



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

Carta dei Servizi

Centro Diurno Socio-Educativo per Minori



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

Indice generale

Principi e Finalità Generali del Servizio.....	4
Prestazioni Offerte	5
Tipologia e programmazione delle attività	7
Caratteristiche organizzative e strutturali.....	8
Coinvolgimento e sostegno delle famiglie	8
Ricettività.....	9
Il Personale.....	10
Volontariato, Attività di Tirocinio e Servizio Civile.....	11
Orari di Apertura.....	11
Ammissioni	11
Requisiti per l'ammissione	12
Sospensioni	13
Dimissioni	14
La Retta.....	14
Buoni Di Conciliazione.....	15
Dati Relativi al Trattamento	16
Tutela degli Utenti.....	17
Diritti e Doveri degli Utenti, Partecipazione e Qualità del Servizio	18
Contatti.....	23



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

Principi e Fondamenti

La presente “Carta dei servizi” ha come fonte d’ispirazione fondamentale gli articoli 2 e 3 della Costituzione Italiana e gli articoli 8, 10 comma 2, 14, 20, 24, 29, 30, 31, 32, 36, della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo.

Si tratta, di uno strumento che trova le sue origini nel Decreto legge 12 Maggio 1995 n°163, convertito dalla legge 11 luglio 1995 n°273, nonché successivamente sancito dalla legge 328/2000 e dalla Legge Regionale 17/2003 e dalla successiva Legge Regionale 19/2006 articolo 58.

La Carta dei Servizi è una garanzia nei confronti dei destinatari coinvolti, prevista dall’art 13 della L. 328/00, per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Nel rispetto delle norme e per tutelare il diritto alla trasparenza delle informazioni, questo Centro Diurno Socio Educativo Minori, rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile rilevare l’organizzazione del Centro e le sue modalità di funzionamento.

Che cosa è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è una modalità attraverso la quale avviare un dialogo tra i potenziali utenti e la Cooperativa Sociale Maranatha con lo scopo preciso di:

- a) Garantire la trasparenza nell’erogazione del servizio, offrendo tutte le informazioni necessarie;
- b) Tutelare gli utenti e le loro famiglie, circa i propri diritti;
- c) Monitorare e ottimizzare i servizi resi, con la partecipazione attiva delle utenti;
- d) Aggiornare la professionalità degli operatori;
- e) Valutare i diversi bisogni dei minori e le rispettive aspettative.



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

Principi e Finalità Generali del Servizio

I principi su cui si basa il Centro socio-educativo diurno Maranatha sono coerenti con quelli previsti dalle leggi vigenti (legge quadro 328 del 2000, legge regionale 19 del 2006, regolamento regionale n°4 2007) . Il Centro socio-educativo diurno è struttura di prevenzione aperta a tutti i minori (residenti nel territorio e comuni limitrofi) che, attraverso la realizzazione di un programma di attività e servizi socio-educativi, culturali, ricreativi e sportivi, mira in particolare al recupero dei minori con problemi di socializzazione e/o sono esposti al rischio di emarginazione e/o di devianza. Inoltre il centro offre sostegno, e supporto alle famiglie e opera in stretto collegamento con i Servizi Sociali dei Comuni e con le Istituzioni Scolastiche.

Il Centro Diurno socio-educativo per minori opera in stretta collaborazione con i Servizi Socio-Sanitari, le realtà culturali, formative e di socializzazione del territorio, utilizzando modalità operative basate sull'integrazione sociale, al fine di prevenire e recuperare forme di disagio e di devianza minorile attraverso un percorso educativo, di sostegno e di orientamento orientato alle seguenti finalità:

- *potenziare e rafforzare la relazione con gli adulti basata sul rispetto reciproco, l'ascolto, il dialogo, la critica costruttiva per favorire l'effettivo "senso di appartenenza" al contesto;*
- *rafforzare il processo esperienziale di crescita;*
- *sostenere la capacità creativa e progettuale;*
- *promuovere l'effettiva partecipazione e protagonismo dei ragazzi nella consapevolezza che la pratica "aggregativa/educativa" può rappresentare un canale comunicativo;*
- *rafforzare le capacità relazionali tra coetanei e percorsi di integrazione tra ragazzi con problematicità;*
- *prevenire la dispersione scolastica e forme di disagio adolescenziale;*



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

- *promuovere la collaborazione tra tutte le realtà educative del territorio per realizzare una politica sociale locale di partecipazione che preveda il coinvolgimento diretto degli stessi adolescenti;*
- *promuovere una maggiore consapevolezza nella partecipazione alle iniziative e alle attività di socializzazione;*
- *sostenere l'apprendimento scolastico promuovendo le capacità dei minori e favorendo il lavoro di gruppo.*

Prestazioni Offerte

Il Centro è organizzato in spazi differenziati per rispondere ai bisogni dei diversi utenti, ai loro ritmi di vita, alla necessità di riferimenti fisici stabili, all'esigenza di diversificazione individuale e di gruppo.

Attenzione privilegiata è dedicata all'inserimento del minore nel contesto comunitario e in quello territoriale; si prevede quindi, dopo la fase d'accoglienza, la predisposizione di una programmazione individualizzata progettata ad hoc dall'equipe d'intesa con gli altri Enti competenti.

Nello svolgimento della propria attività, l'educatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del minore.

La struttura si colloca nella rete dei servizi sociali territoriali, caratterizzandosi per l'offerta di una pluralità di attività ed interventi che prevedono lo svolgimento di funzioni quali:

- *Supporto educativo nelle attività scolastiche ed extrascolastiche e dotazione a ciascun minore del materiale didattico richiesto;*
- *Servizio di sostegno psicologico;*
- *Ascolto e orientamento dei minori;*
- *Sostegno ed accompagnamento alla crescita individuale;*
- *Servizio di sostegno alla genitorialità;*



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

- *Organizzazione di attività di laboratorio ricreative, culturali e sportive;*
- *Servizio mensa;*
- *Organizzazione del servizio di trasporto;*
- *Polizza assicurativa a copertura dei rischi da infortunio da danni subiti o provocati dagli utenti, dal personale o dai volontari.*

Gli ospiti partecipano alla determinazione del programma e del calendario delle attività del centro.

Le attività del Centro possono anche realizzarsi con la collaborazione di interventi programmati, raccordati con gli altri servizi e le strutture educative, sociali e culturali e ricreative esistenti sul territorio.

Tipologia e programmazione delle attività

Le attività previste dal progetto del Centro Diurno sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi individuati nei progetti educativi personalizzati e possono essere relative alle seguenti aree:

- **minore in relazione a se stesso** : condivisione e attuazione del progetto educativo personalizzato, colloqui motivazionali, educativi e di orientamento;
- **minore in relazione al gruppo**: attività di socializzazione e di integrazione attraverso percorsi ludici, ricreativi , laboratori artistico – espressivi , manuali e sportivi;
- **minore in relazione alla scuola**: sostegno didattico in collaborazione con le scuole, attività di potenziamento e recupero attraverso l'uso di strumenti diversi (computer, materiali didattici, laboratori tematici, gruppi di studio etc); orientamento scolastico e formativo;
- **minore in relazione alla famiglia**: colloqui con le famiglie al fine di migliorare il rapporto con il minore e rendere i genitori più partecipi alla vita del figlio (feste o incontri per la condivisione di esperienze

CARTA DEI SERVIZI REDATTA DA MARANATHA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

comuni); incontri di sostegno al fine di supportare il nucleo in particolari periodi di fragilità - dovuti a difficoltà transitorie e temporanee – sia sul piano educativo che di gestione del minore nell'organizzazione della vita quotidiana. Tale intervento viene svolto in stretta sinergia con i servizi territoriali;

- **minore in relazione al contesto sociale:** organizzazione e partecipazione a feste o eventi di cui il Centro può essere promotore o collaboratore; organizzazione di gite aventi fine ludico o di conoscenza del territorio, soggiorni residenziali, colonie estive, inserimenti in attività sportive o ricreative nelle strutture del territorio. La programmazione delle attività scaturisce dalla rilevazione dei bisogni dell'utenza in relazione alle finalità del servizio stesso.

La presente Carta dei Servizi sarà verificata ogni anno e sarà aggiornata costantemente per adeguare il funzionamento del Servizio.

Questo documento vuole perseguire i seguenti obiettivi ed in particolare:

- Fornire ai cittadini informazioni sui servizi erogati dal Centro Diurno socio-educativo per minori.

- Garantire che l'attività sia improntata ad alcuni principi fondamentali quali: eguaglianza e imparzialità nel trattamento dei cittadini, informazione e partecipazione dei cittadini, riconoscimento del diritto dell'utente alla libera scelta, continuità nell'erogazione dei servizi, efficienza, efficacia ed economicità.

- Definire gli standard di qualità a cui il Centro Diurno socio-educativo fa riferimento.

Caratteristiche organizzative e strutturali

La struttura è dotata di ambienti e spazi idonei, rispondenti alle norme d'igiene e sicurezza e alle attività previste. Nella struttura sono presenti i servizi igienici, di cui uno attrezzato per la non autosufficienza, e due servizi igienici, uno per i minori e uno per il personale, una sala per ricezione e somministrazione pasti.



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

Coinvolgimento e sostegno delle famiglie

Perché la famiglia possa essere riscoperta come luogo di educazione e di socializzazione primaria, il Centro cerca di integrarla nel processo educativo dei propri figli, coinvolgendola nella programmazione stessa dei percorsi formativi e nelle verifiche periodiche.

Inoltre, per facilitare l'inserimento del nucleo familiare nella Comunità Sociale e nella vita del Centro, la Cooperativa offre annualmente alla famiglia la possibilità di partecipare ai Progetti di formazione culturali ed educativi. Sono promossi incontri periodici e visite domiciliari da parte degli operatori del Centro a sostegno delle famiglie in situazioni di grave disagio.

Il Centro, in collaborazione con i servizi del territorio, promuove anche la pratica dell'affido, in particolare quello diurno, rafforzando le azioni di informazione e sensibilizzazione

Ricettività

Il Centro accoglie 10 minori in età compresa dai 6 ai 18 anni e rientra negli standard previsti nell'art. 52 del Regolamento Regionale n 4/2007.

Il Centro si avvale anche della collaborazione di volontari del Servizio Civile ed altri volontari e/o tirocinanti capaci di supportare gli operatori nella realizzazione delle varie attività previste. Infatti, il Centro è convenzionato con l'Università degli studi di Bari, enti di ricerca ed istituti scolastici.

Il Personale

Il personale è costituito da un'equipe di coordinamento e da un'equipe

CARTA DEI SERVIZI REDATTA DA MARANATHA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

operativa.

Il personale è formato da:

- Responsabile /Coordinatore
- Psicologa
- N. 1 Educatore in possesso dei titolo di studio e dei requisiti professionali previsti dalla normativa vigente nell'art.46 del regolamento in rapporto 1:30
- N. 1 Operatore qualificato (in rapporto al numero dei minori accolti 1:10)
- Volontari, animatori, eventuali tirocinanti universitari e volontari del servizio civile nazionale (Legge Nazionale n. 266/91 e della Legge Regionale n. 29/93, ed eventuali operatori di Servizio Civile)
- N. 1 addetto alla cucina
- N. 1 addetto ai servizi generali
- N. 1 addetto al trasporto

Le funzioni dell'équipe di coordinamento sono:

- *definire le ammissioni e le dimissioni dei minori;*
- *condividere e monitorare il progetto personalizzato;*
- *verificare gli obiettivi del progetto personalizzato.*

L'équipe operativa deve programmare, gestire e verificare le risorse, le attività e le relazioni inerenti il Centro diurno.

Operatori

CARTA DEI SERVIZI REDATTA DA **MARANATHA** SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

Gli operatori qualificati sono figure professionali funzionali alla realizzazione delle attività, quali educatori professionali, volontari, animatori, altre figure qualificate.

- *Educatori in rapporto di almeno uno per ogni 10 minori*
- *Personale ausiliario nel numero di almeno 1 ogni 25 ospiti, che garantisce la presenza nelle ore di apertura del centro*

Volontariato, Attività di Tirocinio e Servizio Civile

Il Centro prevede:

- collaborazione con associazioni di volontariato;
- collaborazione con le Scuole professionali per i servizi sociali per realizzare percorsi di stage;
- convenzioni con le Università, Enti di Ricerca, Enti e istituzioni varie;
- servizio civile.

Orari di Apertura

Il centro diurno è aperto dal lunedì al venerdì per un numero complessivo di 30 ore settimanali

Nel periodo scolastico la:

Giornata Tipo

- *ore 13.00 Prelevamento dei minori da scuola con mezzo scuolabus comunali e con mezzo della struttura*
- *ore 14.15 Ricomposizione dei gruppi e pranzo*
- *ore 15.30 Attività di sostegno scolastico ed extrascolastico*
- *ore 17.30 Merenda*

CARTA DEI SERVIZI REDATTA DA **MARANATHA** SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

- ore 17.45 Attività laboratoriali ricreative, sportive, culturali
- ore 19.00 Accompagnamento minori presso le loro abitazioni con mezzo della struttura.

Nel periodo estivo la:

Giornata Tipo

- ore 9.30 Prelevamento dei minori dalle abitazioni con mezzo della struttura
- ore 10.00 Colonia marina
- ore 13.00 Rientro nel Centro
- ore 13.30 Pranzo
- ore 15.30 Accompagnamento minori presso le loro abitazioni con mezzo della struttura

Ammissioni

L'iter burocratico da seguire :

- Richiesta di accoglimento, da parte della famiglia, all'Assistente Sociale del Comune di residenza;
- Colloquio motivazionale informativo e conoscitivo con l'Assistente Sociale del Comune di residenza con ogni documentazione che lo stesso Comune riterrà necessaria;
- Invio della richiesta di disponibilità di accoglienza al Centro Diurno da parte dei Servizi Sociali Comunali.

Requisiti per l'ammissione

Ai fini della valutazione per l'inserimento verrà tenuto conto di situazioni oggettive di disagio valutate dal Servizio Sociale Comunale, che complessivamente contribuiscono a definire il quadro del bisogno dei richiedenti il servizio.

L'ammissione del minore è disposta dal Responsabile dei Servizi Sociali del Comune di residenza del minore, che è tenuto ad informare



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

preventivamente il Coordinatore dell'Ufficio di Piano.

La dimissione del minore è disposta dall'ente affidante: di norma è attuata d'intesa tra il servizio sociale dell'Ente affidante, la struttura educativa, e se necessario l'Autorità giudiziaria, sempre sentito il minore interessato e la sua famiglia.

Periodicamente il progetto educativo di ciascun minore è sottoposto a specifica valutazione, finalizzata alla verifica della ulteriore permanenza o dimissione effettuata di concerto tra l'Ente affidante e quello affidatario.

Ai fini dell'inserimento viene data priorità ai minori che provengono da:

- condizioni di disagio multifattoriale con segnalazione dal/al Tribunale dei Minorenni per le quali è necessario un periodo di sostegno;
- assenza significativa e/o inadeguatezza dei genitori, per grave malattia, per problematiche psicologiche-psichiatriche, per lavoro, tali da comportare un disagio per il minore;
- difficoltà scolastiche e/o relazionali del minore;
- grave situazione di svantaggio sociale, culturale ambientale e relazionale della famiglia;
- condizioni economiche disagiate.

Non è permesso l'accesso alla struttura di estranei, cioè di persone al di fuori della cerchia parentale prossima del minore, se non preventivamente autorizzato.

Sospensioni

La sospensione, concordemente definita a tempo dalle parti coinvolte (famiglia, centro e comune) potrà avvenire nei seguenti modi:

- *volontaria: su richiesta della famiglia;*
- *su richiesta del Servizio Sociale inviante;*
- *da parte dell'èquipe psico-socio-educativa motivata da:*
 - *mancato o reiterato pagamento privato e/o*



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

pubblico;

- da gravi situazioni di sopraggiunta incompatibilità del minore con il servizio;*
- da assenze ingiustificate che superano i 30 gg.*

*(La famiglia è tenuta ad assicurare la regolare frequenza. Ogni assenza deve essere tempestivamente giustificata. La riammissione, dopo assenze di durata superiore a gg. 5, è subordinata alla presentazione di certificato medico)

- in caso di malattie esantematiche o di patologie infettive, superata la fase acuta il minore potrà essere riammesso alla frequenza dietro presentazione del certificato rilasciato dal pediatra di base.

Dimissioni

Le dimissioni dal Centro avverranno per i seguenti motivi:

- *realizzazione del P.E.I e reperimento di altre occasioni di integrazione;*
- *prolungate ed ingiustificate assenze dell'utente;*
- *rinuncia della famiglia al servizio prestato;*
- *nel caso in cui il trattamento socio-educativo previsto dal Centro e disposto da parte dei Servizi Sociali comunali possa risultare non più idoneo alla necessità del minore;*
- *su certificazione del medico specialista qualora siano venuti a mancare le condizioni psico-fisiche necessarie per la convivenza nel Centro Diurno;*
- *per sopravvenuta incompatibilità del minore con la struttura;*
- *per la mancanza di condizioni igienico sanitarie che, comprometterebbero la salute degli altri ospiti e degli operatori;*
- *per grave inosservanze del minore e della famiglia della vita comunitaria del Centro.*



MARANATHA

Centro Diurno Socio Educativo per Minori

La Retta

Il costo giornaliero previsto per la frequenza del singolo minore c/o il Centro, compreso il trasporto, è concordato con i servizi territorialmente competenti. Al momento della presentazione della domanda deve essere consegnata al responsabile la dichiarazione ISEE

Buoni Di Servizio

I Buoni di Servizio sono buoni economici spendibili in strutture che risultino iscritte al catalogo dei Servizi.

I minori sono ammessi a frequentare il Centro diurno con i buoni di servizio. Per fruire dei suddetti buoni, il nucleo familiare residente in Puglia, dovrà presentare un reddito I.S.E.E. familiare non superiore ai 40 mila euro annui.

Il nucleo familiare può richiederli in maniera telematica, compilando l'apposito modulo tramite la Cooperativa .

Sono buoni economici spendibili nei Servizi e nelle Strutture dedicate.

La tariffa per ciascuna prestazione viene stabilita dall'Ambito di riferimento in base alle risorse disponibili.

La partecipazione e/o compartecipazione alla spesa da parte degli utenti è stabilita in base al reddito.

Per le famiglie meno abbienti è prevista la compartecipazione da parte del comune di riferimento.

Modalità di Informazione sui Servizi

Sono previste le seguenti modalità di informazioni sui servizi:

- divulgazione di brochure informative sui servizi erogati;*
- trasmissione della Carta dei Servizi, del Progetto educativo generale e del Regolamento Interno a tutti i Servizi Sociali dei Comuni del territorio Provinciale;*
- attraverso il sito internet: www.coopsocmaranatha.com;*

CARTA DEI SERVIZI REDATTA DA MARANATHA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



MARANATHA

Centro Diurno Socio Educativo per Minori

Dati Relativi al Trattamento

I dati relativi al trattamento di ciascun minore, preso in carico dal Centro, vengono debitamente annotati all'interno di un'unica ed individuale cartella utente, nella quale sono contenuti:

- *Scheda informativa generale, contenente in forma sintetica , i dati anagrafici salienti dell'utente;*
- *Richiesta di inserimento (del comune inviante);*
- *Eventuale documentazione dell'ente inviante;*
- *Scheda di valutazione della richiesta con Valutazione dell'èquipe psico-socio-educativa;*
- *Progetto educativo individualizzato (PEI), contenente l'indicazione degli obiettivi a breve a medio e a lungo termine, i contenuti e le modalità dell'intervento;*
- *Schede di aggiornamento basate sugli incontri di verifica periodici: con il minore, con la famiglia di appartenenza;*
- *Documentazione medico-sanitaria (se necessaria);*
- *Eventuale copia PEI scolastico e/o diagnosi funzionale nel caso di minori diversamente abili;*
- *Informativa e richiesta di consenso al trattamento dei dati personali (D.lgs n. 196 del 30/06/2003);*



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

Tutela degli Utenti

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti e i loro familiari possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato, per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta, relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

Il Responsabile, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Centro, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il Centro si impegna a informare dei reclami pervenuti l'Ente Appaltante, delle risposte rese e dei provvedimenti adottati.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti.

Monitoraggio dell'andamento del servizio con rilevazione del customer satisfaction

Allo scopo di stimare i risultati raggiunti e valutare il grado e il valore di soddisfazione dell'utenza è prevista la realizzazione di un piano di monitoraggio interno.



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

Per tale motivo, il Coordinatore con l'intero staff socio educativo, dovrà registrare, ogni due mesi, con l'ausilio di modelli appositamente studiati, gli aspetti qualitativi e quantitativi concernenti ogni azione prevista dal progetto ed affidata agli operatori nelle varie attività.

Il piano di monitoraggio sarà pertanto realizzato sulla base dei seguenti indicatori:

- a) Orientamento al soddisfacimento dei bisogni dell'utente;
- b) Condivisione degli obiettivi;
- c) Capacità di comunicazione interpersonale tra utente ed operatore (livello di assertività);
- d) Disponibilità dell'operatore;
- e) Autonomia ed iniziativa dell'operatore;
- f) Responsabilità dell'operatore;
- g) Affidabilità dell'operatore;
- h) Livello di motivazione e capacità all'auto - motivazione al servizio; i) Capacità di problem setting e solving;
- j) Capacità di team working.

A ogni indicatore corrisponderà un giudizio sintetico, redatto dal responsabile della qualità del Centro, che servirà a completare la griglia standard di monitoraggio.

Gli utenti, le famiglie e gli attori sociali direttamente coinvolti nella presa in carico del minore saranno invitati a compilare un questionario (a risposta aperta e chiusa) per esprimere direttamente le proprie considerazioni in merito al progetto educativo, le attività previste e realizzate e la propria soddisfazione.



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

Allegato: questionario di soddisfazione degli utenti

Dati minore (facoltativo)						
<i>Cognome</i>	Nome					
<i>Aspetti del prodotto o servizio fornito</i>	Pessimo	Scarso	Insuff.	Suff.	Buono	Ottimo
	1	2	3	4	5	6
Centro diurno e Servizi						
Cucina (pasti)	<input type="checkbox"/>					
Ambienti	<input type="checkbox"/>					
Aree di gioco	<input type="checkbox"/>					
Rapporto con i compagni	<input type="checkbox"/>					
Come stai nel Centro	<input type="checkbox"/>					
Rapporto con gli educatori						
Ascolto	<input type="checkbox"/>					
Comunicazione	<input type="checkbox"/>					
Fiducia	<input type="checkbox"/>					
Rispetto	<input type="checkbox"/>					
Cosa cambieresti						
Da compilare a cura del Responsabile/ Coordinatore						
Data intervista	Totale valutazione			Firma Responsabile		



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

Misure a tutela degli utenti: gestione dei reclami

Il Centro risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

È perciò possibile presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- a) lettera in carta semplice indirizzata al responsabile ed inviata o consegnata alla segreteria della sede del Centro;
- b) compilazione del modulo di reclamo allegato alla carta dei servizi. Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti. Il Centro si impegna a rispondere immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, il Centro si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

MODULO RECLAMO
(fac-simile)

All' attenzione di: _____

Il reclamo è presentato da:

Motivo del Reclamo: _____

Firma



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

Progetto educativo personalizzato

Il progetto personalizzato sul minore verrà elaborato dal Coordinatore in collaborazione con l'équipe multidisciplinare del Centro ed eventualmente con gli operatori delle istituzioni coinvolte (Comune, ASL, scuola, etc) in seguito ad un periodo di osservazione del minore. Il progetto viene condiviso con la famiglia, l'Assistente sociale comunale referente del minore e l'équipe del centro.

In ogni progetto sono indicati gli obiettivi da raggiungere, le specifiche attività educative programmate, le modalità di coinvolgimento delle principali agenzie educative e di socializzazione sul territorio, i tempi e le modalità di monitoraggio e verifica, le figure responsabili dell'attuazione, i compiti specifici del personale coinvolto, nonché le modalità di informazione e coinvolgimento della famiglia dell'utente. In ogni progetto personalizzato è inoltre indicato il Referente responsabile della sua attuazione.

Diritti e Doveri degli Utenti, Partecipazione e Qualità del Servizio

Il rapporto tra il centro socio-educativo Diurno "Maranatha" e i minori fruitori dello stesso è caratterizzato dalla reciprocità, frutto di vicendevoli diritti e doveri.

Diritti del minore

- Conoscere tutta l'équipe di operatori con i quali svolgerà le attività previste nel centro;
- Essere tutelato nella propria privacy;
- Essere soggetto attivo di interventi educativi individualizzati.



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

Diritti della famiglia

- Conoscere tutta l'èquipe di operatori con i quali il minore svolgerà le attività previste nel centro;
- Essere adeguatamente coinvolta e informata sul tipo di interventi previsti dal PEI;
- Ottenere comunicazione delle informazioni che riguardano il minore preso in carico;
- Conoscere le modalità e le procedure per la presentazione dei reclami da parte degli utenti che sono definite nel Regolamento interno;

Per consentire una migliore qualità del servizio, il centro invita i propri utenti e i loro familiari al rispetto di alcuni doveri.

Doveri

- Rispetto di tutte le persone operatori, utenti, volontari etc. presenti all'interno del centro;
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e del materiale messo a disposizione dal centro;
- Accettazione del Regolamento Interno;
- Comunicare tempestivamente al centro le eventuali assenze;
- Sottoscrizione da parte dei genitori, della modulistica relativa al trattamento dei dati secondo la legge sulla privacy.



Centro Diurno Socio Educativo per Minori

Contatti

Il Centro Diurno Socio Educativo è una struttura gestita dalla Cooperativa Sociale Maranatha.

E' sito nel Comune di Mottola (Ta) in C/da Difesa Delle Vigne ,45

MARANATHA

Società Cooperativa Sociale

Responsabile : Maria Donata Sasso

Cellulare - 3480395939

email Pec - maranatha@arubapec.it

Sito - <http://www.coopsocmaranatha.com>

Mottola 15/03/2024

Il Legale Rappresentante

Maria Donata Sasso

COOPERATIVA SOCIALE

"MARANATHA"

Viale Jonio – C.da Difesa delle Vigne snc

74017 MOTTOLA (TA)

C.F. – P. IVA 03053970731

REA TA 189056



Centro Diurno Socio Educativo per Minori



Centro Diurno Socio Educativo per Minori