

Centro di Ascolto per le Famiglie

Japigia - Torre a Mare - San Giorgio



Carta dei Servizi

INDICE

| | | |
|-----------|---|--|
| 1. | PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE GIOVANNI PAOLO II ONLUS | 3 |
| 1.1 | Sedi | 5 |
| 2. | PREMESSA METODOLOGICA | 6 |
| 3. | MOTIVAZIONE E MISSIONE SOCIALE: PRINCIPI ISPIRATORI | 6 |
| 4. | IL CENTRO DI ASCOLTO PER LE FAMIGLIE | 8 |
| 4.1 | Utenti e committenti | 8 |
| 4.2 | Aspetti logistici e organizzativi | 8 |
| 4.3 | Professionalità impegnate | 10 |
| 5. | SERVIZI OFFERTI | 11 |
| 5.1 | Area Coordinamento..... | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| 5.2 | Area Comunicazione | 11 |
| 5.3 | Area Famiglia e adulti..... | 13 |
| 5.4 | Area Integrazione sociale ed interculturale..... | 19 |
| 5.5 | Area cittadinanza attiva e coesione sociale | 20 |
| 5.6 | I servizi aggiuntivi | 21 |
| 5.7 | Le tariffe | 22 |
| 5.7.1 | Corrispettivi per le prestazioni | 22 |
| 5.7.2 | Partecipazione/compartecipazione da parte degli utenti..... | 22 |
| 6. | MODALITA' DI GESTIONE DELL'INTERVENTO E RAPPORTI CON IL TERRITORIO | 22 |
| 7. | INFORMAZIONI ESSENZIALI SUL REGOLAMENTO INTERNO. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI. RECLAMI E RISARCIMENTI | 23 |
| 7.1 | I Diritti..... | 23 |
| 7.2 | I Doveri | 24 |
| 7.3 | I reclami | 24 |
| 7.4 | I risarcimenti | 24 |
| 8. | VALUTAZIONI, VERIFICHE, INDAGINI DI QUALITA' | 25 |
| 8.1 | Il processo di valutazione e verifica..... | 25 |
| 8.2 | La misurazione della qualità | 25 |

1. PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE GIOVANNI PAOLO II ONLUS

La Fondazione Giovanni Paolo II Onlus ha sede legale e amministrativa in Piazza Romita c/o Parrocchia San Paolo (quartiere San Paolo) – 70123 Bari; tel/fax 080/5382898; e-mail: fgp2@libero.it; www.fondazionegiovannipaolo2.it; C.F.: 93038870726.

La prima pietra “spirituale” per la nascita della Fondazione Giovanni Paolo II Onlus e per la sua presenza al quartiere San Paolo è opera del Papa Giovanni Paolo II, durante la sua visita a Bari nel 1984. Nel primo discorso, proprio dal Quartiere CEP (Centro di Edilizia Popolare) il Santo Padre affermò “io so che questo quartiere ha particolari problemi di ordine strutturale e sociale; ma so anche che unanime è la volontà di superare presto le accennate difficoltà”.

Le parole del Papa non caddero nel vuoto e nel 1986 Mons. Mariano Magrassi, Arcivescovo di Bari-Bitonto, invia un Vicario Episcopale Territoriale per l'area San Paolo - Stanic, Mons. Nicola Bonerba, e sempre per volontà dell'Arcivescovo di Bari-Bitonto Mons. Mariano Magrassi nel gennaio 1990 viene costituita la Fondazione Giovanni Paolo II Onlus, alla quale conferisce un capitale inalienabile di duecentocinquanta milioni di lire, frutto delle offerte dei fedeli della città di Bari al Papa.

La prima pietra “materiale” della Fondazione fu posta grazie alla donazione di un suolo di oltre 3000 metri quadrati da parte del sig. Pietro Alberotanza e del “Capannone”, il “Pallone”, com'è chiamato affettuosamente il Centro Socio-educativo al Quartiere San Paolo, da parte della società Fratelli Dioguardi S.p.A.

Si tratta di una struttura prefabbricata geodetica, dalla forma di emisfero, chiamata “Binistar”. Nel 1992, il 16 maggio, fu celebrata la sua inaugurazione.

Dai primi di aprile del 2008, la struttura “Binistar” è stata demolita e sull'area è attivo il cantiere per la costruzione del nuovo Centro Sociale Polifunzionale, da parte del Comune di Bari.

Nel corso del 2007 è stato sottoscritto un accordo tra il Comune di Bari, l'Arcidiocesi di Bari-Bitonto e la Fondazione Giovanni Paolo II Onlus per la realizzazione del nuovo Centro Sociale Polifunzionale al quartiere San Paolo; in base a tale accordo:

- la Fondazione Giovanni Paolo II Onlus ha donato al Comune di Bari il suolo di sua proprietà sul quale sorgeva il vecchio centro sociale (struttura Binistar);
- l'Arcidiocesi di Bari-Bitonto ha fatto redigere a proprie spese il progetto del nuovo Centro Sociale Polifunzionale;
- il Comune di Bari, utilizzando fondi del POR Puglia 2000 – 2006 e fondi propri, sta realizzando l'opera, che sarà data in gestione gratuita alla Fondazione Giovanni Paolo II Onlus per 60 anni.

Le attività del Centro Socio Educativo Diurno per minori della Fondazione, per la durata del cantiere, sono temporaneamente allocate presso la scuola media statale “Azzarita – De Filippo” al quartiere San Paolo.

Riconosciuta come persona giuridica con decreto del Presidente della Giunta della Regione Puglia n. 443 del 5 luglio 1991, la Fondazione è iscritta a:

- **CCIAA di Bari** con numero di Repertorio Economico Amministrativo (REA) 514770 a partire dal 7 aprile 2009;
- **Registro delle Persone Giuridiche:** in essere presso il **Tribunale di Bari** al n° 677 dal 19 dicembre 1991;
- **Registro delle Persone Giuridiche:** in essere presso la **Regione Puglia** al n° 167, istituito ai sensi e per gli effetti dell’art. 7 del D.P.R. del 10.02.2000 n. 361 e D.P.G.R. del 19.02.2001 n. 103;
- **Albo Comunale degli Organismi no-profit** operanti nel settore socio-assistenziale, istituito con deliberazione di G.M. n. 198 del 02/03/2000 dal 10.03.1998;
- **Anagrafe Tributaria delle ONLUS** ai sensi del D.Lgs n. 460/97 dal 17/07/1998;
- **Registro Regionale delle Strutture e dei Servizi per Minori della provincia di Bari:** iscrizione del Centro Socio Educativo Diurno per Minori denominato “Centro Sociale Polifunzionale” al n. 17/Ba ai sensi dell’art. 32 comma 1 lett. a) della L.R. 17/2003 (atto dirigenziale n. 323 del 29.09.2004).

Sulla base delle disposizioni statutarie, l’attività della Fondazione si è svolta fin dal suo avvio su tre linee di lavoro e, specificamente:

- Informazione e formazione in campo sociale, rivolte ad operatori ed educatori di enti e realtà del terzo settore, ad assistenti sociali, a funzionari dei servizi sociali, ad operatori parrocchiali, etc.
- Progetti e programmi di intervento, finalizzati al miglioramento qualitativo e quantitativo dell’offerta di servizi sociali nelle periferie della Città a favore dei fanciulli, degli adolescenti e dei giovani, ma anche delle famiglie e degli adulti; in particolare, la Fondazione si occupa di minori a rischio di devianza ed a rischio di dispersione scolastica e di adulti e famiglie con disagio sociale, psicologico ed economico.
- Studi, ricerche e programmi permanenti di rilevazione dei bisogni di miglioramento della qualità della vita nella Città.

Per la realizzazione delle proprie attività istituzionali, la Fondazione si rivolge a gruppi associativi, enti pubblici e privati e comunità parrocchiali che condividono i suoi scopi sociali e intendono collaborare all’organizzazione di iniziative di promozione e animazione sociale.

Ha siglato negli anni convenzioni con l’Università degli Studi di Bari - Facoltà di Scienze della Formazione, l’Università degli Studi “La Sapienza” di Roma - Facoltà di Psicologia e vari enti di formazione per le attività di tirocinio professionalizzante degli studenti, tra questi, sono da segnalare gli Istituti Professionali di Stato per i Servizi Sociali “De Lilla” di Bari e “Rosa Luxemburg” di Acquaviva delle Fonti (Bari).

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione (CdA) composto di 5 o 7 membri, uno dei quali è Presidente e Legale Rappresentante, con un Organo di Controllo, Collegio dei Revisori dei Conti (CdR), composto di tre membri effettivi e 2 membri supplenti; il Presidente, i componenti del CdA e del CdR sono nominati dall'Arcivescovo di Bari-Bitonto, durano in carica tre anni, possono essere riconfermati e per Statuto prestano la loro opera a titolo oblativo e completamente gratuito.

Il CdA nomina un Segretario Generale non tra i componenti del CdA, che dura in carica tre anni, può essere riconfermato ed è responsabile della gestione della Fondazione.

1.1 Sedi

Sede Legale e Amministrativa:

Piazza Romita c/o Parrocchia San Paolo Apostolo - 70123 Bari; tel. e fax: 080 5382898 e fpg2@libero.it; www.fondazionegiovannipaolo2.it

Sedi Operative

Centro Sociale Polifunzionale:

Via Marche 1 Bari tel. e fax: 080 9758750

Centro di Ascolto per le Famiglie San Paolo - Stanic

Via Marche 1 Bari tel. e fax: 080 9758757

Centro di Ascolto per le Famiglie

Via Giustina Rocca n. 9 tel e fax: 080.5546246

Centro di Ascolto per le Famiglie:

Via Morelli e Silvati Torre a Mare tel e fax: 080.5546246

2. PREMESSA METODOLOGICA

La carta servizi in oggetto nasce da esigenze di trasparenza, di informazione e di ricerca del miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti dalla Fondazione Giovanni Paolo II Onlus, in particolare nell'ambito del Centro di Ascolto per le Famiglie, nei confronti dell'utenza, delle istituzioni, dei committenti e del territorio.

3. MOTIVAZIONE E MISSIONE SOCIALE: PRINCIPI ISPIRATORI

A partire dal 1990, data della sua costituzione ad oggi, la Fondazione è stata caratterizzata da un costante processo di sviluppo delle proprie iniziative istituzionali, che l'ha vista nel tempo acquisire un ruolo di rilievo nell'ambito del sistema dell'offerta di servizi sociali e di formazione in campo sociale della città.

Risalgono al 1990 i primi corsi di formazione rivolti agli "operatori di periferia" e al 1994 la sottoscrizione della prima convenzione con il Comune di Bari per la gestione del Centro Sociale Polifunzionale al quartiere San Paolo.

Questi interventi hanno costituito l'avanposto per l'attivazione di iniziative sperimentali.

Allo stato attuale, la Fondazione dispone di una propria accreditata agenzia formativa (Cantiere Agorà) e, sull'esperienza del Centro Socio Educativo Diurno per i minori, si sono innescate una serie di progettualità innovative (Centro Antiviolenza Albachiara, Centri di Ascolto per le Famiglie, Educativa di strada, Tutoring educativo, Sportello socio culturale per migranti), per lo studio preliminare da cui hanno preso spunto e per lo stile con cui sono state condotte.

L'attività della Fondazione ed in particolare i servizi del Centro di Ascolto per le Famiglie e del Centro Aperto Polivalente per Minori sono ispirati a principi di *eguaglianza, imparzialità, continuità, ascolto e partecipazione, trasparenza, riservatezza, efficacia ed efficienza*.

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di razza, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio economiche.

Il servizio è erogato garantendo la *pari dignità* fra gli utenti/clienti, accogliendo ed eventualmente differenziando l'intervento in base ai bisogni ed alle condizioni individuali di partenza.

La continuità nell'erogazione del servizio è garantita dallo spirito di servizio che anima l'organizzazione della struttura e del lavoro e grazie alla forte motivazione del personale.

Il tema dell'*ascolto* e della *partecipazione* è elemento fondamentale nella progettazione e nella realizzazione del servizio, prevedendo momenti periodici di monitoraggio e riprogettazione di interventi in base ai bisogni espressi dall'utenza.

Il centro, sulla scorta dei rapporti fiduciari instaurati nel corso dei passati anni, ha riservato particolare attenzione alla partecipazione attiva dell'utenza, favorendo la realizzazione di spazi laboratoriali autogestiti, che sono promossi, organizzati e gestiti direttamente dalla stessa utenza con la supervisione degli operatori.

Appare necessario, quindi, per svolgere un lavoro efficace che punti all'eguaglianza delle opportunità per tutti, porsi all'ascolto di queste istanze e contribuire a creare le condizioni perché esse siano esplicitate e convogliate in percorsi di crescita e valorizzazione che facilitino la crescita della coscienza individuale, collettiva, sociale, nonché l'autopromozione.

L'impegno costante è di garantire al cliente/utente un'*informazione completa e trasparente* attraverso procedure e materiale semplice e facilmente comprensibile.

Una caratteristica del servizio è di essere flessibile e vicino alle esigenze dell'utenza, prevedendo spesso aperture serali, o in giornate festive, compatibilmente con tutta l'organizzazione del centro.

La *riservatezza* è intesa non solo come obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche come capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti.

L'utente (sia esso bambino o adulto) ha diritto alla massima riservatezza in merito alle notizie anamnestiche proprie e del suo nucleo familiare ed agli altri dati sensibili rientranti nella sfera della sua "privacy".

E' un diritto dell'utente avere salvaguardata l'intimità e la privacy durante lo svolgimento delle attività interne ed esterne al centro.

Per la realizzazione in concreto di tale salvaguardia è attiva una procedura che prevede l'individuazione di un responsabile della tutela della privacy e la custodia dei dati sensibili in appositi spazi riservati.

I servizi sono erogati secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di *efficienza* (armonico rapporto tra obiettivi e costi impegnati per il raggiungimento degli stessi) e di *efficacia* (raggiungimento di risultati oggettivamente apprezzabili).

Funzionalmente a tale risultato è costantemente garantito l'aggiornamento dei professionisti impegnati, al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche degli utenti/clienti e dei committenti, sia in termini quantitativi che qualitativi.

4. IL CENTRO DI ASCOLTO PER LE FAMIGLIE

4.1 Utenti e committenti

Consideriamo soggetti destinatari del servizio erogato, con riferimento ai cosiddetti servizi alla persona:

- famiglie, singoli adulti, giovani coppie, anche migranti, con disagi socio economici e non;
- minori, anche stranieri, e/o con disabilità psico-fisiche;
- adulti condotti in esecuzione penale esterna e condannati inseriti in progetti di giustizia riparativa finalizzati alla riparazione del danno, alla riconciliazione ed alla sicurezza sociale;
- minori sottoposti a procedimenti penali nell'ambito dell'Istituto Giuridico della messa alla prova;
- anziani e bambini di età prescolare.

Consideriamo eventuali attori di rete del CPI :

- gli Enti pubblici e privati in generale;
- gli Enti locali istituzionali;
- le Associazioni;
- le Forze dell'ordine;
- il Tribunale Ordinario e il Tribunale per i Minorenni;
- le Università;
- le Istituzioni scolastiche e la chiesa;
- le Organizzazioni del terzo settore;
- le Organizzazioni del volontariato sociale.

4.2 Aspetti logistici e organizzativi

Il CAF è dotato attualmente di tre sedi di proprietà del Comune di Bari, assegnate alla Fondazione per la gestione del servizio in convenzione.

La sede di Japigia è ubicata in un edificio di proprietà del Comune di Bari e in gestione alla V Circoscrizione ubicato alla Via Giustina Rocca n.9.

La sede di San Paolo è ubicata in Via Marche n. 1 presso il nuovo centro polifunzionale di proprietà del Comune di Bari ma in gestione alla Fondazione Giovanni Paolo II Onlus.

Il Centro di Ascolto per le Famiglie del quartiere San Paolo della Fondazione nella nuova struttura è allocato al primo piano della stessa e comprende:

- n. 1 grande salone di circa 200 mq: una grande open space opportunamente arredato per formare ambienti funzionali alle diverse attività del centro (n. 18);
- servizi igienici per maschi, per femmine, per la non autosufficienza e per il personale;

- condivisione dei laboratori di informatica (n. 16), musicale (n.17) e di educazione all'immagine (n. 8);
- condivisione della ludoteca al coperto (n.9), all'aperto e della attrezzature sportive;
- condivisione di spazi all'aria aperta;
- condivisione eventuale della mensa (11).

Tale centro dispone inoltre di ambienti assegnati dalla scuole o da altri enti in relazione a particolari progettazioni e protocolli di rete.

Il Centro di Ascolto per le Famiglie di Torre a Mare è costituito da :

- n. 5 stanze,
- un zona eventi
- un ampio giardino esterno.

Tale centro dispone inoltre di ambienti assegnati dalla scuole o da altri enti in relazione a particolari progettazioni e protocolli di rete.

Il Centro di Ascolto per le Famiglie di Japigia è costituito da

- n. 8 stanze,
- un auditorium
- servizi igienici per utenti e personale
- un ampio giardino esterno.

Tale centro dispone inoltre di ambienti assegnati dalla scuole o da altri enti in relazione a particolari progettazioni e protocolli di rete.

I centri hanno aperture molto flessibili, funzionali alle esigenze del territorio e spesso sono aperti in orari serali, festivi e su appuntamento.

In linea generale le aperture al pubblico sono in media di 6 giornate alla settimana dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 18,00 ed in particolare:

CPI Japigia: dal martedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dal lunedì al venerdì dalle 15,30 alle 18,00.

CAF Torre a Mare: dal mercoledì alla domenica dalle 16,00 alle 19,00

CAF San Paolo: dal lunedì al giovedì dalle 9,00 alle 12,00, dal lunedì al venerdì dalle 15,30 alle 17,30.

Sono previste aperture settimanali su appuntamento e/o in orari serali e festivi su progettazioni specifiche.

Le aperture possono subire variazioni, anche mensilmente, in base alle esigenze del territorio e dell'utenza, che comunque sono sempre preventivamente comunicate al Comune e alla cittadinanza.

Inoltre diversi servizi sono realizzati in maniera decentrata, come accompagnamento a minori e adulti migranti presso il Cara o il Campo Rom e gli Sportelli di Ascolto Psicologico e Legale itineranti presso le scuole e le parrocchie del territorio, nonchè i corsi di formazione per insegnanti e genitori.

4.3 Professionalità impegnate

Il centro è coordinato da un' operatrice con profilo professionale e formativo coerente a quanto previsto dall'art. 46 del Regolamento Regionale per il coordinamento di servizi socio psico – pedagogici. Laureata in Scienze dell'Educazione e della formazione con indirizzo Esperto nei processi di Formazione e Valutazione e con esperienza pluriennale nel campo del coordinamento di servizi analoghi e sugli stessi territori.

La stessa assume la responsabilità delle seguenti azioni:

- Definizione con il team di procedure operative e degli strumenti di lavoro
- Animazione di reti territoriali e definizione di protocolli con enti pubblici e privati
- Supervisione dei casi
- Supervisione e redazione dei report e delle schede di monitoraggio e dei documenti divulgati
- Predisposizione di relazioni e sviluppo azioni di monitoraggio per l'ente comunale, la circoscrizione, le istituzioni scolastiche e per gli altri soggetti istituzionalmente coinvolti
- Coordinamento delle attività e dell'intero servizio

Riferisce alla sua responsabilità il gruppo di lavoro composto di: educatori professionali, animatori socio-culturali, psicologi, psicologi psicoterapeuti, pedagogisti, assistenti sociali, consulenti educativi, esperti sulla genitorialità, sociologi, mediatori interculturali, mediatori familiari, consulenti legali, counselor, operatori di accoglienza, segretario amministrativo, operatori ausiliari, volontari.

5. SERVIZI OFFERTI

Il progetto prevede un'articolazione degli interventi per aree, così descritto di seguito:

5.1 Area Coordinamento

Comprende i seguenti interventi:

Coordinamento generale, supervisione attività e personale, relazioni istituzionali

Il servizio è coordinato da una operatrice laureata in Scienze dell'Educazione e della Formazione, esperta dei processi di formazione e valutazione con esperienza pluriennale nel coordinamento di servizi analoghi e nello specifico sui territori in oggetto. (vedi allegato A).

La stessa assume la responsabilità delle seguenti azioni:

- Definizione con il team di procedure operative e degli strumenti di lavoro
- Animazione di reti territoriali e definizione di protocolli con enti pubblici e privati
- Supervisione dei casi
- Supervisione e redazione dei report e delle schede di monitoraggio e dei documenti divulgati
- Predisposizione di relazioni e sviluppo azioni di monitoraggio per l'ente comunale, la circoscrizione, le istituzioni scolastiche e per gli altri soggetti istituzionalmente coinvolti
- Coordinamento delle attività e dell'intero servizio
- Gestione del personale e supervisione attività.

La presenza della coordinatrice, presso la sede centrale e le sedi decentrate, è fortemente flessibile in relazione agli impegni istituzionali, alle riunioni di coordinamento e valutazione con gli enti del territorio, alla partecipazione ad eventi di rilevanza cittadina, comunale e circoscrizionale, prevedendo impegni anche in giornate festive, come nelle giornate di sabato e domenica, in pause pranzo e in orari serali.

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Coordinatrice/Direttore Tecnico
ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

Segreteria amministrativa, sicurezza e logistica

Servizio di interfaccia con l'Amministrazione comunale riguardante tutti gli aspetti amministrativi e contabili del servizio (calendari mensili, comunicazioni amministrative, rispetto collettivi personale, rendicontazioni, etc.); assicura inoltre il rispetto delle norme di sicurezza e organizzazione logistica del centro.

Impegno stimato: 3 h settimanali
(tra sede centrale e sede decentrata)

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Amministrativo - ragioniere
ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

La responsabilità della sicurezza e della logistica è a carico di consulenti della Fondazione che rientrano come figure aggiuntive extra bando e nell'ambito della compartecipazione.

Sportello di Accoglienza, secretariato sociale, orientamento

Servizio di ascolto, sostegno e orientamento, in rete con i servizi territoriali, risponde ai bisogni di aiuto e di tutela delle famiglie in difficoltà; offre un costante monitoraggio dei bisogni espliciti ed impliciti dell'utenza; informa sui servizi pubblici e privati esistenti sul territorio e sulla città di Bari, supporta l'organizzazione generale delle attività del servizio, promuove costantemente in maniera fissa e decentrata i servizi offerti dal centro.

Impegno stimato: 3 h x 5 giorni settimanali
(tra sede centrale e sede decentrata)

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Assistente Sociale
ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

Segreteria organizzativa, documentazione e reportistica

Servizio di interfaccia con il coordinatore riguardante tutti gli aspetti di documentazione e reportistica del servizio (conteggi numerici, archiviazione, ecc...), contribuisce ad assicurare il rispetto delle norme di sicurezza e organizzazione logistica del centro.

Impegno stimato: 3 h x 3 giorni settimanali
(tra sede centrale e sede decentrata)

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Operatore sociale
ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

5.2 Area Comunicazione

Verrà affidato ad un evento iniziale il compito di presentare e promuovere l'iniziativa, con la partecipazione degli attori istituzionali pubblici e della cittadinanza.

Come da richiesta nel capitolato, si provvederà all'istituzione di un sito di progetto all'interno del quale verranno riportate e descritte le varie attività progettuali, anche in corso di svolgimento, e che costituirà lo strumento forse principale di comunicazione, soprattutto nella platea di utenti/clienti, oltre che elemento di facile accesso e di approfondimento (come nel caso del forum).

In merito al Piano di comunicazione sociale, questo prevederà l'utilizzo di vari strumenti di divulgazione per favorire spunti di comunicazione e sensibilizzazione, anche nello svolgimento delle varie iniziative strutturali al progetto stesso.

Al termine del progetto verrà organizzato un ulteriore momento allargato finalizzato presentare i risultati e gli del progetto e suoi aspetti più salienti.

Impegno stimato: monte ore totale di 90 h
(tra sede centrale e sede decentrata)

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Esperto di Comunicazione

ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

5.3 Area Famiglia e Adulti

Comprende interventi, individuali e di gruppo, diretti al sostegno, all'accompagnamento e orientamento per genitori, coppie, anziani e adulti in genere

Ed in particolare:

➤ **Consulenze psicologiche**

Il servizio è erogato a livello formale, accogliendo richieste di consulenza avanzate sia da utenti che frequentano le attività del Centro, sia da utenti segnalati dalle istituzioni del territorio ed a livello informale, interpretando una domanda implicita di sostegno che gli operatori individuano in singole persone che frequentano le attività del Centro; in tal caso, il sostegno è offerto in un setting spesso non formalizzato.

Il servizio è realizzato in maniera fissa e/o decentrata sul territorio e su appuntamento al fine di attribuire le risorse a disposizione.:

Figura Coop. ITACA:

Impegno stimato: 5 h x 45 settimane
(tra sede centrale e sede decentrata)

Figura Fondazione Giovanni Paolo II:

Impegno stimato: 5 h x 45 settimane
(tra sede centrale e sede decentrata)

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 2 Psicologi Psicoterapeuta

ENTE DI APPARTENENZA: Soc. Coop. ITACA Onlus e Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

n.b.: per casi specifici verranno impiegate altre figure a rotazione.

➤ **Consulenze legali**

Il servizio ha carattere esclusivamente stragiudiziali, offre informazioni e chiarimenti gratuiti, prevalentemente riguardanti l'ambito del diritto della persona e del diritto di famiglia. E' erogato sia in forma individuale che attraverso momenti seminariali su problematiche diverse (separazione consensuale, giudiziale e del divorzio, reati familiari con riferimento ai mezzi di tutela civile e penale che l'ordinamento giuridico riconosce a protezione della famiglia, procedimenti di tutela civile dei minori - provvedimenti di decadenza della potestà genitoriale, etc.).

Impegno stimato: 3 h x 45 settimane
(tra sede centrale e sede decentrata)

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Avvocato - Mediatore Familiare

ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

n.b.: per casi specifici verranno impiegate altre figure a rotazione.

➤ **Mediazione familiare e spazio neutro**

L'attività di mediazione interviene nelle situazioni di crisi o conflitto relazionale, che possono verificarsi in famiglia e nella relazione genitori – figli, nella relazione educativa scolastica, in tutti i contesti della vita quotidiana nei quali si è inseriti. In caso di presenza di minori è prevista la costituzione di spazi neutri per favorire, in un luogo protetto, che il minore incontri uno dei due genitori.

Per ogni intervento i moduli e i tempi di intervento saranno variabili in base alla gravità del caso.

Spazio neutro e supporto psicologico

Impegno stimato: monte ore totale: 107 h
(tra sede centrale e sede decentrata)

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 psicologo psicoterapeuta

ENTE DI APPARTENENZA: Soc Coop. CREA

n.b.: per casi specifici verranno impiegate altre figure a rotazione.

➤ **Counselling di coppia**

ATTIVITÀ AGGIUNTIVA e INNOVATIVA

Il servizio si connota come sostegno della strutturazione e ristrutturazione delle relazioni che situazioni di particolare fragilità psicologica, sociale, sanitaria, familiare, hanno reso critiche o conflittuali e che risultano pertanto in qualche modo compromesse o a rischio. L'attività di mediazione interviene dunque nelle situazioni di crisi o conflitto relazionale specialmente nell'ambito della coppia.

Figura Coop. ITACA:

Impegno stimato: 2 h x 45 settimane
(tra sede centrale e sede decentrata)

Figura Fondazione Giovanni Paolo II:

Impegno stimato: 2 h x 45 settimane
(tra sede centrale e sede decentrata)

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 2 Counselor (1 Fondazione, 1 ITACA)

ENTE DI APPARTENENZA: Soc. Coop. ITACA Onlus, Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

n.b.: per casi specifici verranno impiegate altre figure a rotazione.

➤ **Scuola Genitori, Progetto Babele e Gruppi di Mutuo Aiuto**

Prevede un percorso formativo e seminari tematici per gruppi di genitori, nonni, adulti, al fine di sostenerli nel loro impegnativo compito di educare le nuove generazioni e nel contempo di far vivere loro un' esperienza di crescita personale, che li renda maggiormente capaci di fronteggiare la sfida dell'educazione degli altri e di se stessi, anche al fine di creare e consolidare la formazione dei gruppi di mutuo aiuto.

Impegno stimato: Interventi modulari in base alla specificità e ai tempi di vita del gruppo target, nonché in base alla disponibilità e all'organizzazione delle scuole e delle parrocchie ospitanti.

Figura Coop. ITACA:

Impegno stimato: 2 h x 45 settimane
(tra sede centrale e sede decentrata)

Figura Fondazione Giovanni Paolo II:

Impegno stimato: 2,5 h x 45 settimane
(tra sede centrale e sede decentrata)

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 2 Counselor (1 Fondazione, 1 ITACA)

ENTE DI APPARTENENZA: Soc. Coop. ITACA Onlus, Fondazione Giovanni Paolo II Onlus,

n.b.: per casi specifici verranno impiegate altre figure a rotazione.

➤ **“Stelle Nascenti” Accompagnamento alla maternità, Assistenza Domiciliare neo Mamme e famiglie italiane e Migrante**

ATTIVITÀ AGGIUNTIVA e INNOVATIVA

Prevede un intervento di accompagnamento per mamme giovani o in stato di disagio, nei primi tre anni dalla nascita di un figlio, attraverso incontri (confronto sui temi della maternità, controllo e accompagnamento alle cure, etc.) da realizzarsi presso la sede o in forma domiciliare, su segnalazione dei Servizi Sociali Circostrizionali e o del consultorio.

Gli interventi possono rivolgersi anche a nuclei familiari migranti o presso i campi rom della territorio.

Impegno stimato: 2 volte x 2 h x 40 settimane

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Esperta sulla maternità/assistente domiciliare

ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

➤ **Progetto “Giovani Coppie”**

ATTIVITÀ AGGIUNTIVA e INNOVATIVA (Rif. Punto 2 – 5 Qualità del servizio)

Diretto a coppie in fase prematrimoniale, al fine di promuovere il valore della famiglia e delle relazioni di coppia.

Impegno stimato: Rif. Progetto Babele

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Counselor

ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

n.b.: per casi specifici verranno impiegate altre figure a rotazione.

➤ **Sostegno genitori con minori diversamente abili e iperattivi**

ATTIVITÀ AGGIUNTIVA e INNOVATIVA (Rif. Punto 2 – 5 Qualità del servizio)

Impegno stimato: Esperto di sostegno alla disabilità: monte totale 30 h

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Consulente esperto di orientamento e sostegno genitori di figli diversamente abili

ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

n.b.: per casi specifici verranno impiegate altre figure a rotazione.

➤ **“Genera - azioni” Orientamento sessuale – consulenze individuali e gruppi di incontro**

ATTIVITÀ AGGIUNTIVA e INNOVATIVA (Rif. Punto 2 – 5 Qualità del servizio)

Intervento di sostegno e accompagnamento ad adulti, minori, genitori e docenti sul tema relativo all'orientamento sessuale.

Impegno stimato: Rif. Monte ore consulenze individuali

FIGURE IMPEGNATE: Counselor e Psicologo Psicoterapeuta a rotazione

ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus, Soc. Coop ITACA

➤ **Sportello di ascolto e supporto psicologico Scuola e Famiglia**

ATTIVITÀ AGGIUNTIVA e INNOVATIVA (Rif. Punto 2 – 5 Qualità del servizio)

Il segmento progettuale permette la realizzazione di sportelli di ascolto psicologico per adulti e minori presso le scuole del territorio.

Impegno stimato:

Psicologo 1: 3 h x 45 settimane

Psicologo 2: 4 h x 45 settimane

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 2 Psicologi

ENTE DI APPARTENENZA: Soc. Coop. CAPS Onlus

➤ **Orientamento Lavoro e Conciliazione tempi di vita e di lavoro**

Mira a facilitare la ricerca di opportunità di lavoro, offrendo uno spazio privilegiato di incontro tra domanda e offerta, supportando gli utenti nella ricerca di lavoro, dei corsi professionali, dei concorsi pubblici, nella compilazione del curriculum e nella redazione del proprio bilancio di competenza.

E' previsto per ogni sede del servizio una bacheca informativa (che illustra le domande di lavoro, i corsi di formazione circoscrizionali, cittadini e nazionali) prevedendo l'aggiornamento settimanale.

In tale servizio sono previste, inoltre, consulenze nell' ambito della conciliazione tempi vita e lavoro come ATTIVITÀ AGGIUNTIVA e INNOVATIVA che mirano a raccogliere i bisogni dei nuclei familiari e delle donne, in particolare con figli piccoli, rispetto alla conciliazione di tempi di vita e di lavoro; a sostenere le politiche di conciliazione e le pari opportunità, promuovendo una cultura del benessere, delle “differenze” e del dialogo tra generi.

Impegno stimato: una volta alla settimana x 4 h tra sede Japigia e sede Torre a Mare

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Orientatrice

ENTE DI APPARTENENZA: Soc. Coop. ITACA Onlus

➤ **Laboratori pre professionalizzanti**

ATTIVITÀ AGGIUNTIVA e INNOVATIVA

L'intervento prevede la realizzazione di corsi pre professionalizzanti per giovani e adulti, anche disabili lievi al fine di favorire l'inserimento e il reinserimento lavorativo o comunque aumentare le proprie competenze. I moduli previsti sono:

• **Sartoria di base e avanzata**

Impegno stimato: 2,5 x due volte alla settimana

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Operatrice Socio culturale

ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus.

➤ **Progetto "Con noi" - Percorsi alternativi alla pena per Adulti coinvolti in circuiti penali**
ATTIVITÀ AGGIUNTIVA (Rif. Punto 5 Qualità del servizio)

L'intervento permette di accogliere adulti in attività di volontariato nell'ambito delle misure alternative alla pena su segnalazione dell' Ufficio Adulti del Ministero di Giustizia di Bari (UEPE).

Impegno stimato: l'impegno sarà flessibile in base ai provvedimenti e ai progetti individuali

FIGURE IMPEGNATE: Team operatori

ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

➤ **Progetto "La casa dei nonni e dei nipoti" - Laboratori intergenerazionali per genitori/figli e Nonni/Nipoti**

ATTIVITÀ AGGIUNTIVA e INNOVATIVA

L'intervento prevede la creazione di spazi socio educativi e aggregativi per genitori, nonni, figli e nipoti, finalizzati a migliorare la comunicazione e i rapporti intergenerazionali, attraverso la supervisione di educatori e formatori nonché il confronto con altri accomunati dallo stesso ruolo parentale.

Impegno stimato: 2,5 h x 1 volta alla settimana

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Animatore Sociali

ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

➤ **Spazio giochi piccolissimi e Ludoteca** (età scolare e prescolare)

ATTIVITÀ AGGIUNTIVA

Il servizio prevede la creazione di uno spazio giochi per minori dai 0 ai 8 anni, in un territorio privo quasi completamente di strutture pubbliche per la prima infanzia, al fine di favorire la partecipazione degli adulti alle attività nonché favorire l'inserimento di giovani donne italiane e straniere nel mondo del lavoro. Potranno essere previste uscite e animazioni di piazza con il Ludobus della Fondazione G.P.II.

Impegno stimato: 2,5 h x 1 volta alla settimana

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Educatore- Animatore Sociale

ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

➤ **Progetto “Cre-attivi” – Spazio ascolto genitori e docenti con problemi legati alla gestione di minori iperattivi**

ATTIVITÀ AGGIUNTIVA e INNOVATIVA

L'iperattività richiede interventi allargati e integrati a livello familiare e scolastico, che saranno realizzati attraverso sportelli di ascolto fissi e decentrati e percorsi di sostegno alla genitorialità, gestiti da esperti in area psico-pedagogica, in collaborazione con le scuole elementari del territorio.

Impegno stimato:

Esperto (Fondazione): 2,5h x 2 volte x 25 settimane

Educatore (CREA): 2,5 x 2 volte x 25 settimane

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Esperto di disabilità, n.ro 1 Educatore

ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus, Soc. Coop. CREA

➤ **Laboratori di socializzazione e incontro per Adulti e Coppie**

Il servizio prevede la creazione di uno spazio di accoglienza per adulti e coppie in un territorio privo quasi completamente di strutture pubbliche per la famiglia, al fine di favorire l'incontro, il confronto, la socializzazione tra genitori e adulti soli.

Impegno stimato: 2,5 h x 45 settimane

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 2 Animatori Sociali

ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

➤ **Laboratori di socializzazione e incontro per Anziani (60-80 anni)**

ATTIVITÀ AGGIUNTIVA e INNOVATIVA

Il servizio prevede la creazione di uno spazio di accoglienza per anziani dai 60 circa agli 80 anni, in un territorio privo quasi completamente di strutture pubbliche per la terza età, al fine di favorire l'incontro, il confronto, il mutuo aiuto tra anziani soli e coppie di anziani.

In tali spazi è prevista la realizzazione di laboratori di movimento, musica, confronto interculturale e intergenerazionale, lettura di quotidiani, pomeriggi di festa, nonché spazi di educazione alla musica attraverso la partecipazione ad eventi (concerti, balletti, ecc) nell'ambito della Programmazione della Camerata Musicale 2010-2011.

Impegno stimato: 2,5 h x 45 settimane

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 2 Animatrici Sociali

ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

➤ **Banche del tempo “Vola in Tempo”**

ATTIVITÀ AGGIUNTIVA e INNOVATIVA

Attività che verrà realizzata nell'ambito del progetto Regionale Coordinamento Banche del Tempo e permetterà la creazione di uno sportello, anche in forma autogestita dalla stessa utenza, con supervisione di un operatore, finalizzata a creare una rete cittadina di competenze e confronti tra territori.

Impegno stimato: 2 h x 45 settimane
FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Orientatrice
ENTE DI APPARTENENZA: Soc. Coop. ITACA

5.4 Area integrazione sociale ed interculturale

➤ **Orientamento Lavoro per stranieri** (in lingua inglese, francese, araba, farsi, portoghese)
ATTIVITÀ AGGIUNTIVA e INNOVATIVA

L'intervento mira ad offrire agli stranieri uno spazio privilegiato di conoscenza sulle opportunità di lavoro, sulle modalità di ricerca lavoro e sui servizi esistenti sul territorio.
Il progetto è rivolto ad adulti e famiglie straniere e si realizza su appuntamento. .

Impegno stimato: monte orario totale 45 h
FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Mediatore interculturale esperto in orientamento lavorativo
ENTE DI APPARTENENZA: Soc. Coop. ITACA Onlus

Impegno stimato: monte orario totale 25 h
FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Mediatore interculturale esperto in orientamento lavorativo
ENTE DI APPARTENENZA: Soc. Fondazione Giovanni Paolo II

➤ **Mediazione interculturale e Corsi di lingua italiana**
ATTIVITÀ AGGIUNTIVA e INNOVATIVA

L'intervento mira a creare occasioni di confronto e orientamento sociale per stranieri attraverso rivolto specialmente a richiedenti asilo e a famiglie stranieri e residenti sul territorio.
Il progetto è rivolto ad adulti, famiglie e minori stranieri.

Impegno stimato: compartecipazione in termini volontari
FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Mediatore interculturale iraniano
ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

➤ **Progettazione Individualizzata su famiglie con minori migranti**
ATTIVITÀ AGGIUNTIVA e INNOVATIVA

Il progetto intende attivare progettazioni individualizzate di accompagnamento sociale ed educativo su famiglie con minori migranti.

Impegno stimato: Rif. Progetto "Stelle Nascenti"
FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Assistente Domiciliare

ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

5.5 Area Cittadinanza Attiva e Coesione sociale

➤ **Laboratorio di progettazione partecipata “Voci dal quartiere”**

ATTIVITÀ AGGIUNTIVA e INNOVATIVA

Mira ad approfondire temi sociali inerenti al quartiere attraverso la realizzazione di un laboratorio di una ricerca azione e progettazione partecipata, rivolto ad un target specifico residente sul quartiere (stranieri, disabili, cittadini, famiglie, donne, minori, ecc) in collaborazione con tecnici ed esperti della Facoltà di Psicologia, Politecnico, Fondazione Dioguardi e Assessorato al Welfare del Comune di Bari.

Il laboratorio prevede in fase finale un momento pubblico di presentazione con il coinvolgimento delle istituzioni cittadine e comunali.

Nelle specifico sul quartiere Japigia - Torre a Mare è prevista la realizzazione di un laboratorio di progettazione partecipata e/o ricerca azione su temi concordati con l'Assessorato e/o con le istituzioni territoriali legati a temi sociali e ad emergenze circoscrizionali. (es. presenza immigrati, destinazione uso centri sociali, rivalutazione spazi verdi, ecc)

Impegno stimato: in forma volontaria per un totale di 26 h

FIGURE IMPEGNATE: n.1 Sociologo

ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

➤ **Percorso di EDUCAZIONE ALLA CITTADINANZA ATTIVA E COSTRUZIONE DI UN MANIFESTO DELLE REGOLE “Il nostro spazio di convivenza” (per adulti)**

ATTIVITÀ AGGIUNTIVA

Laboratorio sulla cittadinanza attiva in cui minori del Centro e giovani adulti rifletteranno sulle regole di convivenza sociale di uno *spazio* comune e promuoveranno in forme nuove di comunicazione (ad es.: social network, concorsi fotografici, ecc.) la conoscenza e la pratica di un Manifesto delle Regole.

Obiettivi:

- Educare all'interiorizzazione e al rispetto delle regole come strumenti indispensabili per una civile convivenza;
- Potenziare la consapevolezza di "sé";
- Acquisire la capacità di discutere, affrontare problemi, indicare soluzioni.

Impegno stimato: 1 modulo x 10 incontri x 2 h

FIGURE IMPEGNATE: n.ro 1 Psicologo

ENTE DI APPARTENENZA: Soc. Coop. Crea Onlus

➤ **Spazi e attività in autogestione a favore della comunità**

Spazio privilegiato per la realizzazione di attività di socializzazione e integrazione sia con l'ausilio e la supervisione di animatori socioculturali ed esperti, favorendo la forma

autogestita dell'utenza, finalizzato a diffondere la cultura della solidarietà e della collaborazione nella comunità sociale di appartenenza. Inoltre, si rendono disponibili, previo protocolli d'intesa e specifica richiesta da parte delle circoscrizioni, spazi per la realizzazione di eventi di carattere sociale e culturale promossi dalla stessa circoscrizione.

NB. Nel corso dell'esperienza di questi anni si è rilevato che tali occasioni sono fondamentali per "raggiungere" e "agganciare" famiglie, adulti e anziani in situazioni di forte disagio, spesso irraggiungibili o fortemente ostili ai servizi istituzionali o ad un intervento diretto di sostegno.

Impegno: Rif. Area accoglienza, operatore sociale

FIGURE IMPEGNATE: Operatrice Referente Spazi In autogestione ed eventi circoscrizionali – sede Torre a Mare

ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus,

➤ **Eventi socio culturali e di dialogo interreligioso**

ATTIVITÀ AGGIUNTIVA e INNOVATIVA

Nell'ambito del servizio sono previsti l'organizzazione o la partecipazione ad eventi sociali, culturali e ludici, cineforum, eventi di confronto religioso aperti alla cittadinanza sui temi della famiglia, dell'intercultura, dell'educazione all'arte ed alla musica

(es: Capodanno Afghano, Festa dei nonni, Festa dei vicini, Festa della Famiglia, Festa del lettore, ecc), in collaborazione con le circoscrizione, i vari assessorati comunali, la camerata musicale barese, i teatri, etc. (vedi protocolli)

Impegno stimato: Rif. Animatore socio-culturale, area spazio laboratoriale minori

FIGURE IMPEGNATE: Operatrice Referente Spazi In autogestione ed eventi circoscrizionali – sede Torre a Mare e l'intero TEAM a rotazione

ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II Onlus,

➤ **Giornate per la famiglia**

ATTIVITÀ AGGIUNTIVA e INNOVATIVA

Sono previste giornate intensive di formazione e incontro rivolte alle famiglie, da realizzare in maniera sia fissa che itinerante.

Impegno: 3 h * 12 mesi * 1 sede (fascia domenicale)

FIGURE IMPEGNATE: n. 2 Operatrici Socio Culturali e l'intero TEAM a rotazione

ENTE DI APPARTENENZA: Fondazione Giovanni Paolo II

5.6 I servizi aggiuntivi

Oltre ai servizi sopra indicati, possono essere sviluppati interventi progettuali in base ai bisogni e alle esigenze espressi dagli utenti e dal territorio, attraverso azioni promosse in autogestione da parte dell'utenza stessa con la supervisione degli operatori, nonché azioni in coprogettazione con i servizi e gli enti territoriali e non.

Sono inoltre in fase di sperimentazione le seguenti azioni innovative:

- Interventi socio educativi e di accompagnamento alla maternità in forma domiciliare presso campi Rom di origine bosniaca, in collaborazione con i Servizi Socio Educativi Territoriali, il Tribunale per i minorenni, le Comunità di Accoglienza;
- Scuola per minori stranieri di alfabetizzazione e sostegno all'inserimento socio culturale;
- Orientamento e inserimento lavorativo per donne migranti;
- Ascolti protetti in collaborazione con le Forze dell' Ordine;
- Percorsi di autonomia per diversamente abili;
- Percorsi di integrazione per minori iperattivi.

5.7 Le tariffe

Il CAF offre all'utenza i propri servizi in maniera completamente gratuita, nel senso che i singoli e le famiglie non sono chiamati ad alcun tipo di partecipazione ai costi sostenuti.

Gli oneri per l'attivazione di ogni prestazione sono a carico esclusivo dei committenti (cfr. par. 4.1).

5.7.1 Corrispettivi per le prestazioni

Allo stato, il centro eroga un servizio di durata annuale con corrispettivi sostenuti dal committente pubblico.

5.7.2 Partecipazione/compartecipazione da parte degli utenti

Come detto, da parte degli utenti non è prevista, allo stato, alcuna forma di partecipazione a sostegno delle spese sostenute per le attività offerte.

Il contributo volontario e la partecipazione dell'utenza è consentita solo nell'ambito del volontariato e dell'attivazione di servizi in autogestione a favore di altri utenti, previsti come proposta integrante dell'intero progetto.

Particolare attenzione inoltre è riservata al coinvolgimento dell'utenza e dei volontari nella valutazione dei servizi e nella lettura dei bisogni. L'inserimento di utenti, in particolare nella promozione di attività in autogestione, rappresenta un valore aggiunto qualificante dell'intero servizio, in quanto permette di sviluppare autonomia e autopromozione, nonché valori di solidarietà e collaborazione tra utenti e tra utenti e operatori.

Per attività particolari i volontari sono coinvolti anche in momenti di supervisione e verifica con il coordinamento e l'intero team di operatori e consulenti.

6. MODALITA' DI GESTIONE DELL'INTERVENTO E RAPPORTI CON IL TERRITORIO

I servizi del centro sono svolti d'intesa con la Circostrizione, con i Servizi Socio Educativi Territoriali, con le Forze dell'Ordine, i Servizi Socio Sanitari del territorio e, in particolare, con il Consultorio Familiare, nonché con altre agenzie territoriali con le quali il centro ha sottoscritto lettere di intenti e protocolli d'intesa.

Il lavoro con il territorio si ispira all'idea che questo è:

- Ambito di ricomposizione delle risorse in rapporto ai bisogni.
- Scenario di oggettività collettiva che può esprimersi sotto forma di "rete" sociale.
- Sede dei servizi istituzionali, che richiede e nel contempo produce informazione, presa di coscienza, condivisione nell'osservazione dei problemi.

7. INFORMAZIONI ESSENZIALI SUL REGOLAMENTO INTERNO. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI. RECLAMI E RISARCIMENTI

Il regolamento interno prevede l'applicazione delle seguenti norme fondamentali:

- i principi ispiratori costituiscono premessa necessaria e parte integrante del regolamento interno;
- ciascun operatore è tenuto al rispetto delle procedure amministrative e organizzative del servizio;
- qualsiasi nuova attività o servizio deve essere preventivamente concordata con il coordinatore e valutata in team;
- ciascun operatore è tenuto a segnalare al team ed al coordinatore eventuali casi delicati seguiti;
- l'arrivo di un utente al centro può avvenire in modo diretto (l'utente si presenta allo sportello di accoglienza del centro) ovvero tramite l'invio dello stesso da parte dell'Ufficio Sociale Educativo competente per territorio ovvero su segnalazione di altri enti che fanno pervenire al centro una scheda di segnalazione;
- ciascun operatore è tenuto ad elaborare il Piano Individuale dell'Utente seguito e a consegnarlo periodicamente all'area amministrativa;
- ciascun operatore è vincolato al segreto professionale e, nell'ambito dell'espletamento di attività di collaborazione e comunicazione con i servizi istituzionali, ha cura di fare ricorso ad ogni strumento utile alla salvaguardia di tale segreto ed alla preservazione della riservatezza dei dati sensibili dell'utente.

7.1 I Diritti

L'utente ha il diritto di:

- ottenere informazioni riguardanti il progetto educativo che lo riguarda,
- conoscere il nome dell'educatore al quale è assegnato,
- vedere assicurata la riservatezza dei dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguarda,

- presentare reclami ai quali deve essere data una esauriente e immediata risposta,
- proporre suggerimenti per il miglioramento del servizio.

7.2 I Doveri

L'utente ha il dovere di:

- rispettare le regole di convivenza interne al centro,
- instaurare rapporti con gli altri utenti e con gli operatori improntati al rispetto reciproco,
- non danneggiare beni e arredi di proprietà altrui e del centro,
- salvaguardare gli spazi ludici attrezzati e l'area verde esterna al centro.

7.3 I reclami

La responsabile della segreteria esecutiva è incaricata di raccogliere ogni reclamo riguardante le attività del centro.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione, la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda alle determinazioni collegiali del gruppo di lavoro, promosso dal coordinatore del centro.

Il coordinatore provvede a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta all'utente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 15 giorni dal reclamo stesso.

Ogni reclamo è archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica dell'Ente committente.

7.4 I risarcimenti

Gli operatori professionali e volontari del centro sono coperti da Assicurazione di Responsabilità Civile per danni a persone e cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale.

Gli utenti del centro sono coperti da una polizza assicurativa per:

- morte da infortunio,
- invalidità permanente da infortunio,
- rimborso spese sanitarie per infortunio.

L'assicurazione è prestata per le attività promosse all'interno del centro. La garanzia è parimenti estesa anche agli infortuni occorsi durante lo svolgimento di gite, manifestazioni, attività culturali tenute all'esterno del centro, ma sotto l'egida dello stesso.

8. VALUTAZIONI, VERIFICHE, INDAGINI DI QUALITÀ

8.1 Il processo di valutazione e verifica

Il centro riserva particolare attenzione alla fase di monitoraggio e valutazione dei singoli interventi e dell'intero servizio, attraverso un sistema di indicatori collaudati in precedenti esperienze di gestione di servizi socio assistenziali, concordati con i diversi Enti territoriali (Circoscrizione, Servizi Socio Educativi, etc.).

Le attività di monitoraggio e di valutazione accompagnano l'intera durata degli interventi e sono svolte a cura del Coordinatore del Progetto, con il supporto dell'area amministrativa e degli operatori di accoglienza.

L'obiettivo è di verificare l'efficienza e l'efficacia del servizio, attraverso lo sviluppo di analisi quantitative e qualitative sia

- **interne al centro** (gestione delle risorse umane / numero di servizi e segmenti progettuali avviati, apertura e flessibilità degli orari del servizio, organizzazione e ottimizzazione delle risorse, team building tra operatori, etc), che
- **esterne al centro** (partecipazione e soddisfazione dell'utenza / lavoro di rete con il territorio, etc.).

Gli strumenti di valutazione comprendono:

- schede di monitoraggio quadrimestrali;
- report attività annuali generali e specifiche per ogni attività.

Inoltre, sono svolte riunioni mensili del gruppo di lavoro costituito di operatori e consulenti finalizzate alla verifica in itinere delle attività del centro, mentre i casi più problematici sono monitorati e verificati attraverso riunioni su appuntamento, indette dal coordinatore, del team ristretto di operatori e consulenti che seguono i casi.

8.2 La misurazione della qualità

Il centro garantisce alla propria utenza ed ai propri operatori il rispetto degli standard di sicurezza dei luoghi come previsto dal D.Lgs. n. 81/2008 "Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", nonché il rispetto della riservatezza dei dati personali sensibili secondo le previsioni del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di trattamento dei dati personali".

In aggiunta al rispetto di tali norme cogenti, che sono parte del sistema qualità, il centro gestisce i propri servizi in regime di qualità secondo le previsioni della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008.

Il processo di miglioramento continuo del sistema qualità del centro monitora con continuità, tra gli altri, i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità:

- 1) la qualità percepita dagli utenti, dagli operatori e dalle altre istituzioni coinvolte nel servizio;
- 2) la qualità prodotta ovvero gli standard di qualità del servizio stesso.

Tale processo è svolto attraverso la somministrazione periodica di specifici questionari agli utenti, agli operatori ed alle istituzioni, la raccolta di relazioni e focus group di valutazione, nonché la successiva elaborazione dei dati raccolti e la elaborazione di report indici trimestrali.