



## CARTA DEI SERVIZI

Centro Ragazzi *Irìde*

## Introduzione

### Premessa

Il Centro Ragazzi Iride è un servizio educativo, riconosciuto come Centro di Aggregazione Giovanile, che si propone di offrire ai minori opportunità educative e di socializzazione nel tempo extra scolastico e di fornire un aiuto alla famiglia in ordine ai suoi problemi organizzativi ed educativi.

Esso è nato da un progetto della Cooperativa Iride nel 1987 e da allora si è sviluppato e consolidato nella città di Cremona.

### **Finalità istituzionali**

La Cooperativa COSPER (Cooperativa Servizi alla Persona) nasce da un percorso di fusione avviato a partire dall'autunno del 2015 con il coinvolgimento di tre Cooperative: La Ginestra, Iride e Prontocura. La finalità principale del percorso è stata quella di dare voce al bisogno condiviso di individuare risposte concrete e adeguate alla necessità di sviluppo, sia in termini di organizzazione sia in termini di capacità, nel dare risposte efficaci ai sempre maggiori e più complessi bisogni sociali. Il progetto ha trovato la sua attuazione in occasione delle tre assemblee straordinarie deliberative in merito al progetto di fusione delle tre società, celebratesi lo scorso 14 luglio 2016. COSPER ha dato avvio alla propria attività a partire dal 30 dicembre 2016, avvalendosi dell'esperienza e delle competenze delle tre cooperative insieme.

In particolare, i servizi sono organizzati in alcune aree/ambiti di lavoro:

- **AREA ANZIANI/NON AUTOSUFFICIENTI**

Comprende gli interventi domiciliari nell'area dei servizi socio-sanitari accreditati (ADI) sul territorio provinciale, i servizi domiciliari di tipo socio-assistenziale, sia convenzionati che rivolti a privati (SAD e ADP), i servizi di tipo assistenziale ed educativo rivolti a minori disabili (SAAP)

- **AREA SALUTE MENTALE**

Comprende i servizi diurni e residenziali rivolti a disabili psichici ed in particolare un servizio residenziale situato nel Comune di Pieve S. Giacomo e accreditato a Regione Lombardia

- **AREA MINORI E FAMIGLIA**

Comprende tutti i servizi rivolti ai minori e alle loro famiglie, di tipo preventivo e di tutela, rivolti all'infanzia (asili nido e scuola infanzia...), di tipo diurno e promozionale (CAG, CRD, Centro Ragazzi Iride), di tipo domiciliare (ADM, ADH, SIP...)

- AREA ADULTI E FRAGILITA'

Comprende i servizi e progetti residenziali e diurni rivolti a persone in situazione di fragilità sociale, compreso il Pronto Intervento Sociale.

La Cooperativa ha in atto convenzioni e progetti con numerosi Comuni della Provincia, con la Regione Lombardia all'interno del sistema sanitario, con l'Amministrazione Provinciale di Cremona, con i distretti di Cremona, Crema e Casalmaggiore.

Inoltre la Cooperativa partecipa attivamente a tutti i tavoli di lavoro proposti, collaborando attivamente con le altre realtà del terzo settore.

## I principi e valori

I principi e valori che ispirano il progetto del servizio, la sua conduzione e i rapporti con gli utenti e le loro famiglie sono:

- ◆ La centralità del minore, realizzata attraverso una attenzione educativa individuale che mira allo sviluppo integrale della persona, alla sua valorizzazione e alla sua realizzazione;
- ◆ Il rispetto e la valorizzazione delle diversità personali, culturali o religiose degli utenti;
- ◆ L'accoglienza e integrazione di soggetti con un normale processo evolutivo e di soggetti in condizione di svantaggio socio-culturale e con qualche difficoltà di apprendimento;
- ◆ Il riconoscimento della famiglia quale primaria agenzia educativa;
- ◆ La territorialità, intesa come valorizzazione delle relazioni con tutti i soggetti di un territorio e come attivazione, a favore dei minori, delle risorse in esso presenti.

## Finalità e obiettivi: lavorare per funzioni

Le finalità del servizio si sono articolate in una serie di funzioni che il CAG intende realizzare, che sono:

- funzione educativa
- funzione preventiva
- funzione di socializzazione
- funzione di sostegno alla genitorialità

## A chi si rivolge

Il Centro Ragazzi Iride è una struttura educativa pensata per i minori frequentanti la scuola dell'obbligo.

Da alcuni anni inoltre si sta sperimentando un progetto di accoglienza di ragazzi fino ai 18 anni, al fine di garantire la continuità della relazione educativa, offrire spazi di ascolto ed

occasioni per accompagnare i ragazzi nel passaggio alla scuola superiore o nel mondo del lavoro. Pur non essendo rivolto solo a ragazzi in difficoltà, di fatto però coloro che più ne fanno richiesta sono ragazzi che hanno minori opportunità sociali ed educative.

Tra essi alcuni portatori di handicap medio-lievi ed altri in condizioni di svantaggio socio-culturale.

## Attività e servizi – Modalità di accesso

Il Centro Ragazzi Iride funziona, di norma, secondo il calendario scolastico, dal lunedì al venerdì, dalle 12.00 alle 19.00. I moduli di inserimento sono flessibili e vengono concordati con le famiglie a seconda delle esigenze familiari o del minore, in base ai tre progetti specifici per ogni arco di età:

- ◆ Progetto Bambini
- ◆ Progetto Ragazzi
- ◆ Progetto Adolescenti

I servizi offerti sono i seguenti:

**MENSA:** viene svolta in locali autorizzati dall'ATS nella sede di via Gerolamo da Cremona, 39.

I pasti sono preparati dalla ditta Santa Lucia di Asola.

**AIUTO NELL'ESECUZIONE DEI COMPITI E NELLO STUDIO:** avviene in gruppi di massimo 8 bambini o ragazzi con la costante presenza di un educatore qualificato.

**ATTIVITA' AGGREGATIVE E ANIMATIVE:** sono realizzate in laboratori creativi, in proposte di gioco strutturato o in uscite sul territorio.

**ACCOMPAGNAMENTI:** il servizio è realizzato a piedi, con quattro pulmini a 8/9 posti della cooperativa e con le auto messe a disposizione dagli educatori, solo all'interno della città di Cremona. Il servizio è garantito al momento dell'uscita da scuola, mentre per accompagnamenti a casa o ad altre strutture educative o aggregative (solo per i bambini frequentanti la scuola elementare) è vincolato dalla disponibilità dei posti sugli automezzi.

Una giornata tipo si sviluppa nel seguente modo:

12.45-13,15 e 13,45-14,00 accompagnamenti da scuola (per i ragazzi della scuola secondaria di primo grado)

12,45 e 13,45 due turni di mensa

13.45-14.30 attività ricreativa in due momenti a seconda del turno di mensa

14.00-16 o 14.30-16.30 studio e compiti in piccoli gruppi.

Dalle 16.30 in poi è possibile per i ragazzi il rientro in famiglia o accedere ad attività esterne programmate, o partecipare ad attività ludiche o laboratori espressivi o continuare lo studio.

Per i bambini della scuola primaria l'orario giornaliero è concentrato nel secondo pomeriggio. La giornata è quindi generalmente strutturata nel seguente modo:

16,00-16,30 accompagnamenti da scuola

16,30-17,00 merenda e giochi strutturati

17,00-18,30 compiti e studio in piccolo gruppo e attività ludiche

18,30 uscita ed eventuale accompagnamento a casa.

### **Modalità di erogazione dei servizi**

Gli ospiti del Centro Ragazzi Iride sono organizzati in piccoli gruppi.

E' possibile in tal modo che si sviluppi tra i ragazzi una relazione di auto-aiuto e che si favorisca tra i ragazzi e gli educatori una relazione educativa più significativa.

Talvolta le difficoltà di personalità o di apprendimento dei ragazzi richiedono anche interventi individuali o di piccolissimo gruppo.

In ogni gruppo è presente un educatore come figura stabile di riferimento; sono anche presenti altri operatori di supporto, in base al tipo e all'entità dei problemi dei ragazzi che costituiscono il gruppo.

L'iscrizione prevede una fase di conoscenza ed analisi della condizione soggettiva del minore per individuare gli obiettivi dell'intervento.

Per ogni ragazzo in carico, gli educatori elaborano un Progetto Educativo Individuale, verificato nel corso dell'anno e periodicamente confrontato con gli operatori dei Servizi Sociali per i minori da loro inseriti.

Inoltre gli educatori si impegnano a incontrare gli insegnanti o i coordinatori di classe di ogni minore inserito dai SST, per periodiche verifiche circa l'andamento scolastico e per concordare obiettivi comuni e coordinati.

Ogni educatore mette a punto anche la programmazione dell'attività di gruppo, sia in rapporto al momento del sostegno scolastico sia in rapporto alle attività espressive e di gioco.

### **Modalità di collaborazione con la committenza e il territorio**

**I rapporti con le famiglie** sono caratterizzati da una fase iniziale di conoscenza all'atto dell'iscrizione, in cui la Responsabile spiega il progetto educativo del Centro Ragazzi e raccoglie informazioni sul minore che viene inserito, e da dialoghi informali, all'occorrenza anche quotidiani, tra i genitori e l'educatore che ha in carico il minore.

Alla fine dell'anno scolastico ogni famiglia riceve un questionario sul gradimento dell'attività svolta.

**La relazione con il territorio** si realizza in primo luogo facendo in modo che i ragazzi mantengano il maggior numero possibile di relazioni con il proprio ambito di vita, accompagnandoli ad esempio al catechismo o ad attività sportive nel proprio quartiere.

Inoltre il Centro Ragazzi ha sempre cercato di instaurare relazioni con gli oratori della città, arrivando a collocare per alcuni anni delle sedi proprio all'interno di oratori: oratorio S. Giuseppe (dal 1991 al 2000), oratorio di Cristo Re (dal 1992 ad oggi), oratorio S. Ambrogio (dal 1996 al 1999), oratorio di S. Michele (dal 1998 al 2001).

L'Oratorio è valorizzato come soggetto, come luogo di relazioni e spazio di attività, e quando è attivato un gruppo di ragazzi del nostro Centro al suo interno, le attività che si propongono sono aperte a tutti i ragazzi dell'oratorio, proprio in coerenza al principio di integrazione di cui si è detto prima.

**I rapporti con la scuola** sono continuativi, anche se impostati in modo diverso da scuola a scuola.

In alcune scuole viene consegnato un elenco dei ragazzi inseriti tramite il SST all'insegnante - figura obiettivo per il disagio, il quale si fa carico di darne segnalazione ai coordinatori di classe, che poi vengono contattati dagli educatori.

In altri casi, vengono contattate direttamente le maestre o i professori per verificare periodicamente l'andamento scolastico e per confrontarsi su obiettivi educativi e strategie. Le famiglie private vengono sollecitate a mantenere i contatti con gli insegnanti e la cura dei rapporti con la scuola; alle volte gli educatori accompagnano i genitori a colloquio con gli insegnanti.

## Personale

Il personale educativo del Centro Ragazzi Iride è attualmente costituito da 20 operatori e va inoltre aggiunto il lavoro della segreteria e quello di quattro persone che si occupano delle pulizie e dei trasporti, nonché il supporto di due di volontarie e una volontaria del Servizio Civile Nazionale..

Il lavoro educativo svolto dagli operatori e l'organizzazione generale del Centro è supervisionato costantemente dalla Responsabile del Servizio che mantiene, tra l'altro, i rapporti con i genitori e con le agenzie del territorio.

La formazione degli operatori è curata dalla Cooperativa Cosper, che programma annualmente dei percorsi formativi per i suoi operatori, avvalendosi della collaborazione di esperti esterni.



## Formazione

Il lavoro educativo degli operatori è formato nel corso dell'anno da personale specializzato esterno e interno alla cooperativa.

## Modalità d'accesso

L'**accesso** è previsto durante tutto l'anno, in relazione alla possibilità di accogliere i richiedenti nei gruppi e può avvenire per iscrizione o per accesso libero. I **tempi di inserimento** sono concordati di volta in volta con le famiglie o gli enti inviati.

## Iscrizione diretta da parte delle famiglie

Le famiglie possono contattare direttamente la responsabile del servizio che fissa un appuntamento in cui presenta il Centro, ascolta le richieste ed elabora una proposta di inserimento.

Di norma si aprono le preiscrizioni per l'anno scolastico successivo nel mese di maggio e si chiede conferma dell'iscrizione la prima settimana di settembre. Sono possibili inserimenti nel corso dell'anno scolastico, ma limitatamente alla disponibilità dei posti.

La retta, variabile a seconda della modalità di frequenza, è a carico completo della famiglia, anche se calmierata da contributi regionali.

## Iscrizione da parte dei Servizi Sociali

Il Comune di Cremona ha riservato circa 40 posti per inserimenti su indicazione delle sue assistenti sociali. Le famiglie possono rivolgersi direttamente all'Ufficio Minori del Comune di Cremona e presentare una richiesta all'assistente sociale. Nel mese di maggio si riunisce una commissione che valuta le richieste avanzate dalle assistenti sociali e stila una graduatoria per gli inserimenti da attuare nel successivo anno scolastico.

La retta è a carico del Comune di Cremona, che chiede una contribuzione alle famiglie in base al reddito.

Per le famiglie residenti in comuni limitrofi alla città è possibile fare riferimento eventualmente all'assistente sociale del proprio comune, che può stipulare un accordo diretto con il Centro Ragazzi.

## Rispetto delle privacy

La Cooperativa COSPER garantisce il rispetto del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 679/2016. Alle famiglie viene consegnata una informativa in cui vengono descritte dettagliatamente le finalità e le modalità con cui tali dati vengono trattati oltre alle modalità per poter richiedere che essi vengano modificati o cancellati.

## Soddisfazione dell'utenza

Agli utenti (bambini e ragazzi) e alle loro famiglie viene annualmente proposto un questionario a fine anno per la valutazione del servizio in generale e per quanto riguarda il servizio mensa.

La Responsabile del Servizio è comunque sempre disponibile nel corso dell'anno a prendere in considerazione tutte le osservazioni da parte dei ragazzi e dei genitori atte a migliorare il servizio e a lei l'utenza può rivolgersi direttamente per presentare eventuali reclami.

## MODALITA' DI SEGNALAZIONE DEI DISSERVIZI

In caso di insoddisfazione rispetto al servizio erogato dal personale incaricato da Cosper il cittadino è invitato a contattare il Responsabile del Servizio (da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 al numero 0372-458146 oppure a mezzo mail: [info@cosper.coop](mailto:info@cosper.coop)) oppure richiedere in segreteria apposito modulo di segnalazione da compilare e restituire all'ente a mezzo mail o personalmente. Sarà premura del Responsabile del Servizio, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione, contattare l'utente telefonicamente e/o per iscritto qualora lo ritenga opportuno.

Cremona, 22 gennaio 2020