



Società Cooperativa Sociale "Il Cerchio Magico" - Venosa

CARTA DEI SERVIZI SOCIALI
(ai sensi della L. n. 328/2000 e della L. R. n. 4/2007)
**Centro Diurno e Sostegno Educativo
Domiciliare**

Aggiornamento gennaio 2020

La presidente
Domenica Lapolla

"Il Cerchio Magico" Società Cooperativa Sociale
Impresa Sociale
Sede legale: Via Augusto Imperatore s.n.c.
85029 VENOSA (PZ)
tel./fax: 0972-374702
e-mail: ilcerchiomagico@tiscali.it
sito web: www.ilcerchiomagicovenosa.it



Consorzio C.S.
Potenza



CONFEDERATIVE
FEDERSOLIDARIETA'

COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI?

La carta del servizio rappresenta uno strumento per agevolare l'incontro e la conoscenza fra la cooperativa e gli utenti fornendo la possibilità di definire e valutare la qualità e le modalità di fruizione dei servizi attivati dalla cooperativa stessa. Per conoscenza si intende anche il diritto delle parti in causa ad agire con chiarezza e nel rispetto dei patti sottoscritti.

La carta del servizio illustra il senso e le finalità dei servizi, declina gli obiettivi, esplicita metodologie e strumenti, stabilisce le responsabilità ed i compiti degli operatori impegnati.

Questo documento non rappresenta il nostro punto di arrivo ma il punto di partenza per un continuo lavoro di miglioramento e di ricerca della qualità.

Legge nazionale sul sistema integrato di interventi e servizi sociali n. 328 del 2000

Art. 13 (Carta dei servizi sociali)

1. Al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro per la solidarietà sociale, d'intesa con i Ministri interessati, è adottato lo schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali. Entro sei mesi dalla pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* del citato decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, ciascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti.

2. Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la carta dei servizi sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

3. L'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento.

Legge Regionale 14 febbraio 2007 n. 4

Rete Regionale Integrata dei servizi di cittadinanza sociale

(Art. 6 Carta della qualità dei servizi sociali)

1. A tutela della trasparenza dell'offerta dei servizi, i soggetti erogatori delle prestazioni sociali e socio-sanitarie di cui alla presente legge adottano la Carta della qualità dei servizi di cittadinanza sociale, redatta in conformità agli indirizzi emanati dalla Regione. L'adozione della Carta della qualità dei servizi sociali da parte dei soggetti erogatori delle prestazioni sociali e socio-sanitarie costituisce requisito indispensabile nell'ambito delle procedure amministrative di cui al Tit. IV della presente legge.

SOMMARIO

❖ CHI SIAMO

CENTRO DIURNO

- ❖ Art. 1 – Il servizio
- ❖ Art. 2 - Finalità e obiettivi
- ❖ Art. 3 – Utenza
- ❖ Art. 4 – Ubicazione e capacità ricettiva
- ❖ Art. 5 – Modalità di ammissione e dimissione
- ❖ Art. 6 – Registro delle attività e cartelle utenti
- ❖ Art. 7 – Progetti educativi individualizzati
- ❖ Art. 8 – Prestazioni e servizi
- ❖ Art. 9 – Rapporti con le famiglie
- ❖ Art 10 – Personale
- ❖ Art. 11 – Valutazione della qualità

SOSTEGNO EDUCATIVO DOMICILIARE

- ❖ Art. 1 – Il servizio
- ❖ Art. 2 - Finalità e obiettivi
- ❖ Art. 3 – Utenza
- ❖ Art. 4 – Modalità di attivazione e sospensione
- ❖ Art. 5 – Scheda degli accessi giornalieri e cartelle utenti
- ❖ Art. 6 – Progetti educativi individualizzati
- ❖ Art. 7 – Personale
- ❖ Art. 8 – Valutazione della qualità
- ❖ *Cosa è la Carta dei Servizi Sociali?*

CONDIVISIONE

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in proprio dalla Società Cooperativa Sociale “Il Cerchio Magico” secondo i criteri della legge regionale del 14/02/2007 n. 4 e condivisa dagli enti del territorio:

CHI SIAMO

La cooperativa sociale "Il Cerchio Magico" nasce il 1 marzo del 2000 da un'operazione di promozione del Consorzio delle Cooperative Sociali C.S. di Potenza.

Ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-educativi.

Svolge un'efficace azione di promozione di una cultura dell'infanzia oltre che un reale supporto e sostegno alle famiglie nella cura e nell'educazione dei propri figli.

La Cooperativa ha scelto di individuare nel campo socio-educativo le sue finalità ed ha mantenuto questa specificità, incanalando in questo senso le sue energie e la sua crescita professionale, sviluppando un modello di impresa sociale, offrendo opportunità di lavoro e di adesione per i soci/e ad un progetto di cooperazione e di sviluppo di servizi all'infanzia che mettono al centro il bambino e i suoi bisogni.

E' una ONLUS (Organizzazione non lucrativa di Utilità Sociale).

E' associata al Consorzio delle Cooperative Sociali C.S. Cooperazione e Solidarietà di Potenza.

E' aderente a FEDERSOLIDARIETA' e CONFCOOPERATIVE di Basilicata.

Gestisce dal 2003 i servizi di Centro Diurno e Sostegno Educativo Domiciliare per l'infanzia previsti dal Piano Sociale di zona dell'Alto Bradano.

Dal 2006 gestisce una comunità educativa residenziale per minori.

La Cooperativa "Il Cerchio Magico" ha ottenuto nell'anno 2008 la **certificazione di qualità UNI EN ISO 9001: 2008 per i servizi di centro diurno e assistenza domiciliare.**

CENTRO DIURNO

ART. 1

IL SERVIZIO

Il centro diurno accoglie nella fascia oraria pomeridiana bambine e bambini provenienti da situazioni di svantaggio familiare segnalati dal servizio sociale comunale.

Al suo interno è garantito al minore un adeguato sostegno educativo e didattico dal lunedì al sabato dalle 15 alle 19,30 (o dalle 8,30 alle 13 nel periodo estivo), con la presenza di educatori ed animatori, secondo le finalità stabilite nei Progetti Educativi Individualizzati.

ART. 2

FINALITA' E OBIETTIVI

- Accoglienza in un ambiente educativo protetto di minori provenienti da situazioni di disagio.
- Costruzione per ciascuno di essi di un percorso educativo individualizzato.
- Affiancamento del minore nelle attività scolastiche
- Inserimento del minore in attività laboratoriali e di animazione che favoriscano la socializzazione e promuovano apprendimento esperienziale
- Attivazione delle risorse familiari ed ambientali del minore.

ART. 3

UTENZA

Il centro diurno può accogliere minori di ambo i sessi, dai 6 ai 14 anni, provenienti da situazioni di disagio socio-ambientale, su segnalazione dei servizi sociali territoriali.

ART. 4

UBICAZIONE E CAPACITA' RICETTIVA

Il centro diurno è ubicato a Venosa (PZ) in via Augusto Imperatore snc. E' dotato di un ingresso-salotto, quattro stanze per le attività, due bagni (uno per disabili), ufficio e magazzino. La capacità ricettiva è di 10 utenti affidati più 10 esterni che partecipano alle attività laboratoriali.

ART. 5

MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

L'**ammissione** è richiesta dai Servizi Sociali dei Comuni ed è concordata con il Coordinatore del servizio in base ai seguenti criteri:

- appartenenza alla tipologia di utenti a cui si è in grado di dare risposta educativa (età, sesso, tipologia dei disagi);
- valutazione delle condizioni d'esercizio per verificare se è possibile l'inserimento nel momento specifico, anche in relazione agli equilibri del gruppo già presente;

- valutazione della possibilità di perseguire gli obiettivi proposti dal Servizio Sociale;

- disponibilità di posto.

Per l'ammissione del minore sarà richiesta la scheda di segnalazione del minore da parte del servizio inviante.

Le **dimissioni** del minore saranno ancora una volta concordate con i Servizi Sociali comunali, laddove si ravvisi il completamento del percorso educativo individualizzato o l'impossibilità di raggiungere gli obiettivi prefissati.

ART. 6

REGISTRO DELLE ATTIVITA' E CARTELLE UTENTI

La struttura provvede a mantenere un **registro** giornaliero delle attività e delle presenze dei minori.

Per ogni utente inserito viene inoltre aperta una **cartella** contenente i dati anagrafici, la scheda di segnalazione del Servizio Sociale, eventuali autorizzazioni e liberatorie, il PEI del minore e le relazioni di verifica periodiche. Il Coordinatore gestisce, aggiorna e conserva il registro e le cartelle personali degli ospiti nel rispetto della normativa sulla Privacy (D.Lgs. 196/03).

ART. 7

PROGETTI EDUCATIVI INDIVIDUALIZZATI

Dopo circa un mese dall'inserimento, in cui si procede all'osservazione e alla conoscenza dell'utente, l'équipe del centro diurno, sulla base delle finalità definite con il Servizio

Sociale inviante, delinea per ogni minore un **progetto educativo individualizzato**. Esso, a partire dalla storia del bambino, dai suoi bisogni, dalle sue potenzialità e dai suoi desideri, esplicita gli obiettivi che si intendono raggiungere con lui e le modalità attraverso cui raggiungerli. In esso si stabiliscono, per ogni area di sviluppo (cognitiva, affettiva, relazionale...), e sulla base delle conoscenze accumulate sul ragazzo nelle fasi precedenti, gli obiettivi che si intendono perseguire nei confronti del minore e della famiglia, gli interventi da attuare a questo scopo, gli strumenti e le risorse che presumibilmente saranno utilizzati, i tempi necessari, e le modalità di verifica in itinere. Il lavoro compiuto sulla base di questo progetto, infatti, va costantemente verificato e ricalibrato in relazione ai dati di fatto, ai cambiamenti intervenuti nel corso del tempo. Generalmente il PEI ha durata annuale.

Sarà cura del Coordinatore del servizio conservare e aggiornare i PEI e informare il Servizio Sociale sull'andamento dei progetti stessi.

ART. 8

PRESTAZIONI E SERVIZI

Il centro diurno accoglie i minori utenti in un clima che rispecchia quanto più possibile quello familiare e declinando le attività svolte da ciascun ospite sulla base dei Progetti Educativi Individualizzati.

Il centro diurno garantisce:

- sostegno e recupero scolastico in accordo con gli insegnanti dei minori;
- cura dell'igiene personale;
- merenda;

-attività laboratoriali (manualità espressiva, musica, danza, attività motorie, giochi di squadra, teatro, visione film...);

E' ritenuta fondamentale, inoltre, l'apertura al territorio che agevoli la socializzazione dei bambini utenti e favorisca esperienze di vita quotidiana che spesso gli utenti non sperimentano in famiglia. Pertanto si predispone la fruizione di attività ricreative esterne al centro diurno (cinema, pizzeria, partecipazione ad eventi, visite turistiche...).

ART. 9

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

L'équipe del centro diurno lavora, di concerto con i servizi sociali inviati, anche sulle famiglie dei minori utenti.

Il percorso educativo di un bambino, infatti, non può prescindere dalla realtà familiare nella quale egli è inserito. Gli operatori del centro, insieme alla psicologa, incontrano periodicamente i genitori o i tutori dei minori affidati allo scopo di coinvolgerli per quanto possibile nella realizzazione del progetto educativo del minore stesso.

ART. 10

PERSONALE

All'interno del centro diurno operano:

- Un **educatore professionale** laureato;
- Un **animatore sociale**;
- Il **coordinatore** del servizio, pedagogo con almeno tre anni di esperienza nel settore dei servizi all'infanzia;

- uno **psicologo supervisore**.

All'équipe sono garantiti momenti periodici di incontro per la progettazione e la programmazione educativa e la verifica dei singoli progetti, nonché per la formazione permanente.

Al personale presente la Cooperativa affianca **Volontari in Servizio Civile**, in compiti e funzioni circostanziati e di supporto, quale valore aggiunto all'attività del personale qualificato. La Cooperativa garantisce la giusta formazione e supervisione operativa di tali persone.

ART. 11

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

L'Équipe del centro diurno predispone specifici strumenti di verifica e valutazione rispetto all'evoluzione dei minori affidati.

Il livello di soddisfazione dei Comuni committenti e delle famiglie viene misurato una volta all'anno attraverso un questionario somministrato dal Coordinatore del servizio. Ritenendo che il buon clima di lavoro sia elemento indispensabile di qualità per il servizio alla persona, sono previsti anche strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione del personale.

ART.12

MODALITÀ DI RECLAMO

Gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità del servizio.

I reclami possono essere presentati mediante:

- La compilazione e l'invio per fax o a mano del modulo "Segnalazione Reclami" consegnato all'utente e/o

familiari dal coordinatore della Cooperativa durante la prima visita domiciliare;

- Colloquio con gli operatori della Cooperativa;
- Comunicazione telefonica alla Cooperativa;
- Lettera in carta semplice

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 15 giorni dalla presentazione con lettera scritta. Tutti i reclami ricevuti vengono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli sia del Referente Qualità e dei Comuni sia rispetto agli obiettivi che annualmente la Cooperativa si pone rispetto al monitoraggio e miglioramento della qualità del servizio.

La segreteria della Cooperativa è aperta dal lunedì al sabato dalle 15 alle 19. Tel. 0972/374702

SOSTEGNO EDUCATIVO DOMICILIARE

ART. 1

IL SERVIZIO

Il sostegno educativo domiciliare ha lo scopo di affiancare presso il loro domicilio bambine e bambini provenienti da situazioni di svantaggio familiare segnalati dal servizio sociale comunale.

L'educatore domiciliare si reca presso il domicilio del minore per alcune ore settimanali, solitamente in orario pomeridiano, secondo le finalità e le modalità stabilite nei Progetti Educativi Individualizzati.

ART. 2

FINALITA' E OBIETTIVI

- Affiancamento del minore nelle attività scolastiche
- Sostegno al nucleo familiare nell'acquisizione /consolidamento di competenze genitoriali
- Attivazione delle risorse familiari ed ambientali del minore
- Eventuale inserimento del minore in attività laboratoriali e di animazione, presenti sul territorio, che favoriscano la socializzazione e promuovano apprendimento esperienziale

ART. 3

UTENZA

Il sostegno educativo domiciliare è rivolto a minori di ambo i sessi, da 0 ai 18 anni, provenienti da situazioni di disagio socio-ambientale, segnalati dai servizi sociali territoriali.

ART. 4

MODALITA' DI ATTIVAZIONE E SOSPENSIONE

L'intervento di sostegno educativo domiciliare è richiesto dai Servizi Sociali dei Comuni ed è concordato con il Coordinatore del servizio in base ai seguenti criteri:

- appartenenza alla tipologia di utenti a cui si è in grado di dare risposta educativa (età, tipologia dei disagi);
- valutazione della possibilità di perseguire gli obiettivi proposti dal Servizio Sociale.

Per l'attivazione del servizio sarà richiesta la scheda di segnalazione del minore da parte del servizio inviante.

La sospensione del servizio sarà ancora una volta concordata con i Servizi Sociali comunali, laddove si ravvisi il completamento del percorso educativo, l'impossibilità di raggiungere gli obiettivi prefissati, o su richiesta del nucleo familiare.

ART. 5

SCHEDA DEGLI ACCESSI GIORNALIERI E CARTELLE UTENTI

L'operatore domiciliare è tenuto a registrare le sue presenze presso il domicilio dell'utente sulla **scheda degli accessi giornalieri**, controfirmata dall'utente stesso.

Per ogni utente viene inoltre aperta una **cartella** contenente i dati anagrafici, la scheda di segnalazione del Servizio Sociale, eventuali autorizzazioni e liberatorie, il PEI del minore, il diario giornaliero dell'operatore e le relazioni di verifica periodiche. Il Coordinatore gestisce, aggiorna e conserva il registro e le cartelle personali nel rispetto della normativa sulla Privacy (D. Lgs. 196/03)

ART. 6

PROGETTI EDUCATIVI INDIVIDUALIZZATI

Dopo circa un mese dall'attivazione dell'intervento, in cui si procede all'osservazione e alla conoscenza dell'utente, l'operatore domiciliare e il coordinatore del servizio, sulla base delle finalità definite con il Servizio Sociale inviante, delineano per ogni minore un **progetto educativo individualizzato**. Esso, a partire dalla storia del bambino, dai suoi bisogni, dalle sue potenzialità, esplicita gli obiettivi che si intendono raggiungere con lui e le modalità attraverso cui raggiungerli. In esso si stabiliscono, per ogni area di sviluppo, e sulla base delle conoscenze accumulate nelle fasi precedenti, gli obiettivi che si intendono perseguire nei confronti del minore e della famiglia, gli interventi da attuare a questo scopo, gli strumenti e le risorse che presumibilmente saranno utilizzati, i tempi necessari, e le modalità di verifica in itinere. Il lavoro compiuto sulla base di questo progetto, infatti, va costantemente verificato e ricalibrato in relazione ai dati di fatto, ai

cambiamenti intervenuti nel corso del tempo. Generalmente il PEI ha durata annuale.

Sarà cura del Coordinatore del servizio conservare e aggiornare i PEI e informare il Servizio Sociale sull'andamento dei progetti stessi.

ART. 7

PERSONALE

Gli **operatori** del sostegno educativo domiciliare sono laureati in discipline psico-pedagogiche o diplomati con esperienza nel settore dei servizi all'infanzia.

Il **coordinatore** del servizio, pedagogo con almeno tre anni di esperienza nel settore dei servizi all'infanzia, è responsabile dell'andamento degli interventi domiciliari e referente per essi presso i servizi sociali comunali.

Lo **psicologo** supervisiona l'andamento dei progetti educativi individualizzati e supporta gli operatori nella gestione di situazioni particolarmente complesse dal punto di vista emotivo.

All'équipe sono garantiti momenti periodici di incontro per la progettazione e la programmazione educativa e la verifica dei singoli progetti, nonché per la formazione permanente.

ART. 8

VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

Il coordinatore del servizio predispose specifici strumenti di verifica e valutazione rispetto all'andamento del servizio di sostegno educativo domiciliare.

Il livello di soddisfazione dei Comuni committenti e delle famiglie viene misurato una volta all'anno attraverso un questionario somministrato dal Coordinatore del servizio.

Ritenendo che il buon clima di lavoro sia elemento indispensabile di qualità per il servizio alla persona, sono previsti anche strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione del personale.

ART.9

MODALITA' DI RECLAMO

Gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità del servizio.

I reclami possono essere presentati mediante:

- La compilazione e l'invio per fax o a mano del modulo "Segnalazione Reclami" consegnato all'utente e/o familiari dal coordinatore della Cooperativa durante la prima visita domiciliare;
- Colloquio con gli operatori della Cooperativa;
- Comunicazione telefonica alla Cooperativa;
- Lettera in carta semplice

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 15 giorni dalla presentazione con lettera scritta. Tutti i reclami ricevuti vengono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli sia del Referente Qualità e dei Comuni sia rispetto agli

obiettivi che annualmente la Cooperativa si pone rispetto al monitoraggio e miglioramento della qualità del servizio.

La segreteria della Cooperativa è aperta dal lunedì al sabato dalle 15 alle 19. Tel. 0972/374702