



Cooperativa
Sociale
SEBINA
ONLUS



Centro IN-CON-TRA

SELLERE DI SOVERE (BG)
VIA PIAZZA

CARTA DEI SERVIZI

(REV.03 DEL 24.04.2024)

*“Io sono dell'opinione che la mia
vita appartenga alla comunità, e
fintanto che vivo è un mio
privilegio fare per essa tutto quello
che mi è possibile.”*

GEORGE BERNARD SHAW

Presentazione e mission della Cooperativa Sociale Sebina

SEBINA è una cooperativa sociale che fornisce servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi a favore di famiglie, minori, anziani e disabili. Giuridicamente è una cooperativa di tipo A. Ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2015.

La Cooperativa nata nel 1987 come risposta ai bisogni del territorio dell'Alto Sebino e del territorio circostante, si pone lo scopo di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini ", nonché di promuovere il benessere dei soggetti coinvolti, quali utenti, famiglie, soci, lavoratori e comunità locale.

Sebina risponde con competenza e flessibilità ai bisogni degli utenti attraverso i suoi operatori professionalmente qualificati ed umanamente capaci di offrire cura, sostegno, assistenza e sviluppo. Il benessere della persona viene difeso, sostenuto e promosso nel contesto sociale e culturale in cui si è sviluppato ed a cui appartiene. Di tale contesto fa parte in primis la famiglia che costituisce il primo ed imprescindibile nucleo di relazione e confronto.

Il Centro Diurno IN-CON-TRA, attraverso un approccio integrato, si inserisce nel settore degli interventi che la Cooperativa Sociale Sebina dedica ai minori ed alla famiglia, con una particolare attenzione a quelle che attraversano alcune fragilità genitoriali. La mission che Sebina si prefigge in tal senso è quella di offrire diversi servizi alle famiglie volti a favorire il benessere relazionale, prevenire forme di allontanamento dei minori dal nucleo familiare, promuovere esperienze progettuali che garantiscano una stretta integrazione tra interventi sociali, educativi, scolastici e sanitari.

Il Centro Diurno IN-CON-TRA

Il Centro Diurno è un servizio ad alta intensità educativa rivolto sia a genitori con figlio/i per cui sono richiesti percorsi personalizzati verso l'autonomia, che a minori di età compresa fra i 6 e i 18 anni, residenti nell'Ambito Alto Sebino e limitrofi, a rischio di esclusione sociale che per poter continuare a vivere presso la famiglia di origine necessitano di un supporto diurno a valenza socio-educativa più o meno intensa in relazione alla fragilità delle relazioni anche familiari.

Qui i ragazzi trovano un'équipe di educatori professionali in grado di sostenerli e aiutarli nei problemi scolastici, relazionali e familiari, con l'obiettivo di far loro acquisire gli strumenti dell'autopromozione, della solidarietà, della responsabilità e dell'autonomia. Oltre al supporto scolastico e educativo, il Centro, offre ai giovani ospiti attività espressive, creative e ricreative finalizzate ad implementare le risorse e le attitudini personali.

Le **finalità** del Centro sono quindi:

- il supporto alle famiglie al fine di prevenire e contrastare fenomeni di emarginazione e ridurre l'istituzionalizzazione dei minori;
- l'accompagnamento nel processo di re-integrazione nel contesto familiare e territoriale dei minori precedentemente allontanati dalla famiglia;
- la promozione di un lavoro di prevenzione nei confronti di minori che manifestano i primi segni di disagio generico a prevenzione di un possibile allontanamento dal nucleo familiare.

Il Centro persegue queste finalità attraverso:

- attività di supporto e di orientamento scolastico-lavorativo;
- attività ludico- ricreative e di socializzazione;
- iniziative di sostegno alla genitorialità;

Tali interventi educativi si fondano sulla centralità dei diritti del minore e sul suo bisogno di disporre di figure educative in grado di accompagnarlo nella crescita mantenendolo nel suo contesto familiare e sociale.

Gli **obiettivi** del Centro IN-CON-TRA possono essere così declinati:

- ✓ Garantire il diritto a vivere presso la propria famiglia d'origine e al tempo stesso il diritto alla tutela;
- ✓ proporre un luogo relazionale vicino e affettivamente importante perché i minori possano confrontarsi e identificarsi con figure adulte significative;
- ✓ incentivare sicurezza di sé e autostima attraverso la creazione di un ambiente relazionale positivo e motivante;
- ✓ garantire spazi di cura relativi alla salute, all'igiene e all'alimentazione.
- ✓ supportare nelle attività scolastiche attraverso lo svolgimento dei compiti e la rielaborazione dei vissuti scolastici personali favorendo così i fattori di promozione a discapito di quelli di rischio;
- ✓ inserire il minore in attività ludico-espressive favorendo spazi di socializzazione e la costruzione di relazioni significative anche con i pari al fine di promuovere i fattori di benessere e riuscita personale;
- ✓ sviluppare nelle forme possibili, una prossimità con la famiglia d'origine, per facilitare il passaggio di comunicazioni e informazioni e la costruzione di un rapporto di fiducia e collaborazione reciproca;
- ✓ offrire un supporto ai nuclei familiari d'origine per favorire un incremento delle capacità genitoriali e delle relazioni familiari nelle situazioni di potenziale pregiudizio, in modo da non rendere necessario l'allontanamento temporaneo del minore dal suo nucleo;
- ✓ incentivare l'attivazione di reti familiari sensibili ai temi dell'accoglienza per poter favorire nel territorio e nei contesti di riferimento reti di vicinanza e solidarietà con le famiglie con fragilità;
- ✓ promuovere il coinvolgimento del territorio (associazioni, enti, volontari..) al fine di offrire ai ragazzi una comunità accogliente e integrante e ampliare, in collaborazione con le risorse del territorio, l'offerta del centro;
- ✓ con gli operatori dei servizi individuare un progetto di tutela del minore a partire dalle risorse del minore stesso, dalle competenze genitoriali, dalle capacità di cambiamento e resilienza.

Perché un Centro Diurno per famiglie e minori?

Il Centro Diurno IN-CON-TRA si inserisce e si integra nella già esistente rete di servizi rivolti ai minori, presente sul territorio dell'Ambito dell'Alto Sebino, collocandosi principalmente nell'area del "sostegno e accompagnamento" psico-pedagogico al minore e alle famiglie.

Il Centro è pensato come una grande casa, un luogo immaginato e progettato per accogliere sia i singoli che i nuclei familiari: intende essere un "osservatorio/laboratorio specializzato" anche in quelle situazioni in cui il bisogno di ragazzi e genitori non è ancora stato chiaramente individuato o dove il minore deve essere osservato in un contesto più neutro rispetto a quello familiare.

L'obiettivo del progetto è quello di sostenere il minore e il suo nucleo familiare nell'affrontare una situazione di difficoltà, proponendosi come una possibilità al contrasto della povertà educativa e assumendo anche una valenza preventiva, in quanto pensato per offrire un importante sostegno educativo e relazionale.

In sintesi i bisogni a cui si intende rispondere sono:

- ✓ Bisogni di bambini/e e ragazzi/e che presentano comportamenti non adeguati e conseguente rischio di disagio sociale nei vari contesti di vita (a casa, a scuola, sul territorio) sui quali sia ritenuto possibile attuare un intervento di tipo psico-educativo;
- ✓ Bisogni di sostegno e supporto emotivo al loro percorso evolutivo;
- ✓ Bisogno di un luogo di "transito" per i minori che necessitano di un progetto più complesso ed articolato di cura (e per il quale serve un tempo adeguato di preparazione del minore e della famiglia);
- ✓ Bisogno dei genitori di rafforzare o recuperare parte delle capacità genitoriali;
- ✓ Bisogno di sostenere dei "ricongiungimenti familiari", nel caso di un progetto di rientro di un ragazzo nella propria famiglia, dopo un periodo di allontanamento.

Destinatari

Al Centro Educativo Diurno sono accolti:

- Minorenni, di età compresa tra i 6 e i 18 anni con provvedimento dell'autorità giudiziaria nell'ambito di un procedimento civile, amministrativo o penale (es. messa alla prova);
- Minorenni, di età compresa tra i 6 e i 18 anni senza provvedimento dell'autorità giudiziaria ma inviati dai Servizi Sociali territoriali;
- Minorenni su richiesta della famiglia previa valutazione del Coordinatore. Il progetto predisposto dall'Equipe educativa viene presentato ai familiari che ne condividono i contenuti.

Orari e articolazione della giornata

Il centro è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 12.30 alle ore 18.30, per un totale di 30 ore a settimana.

Durante il periodo scolastico la giornata è strutturata nel seguente modo:

- 12.30 - 13.30 ritiro/arrivo minori da scuola;
- 13.30 - 14.30 preparazione tavola e pranzo
- 14.30 - 15.00 sistemazione della sala da pranzo e momento di gioco libero o strutturato
- 15.00 - 16.30 attività didattiche e laboratoriali
- 16.30 - 17.00 merenda
- 17.00 - 18.30 attività didattiche e laboratoriali e ritiro/partenza dei ragazzi

Verranno organizzate gite e uscite sul territorio.

Si realizzeranno cene e/o momenti serali con le famiglie (aggregazione, formazione).

Durante il periodo estivo e le vacanze natalizie gli orari potranno variare.

Infine gli orari potrebbero variare anche in funzione di mutate esigenze dei minori.

Gli spazi

Lo spazio del Centro Diurno è costituito da una casa singola situata poco distante dal centro abitato di Sovere, facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici. Il centro si presenta come luogo accogliente, con spazi interni ed esterni adibiti ad attività di gruppo, di studio e ludiche.

Nello specifico il Centro è così organizzato:

- Un grande salone, posto all'ingresso, utilizzato per l'accoglienza;
- Cucina attiva e sala per pranzare, fare merenda e per attività legate al cibo (laboratorio di cucina, cena a tema, ecc..). Utilizzata anche per lo svolgimento dei compiti e per momenti di convivialità e di festa con i genitori;
- Stanza giochi attrezzata con materiale ludico, tappeti morbidi, televisione, console videogiochi;
- 2 stanze per lo studio e attività varie di tipo artistico o laboratoriale;
- 1 spazio per il personale, adibito ad ufficio, per archiviazione e conservazione documenti, colloqui e riunioni;
- Servizi igienici a norma di legge
- Spazio esterno utilizzabile per il tempo libero e attività mirate.

Le figure professionali

La presenza del personale nei servizi è normalmente determinata da specifici standard regionali. Tutti i servizi rivolti all'utenza sono erogati da personale qualificato e in possesso di specifici titoli professionali.

L'equipe professionale è composta da:

- un Coordinatore con funzioni di pianificazione, organizzative e di verifica del raggiungimento degli obiettivi e di supervisione;
- gli Educatori, responsabili della progettazione e dell'attuazione dell'intervento educativo sul minore;
- i Consulenti professionali come psicologi, mediatori famigliari e culturali;

La presenza degli educatori è stabilita in termini di rapporto numerico come previsto dagli standard regionali e dalla normativa vigente.

Una riunione di Equipe, a frequenza settimanale, composta da educatori e coordinatore, ha il compito di operare valutazioni in ambito educativo, discutere sui singoli casi, esprimersi in ambito organizzativo ed assegnare gli educatori di riferimento.

La formazione professionale degli operatori rientra tra gli obiettivi primari della Cooperativa. La Cooperativa è impegnata pertanto a favorire la partecipazione dei propri operatori a corsi (organizzati dalla cooperativa stessa o da altre strutture).

Come accedere al Centro Diurno

L'ammissione del minore viene richiesta dal Servizio Minori e Famiglia o dalla famiglia, poi valutata dall'équipe in base all'idoneità del Centro Diurno a rispondere alle esigenze del minore e alla possibilità di predisporre un adeguato progetto di aiuto ed infine concordata con la famiglia del minore.

L'ingresso del minore al Centro IN-CON-TRA inviato dal Servizio Minori e Famiglia avviene secondo la seguente modalità:

1. **Presa in carico:** il Servizio Minori e Famiglia individua i minori che per caratteristica e domanda possono essere coinvolti nel progetto Centro Diurno IN-CON-TRA. Gli operatori del servizio Minori e Famiglia predispongono una relazione contenente tutti i dati relativi al minore, alla famiglia e al progetto (durata, frequenza, obiettivi) che viene condivisa con il Coordinatore del Centro.
2. **Presentazione dell'intervento:** la presentazione dell'ipotesi di inserimento al nucleo familiare avviene da parte del Servizio Minori e Famiglia dopo la valutazione della fattibilità. Se la proposta viene accolta dalla famiglia e c'è convergenza intorno all'ipotesi di progetto, si procede all'avvio.
3. **Presentazione del Centro IN-CON-TRA:** la conoscenza del Centro viene fatta nella sede del servizio alla presenza dell'équipe educativa, della famiglia e del minore. In questo incontro la famiglia sottoscrive il consenso e l'impegno rispetto al progetto per il proprio figlio predisposto dalla stessa équipe.
4. A seguito di questi incontri si procederà all'**inserimento del minore**, iniziando un percorso di osservazione del minore e del nucleo familiare di appartenenza della durata di circa un mese. Durante questo periodo si realizzeranno anche diversi colloqui individuali con il minore al fine di coinvolgerlo nella definizione del suo PEI.

5. Alla fine del mese di osservazione **verrà stilato un PEI** che definisca gli obiettivi del percorso intrapreso e gli strumenti utilizzati per raggiungerli (esperienze di socializzazione tra pari e di integrazione sociale, di attività del tempo libero, di supporto scolastico, di sostegno nei percorsi formativi e lavorativi, etc..), tempistiche ed indicatori di risultato.
6. **Condivisione e co-progettazione del PEI** con la famiglia e con i servizi inviati e con le agenzie educative, sociali e sanitari coinvolti nella rete del minore.
7. **Verifica ed eventuale riprogettazione in itinere del PEI**: in accordo col Servizio Minori e Famiglia, ogni 3 mesi verranno svolti degli incontri di verifica del progetto, che coinvolgeranno l'Assistente sociale, l'educatore referente, il Coordinatore, il minore e la sua famiglia. Sono inoltre previsti incontri periodici con il Servizio Minori e Famiglie, la scuola, i servizi specialistici che abbiano eventualmente in carico il minore e con le agenzie del territorio, per mantenere viva una rete di condivisione del progetto, in accordo con la famiglia.
8. La **programmazione e verifica del lavoro educativo** viene realizzata settimanalmente attraverso gli incontri dell'équipe educativa gestita dal coordinatore.
9. Sono previsti **incontri periodici** con il servizio minori e famiglie, la scuola, i servizi specialistici che eventualmente hanno in carico il minore e con le agenzie del territorio allo scopo di costruire una rete entro cui condividere il progetto, previo consenso della famiglia.

La presa in carico del minore su richiesta della famiglia verrà accolta e valutata direttamente dal Coordinatore del Servizio.

L'intervento Educativo

L'intervento inizia con la richiesta di inserimento del minore al Centro operata dai Servizi Sociali della Famiglia e si articola in tre fasi temporali:

- osservazione/inserimento,
- permanenza al centro,
- dimissioni.

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

La maggior parte delle attività proposte ai ragazzi sono trasversali (influiscono su tutte le sfere della personalità) e sono strutturate sulla base dell'integrazione degli obiettivi espressi nei

progetti educativi individualizzati (PEI); contemplano sia momenti collettivi sia momenti individualizzati.

Le attività proposte

La struttura offre ai minori attività condotte attraverso l'individuazione di un progetto personale da realizzarsi individualmente o in gruppo, con finalità di sostegno educativo per il recupero e/o potenziamento delle competenze relazionali e lo sviluppo della propria autonomia personale e sociale, di sostegno nei processi di socializzazione e/o nel superamento di difficoltà scolastiche.

La maggior parte delle attività proposte ai ragazzi contemplano sia momenti collettivi sia momenti individualizzati.

Le principali attività che scandiscono l'arco temporale della giornata e della settimana sono:

➤ PRANZO E MERENDA

Il pranzo, e in generale la condivisione del cibo, costituisce un momento collettivo di scambio e trasmissione di emozioni, pensieri, esperienze, un ambito di costruzione di relazioni e appartenenza, un setting di educazione alimentare, anche come possibile luogo di prevenzione dei disturbi attinenti a tale sfera.

➤ ATTIVITÀ DI STUDIO E SVOLGIMENTO COMPITI SCOLASTICI

Aiuto nello svolgimento dei compiti, nel tenere in ordine il materiale scolastico, nel programmare il lavoro e nel dare un supporto a trovare un metodo di studio efficace e funzionale. In piccolo gruppo o individualizzato, costituisce un momento di sostegno didattico calibrato sulle esigenze individuali del ragazzo rappresentando un aiuto: a ritrovare motivazione, piacere e autostima nell'area dell'apprendimento; nella relazione con insegnanti e compagni, nell'individuazione di modalità personali e adeguate a vivere la scuola come ambito di crescita e promozione personale.

➤ ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE E GIOCO

Momenti strutturati e liberi in cui i minori possano giocare e socializzare tra loro, negli spazi predisposti, con la presenza e la guida dell'educatore.

Accompagnamento agli spazi esterni quali oratori, agenzia sportive e ricreative del territorio per favorire momenti di socializzazione e di costruzione di una dimensione sociale.

➤ ATTIVITÀ LABORATORIALI SU TEMATICHE SPECIFICHE

Si tratta di attività creative ed artistiche, da svolgersi sia all'interno della struttura che sul territorio in un'ottica di inclusività e di rapporto con le realtà aggregative del territorio, le associazioni, gli enti e i singoli volontari.

➤ ATTIVITÀ QUOTIDIANE

Vivere la casa e il quotidiano in una condizione di normalità attraverso il prendersi cura di se stessi e dei propri spazi. Piccole attività legate al tema dell'igiene personale, della pulizia degli spazi e del riordino degli stessi.

➤ MOMENTI AUTOGESTITI

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

dialogo in un ambito collettivo, acquisendo il “senso del noi” attraverso il riconoscimento di valori comuni, sperimentando l’esercizio della scelta, della partecipazione e della responsabilità.

Il Centro svolge interventi di supporto alla genitorialità complementari al lavoro educativo con il minore e in accordo con gli altri operatori coinvolti in un impegno più diretto con le famiglie (assistenti sociali, psicoterapeuti, ecc.). Tali interventi finalizzati a creare una partnership educativa, uscendo dalla logica dell’assistenzialismo e favorendo atteggiamenti propositivi e responsabili, ha l’obiettivo di rendere attivi e protagonisti i genitori nei confronti dei problemi che incontrano nel loro ruolo e di creare una condivisione delle strategie di intervento con il ragazzo.

Il servizio è dotato di una regolamentazione interna per gli utenti e di autorizzazioni somministrate ai genitori/tutori (autorizzazioni relative all’uscita in autonomia del minore dal centro, a svolgere uscite/gite e attività fuori dalla struttura, a instaurare contatti con gli insegnanti dei minori, alla possibilità di produrre materiale audio-video- fotografico).

Le dimissioni

Le dimissioni dell’utente dal servizio avvengono alla conclusione del progetto individualizzato elaborato dall’équipe e dai servizi sociali, solitamente in coincidenza con il conseguimento degli obiettivi posti a progetto.

La dimissione può avvenire anche:

- per raggiungimento degli obiettivi prima del termine previsto;
- qualora l’équipe del Centro Diurno valuti che il servizio è inadeguato alle esigenze e alle condizioni dell’utente stesso e che è quindi opportuno attivare un diverso percorso di aiuto;
- in caso di assenza dell’utente protrattasi continuamente per oltre 30 giorni e non dovuta a motivi di salute o familiari conosciuti dall’équipe previa attenta valutazione condivisa con i servizi invianti;
- nel caso il cambiamento della zona di residenza della famiglia renda impossibile la frequenza del Centro Diurno. Tutte le comunicazioni relative alle dimissioni dal Centro Diurno sono trasmesse e concordate con il Servizio di competenza e alla famiglia dell’utente.

Modalità di raccordo con il servizio inviante

L’équipe del centro diurno si raccorda con il servizio inviante attraverso report semestrali sull’andamento del servizio. Per ogni ragazzo in carico viene stilato il Progetto Educativo Individuale elaborando valutazioni trimestrali e verifiche annuali. Tra équipe e servizio inviante si mantengono comunicazioni e scambi di aggiornamenti regolari anche attraverso colloqui, incontri di rete, contatti telefonici e mail.

Integrazione con il territorio

Il centro diurno lavora sullo sviluppo di progetti costruendo reti con i servizi pubblici del territorio (scuola, UONPIA, Asst, servizi sociali) e, in base ai bisogni dei singoli minori, il centro promuove sinergie con altre agenzie educative presenti sul territorio (ad esempio centri aggregativi, progetti artistico-culturali e ambientali). Ciò permette di sensibilizzare nei ragazzi una autonomia nella fruizione delle proposte territoriali, ponendo le basi per lo sviluppo di una cittadinanza attiva e consapevole.

Si realizzerà pertanto un lavoro di rete con tutti i mondi vitali dei ragazzi, primariamente la scuola e se coinvolti, i servizi specialistici, ma anche gli oratori, le agenzie sportive e ricreative del territorio.

Privacy

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

Questionari di gradimento o reclamo

Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente o telefonicamente, presso la sede della Cooperativa Sociale SEBINA, allo 035983397.

E' inoltre possibile inviare comunicazione scritta tramite posta ordinaria all'indirizzo di Castro (Bg), via Rocca, 9, o elettronica all'indirizzo info@cooperativasebina.it utilizzando l'allegata scheda di segnalazione.

Chi riceve la segnalazione provvederà, se necessario, ad inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere in forma scritta entro 30 gg dalla ricezione.

Per segnalare dei suggerimenti per migliorare la qualità degli interventi, gli utenti possono compilare (in allegato alla Carta dei Servizi)

- A) Modulo segnalazioni e reclami
- B) Questionario di gradimento del servizio (famiglie)

Gli indirizzi e contatti

Centro IN-CON-TRA: 0356014139

areadolescenti@cooperativasebina.it

Sovere (Bg) – frazione Sellere via Piazza

Coordinatore dott.ssa Macario Debora cell. 3278119493

Cooperativa Sociale Sebina Società Cooperativa-onlus tel.035 983397

Altri servizi a corollario del Centro IN-CON-TRA

Al Centro IN-CON-TRA vengono altresì proposti i seguenti progetti di cura e sostegno rivolti alle famiglie che vivono momenti di difficoltà:

➤ **ATTIVITA' DI TUTORING FAMILIARE**

Si tratta di forme di accompagnamento psico-pedagogico al singolo sistema familiare sia dentro le mura domestiche che attraverso alcuni momenti di frequenza al centro, in cui ci si ispira ai ritmi ed alle esperienze della quotidianità familiare. I ragazzi (ed in alcuni momenti anche le loro famiglie) possono pranzare, fare i compiti, giocare, preparare lo zaino, studiare.

➤ **ATTIVITA' DI "INCONTRI FACILITATI" O PROTETTI** per il diritto di visita genitori-figli.

L'obiettivo generale del servizio è di favorire e sostenere la **continuità della relazione** tra il bambino e i suoi genitori o altre persone affettivamente significative; il servizio intende far recuperare, mantenere e migliorare la relazione parentale, sostenendo le capacità genitoriali recuperabili attraverso percorsi individualizzati, nel rispetto dei bisogni evolutivi dei minori, quando il conflitto tra i genitori o altre situazioni compromettono il rapporto.

➤ **GRUPPI DI PAROLA per figli di genitori separati**

È rivolto a bambini di 6-10 anni, i cui genitori sono separati o divorziati. Questa attività di gruppo rappresenta una opportunità di scambio e di sostegno tra pari, per un massimo di 6-8 partecipanti della stessa fascia di età, che consente ai minori di:

- *Esprimere sentimenti, paure, dubbi e speranze attraverso la parola, il disegno, la scrittura e il gioco di ruolo;*
- *Ottenere delle informazioni e porre delle domande;*
- *Scoprire nuovi modi per dialogare con i genitori e per affrontare la riorganizzazione familiare;*
- *Trattare tutto questo in un ambiente accogliente, per un tempo prefissato e con l'aiuto di professionisti appositamente formati.*

Il Gruppo di Parola si articola in quattro/cinque incontri della durata di due ore ciascuno, gestiti da due conduttrici. La parte conclusiva è dedicata anche ai genitori per un momento di scambio con i figli.

➤ **GRUPPI DI PAROLA per genitori**

Si tratta di attività di gruppo che promuovono un tempo/luogo di dialogo *con e tra* le famiglie in cui incrementare la consapevolezza della propria genitorialità, fare esercizio condiviso di apprendimento dalle pratiche ed intrecciare dialoghi di reciprocità nel rinforzo dei propri tessuti sociali.

Il Gruppo di mutuo aiuto per genitori è una esperienza di rispecchiamento che vede ciascuno impegnato per il proprio e altrui benessere, promuove reciproche potenzialità, consente di mobilitare risorse e orientare le proprie azioni con maggiore consapevolezza.

➤ **SERATE CONVIVIALI**

Si organizzano dei momenti di incontro con genitori e bambini, per offrire ai minori l'opportunità di fare esperienze ludiche e avere spazi di riflessione insieme ai familiari e per

permettere ai genitori di vivere un tempo di attenzione al figlio e alla relazione con quest'ultimo che spesso manca nel quotidiano familiare; le serate conviviali e le feste organizzate al centro sono mediate dagli educatori che hanno la possibilità di osservare le dinamiche familiari in un contesto protetto ma in attività non strutturate.



Si realizzerà un lavoro di rete con tutti i mondi vitali dei ragazzi, primariamente la scuola e se coinvolti, i servizi specialistici, ma anche gli oratori, le agenzie sportive e ricreative del territorio.



SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZIO
APPREZZAMENTO UTENTE
SERVIZIO CENTRO IN-CON-TRA

Via Rocca, 9
24063 Castro (BG)
tel. fax 035/983397
P.IVA 01793420165

RECLAMO – APPREZZAMENTI

Gentile Signora / Signore,

come previsto dalla carta dei Servizi della nostra Cooperativa, nel caso in cui lo ritenesse opportuno, può presentare un **reclamo** a cui verrà data risposta. La informiamo che la presentazione del reclamo non sostituisce il ricorso amministrativo e giurisdizionale.

La invitiamo ad utilizzare questo modulo anche nel caso voglia specificare apprezzamenti e/o suggerire miglioramenti dei nostri servizi.

Le sue osservazioni saranno per noi di prezioso aiuto, La ringraziamo per la collaborazione.

Il reclamo deve essere completato con i dati anagrafici e la sottoscrizione. In caso contrario sarà considerato come semplice **segnalazione**.

SPAZIO RISERVATO ALL'UTENTE

cognome.....nome.....

indirizzo.....cap.....

città.....prov.....

tel..... fax E-mail.....

IO MI SONO RIVOLTO A VOI PER

il seguente servizio:

- RECLAMO
- MIGLIORAMENTO
- APPREZZAMENTO

OGGETTO

.....
.....
.....
.....

Luogo e data

Firma



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
SERVIZIO CENTRO IN-CON-TRA

Via Rocca, 9
24063 Castro (BG)
tel. fax 035/983397

P.IVA 01793420165

13

Gentile Genitore,

al fine di poter valutare con migliore obiettività il livello di soddisfazione del servizio erogato dalla Cooperativa Sociale Sebina, Vi chiediamo cortesemente di rispondere alle seguenti domande.

Vi ringraziamo anticipatamente per la collaborazione.

Data di compilazione: _____

AREA 1. ASPETTI ORGANIZZATIVI

1. In che misura ritiene che gli spazi del servizio siano puliti e confortevoli?

Insufficiente Scarsa Sufficiente Buona Ottima

2. Quanto ritiene siano funzionali le comunicazioni di tipo pratico, come ad esempio le convocazioni alle riunioni, le comunicazioni relative ad attività extra, ecc...?

Insufficiente Scarsa Sufficiente Buona Ottima

AREA 2. ASPETTI PROGETTUALI E RELAZIONALI

3. Come valuta il progetto globale individuale del proprio familiare inserito nel servizio (ovvero la programmazione settimanale, il progetto individualizzato, ecc...)?

Insufficiente Scarsa Sufficiente Buona Ottima

4. In che misura ritiene di aver condiviso con il servizio:

• **La programmazione generale:**

Insufficiente Scarsa Sufficiente Buona Ottima

• **Il progetto individuale:**

Insufficiente Scarsa Sufficiente Buona Ottima

• **La verifica:**

Insufficiente Scarsa Sufficiente Buona Ottima

5. Come valuta il rapporto e la comunicazione fra lei e l'educatore di riferimento?

Insufficiente Scarsa Sufficiente Buono Ottimo

6. Come valuta il rapporto e la comunicazione tra lei e il coordinatore?

Insufficiente Scarsa Sufficiente Buoni Ottimi

7. Come valuta gli incontri individuali con l'educatore di riferimento (numero e modalità degli incontri)?

Insufficiente Scarsa Sufficiente Buoni Ottimi

8. Se ci sono stati, come valuta gli incontri individuali con il coordinatore (numero e modalità degli incontri)?

Insufficiente Scarsa Sufficiente Buoni Ottimi

9. A livello globale, quale grado di soddisfazione ritiene percepisca il suo familiare?

Insufficiente Scarsa Sufficiente Buono Ottimo

10. E quale grado di soddisfazione lei ritiene di avere rispetto al servizio?

Insufficiente Scarsa Sufficiente Buono Ottimo

Spieghi le sue motivazioni:

12. Osservazioni/proposte
