



## **CARTA dei SERVIZI**

# **SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO DOMICILIARE E SEMIRESIDENZIALE DIURNO**

**Cooperativa Sociale Titoli Minori**

**Calle Seminario n.740-Chioggia**

## **Presentazione**

*La Cooperativa Sociale Titoli Minori nasce nell'anno 2000 ed ha la sua origine e matrice culturale nell'esperienza del Servizio Civile che la Caritas Diocesana di Chioggia aveva gestito negli anni novanta. Da questa particolare forma di impegno, che ha dato la possibilità quasi a 150 giovani di sperimentarsi a diretto contatto con il mondo della diversa abilità e del disagio sociale, è nata l'idea di far diventare la relazione con le persone in difficoltà un'attività professionalmente significativa. Con questo spirito la Titoli Minori ha dato avvio a progetti nei territori della provincia di Venezia e Rovigo verso l'area del disagio ma anche l'ambito dell'agio, nella quotidianità e diversabilità. L'idea di fondo che guida la cooperativa è "che non ci sono situazioni o persone irrecuperabili che con un paziente lavoro di accompagnamento ogni persona – specialmente chi è in difficoltà – può trovare un suo equilibrio e una sua serenità.*

*I nostri ambiti di intervento sono:*

*Area Minori;*

*Area Disabilità;*

*Area Prevenzione.*

*Per ciascun ambito offriamo numerosi servizi in base all'età e alle caratteristiche e esigenze dell'utenza.*

## **LA MISSION**

*La nostra Mission è un insieme di responsabilità e di valori finalizzati a perseguire il bene comune attraverso la promozione umana e l'integrazione sociale. Intendiamo svolgere la nostra attività protesi a migliorare la qualità della vita e il ben-essere di quanti a noi si rivolgono, sia essi fruitori operatori o risorse libere; privilegiamo la persona, la sua unicità senza alcuna distinzione. Promuoviamo il miglioramento costante della qualità nei nostri servizi e attività attraverso la formazione, gli scambi con altre realtà territoriali, la ricerca e lo sviluppo. Siamo aperti a nuove esperienze e a nuovi progetti che promuovano i valori e principi enunciati e contribuiscano alla crescita di quanti afferiscono ai nostri servizi e alla crescita umana e professionale dei soci.*

## **PERCHE' LA CARTA DEL SERVIZIO**

*La carta dei Servizi costituisce uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi educativi. E' uno strumento di comunicazione importante per concretizzare il principio di trasparenza. Con la Carta dei Servizi, l'Ente gestore definisce gli standard di qualità e si impegna ad attuarne strumenti utili per il controllo e il miglioramento continuo.*

*In tal senso la Cooperativa Titoli Minori quale esercente del servizio adotta una carta dei servizi, in base alla direttiva sui principi dell'erogazione dei servizi pubblici del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (legge n.481/1995 – Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità)*

*Inoltre il presente documento adempie alle richieste del comma 1 dell'art.11 del d.lgs n.286/1999 secondo cui l'utenza deve essere messa nella condizione di poter partecipare alla valutazione e definizione degli standard qualitativi e quantitativi.*

## **PRINCIPI**

*Principi fondamentali a cui si attiene la Cooperativa per l'erogazione dei servizi:*

*Equaglianza:* *la parità di diritti è assicurata a tutti gli utenti.*

*Imparzialità:* *tutti coloro che usufruiscono del servizio sono trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità.*

*Gratuità:* *gli utenti e le famiglie usufruiscono gratuitamente del servizio e non hanno nessun onere.*

*Efficienza ed efficacia:* *viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.*

*Qualità:* *è obiettivo prioritario la ricerca della piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio e la verifica della qualità del servizio erogato.*

*Professionalità:* *il personale opera con professionalità e rispetto della dignità di ogni bambino e famiglia.*

*Chiarezza e trasparenza:* *gli utenti e le famiglie sono informati sulle attività svolte dai Centri.*

*Partecipazione:* *è garantita e favorita la partecipazione degli utenti e delle loro famiglie al funzionamento del servizio e assicurato il diritto di avere informazioni, dare suggerimenti, esporre proposte e presentar reclami.*

## **Finalità del Servizio**

Il Centro Diurno Minori è un servizio educativo e sociale che accoglie minori, dai 6 ai 18 anni residenti nel territorio del comune di Chioggia in situazioni di difficoltà che manifestano particolari bisogni di sostegno, di accoglienza e di relazione.

Il Centro Diurno Minori pone al centro dell'intervento il minore in situazione di difficoltà (scolastica, relazionale e familiare). Attraverso interventi educativi personalizzati sostiene il minore l'immagine di sé, le sue capacità espressive, promuovendo le sue autonomie e competenze sociali favorendo il suo inserimento nella realtà di appartenenza. Opera in stretta collaborazione con i Servizi Sociali del Comune, i servizi socio sanitari, le istituzioni scolastiche e le realtà culturali e sportive del territorio.

Accanto all'accoglienza al Centro Diurno il servizio attiva anche interventi socio educativi rivolti all'intero nucleo familiare a domicilio.

## **Programmazione dell'Intervento Educativo e delle Attività**

L'intervento inizia con la richiesta di inserimento del minore al Centro su invio dei Servizi Sociali e si articola in tre fasi temporali: osservazione/inserimento, permanenza al centro, dimissioni.

L'intervento educativo e di aiuto al minore si rende concreto attraverso tre momenti chiave:

- la predisposizione di un Progetto Educativo Individualizzato che definisce gli obiettivi nei diversi ambiti considerati (socio-famigliare, cognitivo-scolastico, relazionale e tempo libero) e individua gli indicatori, la metodologia e i tempi per raggiungerli;
- l'attuazione del Progetto che avviene grazie a molteplici strumenti e attività, sia collettive sia individualizzate;
- il "sostegno alla genitorialità", che rafforza l'intervento educativo e di aiuto diretto, ed è finalizzato all'individuazione di comuni strategie educative e all'attivazione delle risorse personali dei genitori favorendo atteggiamenti propositivi e responsabili che promuovano l'uscita da posizioni assistenzialistiche.

La maggior parte delle attività proposte ai ragazzi sono trasversali (influiscono su tutte le sfere della personalità) e sono strutturate sulla base dell'integrazione degli obiettivi espressi nei progetti educativi individualizzati (PEI); contengono sia momenti collettivi sia momenti individualizzati.

-PRANZO E MERENDA. Il pranzo, e in generale la condivisione del cibo, costituisce un momento collettivo di scambio e trasmissione di emozioni, pensieri, esperienze, un ambito di costruzione di relazioni e appartenenza, un setting di educazione alimentare e prevenzione dei disturbi attinenti tale sfera.

-ATTIVITÀ DI STUDIO. In piccolo gruppo o individualizzato, costituisce un momento di sostegno didattico calibrato sulle esigenze individuali del ragazzo rappresentando un aiuto: a ritrovare motivazione, piacere e autostima nell'area dell'apprendimento; nella relazione con insegnanti e

compagni; nell'individuazione di modalità personali e adeguate a vivere la scuola come ambito di crescita e promozione personale.

I momenti dedicati a questa attività, nel corso dell'anno scolastico sono dalle ore 15.00 alle ore 16.00. Ogni gruppo di studio dispone di una propria stanza.

-ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO/RI-ORIENTAMENTO SCOLASTICO E DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA RICERCA ATTIVA DEL LAVORO. Servizio di supporto e accompagnamento alla scelta scolastico-professionale, di rafforzamento motivazionale e di attivazione di contatti e di strumenti di inserimento scolastico.

-ATTIVITÀ DI TEMPO LIBERO. Le attività predisposte dal Centro vertono su vari ambiti tra i quali lo sport, il teatro, la cucina, la cura del sé, e la conoscenza del territorio; tali attività permettono ai ragazzi di sperimentare modalità positive e costruttive di approccio con gli altri, imparando ad accettare regole di convivenza comuni e arricchendo il proprio orizzonte culturale.

-MOMENTI AUTOGESTITI. Rappresentano un ambito di sperimentazione delle capacità di autorganizzazione, di verifica dell'acquisizione e messa in atto autonoma delle regole di convivenza.

-ASSEMBLEE. Rappresentano il contesto in cui sperimentare la possibilità di espressione e dialogo in un ambito collettivo, acquisiscono il "senso del noi" attraverso il riconoscimento di valori comuni, sperimentano l'esercizio della scelta, della partecipazione e della responsabilità.

-SPAZI INDIVIDUALI. Il Centro offre ai ragazzi la possibilità di usufruire di momenti individualizzati (formali e informali)

-FESTE. Oltre alle feste di compleanno, vengono organizzate feste aperte a genitori, (Natale, Carnevale, fine anno scolastico). Tali occasioni rappresentano, un importante momento di confronto e verifica tra le famiglie e gli operatori del Centro.

### **Integrazione con il territorio e con i servizi territoriali pubblici e privati**

Il centro diurno lavora sullo sviluppo di progetti personalizzati su ogni singolo ragazzo costruendo a tal fine reti con i servizi pubblici del territorio (scuola, Asl, servizi sociali); a seconda dei bisogni/desideri dei singoli individui il centro individua e realizza sinergie con altre proposte progettuali presenti sul territorio (ad esempio centri aggregativi, proposte artistico-culturali e ambientali). Ciò permette di sviluppare nei ragazzi una autonomia nell'utilizzo dei servizi/proposte territoriali, un maggior radicamento e concorre nel porre le basi per lo sviluppo di una cittadinanza

### **Struttura**

Il centro ha sede a Chioggia, in un edificio della Diocesi, nel centro storico della città. Al primo piano vi sono gli ambienti che accolgono i bambini dai 6 ai 10 anni con:

- una cucina-sala pranzo
- una sala polifunzionale
- 3 sale per lo studio

- 2 bagni
- un ufficio

Al piano secondo si trovano gli ambienti del Centro Diurno che accolgono i ragazzi dagli 11 ai 18 anni, che consistono:

- una cucina – sala pranzo
- una sala polifunzionale
- 3 sale per lo studio
- 2 bagni
- un ufficio educatori

La struttura è stata adeguata alle norme previste ai requisiti della legge in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Vengono inoltre utilizzati spazi esterni alla propria struttura, quali palestre, piscine e laboratori, per svolgervi attività sportive e ricreative.

### **Apertura**

Il Centro è aperto all'utenza per tutto l'anno dal lunedì al venerdì. Durante il periodo scolastico dalle 12.30 alle 16.30; durante i periodi di chiusura scolastica apre al mattino. Al Centro sono presenti quotidianamente gli educatori che prestano servizio.

### **Personale**

L'équipe è composta da :

- un coordinatore psicologo
- un coordinatore educatore
- n.6 educatori

L'équipe è supportata dal punto di vista formativa attraverso:

- la riunione di equipe settimanale
- la partecipazione ad attività di formazione proposte dalla Cooperativa o esterne.

Il volontario è presente all'interno del Centro Diurno, con funzioni diverse secondo la progettualità.

### **Come accedere al servizio**

L'inserimento del minore viene richiesta dal Servizio Sociale del Comune, poi valutata dall'équipe in base all'idoneità del Centro Diurno a rispondere alle esigenze del minore e alla possibilità di predisporre un adeguato progetto di aiuto e infine concordata con la famiglia del minore. Il servizio è gratuito.

## **Dimissioni**

La dimissione dell'utente dal servizio avviene alla conclusione del progetto individualizzato elaborato dall'équipe, solitamente in coincidenza con il conseguimento della licenza media inferiore o superiore. La dimissione può avvenire anche:

- per raggiungimento degli obiettivi prima del termine previsto;
- qualora l'équipe del Centro Diurno valuti che il servizio è inadeguato alle esigenze e alle condizioni dell'utente stesso e che è quindi opportuno attivare un diverso percorso di aiuto;
- in caso di assenza dell'utente protrattasi continuamente per oltre 30 giorni e non dovuta a motivi di salute o familiari conosciuti dall'équipe previa attenta valutazione condivisa con i servizi inviati;
- nel caso il cambiamento della zona di residenza della famiglia renda impossibile la frequenza del Centro
  - nel caso in cui l'inserimento al Centro Diurno disposto dal servizio sociale possa risultare non più idoneo alle necessità del minore Diurno.
  - per sopravvenuta incompatibilità del minore con il servizio;
  - rinuncia della famiglia al servizio prestato;

Tutte le comunicazioni relative alle dimissioni dal Centro Diurno sono trasmesse e concordate con il Servizio Sociale e alla famiglia dell'utente.

## **Privacy**

È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali e sensibili. Il Centro Diurno si è dotato degli accorgimenti necessari a tutela della riservatezza dei dati in suo possesso.

## **Sicurezza dei locali e dei lavoratori**

I locali siti in Calle Seminario n.740 sono conformi alle normative in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- prevenzione incendi
- sicurezza statica
- impianti elettrici
- impianti idraulici
- impianti di riscaldamento
- primo soccorso.

Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è stato redatto il manuale di valutazione dei rischi ai sensi dell'art. 17, comma 1 del d.lgs. 09-04-2008 n°81 e delle successive modifiche. Pertanto è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Il personale è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli ospiti. Nei locali della struttura sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della struttura in caso di emergenza.

## Standard di qualità dei Servizi erogati e misure a tutela dei cittadini

La Cooperativa effettua annualmente interviste attraverso questionari di gradimento ai propri utenti e alle famiglie e al committente.

Sono inoltre individuati degli standard qualitativi monitorati costantemente al fine di garantire la qualità del servizio.

STANDARD DI SERVIZIO	RIFERIMENTO	DATO AL 31/12/2020
Voto medio di gradimento dei minori (1-3)		Voto medio 2,8/3
Voto medio di gradimento delle famiglie (1-3)		96%
Assenza di turn over degli operatori		0%
Rapporto educatore minore per l'attività educativa	1/5	1/5
Incontri con le famiglie	1 ogni 4 mesi	3 incontri all'anno
Attività in collaborazione con il territorio	Almeno 1 collaborazione anno	N,1 collaborazioni: teatro Farmacia Zoè
Ubicazione in centro storico di Chioggia		

## Validità e distribuzione della Carta

La presente Carta dei servizi entra in vigore il settembre 2018 salvo rilevanti modifiche dei servizi in essa descritti. La Carta è disponibile in formato cartaceo presso il Centro Diurno e sul sito Internet della Cooperativa. La Carta verrà inoltre distribuita ai Servizio Sociale del Comune e agli altri che ne facessero richiesta.

## Elenco Allegati Carta dei Servizi

- A) Questionario di soddisfazione utenti
- B) Questionario soddisfazione famiglie
- C) Questionario committente
- D) Misure di prevenzione COVID-19

### PER CONTATTI, COMUNICAZIONI O RECLAMI

Le comunicazioni possono essere inoltrate a:

**Società Cooperativa Sociale Titoli Minori**

**Calle Seminario n.740 - Chioggia (VE)**

**Telefono/Fax 041 400729**

**Mail: [info@titoliminori.com](mailto:info@titoliminori.com)**

**Pec: [titoliminori@legalmail.it](mailto:titoliminori@legalmail.it)**

**Centro Diurno Minori**

Dott.ssa Cristina Perini

Coordinatore psicologo Centro Diurno 11-18 anni

e-mail: [cristina.perini@titoliminori.com](mailto:cristina.perini@titoliminori.com)

Dott.ssa Alessandra Naccari

Coordinatore Centro 6-10 anni

e-mail: [alessandra.naccari@titoliminori.com](mailto:alessandra.naccari@titoliminori.com)