

CARTA DEI SERVIZI KALEIDOSCOPIO

1. SEZIONE GENERALE

Questa Carta dei Servizi descrive i servizi e le attività svolte dalla cooperativa sociale Kaleidoscopio e definisce gli impegni che la stessa assume nei confronti sia dei cittadini utenti che dei diversi Enti committenti o affidanti.

E' uno strumento previsto dalla normativa nazionale e locale¹, necessario per accreditarsi, quindi poter svolgere servizi socio-assistenziali con finanziamento provinciale.

Tra le finalità principali che vogliamo perseguire con questo documento ricordiamo:

- informare in modo chiaro e diffuso sull'offerta dei servizi di Kaleidoscopio
- promuovere l'ascolto e la partecipazione dei cittadini utenti nella valutazione della qualità dei nostri servizi
- tutelare i cittadini utenti attraverso il sistema dei reclami
- migliorare e innovare i nostri servizi

I principi fondamentali della Carta dei Servizi sono:

- ✚ principio di eguaglianza
- ✚ principio di imparzialità
- ✚ principio di continuità
- ✚ principio di scelta
- ✚ principio di partecipazione
- ✚ principio di efficacia e di efficienza

Nel rispetto di questi principi, Kaleidoscopio si impegna a non discriminare per motivi di razza, etnia, sesso, lingua, religione, opinioni politiche alcun utente che accede ai propri servizi, consentendo l'accesso e la fruizione ai propri servizi secondo le modalità concordate con gli eventuali Enti inviati o adottando criteri di accesso equi. In base alle finalità di ciascun servizio, inoltre, Kaleidoscopio garantisce la continuità e la non interruzione, ricercando volta per volta le maggiori flessibilità e personalizzazioni, e soprattutto la maggior partecipazione possibile alla valutazione dei servizi, consentendo così il miglioramento continuo.

Nelle schede di ciascun servizio è possibile ritrovare una ulteriore e maggiore declinazione dell'applicazioni di questi principi.

La Carta è disponibile presso ciascun servizio della cooperativa oltre che on line sul sito www.kaleidoscopio.coop nelle pagine dei servizi.

¹ D.lgs. n. 33/2013 – Codice della trasparenza della Pubblica Amministrazione; L. 328/2000 – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali; LP 13/2007 – Politiche sociali nella provincia di Trento; DPP n. 3-78/Leg 8 aprile 2018 – Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della LP 13/2007;)

2. SEZIONE COMUNE

2.1 INFORMAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE

2.1.1. denominazione, forma giuridica e sede legale

Kaleidoscopio ha sede legale a Trento, in via Sommarive n. 4 nel sobborgo di Povo; è una società **cooperativa sociale** ed in quanto tale assume la qualifica di **Impresa Sociale** e di **ETS**.

2.1.2 organi di governo e nr di soci

Fonda la sua struttura sull'Assemblea dei soci, organo sovrano presieduto dal Presidente.

Il governo è affidato al Consiglio di Amministrazione al cui interno sono presenti il Comitato di Controllo (obbligatorio per il modello monistico) composto da membri indipendenti, ed il Comitato Esecutivo, se nominato dal CdA, composto da un limitato numero di consiglieri.

Solo il presidente del Comitato per il Controllo percepisce un compenso per incarico professionale.

I soci al 31/12/2020 sono 197, suddivisi tra 70 soci lavoratori, 105 soci volontari e 22 soci sovventori.

2.1.3 autorizzazioni e accreditamenti

In base al sistema dei regolamenti attualmente in vigore nella provincia di Trento, Kaleidoscopio è in possesso delle seguenti autorizzazioni e accreditamenti:

ACCREDITAMENTI SOCIO-ASSISTENZIALI

AGGREGAZIONI FUNZIONALI				
AREA	AMBITO	residenziale	semiresidenziale	domiciliare e di contesto
Età evolutiva e genitorialità		■	X	X
Età adulta		■	X	X
Età anziana		●	X	X
Persone con disabilità				X
ALTRE TIPOLOGIE DI SERVIZIO				
Servizi territoriali			X	
Sportelli sociali			■	
Interventi acquisizione pre-requisiti			X	

X in possesso di accreditamento provvisorio, richiesto accreditamento definitivo nel 2021

● in possesso di autorizzazione provvisoria, richiesto accreditamento definitivo nel 2021

■ richiesto accreditamento definitivo nel 2021

ACCREDITAMENTO SOCIO-SANITARIO

Autorizzazione e accreditamento all'attività socio-sanitaria di centro diurno per anziani e all'attività sanitaria e socio-sanitaria di accoglienza residenziale per ospiti con medio-basso grado di non autosufficienza.

ACCREDITAMENTO BES

Iscrizione al registro dei soggetti accreditati dalla Provincia Autonoma di Trento per l'erogazione di servizi a favore di studenti con bisogni educativi speciali (BES).

ACCREDITAMENTO BUONI DI SERVIZIO

Iscrizione nell'Elenco dei Soggetti abilitati dalla Provincia Autonoma di Trento all'erogazione dei Servizi di cura ed educazione acquisibili mediante i Buoni di Servizio cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo.

ACCREDITAMENTO FSE

Accreditamento in qualità di ente formativo per la progettazione e gestione di azioni rivolte all'occupazione, all'inclusione sociale, all'istruzione e formazione

2.1.4 eventuali iscrizioni a albi, registri, e elenchi PA

Kaleidoscopio è iscritta nel Registro delle cooperative della provincia di Trento nelle categorie cooperative sociali e cooperative di produzione e lavoro.

È inoltre iscritta all'Albo degli Autotrasportatori per la gestione di servizi assistenziali quali ad esempio la consegna al domicilio dei pasti.

NOTA: Registro Imprese sociali

2.1.5 eventuali altre certificazioni o riconoscimenti di qualità dei servizi

CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT

Dal 2008 la Cooperativa è certificata Family Audit. E' stata una delle prime aziende trentine ad aderire al percorso proposto dall'Agenzia per la famiglia: svolto il triennio di certificazione base, ha svolto il triennio di mantenimento e poi ha concluso due bienni di consolidamento e prosegue su questo percorso di consolidamento delle azioni svolte all'interno della propria organizzazione attraverso azioni su vari livelli, da quello gestionale a quello operativo e di coinvolgimento. Attualmente è in possesso del certificato **Family Audit Executive**.

MARCHIO FAMILY IN TRENTINO

Il marchio "Family in Trentino" è un marchio di attenzione rilasciato dalla Provincia autonoma di Trento alle organizzazioni impegnate a rispettare alcuni requisiti per soddisfare le diverse esigenze delle famiglie che accedono ai servizi resi.

La Cooperativa è in possesso della certificazione **Family in Trentino** dal 2010, in particolare per i servizi rivolti a minori e alle loro famiglie.

DISTRETTI

Kaleidoscopio, seguendo il principio del lavoro per la comunità e sul territorio, aderisce attivamente ai seguenti distretti famiglia:

- Distretto Family Audit di Trento (dal 2014 ad oggi): Kaleidoscopio è partner fondatore del distretto Collina est-Povo assieme ad altre 3 aziende ed ancora oggi attivo nella rete, che si è allargata e si è trasformata nel primo distretto Family Audit provinciale.
- Distretto dell'educazione del Comune di Trento (dal novembre 2016 ad oggi): Kaleidoscopio è partner attivo e ricopre anche il ruolo di RTO
- Distretto della val di Non (dal 2015 ad oggi)
- Distretto della Rotaliana Konigsberg (dal 2013 ad oggi)

Ha inoltre presentato domanda di adesione ai Distretti Alta Valsugana e Valle di Cembra.

ECONOMIA SOLIDALE

Kaleidoscopio aderisce al sistema dell'Economia Solidale Trentino attraverso l'iscrizione al disciplinare del settore "Welfare di Comunità".

Aderisce inoltre ai seguenti Distretti dell'Economia Solidale (DES) nati nel contesto consortile:

- DES RIUSO
- DES CARCERE E FORMAZIONE DETENUTI

2.1.6 contesto di riferimento in cui opera e brevi cenni sulla storia dell'organizzazione

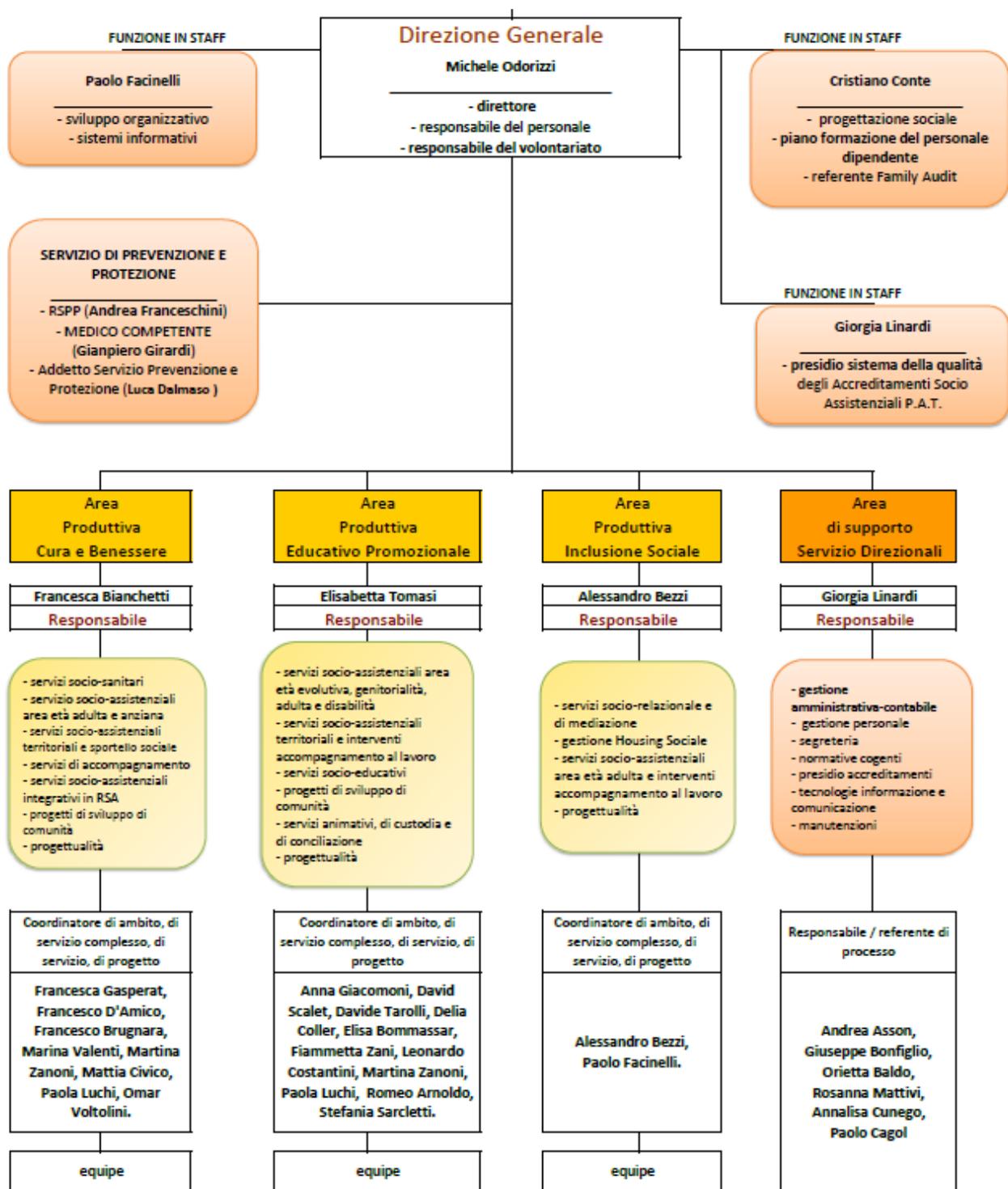
Kaleidoscopio è un'impresa sociale nata alla fine del 1996 da una scissione societaria. Opera sul territorio della Provincia Autonoma di Trento assumendo il dettato della legge nazionale italiana n. 381/1991, che attribuisce alle Cooperative Sociali la finalità di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione dei cittadini", informando la propria azione ai principi di partecipazione, democraticità, responsabilità e proprietà diffusa. Progetta e realizza servizi alle persone ed alle comunità, avvalendosi della forma giuridica di cooperativa sociale di tipo A.

2.1.7 aree di intervento, funzionigramma e indicazione professionalità degli operatori

Kaleidoscopio opera in una pluralità di aree di intervento, nel rispetto della propria scelta identitaria e della propria storia.

Progetta, sviluppa e gestisce infatti interventi e servizi socio assistenziali rivolti a persone adulte e anziane di varie zone del territorio Trentino, servizi e prestazioni sociosanitarie, servizi educativi rivolti all'infanzia, ai minori e ai giovani, servizi extrascolastici, inclusa la formazione extra-scolastica volta alla prevenzione di dispersione scolastica e al contrasto alla povertà educativa, servizi abitativi, accoglienza umanitaria e integrazione sociale dei migranti ed infine numerose attività animative, ricreative e socioculturali.

FUNZIONIGRAMMA



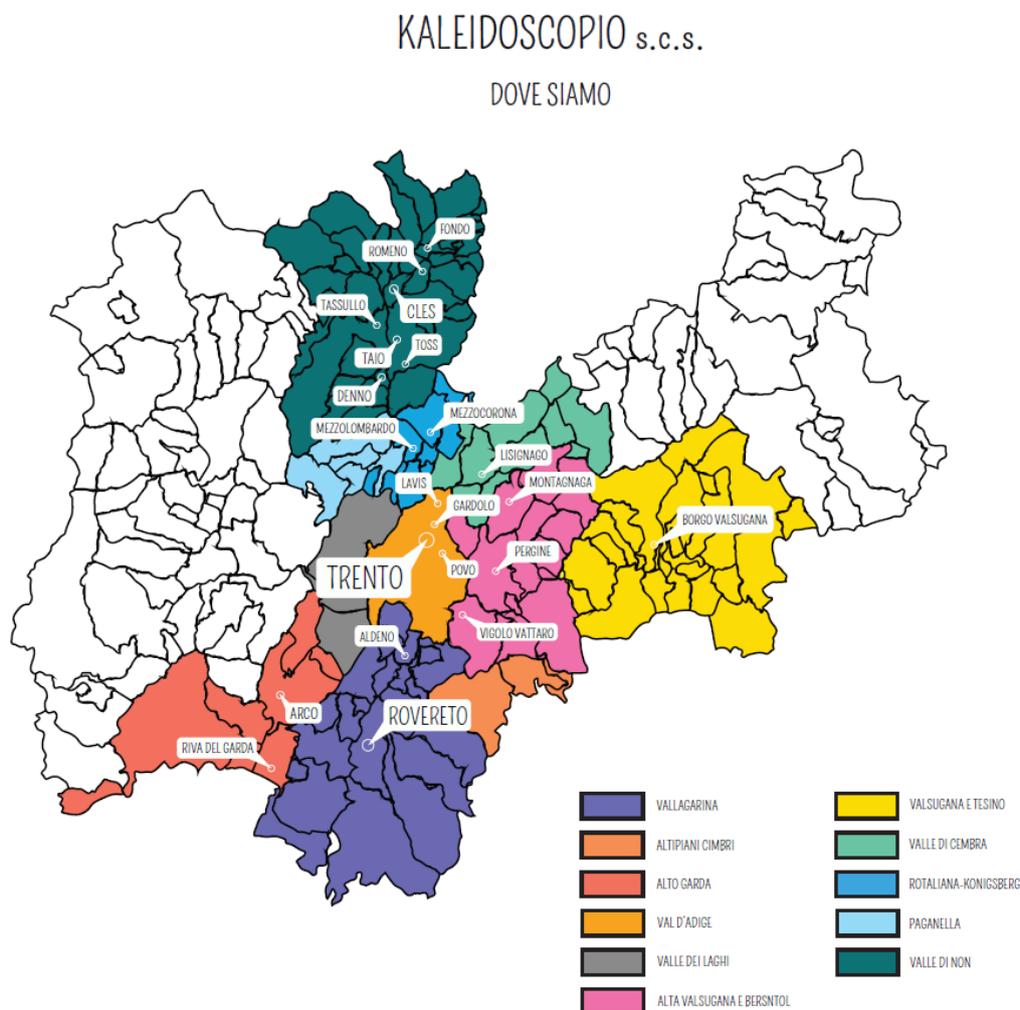
Da sempre Kaleidoscopio è molto attenta nella selezione del proprio personale, consapevole che la qualità dei servizi alla persona è determinata in ampia misura proprio dalle professionalità e dalle caratteristiche personali dei propri lavoratori e delle proprie lavoratrici.

Tende a privilegiare coloro che sono in possesso dei titoli di studio specifici previsti per ciascuna tipologia di servizio, oltre che di esperienza ma è altresì molto impegnata nella formazione continua del proprio personale così da garantire una crescita non solo professionale ma anche organizzativa nel suo complesso.

Le professionalità presenti in cooperativa sono: educatori/educatrici, operatori/operatrici socio-sanitarie; parrucchiere ed estetiste; in alcuni servizi sono occupate anche persone senza specifiche qualifiche.

Le funzioni di coordinamento e di direzione sono svolte da persone in possesso di lauree di settore e/o con numerosi anni di esperienza alle spalle.

2.1.8 distribuzione territoriale dei servizi



2.2 VALORI, MISSION E VISION DELL'ORGANIZZAZIONE

2.2.1 valori dell'organizzazione

Kaleidoscopio assume come proprio il dettato della legge nazionale 381/91 che attribuisce alle Cooperative Sociali la finalità di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione dei cittadini" informando la propria azione ai principi di partecipazione, democraticità, responsabilità e proprietà diffusa che nella legge stessa vengono enunciati, con riferimento a dinamiche organizzative interne, al rapporto con la comunità, all'appartenenza ai sistemi di rappresentanza politica e imprenditoriale nonché alle partecipazioni societarie.

2.2.2 vision: obiettivi e impegni dell'organizzazione per il medio-lungo periodo con riferimento al contesto presente o agli scenari probabili ed alla luce dei propri valori

I vetrini di un caleidoscopio, con forme, colori e confini diversi, si combinano in immagini ogni volta nuove, ogni volta differenti, ogni volta "belle": si muovono e apparentemente vagano all'interno di uno spazio che è abitato da numerosi altri vetrini con i quali cercano vicinanza, anche se non sempre intenzionalmente. E nel loro vagare sembrano scomposti, sembrano caotici, ma poi, all'improvviso, si fermano: hanno trovato un equilibrio che rimanda di loro una condivisione o forse solo una consapevolezza di appartenenza che permette però a noi di partecipare a questo spettacolo e di godere di questi riflessi di luce.

Ed è un attimo, perché basta la vibrazione di un respiro per rimettere in movimento tutti questi vetrini e ricominciare la ricerca di un nuovo quadro da ammirare.

2.2.3 mission: scopo distintivo dell'organizzazione

Kaleidoscopio vuole contribuire allo sviluppo di comunità competenti e responsabili che si prendono cura di sé e al miglioramento della qualità della vita degli individui e dei gruppi, principalmente i più deboli e gli esclusi, attraverso la progettazione e la produzione di servizi educativi, assistenziali, promozionali, sia tradizionali che innovativi

2.3 SOGGETTI CON CUI L'ORGANIZZAZIONE COLLABORA E/O INTERAGISCE

Kaleidoscopio progetta e gestisce i servizi con e per cittadini, utenti, famiglie e comunità. Ciascun servizio definisce le proprie modalità di accesso e di partecipazione, nonché i livelli di qualità garantiti.

Sempre in base alla specifica tipologia di servizio, le collaborazioni con il sistema dei servizi locali e sovralocali (servizi sociali, servizi sanitari, agenzie educative, altri servizi/enti/soggetti istituzionali del territorio) sono fondamentali per poter accompagnare utenti, famiglie e comunità verso un miglioramento della qualità della vita.

Particolare attenzione viene dedicata in ciascun servizio alla comunità, nelle sue diverse, varie e ricche articolazioni. Le comunità sono i contesti di vita delle persone, comprendono tutte quelle realtà formali e informali che connotano un territorio, come ad esempio comitati, parrocchie, vicinato, volontariato, associazioni e organizzazioni altre.

2.4 RAPPORTI CON I CITTADINI-UTENTI (INDICAZIONE DEGLI STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEL CITTADINO-UTENTE E DEI SUOI FAMILIARI)

Kaleidoscopio persegue il dialogo continuo con i cittadini utenti in varie forme: innanzitutto con l'attento ascolto in ogni fase di incontro, ma anche attivando presso i servizi delle indagini periodiche sulla loro soddisfazione, predisponendo un sistema di raccolta e di gestione dei reclami e delle controversie. Ciascun servizio inoltre definisce i fattori e gli standard di qualità che si impegna a garantire ai propri utenti, e periodicamente rendiconta in modo pubblico il posizionamento rispetto ai medesimi. Le modalità variano in base alle caratteristiche dei servizi: incontri con utenti e familiari o relazioni e pubblicazioni sul sito o attraverso il bilancio sociale e altro ancora.

AREA EDUCATIVO PROMOZIONALE

L'Area ha come scopo principale e valore quello di creare processi ed occasioni in cui le persone e le famiglie riescono a dare valore alle diverse esperienze ed ai diversi desideri ricercando affinità e reciprocità tra la maturità adulta e l'entusiasmo giovanile. L'area si propone di avere come prospettiva e visione verso il futuro quello di sviluppare la capacità di accettare la fatica che si accompagna alla bellezza di crescere nella piena cittadinanza.

L'area è organizzata in filiera con i servizi che la compongono, questo consente una dinamicità interna sia per quanto riguarda l'utenza sia per gli educatori. Lo scopo dell'area è quella di mantenere continuità educativa all'interno dei vari ambiti con l'opportunità di dare stabilità agli educatori.

La complessità crea una omogeneità che permette di rispondere in maniera tempestiva alle criticità\bisogni che emergono dentro una cornice relazionale e di sviluppo all'interno dei territori mantenendo presente le peculiarità di ogni comunità.

AREA FUNZIONALE

ETA' EVOLUTIVA E GENITORIALITA'

- CENTRI SOCIO EDUCATIVI TERRITORIALI:
 - KAOS (Mezzolombardo)
 - CASA ZAMBIASI (Denno)
 - SPAZIO APERTO (Povo)
 - MARCO (Marco fraz. Rovereto)
 - OPEN (Tuenno e Romeno)
- INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER MINORI
- SPAZIO NEUTRO
- RESIDENZIALITA' MINORI

ETA' EVOLUTIVA E GENITORIALITA'

- CENTRO DI ACCOGLIENZA E SOCIALIZZAZIONE:
 - CASA ZAMBIASI (Denno)
- INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER ADULTI
 - RESIDENZIALE ADULTI COHAUSING (Tuenno)

PERSONE CON DISABILITA'

- INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER PERSONE CON DISABILITA'

TERRITORIALI

➤ **CENTRO DI AGGREGAZIONE TERRITORIALE:**

AMBITO 3 VALSUGANA

SPAZIO APERTO (Povo)

MARCO (Rovereto fraz. Marco)

INTERVENTI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

➤ **LABORATORIO PER L'ACQUISIZIONE DEI PRE-REQUISITI LAVORATIVI (Denno)**

PIANO DELLA FORMAZIONE

All'interno dell'area prendendo di riferimento il piano formazione generale con le specificità dell'area. Essa prevede la presenza sia di formatori esterni che interni.

Legato a questo, ogni 3 anni, il piano prevede obiettivi specifici che vanno di pari passo ai bisogni emergenti sia per quanto riguarda gli utenti, i territori, i bisogni interni e le richieste degli educatori.

L'equipe degli educatori diventa una comunità di pratiche, in un'ottica di lavoro continuo, con interventi esperienziali e percorsi "con" e "per" gli educatori. Questi percorsi sono fondamentali per rendere ognuno consapevole capace e per far emergere le competenze del singolo a favore di tutti.

ORGANIZZAZIONE GENERALE AREA

L' Area di lavoro è organizzata:

- RESPONSABILE AREA
- COORDINATORI DI PROCESSO
- COORDINATORI DI SERVIZIO
- EDUCATORI\OPERATORI

ORGANIZZAZIONE degli educatori

Gli educatori sono organizzati:

- TRE ASSEMBLEE ANNUALI: sono di origine organizzativa-formativa.
- EQUIPE EDUCATORI: ogni coordinatore organizza gruppi di 8\10 educatori con funzioni trasversali, si fanno incontri sui casi e di supervisione
- COLLOQUI INDIVIDUALI fra gli incontri di equipe si convocano in maniera individuale o con gruppi di educatori con la stessa utenza per monitorare l'intervento e le verifiche dei PEI

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta di ciascun servizio viene monitorata annualmente all'interno dell'equipe con il coordinatore e, le valutazioni degli indicatori, vengono riportate nelle relazioni consuntive annuali previste dal committente (laddove previste). Modifiche sostanziali e significative che intervengono durante l'anno vengono comunque prontamente recepite in una revisione della carta dei servizi stessa.

La responsabile dell'area supervisiona questi passaggi e ogni 3 anni monitora le carte dei servizi di ciascuna aggregazione funzionale per apportare le eventuali revisioni rese necessarie. In occasione del bilancio sociale annuale, inoltre, vengono rendicontati gli indicatori delle carte dei servizi.

CARTA DEI SERVIZI – sezioni SPECIALI

SEMIRESIDENZIALE

3.11 Centro socio – educativo territoriale

SEZIONE SPECIALE

3.11 UNA SCHEDA PER OGNI SERVIZIO E/O INTERVENTO CHE CONTIENE:

3.1.1 descrizione del bisogno cui si intende rispondere

I Centri Socio Educativi Territoriali accompagnano processi di crescita personale e sociale all'interno di un sistema integrato di Servizi e di progettualità che favoriscono il benessere dei minori e del contesto socio-culturale di riferimento (famiglia, scuola, comunità).

Particolare attenzione è posta alle situazioni di svantaggio sociale e di vulnerabilità, a favore delle quali sono attivati Percorsi Educativi Individualizzati volti ad armonizzare le relazioni e le dinamiche familiari e sociali di cui i minori fanno esperienza.

Considerando la vulnerabilità una condizione potenziale che può riguardare ogni famiglia in specifiche fasi del suo ciclo di vita, in quanto situazione socialmente determinata, i Centri Socio Educativi Territoriali agiscono contemporaneamente su tre livelli:

- la promozione, sviluppando interventi che promuovono condizioni adatte alla crescita (animazione territoriale, sviluppo di comunità);
- la prevenzione, attivando interventi che prevengono i possibili rischi nel percorso di sviluppo (proposte/attività territoriali, collaborazioni con la scuola, collaborazione con le risorse territoriali);
- la protezione, attivando percorsi di sostegno, integrazione e accompagnamento educativo delle famiglie più fragili (presa in carico in sinergia con il Servizio Sociale e i servizi specialistici).

La rappresentazione su tre livelli mette in luce la prospettiva 'ecologica' dei Centri Socio Educativi Territoriali: un bambino cresce in modo positivo quando gli adulti che si occupano di lui in famiglia e negli altri ambienti di vita (microsistemi) interagiscono in maniera sistematica e collaborativa.

I tre livelli rappresentano inoltre la dinamicità e l'ampio ventaglio di opportunità che possono generarsi e attivarsi all'interno delle reti territoriali nelle quali i Centri Socio Educativi Territoriali agiscono.

Al centro di qualsiasi intervento è collocato l'approccio centrato sui bisogni evolutivi, piuttosto che sulle mancanze delle figure parentali o del contesto sociale, avendo a riferimento i diritti enunciati nella *Convenzione Internazionale dei Diritti dell'Infanzia (CRC, 1989)*

3.1.2 descrizione del servizio/intervento indicando se in filiera all'interno dell'organizzazione o in coordinamento con servizi esterni

Gli interventi di sostegno, accompagnamento, animazione e attivazione territoriale finalizzati al benessere della popolazione minorile, ed in particolare di quella in stato di vulnerabilità e/o svantaggio sociale, sono basati su alcuni concetti chiave:

Corresponsabilità: Si agisce sempre e solo in rete, ogni soggetto fa la sua parte.

Le reti sono costruite e abitate agendo contro la frammentazione e l'individualismo, riconoscendo la parzialità dei singoli interventi capace di generare cambiamento solo se agisce in sinergia e cooperazione. Le reti sono legate al 'qui ed ora', alla valorizzazione dell'esistente, alla contaminazione e crescita collettiva. Si collabora costantemente con il Servizio Sociale, la scuola, i servizi sanitari, Distretti Famiglia territoriali, le realtà associative o gruppalì, volontari, i Piani Giovani, aziende e la cittadinanza tutta.

Partecipazione: gli interventi sono basati sulla co-analisi, co-progettazione, co-decisione e co-valutazione. I bambini e le famiglie sono considerati massimi esperti della situazione in esame e come tali fanno parte dell'équipe. Non sono offerte risposte precostituite ma rielaborazioni e possibili proiezioni, sono restituite consapevolezza, responsabilità, fiducia, pensiero critico e potere. Si va oltre la risposta ai soli bisogni sostenendo anche le idee e i desideri. (approccio trasformativo, Gardner)

Trasparenza: si agisce lealmente, utilizzando un linguaggio concreto, chiaro e comprensibile da tutti. Si socializza e narra ogni azione concertando i dati conoscitivi raccolti, gli apprendimenti maturati e offrendo chiavi di lettura. Annualmente viene pubblicato inoltre il Bilancio Sociale.

Intensità variabile: le azioni professionali dei Centri Socio Educativi Territoriali hanno intensità variabile in base alla situazione che la rete sta affrontando. Il ruolo del servizio educativo può essere talvolta centrale e trainante, talvolta anche abbinato ad altri servizi educativi (filiera), in modo particolare all'Intervento Domiciliare Educativo, talvolta ancora più di supporto o di mediatore di istanze.

Valorizzazione delle risorse comunitarie: nella rete di accompagnamento e supporto non ci sono solo i servizi bensì le varie risorse che ogni comunità offre (associazioni, pro loco, aziende, liberi cittadini...). La valorizzazione dell'esistente permette di offrire esperienze vere, inserite nei reali contesti di vita delle persone. Non sono strutturati setting artificiosi ma il Centro Socio Educativo Territoriale individua e si fa enzima di possibilità presenti nel contesto.

3.1.3 metodologia di lavoro

Lavoro d'équipe

Il lavoro d'équipe è la base della metodologia di lavoro dei Centri Socio Educativi Territoriali.

Le riunioni d'équipe tra operatori hanno cadenza settimanale e quindicinale quelle che vedono anche la partecipazione del coordinatore. Le finalità delle riunioni:

- progettare interventi educativi individualizzati e attività specifiche;
- gestire l'organizzazione interna del Centro;
- gestire le relazioni con i soggetti che interagiscono con il Centro;
- valutare il proprio lavoro;
- effettuare il passaggio delle informazioni.

P.E.I.

Il Centro Socio Educativo Territoriale per i minori inseriti rappresenta un posto in cui poter sperimentare un presente diverso, immaginare un altro futuro, rielaborare e ricollocare i vissuti passati e per fare ciò il P.e.i. si colloca puntualmente nella quotidianità. La quotidianità è un'occasione di conoscenza approfondita, di relazioni intense che sono la base del progetto educativo. Il dare valore alla quotidianità dei pomeriggi/sere al Centro e allo stesso tempo il riconoscerne i limiti, permette di vedere che il limite è una realtà che dimensiona ma non preclude l'azione pedagogica.

Il P.e.i. è sempre **co-costruito** e facilmente **verificabile**. Per verifica non s'intende la corrispondenza meccanica tra obiettivi e risultati attesi ma viene recuperata l'interezza della persona che sta al centro del progetto, al di là dei singoli traguardi immaginati si osserva e valuta il **processo**. Viene valutata la capacità del progetto educativo di produrre i cambiamenti desiderati, l'entità della dissonanza tra

intenzioni e risultati, di integrazione tra i differenti livelli di intervento messi in campo da quanti interagiscono col minore.

Sposando l'approccio della **pedagogia interculturale** viene superata la rigida e artificiosa distinzione tra progettazione, realizzazione e valutazione delle azioni (sociali, educative-formative, organizzative). Progettare, agire e valutare rappresentano funzioni e non fasi dell'intervento e fanno tutte riferimento alla situazione critica dalla quale l'esigenza progettuale ha preso le mosse. In tal senso, la progettazione (proprio in quanto metodologia) è già, a tutti gli effetti, azione e non preparazione di essa. Il tratto distintivo della progettazione diviene la sua capacità di situarsi profondamente negli ambiti e dentro le situazioni che è chiamata ad affrontare. La **progettazione educativa** al Centro Socio Educativo Territoriale, quindi, abbandona ogni astrattezza concettuale e si fa **concretamente situata**.

I singoli progetti educativi si sviluppano in un contesto sociale, in un **gruppo** e questo significa che il singolo deve condividere con il gruppo la visione che ha di sé stesso e del mondo. Nel lavoro sul gruppo e contemporaneamente sui p.e.i., l'educatore tiene sempre presente che, in particolare per i ragazzi con un'identità fragile, il gruppo induce a dubitare di sé stessi: la relazione con la propria identità viene messa in discussione dall'incontro con le percezioni altrui.

Il percorso del singolo non riguarda un cambiamento individuale all'interno di un contesto ma anche il cambiamento del contesto intero. L'intervento nel gruppo "non si pone di scoprire fatti, né di raggiungere una pretesa di obiettività, ma di comprendere i processi attraverso i quali l'esperienza sociale assume un senso per il soggetto individuale e collettivo".

Il cambiamento riguarda la relazione che il minore ha con sé stesso, con gli altri e con le cose stesse, pertanto comporta che anche le premesse relazionali del contesto cambino. La programmazione delle attività da proporre al gruppo, delle tecniche educative, è continuamente essere ristrutturata a seconda delle modificazioni dei singoli

L'équipe educativa fa riferimento al gruppo come primo interlocutore. Vengono analizzate le dinamiche di gruppo e previsto un progetto di **sviluppo delle relazioni** affinché tutte le singole individualità possano essere protagoniste.

Lo strumento principale utilizzato con il gruppo di minori è quello della **progettazione partecipata**. La sperimentazione del protagonismo si sviluppa nella dimensione limitata del piccolo gruppo e sottende un clima sereno nel quale non sentirsi minacciati o giudicati. La sperimentazione nel piccolo gruppo "protetto" permette, con il tempo, di riuscire a stare anche nei gruppi più ampi senza perdere la propria identità e consapevolezza. Tra gli strumenti pedagogici vengono anche utilizzati i grandi gruppi (aprendo alcune attività a tutti i ragazzi del territorio) ma senza perdere di vista i cambiamenti dei singoli ragazzi e delle dinamiche del piccolo gruppo.

Le metodologie e strategie di intervento non sono mai le stesse ma si adattano continuamente alle esigenze e necessità del gruppo. "Il cammino si fa camminando": il cammino non esiste prima di iniziare e non è detto che possa essere riutilizzato dopo averlo percorso. Gli interventi sono perciò pensati in modo dinamico, come insieme di possibilità attuabili di volta in volta secondo geometrie variabili piuttosto che come risposte standard garantite.

Il Centro permette alle persone prese in carico di sviluppare relazioni sociali, sostiene le reti sociali già esistenti intorno a loro e promuove nuove interazioni.

Attivare connessioni tra le persone può permettere inoltre di ricreare dinamismo nelle situazioni locali.

Inoltre, il Centro ha lo scopo di coniugare l'attività di promozione delle reti sociali con l'attenzione alla relazione interpersonale al fine di favorire l'autonomia personale, far crescere i gruppi, sostenere metodologie di self-help, privilegiare pedagogie attive e incoraggiare il lavoro di rete e di comunità.

3.1.4 destinatari

I destinatari diretti del Centro Socio Educativo Territoriale sono i minori di età compresa tra i 6 e i 17 anni:

- interessati a svolgere specifiche attività e/o che cercano un luogo di socializzazione, confronto ed incontro;
- appartenenti a famiglie che necessitano di sostegno, affiancamento e accompagnamento nel percorso educativo (vulnerabilità)
- segnalati dal Servizio Sociale, in situazione di disagio e di svantaggio sociale;

Si considerano destinatari indiretti le famiglie e tutti i contesti socio-culturali di appartenenza del minore.

3.1.5 attività

Le proposte di attività sono sempre calibrate sui minori presenti, sui bisogni e desideri dei partecipanti, sul periodo dell'anno, territorio, collaborazioni attive o attivabili, ... pertanto non sono previste delle attività 'standard' caratterizzanti il servizio.

Qualche esempio di attività proposte:

- supporto scolastico anche in forma individualizzata quando si ritiene opportuno e aiuto nell'organizzazione dello studio individuale;
- attività di laboratorio (falegnameria, pittura, modellismo);
- attività ludico-sportiva di gruppo;
- attività espressive e/o creative svolte a livello individuale e/o di gruppo (es.: disegno, fotografia, teatro, musica, etc.);
- attività manuali e/o pratiche che comportano la manipolazione e/o la produzione di piccoli manufatti: (lavorazione della carta, cucito, giardinaggio, cucina, etc.);
- attività di svago (gite, soggiorni estivi, eventi comunitari, feste, giochi, etc.);
- attività corporee e psico-motorie (es.: yoga, tecniche di rilassamento, espressione corporea etc.);
- attività di supporto e promozione alla genitorialità;
- consumo del pasto;
- trasporto da domicilio alla sede di attività.
- promozione di interventi di educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani sia per i minori che le figure genitoriali attraverso attività comuni da inserire nella vita quotidiana dei centri.
- Per i ragazzi con più di 14 anni sarà avviato un percorso che preveda la gestione del proprio denaro in coerenza con la propria vita e in accordo con il nucleo genitoriale. Tutto questo comprende anche il lavoro che si fa sulla gestione del proprio tempo dentro la propria quotidianità
- verranno proposte attività volte a sviluppare il senso civico o di legalità in coerenza con le scelte fatte dalla cooperativa come promotrice di LIBERA attraverso esperienze sul tema in rapporto con l'età dell'utenza. Sarà altresì costruita una formazione sui new media, attraverso principi di conoscenza e di utilizzo di strumenti. Tali attività coinvolgeranno in modo adeguato sia i minori e delle loro famiglie.
- supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo; L'intervento ha nel suo scopo quello di sviluppare a seconda dei casi seguiti attività nella rilevazione delle competenze relazionali attraverso la partecipazione a gruppi di ragazzi o attività di gruppo o esperienze residenziali. In tutto questo si avrà cura della dimensione affettiva sia dei minori che delle loro famiglie. Tutto questo viene organizzato anche con lo scopo di rafforzare il senso di solidarietà fra ragazzi o situazioni particolari
- Le attività possibili in gruppo vengono favorite quando questo è possibile, si ritiene importante far fare esperienza in particolare nel periodo estivo. La partecipazione in gruppo aiuta anche un monitoraggio dei comportamenti che a volte in maniera individuale non sono così visibili

- Sono attivate come metodo di relazione momenti strutturati di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore e alle figure di riferimento del minore in collaborazione con la rete. Per i minori e/o neo-maggiorenni (tra i 14 – 24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato
- attività motorie, passeggiate. Si favorisce la partecipazione alle attività sportive locali a seconda degli interessi o attitudini e con un adeguato accompagnamento dove è necessario. Le attività culturali sono costruite assieme ai minori a seconda degli interessi e favorendo la visita a musei o mostre anche con attività gruppalì. In queste attività sono coinvolti anche i nuclei famigliari per favorire l'organizzazione del fine settimana con proposte o sportive o culturali.; attività di orientamento, accompagnamento e supporto ai servizi;
- verranno proposte attività volte a sviluppare il senso civico o di legalità in coerenza con le scelte fatte dalla cooperativa come promotrice di LIBERA attraverso esperienze sul tema in rapporto con l'età dell'utenza. Sarà altresì costruita una formazione sui new media, attraverso principi di conoscenza e di utilizzo di strumenti. Tali attività coinvolgeranno in modo adeguato sia i minori e delle loro famiglie.
- Si organizza almeno una volta all'anno una assemblea con i famigliari di riferimento per la diffusione dell'informazione riguardante i servizi offerti. Di norma è fatta all'inizio dell'anno scolastico con l'informazione della programmazione annuale.

3.1.6 Figure professionali, modalità di accesso e presa in carico, giorni e orari di apertura, luogo

Figure professionali

Il personale è in possesso dei requisiti formativi, professionali ed esperienziali, così come previsti dal regolamento.

Presidio degli operatori

Le figure professionali sono presenti con orari flessibili nella frontalità con i minori, la quale è periodicamente ridefinita in base agli impegni scolastici, ai bisogni e desideri personali, familiari e comunitari.

Nelle attività di promozione e prevenzione il rapporto è di 1 educatore ogni 10 minori, mentre con i minori in stato di svantaggio sociale il rapporto è di 1: 4/5. I minori seguiti con Progetti Educativi Individualizzati sviluppano pertanto i propri percorsi in una dimensione gruppalè, seppur non si escludano interventi in rapporto 1:1, svolti anche a domicilio per rispondere a specifiche e circoscritte esigenze.

Ogni equipe educativa è seguita da un coordinatore, il quale si occupa di:

sostenere l'équipe a perseguire gli obiettivi concordati e co-costruiti con la rete; sostenere e suggerire modalità per procedere coerenti con il progetto complessivo; mantenere fluida la comunicazione tra operatori e nella rete; sviluppare le competenze di ogni educatore rispetto al progetto analizzando anche i processi oltre che ai contenuti; legittimare le difficoltà che può incontrare ogni singolo educatore e trovare adeguati spazi/tempi per affrontarle; riconoscere, tramite valutazioni in itinere in équipe, gli aggiustamenti operativi necessari allo sviluppo del progetto e processo; creare le condizioni per proporre modalità innovative d'intervento; stimolare l'integrazione di teorie, abilità procedurali e atteggiamenti; trasformare le esperienze in apprendimenti comuni.

Durante l'anno sono offerti alle varie équipe educative momenti comuni di confronto e riflessione attorno a questioni trasversali legate al lavoro con minori, famiglie, territori.

Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso alle offerte dei Centri Socio Educativi Territoriali sono a libera iscrizione o tramite una presa in carico educativa su richiesta del Servizio Sociale.

In quest'ultimo caso il Servizio Sociale contatta il coordinatore e presenta la situazione familiare in esame, inviando contestualmente tramite pec la 'relazione sociale' formalizzando la domanda di inserimento.

In una riunione di équipe si valuta la richiesta d'inserimento analizzando le caratteristiche della situazione presentata, delle dinamiche relazionali presenti nel gruppo già inserito e ipotizzando gli scenari.

In caso di accettazione della presa in carico sono previsti due incontri prima dell'avvio del percorso: uno con i genitori finalizzato alla conoscenza reciproca e alla prima analisi della domanda d'aiuto, e un secondo incontro anche in presenza del minore. Se possibile, invece, viene fatto un unico incontro alla presenza di genitori e minore insieme al fine della massima trasparenza e partecipazione.

Durata dell'accoglienza/intervento

La durata dell'accoglienza viene definita in base ai bisogni individuati e rivalutata almeno ogni 12 mesi.

La dimissione di un minore può essere richiesta dalla famiglia, dall'assistente sociale, dagli educatori o per decisione presa dalla rete e può avvenire per il raggiungimento degli obiettivi del PEI, per l'inserimento in altri servizi, per l'impossibilità del Centro a continuare l'erogazione del servizio, per raggiungimento età massima. Generalmente le dimissioni avvengono alla fine dell'anno scolastico in corso bensì non ad esso legate.

Giorni/orario di apertura

Il servizio è aperto in orario extrascolastico, generalmente per un massimo di 6 giorni in settimana. Gli orari variano nell'arco dell'anno solare e sono legati alle attività scolastiche, ai progetti co-costruiti con le realtà territoriali, ai bisogni e desideri dei minori e delle famiglie.

In alcuni momenti durante l'anno si possono organizzare dei periodi di residenzialità, come offerta esperienziale legata ai percorsi di crescita personale e sociale.

3.2 fattori e standard di qualità adottati, relativi indicatori di qualità e eventuali obiettivi di miglioramento

Fattori di qualità	Standard	Indicatori
Analisi costante del contesto	Abitare una comunità\territorio	innovazione delle proposte offerte
Co-progettazione	Progettualità comune	- n. Incontri di rete - qualità delle relazioni
Animazione socio culturale e sviluppo di comunità	Abitare una comunità\territorio	Avvio progetti finanziati ad hoc che si affiancano e intersecano al lavoro del Centro Socio Educativo Territoriale
Flessibilità nelle attività e negli interventi	Gestione attività e interventi	N° di gestione della flessibilità nella gestione degli interventi

Possibilità di esperienze fuori dal centro	Esperienze di gruppo	N° di esperienze laboratoriali N° esperienze tempo libero N° esperienze tirocinio (16\17 anni)
Rete fra i centri della cooperativa	Attività in comune	Gestione di almeno 1 attività comune
Attività esperienza residenziale	Attività esterne	Almeno 1 esperienza residenziale
Attività in aggregazione ad altri gruppi	Attività esterne	Almeno 1 attività con altri esterna