



Carta dei Servizi

Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS



COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento comunicativo riguardante i Servizi socio-educativi offerti, attraverso il quale la Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS si presenta e fa conoscere i propri progetti operativi e le loro modalità di attuazione. Al suo interno sono presentati i principi guida per l'azione della Comunità Murialdo TAA IS e i diversi progetti attivi in Regione; sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, la loro modalità di funzionamento e le procedure per la tutela di chi in essi è accolto.

A CHI È RIVOLTA

La Carta dei Servizi è rivolta ai cittadini-utenti, agli Enti pubblici e a tutti gli altri stakeholders, anche interni.

OBIETTIVI DELLA CARTA

La Carta dei Servizi uno strumento al servizio degli utenti, dei cittadini, degli Enti e degli altri stakeholder. Costituisce l'impegno della Comunità Murialdo TAA IS nel perseguire una sempre maggiore qualità nell'azione e progettualità socio-educative, in un cammino volto al dialogo con le persone ed il territorio in cui è presente. Viene aggiornata ogni tre anni e ad ogni modifica significativa nell'erogazione dei servizi educativi.

Ha tra gli obiettivi di offrire trasparenza, chiarezza rispetto la sua organizzazione e i servizi che propone, garanzia e tutela per gli utenti.

Persegue la qualità totale e le logiche di miglioramento continuo. È lo strumento principe per avviare i processi di auto-valutazione.

È anche un dispositivo essenziale ai processi di governance non solo della CM TAA IS stessa, ma anche degli attori chiamati all'analisi e alla valutazione sistemica dei servizi socio-assistenziali ed educativi.

LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Legge 11 luglio 1995 n. 273 "Conversione in legge con modificazioni del Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento e l'efficienza delle pubbliche amministrazioni"
- Legge 15 marzo 1997 n. 59 "Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa"
- Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59"
- Legge della Provincia Autonoma di Trento del 12 luglio 1991 n. 14 "Ordinamento dei servizi socio-assistenziali in provincia di Trento" e successive modifiche;
- Ex Legge della Provincia Autonoma di Trento del 31 ottobre 1983 n. 35 "Disciplina degli interventi volti a prevenire e rimuovere gli stati di emarginazione" e successive modifiche;
- Legge della Provincia Autonoma di Bolzano del 30 aprile 1991 n. 13 "Riordino dei servizi sociali in Provincia di Bolzano" e successive modifiche;
- Deliberazione della Giunta Provinciale di Bolzano 29 giugno 2009, n. 1753 Disciplina di autorizzazione e accreditamento dei servizi sociali e socio-sanitari

- Legge della Provincia Autonoma di Trento del 27 luglio 2007 n. 13 “Politiche sociali nella provincia di Trento” e successive modifiche
- I Piani Giovani di Zona, così come definiti dalla Legge della Provincia di Trento 5/2007;
- Legge della Provincia Autonoma di Trento del 2 marzo 2011 n. 1 “Sistema integrato delle politiche strutturali per il benessere familiare e la natalità”.
- Delibera della Giunta Provinciale del 4 aprile 2017, n.390 Autorizzazione e accreditamento dei servizi socio-pedagogici per minori

PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La scelta di valore che caratterizza l'operato della Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS si concretizza nel porre la persona al centro della progettazione di qualsiasi percorso di crescita e di aiuto.

- Dignità della persona umana
- Autonomia e auto-direzione
- Tutela e protezione del minore
- Personalizzazione e umanizzazione degli interventi

PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

La pubblicazione della Carta dei Servizi avviene sul sito della Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS. www.murialdo.taa.it

MANCATO RISPETTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Alla mancata applicazione della Carta dei Servizi segue segnalazione al responsabile di servizio e alla direzione e si avvia un processo orientato a individuare le misure riparative e correttive necessarie.

Informazioni generali sull'organizzazione

DESCRIZIONE GENERALE DEL SOGGETTO GESTORE: DENOMINAZIONE, FORMA GIURIDICA E SEDE LEGALE

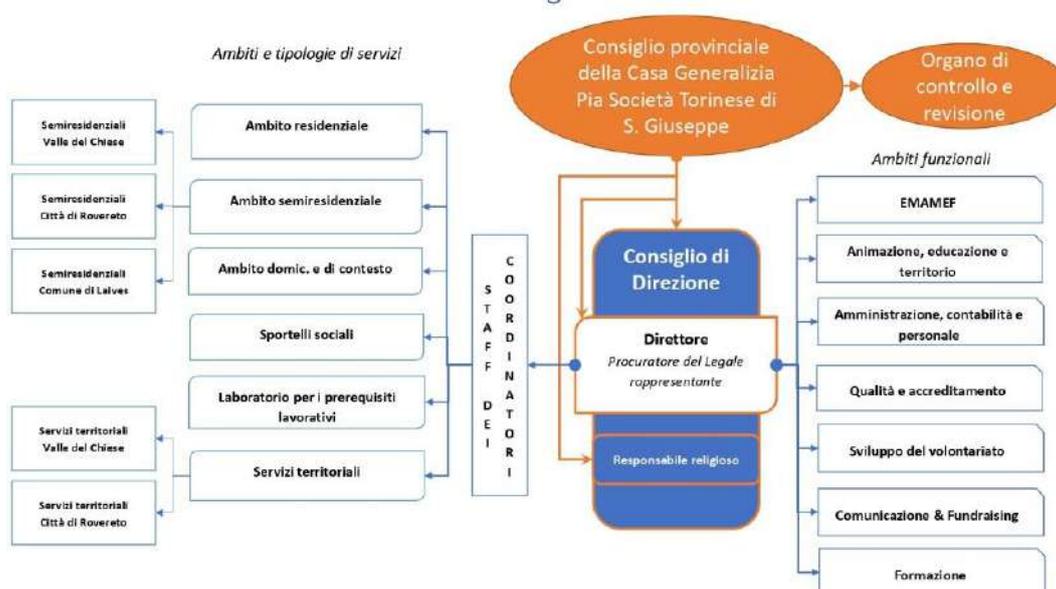
La Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS è riconosciuta nella forma giuridica di impresa sociale come ramo dell'Ente Casa Generalizia della Pia Società Torinese di San Giuseppe (CGPSTSG) con sede legale a Roma via degli etruschi 7.

La sede per la Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS è a Trento è in Corso 3 Novembre, 36 – ed è sede operativa dei servizi e progetti descritti in questa Carta dei Servizi.

ORGANI DI GOVERNO

L'organo di governo è costituito dal Consiglio di Direzione che vede al suo apice il Direttore che è anche procuratore del legale rappresentante e il Responsabile religioso.

Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS ramo di CGPSTSG



AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO

La Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS ha ottenuto l'accREDITAMENTO provvisorio per alcuni specifici servizi per l'aggregazione funzionale "Età evolutiva e genitorialità", ambito residenziale, semiresidenziale e domiciliare e di contesto. Inoltre ha accREDITAMENTO provvisorio per alcune altre tipologie di servizio.

CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ E ADESIONI A RETI TERRITORIALI

La comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS ha ottenuto il marchio Family Audit rilasciato dalla Provincia autonoma di Trento e aderisce ai Distretti Famiglia territoriali dell'Alto Garda, della Valle dei Laghi, Valle del Chiese e al Distretto dell'educazione del comune di Trento.



La certificazione FA è uno strumento di management con cui la Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS intende favorire una cultura organizzativa attraverso politiche innovative di gestione delle risorse umane orientate al benessere dei dipendenti e delle loro famiglie, alla conciliazione dei tempi vita-lavoro e benessere territoriale. Con l'attivazione del nuovo sito web e la progettazione di uno spazio virtuale dedicato ai temi della conciliazione, si è inteso inaugurare uno sportello di conciliazione.

CONTESTO DI RIFERIMENTO E BREVE STORIA

La Comunità Murialdo TAA IS opera nel territorio del Trentino e dell'Alto Adige Südtirol.

La Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS è un'organizzazione di ispirazione cristiana, con scelta preferenziale di servizio per minori e giovani che vivono situazioni di difficoltà educative familiari e/o sociali e, come tale, si propone come segno e proposta nei servizi di accoglienza sul territorio, in una logica di condivisione.

Essa promuove la cultura dell'accoglienza, della solidarietà e del volontariato anche realizzando interventi e specifici servizi a favore dei giovani, delle famiglie e della comunità territoriale con una particolare attenzione a chi si trova in situazione di difficoltà. Promuove l'accoglienza

familiare impegnandosi ad accompagnare le famiglie all'affidamento e ad altre forme di condivisione.

La Comunità Murialdo TAA IS cura lo studio e la ricerca nel settore delle politiche giovanili, focalizzandosi sull'attivazione di nuove strategie per ovviare all'allontanamento del minore dalla famiglia, non solo in funzione "riparativa", ma, soprattutto, "preventiva".

La Comunità Murialdo TAA IS opera in stretta collaborazione con i Servizi Sociali territoriali e con le energie presenti sul territorio. Essa non ha un ruolo di supplenza nei confronti dei servizi istituzionali, ma intende porsi come segno, come proposta, all'interno della gestione dei progetti di aiuto per minori, al fine di maturare forme alternative o complementari di intervento e di modelli di presenza.

La Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS fa parte della Congregazione di san Giuseppe, fondata da Leonardo Murialdo il 19 marzo 1873.

Come realtà di condivisione basata sul volontariato, nasce a Trento l'8 dicembre 1979 con la creazione di un pronto intervento e un primo nucleo di Casa Famiglia, in risposta all'esigenza di sostegno e accoglienza di ragazzi in difficoltà, segnalata dall'ente pubblico, di cui si era fatto portavoce l'Arcivescovo.

In collaborazione con la Caritas Diocesana, la Congregazione dei Giuseppini del Murialdo partecipa all'avvio di queste esperienze, attraverso la presenza e la disponibilità di due Giuseppini, privilegiando un approccio personalizzato, in un ambiente quanto più possibile familiare, che vede nel rapporto quotidiano e ordinario con i ragazzi – la pedagogia del quotidiano murialdina – lo strumento educativo principale per far sì che i ragazzi partecipino alla vita reale e maturino il senso di responsabilità verso se stessi, gli altri, la società.

Alle attività delle Case-famiglia e, successivamente, dei Gruppi-famiglia, si affiancano ben presto le attività di socializzazione al lavoro in grado di garantire l'inclusione sociale del minore, accompagnandolo alla piena autonomia. Nel 1983 nascono a Trento i laboratori di assemblaggio, meccanica, legatoria, falegnameria, cui seguirà, nel 1988, il centro ergoterapico di Sardagna (TN). Nel 1984, su richiesta della Caritas, la Comunità Murialdo TAA IS inizia l'esperienza a Laives, Bolzano.

Per promuovere la cultura dell'accoglienza familiare e della condivisione e lo sviluppo di reti tra famiglie, la Comunità Murialdo TAA IS partecipa alla nascita dell'Associazione Comunità Famiglie Accoglienti a Trento (1990) e a Bolzano (1992), che svilupperanno negli anni successivi progetti come il "Progetto Domino", un progetto di sostegno e accompagnamento delle famiglie affidatarie e naturali, nel Comprensorio Valle dell'Adige, il progetto "Koala" in Bassa Atesina, e progetti di coordinamento dell'affido familiare "Il filo e il nodo", sui territori di Bolzano e Trento. Nel 2013, l'esperienza della Comunità Murialdo TAA IS nell'affidamento familiare viene sancita attraverso la partecipazione a Costellazioni di Famiglie, un progetto sperimentale tra l'Ufficio Centro per l'Infanzia e la Comunità Murialdo TAA IS, con la neo nata Equipe Multidisciplinare Affidamento Minori e Famiglie (EMAMeF), dedicato all'affidamento familiare. In questi ultimi anni la CM integra il proprio intervento educativo in tutti i servizi e progetti offerti con il sostegno alle famiglie per valorizzare le risorse genitoriali

Alla ricerca di modalità di intervento in funzione "preventiva" e non semplicemente "riparativa", la Comunità Murialdo TAA IS si attiva per promuovere lo sviluppo delle risorse individuali del minore e della sua famiglia, attraverso progetti di educativa domiciliare, scolastica, di aggregazione e socializzazione tra minori. Nasce così nel 1989 a Laives la prima esperienza di servizio educativo domiciliare, seguita nel 1991 dai Centri Diurni. Nel 1993 nasce a Rovereto il primo Centro Aperto. Nel 1997 a Storo partono il "Progetto Giovani" e lo "Spazio famiglia", nel 2004 un progetto di animazione degli oratori parrocchiali di Trento, nel 2009 l'esperienza delle colonie diurne estive. Nel 1992 viene costituita l'Associazione Murialdo Trentino Alto Adige, quale associazione di volontariato con scopi di formazione, promozione culturale e sostegno motivazionale.

A partire dal 2001 infine nascono una serie di progetti di educazione e animazione territoriale e in particolare di promozione dell'intercultura, del volontariato e della cittadinanza attiva attraverso un approccio di sviluppo di comunità, volte a rafforzare la capacità della comunità di prendersi cura di sé stessa: nel 2001 nasce in Valle dei Laghi il progetto "Comuni...chiamo" per il sostegno

alle associazioni e il volontariato, nel 2004 il progetto di educativa di strada e il progetto "Jupla" per l'integrazione di culture diverse.

AREE DI INTERVENTO, FUNZIONIGRAMMA, ED INDICAZIONE DELLE PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI

Gli ambiti d'intervento della Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS sono costituite da servizi educativi e socio-assistenziali rivolti a minori e famiglie e sostegno alla genitorialità.

Questi servizi sono descritti nel "catalogo dei servizi socio-assistenziali" del Servizio Politiche Sociali della Provincia di Trento nell'aggregazione funzionale "età evolutiva e genitorialità". Affiancano questi servizi altre tipologie di servizio in particolare i servizi territoriali, gli sportelli sociali e gli interventi di accompagnamento al lavoro.

Le professionalità degli operatori sono in linea con quelle elencate dal Catalogo dei servizi socio-assistenziali con riferimento alle figure professionali per l'aggregazione funzionale Età evolutiva ambito residenziale, semiresidenziale e domiciliare e di contesto. Il personale a contatto abituale con gli utenti è sottoposto ad una formazione obbligatoria, prevista dal piano formativo, in modo da incrementare ulteriormente la qualità dei servizi.

Ramo Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS di CGPSTSG

Funzionigramma

Unità organizzative:	Consiglio di Direzione	Direzione operativa	Staff dei coordinatori	Coordinatore	Area Amministrazione, contabilità e personale	Area Formazione	Area Qualità e accreditamento	Area comunicazione & fundraising	Sviluppo volontariato
Decisioni strategiche, programmazione, controllo, corporate social responsibility	●	●	○	■	■	■	■	■	■
Amministrazione del personale		●		○	▲	○			
Amministrazione e contabilità		●			▲				
Stakeholder management		●	○	○			▲		○
Comunicazione		●	○	○				▲	■
Fundraising		●	○	○	○			▲	■
Gestione fornitori e forniture		●		○	▲				■
Formazione		●	○		○	▲			■
Gestione documentale		●	○	○		▲	○	○	
Sicurezza e salute		●	○	○	■	■	■	■	■
Family Audit e altre certificazioni		●	○	○	■	■	■	■	■
Monitoraggio		●	○	○		▲	○	○	
Qualità e autovalutazione	○	●	○	○		○	▲		○
Gestione del volontariato		●	○	○		○		▲	○

Legenda:

● decide	■ esegue	▲ avvia il processo (start input)
○ è consultato	○ deve essere informato	

DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEI SERVIZI

La Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS risponde alle esigenze delle comunità locali declinando servizi efficaci che coinvolgano tutta la rete dei "soggetti significativi", ha strutturato una suddivisione interna in ambiti e tipologie di servizi, coordinate da un coordinatore, che comprendono diversi servizi e unità d'offerta, su base del tipo di intervento.

È in queste strutture che si costruisce l'appartenenza alla Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS, ci si relaziona con i territori (Istituzioni, associazioni, organizzazioni del terzo settore, cittadini e famiglie), si definiscono le strategie di sviluppo, di progettazione sociale e pedagogica, di gestione.

I territori in cui la Comunità Murialdo TAA IS opera sono i seguenti:

- Laives/Leifers (Oltradige-Bassa Atesina/Überetsch-Unterland - Provincia a. di Bolzano);
- Trento;
- Rovereto e Vallagarina;
- Storo e Valle del Chiese;

- Valle dei Laghi e Alto Garda-Ledro

Valori, mission e vision dell'organizzazione

VALORI DELL'ORGANIZZAZIONE

La Comunità Murialdo TAA IS è un'organizzazione di ispirazione cristiana, con scelta preferenziale di servizio per minori e giovani che vivono situazioni di difficoltà educative familiari e/o sociali e, come tale, si propone come segno e proposta nei servizi di accoglienza sul territorio, in una logica di condivisione.

Essa promuove la cultura dell'accoglienza, della solidarietà e del volontariato anche realizzando interventi e specifici servizi a favore dei giovani, delle famiglie e della comunità territoriale con una particolare attenzione a chi si trova in situazione di difficoltà. Promuove l'accoglienza familiare impegnandosi ad accompagnare le famiglie all'affidamento e ad altre forme di condivisione.

MISSION

La Comunità Murialdo TAA IS si prende cura del ben-essere educativo di bambini, giovani e famiglie, anche in situazioni di difficoltà. Ne sostiene, nella quotidianità, la crescita e l'autonomia e promuove nel territorio la cultura dell'accoglienza.

VISION

I seguenti principi guidano quotidianamente l'agire della Comunità Murialdo TAA IS:

- Viviamo il territorio, guardando la cittadinanza come soggetto civile, politico e sociale, promuovendo i diritti di partecipazione di ognuno e curando la crescita della comunità.
- Costruiamo percorsi condivisi con le persone, le famiglie e le comunità, favorendo processi partecipati che riconoscano la centralità e il valore delle persone e della famiglia.
- Fare il bene e farlo bene è il modo con cui ci muoviamo e guardiamo il mondo attorno a noi.
- Realizziamo percorsi educativi e formativi per coltivare un'idea comune di futuro partendo dall'oggi e dalla condivisione di buone pratiche.
- Sosteniamo e promuoviamo iniziative che stimolino la partecipazione civica delle persone e dei soggetti del territorio, al fine di valorizzare percorsi attenti che migliorino il benessere della comunità.
- Facilitiamo gli incontri tra nuclei familiari per rafforzare i legami necessari a migliorare le relazioni di comunità

Rete e stakeholders

GLI UTENTI E LA RETE FAMILIARE E DEGLI AFFETTI

Le tipologie di utenti con cui la Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS opera sono minori e famiglie (prevalentemente donne con minori). Il contatto con gli utenti avviene promuovendo una cultura dell'accoglienza, dell'educazione e della solidarietà, integrando gli utenti nel più ampio tessuto sociale generando reti territoriali a sostegno dei giovani e delle loro famiglie.

Per quanto riguarda i minori, nel caso la rete familiare non sia utente diretto, dove è possibile, viene coinvolta nella costruzione del PEI, che ha come finalità quella di favorire partecipazione e consapevolezza.

I SERVIZI SOCIALI, SANITARI ED ALTRI SERVIZI, ENTI E SOGGETTI ISTITUZIONALI

I servizi sociali, altri servizi a carattere socio-sanitario, il tribunale per i minori, rappresentano per la Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS come servizi inviati degli utenti.

La CM TAA IS si interfaccia anche con altri soggetti istituzionali, con le istituzioni scolastiche (di ogni ordine e grado) ed altri servizi a carattere prevalentemente socio-educativo.

LA COMUNITÀ

L'interazione con la comunità locale su cui la Comunità Murialdo TAA IS opera è un fattore fondamentale sia per l'analisi dei bisogni, sia per la progettazione e costruzione dei servizi.

Abbiamo relazioni (anche formalizzate) con altri enti del terzo settore (associazioni, cooperative, imprese sociali), parrocchie, gruppi. Promuoviamo il servizio civile per i giovani, e in generale il volontariato e l'impegno civico e civile a sostegno dei processi di cittadinanza attiva.

IL VOLONTARIATO E ALTRE ORGANIZZAZIONI DEL TERZO SETTORE, ALTRE ORGANIZZAZIONI PROFIT E NON PROFIT

La promozione di reti territoriali per la Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS è anche possibile grazie al coinvolgimento di volontariato e/o altre tipologie di organizzazioni. Lo stabilire connessioni con altre realtà vicine permette di collegarsi maggiormente al territorio in cui si opera, garantendo diversità nell'erogazione dei servizi e arricchimento personale per l'utente.

Partecipazione degli stakeholders e tutela degli utenti-cittadini

MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEGLI ALTRI STAKEHOLDERS

La soddisfazione dell'utente è per la Comunità Murialdo TAA IS uno dei cardini dell'erogazione di servizi. Vengono realizzati periodicamente questionari per la soddisfazione degli utenti dei servizi, ma anche per gli/le operatori/trici in modo tale da individuare criticità proprio nell'erogazione del servizio. Entrambi i questionari vengono analizzati e discussi tra i Coordinatori dei servizi per elaborare un'autovalutazione dell'operato.

La rilevazione dei bisogni e della soddisfazione degli utenti è per la Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS un modo anche per svolgere analisi interne di mappatura e rilevazione dei bisogni degli stakeholder.

RECLAMI E TUTELA PER GLI UTENTI

La gestione dei reclami e dei suggerimenti è un'azione importante per il continuo miglioramento dei servizi alla luce delle considerazioni dell'utente, consentendo di porre rimedi e azione correttive. La gestione dei reclami avviene a livello locale, per tipologia di servizio e utente, in modo da incoraggiare la soluzione rapida dei problemi.

I reclami devono essere inoltrati a questa email: reclami@murialdo.taa.it

I reclami e/o suggerimenti saranno visualizzati da chi di competenza e, nel caso siano relativi ai servizi, inviati al coordinatore del servizio in causa.

MODALITÀ DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE.

La Comunità Murialdo TAA IS favorisce modalità di risoluzione delle controversie extragiudiziali, facilitando processi come la mediazione stragiudiziale, negoziazione assistita e arbitrato.

Modalità e tempi di monitoraggio della Carta dei Servizi

Il monitoraggio della Carta dei Servizi avviene tramite input dall'ambito funzionale "Qualità e Accreditamento" che monitora la Carta dei Servizi con cadenza annuale e in tutti i casi necessari in itinere al servizio.

L'obiettivo è quello di mantenere la Carta dei Servizi coerente con gli obblighi normativi e quelli assunti, nonché all'evoluzione organizzativa della Comunità Murialdo TAA IS.

Il monitoraggio delle schede dei singoli servizi e progetti è affidato ai coordinatori di riferimento. Ogni tre anni si avvia un processo di profonda revisione e ridefinizione della Carta dei Servizi.

Servizi e interventi in Trentino

(Segue l'Alto Adige)

- Area Evolutiva e genitorialità – ambito residenziale
 - Comunità Familiari per minori
 - Accoglienza Nuclei Familiari – Progetto Nadino
- Area Evolutiva e genitorialità – ambito semiresidenziale
 - Centro socio educativo territoriale – Il Cortile, L'Arca.
- Area Evolutiva e genitorialità – ambito domiciliare e di contesto
 - Intervento educativo domiciliare per minori
 - Spazio neutro
 - supporto all'equipe del progetto EMAMEF
- Servizi Territoriali
 - Centro di aggregazione territoriale (C'entro Anch'io, Progetto Giovani)
- Sportelli Sociali
 - Centro di informazione, ascolto e sostegno
- Interventi di accompagnamento al lavoro
 - Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi – Villa Rizzi
- Altri servizi e progetti
 - Cohousing – “Mi casa, mi vida”
 - Italia educante
 - Alunni al centro
 - Animazione Estiva – Asili estivi, colonie elementari, colonie medie
 - Accoglienza pre – post scuola
 - Accogliere – una proposta, una famiglia, una vita.
 - Gruppi di Genitori
 - Giramondo
 - Accompagnamento Pedagogico Educativo alla Genitorialità – Valle dei Laghi

COMUNITA' FAMILIARE PER MINORI

DESCRIZIONE BREVE

La Comunità Familiare per Minori è un servizio residenziale che si occupa di garantire l'accoglienza e la tutela ai minori temporaneamente allontanati dalle famiglie d'origine.

Assicurano al minore, privo di ambiente familiare idoneo (es. scarsa capacità genitoriale, multi problematicità e casi di maltrattamento), il mantenimento, l'educazione e l'istruzione, secondo uno stile di vita familiare.

La vita all'interno della Comunità Familiare per Minori si svolge in modo da offrire un'interazione caratterizzata da quotidianità di stile familiare e inserimento con l'ambiente circostante (quartiere, scuola, luoghi ricreativi). L'accoglienza prevede un progetto educativo personalizzato e/o partecipato, mirato ai bisogni e alle potenzialità del minore ospite e condiviso con il servizio sociale di riferimento; inoltre, dove possibile, il mantenimento, il recupero, il miglioramento dei rapporti ed il ricongiungimento con la famiglia d'origine. Questa tipologia di servizio viene adottata quando non è praticabile l'affido familiare. In alcune situazioni si attiva come fase preparatoria di quest'ultimo.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Servizio residenziale che accoglie bambini e adolescenti che convivono in modo continuativo e stabile con due adulti, coppia con o senza figli, oppure con una o due figure educative di riferimento. Il servizio ha una funzione di tutela, supporto, guida ed educazione al fine di favorire una maturazione psicologica, relazionale e sociale del minore in vista del rientro in famiglia e/o verso altri progetti di vita. Il servizio mantiene regolari rapporti di collaborazione/interlocazione con la famiglia e con gli altri soggetti significativi del minore, sollecitando esperienze socializzanti anche all'esterno del contesto comunitario.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Il servizio vuol rispondere ai bisogni dei minori privi di ambiente familiare idoneo (es. scarsa capacità genitoriale, multi problematicità e casi di maltrattamento) assicurando il mantenimento, l'educazione e l'istruzione secondo uno stile di vita familiare. Si tutela il percorso di crescita con interventi educativi accoglienti, empatici e partecipativi a seconda dell'età e della provenienza.

METODOLOGIA DI LAVORO

A partire dal progetto globale, declinato nella scheda tecnica del servizio sociale territoriale di competenza, vengono indicati gli obiettivi della richiesta di accoglienza. L'attenzione principale viene posta sull'attivazione interventi finalizzati a promuovere il benessere del bambino e a rimuovere la situazione di rischio o pregiudizio in cui si trova.

Il servizio opera all'interno delle seguenti aree educative:

- Fare assieme e ambiente terapeutico globale: si privilegia il "fare assieme" come pedagogia di partecipazione e di responsabilità. Il vivere la quotidianità familiare porta ad attivare dinamiche che permettano di sostenere il minore a diventare "un futuro cittadino" capace di rispettare se stesso, gli altri e il mondo che lo circonda. Il luogo in cui il servizio attiva l'accoglienza risponde ai criteri dell'ambiente terapeutico globale per permettere l'emersione reale delle emozioni, sensazioni, criticità e potenzialità del minore.

- La vita ad impronta familiare (il valore della prossimità): il minore è quotidianamente a contatto con un contesto di stile familiare che lo tutela e garantisce la regolazione necessaria per la sua crescita. Facilita la socializzazione, l'inserimento in un ambiente sociale nuovo, l'affiancamento nello studio, nello sviluppo di competenze e nella motivazione scolastica. Tale

risorsa, concordata anche con il servizio sociale territoriale, permette inoltre di potersi rapportare in termini progettuali, lì dove vi siano le possibilità, anche con la famiglia d'origine del minore.

- Accompagnamento e affiancamento: il minore accolto viene accompagnato e affiancato nella sua crescita intellettuale e motivazionale. Le proposte vengono definite e valutate progressivamente con l'apposito progetto educativo individualizzato o partecipato. Periodicamente il progetto viene verificato anche con l'assistente sociale di riferimento.

A supporto degli operatori e a garanzia dei minori, vengono utilizzati i seguenti *strumenti psicopedagogici*:

- "consulenza casi": spazio gestito dal responsabile dell'area residenzialità o, su richiesta, da un consulente *ad hoc*. Si ascolta il percorso dei minori accolti per offrire una cornice biografica individuale.

- Supervisione psicoanalitica: luogo di parola e di ascolto per l'équipe educativa, finalizzato a rielaborare l'esperienza del lavoro educativo e i carichi emotivi connessi. E' condotto da un consulente psicologo/ psicoterapeuta.

- Coordinamento équipe: luogo e spazio di ascolto settimanale del percorso degli accolti, programmazione delle attività e gestione del servizio. E' previsto un momento di formazione carismatica.

DESTINATARI

Minori dai 6 ai 17 anni provenienti da nuclei familiari in difficoltà ad assolvere il proprio ruolo educativo e di cura. L'accoglienza può protrarsi oltre il compimento dei 18 anni, ma non oltre i 21, qualora vi sia la necessità di terminare il ciclo di studi o consolidare il percorso di autonomia.

ATTIVITA'/INTERVENTI

Le attività svolte all'interno del servizio residenziale sono correlate alla cura del sé, alla scoperta e rafforzamento delle proprie capacità e competenze, al saper creare legami quotidiani con le persone con cui si vive. A seconda della fascia d'età si prevedono interventi per rafforzare la partecipazione attiva in casa, il curare – dove possibile – le relazioni con i "genitori d'origine" e il saper costruire relazioni affettive nel contesto ambientale in cui si è inseriti.

INTERVENTI ULTERIORI

Per minori con più di 14 anni si prevedono attività volte a sviluppare il senso civico di legalità e la formazione sui new media, momenti formativi riguardanti la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana.

Per minori con più di 16 anni si attiva il PEPA (progetto educativo partecipato) per costruire la partecipazione attiva verso la maggior età basandosi sul senso di responsabilità, sguardo professionale e impegno come cittadino.

A partire dai 18 anni il progetto diventa annuale con valutazione semestrale.

Interventi di supporto scolastico, diretto o indiretto, a favore dei minori anche in forma individualizzata.

Servizi di attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore ed alle figure di riferimento del minore (genitori, affidatari, ecc.) in collaborazione con gli Enti locali. Per i minori e/o neo-maggiorenni (tra i 14 - 24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato.

Disponibilità ad accompagnare gli utenti presso servizi sociali, sanitari, educativi esterni alla propria organizzazione.

Almeno 2 attività strutturate e continuative all'anno in favore dei minori tra quelle sportive o artistiche o culturali o ricreative, anche in forma laboratoriale, tra cui il singolo utente può scegliere tenendo conto delle attitudini e preferenze personali, organizzate direttamente o in collaborazione con terzi.

Interventi di educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani.

Disponibilità all'occorrenza di almeno un operatore che conosce le lingue straniere

Attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive

Almeno 1 iniziativa all'anno volta a sviluppare il senso civico e la cittadinanza attiva.

Accompagnamento alla ricerca occupazionale a favore degli utenti con almeno 16 anni, lavorativa ed abitativa a favore dei neo-maggiorenni e delle figure genitoriali di riferimento.

Disponibilità di accesso a internet.

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito ad un processo di valutazione che si esplicita nella definizione del progetto quadro, e/o invio della Pubblica Autorità (art. 403 C.C.) e/o su mandato della Magistratura. La valutazione prevede la partecipazione della famiglia e, ove possibile, del minore e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Sulla base del progetto quadro i referenti della comunità familiare definiscono, con il coinvolgimento della famiglia e, ove possibile del minore, il Piano educativo individualizzato (PEI) entro due mesi dall'inserimento e ne condividono i contenuti con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica. L'inserimento residenziale del minore accompagnato da un percorso di sostegno e recupero delle funzioni genitoriali a cura dei servizi sociali territoriali.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il servizio è aperto 7/7 giorni – h.24. Il servizio può accogliere minori in situazione di emergenza personale, sociale o familiare solo in caso di indisponibilità da parte di altre strutture dedicate all'accoglienza in situazione d'emergenza.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

I servizi residenziali sono presenti sul territorio della Provincia Autonoma di Trento.

FIGURE PROFESSIONALI

Coordinatore, educatore professionale, operatore sociale.

QUALITA'

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Il bambino/a al centro: attenzione alla crescita integrale della sua persona	Coinvolgimento e compartecipazione del bambino nella vita di casa. Progetto educativo individuale e partecipato	Programma condiviso con ciascun bambino/a per il suo coinvolgimento nella cura delle proprie cose e nella partecipazione ai servizi della casa.

		Stesura del PEI entro due mesi dell'accoglienza e aggiornamento annuale.
Accoglienza residenziale fino alla maggior età (se necessario anche oltre) – Affiancamento nella transizione all'età adulta	Garantire continuità affettiva e di crescita. Affiancare il percorso verso l'autonomia: coinvolgimento e sostegno nella scelta della scuola e/o del lavoro	Stesura del PEI o PEPA e aggiornamento annuale. Partecipazione attiva nella costruzione del futuro. Affiancamento di eventuali supporti per il raggiungimento degli obiettivi.
Ambiente accogliente e familiare.	Ambienti spaziosi e belli.	Stanze da due e, ove possibile anche con bagno. Spazi adeguati alla funzionalità (cucina, salotto, spazio studio) Vicinanza parchi giochi o giardino.
Adulto di riferimento: continuità e prossimità Sviluppo delle competenze	Stabilità e continuità dell'équipe educativa Turnistica e collaborazione Piano formativo triennale differenziato (carismatico e professionale)	Mantenimento delle figure di riferimento. Serenità lavorativa. Percorsi formativi per migliorare la capacità di analisi dei bisogni

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO

Il monitoraggio avviene:

- settimanalmente con il lavoro d'équipe sui diari pedagogici (consulenz)e l'analisi delle criticità e positività della gestione quotidiana;
- una volta al mese: un coordinamento e una supervisione dei vissuti;
- due volte all'anno con un incontro di rete con i Servizi sociali di competenza e a seconda delle scadenze delle agenzie formative sul territorio o dei percorsi terapeutici individuati.

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: il coordinatore dell'ambito residenziale

Accoglienza nuclei familiari – Progetto Nadino

DESCRIZIONE BREVE

Il progetto "Nadino", nome dato all'accoglienza dei nuclei familiari, è un'esperienza di accoglienza residenziale di tipo familiare, ad alta autonomia, volto al sostegno e al rafforzamento delle capacità genitoriali. Si presenta come un'opportunità per il nucleo mamma/bambino.

L'obiettivo principale del progetto è quello di far sentire al nucleo mamma/bambino l'esperienza di casa, la consapevolezza della cura relazionale e la responsabilità di essere protagonista della propria autonomia attraverso il raggiungimento dei seguenti obiettivi specifici:

- Rafforzare il "ben-trattamento": dare priorità alla cura della propria persona e del proprio bambino, partecipare attivamente alla gestione della quotidianità, saper gestire il proprio tempo libero e definire le priorità del progetto di vita;
- Favorire la "responsività sensitiva": aiutare la madre, attraverso una relazione di fiducia, a ricercare e sperimentare strategie interattive che, nella relazione con il proprio bambino, favoriscano il sano sviluppo di quest'ultimo;
- Definire il proprio percorso di autonomia all'interno del progetto di vita: declinare le fasi temporali per il raggiungimento della propria autonomia.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Servizio residenziale finalizzato al sostegno delle autonomie personali e genitoriali, al monitoraggio dello sviluppo del bambino, all'accompagnamento al reinserimento sociale, abitativo e lavorativo di donne gestanti con minori, attraverso un'azione di affiancamento, un livello di protezione e copertura calibrato sul bisogno. Il percorso di accoglienza permette al genitore di acquisire le competenze per un'adeguata cura di sé e dei propri figli e di sviluppare una rete di riferimento nel territorio. Sono inoltre previste iniziative d'orientamento ed accompagnamento al lavoro e alla ricerca di una abitazione. Può essere realizzato in differenti contesti abitativi, a livello singolo o in coabitazione, ed in particolare su base locale. I percorsi mirano in fatti a favorire il radicamento territoriale, mantenere i nuclei sul territorio di origine, al fine di valorizzare le risorse presenti e potenziare la rete di aiuto e prossimità del nucleo familiare nel proprio contesto di vita.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Si risponde al bisogno di aiuto sulle funzioni genitoriali e nella gestione domestica della quotidianità. È un intervento di prevenzione in forma residenziale che garantisce una "casa" /luogo ove poter vivere con il proprio figlio/i serenamente; rafforzare l'autostima e la resilienza per riscattare il proprio percorso personale; si incentiva la ricerca di un lavoro dignitoso per il sostentamento del proprio progetto genitoriale.

METODOLOGIA DI LAVORO

Il progetto si basa sul metodo di intervento definito "modello debole" di accompagnamento alla genitorialità, ossia impostare il rapporto tra nucleo accolto e tutor sull'alleanza relazionale che si concretizza nel saper fare insieme le seguenti azioni:

- Gestione educativa domestica: cura del bambino (relazione personale) e della casa (abitare il luogo);
- Gestione economica domestica: riguarda l'aspetto del mantenimento quotidiano individuato nella ricerca e mantenimento di un lavoro e il saper far fruttare i propri "risparmi" e competenze;
- Gestione sociale domestica: costruire un "buon vicinato" (inserirsi nel contesto sociale in cui è attivato il progetto) e sentirsi cittadini attivi.

Lo spazio "vitale" e familiare messo a disposizione per ogni singolo nucleo è il luogo principale da cui parte la "gestione domestica. Il saper apprezzare e prendersi cura quotidianamente dei propri figli e di tutto ciò che è necessario per la loro crescita, permette alla madre di vivere serenamente e affrontare il presente come luogo di benessere e di gioia. Le madri che escono da percorsi personali "sofferenti" non sempre sono state messe nella condizione di poter "sperimentarsi" in nuove opportunità. Il tutor faciliterà il raggiungimento di una "sufficiente" capacità della madre nella realizzazione delle azioni indicate ed in particolare ricorderà alla madre che il valore dell'attenzione affettiva e di cura al proprio figlio non si basa su principi o idee, ma su azioni concrete quali l'igiene, la preparazione della pappa, l'accompagnamento al nido/scuola materna, la pulizia della stanza e l'ordine dei luoghi che quotidianamente si vivono. A ciò si aggiunge l'impegno della madre nella ricerca di una propria fonte di sostentamento e di garantire che non manchi nulla al proprio nucleo.

DESTINATARI

Nuclei monogenitoriali con uno o più figli, donne gestanti dal 7° mese di gravidanza in poi, in difficoltà nel garantire l'accudimento, il mantenimento e l'educazione dei figli e che necessitano di essere sostenuti nello sviluppo delle capacità genitoriali e nella costruzione di un'autonomia personale, relazionale, lavorativa e abitativa. I nuclei possono essere anche in uscita da strutture a maggior protezione.

ATTIVITA'/INTERVENTI

Le attività che si svolgono all'interno del progetto vengono definite nell'accordo iniziale che si sottoscrive con la madre prima di accedere all'appartamento. Le attività rispecchiano le esigenze di stile familiare e si basano principalmente sull'accudimento del proprio figlio/i, aver cura del luogo/casa dove si vive e attivarsi nella ricerca lavorativa e abitativa.

INTERVENTI ULTERIORI

L'affiancamento del tutore operatore si basa principalmente sul favorire l'autodeterminazione del nucleo in modo che sia capace di integrarsi nel territorio. Si incentiva per tanto la presenza di volontari territoriali per rafforzare il valore sociale delle relazioni familiari. La madre viene affiancata anche nella ricerca lavorativa.

Attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore ed alle figure di riferimento del minore (genitori, affidatari, ecc.) in collaborazione con gli Enti locali. Per i minori e/o neo-maggiorenni (tra i 14 - 24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato.

Almeno 1 iniziativa all'anno volta a sviluppare il senso civico e la cittadinanza attiva.

Inclusione nel Piano della Formazione di almeno 1 iniziativa specifica all'anno a favore del personale a contatto con l'utenza, sulle dinamiche relazionali e le metodologie di gestione della relazione con il minore e con le figure genitoriali (QUESTA COSA C'è, NON CAPISCO SE è NEL PIANO FORM.)

Interventi di educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani.

Attività svolte a sviluppare il senso civico o di legalità o la formazione sui new media a favore dei minori e delle loro famiglie.

Per i minori di 14 anni e per le figure genitoriali di riferimento di 1 iniziativa all'anno riguardante la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana.

Disponibilità all'occorrenza di almeno un operatore che conosce le lingue straniere.

Attività educative individualizzate rivolte al minore e alle figure genitoriali nonché di attività orientate al supporto della genitorialità, possibilmente anche attraverso l'esperienza di gruppo.

Disponibilità ad accompagnare gli utenti presso servizi sociali, sanitari, educativi esterni.

Interventi di supporto scolastico, diretto ed indiretto, a favore dei minori anche in forma individualizzata.

Almeno 2 attività strutturate e continuative all'anno in favore dei minori tra quelle sportive o artistiche o culturali ricreative, anche in forma laboratoriale, tra cui il singolo utente può scegliere tenendo conto delle sue attitudini e preferenze personali, organizzate direttamente o in collaborazione con terzi.

Forme di sostegno e accompagnamento per la ricerca occupazionale a favore degli utenti con almeno 16 anni, lavorativa ed abitativa a favore dei neo-maggiorenni e delle figure genitoriali di riferimento.

Disponibilità di un accesso a internet. L'utilizzo da parte degli utenti è regolamentato in base alle caratteristiche dell'utente e della specifica attività da svolgere.

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito ad un processo di valutazione che si esplicita nella definizione del progetto genitoriale da definire. La valutazione prevede la partecipazione del nucleo familiare. Sulla base degli obiettivi declinati e della concreta partecipazione della madre, si prevede la stesura di un Piano educativo genitoriale (PEG) i cui contenuti sono condivisi con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il servizio è aperto 7// giorni – h.24. Il servizio può accogliere nuclei familiari in situazione di emergenza personale, sociale o familiare (escluso per motivi di sfratto abitativo) previa valutazione con il Servizio sociale territoriale.

ACCOGLIERE - UNA PROPOSTA, UNA FAMIGLIA, UNA VITA

DESCRIZIONE BREVE

Il progetto "Accogliere-una proposta, una famiglia, una vita" è un progetto nato nel 2016 in collaborazione con la Comunità delle Giudicarie e la Cooperativa Incontra per promuovere la cultura dell'accoglienza familiare.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'idea fondante del progetto è la valorizzazione e il rinforzo delle capacità educative e relazionali di famiglie o singoli, che sentono di poter essere risorsa per gli altri, o che desiderano avvicinarsi al tema dell'accoglienza. Allo stesso tempo si ritiene importante offrire un affiancamento e un supporto alle potenzialità genitoriali di famiglie che vivono momenti di fragilità.

Alle famiglie accoglienti verrà proposto un percorso di formazione/supervisione con gli obiettivi di creare un momento di confronto e riflessione sul progetto di accoglienza in essere e offrire strumenti teorici agli adulti coinvolti.

Il gruppo di famiglie e le rispettive accoglienze verranno coordinate da un gruppo tecnico formato da due assistenti sociali e da due educatori del privato sociale.

Nell'abbinamento dell'accoglienza tra minore e famiglia accogliente sarà importante, dove possibile, tener conto della prossimità territoriale. Questo permette di favorire la creazione di una rete sociale e dei punti di riferimento nella comunità.

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

- Accompagnare e supportare le famiglie che intraprendono progetti di accoglienza;
- ridurre l'isolamento sociale di alcune famiglie del territorio;
- supportare e valorizzare le capacità genitoriali delle famiglie;
- promuovere sul territorio reti accoglienti, grazie anche alle conoscenze delle famiglie accoglienti e alle associazioni nelle quali queste ultime sono coinvolte. Tale obiettivo è perseguibile agendo nell'ottica del lavoro di comunità.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Il progetto vuole rispondere al bisogno di promuovere sul territorio il valore e la pratica dell'accoglienza come possibile risposta a situazioni di fragilità familiare.

METODOLOGIA DI LAVORO

Il progetto vede la sinergia del servizio sociale territoriale e del privato sociale all'interno di un gruppo di regia che si ritrova mensilmente.

La promozione del progetto avviene attraverso il passaparola delle famiglie già coinvolte e l'organizzazione di serate/giornate ad hoc.

Il gruppo di famiglie accoglienti si incontra ogni mese insieme alle assistenti sociali e agli educatori inoltre è garantita la supervisione/formazione 2 volte all'anno.

DESTINATARI

I destinatari di questo progetto sono molteplici e a più livelli:

- I minori accolti, a cui è data la possibilità di vivere la quotidianità in ambienti sereni e familiari.
- Le famiglie dei bambini accolti a cui è offerto un supporto per affrontare delle fragilità o delle difficoltà.

Carta dei servizi della Comunità Murialdo del Trentino Alto Adige | Revisione 30 marzo 2020

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Il progetto "Nadino" è presente a Riva del Garda.

Carta dei servizi della Comunità Murialdo del Trentino Alto Adige IS | Revisione 30 marzo 2020

FIGURE PROFESSIONALI

Coordinatore, educatore professionale, operatore sociale.

QUALITÀ

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Il nucleo al centro: attenzione alla crescita integrale delle persone	Coinvolgimento e compartecipazione nella vita di casa. Progetto educativo genitoriale	Programma condiviso con la madre per il suo coinvolgimento nella cura delle proprie cose e nella partecipazione ai servizi della casa. Stesura del PEG entro due mesi dell'accoglienza e aggiornamento annuale.
Affiancamento nella ricerca della stabilità e rafforzamento genitoriale	Garantire continuità affettiva e di crescita. Affiancare il percorso verso l'autonomia: coinvolgimento e sostegno nella scelta della scuola e/o del lavoro	Stesura del PEG e aggiornamento annuale. Partecipazione attiva nella costruzione del futuro. Affiancamento di eventuali supporti per il raggiungimento degli obiettivi.
Ambiente accogliente e familiare.	Ambienti spaziosi e belli.	Una stanza con un bagno per ogni nucleo. Spazi in comune (cucina e salotto).
Tutor/operatore di prossimità	Stabilità e continuità supportiva.	Mantenimento delle figura di riferimento con il ruolo di "affiancatore"

MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO

Il monitoraggio della presente scheda è a cura del coordinatore del servizio.

Avviene in Equipe almeno una volta l'anno e, in ogni caso, quando è necessario adeguare la presente scheda.

Centro socio educativo territoriale L'Arca a Storo

Centro socio educativo territoriale Il Cortile a Rovereto

DESCRIZIONE BREVE

Il centro socio-educativo territoriale della Comunità Murialdo TAA è un servizio a carattere diurno con lo scopo di attivare percorsi a favore di minori volti all'inclusione sociale in un'ottica integrata nel territorio di appartenenza.

È un servizio con la funzione prevalente di educazione/accompagnamento all'autonomia dei minori.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Servizio a carattere diurno di Comunità Murialdo TAA che prevede due direzioni di intervento: da una parte lo sviluppo di interventi di sostegno e accompagnamento rivolti al minore, dall'altra attività di animazione finalizzate all'integrazione di minori in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale con i gruppi di coetanei, con le realtà associative locali e con altre risorse del tessuto sociale.

Le due direzioni di intervento trovano realizzazione in un modello organizzativo che si articola secondo una struttura modulare che bilancia gli interventi di sostegno e quelli di animazione sulla base delle caratteristiche dei minori accolti e delle risorse disponibili sul territorio.

Il servizio attiva percorsi di inclusione dei minori nel proprio ambiente di vita, evitando la costruzione di ambiti segreganti, in un'ottica inclusiva. Il modello organizzativo prevede una sede specifica presente sul territorio, finalizzato al potenziamento delle reti formali e informali e, più in generale, alla prevenzione del disagio giovanile.

L'attività è centrata sui minori, ma una parte delle iniziative è dedicata al rapporto con le famiglie, con le scuole e con le risorse aggregative del territorio per lo sviluppo di accordi e progetti integrati di messa in rete delle risorse esistenti.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

I centri diurni della Comunità Murialdo TAA intendono rispondere a questi bisogni:

- acquisire competenze e autonomie perchè gli utenti possano muoversi nel contesto in cui vivono;
- rinforzare le risorse e le potenzialità di ogni minore, affinché siano evidenti a loro stessi e alle rispettive famiglie;
- provare esperienze che possono rafforzare la capacità di scelta per divenire i protagonisti di scelte ed iniziative personali;
- maggior consapevolezza degli utenti che ogni ambiente ha le sue regole di convivenza, che ne apprendano il significato e comprendano l'importanza del loro rispetto;
- luogo di integrazione ed inclusione nel gruppo dei pari: favorendo un'interazione nel rispetto della diversità di ognuno e sviluppando l'empatia verso il prossimo;
- luogo che valorizza le capacità di gestione e cura di rapporti sociali significativi con l'adulto e con le istituzioni;
- luogo che favorisce il riconoscimento e l'espressione delle emozioni e accompagna ad una maggiore consapevolezza dei vissuti;
- luogo che propone laboratori che incentivano lo sviluppo di una educazione civica;

- luogo ove far esperienza e la conoscenza delle associazioni presenti sul territorio;
- spazio che propone agli utenti e alle rispettive famiglie opportunità di socializzazione in ambienti strutturati e destrutturati;
- luogo che dialoga con le famiglie sul percorso evolutivo dei figli.

Il monitoraggio e la valutazione del servizio si fondano sulla raccolta di informazioni ed hanno la funzione di analizzare la realizzazione del progetto.

Per la Comunità Murialdo TAA questi due aspetti sono di fondamentale importanza per comprendere al meglio l'andamento del lavoro svolto.

In particolare:

- Somministrazione una volta all'anno nel mese di giugno di un questionario di gradimento / soddisfazione del servizio ai minori accolti e alle loro famiglie;
- nel mese di settembre viene fatta una valutazione e rielaborazione dei questionari ricevuti.

METODOLOGIA DI LAVORO

La metodologia di lavoro proposta al centro diurno è centrata sulla valorizzazione della relazione con l'altro e la condivisione del quotidiano.

Per le equipe educative dei centri diurni è significativo creare un clima, un ambiente, delle relazioni che abbiano valenze educative e che si fondano sull'accoglienza e sulla condivisione, intese come scambio concreto e simbolico.

L'approccio educativo mira alla creazione di un ambiente i cui stimoli sono progettati e necessari allo sviluppo psicologico, relazionale e sociale del minore, nonché a promuovere l'integrazione del centro diurno nel contesto sociale e territoriale avvalendosi delle risorse pubbliche e/o private presenti in zona.

Si sviluppa un lavoro centrato sul gruppo come risorsa e in parallelo un'osservazione rivolta al singolo e ai suoi bisogni emergenti o latenti. L'attenzione alla creazione di un ambiente accogliente e positivo, in grado di aiutare il minore ad esprimere bisogni, aspettative, desideri e potenzialità. A seconda della specificità dei progetti educativi individualizzati si rivolge un'attenzione verso la famiglia d'origine, la scuola e il contesto sociale di appartenenza, favorendo reti con i servizi del territorio.

A seconda dei bisogni/desideri dei singoli individui l'equipe educativa favorisce 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 attiva.

DESTINATARI

Centro diurno l'Arca: minori di età compresa tra i 6-16 anni, segnalati dal servizio sociale, in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale.

Centro diurno "Il Cortile": minori con età compresa tra i 6 e i 14 anni, segnalati dal servizio sociale, in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale.

ATTIVITA'/INTERVENTI

Centro diurno l'Arca nel periodo scolastico:

Le attività proposte sono centrate principalmente sul:

-supporto e promozione delle relazioni sia interpersonali che di gruppo, sono previsti laboratori allo sviluppo delle autonomie personali.

- supporto educativo;
- supporto scolastico diretto e/o indiretto
- attività di supporto alla genitorialità;
- consumo del pasto.

Nello specifico i laboratori e le attività previsti all'interno del centro diurno sono pensati nell'ottica del raggiungimento degli obiettivi dei singoli progetti educativi. Le attività laboratoriali (sia esse creative, manuali, fisiche, di svago o di gestione del corpo....) hanno l'obiettivo di rendere gli accolti più autonomi nella gestione di compiti pratici e quotidiani.

Al centro diurno l'Arca viene posta l'attenzione anche all'educazione al senso civico.

Durante il periodo estivo, la struttura della giornata e del gruppo varia. Le iniziative proposte in questo periodo hanno come obiettivo quello della socializzazione tra pari, in modo da creare relazioni amicali, quello di sperimentarsi in attività nuove per scoprire le proprie capacità e rafforzare l'autostima, e quello di far conoscere il nostro territorio, la sua storia e le opportunità che offre.

Attività proposte al centro diurno "Il Cortile", partendo dai bisogni dei minori accolti e dagli obiettivi previsti nelle micro progettualità:

- attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali, attività di supporto educativo e scolastico;
- attività espressive e/o creative svolte a livello individuale e/o di gruppo (es.: disegno, teatro, musica, etc.);
- attività manuali e/o pratiche che comportano la manipolazione e/o la produzione di piccoli manufatti: (lavorazione della carta, cucito, cucina, etc.);
- attività di svago (gite, eventi comunitari, feste, giochi, etc.), compreso l'eventuale accompagnamento;
- attività fisiche che comportano l'utilizzo del corpo e del movimento (es.: ginnastica, attività corporea, tecniche di rilassamento, etc.);
- attività di supporto e promozione alla genitorialità
- consumo del pasto.

INTERVENTI ULTERIORI

Nel periodo estivo l'equipe educativa del centro diurno L'Arca propone un calendario individuale ai ragazzi accolti secondo il progetto educativo di ciascuno tenendo conto delle esigenze portate dei genitori ed in accordo con il Servizio Sociale. Nello specifico: nelle due settimane successive al termine delle lezioni scolastiche, i bambini/e della scuola primaria verranno coinvolti nelle attività del centro aperto estivo

Il centro diurno "Il Cortile" collabora con altre realtà e servizi presenti sul territorio, per proporre ai minori accolti occasioni di incontro e socializzazione con i pari.

Attività educative individualizzate rivolte al minore, possibilmente anche attraverso l'esperienza di gruppo.

Disponibilità all'occorrenza di almeno un operatore che conosce le lingue straniere maggiormente utilizzate tra gli immigrati presenti

Attività educative individualizzate rivolte al minore, possibilmente anche attraverso l'esperienza di gruppo.

Attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore e alle figure di riferimento del minore (genitori, affidatari, ecc) in collaborazione con gli enti locali. Per i minori e/o neo maggiorenni (tra i 14-24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato.

1 iniziativa all'anno volta a sviluppare il senso civico e cittadinanza attiva.

Almeno un'iniziativa all'anno per la diffusione dell'informazione riguardante i servizi offerti.

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso al servizio avviene su invio del servizio sociale territoriale, a seguito di un processo di valutazione.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il Centro diurno per minori l'Arca durante il periodo scolastico è aperto cinque giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

il lunedì, martedì giovedì e venerdì dalle 13.30- 18.30 con la possibilità del consumo pasto;

il mercoledì dalle 14.00 alle 18.30.

Durante il centro aperto estivo indicativamente svolto per due settimane a giugno il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 con accesso diretto;

Il centro diurno "Il Cortile", durante il periodo scolastico, è aperto dal lunedì al venerdì dal momento del pasto fino alle 18.30.

Durante il periodo estivo e le vacanze scolastiche l'orario del servizio può essere ampliato.

La durata dell'accoglienza viene definita in base ai bisogni educativi individuati e rivalutata almeno annualmente.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Il centro diurno "L'Arca" si trova in Piazza Malfer al numero 44, nella storica casa Mezzi-Gelani, a Storo (TN).

Il centro diurno "Il Cortile" si trova a Rovereto, in via Canestrini 1.

FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali presenti sono:

coordinatore;

educatori;

animatori.

E' prevista la presenza temporanea di operatori tecnici con competenze specifiche individuati nel territorio di appartenenza e su percorsi tematici specifici.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
1 documentazione a favore dell'utente	Per ogni minore inserito è prevista la predisposizione di questa documentazione:	

	<p>1a. scheda di adesione al centro diurno;</p> <p>1b : diario giornaliero/settimanale;</p> <p>1c : schede di osservazione del minore;</p> <p>1d : schede valutazione del minore;</p> <p>1e : scheda aggiornamento incontri con i servizi coinvolti;</p> <p>1f : relazione dimissioni del minore;</p> <p>1g : almeno l'80% risponde al questionario di valutazione del servizio rivolto al minore;</p> <p>1h : almeno l'80% risponde al questionario di valutazione del servizio rivolto alla famiglia;</p> <p>1i : invio all'Ente finanziatore delle presenze mensili;</p> <p>1l : stilare verbale d'equipe;</p> <p>1m : invio scheda compiti relativa al minore come comunicazione centro diurno/scuola;</p>	<p>1 : Aumento della conoscenza del servizio proposto, aumento della consapevolezza degli obiettivi da raggiungere, maggiore partecipazione nel percorso di crescita.</p>
<p>2.Coinvolgimento utenti</p>	<p>2a : partecipazione dell'utente ad almeno un incontro annuale per rilettura e aggiornamento del P.e.i</p> <p>2b : n. 3 incontri annuali di gruppo o singoli ove si discute su obiettivi da raggiungere;</p>	<p>2a : creazione del Pei;</p> <p>2b : attivazione di laboratori su tematiche specifiche e cura del sè;</p>

<p>3. Accessibilità fisica al servizio</p>	<p>3a: tra la richiesta di ammissione e la risposta dell'Ente per l'accesso al servizio (con posti disponibili) non passano più di due settimane;</p> <p>3b : attivazione (previo accordo economico) di un servizio trasporto gestito dall'Ente in caso di assenza di servizi specifici;</p>	<p>3a: Il servizio sociale e la famiglia hanno risposta sulla possibilità di accesso al servizio;</p> <p>3b : possibilità di usufruire il servizio anche attraverso un trasporto personalizzato.</p>
<p>4. Formazione e aggiornamento del personale</p>	<p>4a : attivazione di processi interni documentati volti alla formazione del personale e dei volontari;</p>	<p>4a : L'aggiornamento documentato e costante del personale, crea maggiore efficacia del lavoro d'equipe e mantiene aggiornata la proposta educativa offerta e la valorizza.</p>
<p>5. Garantire il normale andamento del servizio</p>	<p>5a : predisposizione di un calendario condiviso con l'Ente finanziatore ad apertura annuale, predisposizione di orari che tengono conto delle richieste degli utenti; la presenza costante dell'educatore.</p>	<p>5 a: L'ente garantisce il rispetto delle norme per quanto riguarda il la strutturazione del servizio.</p>
<p>6. Tutela della privacy</p>	<p>6 a : è definita una procedura specifica per il trattamento dei dati sensibili acquisiti. Tali dati sono trattati con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici per la finalità di espletamento delle operazioni amministrative finalizzate all'ammissione, gestione e organizzazione del progetto, alla registrazione delle presenze.</p>	<p>6 a : L'ente rispetta il D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali". L'equipe educativa garantisce il rispetto del segreto professionale.</p>

<p>7. Lavoro di rete</p> <p>a) sul territorio b) di tutela</p>	<p>7 a : Partecipazione agli incontri di rete per i singoli minori accolti;</p> <p>7 b: Partecipazione agli incontri con il Servizio Sociale e realizzazione del mandato concordato con il Servizio Sociale, anche su mandato del Tribunale dei minorenni</p>	<p>7 a : sinergia educativa e condivisione di una pratica comune.</p> <p>7b: garantire il patto istituzionale</p>
<p>8. Presa in carico condivisa, pensiero comune e confronto costante</p>	<p>Incontri di equipe settimanali;</p> <p>incontri di supervisione mensili;</p> <p>Incontri trimestrali con il Servizio Sociale territoriale.</p>	<p>8a: sinergia educativa</p>

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio:

La responsabile del singolo servizio per il Centro diurno l'Arca: Beltramolli Sandra

La responsabile del singolo servizio per il Centro diurno Il Cortile: Martina Alessandrini

La Carta dei servizi verrà riaggiornata a settembre di ogni anno.

Intervento educativo domiciliare per minori

DESCRIZIONE BREVE

Il servizio di Intervento di Educativa Domiciliare per minori prevede progetti socio-educativi a carattere individuale rivolti a singoli minori e/o a gruppi di minori, generalmente tra i 3 e i 16 anni, all'interno dei nuclei familiari.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'intervento di Educativa Domiciliare può essere definito come "una strategia d'intervento che ha come finalità il mantenimento del minore nella propria famiglia d'origine, anche in presenza di situazioni di disagio familiare" (Janssen - "L'educatore nella casa del bambino"), concepita come un'azione a sostegno della genitorialità e risorsa per l'intero nucleo familiare.

L'obiettivo è di tipo preventivo e permette l'analisi delle problematiche e delle risorse della famiglia intervenendo nel luogo in cui è inserito il minore.

È significativo come la qualità della vita del minore sia fortemente correlata alla qualità della vita degli adulti di riferimento, per questo l'intervento deve riguardare l'intero sistema familiare.

L'intervento si caratterizza dalla presenza di un educatore professionale nella casa del minore con l'obiettivo di favorire il potenziamento delle figure genitoriali. Si tratta di un servizio orientato sia alla tutela del minore sia alla protezione della famiglia di appartenenza.

L'obiettivo generale dell'intervento consiste nel promuovere e sostenere la crescita del minore all'interno del nucleo familiare e le competenze genitoriali per prevenire l'accrescere della fragilità del nucleo familiare ponendo al centro il minore con i suoi bisogni, legati alla fase di vita che sta vivendo.

Gli obiettivi specifici sono i seguenti:

- monitorare e migliorare le dinamiche familiari;
- potenziare e sviluppare la consapevolezza di sé aiutando il minore a scoprire le proprie capacità e abilità;
- promuovere l'autonomia personale del minore sia nel contesto casa che in uno spazio esterno.
- sostenere i percorsi scolastici-formativi dei minori in carico, anche attraverso la stretta collaborazione con gli insegnanti di riferimento;
- sostenere la famiglia nell'accudimento e nel soddisfacimento dei bisogni primari del minore in caso di temporanea difficoltà;
- accompagnare i minori e i genitori a conoscere e accedere alle risorse del territorio;
- ascoltare e sostenere i genitori nella relazione con i figli, accompagnandoli nello svolgere il loro ruolo educativo;
- prevenire l'insorgere di anomalie dello sviluppo infantile.

Il servizio di educativa a domicilio è monitorato attraverso dei momenti di incontro tra il responsabile dell'area genitorialità per la Comunità Murialdo TAA e i servizi sociali coinvolti.

Per quanto riguarda le Giudicarie il progetto Ide/Familiariamente prevede una collaborazione con la cooperativa Incontra e momenti di confronto e di monitoraggio tra i referenti dei due enti del privato sociale e i servizi sociali territoriali.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

L'intervento di educativa a domicilio risponde al bisogno di offrire ai nuclei familiari che vivono una situazione di vulnerabilità un supporto educativo professionale individualizzato.

La presenza costante dell'educatore nel contesto di vita della famiglia risponde al bisogno di valorizzare le risorse interne per accompagnare la costruzione di risposte positive, l'acquisizione di competenze genitoriali e di rispondere al contempo ai bisogni evoluti del bambino.

METODOLOGIA DI LAVORO

L'attività di educativa domiciliare per minori viene svolta generalmente presso l'abitazione o nell'ambiente di vita del minore preso in carico mediante un rapporto socio-educativo individualizzato e compatibilmente con i suoi impegni scolastici. Nucleo centrale dell'intervento è la relazione minore – educatore pur nell'attenzione alle relazioni nel contesto familiare.

Il progetto per il minore e la sua famiglia tiene conto di quanto indicato dal Tribunale per i Minorenni, ove coinvolto. I progetti richiedono, inoltre, un approccio integrato e la capacità dei diversi soggetti coinvolti – Servizio sociale, famiglia d'origine, servizi dell'area sanitaria e dell'istruzione, eventuali reti sociali formali ed informali- ad intessere una rete progettuale.

Il lavoro di rete è una metodologia che si propone la ricerca di significati condivisibili nell'attività, per rendere gli interventi coerenti e dotati di senso globale. Esso agevola la comunicazione e la capacità di gestire le criticità e di sostenere i cambiamenti possibili.

Gli strumenti utilizzati dall'educatore domiciliare inoltre sono:

- Il progetto educativo individualizzato (PEI): che vuole essere una co-progettazione educativa tra famiglia, assistente sociale, educatore e minore in cui si elaborano gli obiettivi, le strategie di intervento, gli indicatori, i tempi e le risorse.
- Ascolto attivo e la riformulazione: atti a creare una relazione di fiducia tra educatore – genitori ed educatore – minore.
- Kit "Sostenere la genitorialità" per aiutare i genitori a comprendere le loro risorse e gli aspetti da potenziare nella relazione con i figli. Si fonda su un approccio che punta sulle abilità dei genitori, i loro bisogni e le loro motivazioni e anche su quelle risorse che sono da rafforzare e che provengono dal contesto di appartenenza.
- Il disegno simbolico, una modalità altra offerta a bambini e adulti per esprimere emozioni e stati d'animo.
- La linea del tempo o della vita, che fornisce un sommario accessibile e di facile lettura degli eventi centrali della vita di un bambino o di un adulto. Porta in evidenza avvenimenti importanti, in positivo e in negativo, che hanno dato forma alla situazione attuale del bambino o dell'adulto così da poter avviare un percorso volto alla creazione di senso di rispetto alla storia dei soggetti coinvolti.
- Il mondo del bambino: strumento che favorisce una comprensione olistica dei bisogni e delle potenzialità di ogni bambino e della sua famiglia, una cornice dentro alla quale riportare informazioni, pensieri e proposte.
- Le eco-mappe: sono una rappresentazione grafica delle relazioni sociali e/o familiari di una persona. Registrano un'immagine del contesto sociale e di rete di supporto nel quale è inserito l'adulto e/o il bambino, fornendo ai professionisti informazioni sulla dimensione, la struttura e il funzionamento della rete.
- Gli albi illustrati
- Diario

Agli educatori è inoltre garantita:

- La consulenza metodologica e momenti di equipe
- La consulenze casi
- Formazione sia interna alla Comunità Murialdo sia promossa da enti esterni

DESTINATARI

I destinatari sono i minori e i loro nuclei familiari in situazione di vulnerabilità che necessitano di un accompagnamento educativo individualizzato.

ATTIVITA'/INTERVENTI

Il lavoro diretto al minore si attua attraverso la predisposizione di progetti educativi individualizzati (PEI) nei quali si precisano gli obiettivi dell'intervento a seconda delle aree di

lavoro. Tale progetto viene condiviso con il servizio sociale di riferimento e con i genitori, i quali, ove è possibile, sono direttamente coinvolti nelle azioni.

Le aree di attività e intervento sono le seguenti:

- Area della socializzazione: accompagnamento nell'affrontare esperienze di socializzazione adeguate all'età del minore, sostegno nella ricerca di attività sportive e ricreative adeguate e conoscenza del territorio.
- Area dello sviluppo emotivo: sostegno nell'elaborazione dei vissuti familiari, sostegno nella relazione con i genitori e nell'accettazione delle regole legate alla vita familiare. Sostegno nella rielaborazione dei vissuti legati al rapporto con i pari e consapevolezza delle dinamiche gruppalì.
- Area occupazionale: ove necessario sostegno nello svolgimento dei compiti scolastici, sostegno nella gestione dei propri spazi all'interno dell'abitazione.

Il lavoro con la famiglia è finalizzato in una prima fase alla condivisione e accettazione del progetto educativo individualizzato e in seconda battuta al sostegno delle capacità genitoriali attraverso l'ascolto dei vissuti e delle problematiche rilevate dai genitori e l'accompagnamento nel trovare nuove strategie d'azione educativa da sperimentare in famiglia.

Il lavoro con la rete istituzionale e non si basa sulla stretta collaborazione fra educatori e servizi sociali mirato alla creazione e al mantenimento della collaborazione.

INTERVENTI ULTERIORI

interventi di educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani rivolti sia ai minori sia ai genitori

Inoltre, alcuni interventi possono essere mirati alla formazione e alla sensibilizzazione sui new media a favore dei minori e delle loro famiglie, mostrando potenziali e pericoli della rete.

Disponibilità all'occorrenza di almeno un operatore che conosce le lingue straniere maggiormente utilizzate tra gli immigrati presenti sul territorio provinciale e/o di un mediatore linguistico/culturale.

Attività educative rivolta ai gruppi di utenti nei vari contesti di vita.

Attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore e alle figure di riferimento del minore (genitori, affidatari ecc) in collaborazione con gli Enti locali. Per i minori e/o neo-maggiorenni (tra i 14-24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato.

Attività, anche di gruppo, tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà.

Tre attività strutturate e continuative all'anno in favore dei minori tra quelle sportive, o artistiche, o culturali o ricreative, anche in forma laboratoriale, tra cui il singolo utente può scegliere tenendo conto delle attitudini e preferenze personali, organizzate in collaborazione con terzi.

Almeno un'iniziativa all'anno volta a sviluppare il senso civico e di cittadinanza attiva.

Forme di sostegno e accompagnamento per la ricerca occupazionale a favore dei ragazzi con almeno 16 anni e per la ricerca lavorativa e abitativa a favore di ragazzi neo- maggiorenni.

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso è su invio, vi possono accedere solo le persone inviate dai Servizi Sociali territoriali che accolgono la domanda di attivazione del servizio da parte dei genitori del minore.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il servizio è attivabile dal lunedì al sabato, solitamente in orario pomeridiano, ad esclusione dei periodi di vacanza scolastica.

La durata dell'intervento viene definita in base ai bisogni individuali e rivalutata ogni 6 mesi.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Gli interventi di educativa a domicilio per minori sono svolti nei territori della Valle dei Laghi, nelle Giudicarie e a Rovereto, presso le abitazioni delle famiglie dei minori seguiti e/o presso altre sedi dislocate sul territorio significative per l'inserimento del minore nel contesto di vita.

FIGURE PROFESSIONALI

Per gli interventi di educativa a domicilio sono presenti le seguenti figure professionali:

- Educatori con diploma di laurea di educatore professionale socio-sanitario, diploma di laurea di educatore professionale socio-pedagogico o qualifica di educatore professionale di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 594-600. Operatori con laurea in ambito di servizio sociale.
- Figure professionali con laurea in ambito pedagogico per la consulenza metodologica settimanale.
- Figure professionali con laurea in ambito psicologico per la supervisione dei casi bimensile.

QUALITÀ

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
1 documentazione a favore dell'utente	Per ogni minore seguito è prevista la predisposizione di questa documentazione: 1a. scheda di adesione al progetto 1b : diario giornaliero/settimanale; 1c : elaborazione del progetto educativo individualizzato, il quale viene rivisto almeno ogni 6 mesi 1d : relazione di aggiornamento che viene redatta almeno ogni 6 mesi; 1e : relazione conclusiva a fine intervento; 1f : invio all'Ente finanziatore delle presenze mensili;	<ul style="list-style-type: none">- Aumento della conoscenza del servizio proposto,- Aumento della consapevolezza degli obiettivi da raggiungere,- maggiore partecipazione nel percorso di crescita del minore.- Maggiore condivisione dell'andamento dell'intervento con i servizi sociali.- Produrre almeno 2 progetti educativi individualizzati e 2 relazioni di aggiornamento all'anno per ciascuno minore

	1g: stilare verbale d'equipe;	
2. Coinvolgimento dei minori	<p>2 a: partecipazione del minore agli incontri di verifica dell'intervento con il servizio sociale</p> <p>2b: partecipazione del minore nella stesura del PEI</p> <p>2c: lettura delle relazioni di aggiornamento al minore prima dell'invio ai servizi sociali</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipazione del minore e della sua famiglia ad almeno 2 incontri di verifica con il servizio sociale all'anno - Produrre almeno 2 pei all'anno con la partecipazione del minore - Accrescere la partecipazione del minore nella definizione degli obiettivi e delle azioni dell'intervento educativo individualizzato a lui rivolto.
3. Accessibilità al servizio	<p>3 a: tra la richiesta di attivazione dell'ide da parte del servizio sociale e la risposta dell'Ente per l'attivazione non passano più di due settimane;</p> <p>3b: disponibilità di sedi esterne al contesto familiare se utili al raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Il servizio social e la famiglia hanno risposta tempestiva rispetto alla possibilità di attivare l'intervento. - La presenza di sedi territoriali dove poter svolgere delle attività "fuori famiglia" se previste da progetto
4. Formazione specifica e aggiornamento del personale dipendente	4 a: attivazione di processi interni documentati volti alla formazione del personale	<ul style="list-style-type: none"> - Offrire a tutto il personale coinvolto nel servizio almeno 2 momenti formativi all'anno - Aggiornare il personale con documentazione inerente alle tematiche trattate nel servizio
5. Professionalità del personale dipendente	<p>5 a: investire personale qualificato e con esperienza nell'ambito del lavoro educativo con i minori e le famiglie</p> <p>5 b: attivare momenti di equipe e di coordinamento tra gli</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Investire personale educativo con almeno 1 ann0 di esperienza nei servizi socio educativi per minori e famiglie - Garantire un incontro settimanale o quindicinale di equipe

	<p>educatori di IDE alla presenze del responsabile</p> <p>5c: attivare momenti di supervisione o di consulenza specifica dei casi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Garantire almeno 4 supervisioni/momenti di consulenza all'anno
6. Garantire l'andamento del servizio	<p>6 a: nella scelta degli orari e delle giornate di attività tenere conto delle richieste dell'utente</p> <p>6b: offrire mezzi tecnologici e materiale per il lavoro dell'educatore con il minore e la famiglia</p> <p>6c: continuità della presenza dell'educatore</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Concordare insieme alla famiglia e al minore orari e giorni di attività - Munire ogni educatore di cellulare di servizio - Dare disponibilità di pc per il lavoro di back office e del materiale necessario per organizzare l'attività con i minori - Garantire la presenza dello stesso educatore di riferimento per il nucleo familiare per almeno 6 mesi
7. Tutela della privacy	<p>7 a : è definita una procedura specifica per il trattamento dei dati sensibili acquisiti. Tali dati sono trattati con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici per la finalità di espletamento delle operazioni amministrative finalizzate all'ammissione, gestione e organizzazione del progetto, alla registrazione delle presenze.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'ente rispetta il D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali". - L'educatore garantisce il rispetto del segreto professionale.
8. Lavoro di rete	<p>8 a: partecipare agli incontri di rete relativi ai singoli interventi</p> <p>8b: partecipare agli incontri di verifica del servizio di IDE</p> <p>8c: collaborare con le altre realtà che ruotano attorno al nucleo familiare</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipare almeno all'80% degli incontri di rete organizzati nell'anno per il nucleo familiare - Partecipare agli incontri di verifica con i servizi sociali territoriali relativi al servizio di ide - Mantenere i rapporti e i contatti con le altre realtà che hanno rapporti con la famiglia

		e il minori (scuola, sport, psicologia, neuropsichiatria, spazi aperti...)	
--	--	--	--

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO
Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: la coordinatrice dell'ambito domiciliare e di contesto Monica Pisoni.
La scheda è monitorata almeno una volta l'anno, e in ogni caso, quando necessario.

Spazio neutro

DESCRIZIONE BREVE

Lo spazio neutro è un servizio che si svolge in un luogo neutro e allo stesso tempo protetto che assicura l'esercizio del diritto di visita e di relazione tra i minori e i propri familiari.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Lo Spazio Neutro si propone come un contenitore qualificato alla gestione dei rapporti tra bambini e genitori nelle situazioni di disagio, un luogo terzo, uno spazio e un tempo intermedi, lontani dal quotidiano.

La valenza è duplice. Da un lato le visite, alla presenza di una terza persona, tutelano il diritto del minore a non smarrire la continuità della propria storia, della propria identità e della propria appartenenza familiare, anche nei casi segnati dalla forte conflittualità o in quelli per cui è previsto un cambio di vita radicale (si pensi all'affidamento familiare). Dall'altro permettono a ciascun genitore di assicurare la regolarità e la continuità del rapporto con i figli, rafforzandone la capacità di lettura dei bisogni e recuperando le competenze genitoriali.

Le visite protette, inoltre, permettono di raccogliere attraverso osservazione diretta, comportamenti, atteggiamenti e peculiarità della modalità della relazione tra genitori e figli, l'analisi dei quali contribuisce alla costruzione di un quadro conoscitivo per quanto possibile analitico ed esauriente su cui elaborare un progetto "ad hoc" per il rafforzamento della relazione.

Nello specifico gli obiettivi dello Spazio neutro sono:

- Osservare la relazione genitori/figlio o con altri familiari,
- Mantenere o ristabilire la relazione con i genitori
- Sostenere il minore nella ricostruzione del legame con il genitore
- Sostenere il genitore in difficoltà nel mantenimento o nella riapertura della relazione con il figlio, aiutandolo progressivamente ad aumentare la propria capacità genitoriale
- Favorire il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Lo spazio neutro risponde al bisogno di garantire un contesto vigilato per l'esercizio del diritto di visita del minore ai propri genitori e familiari e mantenere così i rapporti.

METODOLOGIA DI LAVORO

L'attivazione dell'intervento di Spazio Neutro rientra nella progettualità complessiva del Servizio sociale sulla base di una valutazione professionale specifica o in esecuzione di un mandato del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario.

Il Servizio di Spazio Neutro offre uno spazio di incontro tra le figure genitoriali non affidatarie e i minori alla presenza di un operatore specificatamente formato. Il bambino incontra i genitori alla presenza di una persona disponibile e non giudicante in un luogo protetto.

In questo delicato compito l'operatore mantiene un atteggiamento di osservazione partecipe; non interferisce nel rapporto con proprie iniziative ma favorisce lo scambio tra genitore e figlio rendendo comprensibile lo stato d'animo e le comunicazioni del bambino che avvengono più su un piano comportamentale che verbale.

Gli incontri si svolgono in un luogo predisposto e dedicato a questo tipo di intervento, pensato in modo da ricordare un ambiente familiare ed accogliente.

Le osservazioni realizzate dall'educatore referente della gestione dello Spazio Neutro vengono organizzate sistematicamente in una relazione scritta, che può diventare parte integrante della valutazione e delle decisioni che verranno prese dagli operatori sociali e della giustizia. Nella misura in cui offrono indicazioni concrete sulla realtà delle dinamiche interpersonali tra adulti e tra minore ed adulti, tali osservazioni permettono di elaborare un progetto "ad hoc", avente lo

scopo di supportare il genitore affinché giunga ad instaurare o a ricostruire una relazione positiva con il proprio figlio.

Per una buona riuscita dell'intervento di Spazio Neutro è necessario che ci sia una comunicazione frequente, in primo luogo con l'Assistente Sociale referente sul caso e poi tra tutti i soggetti coinvolti a vario titolo nel progetto sul minore.

DESTINATARI

I destinatari sono i nuclei familiari con problematiche e conflittualità che precludono la possibilità di mantenere relazioni stabili, costanti e serene con i figli minori.

ATTIVITA'/INTERVENTI

L'educatore riceve all'interno di un luogo accogliente il minore che viene accompagnato dal genitore affidatario, nel primo quarto d'ora il minore è solo con l'educatore che è disponibile ad accogliere paure ed emozioni del minore.

Successivamente arriva l'altro genitore, durante la visita l'educatore ha il compito di osservare e monitorare la relazione tra minore e genitore, di intervenire in caso di disagio da parte del minore o in sostegno al genitore per facilitare la relazione di quest'ultimo con il figlio.

Il genitore non può rimanere da solo (andare in bagno, andare nell'altra stanza, sul terrazzo) con il minore e una volta terminato il tempo della visita ci si deve salutare all'interno dello spazio neutro.

E' compito e responsabilità dell'educatore decidere l'interruzione dell'incontro in caso di gravi motivi.

Un quarto d'ora prima della conclusione dell'intervento il genitore saluta il figlio e l'educatore rimane del tempo solo con il minore, questo spazio è importante in quanto consente l'elaborazione da parte del minore di ciò che è successo con il genitore durante la visita protetta.

INTERVENTI ULTERIORI

- attività educative rivolte a gruppi di utenti, nei vari contesti di vita.
- attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore e alle figure di riferimento del minore (genitori, affidatari, ecc.) in collaborazione con gli Enti locali. Per i minori e/o neo-maggioenni (tra i 14 - 24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato
- interventi di supporto scolastico, diretto ed indiretto, a favore dei minori anche in forma individualizzata.
- attività anche di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà.
- 2 attività strutturate e continuative all'anno in favore dei minori tra quelle sportive o artistiche o culturali o ricreative, anche in forma laboratoriale, tra cui il singolo utente può scegliere tenendo conto delle attitudini e preferenze personali, organizzate direttamente o in collaborazione con terzi.
- almeno 1 iniziativa all'anno volta a sviluppare il senso civico e di cittadinanza attiva.
- forme di sostegno e accompagnamento per la ricerca occupazionale a favore dei ragazzi con almeno 16 anni e per la ricerca lavorativa e abitativa a favore di ragazzi neo-maggioenni.

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso è su invio da parte dei Servizi sociali territoriali sulla base di un provvedimento del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Lo spazio neutro può avere cadenza settimanale, quindicinale o mensile in relazione alle indicazioni del giudice o dell'assistente sociale di riferimento per una durata massima di 2.5 ore.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

La Comunità Murialdo TAA è accreditata per l'esercizio dell'attività di Spazio Neutro sull'intero territorio regionale.

FIGURE PROFESSIONALI

Per gli interventi di spazio neutro sono presenti le seguenti figure professionali:

- Educatori con diploma di laurea di educatore professionale socio-sanitario, diploma di laurea di educatore professionale socio-pedagogico o qualifica di educatore professionale di cui alle legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 594-600.
- Figure professionali con laurea in ambito pedagogico per la consulenza metodologica.

QUALITÀ'

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
1 documentazione a favore dell'utente	Per ogni minore seguito è prevista la predisposizione di questa documentazione: 1 a: report dell'appuntamento di spazio neutro 1b: relazione di aggiornamento che viene dopo i primi 6 incontri 1c : relazione conclusiva a fine intervento; 1d :invio all'Ente finanziatore delle presenze mensili;	<ul style="list-style-type: none"> - Maggiore condivisione dell'andamento dell'intervento con i servizi sociali. - Produrre almeno 2 relazioni durante l'arco di tempo di attivazione del servizio - Stesura di un report per ogni incontro di spazio neutro fatto
2. Accessibilità al servizio	2 a: tra la richiesta di attivazione dello spazio neutro da parte del servizio sociale e la risposta dell'Ente per l'attivazione non passano più di due settimane; 2 b: disponibilità o ricerca di sedi idonee alla realizzazione dello spazio neutro	<ul style="list-style-type: none"> - Il servizio sociale e la famiglia hanno risposta tempestiva rispetto alla possibilità di attivare l'intervento. - La presenza di sedi territoriali idonee dove poter svolgere lo spazio neutro
3. Formazione specifica e aggiornamento del personale dipendente	4 a: attivazione di processi interni documentati volti alla	<ul style="list-style-type: none"> - Offrire a tutto il personale coinvolto nel servizio almeno 1

	formazione del personale	<p>momento formativi all'anno</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aggiornare il personale con documentazione inerente alle tematiche trattate nel servizio
4. Professionalità del personale dipendente	<p>4 a: investire personale qualificato e con esperienza nell'ambito delle visite protette</p> <p>4 b: attivare momenti di confronto e consulenza con la responsabile dell'area genitorialità</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Investire personale educativo con almeno 1 anno di esperienza nell'ambito dei servizi individualizzati con le famiglie e i minori - Garantire un confronto almeno quindicinale con la responsabile dell'area genitorialità
5. Garantire l'andamento del servizio	<p>5 a: nella scelta degli orari e delle giornate di spazio neutro tenere conto delle richieste dell'utente</p> <p>5b: offrire mezzi tecnologici e materiale per il lavoro con il minore e il genitore</p> <p>5c: continuità della presenza dell'educatore</p> <p>5d: cura dell'ambiente dove vengono svolti gli incontri</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Concordare insieme alla famiglia e al minore orari e giorni di incontro - Munire ogni educatore di cellulare di servizio - Dare disponibilità di pc per il lavoro di back office e del materiale per l'attività - Garantire la presenza dello stesso educatore per tutto il periodo nel quale è attivo lo spazio neutro - Il luogo degli incontri di gruppo deve essere pulito, curato e accogliente
6. Tutela della privacy	6 a : è definita una procedura specifica per il trattamento dei dati sensibili acquisiti. Tali dati sono trattati con il	<ul style="list-style-type: none"> - L'ente rispetta il D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

	<p>supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici per la finalità di espletamento delle operazioni amministrative finalizzate all'ammissione, gestione e organizzazione del progetto, alla registrazione delle presenze.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'educatore garantisce il rispetto del segreto professionale. - 	

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO
 Il monitoraggio della presente scheda è a cura del coordinatore del servizio.
 Avviene in Equipe almeno una volta l'anno e, in ogni caso, quando è necessario adeguare la presente scheda.

PROGETTO DI SUPPORTO ALL'EQUIPE DI AFFIDAMENTO FAMILIARE – EMAMEF

DESCRIZIONE BREVE

Attraverso il progetto di supporto all'affidamento familiare EMAMEF Comunità Murialdo intende affiancare ai percorsi di affido coordinati e gestiti da EMAMEF (Politiche sociali PAT) interventi specifici ed efficaci, che mirino a dare qualità relazionale e benessere a tutti gli attori coinvolti nell'affido (affidatari, genitori biologici, bambini e ragazzi in affido e figli naturali, professionisti).

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Comunità Murialdo, tramite il progetto di supporto all'equipe di affidamento familiare Emamef, mette a disposizione 6 profili per attività psico-socio-educativa, 1 psicologo clinico in qualità di supervisore, 1 coordinatore di progetto ed opera nelle seguenti aree d'intervento:

- lavoro di sinergia tra EMAMEF e l'equipe psico-socio-educativa Murialdo, a garanzia della completezza di sguardi su ogni situazione di affido;
- coordinamento dell'equipe psico-socio-educativa a garanzia di interventi integrati;
- facilitazione dei rapporti tra servizi e famiglie attraverso incontri di rete per il monitoraggio e l'aggiornamento costante dei processi e dello stato di benessere delle persone (minori e adulti),
- supporto ai percorsi di affido attraverso i percorsi di gruppo rivolti agli adulti e a bambini e adolescenti;
- percorsi di affiancamento ad hoc per genitore/i biologico/i e affidatari nella comprensione dei rapporti intra-familiari attraverso un accompagnamento che preveda anche interventi di home visiting;
- attivazione di strumenti narrativi e relazionali che promuovano la continuità degli affetti e la memoria biografica del minore.
- supervisione metodologica costante e continuativa a equipe EMAMEF e Murialdo sulle situazioni ad alta complessità e sulle dinamiche di integrazione dell'intervento;
- formazione congiunta a tutta l'equipe multidisciplinare (EMAMEF, Murialdo, Azienda Sanitaria);
- momenti specifici di formazione rivolti ad alcune figure professionali.
- supporto al nucleo biologico nelle fasi di riunificazione/rientro familiare, inteso come valorizzazione e potenziamento delle diverse possibilità di interazione fra minore e famiglia naturale; obiettivo è stabilire un positivo ed equilibrato rapporto tra famiglia e minore;
- accompagnamento delle famiglie naturali a so-stare nella rete di servizi in tutte le fasi dell'affido, favorendo interventi consensuali. Particolare attenzione viene data all'inizio del percorso di affidamento, quando con la famiglia naturale si costruiscono prassi di rielaborazione del vissuto e della situazione e si pongono le basi per un lavoro maggiormente integrato;
- proposte formative e informative per avvicinare e formare le famiglie all'affidamento familiare.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Comunità Murialdo, nel progetto di supporto all'equipe di affidamento familiare Emamef, attraverso un'equipe psico-socio-educativa interamente dedicata a tale progettualità, supporterà EMAMEF nella realizzazione di quanto indicato nelle linee guida provinciali (Provincia Autonoma di Trento 2011) contribuendo a dare risposte articolate ai seguenti bisogni e obiettivi:

1. garantire al minore la realizzazione di un percorso per l'affidamento familiare che assicuri unitarietà di intervento e competenze specialistiche adeguate;

2. garantire ai percorsi di affidamento una regia specializzata e stabile che, a partire dalla storia del minore, della famiglia d'origine e della famiglia affidataria, verifichi il percorso e accompagni l'affido, consentendo ai minori di poter stare in una doppia appartenenza familiare;
3. curare la rete professionale e il capitale sociale coinvolto nel progetto;
4. riconoscere e valorizzare l'importante ruolo esercitato dalle reti familiari allo scopo di realizzare appieno l'obiettivo dell'affidamento familiare, compreso il rientro nel proprio nucleo familiare ove possibile.

METODOLOGIA DI LAVORO

Il quadro teorico e metodologico di Comunità Murialdo per l'intervento di accompagnamento pedagogico educativo rivolto ai minori e al sostegno della genitorialità nelle famiglie, fa riferimento ai seguenti principi:

1. *Centralità della persona nel suo contesto di sviluppo* (relazioni e sistemi familiari), ossia mettere al centro il bambino e il suo miglior interesse, facendo attenzione a cogliere pensieri, vissuti, emozioni proprie e delle persone con cui interagisce, facilitandolo a riconoscerli ed esprimerli in prima persona. I problemi che evidenzia un bambino si manifestano nello spazio interattivo definito dall'insieme della relazione genitore-figlio con l'entourage familiare complessivo, di cui riflettono l'eventuale disfunzionamento.
2. *Coinvolgimento della famiglia del minore nel suo percorso di crescita*, ossia porre un'attenzione particolare agli individui che circondano il bambino, osservando i genitori e l'universo delle loro motivazioni, la relazione di coppia, ove esistente, la dimensione familiare e quella genitoriale.
3. *Sperimentazione di legami generativi* che possano contribuire alla buona realizzazione di un affidamento familiare, nell'ottica della costruzione di una rete attorno al bambino di cogeneratori (naturali, affidatari, e altre risorse della rete), capaci di assicurargli un accudimento ed una protezione sicura, costante ed adeguata. L'approccio esplicitato è quello del metodo della *resiliencematrix*, che, scalzando la visione mitica del buon genitore, riconosce "nella vulnerabilità della famiglia un insieme di fattori, contestuali e personali, che potenzialmente possono caratterizzare la vita di ogni famiglia. Ciò che porta al "dis-funzionamento" di queste famiglie non sono tanto le caratteristiche personali e ambientali loro proprie, quanto piuttosto la difficoltà nel reperire e utilizzare risorse atte a riorganizzare in modo positivo il proprio vissuto, a fronte di situazioni difficili, oltre che la rappresentazione che di esse il contesto sociale contribuisce a creare" (Serbati, Milano 2013; pag. 74). L'educatore e il pedagogo si configurano pertanto come tutori di resilienza, che possono accompagnare nella ricerca di buone mosse nella partita giocata dalle famiglie vulnerabili (Lecomte 2005);
4. *Implementazione di una visione sistemica dell'intervento*, che si traduce nella possibilità di definire un'azione (obiettivi a breve e lungo termine) che si articola e fonda in un Progetto Educativo Affidamento Familiare - PEAFF, che focalizza l'attenzione progettuale sulle interazioni tra gli affidatari/genitori naturali e il minore, nel contesto della rete e con tutti gli attori coinvolti, con obiettivi e strumenti orientati al benessere degli attori familiari in gioco, in un setting che coniuga competenze e sensibilità professionali all'ascolto, nella chiarezza dei ruoli, anche attraverso la promozione di un corretto uso dei termini che caratterizzano la paternità e la maternità alla presenza dei minori nel contesto dell'affidamento familiare;
5. *Costruzione di "spazi narrativi efficaci*, intensi, pedagogicamente memorabili, all'insegna del piacere di lavorare insieme. Dove si desidera tornare anche dopo con il ricordo" (Demetrio 2011; pag.16).
6. *Attenzione alla dimensione sociale e grupppale dell'affido*. La proposta dei progetti di supporto all'affidamento familiare, considera il gruppo dei pari (genitori affidatari e biologici, bambini/ragazzi in affido e fratelli/sorelle affidatari/e) una risorsa importante per i singoli percorsi di affidamento. Il contesto grupppale contiene, permette un confronto, arricchisce in maniera reciproca anche dove le dinamiche di gruppo sono complesse e difficili per i diversi vissuti dei bambini e perché nel gruppo le loro storie si incontrano. Il vantaggio del lavoro in

gruppo è riscontrabile anche nel fatto che le persone non sono costrette ad un'osservazione introspettiva, ma all'interno dello spazio intersoggettivo possono parlare (con diversi linguaggi) delle emozioni, delle paure dei conflitti in un modo percepito come meno pericoloso che nel rapporto uno a uno e al tempo stesso si possono osservare i cambiamenti nel tempo, le reazioni degli altri per arrivare a porsi degli interrogativi su di sé e sulla propria famiglia attraverso la funzione così detta del rispecchiamento (Marzotto 2015; Mortari 2009; Winnicott 2005; Siegel 1999; Stern 1997).

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio:

PAT- Politiche Sociali- Ufficio Età Evolutiva- Genitorialità e Centro per infanzia

DESTINATARI

Sono destinatari degli interventi sopradescritti tutti gli attori coinvolti nell'affido (affidatari, genitori biologici, bambini e ragazzi in affido e figli naturali) nonché l'equipe di affidamento familiare che viene integrata e supportata tramite l'attività di formazione e supervisione.

ATTIVITA'/INTERVENTI

Le attività gestite dall'equipe psico-socio-educativa di Comunità Murialdo **nel progetto di supporto all'equipe di affidamento familiare Emamef** si articolano in:

Accompagnamento alla genitorialità affidataria

Sostegno alla genitorialità biologica

Approfondimento pedagogico educativo (APE)

Accompagnamento alle visite famigliari

Advocacy

Conduzione di gruppi bambini – adolescenti – adulti

Conduzione di gruppi di famiglie e singoli di avvicinamento all'affidamento familiare (anche in contesti decentrati da Trento)

Percorsi di approfondimento e formazione alle famiglie affidatarie o in attesa di esserlo (coppie e singoli)

Iniziative culturali e informative sul tema dell'affido

Percorsi di gruppo con genitori biologici (anche in forma residenziale)

INTERVENTI ULTERIORI

I risultati trasversali che il progetto di supporto all'equipe multidisciplinare Emamef intende perseguire sono:

- incremento delle famiglie che partecipano a percorsi informativi e formativi di avvicinamento all'affido;

- cura e mantenimento di una rete di soggetti formati e disponibili ad attivarsi al fine di supportare

le diverse esperienze di accoglienza. All'interno di tale rete sono da collocarsi anche le coppie o

i singoli che hanno concluso l'affido;

- attivazione e supporto delle capacità di condurre l'affido familiare in maniera efficace e resiliente,

riducendo al minimo il numero dei fallimenti;

- alta adesione delle famiglie, sia affidatarie che biologiche, al percorso;

- maggior coinvolgimento delle famiglie di origine ai percorsi di affido dei propri figli e buona partecipazione delle stesse ai gruppi genitori;

- sperimentazione di progettualità innovative a supporto dei care leavers;

- alta soddisfazione di tutti gli stakeholders coinvolti, da monitorare e valutare attraverso specifici

strumenti di rilevazione della qualità organizzativa e del benessere psicologico di tutti gli attori coinvolti (rilevazioni, questionari, focus group, interviste, ecc.);

- raggiungimento di un'alta efficienza organizzativa, in termini di gestione integrata delle risorse, dei processi (intesi come rete di innovazioni e attività collegate tra loro) e degli obiettivi.

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

La modalità di attivazione degli interventi citati avviene esclusivamente su invio dei servizi sociali all'interno di Emamef o dei servizi sociali territoriali in accordo con Emamef, politiche sociali PAT

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Gli interventi psico-socio educativi vengono svolti secondo accordi presi dai Servizi e con le famiglie in orari comodi agli utenti, contemplando la possibilità di tutte e 7 le giornate della settimana e dell'intero arco della giornata, anche in domicilio nell'intero territorio Trentino per dare la possibilità a tutte le famiglie ed i minori di essere raggiunti. Vi è un servizio di reperibilità attivo oltre gli orari di ufficio Emamef, per consulenza telefonica in casi di criticità ed emergenza nei percorsi di affidamento.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Interventi psico-socio-educativi messi a disposizione si svolgono principalmente in sede Emamef e su richiesta nelle sedi Murialdo del Trentino Alto Adige (Villa Rizzi a Sarnonno di Trento, Villa Modl a Riva del Garda, Centro diurno il Cortile a Rovereto); sono previsti interventi domiciliari.

FIGURE PROFESSIONALI

Come da richiesta di progetto di appalto: 3 figure pedagogico /educative, 2 consulenti psicologi psicoterapeuti esperti nella tutela minori e nella conduzione dinamiche di gruppo, 1 figura di coordinamento con laurea nell'ambito pedagogico educativo ed esperienza in tutela minori per il raccordo con Emamef, un supervisore esterno.

QUALITA'

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Variabili quantitative	In ogni progetto di affidamento familiare può essere attivato un intervento educativo di supporto alla genitorialità biologica	50%
Variabili qualitative	Ad ogni percorso di affidamento familiare può corrispondere un intervento mirato e personalizzato	50%

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO

La scheda è monitorata dal coordinatore del servizio.

E' monitorata almeno una volta l'anno, e in ogni caso, quando è necessario.

Centro di aggregazione territoriale "C'entro Anch'io" – Rovereto Centro di aggregazione territoriale – Storo

DESCRIZIONE BREVE

Il centro di aggregazione territoriale è un luogo di incontro e aggregazione diurno per minori, che presentano condizioni personali e socio-culturali differenti. Ha l'obiettivo di promuovere la socializzazione, l'integrazione e la promozione dell'inclusione sociale.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si pone come spazio di incontro, per minori e giovani di un determinato territorio. Gli operatori svolgono un ruolo di guida e di stimolo per l'avvicinamento alla pratica di alcune attività sportive, espressive e formative.

Possono essere attivate iniziative intergenerazionali al fine di favorire l'integrazione e l'inclusione sociale.

Si mira all'empowerment dei bambini/ragazzi/giovani attraverso la sperimentazione, la leadership, l'amicizia e il riconoscimento sociale utilizzando le metodologie della programmazione dal basso, della progettazione partecipata e dell'educazione tra pari al fine di consentire loro di diventare protagonisti dei propri percorsi.

La sfida è la promozione di attività culturali e ricreative che abbiano una finalità sociale, dove aprire percorsi di cittadinanza attiva e di protagonismo giovanile, dove sviluppare creatività e immaginazione verso il proprio futuro.

Il Centro di aggregazione territoriale fornisce servizi di informazione e orientamento, si pone come luogo di ascolto per sostenere la crescita dei ragazzi e come luogo privilegiato di osservazione sui giovani e sulle loro relazioni.

Il servizio opera in una prospettiva di integrazione con le proposte presenti sul territorio, contribuendo a sviluppare una rete diffusa di opportunità in relazione alle diverse fasce d'età.

Il monitoraggio e la valutazione del servizio si fondano sulla raccolta di informazioni ed hanno la funzione di analizzare la realizzazione del progetto.

Per la Comunità Murialdo TAA questi due aspetti sono di fondamentale importanza per comprendere al meglio l'andamento del lavoro svolto.

In particolare:

- Somministrazione di un questionario di gradimento / soddisfazione del servizio ai minori accolti e alle loro famiglie;
- valutazione e rielaborazione dei questionari ricevuti.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

La raccolta dei bisogni avviene attraverso incontri con il territorio, con le famiglie e grazie all'ascolto attivo dei ragazzi.

La progettualità intende rispondere nello specifico a:

- bisogni di inclusione sociale e desiderio di appartenenza espressa dai partecipanti con delle fragilità;
- richieste di integrazione e socializzazione di minori in situazione di svantaggio personale e /o sociale;
- bisogno di relazioni significative tra pari;
- richiesta di conoscere e comprendere le principali regole di convivenza e rispetto degli altri;
- richiesta di favorire lo sviluppo della fantasia e del pensiero creativo;
- valorizzazione e conoscenza del territorio in cui si vive;
- osservazione e individuazione di situazioni potenzialmente a rischio di disagio sociale e/o familiare.

METODOLOGIA DI LAVORO

I centri di aggregazione territoriale fondano la propria pratica educativa su attività esperienziali differenziate, ma molto specifiche, che però sono in grado di adattarsi al gruppo di minori frequentanti il centro. La relazione è posta al primo posto come strumento educativo tra educatori e minori, ma anche all'interno del gruppo di minori e nei confronti delle famiglie.

DESTINATARI

Il centro aperto C'entro Anch'io - Brione accoglie minori dai 6 ai 14 anni.

Il centro aperto C'entro Anch'io - San Giorgio è aperto al territorio. Accoglie minori, giovani e le loro famiglie.

Il Progetto Giovani accoglie ragazzi dagli 11 ai 18 anni.

ATTIVITA'/INTERVENTI

Attività proposte:

- attività strutturate e non, di accoglienza, di incontro, di intrattenimento, di socializzazione basate sulla relazione;
- attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali;
- attività di supporto socio-educativo e scolastico;
- attività espressive, creative, gestuali, musicali, manuali svolte a livello di gruppo;
- attività legate allo svago e al tempo libero (escursioni, gite, soggiorni estivi, eventi comunitari, feste, giochi, tornei, etc.), compreso l'eventuale accompagnamento;
- attività fisiche e sportive non agonistiche;
- attività di informazione, orientamento e accompagnamento rispetto alle opportunità offerte dal territorio;
- attività di promozione, sensibilizzazione, formazione e volontariato, iniziative di cittadinanza attiva e digitale.

INTERVENTI ULTERIORI

I centri di aggregazione collaborano con altre realtà e servizi presenti sul territorio, per proporre ai minori accolti occasioni di incontro e socializzazione con i pari.

Attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive dei minori

Attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore e alle figure di riferimento del minore (genitori, affidatari, ecc.) in collaborazione con gli Enti locali. Per i minori e/o neo-maggiorenni (tra i 14 - 24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato

Interventi di supporto scolastico, diretto ed indiretto, a favore dei minori anche in forma individualizzata.

Almeno 1 iniziativa all'anno volta a sviluppare il senso civico e di cittadinanza attiva. almeno un'iniziativa all'anno per la diffusione dell'informazione riguardante i servizi offerti.

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

Accesso diretto e su invio del servizio sociale territoriale.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

L'apertura dei centri aperti a Rovereto segue il calendario scolastico. Da settembre a giugno il centro è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì in orario pomeridiano e il sabato al mattino.

Per tutta l'estate viene attivata una colonia diurna.

Al Progetto Giovani, il servizio varia l'apertura a seconda del periodo e delle attività proposte.

Nello specifico, durante il periodo scolastico il Progetto Giovani propone indicativamente i seguenti orari:

- mercoledì 16.30-18.30
- venerdì 17.00 -19.00
- venerdì 19.00 - 21.00 (due volte al mese)

Inoltre nella giornata del venerdì, si esploreranno aperture negli orari 15.00 alle 17.00 per offrire la possibilità di partecipazione anche a tutti quegli adolescenti che, negli orari sopra definiti, hanno attività sportive o ricreative.

Sono previste aperture straordinarie organizzate in concomitanza con eventi specifici. Nel periodo estivo, inoltre, ci sono delle aperture calendarizzate in riferimento alle attività proposte.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Centro aperto C'entro Anch'io, viale Trento 49 Rovereto (TN)

Centro aperto San Giorgio, viale Unione 1 Rovereto (TN)

Progetto Giovani, Piazza Malfer, 44 a Storo (TN).

FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali presenti sono:

manager territoriale;

coordinatore;

educatori;

animatori.

E' prevista la presenza temporanea di operatori tecnici con competenze specifiche individuati nel territorio di appartenenza e su percorsi tematici specifici.

QUALITA'

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
1.Partecipazione degli iscritti	<p>1a : raccolta presenze che riportano il numero degli iscritti alle diverse attività (mensile e giornaliero);</p> <p>1b : ammissione alle iscrizioni di soggetti portatori di svantaggio sociale;</p> <p>1c : almeno l'80% degli iscritti risponda al questionario di valutazione che valuta la coerenza della proposta formativa e valuta l'innovazione del servizio;</p>	<p>1a : gli iscritti partecipano con costanza all'attività;</p> <p>1b : Al progetto saranno ammessi iscritti portatori di svantaggio sociale, senza discriminazione di genere, etnia, religione, lingua.</p> <p>1c : Gli iscritti e le famiglie rispondono al questionario di valutazione del progetto. L'Ente mette in atto procedure e modalità di verifica e valutazione, con la proposta di questionari elaborati appositamente e periodicamente sottoposti agli utenti.</p>
2.Coinvolgimento utenti	2a : partecipazione costante degli iscritti;	2a : Iscritti condividono tempo e gioco in un clima di rispetto;

	<p>2b: partecipazioni di minori con culture diverse;</p> <p>2c: incontri con i minori partecipanti.</p>	<p>2b: i minori con culture diverse riescono ad inserirsi nel gruppo presente;</p> <p>2c: attivazione di laboratori su tematiche specifiche da loro proposte.</p>
3. Accessibilità fisica al servizio	3a : tra la richiesta d'iscrizione e l'accesso al servizio (con posti disponibili) non passano più di 48 ore;	3a : Gli iscritti hanno l'accesso immediato al servizio;
4. Costo del servizio	4a : mantenere un costo ridotto di iscrizione;	4a : Mantenere nel tempo l'equilibrio tra una buona qualità di servizio e costi accessibili;
5. Accessibilità multicanale alle informazioni del servizio	<p>5a : Promozione del servizio attraverso la distribuzione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> -materiale cartaceo, -materiale informativo su web e social media; -presentazione dei progetti presso gli istituti scolastici; -presentazione del progetto agli insegnanti; 	5a : promuovere l'attività ad ampio raggio (attraverso i social ed il passa parola) perché il maggior numero delle famiglie ne possa usufruire;
6. Aggiornamento e formazione del personale	6 a : attivazione di processi interni documentati volti alla formazione del personale e dei volontari	6a: L'aggiornamento documentato e costante del personale, crea maggiore efficacia del lavoro d'equipe e mantiene aggiornata la proposta educativa offerta e la valorizza.
7. Garantire il normale andamento del servizio	7 a: predisposizione di un calendario condiviso con l'Ente finanziatore ad apertura annuale, predisposizione di orari che tengono conto delle richieste degli utenti; la presenza costante dell'educatore.	7 a: L'ente garantisce il rispetto delle norme per quanto riguarda il la strutturazione del servizio.
8. Tutela della privacy	8 a : E' definita una procedura specifica per il trattamento dei dati sensibili acquisiti. Tali dati sono trattati con il supporto di mezzi	8 a : L'ente rispetta il D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali". L'equipe educativa garantisce il rispetto del segreto professionale.

	cartacei, informatici o telematici per la finalità di espletamento delle operazioni amministrative finalizzate all'ammissione, gestione e organizzazione del progetto, alla registrazione delle presenze.	
9. Lavoro di rete sul territorio	9a: partecipazione agli incontri di rete e ai tavoli territoriali.	9a: Sinergia educativa

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO
 Soggetto Referente del monitoraggio del servizio Progetto Giovani: Sandra Beltramolli
 Soggetto Referente del monitoraggio del servizio centro aperto C'entro Anch'io: Martina Alessandrini
 La Carta dei servizi verrà riaggiornata costantemente.

CENTRO PER LE FAMIGLIE DELLA VALLE DEI LAGHI

Sportello Sociale

DESCRIZIONE BREVE

Il Centro per le Famiglie è un luogo d'incontro e di riferimento in grado di accogliere, ascoltare e valorizzare le famiglie, e in particolare le famiglie con figli, in ambito relazionale, organizzativo ed educativo. Si rivolge principalmente a minori in età prescolare (0-6 anni) e in età scolare (6-14 anni), neogenitori e genitori di minori.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro per le Famiglie della Valle dei Laghi è un luogo aperto a tutte le famiglie della Valle dei Laghi, in particolare con bambini dai 0 ai 14 anni, nel quale poter trovare, oltre a momenti di confronto, consulenza, scambio, anche servizi specifici di supporto ai genitori nei compiti di accudimento ed educazione dei propri figli. Vuole essere punto di riferimento in grado di accogliere, ascoltare e valorizzare le famiglie in ambito relazionale, organizzativo ed educativo e promotore di diverse iniziative su tutto il territorio della Valle dei Laghi.

Gli obiettivi principali che il progetto intende perseguire sono:

- il sostegno alla genitorialità nelle situazioni di vita quotidiana;
- la promozione dell'incontro tra le famiglie sostenendo lo sviluppo di una cultura dell'ascolto reciproco, dell'auto aiuto e della valorizzazione delle differenze offrendo momenti di incontro e di gioco;
- promuovere le iniziative d'informazione e formazione rivolte alle famiglie e ai genitori per un approfondimento delle loro funzioni e responsabilità educative;
- offrire un sostegno alle famiglie nella gestione degli impegni familiari e lavorativi attraverso l'attivazione di servizi specifici;
- offrire un luogo e un servizio in cui le famiglie che stanno vivendo un momento di fragilità possano essere protagoniste del loro cambiamento e avere la possibilità di incontrarsi con altri nuclei per condividere esperienze e vissuti simili come risorsa per la rete e il territorio.
- promuovere la cultura dell'accoglienza familiare incrementando il numero di famiglie accoglienti mettendole in rete, costruendo uno spazio, un tempo e competenze per rispondere ai bisogni dell'accoglienza familiare territoriale in collaborazione con il servizio sociale;
- promuovere una cultura dell'informazione divenendo luogo di riferimento strategico per le famiglie, a cui rivolgersi per presentare le proprie istanze ed ottenere informazioni su tutti i servizi erogati in Valle a favore della famiglia, in particolare con bambini nella fascia 0- 3 anni.

Il monitoraggio e la valutazione del Centro per le famiglie della Valle dei Laghi si fondano sulla raccolta di informazioni ed hanno la funzione di analizzare la realizzazione del progetto.

In particolare il monitoraggio verrà svolto nel corso di tutta la fase di attuazione del progetto ed è finalizzato a raccogliere in maniera continua e sistematica informazioni sull'andamento del progetto soprattutto con la somministrazione di questionari di valutazione alle famiglie che partecipano alle diverse iniziative.

Inoltre ci sono momenti di confronto con la Comunità della Valle dei Laghi.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Il Centro per le famiglie della Valle dei Laghi risponde al bisogno di supportare e orientare le famiglie con minori che vivono sul territorio della Valle dei Laghi.

METODOLOGIA DI LAVORO

Il Centro per le famiglie propone diverse tipologie di servizi rivolte a futuri genitori, a genitori e a bambini dai 0 ai 14 anni, i quali possono essere inseriti in quattro aree di intervento: area di informazione e accoglienza, area delle attività socio-educative rivolte a minori, area dei servizi di sostegno alla genitorialità e area dello sviluppo delle risorse familiari e di comunità.

Rispetto alle 4 aree vengono organizzate delle proposte e delle azioni durante il corso dell'anno successivamente pubblicizzate.

Le azioni che sono attivate prevedono un lavoro di ascolto del territorio con la somministrazione di questionari e momenti di incontro con le famiglie per rilevare quali sono i loro bisogni effettivi sul territorio ed inoltre un dialogo attivo con gli operatori pubblici e privati di riferimento (Comunità di Valle, comuni, Istituto comprensivo, scuole dell'infanzia...).

Il principio che guida le iniziative è il protagonismo delle famiglie e la centralità dei bambini e dei loro genitori creando ambienti accoglienti e promuovendo iniziative di qualità rivolte al benessere.

DESTINATARI

Il progetto *Centro per le famiglie della Valle dei Laghi* intende coinvolgere direttamente ed indirettamente i seguenti destinatari:

- Minori in età prescolare (0-6 anni) e in età scolare (6-11 anni)
- Neogenitori e genitori di minori in età prescolare e scolare
- Singoli genitori, coppie, famiglie con figli
- Reti di famiglie e gruppi formali e informali di genitori
- associazionismo e gruppi di interesse
- istituzioni ed enti pubblici

ATTIVITA'/INTERVENTI

I servizi e le attività del Centro per le famiglie della Valle dei Laghi, possono essere ricondotti in particolare a quattro aree di azione, che verranno descritte di seguito:

- Area di informazione e accoglienza: offre alle famiglie informazioni utili per l'organizzazione della quotidianità, privilegiando un accesso rapido e amichevole. Il Centro per le famiglie, inoltre, svolge un'importante azione preventiva per quanto riguarda le situazioni di crisi e di rischio psico-sociale, individuale e familiare, accogliendo le domande provenienti dal Servizio sociale di zona e attivando il servizio di Intervento Educativo Domiciliare (IDE) in caso di necessità.
- Area delle attività socio-educative rivolte a minori: offre ai bambini occasioni di sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive, motorie, relazionali e sociali integrando la funzione educativa ed assistenziale della famiglia e sostenendola nel compito di cura e in particolare nella conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro, attraverso l'organizzazione settimanale di spazi per minori tra i 12 e i 36 mesi, laboratori e percorsi per i bambini delle scuole d'infanzia e un servizio di conciliazione estivo per la fascia 3-6 anni.
- Area dei servizi di sostegno alla genitorialità: promuove il sostegno delle capacità genitoriali attraverso momenti di approfondimento ed informazione, per promuovere e rafforzare relazioni positive tra genitori e figli. Le proposte formative sono rivolte a genitori con particolare riguardo alla fase del "diventare genitori" e alle difficoltà dei primi anni di vita con il bambino; esse vengono attivate sulla base delle esigenze espresse dal territorio.
- Area Sviluppo delle Risorse familiari e di comunità, tesa a promuovere e valorizzare la famiglia e in particolare a rafforzarne il protagonismo nel territorio. L'attività del Centro si pone in sinergia con associazioni ed enti che propongono attività e servizi volti a promuovere il benessere familiare, facilitando e/o integrando le loro azioni.

INTERVENTI ULTERIORI

Attività educative individualizzate rivolte al minore, possibilmente anche attraverso l'esperienza di gruppo.

Attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore e alle figure di riferimento del minore (genitori, affidatari, ecc.) in collaborazione con gli Enti locali. Per i minori e/o neo-maggiorenni (tra i 14 - 24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato.

- 3 attività strutturate e continuative all'anno in favore dei minori tra quelle sportive, o artistiche, o culturali o ricreative, anche in forma laboratoriale, tra cui il singolo utente può scegliere tenendo conto delle attitudini e preferenze personali, organizzate in collaborazione con terzi.
- interventi di supporto scolastico, diretto ed indiretto, a favore dei minori anche in forma individualizzata.
- almeno 1 iniziativa all'anno volta a sviluppare il senso civico e di cittadinanza attiva.
- Inclusione nella carta dei servizi di almeno un'iniziativa all'anno per la diffusione dell'informazione riguardante i servizi offerti.
-

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso è diretto, vi può accedere in modo autonomo qualsiasi cittadino e non è prevista la presa in carico da parte dei servizi sociali territoriali

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il Centro per le famiglie è aperto in orario mattutino durante tutto l'anno scolastico, mentre è chiuso due settimane ad agosto e durante le vacanze natalizie previste dagli istituti scolastici.

Si può accedere agli spazi del Centro durante l'orario di apertura al pubblico e quando sono previste le specifiche attività programmate durante il corso dell'anno.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

La sede del Centro per le famiglie della Valle dei Lagni si trova in via F. Trentini 3 a Lasino di Madruzzo.

FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali coinvolte sono:

- Educatori con diploma di laurea di educatore professionale socio-sanitario, diploma di laurea di educatore professionale socio-pedagogico o qualifica di educatore professionale di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 594-600.
- Figure professionali con laurea in ambito pedagogico.

QUALITA'

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
1. Partecipazione delle famiglie alle proposte	1 a: numero di iscritti alle proposte a iscrizioni 1b: partecipazione costante degli iscritti 1c: numero accessi alle attività del centro non a iscrizioni	<ul style="list-style-type: none">- Predisposizione di moduli di iscrizioni e modulo presenze- Raggiungimento di almeno il numero minimo per l'attivazione delle attività

	<p>1d: numero di contatti telefonici e mail di nuove famiglie</p> <p>1e: ammissioni alle iscrizioni di soggetti portatori di svantaggio</p> <p>1f: somministrazione di questionari di valutazione delle attività proposte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipazione di almeno 80% degli iscritti - Mantenimento costante delle presenze ai servizi aperti (non a iscrizioni) - Ammissioni di famiglie portatori di svantaggio sociale, senza alcuna discriminazione - Almeno l'80% degli iscritti compilino i questionari di valutazione delle diverse attività 	
2. Qualità dell'ambiente	<p>2 a: garantire un luogo pulito e accogliente</p> <p>2b: garantire spazi adeguati a tutte le età soprattutto a bambina in fascia 0-3 anni</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gli spazi delle attività del centro sono puliti, curati e accoglienti - Predisporre una stanza con materiali e arredi adatti a bambini dai 0 ai 3 anni 	
3. Accessibilità al servizio	<p>3 a: Tra la richiesta d'iscrizione e l'accesso al servizio (con posti disponibili) non passano più di 48 ore</p> <p>3 b: il centro è aperto negli orari definiti e comunicati al pubblico</p> <p>3c: garantire la possibilità di inviare richieste e di contattare il personale educativo</p> <p>3d: vengono accettate richieste di inserimento nei diversi servizi da parte del servizio sociale territoriale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gli iscritti hanno accesso immediato al servizio - Il centro ha orari di apertura definiti e comunicati al pubblico - Il centro per le famiglie ha un indirizzo mail specifico e dei contatti telefonici - Vengono accolti e data priorità a nuclei familiari e minori seguiti dai servizi sociali territoriali 	
4. Costo del servizio	<p>4 a: garantire un costo ridotto dei servizi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenere un costo ridotto delle iniziative proposte - Garantire la possibilità di 	

	4b: garantire delle agevolazioni economiche alle famiglie	utilizzare i buoni di servizio per i servizi di conciliazione - Offrire degli sconti per chi è tesserato
5. Accessibilità multicanale alle informazioni del servizio	5a :Promozione del servizio attraverso la distribuzione di: -materiale cartaceo, -materiale informativo su web e social media; -presentazione dei progetti presso gli istituti scolastici e scuole dell'infanzia;	- Inviare una volta al mese la newsletter - Pubblicizzare tramite volantini cartacei le iniziative presso le scuole dell'infanzia e le scuole dell'istituto comprensivo - Consegnare i volantini presso le sedi comunali, la comunità di valle e gli ambulatori pediatrici - Aggiornare il sito web e le pagine social con le iniziative proposte
6. Tutela della privacy	6 a : è definita una procedura specifica per il trattamento dei dati sensibili acquisiti. Tali dati sono trattati con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici per la finalità di espletamento delle operazioni amministrative finalizzate all'ammissione, gestione e organizzazione del progetto, alla registrazione delle presenze.	- L'ente rispetta il D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali". - L'educatore garantisce il rispetto del segreto professionale.
7. Formazione specifica e aggiornamento del personale dipendente	7 a: attivazione di processi interni documentati volti alla formazione del personale	- Offrire a tutto il personale coinvolto nel servizio almeno 2 momenti formativi all'anno - Aggiornare il personale con documentazione

		inerente alle tematiche trattate nel servizio
8. Professionalità del personale dipendente	<p>8 a: investire personale qualificato e con esperienza nell'ambito del lavoro educativo con i minori e le famiglie</p> <p>8 b: attivare momenti di equipe e di coordinamento tra gli educatori</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Investire personale educativo con esperienza nell'ambito del lavoro con le famiglie e minori - Garantire l'equipe settimanale
9. Lavoro di rete sul territorio	<p>9 a: partecipare ai tavoli territoriali con enti pubblici e realtà del privato sociale</p> <p>9b: mettere in campo azioni di ascolto attivo dei bisogno delle famiglie</p> <p>9c: dare disponibilità a collaborare per realizzare eventi con altre realtà del territorio</p> <p>9d: offrire la sede del centro per le famiglie ad altre associazioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipare ad almeno l'80% dei tavoli territoriali durante l'anno - Prevedere questionari per la rilevazioni dei bisogni delle famiglie presenti sul territorio - Raccogliere dal contatto con le famiglie le loro esigenze - Partecipare in modo attivo ad almeno 1 iniziativa all'anno organizzata da altre realtà - Collaborare almeno con 2 realtà associative nell'offrire gli spazi del centro per le famiglie

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO
Il soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: Monica Pisoni
La Carta dei servizi verrà riaggiornata a dicembre di ogni anno.

Laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi "Villa Rizzi"

DESCRIZIONE BREVE

I centri di socializzazione al lavoro sono luoghi di apprendimento, nei quali il lavoro è lo strumento educativo privilegiato per far sì che le persone accolte, seguendo un progetto educativo individualizzato, acquisiscano i prerequisiti lavorativi e attraverso essi anche una serie di autonomie, competenze e conoscenze trasversali fondamentali per affrontare il mondo del lavoro e la vita quotidiana.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Servizio diurno che prevede lo svolgimento di attività lavorative finalizzate all'apprendimento dei pre-requisiti lavorativi, all'acquisizione di abilità pratico-manuali, al potenziamento/sviluppo di capacità e comportamenti adeguati all'assunzione di compiti e mansioni in ambiente lavorativo (puntualità, capacità di lavorare in gruppo, rispetto delle regole, riconoscimento dei ruoli, etc.), con la prospettiva di un inserimento in contesti lavorativi protetti o nel mercato del lavoro.

Il servizio fornisce supporto alla persona focalizzando l'attenzione su tre principali aspetti:

- costruzione del progetto personale d'inserimento lavorativo;
- attivazione di un processo di riflessione e consapevolezza rispetto alla tenuta, alla motivazione ed alle risorse messe in campo durante l'esperienza lavorativa;
- valorizzazione delle competenze e delle abilità di carattere sociale, emotivo e relazionale.

L'intervento mira al potenziamento della dimensione lavorativa e della dimensione sociale tramite lo sviluppo di competenze trasversali, relazionali e lavorative, anche grazie al supporto di diverse figure tecniche e professionali.

E' prevista l'erogazione di una borsa-lavoro quale strumento educativo formativo utile per potenziare la motivazione, promuovere l'autonomia della persona e favorire l'assunzione del ruolo lavorativo e riconoscere l'impegno della persona.

Possono essere attivate iniziative di tirocinio esterne al laboratorio per lo sviluppo di competenze sociali e tecniche, in questo caso si individuano le condizioni organizzative e formative favorevoli all'apprendimento e si affianca l'utente con un numero di ore decrescente con il passare del tempo. Il servizio si coordina con il Centro per l'impiego al fine di garantire un orientamento rispetto al mondo del lavoro e facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro.

Nella gestione del servizio è presente una necessaria quota di autofinanziamento derivante dalle attività realizzate e dall'apporto di altre risorse.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

La socializzazione al lavoro è un processo ampio in grado di racchiudere in modo completo l'esperienza della persona e appare quindi come un metodo fondamentale per preparare le persone che vivono una situazione di disagio all'ingresso nel mondo del lavoro, sia esso protetto o ordinario. Secondo tale metodologia, il lavoro rappresenta lo strumento privilegiato di formazione attraverso cui si rende possibile un accompagnamento ed un'osservazione, al fine di individuare e valorizzare le potenzialità di giovani che vivono una situazione di svantaggio. Tutto questo tenendo in forte considerazione la realtà attuale, in cui i ritmi frenetici e le richieste sempre più elevate non consentono alle aziende di dedicare tempo e risorse a persone che avrebbero bisogno di un affiancamento e di una relazione quasi familiare.

Il centro di socializzazione al lavoro può offrire questo. Attraverso percorsi individualizzati, l'équipe degli operatori mira a far sì che il ragazzo accolto abbia la possibilità di apprendere e/o potenziare quelle abilità e competenze, denominate prerequisiti lavorativi, che gli permettono di affrontare con maggiore sicurezza e autonomia il mondo del lavoro e la propria quotidianità.

METODOLOGIA DI LAVORO

La socializzazione al lavoro rientra nell'ambito della socializzazione secondaria, in quanto interviene in un secondo momento della vita di una persona e può essere considerata come una vera e propria metodologia di lavoro. Si tratta, quindi, di uno strumento fondamentale per affiancare e preparare le persone con disagio all'ingresso nel mondo del lavoro, sia esso protetto o ordinario.

Sarchielli, psicologo del lavoro, definisce la socializzazione al lavoro come

“un processo di acquisizione di conoscenze, capacità, valori, motivazioni necessarie per divenire membro «a pieno titolo» di una organizzazione lavorativa. Tale processo comprende un allargamento e/o una differenziazione dello spazio cognitivo e una più o meno ampia interiorizzazione normativa [...]”¹

Viene considerata quindi come un processo ampio, che coinvolge completamente l'esperienza della persona e che mette in discussione l'assetto psicologico della sua identità.

Attraverso la socializzazione al lavoro, l'équipe educativa focalizza il proprio lavoro con i ragazzi accolti sullo sviluppo e potenziamento di quelli che vengono chiamati prerequisiti lavorativi, quali ad esempio la puntualità, la capacità di lavorare e stare in gruppo, il rispetto delle regole, il riconoscimento dei diversi ruoli. Aspetti trasversali ad ogni ambito della vita di una persona.

Il progetto ha l'obiettivo prioritario di facilitare percorsi il più possibile individualizzati e aderenti ai bisogni diversificati dei giovani che frequentano Villa Rizzi. La differenziazione tra i tre ambiti denominati START, PROGRESS, WORK si propone di costruire un percorso di avvicinamento al mondo del lavoro che dall'acquisizione di competenze trasversali (START) faciliti l'apprendimento di competenze specifiche legate alla coltivazione, trasformazione e commercializzazione delle erbe officinali, delle orticole e altri prodotti connessi (PROGRESS) e che infine possa permettere un graduale avvicinamento al mondo del lavoro tramite l'attivazione di alcune borse lavoro (WORK).

Strumenti operativi

P.E.I.P.: il Progetto Educativo Individualizzato Partecipato prevede la condivisione totale del progetto con il ragazzo, che lo pensa e lo scrive insieme all'educatore di riferimento. Lo strumento è elastico nella stesura e, pur partendo da una griglia di base, i contenuti emergono attraverso un confronto tra il ragazzo e l'operatore che intende intrecciare la domanda “come ti vedi” con la domanda “come ti vede l'équipe”.

Cartella personale: Contiene le informazioni relative al ragazzo, il suo progetto educativo, i verbali degli incontri e le eventuali relazioni provenienti dagli altri servizi coinvolti.

Registro presenze: Vengono raccolti i nominativi dei ragazzi con i relativi recapiti telefonici e indirizzi, oltre ai riferimenti degli altri servizi coinvolti.

Accordo di collaborazione e regolamento: in seguito al periodo di prova, è previsto un momento in cui si concretizza il percorso del ragazzo mediante la sottoscrizione del regolamento del Centro e la firma di una sorta di contratto con il quale si chiede al ragazzo di assumersi un impegno relativamente non solo alla frequenza ma anche all'adesione del progetto.

Borse di tirocinio: ogni mese, ad esclusione del periodo di prova, ai ragazzi accolti viene corrisposto un compenso economico che tiene conto di diversi elementi, quali i giorni effettivi di presenza e le ore di lavoro eseguite, attribuendo quotidianamente un giudizio numerico che considera ritmo, comportamento e abilità.

Schede di autovalutazione per i ragazzi: a fine giornata viene chiesto ai ragazzi di compilare una scheda di autovalutazione che tenga conto del compito assegnato, il tempo in cui è stato svolto e la quantità prodotta. Tale strumento è utile al fine di stimolare, nel ragazzo, una capacità riflessiva e di autovalutazione, così da favorire processi di autocritica e rafforzare la consapevolezza.

Strumenti a supporto dell'équipe

Riunione d'équipe: si tratta di un incontro settimanale diviso in due momenti. Nella parte educativa si aggiornano gli operatori sugli incontri di verifica fatti nella settimana precedente, si preparano quelli previsti per la settimana in corso e si discute sul percorso o sul progetto educativo dei ragazzi accolti. Nella parte organizzativa, invece, vengono programmate le attività e si affrontano questioni relative all'organizzazione e gestione dei vari laboratori presenti al Centro.

Supervisione: periodicamente gli operatori si incontrano con il supervisore per rielaborare i propri vissuti al fine di gestire al meglio le relazioni in équipe e con i ragazzi accolti.

Consulenza e formazione: gli operatori partecipano ad incontri di formazione, individuali o di gruppo, al fine di aggiornare le proprie competenze e poterle promuovere ed utilizzare nel lavoro educativo quotidiano e nella gestione delle varie attività.

Contatti con il territorio: gli operatori lavorano in rete con il servizio sociale, la scuola, le associazioni, il privato sociale, le famiglie.

Incontri di rete: durante il percorso di ogni ragazzo sono previsti periodicamente degli incontri con i servizi coinvolti.

Incontro di verifica e programmazione: si tratta di un incontro annuale in cui l'équipe degli operatori ed i coordinatori, assieme al Direttore e al Presidente, si incontrano per valutare le attività dell'anno precedente e programmare quelle dell'anno in corso.

Annualmente l'attività viene monitorata dal Comune attraverso una relazione consuntiva delle attività svolte, opportunamente corredata di dati statistici, ed attraverso una relazione programmatica.

Entro il primo trimestre dell'anno viene effettuato un momento di verifica e valutazione dell'anno appena concluso, per tracciare le linee di lavoro di quello in corso. Si tratta di un momento in cui l'équipe, insieme con la direzione, riflette su quanto è stato fatto in ambito educativo e in ambito produttivo, sulla scorta di dati e indicatori precisi, per decidere quali pratiche confermare e sviluppare e quali, invece, rivedere o tralasciare.

La garanzia di un pensiero comune, di una presa in carico condivisa e di un confronto costante tra gli educatori dell'équipe è assicurata dalla riunione settimanale di équipe gestita dai coordinatori.

A ciò si aggiunge la riunione periodica di coordinamento, cui partecipa anche il direttore.

L'équipe è formata da figure professionali diverse: assistenti sociali, educatori, ma anche tecnici opportunamente formati, per garantire competenza nei vari ambiti. Periodicamente si effettuano momenti di supervisione (ogni mese, ad eccezione dei periodi in cui l'attività produttiva è più intensa), condotti da un supervisore consulente. I percorsi di formazione e aggiornamento sono pianificati in base ai bisogni del personale ed in funzione degli obiettivi e delle esigenze del servizio. La formazione è documentata. I percorsi interni sono pianificati da Formazione & Sviluppo in sinergia con la direzione e con lo staff dei responsabili.

¹ Sarchielli G., (1978), *La socializzazione al lavoro*, Il Mulino, Bologna, p. 46

DESTINATARI

I destinatari del Centro di socializzazione al lavoro "Villa Rizzi" si possono distinguere tra diretti e indiretti.

I primi sono i ragazzi accolti. Il centro, quindi, si rivolge prevalentemente a giovani, di ambo i sessi, con età di accesso a partire dai 16 anni. I bisogni dei ragazzi accolti riguardano prevalentemente disagi comportamentali, intellettivi, psicologici, familiari e sociali. Inoltre, ricorrono difficoltà ad integrarsi positivamente nell'ambiente di vita quotidiana e nel realizzare percorsi di autonomia personale. Tali tipologie di bisogno possono comportare, a volte, una difficoltà nel fruire degli ordinari canali di accesso al lavoro o nell'utilizzare i normali interventi socio-assistenziali. Il centro si rivolge anche a ragazzi con disagio psichico, ragazzi stranieri con difficoltà di inserimento sociale, principalmente minori stranieri non accompagnati e adulti

richiedenti il riconoscimento dello status di rifugiato politico, ragazzi frequentanti la scuola per progetti formativi e persone provenienti dal circuito giudiziario.

Tra i destinatari indiretti, invece, si ritrovano i diversi attori che fanno parte al progetto di una persona e che, a vario titolo, sono coinvolti.

Ente pubblico. Il Centro interagisce con l'Ente pubblico, finanziatore del progetto, da una parte mediante le relazioni annuali, preventive e consuntive, dall'altra mantenendo una salda collaborazione.

Servizio Sociale. L'équipe degli operatori collabora con la commissione laboratori del Comune di Trento e con l'assistente sociale che ha in carico la situazione, al fine di costruire un progetto individualizzato per e con la persona, che possa rispondere alla richiesta fatta inizialmente dal servizio.

Privato sociale. Le figure del privato sociale con cui il Centro di socializzazione al lavoro "Villi Rizzi" interagisce maggiormente sono le associazioni e gli enti che gestiscono i gruppi appartamento. Le sinergie che si costruiscono tra il centro e tali realtà hanno l'obiettivo di costruire un progetto educativo che sia il più possibile condiviso. Talvolta si rende necessario avviare collaborazioni con altre realtà per riflettere assieme su un eventuale passaggio di progetto rivolto ad uno dei giovani accolti.

Famiglia. Quando presente, la famiglia costituisce un anello importante della rete. L'équipe educativa del centro collabora con i genitori del ragazzo, così da mantenere dei contatti regolari ed essere loro di supporto.

Scuola. Il Centro collabora con le scuole del territorio, attraverso lo strumento dell'alternanza scuola-lavoro, per creare una sinergia che sia di supporto ai ragazzi a rischio dispersione scolastica.

Il territorio. Il Centro si rivolge e comunica con il territorio attraverso diverse modalità, quali la partecipazione a mercati ed eventi proposti, l'organizzazione di corsi tenuti presso il centro e proponendo visite didattiche a gruppi di adulti, gruppi G.A.S., circoli ricreativi, aziende e molti altri. Inoltre è attiva da diversi anni una buona collaborazione con la comunità di Sardegna.

Volontari. Le attività che il Centro propone vengono realizzate anche con il prezioso aiuto di un corposo gruppo di volontari. Essi, oltre a rappresentare un valore aggiunto per i nostri ragazzi, hanno la possibilità di mettere a disposizione le loro competenze e la loro esperienza, non solo pratica, ma di vita ed instaurare con i ragazzi delle relazioni di crescita reciproca.

ATTIVITA'/INTERVENTI

Erbe officinali e piante orticole. L'attività principale del Centro è inerente alla coltivazione, raccolta, essiccazione, defogliazione, trasformazione, confezionamento e vendita di erbe officinali.

Laboratorio di trasformazione. Laboratorio in cui si trasformano erbe e ortaggi.

Pulizie, pulizia della cucina e spazi comuni, nonché dei laboratori alimentari.

Cucina, quindi preparazione del pranzo.

Stireria, attività in programma per l'inizio del 2021. Ulteriore servizio che permetterà di ampliare la gamma di attività che il Centro può offrire ai ragazzi che intendono avviare un percorso di socializzazione al lavoro.

INTERVENTI ULTERIORI

Attenzione alla persona in quanto tale, non solo inerenti quindi alla sfera lavorativa ma anche a quella personale. Si sviluppa un progetto educativo che comprenda obiettivi legati alla crescita della persona e allo sviluppo di abilità trasversali e fondamentali per vivere appieno i diversi ambiti della vita di una persona.

Attività di orientamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego o per l'abitazione, nonché ad iniziative di socializzazione, in raccordo con la rete dei servizi.

Almeno un' iniziativa all'anno riguardante uno dei seguenti obiettivi: sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione di stili di vita sani
attività anche di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà.

Iniziative che prevedano il coinvolgimento degli utenti in attività utili per la collettività o per la struttura, in raccordo con la rete dei servizi.

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

Le richieste d'inserimento, generalmente, provengono dalla Commissione laboratori del Servizio Attività Sociali del Comune di Trento, il quale ha il compito di smistare le varie richieste di inserimento tra i laboratori del territorio. Vengono raccolte in prima battuta dalla Coordinatrice educativa del Centro e successivamente discusse in équipe. E' possibile che i primi contatti avvengano, in fase iniziale, anche tramite la Scuola o altri Servizi ed Enti del Privato sociale. Tuttavia i percorsi prevedono sempre il coinvolgimento del Servizio sociale.

Prima di accogliere o respingere una richiesta viene effettuata una riflessione che tiene conto di alcuni elementi: numero di ragazzi accolti, tipologia dei bisogni già presenti e quelli del ragazzo presentato, al fine di mantenere l'equilibrio esistente all'interno dei due gruppi di lavoro e del gruppo in generale.

Per ogni persona accolta si stabilisce un piano di frequenza tenendo in considerazione il bisogno, il numero di frequenze giornaliere del Centro, eventuali impegni esterni del ragazzo.

Inizialmente, è previsto un periodo di prova, generalmente di due settimane, in cui avviene una prima osservazione della persona e una conoscenza reciproca tra ragazzo ed operatori.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il Centro di socializzazione al lavoro è aperto dal lunedì al venerdì per tutto l'anno, salvo la chiusura in occasione delle festività pasquali, natalizie e del Ferragosto.

Il Centro è operativo anche in alcune giornate festive nel corso dell'anno, per rendere possibile la partecipazione a fiere, eventi e mercati in cui si vendono i prodotti di Villa Rizzi.

La struttura è aperta agli utenti dal lunedì al giovedì dalle 8.15 alle 16.15; il venerdì dalle 8.15 alle 14.30.

Il venerdì pomeriggio gli educatori sono impegnati nella riunione di équipe suddivisa nei due ambiti, educativo e produttivo.

Periodicamente si effettua una riunione di coordinamento dei due ambiti.

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 36 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Il Centro di socializzazione al lavoro "Villa Rizzi" è situato a Sardagna (Trento), via alla Césa Vécia 11, alle pendici del Monte Bondone, in un luogo tranquillo, immerso nel verde, protetto e lontano dalla confusione della città. L'abitato di Sardagna si può raggiungere comodamente con la funivia o con la corriera di linea.

Le attività di socializzazione al lavoro si svolgono all'interno di "Villa Rizzi", gli edifici sono circondati da un appezzamento occupato dalle colture officinali e da un parco a disposizione dei giovani accolti e dei gruppi in visita.

FIGURE PROFESSIONALI

Nel particolare contesto del Centro di socializzazione al lavoro "Villa Rizzi" sono state individuate due figure di coordinamento, una relativa alla parte commerciale ed una a quella educativa.

Il coordinatore delle attività produttive: gestisce ed organizza le azioni ordinarie relative all'attività delle erbe officinali e gli aspetti commerciali che ne derivano; cura e gestisce la documentazione di sua competenza; cura lo scambio di informazioni con l'équipe per quel che riguarda l'attività delle erbe officinali;

Il coordinatore delle attività educative:
 Gestisce ed organizza le azioni ordinarie relative alla parte educativa;
 Cura e gestisce la documentazione di sua competenza, attraverso il monitoraggio dei progetti educativi ed un supporto all'équipe;
 Cura lo scambio di informazioni con l'équipe per quel che riguarda la parte educativa;
 Rendiconta, periodicamente, al Responsabile in base a quanto è di sua competenza.

Gli educatori
 Gli educatori che operano in Comunità Murialdo Trentino Alto Adige sono persone che, professionalmente preparate, motivano la loro attività formativa conoscendo e aggiornando le linee pedagogiche di San Leonardo Murialdo. L'educatore è una persona che cerca di promuovere professionalità e motivazione carismatica, elementi che sono di sostegno e di incoraggiamento.

Nel contesto di Villa Rizzi, gli educatori lavorano in prima persona con i ragazzi accolti affiancandoli nei loro progetti educativi. Gestiscono, inoltre, l'attività delle erbe officinali, del laboratorio di trasformazione, delle pulizie nelle varie fasi che ognuna di esse prevede.

Il personale ausiliario
 Si occupa della preparazione dei pasti e della gestione del Centro con il supporto dei ragazzi accolti. Inoltre, offre un importante supporto alla vendita quando se ne presenta la necessità.

QUALITÀ		
FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi di erogazione	Garanzia giornaliera dei servizi essenziali	Il servizio è garantito almeno 5 giorni su 7
	Tempo di risposta di reclami formali di cittadini/utenti	Massimo 10 giorni
Competenze delle figure professionali	Con riferimento al Coordinatore possesso delle qualifiche/titoli di studio idonei	Il 100% dei coordinatori
	Educatori e/o operatori sociali e/o operatori tecnici con le qualifiche idonee	Almeno il 70% del personale coinvolto
Modalità di erogazione del servizio	Disponibilità del Progetto inserimento lavorativo	Un P.I.L. per ogni utente accolto
Partecipazione degli utenti	Colloqui orientati alla costruzione del PIL	Almeno 2 colloqui per utente
		Il 100% di sottoscrizione del P.I.L. da parte dell'utente

MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO
 Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: Laura Orempuller, Corrado Ferrari

Almeno una volta l'anno, e ogni qualvolta si renda necessario.

Cohousing – “Mi casa, mi vida”

DESCRIZIONE BREVE

Il progetto “Mi casa, mi vida” è un’esperienza di cohousing che la Comunità Murialdo del Trentino Alto Adige offre in collaborazione con l’associazione Agevolando. È attivo da settembre 2016

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il progetto co-housing Murialdo denominato “Mi casa, mi vida” propone la gestione di un contesto abitativo a favore di 4 giovani che scelgono di vivere la propria autonomia ed emancipazione con responsabilità e in co-housing per realizzare il loro progetto di vita nel “costruire casa” (progetto interno) e sentirsi cittadini attivi (progetto esterno).

La realizzazione del progetto prevede i seguenti obiettivi:

- favorire il protagonismo giovanile nella realizzazione del progetto di vita;
- valorizzare le competenze dei cohouser: gestione dell’economia domestica e rafforzamento delle relazioni (progetto interno) e attivare azioni a favore del quartiere (progetto esterno);
- offrire al territorio un buon vicinato e attivare pratiche di coesione sociale.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Si risponde al bisogno di offrire un luogo fisico (casa) che permetta ai giovani cohouser di poter raggiungere gli obiettivi di autonomia ed emancipazione nella condivisione degli obiettivi del proprio progetto di vita.

METODOLOGIA DI LAVORO

A partire dalla richiesta del giovane interessato, si chiede che ciascun cohouser stili il proprio progetto di vita in cui vengono esplicitate non solo le motivazioni di interesse, ma anche gli obiettivi che intende raggiungere. Il progetto prevede una co-gestione con l’associazione Agevolando per ciò che concerne l’appartamento, l’azione di affiancamento, progetti culturali e sportivi locali. Le singole richieste vengono inoltrate al Comitato di Gestione rappresentato dalla Comunità Murialdo e dall’Associazione Agevolando che si occupa di valutarne l’idoneità.

DESTINATARI

Giovani tra i 18-29 anni. Il progetto dura al massimo due anni.

ATTIVITA’/INTERVENTI

Ogni singolo cohouser è responsabile del proprio percorso di vita. Si incentivano momenti di convivialità o azioni a favore dei “vicini” per rafforzare la coesione sociale.

INTERVENTI ULTERIORI

MODALITA’ DI ACCESSO DEGLI UTENTI

Il cohouser interessato invia la domanda di ingresso al comitato di gestione che, previo colloquio individuale, si assicura che vi siano i requisiti richiesti (contratto di lavoro e giustificata motivazione). Definita l’idoneità, al cohouser – sia uomo che donna – viene chiesto di sottoscrivere un accordo di collaborazione in cui definisce gli obiettivi del suo progetto di vita e la condivisione dei principi che sostengono il progetto. Ogni mese i cohouser si incontrano con i referenti del comitato di gestione per valutare l’andamento dell’esperienza. L’associazione Agevolando cura maggiormente l’andamento progettuale quotidiano, mentre alla Comunità Murialdo, tramite il responsabile dell’Area Residenzialità, la gestione globale del

funzionamento. Possono accedere studenti lavoratori, studenti universitari, neomaggiorenni uscenti da percorsi di accoglienza residenziale, giovani neo-maggiorenni inviati dai servizi sociali. Ai cohouser si richiede una quota di partecipazione alle spese.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il cohousing è aperto 7/7 giorni – h.24 e per tutto l'anno. L'accordo di collaborazione prevede una durata di 24 mesi prorogabili.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Il progetto "Mi casa, mi vida" è presente a Trento con due appartamenti.

FIGURE PROFESSIONALI

Coordinatore e volontari di Agevolando

QUALITÀ'

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Il progetto risponde alle misure di sicurezza previste dall'ITEA. L'ente ha un referente per la sicurezza interna.	Gli appartamenti sono di circa 100 mq. Ogni cohouser ha a disposizione un'ampia stanza da letto e in comune con gli altri ospiti la cucina, il soggiorno e i bagni.	Progetto di politica abitativa condiviso con ITEA e Comune di Trento.
L'accoglienza è un valore condiviso e sostenuto da ogni cohouser che ne garantisce la qualità. Il supporto offerto dalla Comunità Murialdo e dall'associazione Agevolando garantiscono un affiancamento professionale al momento del bisogno.	La relazione con il comitato di gestione, rafforzata dal momento conviviale mensile, facilita la convivenza in casa e la realizzazione degli obiettivi dei singoli progetti di vita.	Progetto di vita
Ambiente accogliente e familiare.	Ogni cohouser a turno si fa carico della gestione degli spazi comuni della casa. Ogni anno viene offerta una formazione di economia domestica.	La stanza è individuale e viene garantita la privacy necessaria. Assieme all'accordo il cohouser riceve un vademecum/regolamento interno.

MODALITÀ' E TEMPI DI MONITORAGGIO

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: il responsabile dell'Area residenzialità
Il monitoraggio avviene almeno una volta l'anno, e in ogni caso, quando è necessario.

ALTRE INFORMAZIONI

Riferimento normativo: Legge Provinciale sui giovani 5/2007, art. 6ter

Italiaeducante

DESCRIZIONE BREVE

Progetto promosso a livello nazionale e selezionato da "Con i Bambini" nell'ambito del Fondo per il contrasto della dispersione scolastica della durata di 4 anni che abbiamo promosso presso 14 istituti scolastici del Trentino Alto Adige.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

ItaliaEducante mira nello specifico alla prevenzione e al **contrasto dei fenomeni di dispersione e abbandono scolastici di adolescenti nella fascia di età compresa tra 11 e 17 anni**, attraverso azioni che favoriscano: messa a sistema di pratiche e strumenti in un'ottica sistemica; ampliamento del percorso educativo anche in modi e luoghi "informali"(open-schooling); acquisizione di "soft skills"; ingaggio dal basso dei ragazzi in un approccio di co-creazione di strumenti e soluzioni; creazione di comunità di resilienza educativa come azioni di "welfare comunitario".

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Il progetto risponde al bisogno di limitare la dispersione scolastica rivolto agli studenti delle scuole medie e delle prime classi delle superiori, al bisogno di incrementare il benessere all'interno della scuola e di incrementare la consapevolezza da parte degli studenti delle loro competenze trasversali e aumentare il senso di appartenenza degli studenti a una società e a una comunità in cui loro vivono.

METODOLOGIA DI LAVORO

L'impianto valoriale e di intervento di ItaliaEducante si basa sulle "4 A" (applicazioni del carisma del Murialdo), con un approccio olistico al percorso dei partecipanti

- o ACCOGLIENZA: individuazione e coinvolgimento dei ragazzi a rischio abbandono e dispersione scolastici,
- o ACCOMPAGNAMENTO: strutturazione di un percorso ad hoc che amplia in maniera integrata il piano educativo all'acquisizione di soft skills e competenze non cognitive,
- o AUTONOMIA: acquisizione di una nuova capacità e consapevolezza per l'autodeterminazione dei ragazzi rispetto a scelte formative e di vita,
- o AMBIENTE: generazione di valore sociale ed economico nella propria comunità.

DESTINATARI

Alunni della scuola secondaria di primo grado e alunni delle prime e seconde della scuola secondaria di secondo grado che sono o lo sono potenzialmente a rischio di dispersione scolastica frequentanti i 14 Istituti scolastici del Trentino Alto Adige che hanno aderito al progetto.

ATTIVITA'/INTERVENTI

Il progetto si sviluppa con le 4 fasi dell'accoglienza, accompagnamento, autonomia e ambiente attraverso laboratori presso il gruppo classe, spazi compiti per gruppi di alunni, laboratori espressivi o sportivi con la collaborazione di associazioni del territorio, attività di compresenza in classe a supporto della didattica ordinaria e nell'ultimo periodo anche attività di supporto a distanza in situazione di scuola in remoto.

INTERVENTI ULTERIORI

Attivazione di hub educanti, per favorire l'incontro e la collaborazione tra i partner del progetto quali enti istituzionali, scuole e associazioni.

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

Accesso diretto attraverso l'attivazione dei percorsi all'interno del calendario scolastico

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il progetto si sviluppa in 4 anni scolastici a partire dall'anno scolastico 2018-19 e termina con l'anno scolastico 2021-22. Le attività si sviluppano all'interno dei calendari scolastici delle singole scuole in orario prevalentemente scolastico curricolare.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Il progetto si attua presso i 14 istituti scolastici che hanno aderito al progetto:
IC Chiese a Storo, IC Riva 1, IC Isera-Rovereto, Barelli a Rovereto, liceo Filzi a Rovereto, Ist. Mach a S. Michele all'Adige, Arcivescovile a Trento, IC Bassa Atesina a Egna, Ic Europa 2 a Bolzano, Ic Laives1, Ist. Einaudi a Bolzano, Ist. Floricoltura a Laives.

FIGURE PROFESSIONALI

Educatori dipendenti o a progetto e psicologi.

QUALITA'

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Laboratori attivati	Numero di laboratori	Almeno 50% previsti
Minore dispersione scolastica	Numero di abbandoni	Decremento degli abbandoni

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio:
Coordinatore regionale per il Trentino Alto Adige
La scheda verrà aggiornata annualmente

Alunni al Centro

DESCRIZIONE BREVE

Il progetto prevede uno spazio di sostegno compiti per i bambini della scuola elementare. E' rivolto in particolare alle famiglie migranti, per sostenerle nel supporto ai compiti dei loro figli

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il progetto propone uno spazio di supporto e di sostegno per lo svolgimento dei compiti scolastici rivolto agli alunni della scuola elementare dell'Istituto Comprensivo Riva 1 e di Riva 2, in particolare rivolto ai figli di famiglie emigranti ma anche a quelle autoctone. La proposta si sviluppa al sabato mattina per due gruppi distinti di alunni che vengono supportati da giovani collaboratori nello svolgimento dei compiti scolastici settimanali. Inoltre viene dedicato uno spazio anche per poter socializzare e relazionarsi attraverso attività ludico espressive. Gli alunni accedono liberamente al servizio anche su invito da parte degli insegnanti per coloro che ritengono importante la frequentazione al progetto. L'attività viene svolta presso la biblioteca interna alla scuola secondaria D. Chiesa di Riva del Grada concessa a titolo gratuito.

Rilevazione dei dati e degli esiti a metà anno scolastico e a fine anno scolastico con un incontro di verifica tra operatori e docenti.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Il progetto nasce per dare risposta al bisogno di sostegno all'apprendimento scolastico da parte di alunni che sono in difficoltà nell'eseguire i compiti a casa anche in relazione alle difficoltà presenti nei genitori per loro lacune pregresse. Il bisogno riscontrato è soprattutto a partire dalla III elementare quando si inizia anche con l'apprendimento tramite lo studio. Altro bisogno che il progetto intende rispondere è quello di poter socializzare e relazionarsi tra ragazzi anche di origine straniera per potersi conoscere maggiormente reciprocamente. Altro bisogno che abbiamo intercettato è quello di sollevare la famiglia dall'incombenza dello svolgimento dei compiti nei fine settimana che a volte è motivo di conflittualità familiare.

METODOLOGIA DI LAVORO

Dopo la raccolta delle iscrizioni si organizza un incontro con le insegnanti per raccogliere i bisogni riscontrati e per condividere la metodologia di lavoro con gli alunni. In base alle presenze e ai bisogni si suddividono in piccoli gruppi per classe di appartenenza o per materia dove gli alunni possono svolgere il loro compito supportati dalla presenza dei collaboratori che lavorano in base alle indicazioni avute dalle insegnanti rafforzando il più possibile il metodo di studio. Nel gruppo inoltre si cerca di sviluppare la metodologia del cooperative Learning, facendo in modo che tra loro possano aiutarsi reciprocamente in base alle loro competenze acquisite.

Per il momento di socializzazione e di relazione si propongono dei giochi cooperativi e di conoscenza facendo emergere anche le emozioni e la consapevolezza delle medesime.

DESTINATARI

Alunni dalla terza alla quinta della scuola primaria di primo grado degli Istituti comprensivi di Riva 1 e di Riva 2, specie per coloro che evidenziano criticità di apprendimento e nel metodo di studio.

ATTIVITA'/INTERVENTI

Spazio per lo svolgimento dei compiti scolastici
Spazio di socializzazione e interazione tra coetanei

INTERVENTI ULTERIORI

Non previsti

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI
Accesso diretto tramite una iscrizione libera tramite modulo e versamento di una quota di compartecipazione

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA
Durante l'anno scolastico il sabato mattina dalle 9.00 alle 12.00

DOVE (LOCALIZZAZIONE)
Presso la scuola D. Chiesa di Riva del Garda

FIGURE PROFESSIONALI
Animatori e/o educatori con collaborazione a progetto.

QUALITA'

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Presenza costante degli alunni	Numero di presenze	Almeno 70% di presenza
Rendimento scolastico	Svolgimento dei compiti	Almeno 50% dei compiti svolti

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO
Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio:
Responsabile Alto Garda e Ledro
Il monitoraggio avviene almeno una volta l'anno e, in ogni caso, quando è necessario adeguare la presente scheda.

Animazione territoriale

DESCRIZIONE BREVE

L'animazione territoriale mira a creare un ambiente aperto di confronto e scambio tra pari, in grado di esprimere e rafforzare le potenzialità e competenze dei minori coinvolti, attraverso attività ludico ricreative.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Attività di tipo animativo e ricreativo rivolte a bambini e ragazzi e alle loro famiglie. Le proposte hanno lo scopo di creare spazi capaci di favorire l'autonomia personale e sociale dei minori e di sviluppare le varie intelligenze attraverso laboratori, sport e giochi. Tali attività sono svolte in sinergia con gli enti istituzionali territoriali e si avvalgono del supporto di associazioni di volontariato locale, valorizzando le risorse naturali, strutturali e umane presenti sul territorio stesso. Organizzate nei periodi di vacanza scolastica, supportano la conciliazione dei tempi di vita e tempi di lavoro delle famiglie, favorendone allo stesso tempo il protagonismo nella scelta e nell'organizzazione delle attività rivolte ai propri figli e promuovendo esperienze formative espressamente dedicate ai temi dell'educazione dei bambini e dei ragazzi aperte ai cittadini. Si attivano, in un'ottica di sviluppo di comunità, affinché nel territorio si promuovano patti di collaborazione a supporto della crescita delle giovani generazioni, creando rete tra associazioni ed enti e favorendo la partecipazione di giovani volontari del territorio nelle attività educative.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

La progettualità intende rispondere nello specifico a:

- bisogni di inclusione sociale e desiderio di appartenenza espressa dai bambini/e;
- richieste di integrazione e socializzazione di minori in situazione di svantaggio personale e /o sociale;
- bisogno di relazioni significative tra pari;
- richiesta di conoscere e comprendere le principali regole di convivenza e rispetto degli altri;
- richiesta di favorire lo sviluppo della fantasia e del pensiero creativo;
- valorizzazione e conoscenza del territorio in cui si vive.

METODOLOGIA DI LAVORO

Nelle attività di animazione, la relazione è posta al primo posto come strumento educativo tra educatori, animatori e minori, ma anche all'interno del gruppo di minori e nei confronti delle famiglie.

E' fondamentale il lavoro di rete con le associazioni e i volontari presenti nel territorio con lo scopo di proporre attività che tengano in considerazione le idee, gli interessi e i bisogni espressi dai fruitori. Animatori ed educatori lavorano in un'ottica inclusiva e con uno sguardo verso il territorio.

Le attività proposte permettono agli iscritti di fare esperienza di tessuto sociale, saranno promotori di ciò che apprendono riportando le esperienze all'interno delle proprie famiglie, aggiungendo pertanto altre maglie alla rete della comunità.

Le attività vengono promosse nei territori interessati con serate informative e attraverso i social network.

DESTINATARI

Bambini, ragazzi e le loro famiglie.

ATTIVITA'/INTERVENTI

Con i minori, le attività vertono principalmente su:

- attività strutturate basate sulla scoperta delle proprie competenze. Esse possono essere individuali, in piccoli gruppi o in grandi gruppi;
- attività non strutturate, di tipo principalmente ludico-espressivo e/o di relax dei bambini, gestite in dimensioni gruppalmente e, ove necessario, anche individualmente;
- pratica e sperimentazione sportiva come strumento di conoscenza e valorizzazione del proprio corpo in relazione agli altri, per imparare a relazionarsi, anche attraverso un contatto fisico regolato;
- uscite sul territorio organizzate in gruppi e divise per fasce d'età;
- attività laboratoriali legate a tematiche specifiche, dando prevalenza all'uso di materiali naturali, riciclati, ri-utilizzati e sostenibili.

Con le famiglie, le attività sono focalizzate su:

- co-progettazione dell'organizzazione delle attività;
- valutazione finale e monitoraggio dell'andamento delle attività;
- condivisione delle attività, attraverso specifiche documentazioni (fotografie, video-registrazioni, cartelloni, ecc.);
- incontri specifici di approfondimento educativo su richiesta.

Per i giovani volontari:

- incontri di formazione sulle tematiche educative (gestione dei gruppi di minori, intelligenze multiple, ascolto, supporto alla genitorialità, ecc.);
- incontri di équipe per progettare le attività e monitorare l'andamento delle colonie;
- continuo confronto educativo con il gruppo di animatori, altri volontari, stakeholder esterni e con referente e responsabile territoriale.

Rispetto alla comunità sociale allargata:

- incontri di co-progettazione, monitoraggio e valutazione delle iniziative con i Comuni;
- incontri di condivisione organizzativa, amministrativa ed educativa dell'impianto teorico-metodologico delle attività con i Comuni;
- coinvolgimento delle associazioni locali rispetto ai temi educativi (associazioni di genitori, altre realtà del settore sociale ed educativo, centri per anziani, centri ricreativi, imprese locali, singoli professionisti, associazioni sportive, ecc.) e nell'organizzazione di specifiche attività (uscite sul territorio, orienteering, approfondimenti storici, co-gestione di pasti, organizzazione di attività sportive, ecc.);
- contributo di analisi territoriale sui bisogni educativi delle famiglie coinvolte insieme ai Comuni e ai Servizi titolati;
- co-progettazione, conduzione e supporto di percorsi formativi sulle tematiche educative e di sviluppo di comunità insieme ai Comuni e ai Servizi titolati.

INTERVENTI ULTERIORI

Settimane di colonia diurna durante le vacanze scolastiche (estate e inverno).

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

Accesso diretto, su iscrizione.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Le attività di animazione vengono proposte principalmente durante le vacanze scolastiche.

In linea generale, gli orari del servizio si orientano sull'intero arco della giornata, ma sono organizzate in maniera flessibile a seconda dei bisogni delle famiglie e degli accordi con le

Amministrazioni comunali. La frequenza è giornaliera o di mezza giornata, con orari e costi differenziati.
La durata dell'accoglienza dipende dall'iscrizione del minore alla singola attività.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)
Valle dei Laghi, Riva del Garda, Rovereto, Storo (o più in generale sul territorio provinciale).

FIGURE PROFESSIONALI
Le figure professionali presenti sono:
manager territoriale;
coordinatore;
educatori;
animatori.

E' prevista la presenza temporanea di operatori tecnici con competenze specifiche individuati nel territorio di appartenenza e su percorsi tematici specifici.

FATTORE QUALITÀ	DI	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
.Partecipazione degli iscritti		<p>1a : raccolta delle presenze che riportano il numero degli iscritti alle diverse attività (mensile e giornaliero);</p> <p>1b : ammissione alle iscrizioni di soggetti portatori di svantaggio sociale;</p> <p>1c : almeno l'80% degli iscritti risponda al questionario di valutazione che valuta la coerenza della proposta formativa e valuti l'innovazione del servizio;</p>	<p>1a : gli iscritti partecipano con costanza all'attività;</p> <p>1b : Al progetto saranno ammessi iscritti portatori di svantaggio sociale, senza discriminazione di genere, etnia, religione, lingua.</p> <p>1c : Gli iscritti e le famiglie rispondono al questionario di valutazione del progetto. L'Ente mette in atto procedure e modalità di verifica e valutazione, con la proposta di questionari elaborati appositamente e periodicamente sottoposti agli utenti.</p>
2.Coinvolgimento utenti		<p>2a : partecipazione costante degli iscritti;</p> <p>2b: partecipazioni di minori con culture diverse;</p> <p>2c: incontri con i minori partecipanti.</p>	<p>2a : Iscritti condividono tempo e gioco in un clima di rispetto;</p> <p>2b: i minori con culture diverse riescono ad inserirsi nel gruppo presente;</p> <p>2c: attivazione di laboratori su tematiche specifiche da loro proposte.</p>

3.Costo del servizio	3a : mantenere un costo ridotto di iscrizione;	3a : Mantenere nel tempo l'equilibrio tra una buona qualità di servizio e costi accessibili;
4.Accessibilità multicanale alle informazioni del servizio	4a :Promozione del servizio attraverso la distribuzione di: -materiale cartaceo, -materiale informativo su web e social media; -presentazione dei progetti presso gli istituti scolastici; -presentazione del progetto agli insegnanti;	4a : promuovere l'attività ad ampio raggio (attraverso i social ed il passa parola) perché il maggior numero delle famiglie ne possa usufruire;
5.Aggiornamento e formazione del personale	5 a : attivazione di processi interni documentati volti alla formazione del personale e dei volontari	5a: L'aggiornamento documentato e costante del personale, crea maggiore efficacia del lavoro d'equipe e mantiene aggiornata la proposta educativa offerta e la valorizza.
6. Tutela della privacy	6 a : E' definita una procedura specifica per il trattamento dei dati sensibili acquisiti. Tali dati sono trattati con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici per la finalità di espletamento delle operazioni amministrative finalizzate all'ammissione, gestione e organizzazione del progetto, alla registrazione delle presenze.	6 a : L'ente rispetta il D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali". L'equipe educativa garantisce il rispetto del segreto professionale.
7. Lavoro di rete sul territorio	7a: partecipazione agli incontri di rete e ai tavoli territoriali.	7a: Sinergia educativa

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO

Il monitoraggio e la valutazione delle attività di Animazione si fondano sulla raccolta di informazioni ed hanno la funzione di analizzare la realizzazione del progetto.

Per Comunità Murialdo TAA questi due aspetti sono di fondamentale importanza per comprendere al meglio l'andamento del lavoro svolto.

In particolare:

- il monitoraggio verrà svolto nel corso di tutta la fase di attuazione delle attività ed è finalizzato a raccogliere in maniera continua e sistematica informazioni sull'andamento dei progetti;
- la valutazione verrà fatta a fine progetto, per valutare il percorso fatto.

Il soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: Martina Alessandrini

La Carta dei servizi verrà aggiornata a settembre di ogni anno.

ACCOGLIENZA PRE-POST SCUOLA

DESCRIZIONE BREVE

L'Accoglienza pre-post scuola è un servizio di conciliazione dei tempi lavoro-famiglia presente in alcune scuole primarie della Valle dei Laghi.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

In risposta ad un bisogno di conciliazione dei tempi famiglia-lavoro, la Comunità Murialdo TAA attiva dal 2008 il servizio di anticipo e posticipo in alcune scuole primarie del territorio.

Attualmente, i servizi attivati per l'anno scolastico 2020/2021 sono:

- servizio di pre e post scuola per i bambini iscritti alla scuola primaria di Vezzano con orario 7.30- 8.30 e 16.00-17.00.
- Servizio di pre-scuola per i bambini iscritti presso la scuole primarie di Calavino, Terlago (7.30-8.30) e Cavedine (7.20-8.20).

Il servizio permette alle famiglie una migliore organizzazione e conciliazione dei tempi lavoro-famiglia e offre ai bambini un luogo protetto in cui stare in compagnia del gruppo dei pari e di personale educativo qualificato che contribuisce al loro sviluppo psicofisico.

Inoltre rafforza il ruolo della scuola come centro di aggregazione e socializzazione promuovendo il

benessere di bambini e famiglie che trovano risposta ai propri bisogni rimanendo nel loro contesto di appartenenza.

Gli iscritti alle attività sono seguiti da un'equipe di educatori della Comunità Murialdo TAA, i quali si preoccupano di accogliere i bambini e di proporre loro attività di carattere ludico-creativo.

Il servizio è a pagamento e si offre la possibilità di usufruire dei buoni di servizio.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Il servizio di accoglienza pre-post scuola risponde al bisogno di conciliazione dei tempi lavoro-famiglia di alcuni nuclei che vivono in Valle dei Laghi, in quanto gli orari della scuola non sono concilianti con gli orari lavorativi.

METODOLOGIA DI LAVORO

Il servizio prevede azioni di ascolto del territorio e dei bisogni delle famiglie presenti che permettono di modularlo ogni anno in modo attinente a tali esigenze.

Vista la particolarità degli orari ai bambini viene offerto uno spazio accogliente dove poter scegliere se dedicarsi al gioco libero oppure alla realizzazione di elaborati creativi.

Nel pre-scuola i bambini vengono accolti durante tutta la fascia oraria per rispondere al meglio ai bisogni dei genitori.

Il principio che guida il servizio è il benessere e la serenità dei minori accolti.

DESTINATARI

I destinatari del servizio sono le famiglie con figli di età dai 6 ai 10 anni.

ATTIVITA'/INTERVENTI

Le attività proposte durante l'accoglienza pre-post scuola sono rivolte a sviluppare il senso di appartenenza nel gruppo con la proposta di giochi cooperativi e a stimolare la creatività e il pensiero divergente con la proposta di laboratori manuali.

INTERVENTI ULTERIORI

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso è diretto, vi si può accedere previa iscrizioni.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il servizio è attivo da settembre a giugno e segue il calendario scolastico.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Il servizio per l'anno scolastico 2020/2021 è attivo:

- Presso le sale comunali dell'ex scuola elementare di Vezzano
- Presso la sala comunale Braidon di Terlago
- Presso la sala comunale Pizzini di Calavino
- Presso la sala comunale all'interno del municipio di Cavedine

FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali coinvolte sono:

- Educatori con diploma di laurea di educatore professionale socio-sanitario, diploma di laurea di educatore professionale socio-pedagogico o qualifica di educatore professionale di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 594-600. Figure professionali con diploma socio psico-pedagogico.
- Figure professionali con laurea in ambito pedagogico.

QUALITA'

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
1. Partecipazione delle famiglie alle proposte	1a: numero di iscritti alle proposte a iscrizioni 1b: partecipazione costante degli iscritti 1f: ammissioni alle iscrizioni di soggetti portatori di svantaggio 1g: somministrazione di questionari di valutazione delle attività proposte	<ul style="list-style-type: none">- Predisposizione di moduli di iscrizioni e modulo presenze- Raggiungimento di almeno il numero minimo per l'attivazione delle attività- Partecipazione di almeno 70% degli iscritti- Ammissioni di famiglie portatori di svantaggio sociale, senza alcuna discriminazione

		<ul style="list-style-type: none"> - Almeno l'80% degli iscritti compilino i questionari di valutazione delle diverse attività 	
2. Qualità dell'ambiente	2 a: garantire un luogo pulito e accogliente	<ul style="list-style-type: none"> - Gli spazi dove avvengono le attività devono essere puliti, curati e accoglienti 	
3. Accessibilità al servizio	<p>3 a: Tra la richiesta d'iscrizione e l'accesso al servizio (con posti disponibili) non passano più di 48 ore</p> <p>3b: garantire il servizio per tutto l'anno scolastico</p> <p>3c: garantire la possibilità di inviare richieste e di contattare il personale educativo</p> <p>3c: vengono accettate richieste di inserimento nei diversi servizi da parte del servizio sociale territoriale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gli iscritti hanno accesso immediato al servizio - L'attività ha orari ben definiti e stabili ed è garantita per l'intero anno scolastico - Alle famiglie viene data una mail specifica e dei contatti telefonici di riferimento - Vengono accolti e data priorità a nuclei familiari e minori seguiti dai servizi sociali territoriali 	
4. Costo del servizio	<p>4 a: garantire un costo ridotto del servizio</p> <p>4b: garantire delle agevolazioni economiche alle famiglie</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenere un costo ridotto dell'iniziativa - Garantire la possibilità di utilizzare i buoni di servizio per i servizi di conciliazione 	

<p>5. Accessibilità multicanale alle informazioni del servizio</p>	<p>5a :Promozione del servizio attraverso la distribuzione di: -materiale cartaceo, -materiale informativo su web e social media; -presentazione dei progetti presso gli istituti scolastici e scuole dell'infanzia;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pubblicizzare tramite volantini cartacei l'iniziativa presso le scuole dell'istituto comprensivo interessate - Aggiornare il sito web e le pagine social con la proposta 	
<p>6. Tutela della privacy</p>	<p>6 a : è definita una procedura specifica per il trattamento dei dati sensibili acquisiti. Tali dati sono trattati con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici per la finalità di espletamento delle operazioni amministrative finalizzate all'ammissione, gestione e organizzazione del progetto, alla registrazione delle presenze.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'ente rispetta il D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali". - L'educatore garantisce il rispetto del segreto professionale. 	
<p>7. Formazione specifica e aggiornamento del personale dipendente</p>	<p>7 a: attivazione di processi interni documentati volti alla formazione del personale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Offrire a tutto il personale coinvolto nel servizio almeno 2 momenti formativi all'anno - Aggiornare il personale con documentazione inerente alle tematiche trattate nel servizio 	
<p>8. Professionalità del personale dipendente</p>	<p>8 a: investire personale qualificato e con esperienza nell'ambito del lavoro educativo con i minori e le famiglie</p> <p>8 b: attivare momenti di equipe e di coordinamento tra gli educatori</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Investire personale educativo qualificato - Garantire l'equipe mensile con la referente del servizio 	

--	--	--	--

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO

Il soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: Monica Pisoni
La Carta dei servizi verrà riaggiornata a dicembre di ogni anno.

ACCOGLIERE – UNA PROPOSTA, UNA FAMIGLIA, UNA VITA

DESCRIZIONE BREVE

Il progetto “Accogliere-una proposta, una famiglia, una vita” è un progetto nato nel 2016 in collaborazione con la Comunità delle Giudicarie e la Cooperativa Incontra per promuovere la cultura dell'accoglienza familiare.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'idea fondante del progetto è la valorizzazione e il rinforzo delle capacità educative e relazionali di famiglie o singoli, che sentono di poter essere risorsa per gli altri, o che desiderano avvicinarsi al tema dell'accoglienza. Allo stesso tempo si ritiene importante offrire un affiancamento e un supporto alle potenzialità genitoriali di famiglie che vivono momenti di fragilità.

Alle famiglie accoglienti verrà proposto un percorso di formazione/supervisione con gli obiettivi di creare un momento di confronto e riflessione sul progetto di accoglienza in essere e offrire strumenti teorici agli adulti coinvolti.

Il gruppo di famiglie e le rispettive accoglienze verranno coordinate da un gruppo tecnico formato da due assistenti sociali e da due educatori del privato sociale.

Nell'abbinamento dell'accoglienza tra minore e famiglia accogliente sarà importante, dove possibile, tener conto della prossimità territoriale. Questo permette di favorire la creazione di una rete sociale e dei punti di riferimento nella comunità.

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

- Accompagnare e supportare le famiglie che intraprendono progetti di accoglienza;
- ridurre l'isolamento sociale di alcune famiglie del territorio;
- supportare e valorizzare le capacità genitoriali delle famiglie;
- promuovere sul territorio reti accoglienti, grazie anche alle conoscenze delle famiglie accoglienti e alle associazioni nelle quali queste ultime sono coinvolte. Tale obiettivo è perseguibile agendo nell'ottica del lavoro di comunità.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Il progetto vuole rispondere al bisogno di promuovere sul territorio il valore e la pratica dell'accoglienza come possibile risposta a situazioni di fragilità familiare.

METODOLOGIA DI LAVORO

Il progetto vede la sinergia del servizio sociale territoriale e del privato sociale all'interno di un gruppo di regia che si ritrova mensilmente.

La promozione del progetto avviene attraverso il passaparola delle famiglie già coinvolte e l'organizzazione di serate/giornate ad hoc.

Il gruppo di famiglie accoglienti si incontra ogni mese insieme alle assistenti sociali e agli educatori inoltre è garantita la supervisione/formazione 2 volte all'anno.

DESTINATARI

I destinatari di questo progetto sono molteplici e a più livelli:

- I minori accolti, a cui è data la possibilità di vivere la quotidianità in ambienti sereni e familiari.
- Le famiglie dei bambini accolti a cui è offerto un supporto per affrontare delle fragilità o delle difficoltà.

- Le famiglie accoglienti, che possono sperimentare la ricchezza che questa esperienza porta nelle loro case.
- I servizi socio assistenziali ed educativi, che trovano nella disponibilità delle famiglie accoglienti un supporto nelle situazioni di bisogno e fragilità, in un'ottica di welfare generativo.
- Il territorio dove verrà testimoniato come la comunità sia capace di responsabilizzarsi e di dare risposta ai bisogni presenti al suo interno a sostegno di se stessa; dove si favorisce la reciprocità e la fiducia.

ATTIVITA'/INTERVENTI

Le azioni previste dal progetto sono 4:

AZIONE 1: partecipazione attiva al gruppo di regia.

Il gruppo regia, costituito negli anni scorsi, è formato da due assistenti sociali del servizio socio assistenziale della Comunità di Valle delle Giudicarie, da un educatore della Casa generalizia della Pia Società torinese di San Giuseppe – Comunità Murialdo e da un educatore della Cooperativa Incontra.

Questo gruppo avrà il compito di supervisionare e coordinare, in tutte le sue parti, il progetto "Accogliere. Una proposta, una famiglia, una vita".

Il gruppo si incontrerà con una scadenza mensile o se necessario al bisogno.

AZIONE 2: coordinamento del gruppo famiglie.

Il gruppo di regia avrà il compito di tener alta la motivazione all'accoglienza nelle famiglie, offrendo loro momenti di confronto e condivisione in cui possano portare le difficoltà che si trovano ad affrontare, ma anche la ricchezza che questo percorso ha portato nelle loro case. Per far ciò, in alcuni momenti, si chiederà l'intervento di una psicologa, che con le sue specifiche competenze andrà a snocciolare problematiche e vissuti e offrire possibili altre interpretazioni o strade da seguire.

Al gruppo delle famiglie si ipotizzava di dare una cadenza mensile, la supervisione andrà a sostituire l'incontro del mese in cui si organizza.

AZIONE 3: Progettazione e organizzazione dei percorsi di accoglienza.

Un educatore seguirà il percorso di accoglienza, con i seguenti compiti:

- Interagire con il servizio sociale di zona;
- stilare i documenti necessari per l'attivazione del progetto;
- far da tramite tra le persone coinvolte;
- favorire la conoscenza e la collaborazione tra gli adulti coinvolti;
- presentare, ove necessario, il bambino accolto al nucleo familiare coinvolto;
- seguire il percorso di accoglienza durante il suo svolgimento;
- intervenire al bisogno come supporto.

AZIONE 4: Promozione dell'accoglienza familiare sul territorio.

Attraverso attività organizzate nella settimana dell'Accoglienza, momenti di conoscenza nelle varie associazioni, in cui sono già membri attivi le famiglie accoglienti, articoli di giornale e momenti conviviali si promuoverà la tematica dell'accoglienza familiare sui vari territori. L'obiettivo di queste azioni avrà l'intento di far conoscere queste buone prassi sia alla comunità che agli enti presenti in essa, in modo che si amplifichi la discussione sulla tematica dell'accoglienza e aumenti il numero delle persone che lo mettono in pratica nel loro territorio, anche in modo autonomo.

INTERVENTI ULTERIORI

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso è diretto.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA
Il servizio è attivo durante l'intero anno.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)
Il progetto è rivolto al territorio delle Giudicarie.

FIGURE PROFESSIONALI
Le figure professionali coinvolte sono:

- Educatori con diploma di laurea di educatore professionale socio-sanitario, diploma di laurea di educatore professionale socio-pedagogico o qualifica di educatore professionale di cui alle legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 594-600
- Figure professionali con laurea in ambito pedagogico.

QUALITÀ'		
FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
1. Partecipazione delle famiglie alle proposte	1 a: numero di nuove famiglie interessate all'accoglienza 1b: partecipazione costante delle famiglie già attive ai momenti di gruppo	<ul style="list-style-type: none">- Predisposizione di moduli di adesione e modulo presenze- Partecipazione di almeno 80% delle famiglie attive nell'accoglienza ai momenti di gruppo
2. Accessibilità multicanale alle informazioni del servizio	2a : Promozione del servizio attraverso la distribuzione di: -materiale cartaceo, -materiale informativo su web e social media; -presentazione dl progetto in eventi e giornate ad hoc	<ul style="list-style-type: none">- Pubblicizzare tramite volantini cartacei la proposta e gli eventi organizzati- Aggiornare il sito web e le pagine social- Organizzare almeno 1 evento all'anno per promuovere il progetto sul territorio
3. Tutela della privacy	3 a : è definita una procedura specifica per il trattamento dei dati sensibili acquisiti. Tali dati sono trattati con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici per la finalità di espletamento delle operazioni amministrative finalizzate	<ul style="list-style-type: none">- L'ente rispetta il D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".- L'educatore garantisce il rispetto del segreto professionale.

	all'ammissione, gestione e organizzazione del progetto, alla registrazione delle presenze.		
4. Formazione specifica e aggiornamento del personale dipendente	4 a: attivazione di processi interni documentati volti alla formazione del personale	<ul style="list-style-type: none"> - Offrire a tutto il personale coinvolto nel servizio almeno 2 momenti formativi all'anno - Aggiornare il personale con documentazione inerente alle tematiche trattate nel servizio 	
5. Professionalità del personale dipendente	<p>5 a: investire personale qualificato e con esperienza nell'ambito del lavoro educativo con i minori e le famiglie</p> <p>8 b: attivare momenti di equipe e di coordinamento tra gli educatori e assistente sociali</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Investire personale educativo con esperienza nell'ambito del lavoro con le famiglie e minori - Garantire il confronto mensile con la responsabile dell'area - Garantire la partecipazione dell'educatore al gruppo di regia una volta al mese 	
6. Lavoro di rete sul territorio	<p>9 a: partecipare al gruppo di regia</p> <p>9b: mettere in campo azioni di ascolto attivo dei bisogni delle famiglie</p> <p>9. segnalare al gruppo regia famiglie vulnerabile</p> <p>9c: dare disponibilità a collaborare per realizzare eventi con altre realtà del territorio coinvolte nel progetto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipare a tutti i gruppi di regia organizzati - Prevedere momenti di lettura dei bisogni delle famiglie sul tema dell'accoglienza - Segnalare famiglie che potrebbero beneficiare dell'accoglienza familiare - Partecipare in modo attivo ad almeno 1 iniziativa all'anno organizzata 	

		insieme al gruppo regia	
--	--	----------------------------	--

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO
Il monitoraggio della presente scheda è a cura del coordinatore del servizio.
Avviene in Equipe almeno una volta l'anno e, in ogni caso, quando è necessario adeguare la presente scheda.

GRUPPI DI GENITORI

DESCRIZIONE BREVE

I gruppi di genitori sono uno spazio di incontro per i genitore, uno spazio tutelato, guidato dagli educatori che si occupano dei progetti di accompagnamento alla genitorialità, per attivare riflessione scambio e confronto sulla propria esperienza genitoriale, nell'ottica di maturare ed elaborare strategie educative nuove e più efficaci.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I gruppi di genitori sono pensati per conoscere e condividere storie, dare parola ai saperi di ciascun genitore e apprendere insieme nuove strategie educative.

La Comunità Murialdo TAA offre un luogo in cui sperimentare se stessi nel gruppo, in relazioni altre, per ri-giocarsi e ri-scoprirsi come persone e come genitori nella realtà sociale di oggi.

Si propone il sostegno alle famiglie nelle funzioni educative con la finalità di prevenire il disagio sociale attraverso la modalità gruppale.

Il gruppo adulti è composto da alcuni genitori che sono seguiti dal servizio sociale, possono essere genitori già coinvolti in un progetto di accompagnamento alla genitorialità o dalle IDE.

E' importante che la proposta venga realizzata in modo tale affinché gli invitati si sentano protagonisti del percorso e non "sotto osservazione". In tal senso, pur essendoci una tempistica e programmazione predefinita, il conduttore lavorerà per raccogliere e sviluppare le eventuali questioni aperte dal gruppo, in attinenza alla finalità ultima del percorso proposto. Il primo incontro ha lo scopo di esplorare la proposta (obiettivi, modalità e regole) e favorire la conoscenza dei partecipanti. L'ultimo incontro sarà dedicato alla valutazione e progettazione/continuità del dispositivo.

Tra gli obiettivi specifici si intendono evidenziare:

- Offrire uno spazio di ascolto e confronto per raccontare l'esperienza di genitore e permettere l'espressione dei vissuti ad essa correlati. In particolare favorire la condivisione dell'esperienza di genitori legata alla quotidianità del rapporto con i figli e permettere l'espressione dei propri vissuti, in un clima facilitante, non giudicante.
- Dare voce ad esperienze belle vissute con i figli.
- Apprendere assieme un linguaggio che permetta una migliore espressione di emozioni e stati d'animo, rispetto alla definizione di come ci si sente in vari contesti.
- Offrire la possibilità ai genitori di creare e mantenere relazioni e reti di supporto reciproco (stare insieme, accedere ad esperienze altre e arricchirsi mutualmente).
- Offrire ai figli uno spazio di ascolto e di parola

L'attività del gruppo di genitori viene monitorata con una valutazione partecipata da parte dei genitori partecipanti e da un confronto con i servizi sociali territoriali.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

La proposta vuole rispondere al bisogno di confronto e accompagnamento delle genitorialità fragili in un'ottica di confronto tra "pari" con la presenza di un educatore che svolge la funzione di facilitatore della relazione.

METODOLOGIA DI LAVORO

La metodologia che guida il lavoro dei gruppi di genitori si basa sull'ascolto attivo e il peer-to-peer.

Durante gli incontri vengono proposti laboratori che si ispirano agli strumenti elaborati dalla sperimentazione PIPPI, al linguaggio simbolico e la scrittura autobiografica. Inoltre vengono utilizzati albi illustrati per introdurre argomenti di discussione.

DESTINATARI

I destinatari sono genitori seguiti dai servizi sociali territoriali.

ATTIVITA'/INTERVENTI

Il primo ciclo prevede dai 6 agli 8 incontri a cadenza settimanale o quindicinale.

Il tema principale affrontato nel primo ciclo sono le emozioni, quali sono le principali e quali motivo le scatuisce e successivamente l'analisi delle seguenti emozioni: la paura, la rabbia e la gioia. Con un affondo sulle strategie per gestirla come adulto e come aiutare i bambini.

INTERVENTI ULTERIORI

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso è sia diretto sia su invio dei servizi sociali

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il servizio è attivo durante l'intero anno a richiesta.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

La Comunità Murialdo TAA attiva i percorsi a richiesta sul territorio del Trentino Alto Adige.

FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali coinvolte sono:

- Educatori con diploma di laurea di educatore professionale socio-sanitario, diploma di laurea di educatore professionale socio-pedagogico o qualifica di educatore professionale di cui alle legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 594-600.
- Figure professionali con laurea in ambito pedagogico.

QUALITA'

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
1. Partecipazione dei genitori	1a: raccolta delle presenze che riportano il numero di genitori ad ogni singola serata 1b: ricordare il giorno prima dell'incontro con un sms l'appuntamento di gruppo 1c: il percorso è gratuito per i genitori 1d: creare un clima accogliente e sereno	<ul style="list-style-type: none">- Creare un registro delle presenze- Almeno 80% degli iscritti siano presenti all'incontro- Contattare tutti i genitori iscritti il giorno precedente l'appuntamento- Garantire la gratuità degli incontri per le famiglie che aderiscono

	<p>1e: cura dell'ambiente dove vengono svolti gli incontri</p> <p>1f: valutazione partecipata finale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Creare un ambiente accogliente e cogliere eventuali esigenze del gruppo - Il luogo degli incontri di gruppo deve essere pulito, curato e accogliente - Offrire ai genitori strumenti di valutazione partecipata dell'esperienza del gruppo genitori 	
2. Formazione specifica e aggiornamento del personale dipendente	2 a: attivazione di processi interni documentati volti alla formazione del personale	<ul style="list-style-type: none"> - Offrire a tutto il personale coinvolto nel servizio almeno 2 momenti formativi all'anno - Aggiornare il personale con documentazione inerente alle tematiche trattate nel servizio 	
3. Professionalità del personale dipendente	<p>3 a: investire personale qualificato e con esperienza nell'ambito del lavoro educativo con i minori e le famiglie</p> <p>3 b: attivare momenti di equipe e di coordinamento tra gli educatori che conducono i gruppi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Investire personale educativo con almeno 2 anni di esperienza nei servizi socio educativi per minori e famiglie - Garantire prima, durante e in conclusione del percorso di gruppo dei momenti di equipe 	
4. Tutela della privacy	4 a : è definita una procedura specifica per il trattamento dei dati sensibili acquisiti. Tali dati sono trattati con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici per la finalità di espletamento delle operazioni amministrative finalizzate all'ammissione, gestione	<ul style="list-style-type: none"> - L'ente rispetta il D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali". - L'educatore garantisce il rispetto del segreto professionale. 	

	e organizzazione del progetto, alla registrazione delle presenze.		
5. Lavoro di rete	<p>5 a: collaborare con i servizi sociali per la proposta e creare del gruppo dei genitori</p> <p>5b: riportare ai servizi sociali l'andamento del gruppo di genitori</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Incontrare i servizi sociali prima dell'attivazione dei gruppi, co-costruire la proposta e la creazione del gruppo di genitori - Redigere una relazione conclusiva che riporti in linea generale il lavoro fatto con il gruppo di genitori 	

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO
 Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: Monica Pisoni
 La Carta dei servizi verrà riaggiornata a dicembre.

Progetto Giramondo

DESCRIZIONE BREVE

Il Progetto Giramondo propone spazi di incontro settimanale, aperto a giovani residenti nel Comune di Borgo Chiese (TN). Il progetto ha la funzione prevalente di promuovere attraverso laboratori, momenti di socializzazione, animazione, studio, integrazione e la promozione dell'inclusione sociale.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Giramondo è un progetto in partnership fra la Comunità Murialdo del TAA e il Comune di Borgo Chiese (TN). Le finalità principali del progetto sono quelle di promuovere azioni positive a favore dei bambini/e ragazzi/e residenti nel Comune di Borgo Chiese (TN). Le azioni vengono proposte settimanalmente attraverso l'attivazione di laboratori, attività ricreative e supporto scolastico con lo scopo di valorizzare le capacità dei bambini/ragazzi iscritti. Il progetto ha l'obiettivo di favorire lo sviluppo delle potenzialità personali e di sostenere le famiglie attraverso attività di accompagnamento allo studio dei figli nello svolgimento dei compiti. Ha lo scopo di stimolare l'educazione tra pari valorizzando il protagonismo giovanile. L'animatore svolge un ruolo di guida, coinvolge volontari, giovani studenti e/o associazioni del territorio in un'ottica di collaborazione e promozione della cittadinanza attiva.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

La raccolta dei bisogni avviene attraverso incontri ad hoc con insegnanti di plesso, con le famiglie e grazie all'ascolto attivo dei ragazzi. L'esperienza maturata negli anni hanno portato alla costruzione di una progettualità condivisa tra i principali fruitori di Giramondo.

La progettualità intende rispondere nello specifico a:

- bisogni di inclusione sociale e desiderio di appartenenza espressa dai bambini/e con delle fragilità;
- richieste di integrazione e socializzazione di minori in situazione di svantaggio personale e /o sociale;
- bisogno di relazioni significative tra pari;
- richiesta di conoscere e comprendere le principali regole di convivenza e rispetto degli altri;
- richiesta di favorire lo sviluppo della fantasia e del pensiero creativo;
- valorizzazione e conoscenza del territorio in cui si vive;
- osservazione e individuazione di situazioni potenzialmente a rischio di disagio sociale e/o familiare.

Il monitoraggio e la valutazione di Giramondo si fondano sulla raccolta di informazioni ed hanno la funzione di analizzare la realizzazione del progetto.

Per Comunità Murialdo TAA questi due aspetti sono di fondamentale importanza per comprendere al meglio l'andamento del lavoro svolto.

In particolare:

- il monitoraggio verrà svolto nel corso di tutta la fase di attuazione del progetto ed è finalizzato a raccogliere in maniera continua e sistematica informazioni sull'andamento del progetto;
- la valutazione verrà realizzata a giugno per verificare se il progetto sta raggiungendo gli obiettivi previsti ed eventualmente riorientarlo.

METODOLOGIA DI LAVORO

L'approccio utilizzato dall'animatore prevede il coinvolgimento di studenti (previa formazione) garantisce un adeguato e funzionale sostegno ai bambini/e giovani iscritti al progetto in un'ottica di *cooperative learning*.

Per le attività di "socializzazione e animazione", è fondamentale il lavoro di rete con le associazioni e i volontari presenti nel territorio con lo scopo di proporre attività che tengano in considerazione le idee, gli interessi e i bisogni espressi dai fruitori. L'animatore opera il proprio lavoro in un'ottica inclusiva e con uno sguardo verso il territorio.

Tali attività permettono agli iscritti di fare esperienza di tessuto sociale, saranno promotori di ciò che apprendono riportando le esperienze all'intero delle proprie famiglie, aggiungendo pertanto altre maglie alla rete della comunità.

Per le attività di "Compiti insieme", è attivo un confronto mensile con l'obiettivo di attivare scambi e buone pratiche con insegnanti della scuola primaria, sia per l'aspetto scolastico che relazionale dei bambini/e iscritti.

I genitori dei bambini/e iscritti alla classe prima della Scuola Primaria sono coinvolti personalmente e informati ad inizio anno scolastico della proposta educativa/animativa del Giramondo, così da poter comprendere le attività e lo stile educativo che caratterizza questo progetto.

Per le attività di "Compiti Teen", è previsto il confronto e lo scambio con insegnanti della scuola secondaria.

Per tutte le attività proposte è fornita una formazione adeguata agli studenti/volontari che seguono i ragazzi.

Le attività sono promosse anche attraverso i social network.

Si prevedono spazi di confronto con il Servizio Sociale territoriale.

DESTINATARI

Giramondo si rivolge in particolar modo alle famiglie residenti nel Comune di Borgo Chiese, con marcata attenzione ai bambini/e e ragazzi/e, di età compresa fra i 6-14 anni.

L'attività espressiva denominata "animazione e socializzazione" è rivolta a bambini/e di età compresa fra i 6-11 anni;

L'attività di supporto socio educativo e scolastico denominate "compiti insieme" è rivolta a gruppi di età compresa fra i 6-11 anni privilegiando i gruppi omogenei.

I/le bambini/e sono divisi per classe di appartenenza;

L'attività di supporto socio educativo e scolastico denominata "compiti teen" è rivolta a giovani di età compresa fra 12-14 anni. Il gruppo è unico e composto per un max. di 12 ragazzi.

Previo accordo con il/la referente comunale è possibile concordare l'accoglienza di iscritti che richiedono per brevi periodi un supporto alla crescita personale e/o l'inserimento di ragazzi provenienti da comuni limitrofi.

ATTIVITA'/INTERVENTI

Le attività proposte a Giramondo sono varie.

La presenza costante dell'animatrice promuove e valorizza attività proposte dagli iscritti con l'obiettivo di rispondere ai bisogni espressi dalle diverse fasce d'età. Gli iscritti hanno sempre uno spazio di ascolto dove poter esprimere idee e opinioni al gruppo.

In linea generale le attività sono basate sulla relazione e sono attività di supporto scolastico che rientrano in queste macro-aree :

- gioco libero,
- compiti insieme con l'attenzione alla formazione tra pari,
- attività manuali,
- attività ludico-ricreative,
- attività sportive,
- uscite sul territorio,
- laboratori proposti in collaborazione con volontari, enti e commercianti del territorio.

INTERVENTI ULTERIORI

In fase di progettazione l'animatore del progetto Giramondo prevede interventi organizzati di educazione con lo scopo di creare momenti dedicati alla formazione degli utenti, nello specifico grazie all'aiuto di volontari/associazioni gli iscritti possono conoscere le caratteristiche del territorio.

Attraverso gli scambi intergenerazionali si prevede di valorizzare il passato

Grazie al coinvolgimento di figure genitoriali si approfondiscono le usanze, i cibi instaurando relazioni con persone di culture diverse.

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso degli utenti è diretto, tramite la compilazione di un'iscrizione trimestrale; E' previsto anche l'invio da servizi territoriali.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

L'apertura di Giramondo rispetta la calendarizzazione dell'anno scolastico (ottobre-giugno) sia per quanto riguarda la parte ludico espressiva che per la parte di supporto scolastico.

Sono garantite le aperture che seguono il calendario scolastico: da metà ottobre al 20 dicembre e da metà gennaio fino alla prima settimana di giugno.

Sono previste almeno n. 30 aperture annuali nelle giornate di :

sabato attività di " supporto compiti" per bambini/e frequentanti la scuola primaria dalle ore 09.00 alle ore 12.00;

venerdì " supporto compiti" per ragazzi/e frequentanti la scuola secondaria di primo grado dalle ore 14.30 alle ore 16.30;

mercoledì "attività socializzazione animazione" per bambini/e frequentanti la scuola primaria dalle ore 14.30 alle ore 16.30.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Il progetto Giramondo è attivo presso il Comune di Borgo Chiese (TN), sala delle colonne in Piazza San Rocco, 20.

FIGURE PROFESSIONALI

Giramondo prevede la presenza costante di un animatore supportato da un coordinatore del progetto.

Sono previsti interventi progettuali coordinati dal Manager territoriale

QUALITA'		
FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
1.Partecipazione degli utenti	<p>1a : raccolta presenze che riportano il numero degli iscritti alle diverse attività(mensile e giornaliero);</p> <p>1b : ammissione alle iscrizioni di soggetti portatori di svantaggio sociale;</p> <p>1c : almeno l'80% degli iscritti risponda al questionario di valutazione che valuta la coerenza della proposta formativa e valuti l'innovazione del servizio;</p>	<p>1a : gli iscritti partecipano con costanza all'attività;</p> <p>1b : Al progetto saranno ammessi iscritti portatori di svantaggio sociale, senza discriminazione di genere, etnia, religione, lingua.</p> <p>1c : Gli iscritti e le famiglie rispondono al questionario di valutazione del progetto. L'Ente mette in atto procedure e modalità di verifica e valutazione, con la proposta di questionari elaborati appositamente e periodicamente sottoposti agli utenti.</p>
2.Coinvolgimento utenti	2a : partecipazione costante di iscritti appartenenti a culture diverse;	2a : Iscritti appartenenti a culture d'origine diverse condividono tempo e gioco in un clima di rispetto;
3.Accessibilità fisica al servizio	3a: tra la richiesta d'iscrizione e l'accesso al servizio (con posti disponibili) non passano più di 48 ore;	3a: Gli iscritti hanno l'accesso immediato al servizio;
4.Costo del servizio	4a : mantenere i costi delle iscrizioni non superiore ai 40,00€;	4a : Mantenere nel tempo l'equilibrio tra una buona qualità di servizio e il costo a carico delle famiglie;
5.Accessibilità multicanale alle informazioni del servizio	<p>5a :Promozione del servizio attraverso la distribuzione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> -materiale cartaceo, -materiale informativo su web e social media -presentazione di Giramondo presso l'Istituto scolastico per i 	5a : promuovere l'attività ad ampio raggio (attraverso i social ed il passa parola) perché il maggior numero delle famiglie ne possa usufruire;

	genitori con figli in classe prima della primaria -presentazione del progetto alle insegnanti;	
6. Aggiornamento del personale	6 a : attivazione di processi interni documentati volti alla formazione del personale e dei volontari	6a : L'aggiornamento documentato e costante del personale intende mantenere aggiornata la proposta educativa offerta , con l'obiettivo di far emergere le esigenze di bambini e delle famiglie al fine di adeguare e innovare il servizio alla crescita sia della domanda interna, sia di quella proveniente dal territorio.
7. Garantire il normale andamento del servizio	7 a: Rispetto del numero di aperture, orari, presenza costante dell'animatore, predisposizione di verbali inerenti incontri con i principali partner;	7 a: L'ente garantisce il rispetto delle norme sancite dalla legge per quanto riguarda il normale andamento del servizio;
8. Tutela della privacy	8 a : è definita una procedura specifica per il trattamento dei dati sensibili acquisiti. Tali dati sono trattati con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici per la finalità di espletamento delle operazioni amministrative finalizzate all'ammissione, gestione e organizzazione del progetto, alla registrazione delle presenze.	8 a : L'ente rispetta il D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO

Il soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: Beltramolli Sandra

La Carta dei servizi verrà riaggiornata a settembre di ogni anno.

ACCOMPAGNAMENTI PEDAGOGICO EDUCATIVO ALLA GENITORIALITA'

DESCRIZIONE BREVE

L'accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità prevede dei percorsi dedicati ai genitori (singoli o in coppia) su proposta del servizio sociale territoriale attraverso la co-progettazione e il metodo simbolico.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità prevede dei percorsi dedicati ai genitori (singoli o in coppia) su proposta del servizio sociale.

L'educatore con la famiglia e il servizio sociale elabora un progetto di incontri settimanali o ogni 15 giorni per un periodo variabile in relazione alle singole situazioni.

L'educatore si pone come tutor a fianco della famiglia e/o del genitore, mai si sostituisce ai genitori nel percorso di riappropriazione delle competenze genitoriali, è presente per accompagnare genitori e bambini là dove si creano e si affrontano difficoltà, perché loro stessi apprendano strategie più adeguate per farvi fronte.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

L'intervento di accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità risponde al bisogno di offrire ai genitori che vivono una situazione di vulnerabilità un supporto educativo professionale individualizzato.

METODOLOGIA DI LAVORO

La definizione Accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità porta in sé una scelta teorico linguistica che caratterizza l'approccio di tali interventi. Si indica il termine "accompagnamento", anziché la parola "sostegno" molto diffusa nelle azioni educative rivolte alle famiglie con figli, per "dare una prospettiva pedagogica incentrata sul soggetto, sulla sua storia, la sua progettualità, le sue risorse e non su una nozione di appoggio e puntello per chi non è capace di farcela da solo". (Sità, pag. 32). Si intende con ciò sottolineare l'intento di evitare una concezione assistenziale, a favore di una cornice che riconosca nel destinatario dell'intervento la persona portatrice di risorse e potenzialità, da far emergere, valorizzare, promuovere.

Gli strumenti utilizzati dagli educatori sono i seguenti:

- Ascolto attivo e la riformulazione: atti a creare una relazione di fiducia tra educatore – genitori ed educatore – minore.
- Kit "Sostenere la genitorialità" per aiutare i genitori a comprendere le loro risorse e gli aspetti da potenziare nella relazione con i figli. Si fonda su un approccio che punta sulle abilità dei genitori, i loro bisogni e le loro motivazioni e anche su quelle risorse che sono da rafforzare e che provengono dal contesto di appartenenza.
- Il disegno simbolico, una modalità altra offerta a bambini e adulti per esprimere emozioni e stati d'animo.
- La linea del tempo o della vita, che fornisce un sommario accessibile e di facile lettura degli eventi centrali della vita di un bambino o di un adulto. Porta in evidenza avvenimenti importanti, in positivo e in negativo, che hanno dato forma alla situazione attuale del bambino o dell'adulto così da poter avviare un percorso volto alla creazione di senso di rispetto alla storia dei soggetti coinvolti.

- Il mondo del bambino: strumento che favorisce una comprensione olistica dei bisogni e delle potenzialità di ogni bambino e della sua famiglia, una cornice dentro alla quale riportare informazioni, pensieri e proposte.
- Le eco-mappe: sono una rappresentazione grafica delle relazioni sociali e/o familiari di una persona. Registrano un'immagine del contesto sociale e di rete di supporto nel quale è inserito l'adulto e/o il bambino, fornendo ai professionisti informazioni sulla dimensione, la struttura e il funzionamento della rete.
- Gli albi illustrati
- Diario

Agli educatori è inoltre garantita:

- La consulenza metodologica e momenti di equipe
- La consulenze casi
- Formazione sia interna alla Comunità Murialdo sia promossa da enti esterni

DESTINATARI

I destinatari sono i nuclei familiari in situazione di vulnerabilità che necessitano di un accompagnamento educativo individualizzato.

ATTIVITA'/INTERVENTI

Le azioni previste sono l'ascoltare in forma attiva, il dialogare, la costruzione di fiducia e alleanza per progettare e individuare pratiche emancipatorie per "dare parola" alle famiglie. L'elaborazione di elaborati utilizzando il linguaggio simbolico.

INTERVENTI ULTERIORI

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso è su invio, vi possono accedere solo le persone inviate dai Servizi Sociali territoriali.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il servizio è attivabile dal lunedì al sabato.

La durata dell'intervento viene definita in base ai bisogni individuali e rivalutata ogni 6 mesi.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Gli interventi di Accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità sono rivolti sui territori della Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina e in Valle dei Laghi.

FIGURE PROFESSIONALI

Per gli interventi di Accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità sono presenti le seguenti figure professionali:

- Educatori con diploma di laurea di educatore professionale socio-sanitario, diploma di laurea di educatore professionale socio-pedagogico o qualifica di educatore professionale di cui alle legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 594-600. Operatori con laurea in ambito di servizio sociale.
- Figure professionali con laurea in ambito pedagogico per la consulenza metodologica settimanale.

- Figure professionali con laurea in ambito psicologico per la supervisione dei casi bimensile.

QUALITÀ

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
1 documentazione a favore dell'utente	<p>Per ogni genitore seguito è prevista la predisposizione di questa documentazione:</p> <p>1a. scheda di adesione al progetto</p> <p>1b diario giornaliero/settimanale;</p> <p>1c : elaborazione del progetto educativo, il quale viene rivisto almeno ogni 6 mesi</p> <p>1e : relazione di aggiornamento che viene redatta almeno ogni 6 mesi;</p> <p>1f : relazione conclusiva a fine intervento;</p> <p>1g :invio all'Ente finanziatore delle presenze mensili;</p> <p>1h : stilare verbale d'equipe;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento della conoscenza del servizio proposto, - Aumento della consapevolezza degli obiettivi da raggiungere, - maggiore partecipazione nel percorso di crescita - Maggiore condivisione dell'andamento dell'intervento con i servizi sociali. - Produrre almeno 2 progetti educativi e 2 relazioni di aggiornamento all'anno per ciascun genitore
2. Coinvolgimento dei genitori	<p>2 a: partecipazione del genitore agli incontri di verifica dell'intervento con il distretto sociale</p> <p>2b: partecipazione del genitore nella stesura del Progetto educativo</p> <p>2c: lettura delle relazioni di aggiornamento al genitore prima dell'invio ai servizi sociali</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipazione del genitore ad almeno 2 incontri di verifica con il Distretto sociale all'anno - Produrre almeno 2 pei all'anno con la partecipazione del genitore - Accrescere la partecipazione del genitore nella definizione degli

		obiettivi e delle azioni dell'intervento educativo individualizzato a lui rivolto.
3. Accessibilità al servizio	<p>3 a: tra la richiesta di attivazione dell'ide da parte del servizio sociale e la risposta dell'Ente per l'attivazione non passano più di due settimane;</p> <p>3b: disponibilità di sedi esterne al contesto familiare se utili al raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Il servizio social e la famiglia hanno risposta tempestiva rispetto alla possibilità di attivare l'intervento. - La presenza di sedi territoriali dove poter svolgere delle attività "fuori casa" se previste da progetto
4. Formazione specifica e aggiornamento del personale dipendente	4 a: attivazione di processi interni documentati volti alla formazione del personale	<ul style="list-style-type: none"> - Offrire a tutto il personale coinvolto nel servizio almeno 2 momenti formativi all'anno - Aggiornare il personale con documentazione inerente alle tematiche trattate nel servizio
5. Professionalità del personale dipendente	<p>5 a: investire personale qualificato e con esperienza nell'ambito del lavoro educativo con i minori e le famiglie</p> <p>5 b: attivare momenti di equipe e di coordinamento tra gli educatori dell'accompagnamento alla genitoriali alla presenze del responsabile</p> <p>5c: attivare momenti di supervisione o di consulenza specifica dei casi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Investire personale educativo con almeno 2 anni di esperienza nei servizi socio educativi per minori e famiglie - Garantire un incontro settimanale o quindicinale di equipe - Garantire almeno 6 supervisioni/momenti di consulenza all'anno
6. Garantire l'andamento del servizio	<p>6 a: nella scelta degli orari e delle giornate di attività tenere conto delle richieste dell'utente</p> <p>6b: offrire mezzi tecnologici e materiale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Concordare insieme ai genitori orari e giorni di attività - Munire ogni educatore di cellulare di servizio - Dare disponibilità di pc per il lavoro di back

	<p>per il lavoro dell'educatore con il minore e la famiglia</p> <p>6c: continuità della presenza dell'educatore</p>	<p>office e del materiale necessario per organizzare l'attività con i genitori</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantire la presenza dello stesso educatore di riferimento per il nucleo familiare per almeno 6 mesi
7. Tutela della privacy	<p>7 a : è definita una procedura specifica per il trattamento dei dati sensibili acquisiti. Tali dati sono trattati con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici per la finalità di espletamento delle operazioni amministrative finalizzate all'ammissione, gestione e organizzazione del progetto, alla registrazione delle presenze.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'ente rispetta il D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali". - L'educatore garantisce il rispetto del segreto professionale.
8. Lavoro di rete	<p>8 a: partecipare agli incontri di rete relativi ai singoli interventi</p> <p>8b: partecipare agli incontri di verifica del servizio di Accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità</p> <p>8c: collaborare con le altre realtà che ruotano attorno al genitore</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipare almeno all'80% degli incontri di rete organizzati nell'anno per il nucleo familiare - Partecipare agli incontri di verifica con i Distretti sociali relativi al servizio di Accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità - Mantenere i rapporti e i contatti con le altre realtà che hanno rapporti con il genitore

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: è la responsabile dell'area genitorialità, Monica Pisoni

La Carta dei servizi verrà riaggiornata a dicembre.

Servizi e interventi in Alto Adige

- Ambito Residenziale
 - Casa famiglia Murialdo 1
- Ambito semiresidenziale
 - Allerlei e C'entriamo
- Ambito domiciliare e di contesto
 - AEI Laives
 - Accompagnamento Pedagogico Educativo alla Genitorialità - Alto Adige

CASA FAMIGLIA MURIALDO I

DESCRIZIONE BREVE

Le CasaFamiglia è un servizio residenziale che si occupa di garantire l'accoglienza e la tutela ai minori temporaneamente allontanati dalle famiglie d'origine.

La CasaFamiglia assicura al minore, privo di ambiente familiare idoneo (es. scarsa capacità genitoriale, multi problematicità e casi di maltrattamento), il mantenimento, l'educazione e l'istruzione, secondo uno stile di vita familiare.

E' caratterizzata dalla presenza di una coppia di coniugi (di cui uno è operatore), con o senza prole propria, che assumono un ruolo genitoriale (preminente su quello istituzionale di educatore) e svolgono un ruolo affettivo ed educativo a tempo pieno.

La vita all'interno della CasaFamiglia si svolge in modo da offrire ai minori un'interazione caratterizzata da quotidianità familiare tra i componenti del nucleo e con l'ambiente circostante (quartiere, scuola, luoghi ricreativi). L'accoglienza prevede un progetto educativo personalizzato e/o partecipato, mirato ai bisogni e alle potenzialità del minore ospite e condiviso con il servizio sociale di riferimento; inoltre, dove possibile, il mantenimento, il recupero, il miglioramento dei rapporti ed il ricongiungimento con la famiglia d'origine. Questa tipologia di servizio viene adottata quando non è praticabile l'affido familiare. In alcune situazioni si attiva come fase preparatoria di quest'ultimo.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La CasaFamiglia è una struttura residenziale "a dimensione familiare". Si caratterizza per la presenza di una coppia anche con figli propri, che vive stabilmente nella struttura. La CasaFamiglia sostituisce e supporta temporaneamente il nucleo familiare nell'espletamento dei suoi compiti educativi, di cura e tutela del/della minore. Accoglie minori da 0 a 17 anni che necessitano di un'assistenza socio-pedagogica intensiva. La permanenza nella CasaFamiglia può essere prorogata fino al compimento del 21° anno di età.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Il servizio vuol rispondere ai bisogni dei minori privi di ambiente familiare idoneo (es. scarsa capacità genitoriale, multi problematicità e casi di maltrattamento) assicurando il mantenimento, l'educazione e l'istruzione secondo uno stile di vita familiare. Si tutela il percorso di crescita con interventi educativi accoglienti, empatici e partecipativi a seconda dell'età e della provenienza.

METODOLOGIA DI LAVORO

A partire dal progetto globale, declinato nella scheda CRAIS del servizio sociale territoriale di competenza, vengono indicati gli obiettivi della richiesta di accoglienza. L'attenzione principale viene posta sull'attivazione interventi finalizzati a promuovere il benessere del bambino e a rimuovere la situazione di rischio o pregiudizio in cui si trova.

Il servizio opera all'interno delle seguenti aree educative:

- Fare assieme e ambiente terapeutico globale: si privilegia il "fare assieme" come pedagogia di partecipazione e di responsabilità. Il vivere la quotidianità familiare porta ad attivare dinamiche che permettano di sostenere il minore a diventare "un futuro cittadino" capace di rispettare se stesso, gli altri e il mondo che lo circonda. Il luogo in cui il servizio attiva l'accoglienza risponde ai criteri dell'ambiente terapeutico globale per permettere l'emersione reale delle emozioni, sensazioni, criticità e potenzialità del minore.

- La vita ad impronta familiare (il valore della prossimità): il minore è quotidianamente a contatto con un contesto di stile familiare che lo tutela e garantisce la regolazione necessaria per la sua crescita. Facilita la socializzazione, l'inserimento in un ambiente sociale nuovo,

l'affiancamento nello studio, nello sviluppo di competenze e nella motivazione scolastica. Tale risorsa, concordata anche con il servizio sociale territoriale, permette inoltre di potersi rapportare in termini progettuali, lì dove vi siano le possibilità, anche con la famiglia d'origine del minore.

- Accompagnamento e affiancamento: il minore accolto viene accompagnato e affiancato nella sua crescita intellettuale e motivazionale. Le proposte vengono definite e valutate progressivamente con l'apposito progetto educativo individualizzato o partecipato. Periodicamente il progetto viene verificato anche con l'assistente sociale di riferimento.

A supporto degli operatori e a garanzia dei minori, vengono utilizzati i seguenti *strumenti psicopedagogici*:

- "consulenza casi": spazio gestito dal responsabile dell'area residenzialità o, su richiesta, da un consulente *ad hoc*. Si ascolta il percorso dei minori accolti per offrire una cornice biografica individuale.

- Supervisione psicoanalitica: luogo di parola e di ascolto per l'équipe educativa, finalizzato a rielaborare l'esperienza del lavoro educativo e i carichi emotivi connessi. E' condotto da un consulente psicologo/ psicoterapeuta.

- Coordinamento: luogo e spazio di ascolto mensile del percorso degli accolti, programmazione delle attività e gestione del servizio. E' previsto un momento di formazione carismatica.

DESTINATARI

Minori dai 6 ai 17 anni provenienti da nuclei familiari in difficoltà ad assolvere il proprio ruolo educativo e di cura. L'accoglienza può protrarsi oltre il compimento dei 18 anni, ma non oltre i 21, qualora vi sia la necessità di terminare il ciclo di studi o consolidare il percorso di autonomia.

ATTIVITA'/INTERVENTI

Le attività svolte all'interno del servizio residenziale sono correlate alla cura del sé, alla scoperta e rafforzamento delle proprie capacità e competenze, al saper creare legami quotidiani con le persone con cui si vive. A seconda della fascia d'età si prevedono interventi per rafforzare la partecipazione attiva in casa, il curare – dove possibile – le relazioni con i "genitori d'origine" e il saper costruire relazioni affettive nel contesto ambientale in cui si è inseriti.

INTERVENTI ULTERIORI

Per minori con più di 14 anni si prevedono attività volte a sviluppare il senso civico di legalità e la formazione sui new media, momenti formativi riguardanti la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana.

Per minori con più di 16 anni si attiva il PEPA (progetto educativo partecipato) per costruire la partecipazione attiva verso la maggior età basandosi sul senso di responsabilità, sguardo professionale e impegno come cittadino.

A partire dai 18 anni il progetto diventa annuale con valutazione semestrale.

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso alla struttura avviene tramite invio del Servizio Sociale territoriale. La richiesta è formalizzata tra l'Assistente Sociale richiedente e il responsabile dell'Area Residenziale tramite la scheda CRAIS. Successivamente, tramite un incontro tra il servizio richiedente e il responsabile dell'area residenzialità, vengono approfondite le informazioni a riguardo del/della minore. Tra i criteri di ammissione sono da tener presenti i seguenti punti:

- Compatibilità dell'accoglienza: l'abbinamento non deve mettere a repentaglio gli equilibri della CasaFamiglia;

- Chiarezza del progetto globale: condivisione dell'accordo di collaborazione presentato dall'ente accogliente come definizione dei compiti e dei macro obiettivi del progetto;

- Conoscenza, dove è possibile, e previo avvicinamento della/del minore alla CasaFamiglia: si caratterizza con delle merende di "avvicinamento" in modo che l'accolta/o conosca il luogo e lo spazio che l'accoglierà.
- Il processo è sempre condiviso con l'educatore di condivisione della CasaFamiglia.
- Nel caso si ritenga opportuno, si richiede un incontro anche con un consulente psicologo per valutare le compatibilità del nuovo inserimento con le situazioni degli altri accolti e dei figli naturali della coppia.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il servizio è aperto 7// giorni – h.24 per 365 giorni all'anno.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Laives

FIGURE PROFESSIONALI

Coordinatore, educatore professionale.

QUALITÀ'

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Il bambino/a al centro: attenzione alla crescita integrale della sua persona	Coinvolgimento e compartecipazione del bambino nella vita di casa. Progetto educativo individuale e partecipato	Programma condiviso con ciascun bambino/a per il suo coinvolgimento nella cura delle proprie cose e nella partecipazione ai servizi della casa. Stesura del PEI entro due mesi dell'accoglienza e aggiornamento annuale.
Accoglienza residenziale fino alla maggior età (se necessario anche oltre) – Affiancamento nella transizione all'età adulta	Garantire continuità affettiva e di crescita. Affiancare il percorso verso l'autonomia: coinvolgimento e sostegno nella scelta della scuola e/o del lavoro	Stesura del PEI o PEPA e aggiornamento annuale. Partecipazione attiva nella costruzione del futuro. Affiancamento di eventuali supporti per il raggiungimento degli obiettivi.
Ambiente accogliente e familiare.	Ambienti spaziosi e belli.	Stanze da due e spazi adeguati alla funzionalità (cucina, salotto, spazio studio) Vicinanza parchi giochi o giardino.
Adulti di riferimento: continuità e prossimità Sviluppo delle competenze	Stabilità e continuità dell'équipe educativa con stile familiare. Piano formativo triennale differenziato	Mantenimento delle figure di riferimento. Serenità lavorativa.

	(carismatico e professionale)	Percorsi formativi per migliorare la capacità di analisi dei bisogni	
--	-------------------------------	--	--

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO

Il monitoraggio avviene:

- mensilmente con la lettura e compilazione dei diari pedagogici (consulenze) e l'analisi delle criticità e positività della gestione quotidiana;
- una volta al mese: un coordinamento e una supervisione dei vissuti;
- due volte all'anno con un incontro di rete con i Servizi sociali di competenza e a seconda delle scadenze delle agenzie formative sul territorio o dei percorsi terapeutici individuati.

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: il responsabile dell'Area residenzialità

La scheda è monitorata almeno una volta l'anno, e in ogni caso, quando è necessario.

Struttura semiresidenziale per minori Centro diurno Socio-pedagogico

DESCRIZIONE BREVE

Il Centro Diurno della Comunità Murialdo di Laives opera sul territorio dagli anni '90.

Esso è rivolto a minori dai 6 ai 17 anni che esprimono un disagio relazionale-personale, vivendo in un contesto di criticità e necessitano di un sostegno socio-pedagogico specifico.

Il Centro diurno ha finalità educative volte al sostegno del percorso di crescita, allo sviluppo del minore favorito dal coinvolgimento della famiglia.

L'equipe educativa, infatti, collabora con la famiglia del bambino /ragazzo per il raggiungimento degli obiettivi condivisi con la Rete, valorizzandone le risorse e favorendo la comunicazione tra le parti.

Il progetto educativo facilita l'inserimento del bambini/ragazzo nel territorio di residenza e coopera con il territorio per rispondere ai bisogni dello stesso.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Servizio a carattere diurno di Comunità Murialdo TAA che prevede due direzioni di intervento: da una parte lo sviluppo di interventi di sostegno e accompagnamento rivolti al minore, dall'altra attività di animazione finalizzate all'integrazione di minori in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale con i gruppi di coetanei, con le realtà associative locali e con altre risorse del tessuto sociale.

Le due direzioni di intervento trovano realizzazione in un modello organizzativo che si articola secondo una struttura modulare che bilancia gli interventi di sostegno e quelli di animazione sulla base delle caratteristiche dei minori accolti e delle risorse disponibili sul territorio.

Il servizio attiva percorsi di inclusione dei minori nel proprio ambiente di vita, evitando la costruzione di ambiti segreganti, in un'ottica inclusiva. Il modello organizzativo prevede una sede specifica presente sul territorio, finalizzato al potenziamento delle reti formali e informali e, più in generale, alla prevenzione del disagio giovanile.

L'attività è centrata sui minori, ma una parte delle iniziative è dedicata al rapporto con le famiglie, con le scuole e con le risorse aggregative del territorio per lo sviluppo di accordi e progetti integrati di messa in rete delle risorse esistenti.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

I centri diurni della Comunità Murialdo lavorano per la prevenzione di forme di disagio e di disadattamento, per il recupero e la riabilitazione delle potenzialità inesprese dei ragazzi, favorendo le relazioni all'interno del nucleo familiare e del territorio. L'attività svolta favorisce l'autonomia e la graduale di responsabilità verso se stessi e la società.

Il progetto educativo facilita l'inserimento del bambino/ragazzo nel territorio di residenza e coopera con il territorio per rispondere ai bisogni dello stesso.

L'equipe educativa collabora con la famiglia del bambin*/ragazz* per il raggiungimento degli obiettivi condiviso con la rete valorizzandone le risorse e favorendo la comunicazione tra le parti.

METODOLOGIA DI LAVORO

I ragazzi e le famiglie "al Centro"

(I ragazzi con le loro) L'Equipe Educativa, le famiglie, il Servizio Sociale, ed i Servizi alla Persona sono gli attori sociali coinvolti che accompagnano il percorso di crescita del bambin*/ragazz* presso il Centro Diurno. L'azione di Cura è mappata all'interno del PEI (progetto educativo individuale/individualizzato) che raccoglie lo sguardo resiliente della Rete per favorire processi di cambiamento.

La pratica educativa pone al centro la persona e offre una dimensione familiare dell'ambiente e nelle relazioni tra operatori e con i ragazzi, i centri diurni operano all'interno di alcune aree educative:

- **Pedagogia del Quotidiano**, "il fare insieme", è nell'ordinarietà, nella cura dei gesti quotidiani, e di ogni momento, che si instaura rapporto autentico per maturare il senso di responsabilità verso se stessi, gli altri, e la società. La serenità di rapporto, il calore umano, la lealtà, il clima di fiducia, l'ascolto, il buon umore facilitano la relazione educativa
- **accompagnamento**: alla **socializzazione** favorendo l'inserimento nelle realtà extrascolastiche territoriali, proponendo e stimolando momenti di socializzazione all'interno del Centro Diurno;
alla **motivazione scolastica**: il minore viene sostenuto e accompagnato nel percorso scolastico, che permetta al ragazzo di riconoscere le proprie possibilità e risorse utilizzandole;
all'**autonomia personale**: l'equipe educativa favorisce il riconoscimento da parte del minore delle proprie risorse/capacità, all'interno di un graduale processo di sviluppo delle autonomie.
- **Coinvolgimento**: la famiglia e il bambino/ragazzo sono parte attiva nella definizione e attuazione del Progetto educativo. La famiglia, a discrezione dell'equipe degli operatori, viene coinvolta in alcune attività organizzate dai centri diurni. Ai familiari dei ragazzi vengono offerti dei momenti informativi e formativi.
- Le attività educative a favore del minore si svolgono prevalentemente in un contesto di gruppo.
- L'equipe Educativa, insieme ai ragazzi, ai genitori e all'assistente sociale definisce gli obiettivi del progetto educativo individualizzato, in una assunzione di corresponsabilità. Per quanto riguarda la metodologia operativa sono mantenuti stretti contatti con la famiglia: è insieme a questa che si prevedono periodiche verifiche sull'andamento del progetto al distretto con l'assistente sociale che le convoca.
- All'interno del progetto viene dato spazio alla territorialità, intesa come parte integrante dell'inclusione sociale. Il progetto prevede una fase di sensibilizzazione attraverso la quale si vuol favorire la presa in carico delle problematiche riguardanti il disagio giovanile da parte di tutta la comunità.
Per rendere possibile un valido coinvolgimento della comunità locale verso le problematiche giovanili sono previsti contatti il più possibile stabili e costruttivi con associazioni, gruppi, scuole, parrocchie ed altre realtà significative, che offrono una collaborazione positiva, dando ad ogni minore la possibilità di integrarsi nel proprio ambiente di vita.

L'intervento educativo, stilato entro 90 giorni, risponde ad elementi espressi all'interno di una progettazione partecipata fra i diversi attori sociali.

Nel progetto, sono indicati gli obiettivi, gli strumenti ed i tempi di intervento, risorse, indicatori, per la verifica in itinere. Il progetto viene costantemente monitorato all'interno dell'equipe e periodicamente verificato con il minore, la famiglia, l'assistente sociale.

Ogni due/tre mesi è previsto un incontro al Distretto presenti minori, famiglia, servizio sociale ed educatore, per un confronto ed una verifica del percorso fatto. Tra una verifica e l'altra sono previsti momenti informali e formali di aggiornamento continuo sull'andamento della situazione. Sono previsti incontri di rete con gli attori sociali coinvolti nel progetto.

Programmazione pedagogica per il gruppo: La programmazione pedagogica per il gruppo dei ragazzi accolti si orienta al progetto pedagogico della struttura. Tale programmazione viene periodicamente aggiornata tenendo conto dei cambiamenti del bisogno dei bambini/ragazzi.

DESTINATARI

Sono accolti minori con età compresa tra i 6 e i 14 anni, segnalati dal servizio sociale, in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale.

ATTIVITA'/INTERVENTI

- ❖ Il momento del pasto è prezioso per la costituzione di un clima positivo nella quotidianità, cornice importante di dialogo, di confronto e comunicazione anche delle esperienze personali vissute;
- ❖ L'equipe educativa predispone una pratica condivisa di riordino e cura degli ambienti comuni, favorisce uno spazio di rigenerazione offrendo stimoli, materiali, predisponendo gli spazi;
- ❖ Gli educatori organizzano lo spazio dei compiti in modo da favorire la motivazione e l'impegno individuale, garantendo il supporto in caso di necessità;
- ❖ Il momento della merenda è una opportunità di incontro comune e "ritorno" del gruppo dall'occupazione individuale per lo studio allo spazio della socialità.
- ❖ L'equipe educativa condivide e , quando possibile co-costruisce con il gruppo dei bambini/ragazzi, attività riferite ad un progetto pedagogico gruppale
- ❖ Le attività tendono a far comprendere, accettare reciprocamente e valorizzare le diversità facendole diventare ricchezze. Ai ragazzi viene lasciata una certa autonomia nel gestire spazi e momenti "vuoti" ritenendoli importanti per rilassarsi e per educarsi ad una capacità di espressione dell'iniziativa fantasiosa, autonoma gestione del proprio tempo, crescita delle capacità di auto-responsabilizzazione.
- ❖ attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali, attività di supporto educativo e scolastico;
- ❖ attività espressive e/o creative svolte a livello individuale e/o di gruppo (es.: disegno, teatro, musica, etc.);
- ❖ attività manuali e/o pratiche che comportano la manipolazione e/o la produzione di piccoli manufatti: (lavorazione della carta, cucito, cucina, etc.);
- ❖ attività di svago (gite, eventi comunitari, feste, giochi, etc.), compreso l'eventuale accompagnamento;
- ❖ attività fisiche che comportano l'utilizzo del corpo e del movimento (es.: ginnastica, attività corporea, tecniche di rilassamento, etc.);
- ❖ attività di supporto e promozione alla genitorialità
- ❖ consumo del pasto.

INTERVENTI ULTERIORI

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

Descrizione procedure di presa in carico:

1. La richiesta di inserimento presentata dal servizio sociale competente viene raccolta da un incaricato (responsabile territoriale);
2. Il responsabile con i coordinatori del Centro diurni fa una prima analisi della richiesta, al fine di valutare la possibilità o meno di accoglienza, anche in riferimento ai posti disponibili
3. Qualora esista una possibilità di accoglienza si informa il servizio sociale
4. Il servizio sociale invia la scheda di rilevazione formulata e condivisa dal CRAIS (coordinamento delle strutture socio-pedagogiche della provincia di Bolzano)
5. La situazione viene successivamente discussa e valutata all'interno dell'equipe educativa (si predispongono eventuali incontri o contatti con l'inviante per una migliore analisi del bisogno); i criteri presi in considerazione sono:
 - il Centro è la risposta giusta e utile per il bisogno manifestato
 - l'età del minore in riferimento alla compatibilità con il gruppo che frequenta il centro
 - assenso e consenso del minore e della famiglia
 - il numero di presenze al Centro e la tipologia dei minori accolti
 - la condivisione minima degli obiettivi con la famiglia e servizio (con i minori a seconda dell'età)
6. Se la valutazione ha esito positivo, in quanto la richiesta viene considerata in sintonia con l'offerta del progetto, si comunica la disponibilità ad iniziare all'assistente sociale. Dopo aver ricevuto la lettera di conferma di inizio inserimento da parte del servizio sociale, si avvia la fase di accoglienza che prevede un incontro al distretto convocato dall'Assistente sociale con il minore, la sua famiglia la coordinatrice del centro diurno, per concordare obiettivi comuni del progetto, modi e tempi di inserimento, modalità di collaborazione - Accordo scritto: viene stilato un accordo di collaborazione, un documento firmato da Assistente Sociale, educatore, famiglia e minore/ragazzo, periodicamente aggiornato, che ha lo scopo di condividere e fissare gli impegni di ognuno. Viene utilizzato anche come strumento di verifica per capire se ognuno ha rispettato gli impegni presi.
 - Analisi del caso da parte dell'equipe del Centro Diurno entro 10 giorni dalla richiesta
 - Risposta scritta dopo un massimo di 10 giorni dalla valutazione.

Permanenza:

Dall'accoglienza iniziale si passa alla proposta di un cammino educativo, verificato in itinere, attraverso significativi rapporti con il Servizio Sociale territoriale, mediante il coinvolgimento delle famiglie d'origine e delle strutture educative che intervengono nel processo di crescita del minore. Il tempo di permanenza viene condiviso con il Servizio sociale, la famiglia ed il minore ed esplicitato negli accordi.

Verifiche in itinere:

Periodicamente (ogni due/tre mesi) sono previsti incontri di verifica al Distretto sociale tra assistente sociale, educatore, famiglia e minore/ragazzo in cui ci si confronta sul:

1. grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati
2. livello della soddisfazione della famiglia
3. livello della soddisfazione del minore
4. grado di soddisfazione dei servizi coinvolti rispetto alla collaborazione

Si condividono eventuali cambiamenti per quanto riguarda orari, obiettivi, modalità.

Conclusione del progetto

Le dimissioni dalla struttura si effettuano quando il Coordinatore e il Responsabile della Comunità Murialdo ed i Servizi invianti, in accordo con i genitori, giudicano raggiunti gli obiettivi del progetto.

Il progetto educativo può essere interrotto nel caso in cui:

- non esistano i presupposti per un lavoro condiviso e per il raggiungimento degli obiettivi prefissati
- la presenza dell'utente provochi grave e comprovato pregiudizio all'utente stesso, agli altri minori, agli operatori/trici.
- la struttura non venga più ritenuta adeguata sulla base di una valutazione condivisa tra servizio inviante e responsabile della struttura

Il momento di chiusura del progetto si ufficializza in un incontro al Distretto Sociale, e viene documentata in una relazione conclusiva.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Le attività sono garantite per 245 giorni all'anno, dal lunedì al venerdì dalle 12.30 alle 18.00

La durata dell'accoglienza viene definita in base ai bisogni educativi individuati e rivalutata almeno annualmente.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

i Centri diurni della Comunità Murialdo situati in Via Kennedy 96/a - a Laives- Bolzano.

FIGURE PROFESSIONALI

Responsabile di struttura

Coordinatore

Educatore

Equipe educativa

Colf

E' prevista la presenza temporanea di operatori tecnici con competenze specifiche individuati nel territorio di appartenenza e su percorsi tematici specifici.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
1 documentazione a favore dell'utente	Per ogni minore inserito è prevista la predisposizione di questa documentazione: 1a. scheda di adesione al centro diurno; 1b : diario giornaliero/settimanale; 1c : schede di osservazione del minore; 1d : schede valutazione del minore;	1 : Aumento della conoscenza del servizio proposto, aumento della consapevolezza degli obiettivi da raggiungere, maggiore partecipazione nel percorso di crescita.

	<p>1e : scheda aggiornamento incontri con i servizi coinvolti;</p> <p>1f : relazione dimissioni del minore;</p> <p>1g : almeno l'80% risponde al questionario di valutazione del servizio rivolto al minore;</p> <p>1h : almeno l'80% risponde al questionario di valutazione del servizio rivolto alla famiglia;</p> <p>1i : invio all'Ente finanziatore delle presenze mensili;</p> <p>1l : stilare verbale d'equipe;</p> <p>1m : invio scheda compiti relativa al minore come comunicazione centro diurno/scuola;</p>	
2.Coinvolgimento utenti	<p>2a : partecipazione dell'utente ad almeno un incontro annuale per rilettura e aggiornamento del P.e.i</p> <p>2b : n. 3 incontri annuali di gruppo o singoli ove si discute su obiettivi da raggiungere;</p>	<p>2a : creazione del Pei;</p> <p>2b : attivazione di laboratori su tematiche specifiche e cura del sè;</p>
3.Accessibilità fisica al servizio	<p>3a: tra la richiesta di ammissione e la risposta dell'Ente per l'accesso al servizio (con posti disponibili) non passano più di due settimane;</p> <p>3b : attivazione (previo accordo economico) di un servizio trasporto gestito dall'Ente in caso di assenza di servizi specifici;</p>	<p>3a: Il servizio sociale e la famiglia hanno risposta sulla possibilità di accesso al servizio;</p> <p>3b : possibilità di usufruire il servizio anche attraverso un trasporto personalizzato.</p>
4. Formazione e aggiornamento del personale	<p>4a : attivazione di processi interni documentati volti alla formazione del personale e dei volontari;</p>	<p>4a : L'aggiornamento documentato e costante del personale, crea maggiore efficacia del lavoro d'equipe e mantiene aggiornata la proposta educativa offerta e la valorizza.</p>
5.Garantire il normale		

andamento del servizio	5a : predisposizione di un calendario condiviso con l'Ente finanziatore ad apertura annuale, predisposizione di orari che tengono conto delle richieste degli utenti; la presenza costante dell'educatore.	5 a: L'ente garantisce il rispetto delle norme per quanto riguarda il la strutturazione del servizio.
6. Tutela della privacy	6 a : è definita una procedura specifica per il trattamento dei dati sensibili acquisiti. Tali dati sono trattati con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici per la finalità di espletamento delle operazioni amministrative finalizzate all'ammissione, gestione e organizzazione del progetto, alla registrazione delle presenze.	6 a : L'ente rispetta il D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali". L'equipe educativa garantisce il rispetto del segreto professionale.
7. Lavoro di rete a. sul territorio b. di tutela	7 a : Partecipazione agli incontri di rete per i singoli minori accolti; 7 b: Partecipazione agli incontri con il Servizio Sociale e realizzazione del mandato concordato con il Servizio Sociale, anche su mandato del Tribunale dei minorenni	7 a : sinergia educativa e condivisione di una pratica comune. 7b: garantire il patto istituzionale
8. Presa in carico condivisa, pensiero comune e confronto costante	Incontri di equipe settimanali; incontri di supervisione mensili; Incontri trimestrali con il Servizio Sociale territoriale.	8a: sinergia educativa

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO

Il monitoraggio e la valutazione del servizio si fondano sulla raccolta di informazioni ed hanno la funzione di analizzare la realizzazione del progetto.

Per la Comunità Murialdo TAA questi due aspetti sono di fondamentale importanza per comprendere al meglio l'andamento del lavoro svolto.

In particolare:

- Somministrazione una volta all'anno nel mese di giugno di un questionario di gradimento / soddisfazione del servizio ai minori accolti e alle loro famiglie;
- nel mese di settembre viene fatta una valutazione e rielaborazione dei questionari ricevuti.

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio i coordinatori del servizio.

La Carta dei servizi verrà riaggiornata a settembre di ogni anno.

Accompagnamenti Educativo Individualizzato (A.E.I.)

DESCRIZIONE BREVE

Il servizio di Accompagnamento Educativo Individualizzato prevede progetti socio-educativi a carattere individuale rivolti a singoli minori, generalmente tra i 3 e i 16 anni.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Progetto di Accompagnamento Educativo Individualizzato, pensato e realizzato in collaborazione con il Distretto sociale di Laives, Bronzolo, Vadena, vuole essere una realtà altamente inserita in un lavoro di rete e una risorsa per la comunità rendendo il progetto uno strumento flessibile e adattabile alle esigenze dei minori- ragazzi seguiti e delle loro famiglie.

Gli obiettivi specifici sono i seguenti:

- monitorare e migliorare le dinamiche familiari;
- potenziare e sviluppare la consapevolezza di sé aiutando il minore a scoprire le proprie capacità e abilità;
- promuovere l'autonomia personale del minore sia nel contesto casa che in uno spazio esterno.
- sostenere i percorsi scolastici-formativi dei minori in carico, anche attraverso la stretta collaborazione con gli insegnanti di riferimento;

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

L'intervento di AEI risponde al bisogno di offrire ai minori che vivono una situazione di vulnerabilità un supporto educativo professionale individualizzato.

METODOLOGIA DI LAVORO

L'attività di accompagnamento educativo individualizzato per minori viene svolta o presso l'abitazione o nell'ambiente di vita del minore preso in carico mediante un rapporto socio-educativo individualizzato e compatibilmente con i suoi impegni scolastici. Nucleo centrale dell'intervento è la relazione minore – educatore pur nell'attenzione alle relazioni nel contesto familiare.

Il lavoro di rete è una metodologia che si propone la ricerca di significati condivisibili nell'attività, per rendere gli interventi coerenti e dotati di senso globale. Esso agevola la comunicazione e la capacità di gestire le criticità e di sostenere i cambiamenti possibili.

Gli strumenti utilizzati dall'educatore domiciliare inoltre sono:

- Il progetto educativo individualizzato (PEI): che vuole essere una co-progettazione educativa tra famiglia, assistente sociale, educatore e minore in cui si elaborano gli obiettivi, le strategie di intervento, gli indicatori, i tempi e le risorse.
- Ascolto attivo e la riformulazione: atti a creare una relazione di fiducia tra educatore – genitori ed educatore – minore.
- Kit "Sostenere la genitorialità" per aiutare i genitori a comprendere le loro risorse e gli aspetti da potenziare nella relazione con i figli. Si fonda su un approccio che punta sulle abilità dei genitori, i loro bisogni e le loro motivazioni e anche su quelle risorse che sono da rafforzare e che provengono dal contesto di appartenenza.
- Il disegno simbolico, una modalità altra offerta a bambini e adulti per esprimere emozioni e stati d'animo.
- La linea del tempo o della vita, che fornisce un sommario accessibile e di facile lettura degli eventi centrali della vita di un bambino o di un adulto. Porta in evidenza avvenimenti importanti, in positivo e in negativo, che hanno dato forma alla situazione

attuale del bambino o dell'adulto così da poter avviare un percorso volto alla creazione di senso di rispetto alla storia dei soggetti coinvolti.

- Il mondo del bambino: strumento che favorisce una comprensione olistica dei bisogni e delle potenzialità di ogni bambino e della sua famiglia, una cornice dentro alla quale riportare informazioni, pensieri e proposte.
- Le eco-mappe: sono una rappresentazione grafica delle relazioni sociali e/o familiari di una persona. Registrano un'immagine del contesto sociale e di rete di supporto nel quale è inserito l'adulto e/o il bambino, fornendo ai professionisti informazioni sulla dimensione, la struttura e il funzionamento della rete.
- Gli albi illustrati
- Diario

Agli educatori è inoltre garantita:

- La consulenza metodologica e momenti di equipe
- La consulenze casi
- Formazione sia interna alla Comunità Murialdo sia promossa da enti esterni

DESTINATARI

I destinatari sono i minori e i loro nuclei familiari in situazione di vulnerabilità che necessitano di un accompagnamento educativo individualizzato.

ATTIVITA'/INTERVENTI

Gli interventi, che gli operatori della Comunità Murialdo TAA saranno chiamati a realizzare si configurano come:

- possibilità di accompagnare bambini e ragazzi in un percorso di autonomia e di sviluppo globale
- possibilità per i minori di avvicinarsi gradualmente ai Centri diurni con momenti di rapporto uno ad uno e momenti di socializzazione con il gruppo degli accolti dei Centri stessi
- Strumento di monitoraggio delle situazioni, con una conseguente maggior conoscenza delle risorse e delle problematiche familiari
- possibilità di avvicinarsi gradualmente al minore e alla sua famiglia, facilitando la conoscenza e l'utilizzo delle altre risorse del territorio che paiono adeguate
- possibilità di portare a termine un percorso di autonomia e di sviluppo globale della persona iniziato nei Centri diurni
- sostegno ai ragazzi maggiorenni per portare a termine il loro percorso di autonomia
- sostegno a minori in età prescolare che manifestano un disagio
- sostegno a ragazzi per inserimento lavorativo o altro (definito su richiesta specifica del servizio sociale)
- attività educative rivolte ai minori per favorire l'integrazione, promuovere lo sviluppo di un contesto relazionale positivo e prevenire l'allontanamento dalla famiglia

INTERVENTI ULTERIORI

Durante l'intervento di accompagnamento educativo individualizzato posso essere progettati e programmati interventi di educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani rivolti ai minori.

Inoltre alcuni interventi possono essere mirati alla formazione e alla sensibilizzazione sui new media a favore dei minori e delle loro famiglie, mostrando potenziali e pericoli della rete.

--

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso è su invio, vi possono accedere solo le persone inviate dai Servizi Sociali territoriali che accolgono la domanda di attivazione del servizio da parte dei genitori del minore.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il servizio è attivabile dal lunedì al sabato, solitamente in orario pomeridiano, ad esclusione dei periodi di vacanza scolastica.

La durata dell'intervento viene definita in base ai bisogni individuali e rivalutata ogni 6 mesi.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Gli interventi di AEI sono rivolti sui territori della Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina.

FIGURE PROFESSIONALI

Per gli interventi di educativa a domicilio sono presenti le seguenti figure professionali:

- Educatori con diploma di laurea di educatore professionale socio-sanitario, diploma di laurea di educatore professionale socio-pedagogico o qualifica di educatore professionale di cui alle legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 594-600. Operatori con laurea in ambito di servizio sociale.
- Figure professionali con laurea in ambito pedagogico per la consulenza metodologica settimanale.
- Figure professionali con laurea in ambito psicologico per la supervisione dei casi bimensile.

QUALITA'

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
1 documentazione a favore dell'utente	Per ogni minore seguito è prevista la predisposizione di questa documentazione: 1a. scheda di adesione al progetto 1b diario giornaliero/settimanale; 1c : elaborazione del progetto educativo individualizzato, il quale viene rivisto almeno ogni 6 mesi 1d: relazione di aggiornamento che viene redatta almeno ogni 6 mesi;	<ul style="list-style-type: none">- Aumento della conoscenza del servizio proposto,- Aumento della consapevolezza degli obiettivi da raggiungere,- maggiore partecipazione nel percorso di crescita del minore.- Maggiore condivisione dell'andamento dell'intervento con i servizi sociali.- Produrre almeno 2 progetti educativi individualizzati e 2 relazioni di aggiornamento

	<p>1e : relazione conclusiva a fine intervento;</p> <p>1f : invio all'Ente finanziatore delle presenze mensili;</p> <p>1g : stilare verbale d'equipe;</p>	all'anno per ciascuno minore	
2. Coinvolgimento dei minori	<p>2 a: partecipazione del minore agli incontri di verifica dell'intervento con il distretto sociale</p> <p>2b: partecipazione del minore nella stesura del PEI</p> <p>2c: lettura delle relazioni di aggiornamento al minore prima dell'invio ai servizi sociali</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipazione del minore e della sua famiglia ad almeno 2 incontri di verifica con il Distretto sociale all'anno - Produrre almeno 2 pei all'anno con la partecipazione del minore - Accrescere la partecipazione del minore nella definizione degli obiettivi e delle azioni dell'intervento educativo individualizzato a lui rivolto. 	
3. Accessibilità al servizio	<p>3 a: tra la richiesta di attivazione dell'ide da parte del servizio sociale e la risposta dell'Ente per l'attivazione non passano più di due settimane;</p> <p>3b: disponibilità di sedi esterne al contesto familiare se utili al raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Il servizio sociale e la famiglia hanno risposta tempestiva rispetto alla possibilità di attivare l'intervento. - La presenza di sedi territoriali dove poter svolgere delle attività "fuori famiglia" se previste da progetto 	
4. Formazione specifica e aggiornamento del personale dipendente	4 a: attivazione di processi interni documentati volti alla formazione del personale	<ul style="list-style-type: none"> - Offrire a tutto il personale coinvolto nel servizio almeno 2 momenti formativi all'anno - Aggiornare il personale con documentazione inerente alle 	

		tematiche trattate nel servizio
5. Professionalità del personale dipendente	<p>5 a: investire personale qualificato e con esperienza nell'ambito del lavoro educativo con i minori e le famiglie</p> <p>5 b: attivare momenti di equipe e di coordinamento tra gli educatori dell'AEI alla presenza del responsabile</p> <p>5c: attivare momenti di supervisione o di consulenza specifica dei casi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Investire personale educativo con almeno 1 anno di esperienza nei servizi socio educativi per minori e famiglie - Garantire un incontro settimanale o quindicinale di equipe - Garantire almeno 6 supervisioni/momenti di consulenza all'anno
6. Garantire l'andamento del servizio	<p>6 a: nella scelta degli orari e delle giornate di attività tenere conto delle richieste dell'utente</p> <p>6b: offrire mezzi tecnologici e materiale per il lavoro dell'educatore con il minore e la famiglia</p> <p>6c: continuità della presenza dell'educatore</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Concordare insieme alla famiglia e al minore orari e giorni di attività - Munire ogni educatore di cellulare di servizio - Dare disponibilità di pc per il lavoro di back office e del materiale necessario per organizzare l'attività con i minori - Garantire la presenza dello stesso educatore di riferimento per il nucleo familiare per almeno 6 mesi
7. Tutela della privacy	<p>7 a : è definita una procedura specifica per il trattamento dei dati sensibili acquisiti. Tali dati sono trattati con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici per la finalità di espletamento delle operazioni amministrative finalizzate all'ammissione, gestione e organizzazione del progetto,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'ente rispetta il D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali". - L'educatore garantisce il rispetto del segreto professionale.

	alla registrazione delle presenze.		

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO

Il monitoraggio e la valutazione del servizio si fondano sulla raccolta di informazioni ed hanno la funzione di analizzare la realizzazione del progetto.

Per il monitoraggio del servizio di Accompagnamento educativo individualizzato sono previsti due incontri, uno a marzo e uno a dicembre, con i responsabili dei Distretti sociali e gli assistenti sociali.

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: è la responsabile dell'area genitorialità, Monica Pisoni

La Carta dei servizi verrà riaggiornata a dicembre.

ACCOMPAGNAMENTI PEDAGOGICO EDUCATIVO ALLA GENITORIALITA'

DESCRIZIONE BREVE

L'accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità prevede dei percorsi dedicati ai genitori (singoli o in coppia) su proposta del servizio sociale territoriale attraverso la co-progettazione e il metodo simbolico.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità prevede dei percorsi dedicati ai genitori (singoli o in coppia) su proposta del servizio sociale.

L'educatore con la famiglie e il servizio sociale elabora un progetto di incontri settimanali o ogni 15 giorni per un periodo variabile in relazione alle singole situazioni.

L'educatore si pone come tutor a fianco della famiglia e/o del genitore, mai si sostituisce ai genitori nel percorso di riappropriazione delle competenze genitoriali, è presente per accompagnare genitori e bambini là dove si creano e si affrontano difficoltà, perché loro stessi apprendano strategie più adeguate per farvi fronte.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

L'intervento di accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità risponde al bisogno di offrire ai genitori che vivono una situazione di vulnerabilità un supporto educativo professionale individualizzato.

METODOLOGIA DI LAVORO

La definizione Accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità porta in sé una scelta teorico linguistica che caratterizza l'approccio di tali interventi. Si indica il termine "accompagnamento", anziché la parola "sostegno" molto diffusa nelle azioni educative rivolte alle famiglie con figli, per "dare una prospettiva pedagogica incentrata sul soggetto, sulla sua storia, la sua progettualità, le sue risorse e non su una nozione di appoggio e puntello per chi non è capace di farcela da solo". (Sità, pag. 32). Si intende con ciò sottolineare l'intento di evitare una concezione assistenziale, a favore di una cornice che riconosca nel destinatario dell'intervento la persona portatrice di risorse e potenzialità, da far emergere, valorizzare, promuovere.

Gli strumenti utilizzati dagli educatori sono i seguenti:

- Ascolto attivo e la riformulazione: atti a creare una relazione di fiducia tra educatore – genitori ed educatore – minore.
- Kit "Sostenere la genitorialità" per aiutare i genitori a comprendere le loro risorse e gli aspetti da potenziare nella relazione con i figli. Si fonda su un approccio che punta sulle abilità dei genitori, i loro bisogni e le loro motivazioni e anche su quelle risorse che sono da rafforzare e che provengono dal contesto di appartenenza.
- Il disegno simbolico, una modalità altra offerta a bambini e adulti per esprimere emozioni e stati d'animo.
- La linea del tempo o della vita, che fornisce un sommario accessibile e di facile lettura degli eventi centrali della vita di un bambino o di un adulto. Porta in evidenza avvenimenti importanti, in positivo e in negativo, che hanno dato forma alla situazione attuale del bambino o dell'adulto così da poter avviare un percorso volto alla creazione di senso di rispetto alla storia dei soggetti coinvolti.
- Il mondo del bambino: strumento che favorisce una comprensione olistica dei bisogni e delle potenzialità di ogni bambino e della sua famiglia, una cornice dentro alla quale riportare informazioni, pensieri e proposte.

- Le eco-mappe: sono una rappresentazione grafica delle relazioni sociali e/o familiari di una persona. Registrano un'immagine del contesto sociale e di rete di supporto nel quale è inserito l'adulto e/o il bambino, fornendo ai professionisti informazioni sulla dimensione, la struttura e il funzionamento della rete.
- Gli albi illustrati
- Diario

Agli educatori è inoltre garantita:

- La consulenza metodologica e momenti di equipe
- Le consulenze casi
- Formazione sia interna alla Comunità Murialdo sia promossa da enti esterni

DESTINATARI

I destinatari sono i nuclei familiari in situazione di vulnerabilità che necessitano di un accompagnamento educativo individualizzato.

ATTIVITA'/INTERVENTI

Le azioni previste sono l'ascoltare in forma attiva, il dialogare, la costruzione di fiducia e alleanza per progettare e individuare pratiche emancipatorie per "dare parola" alle famiglie. L'elaborazione di elaborati utilizzando il linguaggio simbolico.

INTERVENTI ULTERIORI

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso è su invio, vi possono accedere solo le persone inviate dai Servizi Sociali territoriali.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il servizio è attivabile dal lunedì al sabato.

La durata dell'intervento viene definita in base ai bisogni individuali e rivalutata ogni 6 mesi.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Gli interventi di Accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità sono rivolti sui territori della Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina e in Valle dei Laghi.

FIGURE PROFESSIONALI

Per gli interventi di Accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità sono presenti le seguenti figure professionali:

- Educatori con diploma di laurea di educatore professionale socio-sanitario, diploma di laurea di educatore professionale socio-pedagogico o qualifica di educatore professionale di cui alle legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 594-600. Operatori con laurea in ambito di servizio sociale.
- Figure professionali con laurea in ambito pedagogico per la consulenza metodologica settimanale.
- Figure professionali con laurea in ambito psicologico per la supervisione dei casi bimensile.

QUALITA'

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
--------------------	------------	---------------------

<p>1 documentazione a favore dell'utente</p>	<p>Per ogni genitore seguito è prevista la predisposizione di questa documentazione:</p> <p>1a. scheda di adesione al progetto</p> <p>1b diario giornaliero/settimanale;</p> <p>1c : elaborazione del progetto educativo, il quale viene rivisto almeno ogni 6 mesi</p> <p>1e : relazione di aggiornamento che viene redatta almeno ogni 6 mesi;</p> <p>1f : relazione conclusiva a fine intervento;</p> <p>1g :invio all'Ente finanziatore delle presenze mensili;</p> <p>1h : stilare verbale d'equipe;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento della conoscenza del servizio proposto, - Aumento della consapevolezza degli obiettivi da raggiungere, - maggiore partecipazione nel percorso di crescita - Maggiore condivisione dell'andamento dell'intervento con i servizi sociali. - Produrre almeno 2 progetti educativi e 2 relazioni di aggiornamento all'anno per ciascun genitore
<p>2. Coinvolgimento dei genitori</p>	<p>2 a: partecipazione del genitore agli incontri di verifica dell'intervento con il distretto sociale</p> <p>2b: partecipazione del genitore nella stesura del Progetto educativo</p> <p>2c: lettura delle relazioni di aggiornamento al genitore prima dell'invio ai servizi sociali</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipazione del genitore ad almeno 2 incontri di verifica con il Distretto sociale all'anno - Produrre almeno 2 pei all'anno con la partecipazione del genitore - Accrescere la partecipazione del genitore nella definizione degli obiettivi e delle azioni dell'intervento educativo individualizzato a lui rivolto.
<p>3. Accessibilità al servizio</p>	<p>3 a: tra la richiesta di attivazione dell'ide da parte del servizio sociale e</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Il servizio social e la famiglia hanno risposta tempestiva rispetto alla

	<p>la risposta dell'Ente per l'attivazione non passano più di due settimane;</p> <p>3b: disponibilità di sedi esterne al contesto familiare se utili al raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto</p>	<p>possibilità di attivare l'intervento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La presenza di sedi territoriali dove poter svolgere delle attività "fuori casa" se previste da progetto
4. Formazione specifica e aggiornamento del personale dipendente	4 a: attivazione di processi interni documentati volti alla formazione del personale	<ul style="list-style-type: none"> - Offrire a tutto il personale coinvolto nel servizio almeno 2 momenti formativi all'anno - Aggiornare il personale con documentazione inerente alle tematiche trattate nel servizio
5. Professionalità del personale dipendente	<p>5 a: investire personale qualificato e con esperienza nell'ambito del lavoro educativo con i minori e le famiglie</p> <p>5 b: attivare momenti di equipe e di coordinamento tra gli educatori dell'accompagnamento alla genitoriali alla presenze del responsabile</p> <p>5c: attivare momenti di supervisione o di consulenza specifica dei casi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Investire personale educativo con almeno 2 anni di esperienza nei servizi socio educativi per minori e famiglie - Garantire un incontro settimanale o quindicinale di equipe - Garantire almeno 6 supervisioni/momenti di consulenza all'anno
6. Garantire l'andamento del servizio	<p>6 a: nella scelta degli orari e delle giornate di attività tenere conto delle richieste dell'utente</p> <p>6b: offrire mezzi tecnologici e materiale per il lavoro dell'educatore con il minore e la famiglia</p> <p>6c: continuità della presenza dell'educatore</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Concordare insieme ai genitori orari e giorni di attività - Munire ogni educatore di cellulare di servizio - Dare disponibilità di pc per il lavoro di back office e del materiale necessario per organizzare l'attività con i genitori - Garantire la presenza dello stesso educatore di riferimento per il

		nucleo familiare per almeno 6 mesi
7. Tutela della privacy	7 a : è definita una procedura specifica per il trattamento dei dati sensibili acquisiti. Tali dati sono trattati con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici per la finalità di espletamento delle operazioni amministrative finalizzate all'ammissione, gestione e organizzazione del progetto, alla registrazione delle presenze.	<ul style="list-style-type: none"> - L'ente rispetta il D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali". - L'educatore garantisce il rispetto del segreto professionale.
8. Lavoro di rete	<p>8 a: partecipare agli incontri di rete relativi ai singoli interventi</p> <p>8b: partecipare agli incontri di verifica del servizio di Accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità</p> <p>8c: collaborare con le altre realtà che ruotano attorno al genitore</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipare almeno all'80% degli incontri di rete organizzati nell'anno per il nucleo familiare - Partecipare agli incontri di verifica con i Distretti sociali relativi al servizio di Accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità - Mantenere i rapporti e i contatti con le altre realtà che hanno rapporti con il genitore

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO

Il monitoraggio e la valutazione del servizio si fondano sulla raccolta di informazioni ed hanno la funzione di analizzare la realizzazione del progetto.

Per il monitoraggio del servizio di Accompagnamento educativo individualizzato sono previsti due incontri, uno a marzo e uno a dicembre, con i responsabili dei Distretti sociali e gli assistenti sociali.

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: è la responsabile dell'area genitorialità, Monica Pisoni

La Carta dei servizi verrà riaggiornata a dicembre.