ul style="list-style-type: none"> * rassegna delle risorse e degli strumenti atti a risolvere il problema * definizione degli obiettivi e delle linee Operative *Elaborazione del Progetto Educativo 	<p>*sintesi delle condizioni prima dell'intervento</p> <p>*definizione risultati attesi</p>
2) Definizione degli obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> * operatori sociali referenti dei Servizi * operatori del Centro 	<ul style="list-style-type: none"> * definizione del problema Specifico *definizione operativa degli obiettivi e dei risultati da raggiungere con individuazione dei parametri misurabili di efficacia del progetto educativo * negoziazione del contratto/patto con l'utente 	<p>*definizione operativa della situazione attuale e dell'obiettivo specifico</p> <p>*tempi di verifica intermedia e finale</p>
3) Incontro famiglia/ operatori del Centro	<ul style="list-style-type: none"> *operatori del Centro *Famiglia 	<ul style="list-style-type: none"> * conoscenza diretta del nucleo familiare * negoziazione del contratto/patto con l'utente 	<p>mod. SIS</p> <p>mod. CFC</p> <p>mod. AUG</p> <p>mod. RIC</p> <p>mod. AOS</p>
4) Programmazione degli interventi	<p>equipe del Centro</p>	<p>*elaborazione del progetto educativo individuale</p>	<p>mod. SPE</p> <p>mod. SPC</p>

* definizione della durata dell'intervento	mod. OAM mod. VAM
* verifiche del cambiamento dello stato di bisogno e delle competenze del minore	mod. OAT mod. VAT mod. VOA mod. VAD mod. SPS

Nello specifico, una volta effettuato l'incontro tra gli operatori del servizio sociale referente e gli operatori del Centro per la conoscenza del caso e la definizione operativa del progetto educativo, **l'Assistente Sociale** del Centro fissa un appuntamento con la famiglia del minore autorizzato all'inserimento presso il Centro. In quell'incontro, utilizzando la **Scheda informativa sociale (mod. SPE)**, 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.

Successivamente, viene fissato un ulteriore incontro tra la famiglia e la Psicologa del Centro contemporaneamente all'ingresso del minore al Centro e al suo inserimento nelle diverse attività laboratoriali. In questo incontro la Psicologa illustra il programma del Centro alla famiglia e provvede alla compilazione della scheda di iscrizione (mod. RIC), a far firmare ai genitori le autorizzazioni necessarie e alla stipula del contratto/patto educativo (mod. AUG, mod. AOS, mod. CFC, scheda trattamento dati personali).

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 e provvedono alla compilazione delle schede di valutazione e di verifica, strutturate, proprie di ogni ambito (mod. OAM, mod. VAM, mod. OAT, mod. VAT, mod. VOA, mod. VAD).

Quotidianamente, gli operatori compilano la scheda diario (mod. SDG) su cui annotano eventuali situazioni di rilievo o il normale andamento del programma.

Inoltre, la pedagoga del Centro avvia gli incontri con gli insegnanti curricolari del minore inserito, recandosi a scuola insieme alla maestra di riferimento del Centro, e provvede alla compilazione della scheda di programmazione scolastica (mod. SPS) e della scheda pedagogica individuale (mod. SPE).

Ogni colloquio effettuato dalla Psicologa con i minori o con le famiglie viene trascritto su una apposita scheda (mod. IPG) per avere un monitoraggio continuo dell'andamento della situazione individuale del minore e della sua famiglia.

Le **ore giornaliere di frequenza** di ciascun minore sono 6, dalle 13,00 alle 19,00.

A scadenza mensile si svolge la **riunione d'equipe** di tutti gli operatori che intervengono su quel determinato minore, guidati dalla Psicologa del Centro.

A fine mese, inoltre, ciascun operatore provvede alla compilazione di una scheda di autovalutazione (mod. SAO) in cui annotare eventuali difficoltà di gestione con minori e/o colleghi e la gestione di particolari problemi insorti nel mese di riferimento.

Tutto il materiale prodotto viene conservato dall'Assistente sociale nelle Cartelle individuali collocate nello schedario del Centro e sottoposto a trattamento in base al Decreto Legge 196/03. 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.

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 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 C.E.D. prende in carico il minore 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 della Coordinatrice 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 la Coordinatrice danno alla famiglia indicazioni sulle modalità comportamentali verso il ragazzo, sulle ulteriori possibilità di sostegno e aiuto che l'ambiente istituzionale può offrire, sull'iter scolastico del minore.

6. COSTO DEL SERVIZIO

Il costo del servizio sarà stabilito annualmente dall'Amministrazione Comunale, come da ultimo comma dell'art. 34 del Regolamento Comunale sui Servizi Sociali.

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 ore di prestazione.

CAP. 3. LA QUALITA'

1. I FATTORI DI QUALITA'

Fin dal suo avvio, il Centro "Il Girasole" si è posto l'obiettivo di offrire ai minori assistiti 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.

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.

Sono stati poi definiti i **fattori di qualità** dell'azione socio-educativa che rappresentano ormai il riferimento obbligato nei processi di intervento dalla presa in carico alle dimissioni:

- tempestività dell'intervento e facilitazione delle condizioni d'accesso in situazioni di inserimento d'urgenza;
- 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.

Le modalità di valutazione della qualità percepita fanno riferimento alle relazioni individuali degli operatori, alla valutazione mensile del Coordinatore su scheda codificata (v. oltre, "Il piano di monitoraggio"), al piano di customer satisfaction.

Sul piano della qualità il Centro "Il Girasole" si è posto l'ulteriore obiettivo della **sicurezza e salute** nei luoghi di lavoro. Le disposizioni di cui al *D. Lgs. 81/08* 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 "Il Girasole" per rendere visibili e facilmente utilizzabili sia agli operatori che agli utenti gli orientamenti guida dell'azione rieducativa 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 "Il Girasole".
- 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, **astenendosi 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 il **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 la **Coordinatrice** 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. Lgs. 81/08*, 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 i seguenti **fattori essenziali** della **Qualità totale del servizio socio-educativo**:
 - 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 "Il Girasole" 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 della Coordinatrice e della psicologa 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 quali-quantitativa 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 "Il Girasole" ha previsto una procedura di presentazione dei **Reclami** per eventuali disfunzioni o danni subiti durante il trattamento.

Nella parete dello spazio antistante l'accesso alle varie stanze del servizio educativo è posta una cassetta 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 dalla Coordinatrice, 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 ore 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 delle ore mensili effettuate dal singolo utente e deve concordare con la Dichiarazione dei familiari. Rappresenta, pertanto, il quadro di riferimento della gestione del monte ore complessivo assegnato alla Cooperativa 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 **verifiche quadrimestrali** sugli obiettivi della stessa Programmazione;
3. Le **Relazioni bimestrali** sull'andamento del programma degli interventi, sulle difficoltà incontrate e le modalità gestionali, sui rapporti con le figure genitoriali, sui rapporti con la scuola del minore, sulle possibili modifiche di obiettivi e/o metodologie, da consegnare alla Coordinatrice e sulle quali si avviano gli **incontri d'equipe** 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.

La **Coordinatrice** 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.