



CARTA DEI SERVIZI

"Le Margherite per Famiglia"
Centro Socio-Educativo Diurno





Premessa

Il Centro Socio-Educativo Diurno Le Margherite è il risultato di un percorso maturato negli anni dall'Associazione Le Margherite Onlus che dal 2002 opera nel settore sociale ed in modo particolare nei servizi educativi e di tutela dei minori e delle famiglie in difficoltà.

L'Ente, in ottemperanza alla Legge Regionale n. 23/2005 DPR 4/2008 Linee guida e allegato alla Delibera G.R. n. 38/14 del 24.7.2018 in particolare ai Requisiti specifici per tipologia di strutture sociali di cui all'Art. 4, comma 1, lett. a), b), d) ed e) del Decreto del Presidente della Regione n. 4 del 2008, ai sensi dell'articolo 28, comma 1, dello stesso D.P. Reg. ai fini dell'autorizzazione al funzionamento e dell'accreditamento. Tale Carta dei Servizi descrive i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, le modalità di erogazione e i parametri di qualità, gli strumenti di monitoraggio e di informazione dell'utenza oltre a tutte le altre informazioni richieste dalle linee guida.

Questa Carta dei Servizi è da considerarsi provvisoria e modificabile, a seconda delle mutate esigenze derivante da nuove normative di legge in merito. La direzione dell'Ente si riserva, quindi, di modificarla in qualsiasi momento, dandone relativa comunicazione secondo le modalità previste.

Descrizione attività

L'Associazione Le Margherite Onlus nata nel 2000 è presente a Cagliari nel quartiere di Pirri dal 2002 gestendo servizi educativi e di tutela dei minori. Fin dall'inizio si occupa della gestione di comunità residenziali rivolte a minori soli ed a gestanti e madri in difficoltà con i loro figli.

Questa lunga esperienza ha consentito di offrire un servizio di accoglienza semi-residenziale in un modulo all'interno della Comunità di sostegno a gestanti e/o madri con bambino, inizialmente come richiesta specifica dei servizi, richiesta di un servizio educativo di "Supporto ed accompagnamento" dei nuclei madre-bambino in uscita dalla Comunità, poi come servizio di "Prevenzione" all'allontanamento dei minori da casa, nel caso di genitori in difficoltà, supportandoli nel loro ruolo con un servizio ad alta intensità educativa.



Descrizione della struttura e destinatari

Il Cento Educativo Diurno si trova in un modulo all'interno della "Comunità di supporto a gestanti e madri" in via dell'Abbondanza n. 31 nel quartiere di Pirri in ampia struttura al piano terra di una palazzina. La soluzione abitativa ha le caratteristiche di un appartamento di civile abitazione ed è stato progettato per essere il più funzionale possibile alle esigenze degli utenti. La collocazione dell'appartamento nella città di Cagliari, favorisce il rapporto e l'integrazione nel contesto sociale attraverso contatti con le varie agenzie del territorio.

La struttura dispone di una superficie di oltre 250 mq, all'interno della quale ci sono due moduli, quello dedicato alla Comunità residenziale di sostegno a gestanti e/o madri con bambino l'altro al Centro Socio Educativo composto da:

- Ingresso
- Ampia cucina condivisa
- Sala mensa
- N. 1 spazi attività studio/ricreative
- N. 1 servizio igienico riservato agli operatori
- N. 1 servizio igienico riservato agli utenti
- N.1 servizio igienico con ausili per diversamente abili
- N. 1 ufficio amministrativo condiviso
- Spazio esterno
- Postazione telefonica con wi-fi accessibile agli ospiti
- Condizionatori d'aria calda e fredda



Il servizio è rivolto a **6 minori** la cui famiglia si trova in difficoltà nel ruolo genitoriale e per i quali il servizio educativo per alcune ore della giornata può essere di supporto al nucleo familiare e prevenire l'allontanamento del minore da casa e l'eventuale inserimento in comunità residenziale.

Il Servizio del Centro socio educativo diurno è funzionale alla Comunità di supporto a gestanti e madri in quanto offre un servizio di accompagnamento e supporto anche alle utenti che nella fase iniziale di uscita dalla Comunità, talvolta, si trovano in difficoltà nell'organizzazione della giornata con il lavoro e di conseguenza nella gestione dei figli minori.

Gli utenti minori vengono segnalati da:

- Tribunale per i minorenni
- Servizio socio-sanitario ASL
- Servizi Sociali Territoriali

Modalità di ammissione e dimissione

L'ammissione degli utenti avviene a seguito di proposta degli Enti competenti. Il Responsabile della Comunità si riserva di accogliere o meno l'utente, compatibilmente con il gruppo già presente nel Centro diurno, a seconda delle risorse della struttura stessa e in base alle caratteristiche dell'ospite. Le richieste di ammissione saranno, pertanto, attentamente esaminate e saranno definiti specifici piani individuali di intervento e i minori, secondo le situazioni e le problematiche degli stessi, concordate tra il Centro Diurno, l'Ente affidante, i Servizi Sociali e le altre Istituzioni coinvolte.

Per l'ingresso si richiede:

- ✓ Documentazione sull'ospite (lettera di affidamento del Servizio Sociale richiedente; relazione sulla situazione personale e sugli obiettivi da realizzare attraverso l'affidamento e la durata dello stesso, Progetto Quadro ed eventuali decreti e prescrizioni del Tribunale)
- ✓ Cartella e/o documenti sanitari
- ✓ Autorizzazione dei genitori se esercenti la responsabilità genitoriale
- ✓ Delibera esecutiva dell'Ente locale inerente la corresponsione del pagamento della retta;



Le dimissioni dell'utente si prevedono al raggiungimento degli obiettivi prefissati dal progetto Individuale in accordo con gli Enti affidanti mediante comunicazione scritta.

Sintesi del Progetto Educativo

Il Centro Socio-Educativo Diurno “Le Margherite per la Famiglia”, è una Struttura educativa semi-residenziale diurna che mette a disposizione dell'utenza diversi interventi a supporto dell'intero nucleo familiare in situazione di difficoltà. Si propone di sostenere i genitori nel loro ruolo attraverso: lo sviluppo del benessere individuale, familiare e sociale degli utenti presi in carico, il superamento delle condizioni di disagio, attraverso la promozione di azioni mirate e progettualità specifiche, da realizzarsi con i Servizi Sociali e le autorità competenti, attivando la rete delle risorse e degli attori sociali territoriali. L'obiettivo principale è potenziare le risorse individuali di ogni utente minore ma allo stesso tempo coinvolgere l'intero nucleo familiare per un superamento definitivo del disagio.

Obiettivi specifici

- ✓ Gli obiettivi specifici del Centro Educativo Diurno sono i seguenti:
- ✓ Promuovere un clima di accoglienza con gli utenti e le loro famiglie;
- ✓ Favorire il benessere globale degli utenti, curandone ogni bisogno psicologico, fisico e sociale ed educativo;
- ✓ Sostenere percorsi scolastici, formativi ed educativi;
- ✓ Educare alla comunicazione interpersonale e alla vita di gruppo;
- ✓ Educare alla socializzazione ed al confronto tra pari;
- ✓ Stimolare alla consapevolezza ed alla valorizzazione del proprio Sé, individuando limiti e risorse;
- ✓ Attivare tutte le risorse professionali e presenti nel territorio per il superamento della situazione di disagio;
- ✓ Sostenere il percorso di reinserimento familiare e sociale;



- ✓ Rafforzare la relazione affettiva dei genitori con i propri figli e le loro capacità genitoriali.
- ✓

Strategia dell'intervento

La strategia del Progetto prevede la piena integrazione tra le due strutture esistenti (Centro Socio-Educativo Diurno e Comunità) al fine di consolidare un sistema diurno e residenziale, concentrato e qualitativamente orientato su standard di eccellenza, sia sotto il profilo funzionale delle strutture, che della qualificazione dell'equipe educativa professionale. Dalla presa in carico di ciascun ospite è prevista la redazione di un progetto educativo individualizzato (PEI) elaborato d'accordo con i Servizi Sociali competenti.

Presenza in Carico

Il Centro Educativo diurno assicura e garantisce le seguenti prestazioni:

- ✓ Cura igienico-sanitaria e alimentare: si garantisce un'attenzione alle esigenze alimentari dei minori nei momenti dei pasti, non trascurando l'aspetto igienico sanitario garantito dalla presenza di bagni attrezzati con lavandini e docce nonché da armadi attrezzati di abbigliamento pulito per eventuali cambi (se previsti).
- ✓ Affettività e presenza costante: Il Centro Educativo si propone come punto di riferimento costante nella vita dell'utente in un rapporto di vicinanza affettuosa, rispettosa e professionale;
- ✓ Trasporto: laddove emerga la necessità, è garantito il servizio di trasporto con pulmino, per i minori, per favorire la partecipazione a percorsi educativi o scolastici, per accompagnamenti a visite mediche o per altre attività previste dal progetto;
- ✓ Spazi d'ascolto: per sostenere in qualsiasi momento gli utenti, si organizzano spazi di ascolto in cui gli utenti trovano valide e professionali figure adulte con cui confrontarsi



sui fatti della loro quotidianità, attraverso colloqui, focalizzati sul favorire la consapevolezza del proprio percorso individuale e la capacità di autovalutazione dei propri obiettivi.

- ✓ Massima discrezione circa la situazione degli utenti e della famiglia d'origine.

Prestazioni erogate dal servizio

Il Centro Educativo Diurno, in collaborazione con gli enti territoriali, offre le seguenti prestazioni:

- ✓ **Servizio educativo professionale**

- ✓ **Sostegno scolastico**

✓ **La mediazione scolastica:** si garantisce ai minori/utenti un supporto globale che faciliti una frequenza scolastica costante, una relazione di fiducia con gli insegnanti, e l'elaborazione assieme ai docenti di un percorso di aiuto personalizzato.

✓ **Attività di Laboratorio** tra cui attività ludiche, creative- manipolative, di informatica, sportive etc., scelte in base alle esigenze del gruppo o dei singoli, con possibilità di attivarli autonomamente o presso le strutture del territorio.

✓ **Attività ludico-ricreative** e/o con l'inserimento presso altre agenzie educative presenti sul territorio o in collaborazione con altre associazioni e cooperative (CUS Cagliari per campi estivi ed attività sportive)

- ✓ **Attività previste dai singoli P.E.I.**

Organizzazione Lavoro e Funzionamento Servizio

Il Centro Educativo Diurno nell'esercizio delle proprie attività e in funzione dell'organizzazione lavorativa si avvale dei seguenti strumenti:

- ✓ Osservazione sistematica degli utenti in relazione a ciò che avviene nel quotidiano;
- ✓ Riunione dell'equipe degli educatori per la verifica e la programmazione della settimana, la discussione di eventuali problematiche emerse, la stesura delle relazioni, la



valutazione dei nuovi inserimenti, la programmazione degli incontri di formazione e la discussione dei casi;

✓ Riunione con gli utenti (dove possibile) per progettare insieme attività ricreative e sportive;

✓ Supervisione mensile di un esperto di Psicologia e psicoterapia e conduzione i gruppi di lavoro;

✓ Formazione degli educatori attraverso la partecipazioni ad incontri con esperti, o a seminari esterni;

✓ Incontri periodici con la famiglia di origine e/o il Servizio Sociale competente, per uno scambio di informazioni e l'analisi della situazione.

✓ Consegne informatizzate. Contiene le annotazioni legate ad episodi legati alla vita personale, il racconto di eventi significativi accaduti che possono essere utili per la comprensioni di comportamenti

✓ Il Centro Educativo Diurno è dotato di procedure documentate finalizzate e garanti della "Qualità del Servizio", una sistematica raccolta ed organizzazione di dati che consentono agli operatori di accumulare materiale utile alle diverse fasi della valutazione e programmazione delle scelte o utile al momento dell'ingresso del soggetto nella struttura e per la stesura del PEI : contiene le annotazioni quotidiane di tutti gli operatori sull'andamento della giornata e sugli episodi salienti. Riveste una grande importanza nel passaggio di consegne durante l'avvicendamento degli operatori

✓ **Registro delle presenze:** raccoglie le presenze di ogni ospite

✓ **Cartella Utente:** contiene la scheda con i dati anagrafici, i documenti personali (sanitari e scolastici), documentazione del Tribunale e del Servizio Sociale di appartenenza, il PEI e le relazioni di aggiornamento

✓ **Quaderno della salute dove si registrano eventuali visite, farmaci e somministrazione**

✓ **Convenzioni** con gli Enti locali tramite i quali stipulare specifici accordi e procedure di intervento e modalità di pagamento che avvengono attraverso l'accredito in c/c dedicato.



Personale

L'equipe educativa è formata da:

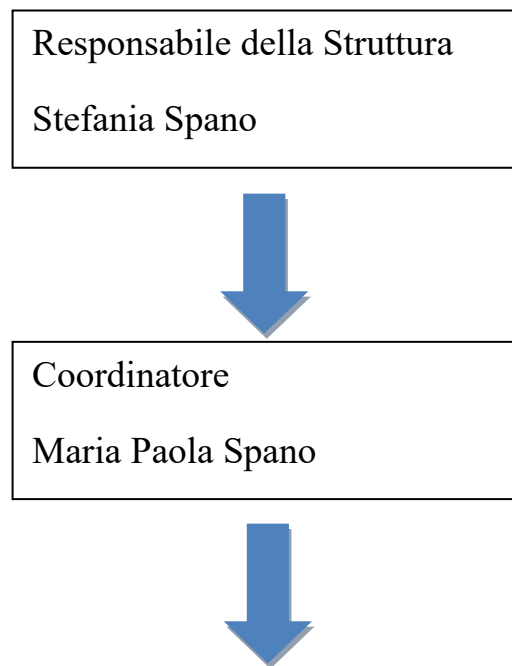
- ✓ **Responsabile della struttura:** rappresenta Il Centro diurno verso l'esterno c/o Servizi Sociali, Tribunale per i Minorenni e Ordinario, Procura Minori ed Enti del Territorio. E' punto di riferimento organizzativo e amministrativo di sostegno per gli educatori e le figure di supporto; cura il raccordo con i servizi territoriali, anche per quanto riguarda le relazioni di verifica; garantisce la completezza e la riservatezza di tutta la documentazione relativa al percorso degli ospiti e supervisiona gli interventi professionali del personale.

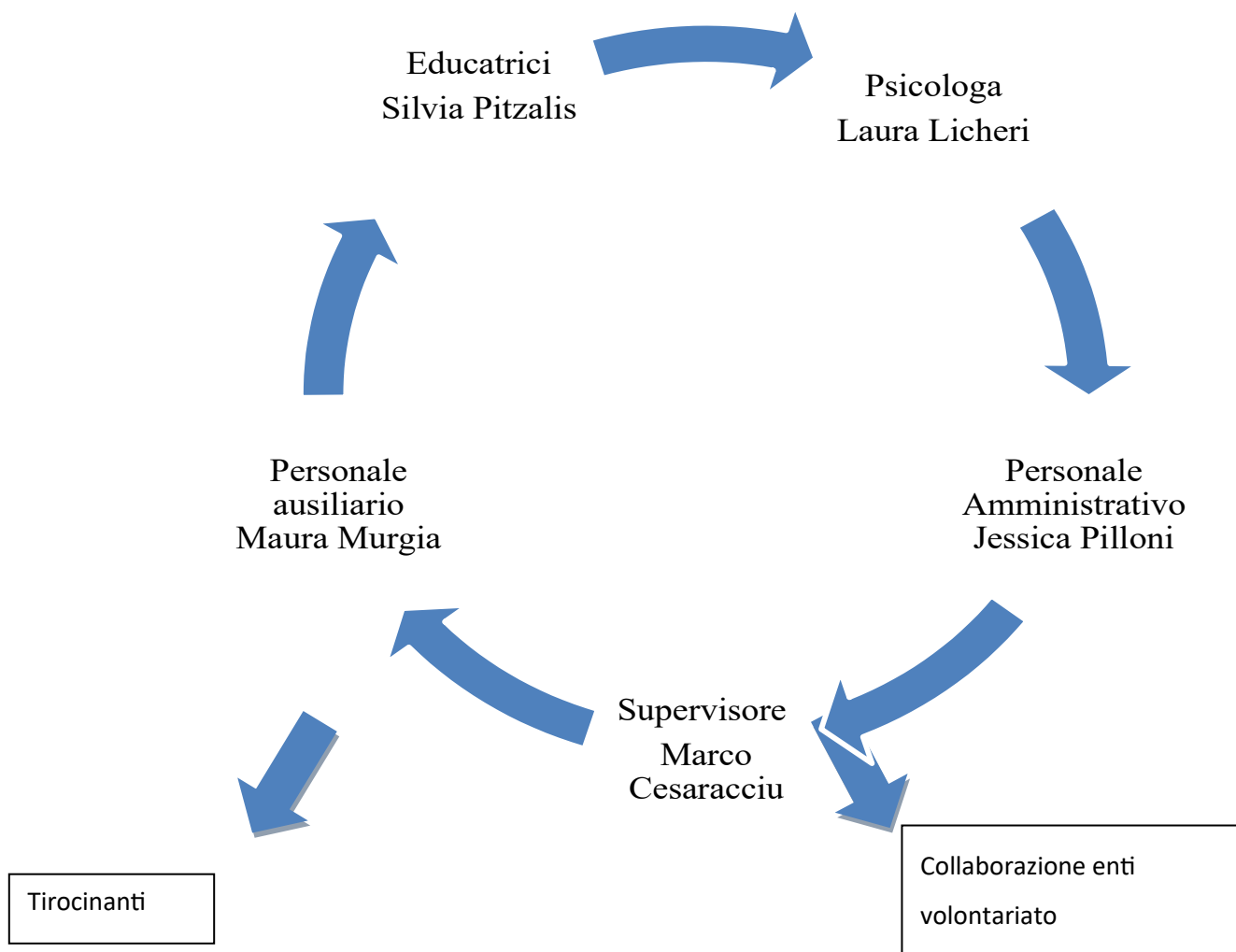
- ✓ **Un Coordinatore**, che coadiuva il Responsabile nella gestione quotidiana del centro diurno, per quanto riguarda gli aspetti organizzativi, amministrativi e burocratici e la gestione del ritmo quotidiano dei minori, la gestione del personale, dei rapporti con le istituzioni scolastiche, sanitarie e tutti gli Enti territoriali.
- ✓ Gli **Educatori**, inquadrati secondo il CCNL di settore con titoli di studio e requisiti previsti dalla normativa, affiancano gli utenti in un percorso di crescita quotidiano, cercando di favorire il rispetto delle regole, la collaborazione reciproca e la consapevolezza di sé e dell'altro. Prestano servizio per circa 5 ore, dalle 13.00 alle 18.00.
- ✓ **Uno Psicologo** Psicoterapeuta, mette a disposizione del gruppo di lavoro e degli utenti le sue competenze al fine di indicare strategie opportune. La figura dello psicologo risulterà fondamentale negli incontri di supervisione in quanto potrà, in modo oggettivo, valutare la situazione, nonché garantirà un supporto costante agli operatori.

- ✓ **Personale ausiliario** per la cura della casa e per i servizi generali. La presenza di tale personale va vista come occasione educativa essa stessa e non integralmente sostitutiva di azioni e routine relative alla gestione della casa che devono comunque entrare nella vita quotidiana degli utenti e degli educatori, né tantomeno sostitutiva dell'attività degli educatori. Servizio dalle 8.00 alle 12.00.



- ✓ **Personale non dipendente** Oltre al personale dipendente sono previste delle altre figure professionali (Pedagogisti e Psicologi) che affiancano l'educatore, che collaborano ed operano in servizio con gli Educatori. Il Centro diurno, inoltre, offre **percorsi di tirocinio** per studenti delle facoltà di Scienze dell'Educazione, Scienze della Formazione, di Operatore dei Servizi Sociali e dei corsi di Operatore Socio Sanitario.





Copertura assicurativa

La Comunità è dotata di polizza assicurativa n. 390889752 Compagnia Generali di Cagliari che si allega alla presente.

Tariffe

Le rette per l'accoglienza nella Comunità sono determinate nelle Convenzioni con gli Enti invianti e prevedono una tariffa giornaliera di 50 euro pro-capite, con possibilità di variazione in considerazione della problematica e specificità dell'utente accolto.



Le spese e le prestazioni che rientrano nella retta giornaliera sono:

- Costi educativi (costi del personale, incluso i servizi educativi)
- Servizio mensa
- Spese sanitarie convenzionate
- Materiale per percorsi formativi e di istruzione (materiale di consumo, iscrizioni, assicurazioni, libri di testo...)
- Trasporti

Valutazione del servizio offerto

La soddisfazione dell'Ente inviante sarà valutata avvalendosi delle osservazioni che emergono in occasione delle verifiche dei progetti educativi fra educatori e operatori del Servizio Sociale. A conclusione del collocamento dell'utente presso il Centro Educativo sarà apprezzata l'eventuale stesura di una nota che darà misura del grado di soddisfazione, contenente proposte per il miglioramento del servizio.

Qualsiasi reclamo verbale, telefonico può essere segnalato verbalmente oppure con segnalazione scritta. Tale reclamo viene immediatamente comunicato al Responsabile o alla Coordinatrice e insieme hanno il compito di comprendere le cause che hanno originato il reclamo ed una volta verificata la sua fondatezza, di attuare tutte le misure necessarie. Successivamente l'utente o committente verrà informato, in forma scritta sulle procedure seguite per la risoluzione del problema.

REGOLAMENTO CENTRO EDUCATIVO DIURNO

Gli utenti minori che frequentano il Servizio devono attenersi al rispetto delle seguenti regole:

- Avere sempre un comportamento corretto e rispettoso nei confronti degli altri minori ospiti
- Lo stesso comportamento rispettoso dev'essere tenuto nei confronti degli operatori e di tutto il personale in servizio
- Rispettare orari di entrata ed uscita
- Mantenere un comportamento corretto durante il servizio mensa e le altre attività



- Partecipare al riordino della sala mensa
- Non allontanarsi mai dal Centro senza autorizzazione degli operatori e dei genitori
- Partecipare a tutte le attività proposte dal Centro
- Partecipare a riunioni e feste organizzate
- Mantenere norme di pulizia, igiene ed ordine della persona
- Comunicare agli operatori in turno qualsiasi impedimento alla frequentazione del Centro
- Nel periodo estivo partecipare a soggiorni al mare e Campi estivi.

RISPETTO DELLA PRIVACY (Disposizioni del regolamento UE 2016/679)

Il Centro Diurno garantisce la riservatezza dei dati personali di ogni utente attraverso l'adozione di una serie di comportamenti e atti riferiti dal regolamento UE 2016/679.

Per ogni ospite è tenuta e periodicamente aggiornata una cartella personale (soggetta alla Legge sulla privacy), contenente la documentazione personale e quella relativa agli interventi educativi in corso.

Sul frontespizio sono indicate informazioni di veloce reperibilità: dati sensibili dell'utente, i riferimenti telefonici del servizio inviante e la data di ingresso in Comunità.

La cartella è suddivisa in sezioni:

- Sanitaria, contenente la documentazione medica pregressa e attuale.
- Progettuale, contenente relazioni e comunicazioni del Servizio Sociale inviante, i decreti del Tribunale dei minori, le relazioni di osservazioni e aggiornamento redatte dall'educatore di riferimento, il PEI
- Scolastica-formativa contenente le comunicazioni o documentazione relativa al percorso formativo o lavorativo avviato



Regolamento operatori centro diurno

- Affiancare gli utenti nel percorso di crescita quotidiano e seguire indicazioni P.E.I
- Mantenere un comportamento di estremo rispetto nei confronti di ospiti ed educatori
- Favorire una serena vita del Centro diurno e il benessere psico-fisico degli utenti
- Vigilare per garantire la sicurezza e l'incolumità degli utenti
- Custodire e rispettare tutti gli spazi e tutto il materiale del Centro diurno
- Partecipare agli incontri di supervisione e programmazione
- Gestire sostegno post- scolastico e la mediazione scolastica
- Condurre i laboratori previsti dalla programmazione
- Gestire i contatti con le scuole, assistenti sociali ed enti del territorio
- Redigere la modulistica degli ospiti (PEI, verbali, relazioni etc.)
- **Partecipare ad incontri di formazione organizzati**

Per contatti ed informazioni sul servizio:

Associazione Le Margherite Onlus

Via Dell'Abbondanza n. 31

09134 Cagliari

Tel. Responsabile 3291431289 Tel Comunità 0705926950

E-mail: lemargheriteonlus@tiscali.it

Pec : lemargheriteonlus@pec.it

www.comunitalemargherite.it

