

**Carta dei Servizi**

**IL CENTRO**

**Servizi area minori**

**Via I Maggio, 10**

**21046 Malnate (VA)**

**Tel. 0332-426002**

Gentile Signora, Egregio Signore,

La presente carta dei servizi sui minori che Le è stata consegnata rappresenta una guida per conoscere meglio il nostro Ente, i servizi offerti e gli obiettivi che ci proponiamo per rispondere in modo adeguato ai suoi bisogni. Il nostro lavoro è infatti quello di far sì che il nostro rapporto con Lei sia il più gradevole possibile e per questo i suggerimenti, che Lei o i suoi famigliari vorrete comunicarci, sono un importante contributo e uno stimolo a migliorare.

La legge 328 del 8 novembre 2000, legge quadro sui Servizi Sociali, individua nella Carta dei Servizi uno strumento per “tutelare le posizioni soggettive degli utenti “(art.13, comma 1) Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e rappresenta un requisito per l’accreditamento regionale dell’unità d’offerta, ai sensi delle DGR 3540 e DGR 3541 del 30.5.12 e 3584 del 6.6.12.

La Carta dei Servizi non è quindi un semplice opuscolo informativo dove trovare una serie di notizie utili, ma uno strumento che Le consentirà di contribuire allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che La riguarda, e più in generale di partecipare attivamente alla vita di questo Ente. Tale documento è quindi, un vero e proprio contratto tra l’Ente e l’Utente.

LA DIREZIONE

PREMESSA………………………………………………………………………………………………………………………

**1.SERVIZIO MINORI**

* INTRODUZIONE………………………………………………………………………………………………………………
* DESTINATARI DEL SERVIZIO…………………………………………………………………………………………….
* FINALITA’ E OBIETTIVI DEL SERVIZIO…………………………………………..………………………………….
* SERVIZI EROGATI……………………………………………………………………………………………………………
* PROGRAMMA DELLE ATTIVITA’……………………………………………………………………………………..

**2.MODALITA’ DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

* MODALITA’ DI ACCESSO…………………………………………………………………………………………………
* DOCUMENTAZIONE………………………………………………………………………………………………………

**3.PERSONALE**

* EDUCATORE……………………………………………………………………………………………………………………
* COORDINATORE DEL SERVIZIO………………………………………………………………………………………
* FIGURE PROFESSIONALI SPECIALISTICHE……………………………………………………………………….

**4. INDIRIZZI, CONTATTI E ORARI……………………………………………………………………………………………**

**5. RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI…………………………………………………………………….**

**6. TUTELA DELLA PRIVACY………………………………………………………………………………………………………..**

**PREMESSA**

La carta dei servizi è il principale strumento di un’organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

Questa guida rappresenta per Il Centro Impresa Sociale l’impegno concreto per offrire le informazioni necessarie alle famiglie, alle scuole e ai territori in merito ai principi, alle scelte educative e al modello organizzativo adottato dalla nostra impresa.

Tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

• Sicurezza, continuità e regolarità del servizio offerto

• Tempestività nelle risposte

• Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi

• Correttezza e regolarità gestionale

1. **SERVIZIO MINORI**

**INTRODUZIONE**

Il servizio sui minori è un servizio destinato a minori con fragilità, offrendo percorsi di accoglienza, cura, assistenza e riabilitazione attraverso professionalità dotate di competenze tecniche e gestionali maturate attraverso l’esperienza e la formazione continua, orientate al mercato, alla creazione e gestione di relazioni con il territorio.

Proponiamo attività in grado di supportare la crescita, di garantire un potenziamento delle risorse cognitive, affettivo relazionali, comunicative, di accrescere le autonomie gestionali e funzionali e di sostenere i processi di integrazione.

**DESTINATARI DEL SERVIZIO**

I destinatari del servizio sono minori compresi in una fascia d’età dai più piccoli di due anni agli adolescenti fino ai 17 anni.

**FINALITA’ E OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

Il Servizio persegue le seguenti finalità:

* promuovere la qualità della vita dei minori e delle loro famiglie;
* offrire un sostegno nelle situazioni di difficoltà;
* sostenere la famiglia nel proprio ruolo educativo;
* prevenire le situazioni di rischio e disagio dei minori;

Gli obiettivi specifici del servizio si riferiscono a:

* promuovere lo sviluppo e l'autonomia del minore nel processo di crescita valorizzandone risorse e potenzialità;
* realizzare progetti educativi individualizzati che accolgano i bisogni prevalenti ed offrano le risposte adeguate;
* integrare il supporto scolastico dei minori con particolari carenze o disturbi specifici;
* favorire l'integrazione dei minori mediante il sostegno emotivo e relazionale;
* coinvolgere il nucleo familiare nella costruzione del progetto educativo rivolto al minore;
* accompagnare la famiglia a riconoscere e svolgere i propri compiti e responsabilità genitoriali
* sviluppare percorsi di presa in carico congiunta per garantire un intervento globale sul minore in difficoltà

**SERVIZI EROGATI**

1. **PERCORSI EDUCATIVI**

Percorsi mirati per il potenziamento e rinforzo, cogliendo i bisogni dei bambini, adattandoli al loro livello e stile di apprendimento e strutturando attività con stimoli adeguati.

* ALLENA SCUOLA

Un laboratorio su misura per i bambini all’ultimo anno della scuola dell’Infanzia che favorisce l’entrata alle scuole primarie, permettendo di migliorare, affinare e allenare capacità e competenze.

* ATTIVITA’ ESPRESSIVA PICCOLI

Saper comunicare ed entrare in relazione con gli altri è una capacità fondamentale nella vita di tutti i giorni. Questo percorso offre strumenti, mezzi e tecniche, che aiutano i bambini nella crescita potenziando la creatività, le capacità, l’autostima, la fiducia e l’autonomia del bambino.

* ATTIVITA’ ESPRESSIVA GRANDI

Mira a favorire lo sviluppo corporeo, mentale, emotivo e relazionale. Favorisce la crescita integrale della persona e instaura dinamiche relazionali positive. Le attività, con il linguaggio espressivo- corporeo, intendono dar voce a tutti i bambini che attraverso altri canali comunicativi possono avere difficoltà ad esprimersi adeguatamente.

* PSICOMOTRICITA’

Un percorso in grado di stimolare le capacità relazionali del bambino, l’intelligenza emotiva e lo sviluppo attraverso il gioco e il movimento, offre inoltre la possibilità di crescere e di mettersi alla prova.

* PSICOMOTRICITA’ E YOGA

Perché fare psicomotricità e yoga insieme? Lo yoga conferisce un valore aggiunto alla psicomotricità e permette al bambino di ambientarsi e trovare un equilibrio con sé stesso e col mondo circostante imparando il rispetto, la condivisione e il valore della diversità.

* SERVIZIO SUPPORTO SCOLASTICO

Un aiuto a tutti quei bambini che hanno difficoltà nell’affrontare il percorso scolastico; proponiamo supporto per i compiti, per lo studio e per rinforzare l’autostima permettendo di sfruttare al meglio le proprie potenzialità. Fornendo un metodo di studio personalizzato che permette di stimolare la concentrazione, l’attenzione e a riportare l’ordine mentale e materiale.

1. **PERCORSI DI RIABILITAZIONE**
* SEDUTA INDIVIDUALE DI PSICOMOTRICITA’

L’intervento psicomotorio copre una fascia d’età molto estesa che va dalla prima infanzia all’adolescenza, ma include anche l’area giovani adulti e l’area geriatrica.

Il terapista opera nell’ambito della prevenzione elaborando progetti di promozione della salute al fine di migliorare il benessere bio psico sociale.

La Psicomotricità interviene in tutti gli ambiti ove le fragilità siano di comportamento, comunicazione, relazione, attenzione e concentrazione.

* SEDUTA INDIVIDUALE DI LOGOPEDIA

La logopedia si occupa della prevenzione e della cura delle problematiche legate alle/ai:

* difficoltà di linguaggio, ritardo nello sviluppo del linguaggio (DSL disturbi di linguaggio secondari)
* difficoltà di pronuncia dislalie e di articolazione verbale
* disturbi di lesione sensoriale sordità o impianto cocleare disturbi e della deglutizione deviata o atipica
* disturbi della voce disfonia infantile
* disturbi della fluenza verbale (balbuzie)
* difficoltà e disturbi specifici di apprendimento (DSA dislessia discalculia disgrafia e disortografia)
* ritardo cognitivo

disturbo pervasivo dello sviluppo (autismo...)

Il logopedista sceglie il metodo più adatto a ciascun caso, tenendo in considerazione il quadro clinico e le problematiche legate al disturbo.

* SERVIZIO DI COUNSELING

Il counseling è un intervento che opera in un’ottica di promozione della salute e del benessere della persona o della famiglia.

L’intervento può interrompere il permanere di situazioni di conflitto e di sofferenza, favorendo nella persona e nella famiglia l’acquisizione di modalità relazionali e comunicative più efficaci.

Il counseling si applica:

* + - in tutte le situazioni di disagio o difficoltà che la persona incontra a livello personale o interpersonale
		- in situazioni di disagio familiare che non permettono il normale svolgimento di vita familiare
		- Nello specifico:
		- crescita dei figli e responsabilità genitoriali
		- difficoltà di relazione nella coppia genitoriale
		- difficoltà di relazione con i figli
		- separazioni
		- perdite
* VALUTAZIONE NEUROPSICHIATRICA INFANTILE

La valutazione neuropsichiatrica infantile viene richiesta dalla famiglia o dallo specialista per approfondire gli stadi dello sviluppo del bambino o la presenza di patologie.

Lavora su:

* ritardo mentale
* disturbi dell’apprendimento
* disturbi del linguaggio
* autismo infantile
* disturbi del comportamento alimentare
* disturbi del comportamento
* ADHD (sindrome di deficit di attenzione e iperattività)
* ………

Tale valutazione permette di valutare le difficoltà presenti per mirare al meglio i vari interventi (riabilitativo, logopedico e psicomotorio….)

1. SUPPORTO ALLA GENITORIALITA’

Il supporto alla genitorialità mira alla prevenzione delle difficoltà che gli adulti incontrano nel ruolo genitoriale, accompagnandoli e aiutandoli a comprendere meglio la relazione con i propri figli attraverso incontri di confronto.

Sono progetti che offrono alle famiglie spazi e tempi di ascolto, di confronto e condivisione su dubbi, curiosità, proposte, domande su che cosa significhi essere genitore, ma anche spazi e tempi in cui costruire un’alleanza per superare le difficoltà che si incontrano.

Proponiamo laboratori per soli genitori o genitori e figli insieme.

L’obiettivo è quello di fornire, attraverso esperienze pratiche, strumenti e competenze utili nella gestione della quotidianità con i propri figli:

* Gestione delle regole
* Comunicazione tra genitori e figli
* Affrontare i cambiamenti
* Imparare a giocare insieme
* Incrementare la capacità di condivisione sul piano emotivo
* Gestire la rabbia e aggressività

La finalità è trovare una soluzione ai problemi o alle difficoltà che i genitori incontrano durante il loro percorso.

**PROGRAMMA DELLE ATTIVITA’**

**SEDUTE INDIVIDUALI: *PSICOMOTRICITA’ E LOGOPEDIA,***

***VALUTAZIONE NEUROPSICHIATRIA INFANTILE***

**DISTURBI PSICOMOTORI**

* Ritardo motorio o immaturità psicomotoria
* Disturbi di lateralizzazione e di orientamento
* Difficoltà in ambito relazionale e comportamentale

**INTERVENTO LOGOPEDICO IN ETA’ EVOLUTIVA:**

* Difficoltà di linguaggio, ritardo nello sviluppo del linguaggio
* Difficoltà di pronuncia dislalie e articolazioni verbali
* Difficoltà e disturbi specifici di apprendimento
* Ritardo cognitivo

**FORMAZIONE E PROGETTI**

Si organizzano:

* percorsi formativi per operatori e non
* progetti psicomotori in ambito scolastico
* consulenze

Le sedute individuali si tengono dal lunedì al sabato in accordo con le figure professionali.

**PERCORSI DI RINFORZO A PICCOLO GRUPPO:**

**SUPPORTO COMPITI – METODO DI STUDIO**

Lunedì/venerdì dalle 14.00 alle 16.00

**LABORATORIO PSICOMOTRICITA’ PICCOLI**

Lunedì dalle 16.15 alle 17.15 e dalle 17.15 alle 18.15

**LABORATORIO PSICOMOTRICITA’ E YOGA INFANZIA**

Martedì dalle 16.15 alle 17.15 e dalle 17.15 alle 18.15

**LABORATORIO ALLENA SCUOLA**

Mercoledì dalle 16.15 alle 17.15 e dalle 17.15 alle 18.15

**LABORATORIO ESPRESSIVO INFANZIA**

Giovedì dalle 16.15 alle 17.15 e dalle 17.15 alle 18.15

**LABORATORIO ESPRESSIVO GRANDI**

Venerdì dalle 16.15 alle 17.15 e dalle 17.15 alle 18.15

1. **MODALITA’ DI ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO**

**MODALITA’ DI ACCESSO**

Il servizio a favore dei minori con fragilità viene attivato a partire dalle segnalazioni da parte di:

* Servizi sociali
* Famiglia
* Medici specialistici
* Pediatri
* Comunità
* Strutture socioeducative

Una volta effettuata la scelta l’operatore concorda con la famiglia le modalità di erogazione del servizio.

**DOCUMENTAZIONE**

La richiesta di ammissione al servizio viene effettuata presso IL CENTRO s.r.l. in via 1° Maggio 10 Malnate da parte del familiare o dai servizi sociali presentando la seguente documentazione:

1. **carta di identità,**
2. **codice fiscale e tessera sanitaria**,
3. **Esiti di consulti medici specialistici**

Dopo un primo colloquio telefonico con i familiari viene fissato un colloquio conoscitivo.

Il colloquio conoscitivo è il momento per la raccolta delle informazioni sulla storia pregressa del minore e della famiglia. Dopo il colloquio di conoscenza, in accordo con la famiglia, si inizia il percorso. Presso la sede del servizio si documentano le attività e i percorsi attraverso una serie di strumenti quali: relazioni, colloqui, schede di valutazione e monitoraggio.

1. **PERSONALE**

**EDUCATORE**

L’Educatore è una figura professionale di sistema, che interviene all’interno della struttura.

Si occupa della progettazione di interventi educativi, tenendo conto dei bisogni del minore, della famiglia e della sua storia.

L’educatore si propone come operatore e punto di riferimento della famiglia, non solo del minore.

Gli interventi educativi non si possono pensare senza un’equipe. È un lavoro di strategia e ha bisogno di una direzione comune e di un forte senso di appartenenza.

Il buon educatore è colui che sa ascoltare e accompagnare i minori nella crescita, aiutandolo a far emergere capacità e competenze.

**COORDINATORE**

Il coordinatore della struttura:

* Verifica la qualità dei servizi educativi
* Cura l’organizzazione del lavoro
* Verifica la validità dei progetti educativi
* Si occupa della formazione e aggiornamento degli operatori
* Deve mantenere un contatto diretto con i servizi di cui è responsabile
* Propone agli operatori strumenti di lavoro che permettono di definire al meglio gli obiettivi
* Collabora alla gestione dei rapporti con le famiglie
* Propone iniziative

**FIGURE PROFESSIONALI SPECIALISTICHE**

Le figure professionali specialistiche sono professionisti che hanno acquisito competenze avanzate tramite percorsi formativi.

All’interno della nostra struttura operano:

* Neuropsichiatra infantile
* Logopedista
* Psicomotricista
* Counselor
* Psicologo
* Educatori con specialistica
1. **INDIRIZZI, CONTATTI E ORARI**

Il servizio è aperto tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 18.30, esclusi i giorni festivi anche infrasettimanali.

 Il numero telefonico: 0332- 426002

 Referente del servizio: Dott.ssa Fracassi Stella

 La sede si trova in Via I Maggio 10, Malnate porta 3.

 Mail: direzione@ilcentrosrl.org

**COME RAGGIUNGERCI**

**Tramite mezzi privati:** provenendo da Busto Arsizio/Gallarate attraverso l'autostrada A8 (uscita Gazzada) e in seguito in direzione Est con la Tangenziale di Varese.

Provenendo da Varese seguendo Viale Belforte in direzione Malnate.

Raggiungendo la struttura da Via Monte Nero è possibile trovare un ampio parcheggio.

**Tramite mezzi pubblici:** è possibile raggiungere Malnate attraverso la stazione dei treni della linea Laveno-Varese-Saronno-Milano nell'omonima stazione di Malnate. L’impresa sociale IL CENTRO è a 400 m da questa.

1. **RILEVAZIONE E SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

Il grado di soddisfazione viene rilevato attraverso le seguenti azioni:

* + colloqui con le famiglie
	+ colloqui di supervisione con gli operatori
	+ incontri periodici di verifica col servizio sociale, famiglie, i servizi specialistici e le scuole

I Familiari e i minori possono rivolgersi alla Coordinatrice, per richiedere appuntamenti per ogni eventuale necessità anche in caso di disservizi o apprezzamenti sul servizio erogato, la stessa si impegnerà a concedere un appuntamento nel più breve tempo possibile.

Viene garantita la risoluzione tempestiva delle non conformità e delle criticità che possono evidenziarsi durante l’erogazione del servizio e che perverranno alla società nelle forme sopra indicate.

Il coordinatore del servizio procede alla risoluzione del problema, all’individuazione delle azioni correttive da attivarsi per evitare che questo possa ripresentarsi in futuro e alla valutazione finale dell’efficacia di quanto predisposto.

1. **TUTELA DELLA PRIVACY**

Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale. All’inizio del percorso viene richiesto al familiare il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari secondo la normativa vigente.

Inoltre, unitamente al presente Regolamento, viene distribuito il consenso per essere ripresi fotograficamente e/o video per pubblicazioni inerenti all'attività della struttura.

*L’equipe Educativa*

*Il Centro srl*

*Impresa Sociale*