AZIENDA SERVIZI alla PERSONA
Patronato pei Figli del Popolo e
Fondazione S. Paolo e S. Geminiano
MODENA

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

A. IMPEGNI DELL'AZIENDA 5

1. Perché una carta dei servizi? 5
2. Cenni storici 5
3. Principi di erogazione dei servizi 6
4. Diritti e Doveri 6

B. I SERVIZI DELL' ASP 9

1. I Servizi di base 12
2. I Servizi di supporto. 12
3. I Servizi discrezionali 13

C. GLI STANDARD DI QUALITÀ 15

1. Spazi 15
2. Igienizzazione 16
3. Orari. 16
4. Servizio mensa 16
5. Personale educativo 17
6. Progetti, attività, programmazione 17
7. Servizi e tempi di erogazione 18
8. Chiarezza e trasparenza. 18
9. Valutazione 18

D. STRUMENTI DI ASCOLTO, TUTELA, PARTECIPAZIONE 21

1. Ascolto dei/delle ragazzi/e 21
2. Ascolto delle famiglie 21

E. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI 23

ALLEGATO 1 - PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE (PEI) 24
ALLEGATO 2- QUESTIONARIO DI GRADIMENTO ALLE FAMIGLIE 26
ALLEGATO 3 - MODULO SEGNALAZIONI 30

A. IMPEGNI DELL'AZIENDA

1. Perché una carta dei servizi?

La nostra carta dei servizi nasce per descrivere gli impegni che l'Asp assume verso la città: l'offerta educativa dedicata ai ragazzi e alle famiglie, le modalità di accesso e le regole di funzionamento dei nostri Centri, gli standard di qualità dei nostri interventi, il sistema di relazioni professionali che ci caratterizza, il complesso dei diritti e dei doveri di ogni soggetto, le forme di partecipazione delle famiglie alla vita nei Centri.

Un documento che abbiamo costruito attraverso il confronto nel gruppo di lavoro, uno strumento di trasparenza dedicato ai ragazzi e alle famiglie, primi destinatari di tutti i nostri progetti, ai Servizi sociosanitari, al mondo della scuola e, più in generale, all'intera Comunità cittadina che condivide con noi l'obiettivo di assicurare pari opportunità e diritti di cittadinanza.

2. Cenni storici

L'ASP nasce nel 2008 dalla fusione di due Ipab Modenesi (Istituti di Pubblica Assistenza e Beneficenza) che affondano le loro origini nell'Ottocento: Il Patronato Pei Figli del Popolo (1873) e la Fondazione San Paolo e San Geminiano nata nel 1998, per fusione dell'ex Educatorio provinciale San Paolo (1815) e dal Pio Istituto delle Orfanelle, detto Istituto San Geminiano (1877).

Il Patronato pei Figli del Popolo, la cui esatta denominazione era Patronato pei Figli del Popolo "Vittorio Emanuele III", venne eretto in Ente Morale con Regio Decreto il I aprile 1886, provvedeva gratuitamente, "secondo i mezzi propri, al ricovero, mantenimento, educazione morale e fisica ed alla istruzione dei fanciulli poveri, orfani di genitori (o almeno di uno di essi), abbandonati, cittadini italiani, nati nella provincia di Modena". Da allora l'Istituto ha sempre assolto al proprio compito, sia pure con diverse modalità.

Entrambe le due precedenti istituzioni avevano lo scopo di offrire supporti educativi, relazionali e sociali ed un ambiente di vita adeguato ai minori in carico.

3. Principi di erogazione dei servizi

L'Asp gestisce tre Comunità semi-residenziali, in base ai principi della direttiva Regionale n. 846 del 2007 e successive modifiche, strutturate in funzione di bisogni educativi e fasi evolutive di ragazzi/ragazze: **San Paolo**, **Rua Muro** e **Quarantuno100**.

Le nostre Comunità organizzano e propongono attività educative in armonia con i principi di:

Accoglienza, rispetto e ascolto dei ragazzi e delle loro famiglie offrendo servizi attenti e rispettosi della loro dignità, prestando ascolto ai bisogni di tutti gli interlocutori.

Uguaglianza e imparzialità: le nostre Comunità accolgono e garantiscono il medesimo servizio indipendentemente dall'appartenenza etnica, dal sesso, dall'età, dalla religione e, in generale, dalle condizioni personali e sociali.

Continuità: l'ASP garantisce l'erogazione continua, regolare e senza interruzioni di tutti i suoi servizi, affrontando eventuali problemi organizzativi e gestionali con tempestività.

Diritto di scelta e partecipazione: le Comunità dell'ASP garantiscono, all'interno dei vincoli propri del regolamento organizzativo, il diritto di scelta delle modalità di fruizione del servizio (orari di entrata e di uscita, giorni di frequenza, proposte e attività).

Efficacia ed efficienza: tutti i servizi sono progettati ed erogati per soddisfare in modo efficace i bisogni espressi dalla persona, valorizzando e ottimizzando le risorse professionali ed economiche a disposizione.

4. Diritti e Doveri

Ragazze/i, famiglie e educatori sono coinvolti nel percorso educativo all'interno della Comunità Semi-Residenziale. Affinché il percorso educativo sia efficace e possa realizzare l'obiettivo del benessere del minore tutti i soggetti coinvolti sono chiamati a rispettare i diritti e i doveri in un patto di reciproca corresponsabilità.

RAGAZZI/E

DIRITTI	DOVERI
essere ascoltato e accolto nella sua unicità	collaborare alla creazione di uno spazio di condivisione con gli Educatori che faciliti la comprensione dei bisogni, dei desideri e di eventuali momenti di fatica e/o disagio
vivere con serenità nel gruppo senza temere prevaricazioni o atti di violenza esterni	partecipare alla creazione di un clima di armonia e benessere reciproco all'interno del gruppo, evitando atteggiamenti di prevaricazione e/o violenza fisica e verbale verso i coetanei e/o gli educatori
essere protagonista del proprio percorso all'interno del centro	essere protagonista della vita comunitaria, partecipando alla costruzione del clima della Comunità, proponendo attività laboratoriali e partecipando ai momenti di gruppo
vivere in un ambiente curato e pulito	mantenere puliti gli spazi comuni
trovare un luogo di sostegno allo studio	portare tutto il materiale scolastico necessario alla didattica

FAMIGLIA

DIRITTI	DOVERI
avere uno spazio di ascolto inerente al benessere della/del propria/o figlia/o	ascoltare e condividere con gli educatori i bisogni della/del propria/o figlia/o condividere con gli educatori qualunque elemento di preoccupazione rispetto al benessere della/del figlia/o
avere uno spazio di ascolto rispetto al progetto educativo della/del propria/o figlia/o	partecipare agli incontri con gli educatori fornendo le informazioni necessarie alla co-costruzione di un progetto educativo e condividendo eventuali perplessità, dubbi e incertezze.
essere coinvolto nella costruzione di un progetto individualizzato della/del propria/o figlia/o	partecipare alla costruzione di un percorso educativo individualizzato (PEI) insieme agli educatori.
poter chiedere la modifica dei giorni e degli orari in funzione di esigenze personali e/o scolastiche e/o sportive della/del propria/o figlia/o	avvisare gli educatori in caso di assenza, ritardo o uscita anticipata della/del figlia/o.
potersi confrontare con altre famiglie in uno spazio neutro di condivisione nei momenti dedicati e organizzati nei centri	rispettare le opinioni degli altri. garantire riservatezza sulle informazioni che ognuno vorrà condividere.
avere sostegno e supporto nella gestione del percorso scolastico della/del propria/o figlia/o	condividere informazioni e preoccupazioni rispetto al percorso scolastico del figlio

Gli educatori sono garanti nella quotidianità del rispetto dei diritti e dei doveri assolvendo alle proprie funzioni in ottemperanza al Codice Deontologico dell'Educatore Professionale (ANEP).

B. I SERVIZI DELL' ASP

Le Comunità Socioeducative diurne sono servizi dedicati ai ragazzi/e dagli 11 ai 18 anni, residenti nel Comune di Modena e in carico ai Servizi sociosanitari.

Le Comunità Socioeducative sono un luogo sereno e stimolante per la crescita affettiva, cognitiva e sociale dei giovani, uno spazio che affianca le famiglie nel compito di cura e di educazione guidando e promuovendo un clima di incontro, confronto e collaborazione.

Nelle Comunità Socioeducative diurne si realizzano esperienze educative e si costruiscono relazioni significative tra ragazzi, genitori e educatori. Si creano collaborazioni con le scuole, i centri sportivi e con le opportunità presenti sul territorio che possono essere utili ai ragazzi nella loro vita quotidiana.

L'obiettivo degli interventi educativi è valorizzare le potenzialità del singolo ragazzo, attivando le risorse personali e familiari, in un'ottica di collaborazione e dialogo con tutti i soggetti coinvolti nella sua crescita.

I ragazzi e le ragazze vengono accolti a seguito di una proposta dei Servizi Sociali territoriali.

La sede legale è nel centro storico di Modena, in via F. Selmi, 69: qui si trovano gli uffici amministrativi, la direzione e la sala destinata alle riunioni del Consiglio di Amministrazione.

Le sedi operative delle tre Comunità socioeducative sono rispettivamente:

- Comunità San Paolo in Via Emilia est 681.
- Comunità Rua Muro in Rua del Muro 88/N.
- Comunità Quarantuno100 in via Sant'Orsola 52.

La Comunità San Paolo e la Comunità Rua Muro accolgono, di norma, ragazzi nell'obbligo scolastico, dagli 11 ai 16 anni; la Comunità Quarantuno100 accoglie ragazzi/e nell'obbligo formativo e può proseguire, su richiesta dei ragazzi e in accordo con la famiglia e i servizi sociosanitari, fino ai 21 anni.

Tale organizzazione consente una programmazione mirata, in grado di rispondere ai bisogni e ai compiti di sviluppo propri delle diverse fasce di età e facilita la costruzione di relazioni con le Agenzie educative più significative nella vita dei ragazzi.

Le Comunità sono aperte dal lunedì al venerdì con un orario di base dalle 9.00 alle 18.00.

La Comunità Quarantuno100 è aperta fino alle 19.00 e prevede aperture serali, fino alle 24, al fine di sperimentare, con i ragazzi/e, contesti socializzanti propri dell'età.

I ragazzi/e frequentano di solito per due/tre giorni settimanali, consumano il pasto al Centro e partecipano alle attività fino alla chiusura del Centro o fino all'orario concordato con le famiglie. Possono essere previste frequenze anche al mattino, con programmi condivisi con la scuola, in tutti i casi in cui siano utili attività integrative, di sostegno alla progettazione individualizzata.

L'equipe degli educatori è impegnata, al mattino, nelle relazioni con i Servizi Sociosanitari, con le scuole, nei servizi educativi individuali, nelle consulenze alle famiglie, nella programmazione.

L'ASP garantisce un servizio di pronta emergenza, dedicato ai minori che frequentano i tre Centri, che prevede l'accoglienza residenziale per tre giornate, nei casi in cui il ragazzo/a non possa essere riaffidato alla famiglia. L'intervento viene erogato su richiesta dei Servizi Sociali territoriali e adeguatamente documentato ai fini della predisposizione degli interventi successivi.

Nel periodo estivo si prevede la frequenza per l'intera giornata, secondo programmi concordati con le famiglie. Le tre Comunità sviluppano le proprie attività in parte nelle sedi dell'ASP, in parte nei luoghi della città normalmente frequentati da coetanei: biblioteche, polisportive, ludoteche possono rappresentare risorse educative di particolare interesse e attrazione, oltre che occasioni significative per percorsi di educazione alla socialità.

Per facilitare gli spostamenti, l'ASP mette a disposizione tre autoveicoli, di cui uno a nove posti, che possono essere utilizzati dai singoli Centri.

Per maggiori informazioni:

San Paolo
(Via Emilia Est 681)
Aperto dal lunedì al venerdì
dalle 9 alle 18
Contatti
Telefono 059/271276
Cellulare 3666139530
comunitasanpaolo@aspminori.it

Rua Muro
(Rua Del Muro 88/N)
Aperto dal lunedì al venerdì
dalle 9 alle 18
Contatti
Telefono 059/225569
Cellulare 3388898187
centroruamuro@aspminori.it

Quarantuno100
(Via Sant'Orsola 52)
Aperto lunedì/mercoledì
dalle 9 alle 19
martedì/giovedì/venerdì
dalle 9 alle 18
Mensilmente il Quarantuno100 svolge anche un'attività serale, (indicativamente al venerdì sera) dalle 18 alle 24.
Contatti
Telefono 059/236798
Cellulare 3666200562
quarantuno100@aspminori.it

1. I Servizi di base

I servizi di base offerti dai tre Centri sono:

PER I RAGAZZI	PER LE FAMIGLIE
Sostegno allo studio	Gestione rapporti con la scuola: consultazione registro elettronico colloqui con gli insegnanti condivisione progetti educativi personalizzati
Spazi di ascolto individuali	Consulenza individuale e/o in gruppo
Percorsi di educazione alla socialità e alla interculturalità	Incontri di gruppo
Supporto ai percorsi sanitari	Gestione rapporti con la Sanità: incontri con i servizi sanitari
Laboratori espressivi e/o manuali	
Conoscenza della città e orientamento ai servizi	
Attività di mediazione e supporto alle relazioni con la scuola e la formazione	Affiancamento nei colloqui con gli insegnanti.
Percorsi di conoscenza del mondo del lavoro	
Servizio di pronta accoglienza	
Servizio mensa	
Servizio di manutenzione e pulizia	

2. I Servizi di supporto.

I servizi di supporto offerti dai tre centri sono:

PER I RAGAZZI	PER LE FAMIGLIE
Percorsi di conoscenza della rete dei trasporti pubblici.	Orientamento e accesso ai servizi territoriali
Trasporto con mezzi aziendali	Orientamento e supporto al disbrigo di pratiche amministrative
Accompagnamento ai servizi sanitari	Attività straordinarie di supporto ai percorsi sanitari, alla gestione delle cure, ai ricoveri ospedalieri
Accompagnamento a scuola o ad attività formative.	
Percorsi di educazione alimentare	
Lezioni individuali o di piccolo gruppo con insegnanti qualificati	
Sostegno al disbrigo di pratiche (cittadinanza, passaporto, iscrizioni)	
Interventi da remoto per attività di sostegno scolastico, attività ludiche e di socializzazione	

3. I Servizi discrezionali

I servizi discrezionali offerti dai tre Centri sono:

PER I RAGAZZI	PER LE FAMIGLIE
Interventi educativi individuali	Servizi domiciliari di sostegno all'organizzazione quotidiana
Laboratori didattico/formativo in collaborazione con le scuole	Interventi domiciliari di sostegno alla genitorialità

C. GLI STANDARD DI QUALITÀ

I Servizi Semiresidenziali dell'ASP sono collocati in tre sedi: la Comunità San Paolo, dedicata ai ragazzi in età della scuola secondaria di primo grado, in una casa singola, con cortile e giardino, nella prima periferia della città; il Centro Rua Muro e il Centro Quarantuno100, dedicati ai ragazzi/e nella fascia della scuola superiore di secondo grado e in obbligo formativo, sono nel centro della città, raggiungibili comodamente in bicicletta.
Tutte le sedi sono servite dai mezzi pubblici.

1. Spazi

L'accesso alle tre Comunità semiresidenziali è privo di barriere architettoniche, così come alcuni degli spazi interni. Tutti i Centri hanno un'ampiezza minima di 200 metri quadrati, dispongono di locali separati e progettati per le attività previste, sono adeguatamente attrezzati.

Ogni sede dispone di una mensa, una zona pranzo, stanze arredate per lo studio, il relax, il gioco e il tempo libero, locali attrezzati per i laboratori e un ufficio.

In ogni sede sono presenti, come richiesto dalla normativa, appositi servizi igienici separati per ragazze e ragazzi e per gli educatori.

Nella Comunità San Paolo una stanza è organizzata per l'accoglienza residenziale in emergenza dei minorenni inseriti nei tre Centri, come previsto dalla normativa regionale e dal contratto di servizio con il Comune di Modena.

Gli arredi sono stati progettati con attenzione alle attività che vengono realizzate nei singoli spazi e arricchiti con accessori costruiti nei laboratori dai/dalle ragazzi/e in modo da favorire la personalizzazione degli ambienti e il senso di appartenenza al Centro.

La differenziazione degli spazi, e le dimensioni degli stessi in rapporto al numero di persone che ospitano, rispettano le indicazioni della Direttiva Regionale in materia di Affidamento Familiare e Accoglienza in Comunità di Bambini e Ragazzi n. 846/2007 e successive modifiche.

2. Igienizzazione

Almeno una volta al giorno personale specializzato provvede ad igienizzare tutti gli ambienti; la sala da pranzo, i locali per lo studio e il gioco vengono igienizzati più volte durante la giornata anche dagli educatori, in relazione al loro utilizzo. Vengono così create occasioni di sensibilizzazione e educazione alla salute, alla pulizia, all'igiene. Analoghi interventi di igienizzazione vengono assicurati su tutti i mezzi di trasporto. Le strutture sono dotate di gel, mascherine, guanti monouso.

Dall'inizio dell'emergenza sanitaria presso ciascun Centro è stato riservato un locale per l'isolamento dei/delle ragazzi/e nel caso di sintomi riconducibili al Covid 19, per il tempo necessario alla riconsegna alla famiglia o all'organizzazione degli interventi sanitari necessari.

Le attività di igienizzazione sono documentate e registrate, come previsto dalla legge; svolte con procedure, attrezzature e prodotti regolati da appositi manuali e protocolli.

3. Orari.

Gli orari sono progettati per accogliere i ragazzi dall'uscita dalla scuola fino a sera e vengono modificati durante i periodi di sospensione delle lezioni scolastiche.

Le tre Comunità semiresidenziali possono inoltre prevedere orari diversificati per attività individuali rivolte ai ragazzi/e e/o alle famiglie e per progetti integrati con la scuola, anche durante le mattinate.

Al fine di garantire la partecipazione a manifestazioni ed eventi pubblici, i Centri possono organizzare aperture straordinarie in orario serale o nei fine settimana.

4. Servizio mensa

Il servizio mensa è esternalizzato ed i pasti sono preparati quotidianamente da personale specializzato, in una sede esterna ai Centri, e consegnati per il consumo. La somministrazione dei pasti e la vigilanza vengono assicurati dagli educatori che partecipano al pranzo realizzando

momenti di convivialità e creando occasioni preziose di educazione alimentare e educazione alla socialità.

Le diverse esigenze alimentari sono rispettate attraverso menu personalizzati e bilanciati, definiti da esperti alimentaristi. Su richiesta di singoli ragazzi e famiglie, possono essere offerti menù standard, in bianco, senza carne, senza maiale, vegano, senza lattosio, per diabetici, per diabetici senza lattosio e senza glutine per celiaci.

Quotidianamente ai ragazzi viene offerta una merenda a base di prodotti confezionati o frutta fresca fornita dalla ditta che prepara i pasti.

5. Personale educativo

Gli educatori, 4 per ogni Centro, sono presenti durante le attività in un rapporto massimo di 1 educatore a 5 ragazzi/e, come previsto dalla normativa regionale. Sono in possesso di adeguato titolo di studio (laurea o titolo equiparato) e si aggiornano con impegno costante su temi di carattere psico-pedagogico-educativo. I gruppi di lavoro sono supportati da un Coordinamento educativo-pedagogico e da una Supervisione psico-pedagogica periodica.

Gli educatori seguono, inoltre, corsi di aggiornamento sulle norme e gli obblighi di sicurezza e igiene (pronto soccorso, alimentaristi, antincendio), realizzati da Ditte accreditate.
In ogni equipe è presente il Preposto alla Sicurezza e il Vice Preposto.

6. Progetti, attività, programmazione

Le attività sono organizzate in modo da favorire la massima frequenza dei ragazzi. La programmazione viene fatta almeno tre volte all'anno (inizio anno scolastico, vacanze natalizie, vacanze estive), viene verificata settimanalmente e aggiornata all'occorrenza.

Si alternano, nelle routine quotidiane, momenti per lo studio e lo svolgimento dei compiti e attività ricreative che possono essere realizzate anche all'esterno, utilizzando tutte le opportunità cittadine. Il programma viene concordato con i ragazzi e le ragazze che vengono sollecitati a esprimere i loro interessi, e con le famiglie che vengono convocate, in appositi incontri.

Oltre alle attività di gruppo possono essere programmati interventi individuali, quando sia necessario proporre occasioni di costruzione di relazioni educative più intense.

I giorni di frequenza settimanali, solitamente due o tre, sono concordati tra operatori, Servizi sociosanitari, ragazzi e famiglie e tengono conto degli impegni scolastici, sportivi o amicali dei ragazzi stessi.

7. Servizi e tempi di erogazione

Gli inserimenti dei ragazzi nei singoli Centri vengono effettuati preferibilmente all'inizio dell'anno scolastico, a seguito della proposta dei Servizi sociali del Comune di Modena.

Le fasi di lavoro, per l'inserimento, per la definizione del PEI (progetto educativo individualizzato), per l'aggiornamento e le verifiche dei singoli percorsi vengono realizzate secondo un protocollo concordato tra ASP e Servizi sociosanitari che disciplina azioni, tempi e responsabilità, nel rispetto delle indicazioni contenute nella citata direttiva regionale. L'intero processo assicura la partecipazione delle famiglie e dei ragazzi e la valutazione integrata di carattere sociosanitario.

8. Chiarezza e trasparenza.

I percorsi delle ragazze e dei ragazzi e le attività degli educatori vengono costantemente documentati attraverso i seguenti strumenti:

- Scheda di osservazione
- Progetto Educativo Individualizzato
- Verbali degli incontri
- Relazioni di aggiornamento semestrali
- Documenti di programmazione
- Registro delle presenze giornaliere
- Report quantitativo degli incontri con le scuole, le famiglie, i servizi.

Tutti i documenti vengono protocollati e archiviati.

9. Valutazione

La programmazione educativa è oggetto di una costante valutazione attraverso il confronto nelle singole equipe, nelle supervisioni, negli incontri collettivi con gli educatori dei tre Centri, nelle formazioni.

I progetti educativi individuali (PEI) vengono predisposti nelle singole equipe educative, in collaborazione con i servizi sociosanitari invianti, e definiti attraverso il confronto con i ragazzi e le famiglie.

Il PEI viene elaborato entro due mesi dall'inserimento di ogni minore, a seguito di attente osservazioni sui suoi comportamenti e sulle sue modalità relazionali, e contiene indicazioni dettagliate sugli obiettivi e sugli interventi educativi.

Il documento viene rivisto e aggiornato ogni sei mesi. Il percorso educativo individuale di ogni minore viene descritto in una relazione di aggiornamento semestrale che viene inviata ai Servizi sociosanitari.

Tutti i documenti vengono protocollati e sono agli atti dell'Ufficio amministrativo dell'ASP.

Almeno una volta l'anno viene inviato alle famiglie un questionario di soddisfazione sui servizi offerti, qui allegato.

D. STRUMENTI DI ASCOLTO, TUTELA, PARTECIPAZIONE

La qualità del Servizio offerto, al fine di soddisfare aspettative e bisogni delle ragazze/i e delle famiglie, viene garantita dando ampio spazio all'ascolto.

1. Ascolto dei/delle ragazzi/e

Gli educatori assicurano l'ascolto dei/delle ragazzi/e nella condivisione della vita quotidiana nei diversi Centri: il pranzo, i momenti di relax, il supporto allo studio e ai compiti scolastici, i laboratori creativi e/o didattici rappresentano contesti privilegiati per comprendere i ragazzi, capire le loro esigenze, costruire un dialogo rispettoso dei tempi e delle modalità di espressione di ognuno.

Periodicamente l'equipe educativa propone conversazioni strutturate col gruppo dei/delle ragazzi/e finalizzate a concordare la programmazione delle attività e/o a confrontarsi su temi specifici, anche su loro proposta.

Complementari a questi spazi, di carattere collettivo, la vita quotidiana offre occasioni informali di ascolto individuale nei diversi momenti della giornata, all'interno delle stesse sedi del Centro, in setting strutturati, come l'ufficio degli educatori o una saletta per lo studio, oppure nei contesti cittadini dove si realizzano attività educative. Il trasporto, da scuola al Centro o dal Centro alla casa familiare, l'accompagnamento ai Servizi della città, l'organizzazione di un pranzo in una mensa o in un locale pubblico, rappresentano occasioni di benessere relazionale e attenzione alle esigenze dei singoli, che gli educatori possono proporre, in alcuni momenti della frequenza ai Centri.

2. Ascolto delle famiglie

La relazione con le famiglie dei ragazzi che frequentano i nostri Centri è intensa e dinamica, nel rispetto delle esigenze e della volontà dei singoli.

Un protocollo, concordato con i Servizi Socio-Sanitari che curano le proposte di inserimento, regola la partecipazione delle famiglie alla definizione del PEI (progetto educativo individualizzato) prevedendo momenti di incontro, conoscenza, confronto sul percorso educativo e sugli obiettivi della frequenza al centro. L'equipe educativa assicura a ogni famiglia un incontro almeno semestrale, di valutazione congiunta del PEI.

Accanto a questi momenti, strutturati e programmati, l'ascolto, lo scambio di informazioni, il confronto sulla quotidianità vengono organizzati ogni volta l'equipe o la famiglia ne sentano la necessità, utilizzando i canali che più agevolano le famiglie: il telefono, la posta elettronica, la sosta al centro in occasione dell'accompagnamento e/o del ritiro del figlio, possono rappresentare strumenti e occasioni per assicurare il dialogo, con la tempestività e la collegialità necessaria.

Tutti gli educatori sono disponibili e competenti, per formazione ed esperienza, a consulenze individuali, di carattere psicoeducativo. La stabilità del personale, impiegato da anni nei Centri, favorisce la creazione di relazioni di fiducia e l'esercizio delle funzioni di supporto educativo-pedagogico.

Vengono organizzati almeno tre incontri, in corso d'anno, con l'equipe educativa, la Coordinatrice e il gruppo dei genitori dei singoli centri con la finalità di dare spazio alle proposte e alle valutazioni delle famiglie sulla programmazione e sui progetti. Annualmente viene inviato alle famiglie un "Questionario di Gradimento" dei servizi offerti, che prevede domande a risposta multipla, per facilitare la partecipazione, oltre che spazi per commenti e note in forma libera. Le modalità di consegna e di elaborazione delle risposte vengono organizzate in modo tale da garantire la riservatezza.

Le famiglie dei tre Centri possono, infine, partecipare a "Gruppi di parola" che tre educatori (uno per ogni Centro), organizzano nel corso dell'anno. La proposta comprende moduli di quattro incontri su temi psico-educativi, di interesse delle famiglie di preadolescenti e adolescenti.

E. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

Eventuali richieste di chiarimenti e approfondimenti riguardanti la progettazione individuale o la programmazione delle attività possono essere rivolti direttamente agli Educatori tramite telefonate o posta elettronica.

Qualora le famiglie intendano segnalare disservizi o presentare reclami, possono rivolgersi all'Ufficio Amministrativo dell'ASP in forma scritta. Sarà cura di quest'ultimo inoltrare le segnalazioni alla Direzione che aprirà un'istruttoria e garantirà la risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

Il modulo allegato potrà essere inviato con posta elettronica all'indirizzo: info@aspminori.it
oppure con PEC all'indirizzo:
amministrazione@pec.aspminori.it

ALLEGATO 1 - PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE (PEI)

STRUTTURA	COMPILATO DA	DATA
O San *Paolo* O Rua *Muro* O Quarantuno*100*		

Risorse ● ●
Criticità ● ●

Area Personale

Obiettivo	Strumento/Intervento/ Modalità	Tempi	Indicatori

Area Familiare

Obiettivo	Strumento/Intervento/ Modalità	Tempi	Indicatori

Area Psicologico/Sanitaria

Obiettivo	Strumento/Intervento/ Modalità	Tempi	Indicatori

Area Scolastica / Formativa

Obiettivo	Strumento/Intervento/ Modalità	Tempi	Indicatori

Area Relazioni in Comunità

Obiettivo	Strumento/Intervento/ Modalità	Tempi	Indicatori

Area Relazioni Esterne

Obiettivo	Strumento/Intervento/ Modalità	Tempi	Indicatori

Area Giuridica

Obiettivo	Strumento/Intervento/ Modalità	Tempi	Indicatori

Firma

ALLEGATO 2- QUESTIONARIO DI GRADIMENTO ALLE FAMIGLIE

AZIENDA SERVIZI alla PERSONA
Patronato pei Figli del Popolo e Fondazione S. Paolo e S. Geminiano
MODENA

Per poter migliorare l'offerta educativa dei nostri Centri, vi chiediamo gentilmente di rispondere, con una crocetta, alle seguenti domande restituendo agli Educatori il questionario compilato in modo anonimo o con la vostra firma.

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

1. Per quale motivo ritenete utile per voi genitori il Centro Educativo?
(È possibile segnare più di una risposta)

- ❑ sostegno educativo
- ❑ ascolto
- ❑ aiuto nelle attività pratiche
- ❑ Altro (specificare)

_____

2. Per quale motivo ritenete utile per vostro/a figlio/a la frequenza del Centro Educativo?
(È possibile segnare più di una risposta)

- ❑ Attività di socializzazione
- ❑ Attività educative
- ❑ Sostegno scolastico
- ❑ Altro (specificare)

_____

3. Come valutate il sostegno scolastico offerto?

- ❑ Molto positivo
- ❑ Positivo
- ❑ Sufficiente
- ❑ Insufficiente
- ❑ Non so

Specificare il motivo della risposta scelta

_____

4. Come valutate il servizio mensa?

- ❑ Molto positivo
- ❑ Positivo
- ❑ Sufficiente
- ❑ Insufficiente
- ❑ Non so

Specificare il motivo della risposta scelta

_____

5. Come valutate le attività di laboratorio del Centro Educativo?

- ❑ Molto positive
- ❑ Positive
- ❑ Sufficienti
- ❑ Insufficienti
- ❑ Non so

Specificare il motivo della risposta scelta

_____

Ci sono altre attività di laboratorio che vi piacerebbe fossero fatte al Centro Educativo?

---

6. Come valutate le attività ricreative (di gioco) del Centro Educativo?

- ❑ Molto positive
- ❑ Positive
- ❑ Sufficienti
- ❑ Insufficienti
- ❑ Non so

Specificare il motivo della risposta scelta

_____

Ci sono altre attività ricreative che vi piacerebbe fossero fatte al Centro Educativo?

---

7. Come valutate la disponibilità, l'affidabilità, e la cortesia degli Educatori del Centro Educativo?

- ❑ Molto positiva
- ❑ Positiva
- ❑ Sufficiente
- ❑ Insufficiente

Specificare il motivo della risposta scelta

_____

8. Pensate di essere stati coinvolti nella "vita" del Centro Educativo?

☐ SI ☐ NO

9. Quali sono le modalità di comunicazione, da parte del Centro, che preferite?
(È possibile segnare più di una risposta)

- ❑ Comunicazioni scritte
- ❑ Telefonate
- ❑ Messaggi WhatsApp
- ❑ Colloqui
- ❑ Altre modalità (specificare)

_____

10. Quando sarà possibile incontrarsi in presenza, potrebbero essere utili le seguenti attività?
(È possibile segnare più di una risposta)

- ❑ Incontri in piccoli gruppi con altri genitori
- ❑ Incontri con tutti i genitori dei ragazzi inseriti al Centro
- ❑ Colloqui personali per discutere di temi che riguardano i figli
- ❑ Partecipazione a momenti di festa
- ❑ Attività di laboratorio con altri genitori

- ❑ Altro (specificare)

  _____

  _____

  _____

11. Ritenete che la frequenza al Centro Educativo sia positiva per vostro/a figlio/a per migliorare:

(È possibile segnare più di una risposta)

- ❑ La fiducia nelle proprie capacità
- ❑ Gli interessi verso nuove attività
- ❑ Il rapporto con gli educatori
- ❑ Il rapporto con i compagni
- ❑ Il rapporto con voi genitori
- ❑ Il rapporto con gli insegnanti
- ❑ Il rendimento scolastico
- ❑ Altro (specificare)

  _____

12. Pensate che i suggerimenti degli Educatori siano utili per voi genitori?

- ❑ Molto
- ❑ Abbastanza
- ❑ Poco
- ❑ Insufficiente

Specificare il motivo della risposta scelta

_____

13. Siete nel complesso contenti dell'esperienza al Centro?

❑ SI ❑ NO

SPAZIO DEDICATO A CONSIGLI O SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO OFFERTO DAL CENTRO EDUCATIVO

ALLEGATO 3 - MODULO SEGNALAZIONI

AZIENDA SERVIZI alla PERSONA
Patronato pei Figli del Popolo e Fondazione S. Paolo e S. Geminiano
MODENA

All'Ufficio Amministrativo
ASP Patronato pei Figli del Popolo e Fondazione S. Paolo e San Geminiano
Via Francesco Selmi 69 (MO)

OGGETTO: Segnalazione disservizi /reclami-proposte/ suggerimenti.

Il/La sottoscritto/a _____

nato/a _____ il _____

residente a _____ in

via _____ n. _____

telefono _____ / _____;

indirizzo e-mail _____;

in qualità di O *utente* O *parente di utente*
O *cittadino* O *altro*

O Segnala: **O Propone:**

Informativa ai sensi del decreto legislativo 196/2003, articolo 13:
- i dati forniti verranno trattati esclusivamente per le finalità connesse alla domanda di accesso;
- il trattamento sarà effettuato con supporto cartaceo e informatico;
- il conferimento dei dati è obbligatorio per dar corso alla procedura;
- titolare del trattamento è l'ASP Patronato pei Figli del Popolo e Fondazione S. Paolo e S. Geminiano;
- il responsabile del trattamento è il legale rappresentante dell'ASP;
- in ogni momento potranno essere esercitati nei confronti del titolare del trattamento i diritti di cui al Reg. UE 679/2016
(RGPD-Regolamento Generale Protezione Dati)

LUOGO E DATA _____

FIRMA DEL RICHIEDENTE _____

SAN PAOLO
passo carrabile

AMMINISTRAZIONE

QUARANTUNO100

RUA MURO