



**CARTA DEI SERVIZI DEL
CENTRO SOCIO EDUCATIVO DIURNO
DELL'A.S.P. TERRA DI BRINDISI
EX ART. 52 DEL R.R. N. 04/2007 E S.M.I.**

ART. 1 PRINCIPI

1. La presente “Carta dei servizi” ha come fonte d’ispirazione fondamentale gli articoli 2 e 3 della Costituzione Italiana e gli articoli 8, 10 comma 2, 14, 20, 24, 29, 30, 31, 32 e 36 della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo. Si tratta di uno strumento che trova le sue origini nel Decreto Legge 12 maggio 1995 n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995 n. 273, nonché successivamente sancito dalla legge 328/2000 e dalla Legge Regionale 17/2003 e dalla successiva Legge Regionale 19/2006, articolo 58.
2. La Carta dei Servizi è una garanzia nei confronti dei destinatari coinvolti, prevista dall’art 13 della L. 328/00 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali. Nel rispetto delle norme e per tutelare il diritto alla trasparenza delle informazioni, il Centro Socio - Educativo Diurno rende pubblica la propria Carta dei Servizi, dalla quale sarà possibile rilevare l’organizzazione del Centro e le sue modalità di funzionamento.

ART. 2 CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

1. La Carta dei Servizi è una modalità attraverso la quale avviare un dialogo tra i potenziali utenti e l’ASP Terra di Brindisi, con lo scopo preciso di:
 - a) Garantire la trasparenza nell’erogazione del servizio, offrendo tutte le informazioni necessarie;
 - b) Tutelare gli utenti e le loro famiglie, circa i propri diritti;
 - c) Monitorare e ottimizzare i servizi resi, con la partecipazione attiva delle utenti;
 - d) Aggiornare la professionalità degli operatori;
 - e) Valutare i diversi bisogni dei minori e le rispettive aspettative.

ART. 3 UN PO’ DI STORIA

1. Alla fine dell’800 del secolo scorso, a Fasano, era attiva la “Congregazione della Carità”. La sua sede era presso l’attuale ospedale civile “Umberto I”. Tra i suoi componenti c’era il canonico Nicola Latorre. Le “vincenziane” avevano messo a disposizione della Congregazione alcuni locali del vecchio ospedale, allestendo una “casa di accoglienza”, ove venivano ospitati poveri e derelitti, soprattutto anziani e malati cronici.
2. Su iniziativa del canonico Latorre, sempre presso l’ospedale civile di Fasano, furono allestite alcune stanze dove venivano ospitate bimbe rimaste orfane. In tale contesto, il canonico Latorre maturò l’idea che per queste piccole bambine in stato di abbandono non poteva bastare un alloggio, un letto e un piatto caldo. Serviva una vera “casa”; una casa spaziosa, tutta per loro. Una dimora dove le orfanelle potessero vivere una vita dignitosa studiando e imparando un mestiere. Un lavoro che in prospettiva le potesse rendere autonome, indipendenti, e <<un domani, chissà, delle buone mamme>>.
3. Perciò, acquistò un <<latifondo suburbano>> e cominciò a costruirvi il fabbricato destinato al ricovero delle orfane. L’orfanotrofio femminile doveva sorgere nel mezzo di una proprietà terriera che, coltivata, doveva fornire verdura fresca, ortaggi e frutta. Nell’area retrostante l’edificio, infatti, il canonico Latorre fece impiantare un grande pergolato e a ridosso del muro di cinta, aranci, mandarini e limoni, i cui frutti, ancora oggi, maturano con la stagione propizia. Il canonico Latorre, non riuscì a completare la sua opera, anche se il più era fatto. Il suo cuore generoso si fermò il 29 agosto 1897. Ciò che vediamo oggi fu portato a termine dai suoi fratelli Stefano e Rosa, aiutati da altri benefattori.

4. Nel 1899, infatti, i germani del canonico Latorre, Stefano e Rosa, sostenuti da altri due fondatori, Michele De Luca e Luigi Guarini, optarono per porre l'orfanotrofio femminile all'interno di un sistema (statale) di beneficenza e assistenza pubblica. La legge n. 6.972, promulgata il 17 luglio 1890, prevedeva, infatti, una sostanziale "laicizzazione" di tutto il settore sociale, che ora comprende anche "l'assistenza", oltre alla beneficenza. In sostanza, nel Regno d'Italia, si è era avviata la costituzione dello "Stato Sociale".
5. La "legge Crispi" definiva la natura delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (IPAB) e ne precisava compiti e finalità, con l'obiettivo di creare un sistema di beneficenza coordinato, in diretto collegamento con gli organi centrali e periferici dello Stato (Ministero dell'Interno e Prefetture). Con tale norma si cercava di convogliare l'assistenza in un sistema controllato dagli organi centrali dello Stato, senza che quest'ultimo avesse assunto alcun obbligo in materia socio - assistenziale, così come capita oggi con le ASP.
6. L'articolo 1 della Legge "Crispi" prevedeva, infatti, che qualsiasi tipo di iniziativa in campo sociale dovesse essere pubblica, indipendentemente dalle origini delle Istituzioni preesistenti, nate spesso da beneficenza privata e/o di carattere religioso. Siamo, dunque, di fronte ad una concezione etica dello Stato. La Legge "Crispi", inoltre, volle assoggettare sotto il controllo statale queste realtà, detentrici, peraltro, di ingenti patrimoni immobiliari; pur garantendo alle IPAB l'autonomia statutaria, nel rispetto delle volontà dei fondatori.
7. Il controllo pubblico delle IPAB trovò espressione anche attraverso la partecipazione della società civile al governo di queste istituzioni. La presenza della società civile negli organi statutari delle IPAB rimane una costante anche con l'avvento delle ASP.
8. Nel 2009, in occasione del 110° anniversario della fondazione dell'Istituto, su via Nazionale dei Trulli, per le mani del M° Giuseppe Malvoni, viene realizzato ed eretto un monumento commemorativo del sacerdote fasanese Nicola Latorre, circondato dalla gratitudine delle bambine e dei bambini che presso l'Istituto "Latorre", nei tanti decenni, hanno trovato, almeno per un po', il calore della loro casa.
9. Nel 2016, l'ASP "Canonico Latorre" e l'ASP "Canonico Rossini", che da sempre si è occupata dell'accoglienza e della cura degli anziani, grazie alla meritoria opera del sacerdote fasanese Luigi Rossini, si fondono nella più grande Azienda Pubblica di Servizi alla Persona della Provincia di Brindisi denominata, appunto, ASP Terra di Brindisi "Can. Latorre & Can. Rossini".

ART. 4 ORGANIZZAZIONE STRUTTURALE

1. Il Centro Socio Educativo dell'ASP Terra di Brindisi è situato in via Nazionale dei Trulli n. 109, in pieno centro cittadino e all'interno di un ampio e antico edificio, in cui sono presenti spazi dedicati alla scolarizzazione, all'attività socio – educativa, a quella sportiva e ricreativa. Tutto ciò favorisce l'inserimento dei minori nel tessuto sociale cittadino. Forte è, infatti, l'impegno dell'ASP nel favorire la reciprocità del Centro col territorio.
2. L'edificio che accoglie il Centro Educativo conta due strategiche entrate: la prima, da via Nazionale dei Trulli; la seconda, da via Contardo Ferrini, posta sul lato opposto della città. All'interno insiste un ampio parcheggio. L'edificio è contornato, altresì, da un imponente giardino con maestosi pini, lecci e tigli profumati. Al centro dell'antico e maestoso edificio ottocentesco, fatto erigere sulla falsa riga dei conventi e dei monasteri dell'epoca, si leva un antico chiostro, tipico degli istituti religiosi di quei tempi. All'interno, è possibile ammirare una cappella, splendido esempio di architettura religiosa.

3. L'edificio si compone di piano terra e primo piano, per complessivi 2.100 mq circa. Il Centro Socio – Educativo Diurno si sviluppa al piano terra della struttura, dove è allocata la segreteria amministrativa e la segreteria socio – educativa dell'ASP, oltre alla Sala del Consiglio e alla Presidenza.
4. I minori, nei relativi ambienti, fruiscono di una zona riposo, allestita con divani letto e poltrone, nella "Sala TV". Un ampio refettorio consente, inoltre, ai ragazzi del Centro di fare colazione, pranzare, fare merenda e cenare, nel periodo estivo e di vacanza scolastica; di pranzare, fare merenda e cenare nel restante periodo annuale. Una cucina attrezzata e professionale, corredata di ampio vano dispensa, utile alla conservazione dei generi alimentari, e un sala adiacente sia alla cucina che al refettorio permette ogni spazio di manovra al personale di cucina e a quello addetto alla somministrazione dei pasti. Al piano terra è, altresì, allestita un'ampia sala per le attività culturali (Biblioteca), dove i minori possono cimentarsi in varie iniziative scolastiche, ludiche e ricreative in genere, col sostegno degli operatori del Centro, in uno con l'attrezzata ludoteca. Completano la gamma dei servizi del Centro Socio Educativo Diurno il "Laboratorio d'Arte", dove si sperimenta la creatività di ciascuno, la sala multimediale, corredata di diversi impianti tecnologici, e una sala delle assemblee, dotata di schermo gigante, video proiettore, impianto audio e sedie. I servizi igienici sono privi di qualsiasi forma di barriera architettonica.
5. All'esterno, un ampio giardino, curato "all'inglese", consente varie attività motorie. Sempre all'esterno è fruibile un "Parco Ludico e Ricreativo", dotato di diversi giochi a misura di bambino, e un "Campetto Polivalente", destinato al gioco del calcio, della pallavolo, della pallamano ecc.

ART. 5 PRINCIPI ISPIRATORI DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO - DIURNO

1. L'intero operato dell'équipe educativa è finalizzato ad assicurare, concretamente, il diritto alla cura di sé e all'educazione, nell'ambito di una crescita armoniosa, tesa alla valorizzazione della persona.
2. Ciascun minore ha diritto ad una vita individuale e di relazione significativamente ricca e tale da consentirgli di divenire, come si afferma nell'art. 29 della Convenzione Internazionale dei Diritti del Fanciullo, un bambino capace di una vita responsabile in una società libera; di farsi portatore di uno spirito di comprensione, pace, tolleranza, eguaglianza e solidarietà.
3. Le attività socio – educative del Centro, più nel dettaglio, si estrinsecano nello:
 - a) Sviluppare una nuova solidarietà intergenerazionale, in cui l'impegno di ciascun membro del Centro diviene agente di cambiamento sociale collettivo;
 - b) Valorizzare la famiglia di origine come luogo di confronto, di cittadinanza, di parole, di ascolto, di crescita, che nella quotidianità offre opportunità inedite di dinamismo, cambiamento e rinnovamento;
 - c) Riannodare il rapporto ed i fili del triangolo "Minore – Famiglia - Centro";
 - d) Diffondere ed attuare una cultura e una politica per l'infanzia e l'adolescenza, che ponga attenzione e sostegno al nucleo familiare d'origine dei bambini e dei ragazzi in difficoltà e che miri a riscoprire la famiglia come bene sociale;
 - e) Sostenere tempestivamente ed adeguatamente le famiglie che non sono in grado di rispondere ai reali bisogni del bambino e dell'adolescente per prevenire ed evitare qualsiasi forma di allontanamento;

ART. 6 IL CENTRO SOCIO DIURNO EDUCATIVO

1. I centri di aggregazione giovanile, come il Centro Socio Educativo Diurno sono servizi aperti al territorio con lo scopo di accogliere e promuovere la crescita dei minori dell'area territoriale di

riferimento, creando uno spazio di aggregazione: culturale, ludica, espressiva e sociale, predisponendo attività finalizzate, strutturate e non, con funzioni educative e formative e funzionando come punto di riferimento in cui i minori possono socializzare, confrontarsi e acquisire conoscenze e competenze.

2. All'interno del Centro lavorano professionalità differenti tra loro, accomunate dalla volontà di operare con i bambini e gli adolescenti e di costruire, insieme a loro, percorsi di crescita e di partecipazione comune.
3. I professionisti svolgono una funzione importante, non solo nella relazione con i ragazzi, ma anche come persone in grado di "leggere i processi" sottesi alle dinamiche di gruppo adolescenziali. Non solo: compito dei professionisti è altresì quello di partecipare al sistema più allargato di rapporti tra terzo settore, istituzioni e famiglie.
4. Spazi di questo tipo sono occasione, strumento, metodo; ma anzitutto, tracciano un percorso alla partecipazione giovanile e alla promozione del vivere sociale, comunitario, inteso come processo in cui devono convivere le persone, le dinamiche fra le persone e le regole del buon vivere.

ART. 7 METODO DI LAVORO

1. Il Centro Socio-Educativo si "vestirà" come uno "Spazio di aggregazione giovanile aperto" ovvero uno spazio polifunzionale, dedicato ai ragazzi con i loro linguaggi, dove gli educatori e gli animatori attiveranno un metodo di lavoro capace di creare le condizioni favorevoli per l'incontro con l'altro e per sviluppare competenze di tipo creativo, culturale, ludico, di informazione e di formazione, tutte finalizzate alla promozione dell'agio e alla prevenzione del disagio.
2. La promozione dell'agio, qui inteso come spazio di vita qualificato, strutturato, accogliente e che potenzia e sostiene la crescita, è un indice altamente predittivo di promozione della persona e della personalità, di fasce specifiche altamente a rischio. Infatti, mediante il sostegno di educatori motivati ed esperti, si lavora mirando all'empowerment delle competenze giovanili, utilizzando le metodologie della programmazione dal basso, della progettazione partecipata e dell'educazione tra pari.
3. In breve: gli "Spazi di aggregazione giovanile" sono spazi in cui si promuove l'aggregazione intorno alle attività comuni. In questo contesto l'aggregazione giovanile costituisce un significativo livello di protagonismo dei giovani e di prevenzione del disagio. L'aggregazione è il contenitore; è la forma di un contenuto educativo che si può sintetizzare nella parola "promozione", ovvero il muoversi verso ed a favore di autonomia/responsabilità individuale, protagonismo giovanile, socialità fra gruppi e fra individui.
4. La promozione dell'autonomia/responsabilità individuale è un obiettivo multiforme, comprendente la creazione di spazi e situazioni in cui gli individui siano ascoltati e dove possano "trovare" proposte personalizzate.
5. La promozione del protagonismo giovanile si delinea come:
 - a) promozione dell'associazionismo giovanile;
 - b) promozione della produzione artistica e creativa in senso lato, sia individualmente che collettivamente;
 - c) promozione della partecipazione, formulando e creando situazioni, in relazione al bisogno anche inespresso, sia per chi già frequenta il Centro che per chi si intende raggiungere;
 - d) promozione della partecipazione alla gestione del Centro, nel senso della collaborazione per la gestione delle attività;

- e) promozione della socialità ovvero favorire relazioni con una forte attenzione alla differenza (di personalità, genere, provenienza ...). L'incontro e lo scambio sono quindi il momento in cui le differenze vengono "apprese" e rielaborate, in cui si sperimenta l'importanza delle regole di convivenza civile, in cui è naturale attuare interventi in collaborazione con altri servizi educativi.
6. Uno stile educativo che ha fatto propria la dimensione *dell'empowerment* è in grado di considerare il benessere individuale e di un gruppo sociale come risultante di un processo che interessa l'intero sistema e non il particolare; che si rivolge al più ampio contesto sociale, per reperire e rendere praticabili "occasioni" che consentano al destinatario/soggetto di essere attivo nel suo percorso di evoluzione e crescita.
7. La relazione educativa è una esperienza professionale complessa, che deve essere orientata dalle seguenti funzioni:
- a) L'empatia, intesa come la capacità di identificarsi con l'altro, di condividere e sentire come propri i suoi sentimenti e le sue sensazioni. L'empatia è un sentimento che utilizza tutti i sensi, per cui ciò che accade nell'altro in modo invisibile e silenzioso accade anche nell'educatore. Il corpo fa da ponte alla percezione empatica dell'altro; è un passaggio per la comprensione del suo mondo che tanto ha in comune con il nostro. In questa accezione, "empatia" allude al condividere, partecipare, identificarsi, ma si costituisce soprattutto come fenomeno corporeo che ha a che vedere con il calore, il suono, il contatto. L'Educatore capace di empatia riesce a sintonizzarsi sulla lunghezza d'onda emotiva della persona, sa coglierne i bisogni e ad emettere risposte adeguate.
 - b) Il sostegno, la capacità di avvicinamento e di supporto all'altro calibrata momento per momento sui suoi bisogni, capace di una equidistanza tra il troppo vicino e il troppo lontano.
 - c) La negoziazione, che si può definire come relazione di scambio, che avviene tra l'educatore ed il destinatario del suo agire educativo; in cui ciascuno rispetta il punto di vista dell'altro, per giungere ad una soluzione di incontro.
 - d) L'alleanza, la relazione stabile e positiva tra l'educando e l'educatore, che ne consente il coinvolgimento e la collaborazione reciproca per un progetto comune.

ART. 8 IL PROGETTO EDUCATIVO

1. La finalità generale del nostro progetto educativo è quella di creare un supporto sociale per lo sviluppo di individui autonomi e di personalità creative.
2. Il nostro obiettivo è promuovere in maniera concreta la partecipazione attiva dei giovani nella vita del loro paese favorendone l'autonomia e la libertà di scelta nel pieno diritto di crescita ed educazione.
3. Il Centro Socio Educativo Diurno, quale progetto di prevenzione primaria, è uno spazio di frontiera, avamposto nella lotta al disagio e all'isolamento del bambino di oggi, che promuove il miglioramento della qualità dei rapporti significativi con i pari e con gli adulti, in un'ottica di promozione del benessere dell'intera comunità educante che contribuisce a creare.
4. Obiettivi del Progetto Educativo sono:
 - a) Creare uno spazio ludico in grado di favorire la soddisfazione dei bisogni creativi, espressivi e di socializzazione dei bambini e dei giovani, in un contesto che sia ricco di stimoli e di materiali adeguati accrescendo abilità e conoscenze;

- b) Favorire l'aggregazione sociale e la comunicazione; promuovere la socializzazione e le autonomie dei bambini e dei ragazzi attraverso l'esplorazione e la costruzione della propria individualità singola e collettiva;
 - c) Offrire sostegno concreto alla famiglia nell'espletamento della funzione del ruolo genitoriale, promuovendo il rapporto ludico genitori/figli;
 - d) Offrire opportunità ludiche, ricreative, culturali, didattiche, artistiche;
 - e) Offrire spazi di ascolto e relazioni significative con adulti competenti, in ottica di promozione del benessere, di prevenzione primaria;
 - f) Favorire lo sviluppo di risorse e potenzialità individuali e di gruppo, stimolando la capacità di autogestione e la capacità di attivare le competenze informali;
 - g) Aumentare la consapevolezza di sé e rafforzare il senso di autoefficacia personale;
 - h) Educare alla partecipazione sociale, al pensiero critico e creativo, al senso più ampio della cittadinanza attiva nelle sue numerose e complementari espressioni;
 - i) Orientare al lavoro.
5. Così come nella Comunità Educativa, anche nel Centro Socio Educativo Diurno, la relazione Ragazzo - Educatore, dunque, non può essere rigidamente predeterminata, ma deve essere flessibilmente adattata, di momento in momento, e possiamo provarla a schematizzarla nelle seguenti fasi:
- a) I Fase: CONOSCENZA E OSSERVAZIONE.
Momento iniziale centrato sulla conoscenza e osservazione dei ragazzi. Viene costruita una relazione interpersonale di tipo empatico basata su sostegno, contenimento, ascolto e fiducia. In questa prima fase si scelgono le attività che facilitino le relazioni e il senso d'appartenenza al gruppo.
 - b) II Fase: AZIONE PROPOSITIVA.
Segue una fase propositiva in cui gli educatori approfondiscono i rapporti all'interno del gruppo cercando di creare relazioni stabili e positive, e stimolano i ragazzi verso un percorso di crescita individuale. Vengono largamente utilizzati momenti di discussione collettiva e i ragazzi vengono coinvolti rispetto alla strutturazione degli spazi e delle attività.
 - c) III Fase: ELABORAZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (P.E.I.).
Il P.E.I. è elaborato e condiviso con il minore e la sua famiglia e/o con l'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni del Comune e comunque con tutti i servizi territoriali coinvolti nella presa in carico del minore. Il P.E.I. contiene gli aspetti conoscitivi (storia del minore, anamnesi, situazione familiare, socio - ambientale) e a partire da questi (Circolare D.G.M. 16/6/2004, prot. n. 19259) deve riportare:
 - 1) gli obiettivi a breve, medio e lungo termine;
 - 2) le attività a cui parteciperà il minore per raggiungere gli obiettivi individuati;
 - 3) le modalità e le "regole" attraverso le quali si realizzeranno le attività previste;
 - 4) l'integrazione con le risorse territoriali messe in campo per il raggiungimento degli obiettivi;
 - 5) le fasi e le modalità di verifica intermedia e finale, così da consentire l'elaborazione di relazioni ai Servizi Sociali;
 - 6) i ruoli dei diversi attori (Comunità, famiglia, Servizi, educatore di riferimento, ecc.) coinvolti nell'attuazione del progetto;
 - 7) le modalità di comunicazione ed interazione tra i diversi attori e tra questi ultimi ed il minore.
6. Il P.E.I., quindi, ha l'obiettivo di:

- a) definire gli interventi da attuare e le esperienze formative, educative e, per chi ha concluso l'obbligo scolastico, lavorative e/o di tirocinio formativo;
 - b) partecipare, con i Servizi Istituzionali, alla promozione degli interventi da attuare per modificare il contesto familiare ed ambientale, in vista del reinserimento sociale del minore.
7. Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel P.E.I., il percorso educativo attuato dal Centro prevede che:
- a) la famiglia, lì dove si ritenga fondamentale la sua presa di contatto con il minore, sia motivata ed attivata affinché sostenga il P.E.I.;
 - b) l'équipe della Centro sia coinvolta, attivamente, nell'attuazione del percorso socio-educativo del minore;
 - c) siano ben definiti i ruoli di tutti gli attori interni ed esterni al Centro, compresi i servizi territoriali minorili coinvolti e la famiglia;
 - d) siano indicate le fasi e i tempi per il reinserimento sociale nel suo ambiente di vita;
 - e) siano valorizzate le competenze e le potenzialità del minore;
 - f) il minore sia motivato e sostenuto affinché il progetto avviato durante la permanenza nel Centro Diurno diventi un reale progetto di vita;
 - g) il minore sia motivato affinché utilizzi i servizi territoriali.
8. Il P.E.I rappresenta, così, lo strumento flessibile (da ridefinire in itinere, se necessario, adattandolo ai mutamenti intervenuti), attraverso il quale tracciare il percorso socio - educativo del minore, rispettando il criterio di personalizzazione degli interventi, per giungere così alla sua autonomia e reinserimento sociale.

ART. 9 LINEE D'INTERVENTO: PROMOZIONE DELLA DIMENSIONE GLOBALE DEL MINORE

1. Il Centro Socio Educativo, con la sua Equipe, opera e cerca di offrire ai propri ragazzi un ambiente di confronto e crescita che dia la possibilità di trovare figure adulte significative con le quali identificarsi.
2. Il dialogo con gli operatori, il confronto con gli altri compagni, gli incontri formativi e culturali, la costruzione e comprensione delle regole di convivenza, i laboratori esperienziali, le uscite di gruppo e le attività esterne, l'educazione allo studio e la formazione al lavoro sono solo alcune delle metodologie messe in atto dall'équipe educativa all'interno del programma socio - educativo che contempla un percorso evolutivo basato anche su:
 - a) Conoscenza di sé stessi; costruzione o rinforzo di ideali, principi, valori e interessi moralmente e socialmente validi;
 - b) Accettazione della propria persona e delle proprie risorse/limiti, associata anche all'accettazione del proprio corpo e del delicato cambiamento non solo fisico;
 - c) Costruzione di rapporti sani, corretti e anche critici con le figure adulte;
 - d) Implemento delle capacità di relazione con i coetanei;
 - e) Elaborazione ed accettazione del proprio vissuto familiare e dei propri traumi personali;
 - f) Sviluppo della creatività come risorsa indispensabile per il superamento di ostacoli ed espressione del proprio sé, atteso che la Visione Educativa del Centro è sostenitrice e promulgatrice dell'autodeterminazione dei propri ospiti.
3. Gli scopi principali di questo servizio sono il supporto e il potenziamento scolastico, lo sviluppo e la libera espressione delle potenzialità individuali, il superamento delle difficoltà interne al nucleo familiare e la promozione e lo sviluppo di forme di cittadinanza attiva e di partecipazione al proprio contesto di vita. La metodologia educativa si basa sul coinvolgimento e lo sviluppo della sfera

- cognitiva, emotiva e relazionale, attraverso attività di recupero scolastico, di educazione alla cittadinanza e alla legalità, creative, sportive e ludiche.
4. La giornata tipo nel Centro è caratterizzata da tante attività di carattere ludico - ricreative e da attività di doposcuola, che si svolgono in predeterminati spazi e tempi.
 5. Il bambino/ragazzo interagirà con l'adulto in un ambiente che ha la sua organizzazione spazio-temporale progettata su di sé.
 6. Saranno privilegiate le attività manuali, artistiche, drammaturgiche, psicomotorie, le pratiche ecologiche e la cittadinanza attiva.
 7. Attraverso le attività manuali i bambini apprendono quello che li circonda in maniera molteplice: toccano, sentono, giocano, inventano, immaginano.
 8. L'attività di manipolazione costituisce una delle principali forme di gioco creativo dell'infanzia, in cui l'aspetto ludico è strettamente legato ai bisogni espressivi del bambino in particolare. Le pratiche artistiche, saranno importanti per lo sviluppo dei sensi e della personalità del bambino.
 9. La drammaturgia e l'euritmia aiuteranno lo sviluppo complessivo del bambino/ragazzo, che con la danza e la parola imparerà ad usare l'affettività come esperienza fondamentale di crescita dell'io logico, creativo, emotivo.
 10. Il percorso di crescita verso l'autonomia è affiancato anche dalla musica che accompagna delicatamente le fasi della giornata e che diventa attività quando si coordina con il corpo, il colore, l'ascolto, il canto. I bambini imparano ad associare attraverso la proiezione di colori in movimento, dei suoni che in maniera istintiva riprodurranno su grandi fogli di carta. Con i giochi della manipolazione, dei travasi e della cucina, il bambino verrà a conoscenza dei diversi profumi, pesi, temperature degli oggetti che lo circondano. Sono tutte attività tattili, visive, motorie. Grande importanza sarà data al gioco simbolico, del far finta che o del far finta di essere, scaricando tensioni ed emozioni imitando il mondo adulto. La lettura ha un ruolo importantissimo, perché attraverso la lettura di fiabe e storie si stimola la fantasia e la capacità di parlare dei bambini.
 11. Le stagioni, il tempo e i cicli naturali saranno scanditi anche dallo spazio esterno.
 12. Tutte le attività sono un modo istintivo per trasmettere le proprie emozioni, esprimere i propri sentimenti, dimostrare affetto, socializzare rendendo i bambini anche più forti, felici e liberi.

ART. 10 GIORNATA TIPO – PERIODO SCOLASTICO

1. Orario attività durante il periodo scolastico:
 - h 13,00 Avvio attività del Centro:
 - a) accoglienza dei ragazzi (30 minuti);
 - b) pranzo (1 ora);
 - h 14,30 Attività di sostegno scolastico;
 - h 16,45 Merenda;
 - h 17,00 Laboratori ludico – creativi;
 - h 18,00 Consegna cestino con cena da asporto e rientro in famiglia.
2. La programmazione annuale, valorizzando le diverse occasioni che ogni periodo ed il territorio possono offrire (es. Natale, Carnevale, periodo estivo, sagre popolari, ecc.) trarrà ispirazione dalla seguente sistematizzazione delle aree d'intervento, che fanno leva su tre dimensioni fondamentali della crescita globale dei nostri ragazzi:
 - a) Dimensione della Creatività e Interattività
 - 1) Area per attività ludiche e psicomotorie;
 - 2) CreoAttivamente;

- 3) Laboratorio di cartapesta, argilla, terracotta e creta;
 - 4) Laboratorio grafico pittorico;
 - 5) Art Attak;
 - 6) Laboratorio della Marionette;
 - 7) Laboratorio degli antichi mestieri;
 - 8) Laboratorio Teatrale;
 - 9) Laboratorio di fotografia;
 - 10) Laboratorio di espressione Musicale attraverso l'utilizzo di strumenti ritmici;
 - 11) Spazio dell'Interattività: laboratorio informatico per apprendere e usare le diverse applicazioni Windows: es. Word, Excel, Internet Explorer.
- b) Dimensione della Conoscenza e dei Sapere;
- 1) Area Studio, Formazione e Sostegno Scolastico: i giovani, suddivisi in gruppi omogenei di età e in diverse stanze, potranno essere seguiti attentamente nello studio e nella realizzazione dei compiti scolastici, anche attraverso percorsi di recupero personalizzati nell'ambito di specifiche discipline. Tale attività è integrata con progettazioni individualizzate, in collaborazione con Scuola, il Servizio Sociale e il Servizio Psicologico.
 - 2) Biblioteca dei Ragazzi c/o la stanza LiberaMente, in comune con la Comunità Educativa, fornita di testi narrativi, libri di consultazione ed esplorazione, testi di intercultura, tutti adatti all'infanzia e all'adolescenza, al fine di far avvicinare i giovani al mondo della lettura e alle infinite opportunità di crescita che essa offre.
 - 3) Laboratorio linguistico per la realizzazione di percorsi di apprendimento delle lingue straniere con l'utilizzo di metodologie d'insegnamento specifiche per bambini e ragazzi.
- c) Dimensione della Curiosità ed Espressività;
- 1) Tempo libero: spazio dedicato ai ragazzi, dove possono intraprendere attività capaci di incuriosire, motivare e stimolare la libera espressione del Sé e il corretto confronto con il gruppo dei pari;
 - 2) Si propongono attività di animazione sportiva e culturale quali: Pin Pong; Calcio Balilla; Percorso di Arti Marziali;
 - 3) Laboratorio Teatrale;
 - 4) Cineforum Tematici;
 - 5) Laboratorio di Giornalismo;
 - 6) Percorsi di Espressione Musicale attraverso l'avvio all'uso di strumenti quali: Percussioni e Chitarra;
 - 7) Percorsi di Danza: Moderna, Latino Americana ecc.

ART. 11 ATTIVITA' PROPOSTE

1. Le attività proposte di seguito fanno leva sulle Dimensioni di Crescita e Sviluppo della dimensione globale del minore, prima citate: Dimensione della Conoscenza e del Sapere, Dimensione della Creatività ed Interattività, Dimensione della Curiosità ed Espressività.
2. Tutte le attività che seguiranno potranno essere condivise e organizzate con lo staff della Comunità Educativa, al fine di far scegliere chi dei ragazzi può aderire, al fine di far conseguire con maggior facilità i risultati definiti nel PEI di ognuno.
3. Prima di attivare ogni attività saranno presi in considerazione i bisogni reali dei ragazzi, quindi decidere quale attività è maggiormente in linea con le loro esigenze.
4. Le azioni proposte verranno presentate seguendo l'organizzazione di una giornata tipo.

ART. 12 INIZIO ATTIVITA'

1. Gli operatori del Centro, prima di dare avvio all'attività di sostegno scolastico, accoglieranno i ragazzi riservando loro del tempo per scambiare riflessioni, avvenimenti quotidiani anche con i loro compagni: dedicare loro del tempo di "qualità" affinché i ragazzi possano sentirsi veramente ascoltati e accolti. La prima parte del pomeriggio, dunque, sarà dedicata al supporto scolastico, azione fondamentale per garantire uguaglianza di accesso a tutte le opportunità che i ragazzi possono utilizzare sul territorio.
2. Il sostegno scolastico è pensato per le due fasce d'età di scuola primaria di primo e di secondo grado e per la scuola media superiore. Il gruppo target sarà rappresentato:
 - da bambini e ragazzi le cui famiglie favoriranno l'accesso al Centro. Tali minori non presenteranno un ritardo cognitivo, saranno privi di diagnosi funzionale e potranno essere sia problematici che perfettamente inseriti nel loro contesto del gruppo dei pari e con adeguato rendimento didattico;
 - da bambini e ragazzi segnalati dal Servizio Sociale con problematiche di apprendimento e/o sociali;
 - da bambini e ragazzi del territorio dell'Ambito.
3. Implementazione del progetto. Le aree specifiche di intervento del sostegno scolastico:
 - a) Area comportamentale (senso - percettivo, motorio e psicomotorio);
 - b) Area cognitiva (attività grafico - simboliche, estrapolazioni di concetti, raffigurazioni);
 - c) Area emotiva (autonomia, autocontrollo, motivazione, autostima);
 - d) Area relazionale (comunicazione e vari linguaggi espressivi);
 - e) Area didattica (comprensione e verbalizzazione del testo letto e scritto ...).
4. Obiettivi:
 - a) far conoscere e potenziare la motivazione per ogni bambino/ragazzo;
 - b) far conoscere le regole comportamentali per una buona reciprocità con l'altro diverso da sé;
 - c) favorire il desiderio di portare a termine i compiti;
 - d) mostrare la relazione causale che intercorre tra: terminare un compito e autonomia, autorealizzazione, autostima e la soddisfazione personale;
 - e) educare alle emozioni, insegnare loro i nomi delle emozioni fondamentali;
 - f) favorire la prevenzione e la fuga dall'isolamento emotivo;
 - g) educare a conoscersi e fidarsi gli uni degli altri;
 - h) educare a comunicare con chiarezza, a gestire la rabbia;
 - i) educare a sostenersi e ad accettarsi vicendevolmente anche nelle diversità;
 - j) educare a risolvere i conflitti in maniera costruttiva;
 - k) capacità di organizzazione di sé e del lavoro scolastico;
 - l) educazione alla cittadinanza;
 - m) salute e alimentazione.
5. Per quanto concerne l'area didattica, dopo aver consentito che ciascun bambino/ragazzo porti a termine i compiti (oppure mentre si svolgono i compiti, se i minori appartengono tutti allo stesso anno scolastico) l'Educatore procederà a potenziare le competenze sociali e la cooperazione di gruppo. Suddividerà il gruppo classe in sottogruppi; assegnerà un ruolo a ciascun sottogruppo: il gruppo che legge, il gruppo che argomenta, il gruppo che controlla e scrive le argomentazioni di tutti, il gruppo che trae le conclusioni. L'Educatore monitorerà la sequenza dei compiti assegnati organizzando un lavoro su schede di rilevazione, per premesse/competenze/ruoli/obiettivi e

osserverà le dinamiche relazionali cooperative. Inviterà ciascuno a valutare se vi siano stati agiti conflittuali o piuttosto cooperativi e segnalerà al gruppo alcune competenze agite o conseguite. Inviterà tutti a porsi nuovi obiettivi costruttivi.

6. Allestire uno spazio autogestito per la riflessione – studio (14-18 anni). Le caratteristiche fisiche e strutturali del Centro, oggetto della nostra proposta progettuale, così come la cura della suddivisione degli spazi per livelli, possono consentire la diversificazione di attività in contemporanea. Gli ampi spazi ed una buona programmazione delle attività per fasce d'età, consentirebbero ad un gruppo di una decina di giovani della scuola secondaria superiore di poter svolgere attività di studio autogestita. Talvolta i giovani ricercano, nei propri luoghi domestici, spazi tranquilli dove potersi dedicare allo studio o alla lettura, non riuscendo però a trovarlo.
7. Le ragioni del fallimento di questa ricerca possono essere le più svariate:
 - a) fratelli più piccoli in casa che giocano creando confusione;
 - b) difficoltà oggettive legate a spazi fisici ristretti nei quali si svolgono più funzioni di vita fra loro non armonizzabili (nella cucina chi guarda la TV e chi studia);
 - c) problematiche di carattere clinico (un genitore malato) ecc.;
8. Obiettivi:
 - 1) raggiungere un buon livello di socializzazione con il gruppo dei pari all'interno del Centro;
 - 2) costruire una buona relazione con gli altri adulti che interagiscono nella vita del Centro;
 - 3) sperimentare un buon risultato scolastico commisurato alle effettive possibilità di ognuno;
 - 4) raggiungere una buona integrazione in attività ricreative e sportive.
9. Per il raggiungimento degli obiettivi utilizziamo strumenti che vengono adattati all'età e alla situazione personale dei minori accolti.

ART. 13 RIPOSO, BREAK: MERENDA

1. Il momento della merenda ha sempre avuto un'importanza speciale per i ragazzi, sia a casa che a Scuola; sia dal punto di vista nutrizionale che come forma di socializzazione e autogestione. Infatti, la merenda, intesa come momento di aggregazione, incoraggia la socializzazione e la condivisione tra i bambini e i ragazzi; migliora la comunicazione di gruppo e permette di sperimentarsi come soggetto responsabile per sé e per gli altri.
2. Verrà preparata, a turno, da gruppi di ragazzi con la supervisione di un Educatore, che vigilerà non tanto sulla produzione della merenda stessa quanto sul corretto utilizzo degli strumenti e dunque sulla loro incolumità e potenzierà la capacità propositiva dei giovani.
3. Il ruolo dell'Educatore in questa situazione è quello di "accompagnatore" e "facilitatore" della comunicazione e relazione tra i ragazzi, favorendo lo scambio di informazioni e mantenendo il clima sereno.

ART. 14 ATTIVITA' CREATIVE E MANIPOLATIVE

1. Laboratorio CREATIVO-MANIPOLATIVO: argilla – creta – cartapesta Le attività manuali/manipolative, oltre che offrire l'acquisizione di abilità tecniche, sono importanti per agevolare le competenze espressive e comunicative in modalità integrata, determinando così la facilitazione delle relazioni emotive "congelate" o difficilmente espresse. Dal punto di vista metodologico, le proposte operative si succederanno con difficoltà progressive, partendo da quelle più semplici alle più complesse e saranno finalizzate all'acquisizione di nuove tecniche manuali.
2. Verranno impiegati materiali particolarmente duttili quali l'argilla, la cartapesta, ma anche molti altri materiali anche più moderni. Il laboratorio prevede la realizzazione di manufatti sempre diversi

tra cui realizzazione di maschere in argilla e cartapesta; realizzazione di decorazioni floreali in feltro, piccoli lavori con le tecniche ad esempio del mosaico. Tutti i manufatti diventano specchio del lavoro del Centro che si muove e cresce e crea. Gli stessi potranno essere oggetti di mostre o manifestazioni condivise con scolaresche e cittadinanza.

3. Obiettivo generico:

- a) Potenziare la creatività espressiva attraverso la conoscenza di vari materiali, strumenti, tecniche e regole di manipolazione. Strumenti: attrezzi per tagliare, scalfire, creta argilla, plastilina, rodio, forno, materiale di consumo.

4. La rigatteria delle trasformazioni: cucito, collane, bottoni, borse patchwork. Questo spazio verrà strutturato come un vero e proprio atelier, un cantiere – laboratorio di idee sempre aperto, per ragazze, ma anche per ragazzi, che vorranno misurarsi con la potenzialità creativa che l'atto di trasformazione libera da ogni schema. Vecchi bottoni potranno trasformarsi in bellissime collane ricche di vivaci colorazioni, vecchi abiti in borse, desueti vestiti in cuscini o bambole. Sarà riciclato tutto quanto a casa da ciascuno di noi, a colpo d'occhio parrà utile.

5. Il laboratorio sarà concepito come spazio sempre aperto. Strumenti: una macchina da cucire, materiale di riciclo, vecchia lana, attrezzature per fare bigiotteria. Risorse umane: saranno ricercate sul territorio delle volontarie disposte a trascorrere il loro tempo con i ragazzi, trasmettendo competenze (quali il cucito) in estinzione.

6. Conosciamo tutti il valore della musica e quanto questa sia importante nella vita dei ragazzi soprattutto. La musica unisce, ma anche forma e dà voce ad ognuno. Per questo abbiamo dedicato alla musica un grande spazio all'interno del Centro, progettando uno spazio multifunzionale musicale. Un luogo dove la musica si impara e si produce. Il nostro mondo musica si concretizza attraverso tre azioni che idealmente si inseguono: impariamo a fare musica; costruiamo la nostra musica; facciamo musica.

1) Impariamo a fare musica: questa sezione si arricchisce di una serie di attività laboratoriali intorno alla musica, quindi corsi di strumento: chitarra, pianoforte, violino, sax, batteria e percussioni, corsi di musica multimediale e tecnologica, canto e quant'altro richiesto dai fruitori. I corsi saranno tutti espletati in almeno due livelli, principianti e esperti, per gli strumenti classici. Inoltre, si seguiranno i repertori obbligatori per il riconoscimento delle abilità acquisite. Obiettivo: conoscenza dello strumento e acquisizione delle tecniche fondamentali. Strumenti: strumenti musicali, mezzi acustici, casse, registratore, mixer ecc.

2) Costruiamo la nostra musica. Il laboratorio si configura come una officina della musica, dove non solo si suona ma si costruiscono gli strumenti musicali. Con l'aiuto di tecnici e liutai si possono costruire una gran serie di strumenti che possono dare vita a nuove armonie. In particolare: il laboratorio sarà avviato intorno al mondo delle percussioni e della chitarra. Obiettivo: costruzione degli strumenti musicali e sviluppo delle capacità musicali di base. Strumenti: materiali di costruzione, sabbia, legno, bambù ecc.

3) Facciamo musica. Il Centro vuole essere un luogo aperto ai ragazzi e quindi offre la possibilità di sperimentarsi, aggregarsi, confrontarsi grazie all'installazione di una sala di prove e una piccola sala di registrazione. Intorno a questi luoghi si costruiscono i sogni dei giovani, ma anche la loro identità. L'espressione musicale rende liberi di pensare e donare ai ragazzi l'opportunità di spazi di fruizione gratuita. Si tratta di contribuire alla sana crescita della nostra società. Obiettivo: costruire un luogo di aggregazione spontanea.

ART. 15 LABORATORI ALL'APERTO

1. Outdoor training (apprendimento esperienziale). Visite guidate o escursioni sia c/o aziende o imprese del territorio e verso mete artistiche, culturali e naturalistiche. Partecipazione a spettacoli teatrali e manifestazioni.
2. Laboratorio di fotografia. Laboratorio di fotografia per apprezzare la bellezza e il contatto con la natura durante le escursioni nei paesi limitrofi. La fotografia attiva il processo mnemonico e assicura l'esistenza di ciò che è presente, del nostro presente. Le foto permettono a una forma profonda di "in-sight" di emergere mentre le persone interagiscono con esse. La fotografia, quindi, in questo senso è comunicazione emozionale e simbolica e, per questo motivo, permette il cambiamento e l'esplorazione del sé. Judy Weiser e Linda Berman, per prime hanno, utilizzato la "fototerapia", ossia l'utilizzo delle fotografie all'interno del setting terapeutico come strumento coadiuvante la psicoterapia, in quanto facilitante l'esplorazione del proprio mondo emozionale e familiare. Joe Spence, definisce la fototerapia letteralmente: "utilizzare la fotografia per curare noi stessi, prendendo sempre in considerazione la possibilità della trasformazione attiva", ossia comprendere e cambiare delle parti di sé grazie all'esplorazione delle nostre fotografie. Le fotografie in terapia possono aiutare il paziente a divenire più consapevole della propria identità fisica e a rafforzare la propria autostima. Fotografare: è porre sulla stessa linea di mira la mente, gli occhi e il cuore. È un modo di vivere. (da Henri Cartier-Bresson, *Contrasto*, 2004)". A questo laboratorio potranno partecipare liberamente tutti quei giovani che condivideranno la sensibilità per un'esperienza altamente percettiva ed emotiva. Strumenti: macchine fotografiche personali o usa e getta. Trasporto: messo a disposizione dall'ASP.

ART. 16 SPORT E PSICOMOTRICITA'

1. E' ormai universalmente riconosciuto il valore educativo dello sport, quale strumento di formazione della persona, di socializzazione, di benessere individuale e collettivo, di miglioramento degli stili di vita. Lo sport è riconosciuto come momento fondamentale per lo sviluppo armonico e la sana crescita fisica e psichica di ogni bambino e ragazzo. Ogni sport, seppur con regole e pratiche diverse, persegue l'obiettivo primario di sviluppare un complesso di competenze (es l'equilibrio, l'attenzione, l'orientamento, regole comportamentali, disciplina) propedeutiche allo sviluppo della personalità e della persona. Lo sport veicola la disciplina e le sane abitudini positive; insegna ad apprezzare la vita attiva, semplice e regolare, a saper rispettare gli impegni presi, ad essere sinceri con se stessi. Tale disciplina veicolata dallo sport si trasla facilmente in altri ambiti, quali la famiglia, la scuola, il lavoro.
2. Le attività psicomotorie legate alle sport sono intimamente connesse allo sviluppo dei processi cognitivi in età evolutiva. Pertanto, si distinguono le attività secondo fasce d'età e relative competenze di base e obiettivi da raggiungere. Le Sei Aree Fondamentali Percettivo-Motorie:
 - 1) forza e resistenza in tutto il corpo;
 - 2) equilibrio e coordinazione;
 - 3) relazioni spaziali e valutazione dello spazio;
 - 4) movimenti oculari e coordinazione occhio-mano;
 - 5) integrazione senso - motoria intesa come:
 - la capacità di ricevere informazioni (o percepire stimoli) da un punto di vista visivo, uditivo, tattile e cinestetico;
 - la capacità di integrare (organizzare, creare connessioni) la nuova informazione con una precedente;

- l'abilità di far partire una risposta appropriata sia attraverso il linguaggio, sia attraverso il gesto, l'azione o la scrittura;
- 6) la consapevolezza di sé e la fiducia in sé in un'ampia varietà di situazioni di apprendimento (comprese quelle sociali).

ART. 17 MINORI ACCOLTI

1. Il Centro Socio Educativo Diurno quale struttura di prevenzione e recupero è aperto a n. 30 minori, di età compresa tra i 6 ed i 18 anni di ambo i sessi. Per la realizzazione del programma di attività ed interventi socio - educativi, culturali, ricreativi e sportivi, sarà garantita la costituzione di gruppi di minori omogenei per età, classe frequentata ed interessi.
2. Per l'inserimento, qualora vi fossero richieste in esubero dei posti disponibili, saranno privilegiati i fratelli (onde evitare le separazioni) e considerato più in generale l'equilibrio e l'eterogeneità del gruppo dei bambini ospitati (valutando età, sesso e problematiche sociali).

ART. 18 RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

1. Il coinvolgimento della famiglia gioca un ruolo cruciale nel determinare una buona riuscita del percorso; elementi essenziali sono infatti la coerenza e la sinergia tra gli interventi, dentro e fuori il contesto familiare.
2. Il Coordinatore terrà un filo diretto con la famiglia, offrendo disponibilità attraverso colloqui (su richiesta) e convocando di persona o telefonicamente.
3. La famiglia ogni qualvolta si verificano episodi significativi nel percorso del figlio o nel caso in cui egli stia attraversando periodi particolarmente critici o importanti può richiedere un momento di confronto.
4. Sono inoltre previsti, su richiesta dell'equipe o dei familiari stessi, colloqui con figure professionali specialistiche (Assistente Sociale, Pedagogista, Psicologa) a sostegno e cura del ruolo educativo genitoriale o semplicemente per offrire una consulenza specifica sui diritti del proprio figlio. Inoltre, le famiglie del Centro Diurno possono essere coinvolte nei progetti delineati nella Comunità Educativa dove si prevede la realizzazione di: Gruppi di Mutuo Aiuto; Mediazione Familiare; Sostegno Psicologico.

ART. 19 L'ORGANICO DEL PERSONALE

1. Lo staff impegnato nell'ambito del Centro Socio – Educativo Diurno è composto da: Coordinatore del Servizio Socio – Educativo; 9 Educatori professionali; 1 Psicologo, 2 Ausiliari, 1 Amministrativo, 2 Cuoche, 1 Addetto alle pulizie. Inoltre, l'equipe potrà collaborare con diversi consulenti per meglio orientare il proprio intervento educativo. La collaborazione con il personale qualificato si attiverà così come di seguito esplicitato:
 - a) Aree di Bisogno/Professionalità
 - Disagio ed emarginazione sociale: integrazione con i servizi del territorio. Assistente Sociale;
 - Disturbi dell'alimentazione: promozione di una sana alimentazione per un'equilibrata crescita. Nutrizionista;
 - Sostegno ai minori stranieri accompagnati e non, promozione dell'integrazione socio-culturale Mediatore Inter Culturale;

- Prevenzione e sensibilizzazione all'uso di droghe. Medico e Psicologo esperti e referenti del SERT territoriale;
 - Orientamento al mondo del lavoro. Esperto Orientatore;
 - Igiene, Salute e Benessere Pediatra e Medico esperto nell'età dello sviluppo;
 - Difficoltà di apprendimento: prevenzione della dispersione scolastica. Psicologo specializzato nei disturbi specifici di apprendimento.
2. L'equipe educativa sarà supportata da una supervisione organizzativa e una supervisione pedagogica, messe a disposizione delle cooperative appaltanti la gestione del Centro Socio - Educativo Diurno.

ART. 20 COSTI DEL SERVIZIO

1. L'ASP definisce annualmente la retta giornaliera pro - capite in funzione dell'aggiornamento Istat e delle variazioni di spesa intervenute o previste per i rinnovi contrattuali del personale.
2. Tutte le spese che non rientrano nella retta e per le quali sarà richiesta un'integrazione all'ente inviante potranno essere anticipate dall'ASP, previa autorizzazione scritta dell'ente inviante. Per l'anno 2017 la retta pro - capite è :
 - PER I COMUNI CONVENZIONATI € 40,00;
 - PER I COMUNI NON CONVENZIONATI € 47,00.

ART. 21 SERVIZI RESI E COMPRESI NELLA RETTA

1. L'ASP si impegna alla conduzione della struttura in conformità agli indirizzi dell'art. 52 del R.R. n. 04/2007e s.m.i. Pertanto, il Centro Socio – Educativo Diurno assicura la propria offerta formativa:
 - a) dal 15 giugno al 15 settembre e nel periodo delle festività pasquali e natalizie, dalle ore 8.00 alle ore 20.00, dal lunedì al sabato;
 - b) dal 16 settembre al 14 giugno, dalle ore 13.00 alle ore 20.00, dal lunedì al sabato.
2. La presenza giornaliera dei minori ospiti del Centro Diurno dovrà essere annotata su apposito registro.
3. Il servizio comprende: pranzo; sostegno ed accompagnamento educativo; attività previste all'interno del Progetto Educativo Personalizzato; sostegno scolastico personalizzato concordato con le insegnanti; corredo scolastico e materiale ludico-formativo; attività ludico sportive e ricreative; iscrizione attività esterne pubbliche e private, compatibili con il budget a disposizione; abbonamenti mensili di vario genere, compatibili con il budget a disposizione; gite ed attività culturali; trasporto assicurato con mezzi della struttura; sostegno psicologico individuale.
4. Le famiglie, secondo le proprie possibilità, contribuiscono comunque per l'integrazione di un adeguato corredo personale e scolastico, al momento dell'inserimento e per tutto il periodo di permanenza nel Centro. In caso di malattia e conseguente ospedalizzazione degli ospiti, o in situazioni in cui sia richiesta, comunque, l'assistenza permanente di un adulto, i familiari si impegnano a collaborare con gli operatori della struttura.
5. Si provvederà, inoltre, per gli ospiti inseriti nel Centro Diurno, a stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile, a copertura degli eventuali danni cagionati ai soggetti presenti in struttura, a se stessi, agli altri, agli operatori e ai terzi. Inoltre, vengono stipulate le opportune assicurazioni per il personale e i volontari che operano in struttura.

ART. 22 MONITORAGGIO DELL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO CON RILEVAZIONE DEL CUSTOMER SATISFACTION

1. Allo scopo di stimare i risultati raggiunti e valutare il grado e il valore di soddisfacimento dell'utenza è prevista la realizzazione di un piano di monitoraggio interno. Per tale motivo, il Coordinatore con l'intero staff socio educativo, dovrà registrare, mensilmente, con l'ausilio di modelli appositamente studiati, gli aspetti qualitativi e quantitativi concernenti ogni azione prevista dal progetto ed affidata agli operatori nelle varie attività. Il piano di monitoraggio sarà pertanto realizzato sulla base dei seguenti indicatori:
 - a) Orientamento al soddisfacimento dei bisogni dell'utente;
 - b) Condivisione degli obiettivi;
 - c) Capacità di comunicazione interpersonale tra utente ed operatore (livello di assertività);
 - d) Disponibilità dell'operatore;
 - e) Autonomia ed iniziativa dell'operatore;
 - f) Responsabilità dell'operatore;
 - g) Affidabilità dell'operatore;
 - h) Livello di motivazione e capacità all'auto - motivazione al servizio;
 - i) Capacità di problem setting e solving;
 - j) Capacità di team working.
2. A ogni indicatore corrisponderà un giudizio sintetico, redatto dal responsabile della qualità del Centro, che servirà a completare la griglia standard di monitoraggio.
3. Gli utenti, le famiglie e gli attori sociali direttamente coinvolti nella presa in carico del minore saranno invitati a compilare un questionario (a risposta aperta e chiusa) per esprimere direttamente le proprie considerazioni in merito al progetto educativo, le attività previste e realizzate e la propria soddisfazione.

ART. 23 DIMISSIONI DEL MINORE

1. Le dimissioni del minore dal Centro Socio – Educativo Diurno avvengono per disposizione dell'Autorità Giudiziaria e/o del Servizio Sociale inviante, con apposito e specifico provvedimento, di norma con preavviso di almeno cinque giorni lavorativi.
2. Le dimissioni del minore avvengono per iniziativa del Centro Socio – Educativo Diurno, previa documentata motivazione, quando il bambino/ragazzo/adolescente, in maniera ostinata e reiterata, rifiuta di uniformare il proprio comportamento alle regole minime del Centro; quando, in maniera pervicace, mantiene un atteggiamento oppositivo nei confronti del personale educativo, rifiutando qualsiasi forma di dialogo; quando la sua presenza nel Centro rappresenta nocimento per gli altri minori ospiti; quando la famiglia del minore, d'intesa col Servizio Sociale inviante, documenta di non condividere il P.E.I. elaborato dal Centro in favore del minore. Di norma, il Centro formalizzerà la richiesta di ricollocamento del minore, con preavviso di almeno quindici giorni lavorativi, al fine di garantire all'Ente inviante il ricollocamento del minore in altra struttura e/o il suo rientro in famiglia, ove ne ricorrano i presupposti.

ART. 24 MISURE A TUTELA DEGLI UTENTI: GESTIONE DEI RECLAMI

1. Il Centro risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

2. È perciò possibile presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:
 - a) lettera in carta semplice indirizzata al responsabile ed inviata o consegnata alla segreteria della sede del Centro;
 - b) compilazione del modulo di reclamo allegato alla carta dei servizi.
3. Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.
4. Il Centro si impegna a rispondere immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.
5. Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, il Centro si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.
6. Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Modulo reclamo

All' attenzione di:

Il reclamo è presentato da:

Motivo del Reclamo

Fasano, _____

Firma _____