

**Via Mamma Bella, 11, 73012 Campi Salentina (LECCE), email:** **calasanzianecam1950@libero.it****. Sito web:** [**www.oasimammabella.it**](http://www.oasimammabella.it) **. Tel. e Fax 0832/791012**

CARTA DEI SERVIZI

**CENTRO DIURNO**

**“STELLA DEL MATTINO”**

**INDICE**

INDICE ……………………………………………………………………………………………………………………….. pag 1

PRINCIPI E FINALITA’ GENERALI DEL SERVIZIO………………………………………….pag 2

ATTIVITA’ PROGRAMMATE…………………………………………………………………………………….pag 3

IL PERSONALE …………………………………………………………………………………………………………….pag 3

VOLONTARIATO, ATTIVITA’ DI TIROCINIO E SERVIZIO CIVILE ………….pag 4

ORARI DI APERTURA ……………………………………………………………………………………………….pag 4

REQUISITI PER L’AMMISSIONE ……………………………………………………………………….. pag 5

COSTI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO ………………………………………………………………pag 7

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI ……………………………………………………………………pag 7

TUTELA DEGLI UTENTI: SUGGERUMENTI E RECLAMI……………………………….pag 8

RICETTIVITA’ E CONTATTI………………………………………………………………………………… pag 9

ALLEGATO A………………………………………………………………………………………………………………..pag 10

**Principi e Finalità Generali del Servizio**

I principi su cui si basa il Centro socio-educativo diurno 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 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 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;
* rafforzare il processo esperienziale di crescita;
* sostenere la capacità creativa e progettuale;
* prevenire la dispersione scolastica e forme di disagio adolescenziale;
* promuovere la collaborazione tra tutte le realtà educative del territorio
* sostenere l’apprendimento scolastico promuovendo le capacità dei minori e favorendo il lavoro di gruppo.

I principi che sostengono la Carta dei Servizi del Centro Diurno sono quelli espressi sia nella Costituzione della Repubblica che nella “Convenzione Internazionale per i diritti dell’infanzia e dell’adolescenza”.

Tale Carta dei Servizi si basa sui principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, diritto all’ascolto, ma soprattutto si ispira al totale rispetto del minore, considerando quest’ultimo e la famiglia il focus degli interventi educativi.

**ATTIVITA’ PROGRAMMATE**

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.

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 ,colloqui
* minore in relazione al gruppo: attività di socializzazione e di integrazione attraverso laboratori
* minore in relazione alla scuola : sostegno didattico, attività di potenziamento e orientamento scolastico e formativo;
* minore in relazione alla famiglia : colloqui, incontri di sostegno
* minore in relazione al contesto sociale : inserimenti in attività sportive o ricreative nelle strutture del territorio.

 **IL PERSONALE**

Tutto il personale possiede i titoli accademici e la professionalità consolidata nel settore di propria competenza professionale e svolge il proprio lavoro in sintonia con le linee del progetto educativo e si impegna ad instaurare rapporti positivi con i minori, le famiglie e il territorio. Lo stesso partecipa a momenti formativi.

In particolare :

Il **Coordinatore**, oltre ad esser il referente organizzativo, esplica la funzione di mediatore tra il centro ed i sistemi esterni per i rapporti generali sul servizio offerto.

Lo **Psicologo** segue il processo di crescita dei minori accolti, intervenendo sugli aspetti emotivo-cognitivi degli stessi.

Agli **Educatori Professionali,** oltre alla cura dei minori all’organizzazione e alla conduzione quotidiana del Centro , spetta l’osservazione e la cura dei rapporti con le famiglie dei minori stessi, secondo quanto concertato dal coordinatore e dallo psicologo.

**L’equipe del Centro Diurno è così composta:**

* Gestore pro-tempore
* n° 1 coordinatrice
* n° 2 educatrici in rapporto di 1 unità ogni 10 minori
* n° 1 animatore occasionale
* n° 1 psicologa
* n° 1 cuoca
* n° 2 personale ausiliari
* n°1 responsabile Sicurezza sul lavoro
* Volontari occasionali

**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 l’ Università degli Studi di Lecce, Enti di Ricerca, Enti e istituzioni varie

 • servizio civile.

**Orari di Apertura**

 Il centro diurno è aperto dal lunedì al sabato.

Durante il periodo estivo il centro è aperto dalle ore 8,00 alle ore 18,00.

Nel periodo scolastico la:

Giornata Tipo

 • ore 7:30 -8:30 Prelevamento dei minori da casa a scuola

 • ore12.00-13.30 Prelevamento dei minori dalle scuole

 • ore13.30-14.00 Ricomposizione dei gruppi e pranzo

 • ore14.00-14.30 Attività ludico-ricreative

 • ore 14.30-17.30 Attività di sostegno scolastico ed extrascolastico

 • ore 17.30- 17.40 Merenda

 • ore 17.40- 18.30 Attività laboratoriali ricreative, sportive, culturali

 • ore 18.30-19.15 Accompagnamento minori presso le loro abitazioni.

Il Sabato l’attività è svolta nel seguente modo:

* 8:30-9:30 Prelevamento minori da casa al centro
* 9:30-11:30 attività di sostegno scolastico
* 11:30-13:00 attività ludico-ricreative
* 13:00-13:30
* Pranzo

**REQUISITI PER L’AMMISSIONE**

Ai fini della valutazione per l'inserimento verrà tenuto conto di situazioni oggettive di disagio valutate dal Servizio Sociale Comunale.

**Sarà data priorità a:**

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.

N.B. 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 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.

**COSTI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO**

La retta giornaliera è pari a Euro 35,00 pro die per i minori residenti a Campi; per i minori provenienti da paesi limitrofi è previsto un supplemento per spese di carburante. Le singole assenze fino a 5 gg. di calendario non comportano diminuzione di contributo. Dal 6° al 30° gg. di assenza è riconosciuto all’ente un compenso pari al 50% della quota definita. Oltre il 30° gg. di assenza la persona viene dimessa. Solo in casi motivati da ragioni di salute l’assenza può proseguire oltre il 30°gg.

**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

**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.

**Diritti e Doveri degli Utenti**

Il rapporto tra il centro socio-educativo Diurno “Stella del Mattino” e i minori fruitori dello stesso è caratterizzato dalla reciprocità, frutto di vicendevoli diritti e doveri.

 **DIRITTI DEL MINORE**

• Conoscere tutta l'èquipe di operatori con i quali svolgerà le attività previste nel centro;

 • Essere tutelato nella propria privacy;

 • Essere soggetto attivo di interventi educativi individualizzati.

**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.

**Tutela degli Utenti: Suggerimenti e Reclami**

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 famigliari possono presentare reclamo o indicare suggerimenti. Tali reclami possono essere effettuati utilizzando la specifica scheda (Allegato A della presente Carta dei Servizi) disponibile presso la sede del Centro Diurno “Stella Del Mattino”.

La scheda può essere consegnata a mano al Coordinatore del Servizio o inoltrata per posta. La struttura, dopo aver preso in considerazioni e analizzato le schede di reclamo, provvede a mettere a conoscenza l'interessato sugli esiti del suo reclamo entro il periodo di tempo più breve possibile e, comunque, entro un massimo di

trenta giorni.

**Ricettività e Contatti**

Il Centro Diurno Socio Educativo è una struttura gestita dalla Congregazione delle Figlie Povere di San Giuseppe Calasanzio nel Comune Campi Salentina . La ricettività del Centro è adeguata per n. 15 utenti ambosessi di età compresa tra i 6 e i 18 anni.

Telefono/ Fax – 0832791012 Cellulare – 3355309768 email – info@oasimammabella.it email Pec – mammabellacampi@pec.it

**Allegato A**

**CENTRO DIURNO**

 **“STELLA DEL MATTINO”**

**Via Mamma Bella**

**73012 Campi Salentina**

**MODULO SUGGERIMENTI E RECLAMI**

**MODALITA’ DI RISPOSTA** *(indicare la modalità con la quale si desidera ricevere la risposta)*

Scritta[ ] telefonica[ ] e-mail[ ]

**DATI RELATIVI ALL’UTENTE/FAMILIARE**

Nome\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cognome\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Indirizzo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Fax \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_e-mail

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE**

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

I dati personali sopraindicati saranno utilizzati solo per i compiti svolti dall’Ufficio e nel pieno rispetto delle

disposizioni di legge in materia di privacy.

Data\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ FIRMA