

Centro Socio Educativo Diurno per Minori
"Pietro Betancur"



*cuore
competenza
crescita*

CARTA DEI SERVIZI

(a norma dell'art. 58 L.R. 19 del 10/07/2006, del R.R. n. 4 del 18/01/2007, dell'art. 13 L. 328/00 e dell'art. 5 lettera a D.M. n° 308 del 21 maggio 2001)



Via Pendio San Lorenzo n° 92 ♦ ANDRIA (BT)

Sede Amministrativa: Suore Betlemite ♦ Via Pendio San Lorenzo n° 92 ♦ 76123 ANDRIA (BT)

Tel./Fax 0883 592593 ♦ e-mail: amministrazione@istsacrocuore.ba.it

P R E S E N T A Z I O N E

La presente **CARTA DEI SERVIZI** è stata redatta in ottemperanza alle disposizioni di legge; essa impegna l'ente nei confronti delle pubbliche amministrazioni e degli utenti, ai sensi della normativa vigente.

La direzione dell'ISTITUTO "SACRO CUORE DI GESÙ" delle Suore Betlemite si riserva di modificarla in qualsiasi momento dandone tempestiva comunicazione agli interessati mediante affissione della **CARTA DEI SERVIZI** all'interno della Sede Legale della struttura e consegna alle amministrazioni con le quali si hanno rapporti professionali.

ART. 1 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

1. Il Centro Socio Educativo Diurno per Minori "Pietro Betancur" (come da L.R. n° 19 del 10/07/2006 art. 41 c. 6) è struttura di prevenzione e recupero aperta a tutti i minori che, attraverso la realizzazione di un programma di attività e servizi socio-educativi, ricreativi, culturali e sportivi, mira in particolare al recupero dei minori con problemi di socializzazione o esposti al rischio di dispersione scolastica, emarginazione e di devianza e opera in particolare a stretto collegamento con i Servizi Sociali dei Comuni e con le istituzioni scolastiche.

Il Centro Socio Educativo Diurno accoglie pertanto i minori che presentano le caratteristiche di cui sopra, segnalati dai Servizi sociali e/o inviati con decreto dal Tribunale per i Minorenni.

2. Il Centro Socio Educativo Diurno per Minori è sito in Andria, presso il centro storico ed è ubicato in una villa con ampi spazi interni ed esterni, in Via Pendio San Lorenzo n° 92, con accesso per i portatori di handicap in piazza Melillo, 14. La struttura è costituita da locali che si trovano in due corpi di fabbrica: il primo realizzato agli inizi del 1900 è situato sul piano rialzato e sul primo piano.

Al piano rialzato troviamo:

- ❖ Sala studio
- ❖ N. 1 sala attività
- ❖ N. 1 sala riposo
- ❖ servizi igienici anche per portatori di handicap
- ❖ cucina
- ❖ n. 2 dispense.

Al piano primo troviamo:

- ❖ sala per attività
- ❖ N. 2 servizi igienici
- ❖ locale per il lavaggio delle stoviglie
- ❖ sala pranzo
- ❖ N. 3 ripostigli
- ❖ N. 2 vani tecnici

Il secondo corpo di fabbrica è stato costruito nell'anno 1964, i locali di pertinenza sono ubicati al piano primo ed al piano secondo.

Al piano primo troviamo:

- sala proiezioni
- N.2 servizi igienici

Al piano secondo troviamo:

- 2 sale attività
- laboratorio di informatica
- ripostiglio
- N. 2 servizi igienici.

Per quanto riguarda la presenza della linea telefonica per gli ospiti, si fa rilevare che sono presenti :

- nelle sale per attività e riposo
- nella sala da pranzo
- nella sala studio
- nel laboratorio di informatica.

3. Nel Centro Socio Educativo Diurno per Minori possono essere accolti contemporaneamente 30 minori dai 6 ai 17 anni **prioritariamente residenti nella città di Andria.**

4. Le Attività formative, educative, scolastiche, culturali e laboratoriali saranno svolte in piccoli gruppi di max. 5 persone, aggregate per classi di età.

Il Centro Diurno in particolare offre:

- accoglienza e ascolto tutti i giorni feriali (dal lunedì al sabato) per tutto l'anno. Si precisa che il Centro Diurno resterà chiuso le domeniche e le festività.
- accoglienza per 5 h giornaliere, con assistenza continua da parte di educatori qualificati;
- una rete di tutela e garanzia del benessere del minore attraverso il lavoro sinergico con il Tribunale per i Minorenni, il servizio sociale e la famiglia di appartenenza;
- garanzia di pasti regolari (pranzo e merenda);
- garanzia di un supporto didattico alle attività scolastiche, nonché di una relazione costante con la scuola di riferimento;
- garanzia di un livello di relazione educativa individualizzata, attraverso la presenza quotidiana degli educatori;
- servizio di animazione socio- culturale;
- servizio di attività ludico-ricreative;
- servizio di trasporto;
- sostegno educativo all'inserimento scolastico;
- verifiche e monitoraggio in ambito scolastico con il team docente;
- assistenza e organizzazione del tempo libero (attività sportive, ricreative e culturali)
- coinvolgimento e partecipazione dei minori all'organizzazione ed allo svolgimento delle attività quotidiane come occasioni educative.

5. Il Centro Socio Educativo Diurno per Minori, nell'ambito della sua azione formativa, non si pone come agenzia esclusiva dell'intervento educativo, ma si avvale dell'opera di altre agenzie educative che, nel rispetto dei propri ruoli e con interventi coordinati, operano all'interno e all'esterno di esso.

Pertanto la struttura si trova all'interno di una rete di pubblici trasporti anche al fine di favorire la continuità dei rapporti familiari e sociali attraverso la programmazione di sussidi culturali, ricreativi, del tempo libero, sportivi.

6. BUONI SERVIZIO DI CONCILIAZIONE PER MINORI

Il nostro Centro Socio Educativo Diurno per Minori è iscritto al CATALOGO REGIONALE per i VOUCHER a sostegno delle famiglie, per rispondere alle loro esigenze di conciliazione vita – lavoro.

I minori possono usufruire di un servizio giornaliero diurno sia a tempo pieno che per un sostegno scolastico di 4 ore e precisamente dalle ore 15.00 alle ore 19.00, dal lunedì al sabato.

Nell'ambito del servizio di sostegno scolastico possono essere accolti massimo 15 minori dai 6 ai 13 anni, residenti nella città di Andria, aggregati per classi di età.

Costo € 300,00 mensili per minore a carico dell'Amministrazione inviante, fatto salvo il principio della compartecipazione alla spesa delle famiglie in base al loro reddito.

Si offre:

- Accoglienza minori e divisione in gruppi di pari (Sc. Primaria e Sc. Secondaria di primo grado);
- Supporto didattico assistito – rapporto di 1/5;
- Pausa e merenda;
- Partecipazione alle attività pomeridiane del Centro Diurno;
- Verifica e monitoraggio con team docente in ambito scolastico.

ART. 2 TARIFFA PER CIASCUNA PRESTAZIONE

A fronte delle prestazioni offerte dal Centro Socio Educativo Diurno per Minori, delle attività e dei servizi, è richiesto un contributo economico al Servizio Sociale o all'Ente che provvede al pagamento. La tariffa giornaliera per ogni minore è fissata in Euro 28,00 (compenso giornaliero onnicomprensivo: presa in carico, spese di gestione, diaria vitto, trasporto ...) fatti salvi i successivi adeguamenti in funzione degli aumenti del costo della vita (ISTAT).

N. B.) Si applicherà sulla retta una riduzione del 50% a partire dal 5° giorno di assenza.

Tale tariffa comprende:

- accoglienza immediata
- somministrazione di pranzo e merenda
- supporto didattico alle attività scolastiche, nonché relazione costante con la scuola di riferimento
- presenza quotidiana degli educatori e settimanale della psicologa e del pedagogo.
- servizio di animazione socio-culturale

- servizio di attività ludico- ricreative
 - campi scuola estivi (1)
 - servizio di trasporto
 - assicurazione dei minori (Infortunio e Responsabilità Civili).
-

(1) Soggiorni estivi destinati ai minori presenti nella struttura. Il servizio viene espletato portando i minori in località balneari e facendo rientro nel Centro in giornata.

(2) ART. 3 PARTECIPAZIONE/COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA DEGLI UTENTI

La compartecipazione alla spesa sarà eventualmente valutata in base al singolo caso, con il Servizio Sociale del Comune di appartenenza del minore; nei casi specifici si stipulerà un contratto fra le parti che si impegnano a stabilire i livelli di compartecipazione.

ART. 4 MODALITA' D'INFORMAZIONE DEI SERVIZI

Il Centro Socio Educativo Diurno per Minori garantirà l'informazione primaria attraverso il Responsabile Gestionale e Amministrativo e sarà data direttamente dal coordinatore pedagogico/educativo rispetto alle finalità, all'organizzazione e al funzionamento della stessa, alle modalità di accoglienza, di ammissione e di dimissione dei minori. Saranno predisposte brochures informative sul Centro Educativo Diurno per i Minori, dove verranno riportate le informazioni sull'offerta del servizio. La direzione si impegna ad informare l'assistente sociale referente del minore sia in ordine alla mancata frequenza, dopo il 5° giorno di assenza, che in riferimento alla frequenza discontinua.

Si invierà trimestralmente relazione scritta sul singolo minore presente nel Centro Diurno.

ART. 5 MODALITA' DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITA' EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E ALLA VITA COMUNITARIA

Gli ospiti del Centro Diurno potranno esprimere attraverso incontri individuali e gruppal, le loro opinioni ed i loro suggerimenti sia rispetto alla qualità dei servizi erogati e più in generale alle proposte di attività o di nuovi servizi da attivare.

Le famiglie ed i minori potranno esprimere le loro valutazioni e suggerimenti attraverso incontri programmati e/o questionari (3) di gradimento che saranno organizzati e/o inviati a

cura del coordinatore pedagogico e della psicologa. Inoltre, sarà garantita attraverso il **“Servizio Postale – Il Grillo Parlante”** una sorta di buca delle lettere, dove inserire liberamente, anche in forma anonima, proposte e suggerimenti su cui discutere o esprimere il proprio parere.

(3). Questionario di gradimento somministrato ai genitori degli ospiti del Centro Diurno
Questionario di gradimento somministrato agli ospiti (minori) sugli educatori.

ART. 6 MODALITA' PER RICORSI DA PARTE DEGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI

Il Centro Educativo Diurno per Minori garantisce la tutela nei confronti degli utenti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano limitato o negato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati alla Responsabile Gestionale e Amministrativa Suor Vincenza Tesse che gestisce il Centro Socio Educativo Diurno presso la sede legale in Via Pendio San Lorenzo n° 92 - 76123 Andria (BA) Tel./Fax 0883/592593 e-mail: amministrazione@istsacrocuore.ba.it

I reclami e le osservazioni, in qualunque forma presentati, possono essere avanzati dagli utenti, dai loro familiari e dalle associazioni che li rappresentano. Il reclamo, che va presentato entro 15 giorni dall'evento, dovrà essere:

- a) registrato cronologicamente;
- b) sarà predisposta un'apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo;
- c) sarà rilasciata, da parte dell'incaricato, ricevuta di consegna del reclamo medesimo;
- d) la risposta al reclamo sarà comunicata entro un termine non superiore a 30 giorni;
- e) infine, sarà trasmesso mensilmente al Comune di pertinenza l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi.

ART. 7 INFORMAZIONI SUL REGOLAMENTO INTERNO

Oltre a quanto disposto dettagliatamente nel Progetto Educativo Personalizzato, verrà elaborato un regolamento interno riguardante l'organizzazione dei tempi e delle attività del Centro Educativo, anche al fine di responsabilizzare gli ospiti e garantire a ciascuno di loro uno spazio di partecipazione democratica per l'esercizio di cooperative learning e peer education. Il regolamento va inteso, pertanto, come un'occasione di crescita e di sviluppo cognitivo, comportamentale ed emotivo del minore accolto.

ART. 8 ORGANIGRAMMA

Nel Centro Socio Educativo Diurno per Minori il rapporto tra educatori e minori è di 1/10 e comunque in numero sufficiente a garantire regolari turnazioni nel rispetto dei C.C.N.L. e della normativa vigente.

Le risorse umane sono:

- ❑ N.1 Responsabile Gestionale ed Amministrativo
- ❑ N.1 Coordinatore Educativo/Pedagogico
- ❑ N. 3 Educatori in rapporto di 1 ogni 10 ospiti
- ❑ N.1 Educatore per il sostegno disabili
- ❑ N. 1 Addetto al trasporto, operatore polivalente
- ❑ N.1 addetto alla cucina ed alla organizzazione domestica
- ❑ N. 2 ausiliari
- ❑ Animatori funzionali alle realizzazioni delle attività.

In particolare:

Il Responsabile Gestionale ed Amministrativo cura gli aspetti burocratici e gestionale del Centro in ambito economico e patrimoniale. Inoltre, riceve i reclami come specificato nell'articolo 6.

Il Coordinatore Educativo/Pedagogico organizza le diverse attività curando la programmazione e organizzazione interna. Coordina il personale negli interventi partecipando ai programmi e alla definizione delle strategie di intervento e provvede alla verifica e al controllo dei programmi effettuati.

L'Educatore:

- a) programma, gestisce e verifica interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in difficoltà per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia;
- b) contribuisce a promuovere e organizzare le risorse sociali e sanitarie, al fine di realizzare il progetto educativo personalizzato;
- c) programma, organizza, gestisce e verifica le proprie attività professionali in modo coordinato e integrato con altre professionalità presenti nella struttura educativa e con il coinvolgimento diretto dei soggetti interessati e/o delle loro famiglie, dei gruppi, della collettività;
- d) opera sulle famiglie e sul contesto sociale allo scopo di favorire il reinserimento sociale.

Per ciascun ospite viene predisposto un Progetto Educativo Personalizzato con indicazione, in particolare, degli obiettivi da raggiungere come da Progetto Generale.

ART. 9 MODALITÀ DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

A) L'ammissione è preceduta dal rilascio, a cura dell'ente pubblico, della seguente documentazione:

- ❖ Lettera di autorizzazione e/o relativa delibera.
- ❖ Relazione Sociale di accompagnamento a cura dell'Assistente Sociale referente.
- ❖ L'Ente si impegna a comunicare entro le 24 ore via fax e via mail l'avvenuta ammissione del minore all'Amministrazione proponente.

B) La dimissione del minore viene disposta dall'Amministrazione Comunale competente con comunicazione scritta.

Le ammissioni, le verifiche e le dimissioni vengono valutate dall'équipe educativa di concerto con il Servizio Sociale di riferimento.

Sono redatte dal Coordinatore unitamente agli educatori e documentano la permanenza del minore nel Centro Educativo dal momento del suo inserimento a quello delle dimissioni. Sono previste tre fasi di attuazione di intervento:

- **fase di accoglienza – prova** (durata max. di un mese e mezzo) durante la quale, a partire dai dati in possesso del Servizio Sociale inviante, e dalla osservazione del

ragazzo in ambito del Centro Diurno, viene stabilito un patto educativo di intesa con il Servizio Sociale Competente;

- **fase di conferma della permanenza** (viene comunicato al Servizio Sociale competente, entro 3 mesi, inizialmente l'ipotesi di Progetto Educativo e di seguito il P.E.P.);
- **fase del distacco e dimissioni** dal Centro Educativo (aiuto alle famiglie a identificare le risorse territoriali, le associazioni, gli altri servizi).
- Viene adottato un registro degli ospiti.

ART. 10 GIORNATA TIPO:

A) Periodo scolastico: Autunno – Inverno - Primavera

- 13.00 – 13.30 - Prelevamento dalla scuola – Pulizia personale.
- 13.30 – 14.30 - Turnover e coopartecipazione nell'apparecchiamento della mensa.
 - Pranzo
- 14.30 – 15.30 - Tempo libero – Riposo – Giochi non strutturati – Visione TV.
- 15.30 – 16.30 - Laboratori ed attività: informatica – recitazione – piscina – aerobica calcetto – sport.
- 16.30 – 18.30 - Supporto didattico Post-Scolastico.
 - Partecipazione alla catechesi nelle Parrocchie di riferimento.
 - Merenda
 - Giochi educativi: riconosciamo le nostre emozioni.
- 18,30 - Rientro in famiglia

B) Periodo estivo

- 9.00 – 9.30 - Prelevamento da casa.
- 9.30 - 13.00 Attività divise in tre periodi:

- 1) Soggiorni estivi dalla penultima settimana di giugno alla penultima di luglio.
- 2) Attività all'aperto - Passeggiate – Giochi sul territorio dalla seconda settimana sino alla fine di agosto – Escursioni e scampagnate.
 - Dal 1° settembre ripresa dell'attività didattica in preparazione al nuovo anno scolastico.

13.00 – 13.30 - Pranzo

14.00 - 14.30 - Rientro in famiglia

ART. 11 PRIVACY

Per tutti i minori e per il personale che opera è garantito il rispetto della legge sulla privacy.
(Decreto Legislativo 196/03)

INDICE

Presentazione e

Art. 1 Tipologia delle prestazioni pag. 2

Art. 2 Tariffa per ciascuna prestazione pag. 5

Art. 3 Partecipazione / compartecipazione alla spesa degli utenti pag. 6

Art. 4 Modalità d'informazione dei servizi pag. 6

Art. 5 Modalità di rilevazione periodica della qualità erogata e
percepita dei servizi e partecipazione degli utenti al controllo
della qualità dei servizi e alla vita comunitaria pag. 6

Art. 6 Modalità per ricorsi da parte degli utenti nei confronti dei
responsabili dei servizi pag. 7

Art. 7 Informazioni sul Regolamento interno pag. 7

Art. 8 Organigramma pag. 8

Art. 9 Modalità di ammissione e di dimissione pag. 9

Art.10 Giornata tipo (A) pag. 10

Art.10 Giornata tipo (B) pag. 11

Art.11 Privacy pag. 11