



**RAGGIO DI SOLE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS** fondata nel 2006, nel corso degli anni è riuscita a ritagliarsi uno spazio operativo nel settore dei servizi socioassistenziali e educativi, specializzandosi in attività rivolte ai minori ed alle famiglie. L'esperienza e la competenza acquisita nei Servizi, fino ad oggi realizzati e svolti con competenza e professionalità pongono Raggio di Sole come interlocutore importante per il territorio.

**Struttura Organizzativa:** La Cooperativa si compone di un CDA: Presidente, Vicepresidente e un Consigliere, eletti ogni tre anni. Il CDA ha il mandato di perseguire e realizzare gli obiettivi dell'organizzazione, garantendo il coordinamento e la sinergia delle diverse funzioni.

**Figure professionali appartenenti alla Raggio di Sole:** la struttura organizzativa è composta da risorse umane altamente qualificate e secondo equipe multidisciplinari formate da psicologi, psicoterapeuti, educatori professionali, educatori, pedagogisti, assistenti sociali, legali, mediatori culturali e linguistici, mediatori familiari, volontari, personale amministrativo e responsabili qualità e sicurezza.

#### **Sistemi di qualità:**

La Cooperativa è certificata:

- UNI EN ISO 9001:2015
- SA 8000: 2014

## **TIPOLOGIA, CARATTERE E DESTINATARI DEL CENTRO**

Il C.A.P. si connota, come disposto dal R.R. n.4/2007 art.104, in una struttura aperta alla partecipazione di minori e giovanissimi, in raccordo con i servizi territoriali<sup>8</sup>, le istituzioni scolastiche ed il territorio, ha lo scopo di realizzare attività e servizi socioeducativi, culturali, ricreativi e sportivi, mirati a promuovere il benessere psico-fisico degli utenti.

Il centro orienta tutta l'attività su:

1. La necessità di promuovere e sostenere i ragazzi/e in un percorso educativo che li veda protagonisti;
2. La necessità e lo sforzo di lavorare "con le famiglie" e "per le famiglie" sostenendo i nuclei familiari disfunzionali, evitando di conseguenza il rapido deterioramento dei rapporti;
3. L'importanza di promuovere e imprimere lo sviluppo di una "rete territoriale", attraverso l'integrazione di tutte le risorse presenti attive (servizi, scuole, associazioni, parrocchie, ecc.);
4. L'opportunità di favorire percorsi di crescita autonoma anche attraverso l'acquisizione di competenze specifiche da spendere nel mercato del lavoro;
5. L'opportunità di rendere i ragazzi e i giovani partecipi della quotidianità del territorio attraverso l'organizzazione e la partecipazione ad eventi formativi e culturali orientati alla valorizzazione del cittadino.

**Destinatari:** nel C.A.P. possono essere accolti contemporaneamente non più di n.33 tra ragazzi e giovanissimi, in età compresa dai 6 ai 24 anni, con priorità per i minori fino a 18 anni, esposti al rischio di emarginazione e di devianze residenti nel Comune di Copertino ed anche provenienti dai Comuni associati all'ambito territoriali di Nardò, come da atto dirigenziale n.638 Registro Generale del 17.07.2020 del Comune di Copertino di autorizzazione al funzionamento, ai sensi art.49 della Legge Regionale 10 luglio 2006 n.19, per il servizio educativo previsto all'art.104 del R.R. n.4/2007 e ss.mm.ii., come modificato con atto n.1056 Registro Generale del 12.11.2020.

### **Obiettivi specifici del Centro**

- Proporre esperienze che permettano ai ragazzi di sperimentarsi sulle proprie capacità;
- Offrire opportunità con il fine di sviluppare l'autonomia cognitiva relazionale e raggiungere l'autonomia;
- Supportare le competenze genitoriali in caso di temporanea difficoltà delle funzioni educative;
- Favorire un clima di collaborazione, attraverso il sostegno individuale ai componenti del nucleo familiare;
- Favorire l'incontro e la condivisione delle problematiche adolescenziali attraverso percorsi che permettano di mettere in discussione il ruolo genitoriale condividendo con gli altri le proprie esperienze;
- Promuovere la formazione e agevolare la frequenza nelle scuole di ogni ordine e grado per ampliare e garantire l'azione formativa dei giovani;
- Coinvolgere nella progettazione educativa le agenzie di socializzazione quali la scuola, le associazioni per maturare nella comunità la condivisione dei bisogni;

- Promuovere azioni integrate in ambito scolastico implementando la partecipazione delle famiglie.

**Descrizione generale della struttura:** la struttura si sviluppa su un unico piano e comprende ambienti attrezzati a:

- n. 1 sala attrezzata per la ricezione e l'attesa;
- n.1 laboratorio
- n. 1 sala per attività collettive libere
- n. 1 laboratorio per informazione e formazione extra scolastica
- n. 1 laboratorio per attività espressive e artistiche
- n. 1 laboratorio per sostegno alla genitorialità

### **PERSONALE**

Per la gestione della struttura e l'organizzazione delle prestazioni da erogare sono impiegati:

- n. 1 Coordinatore assistente sociale/mediatore familiare con esperienza nel settore socio-educativo;
- n. 2 educatori professionali;
- n.2 educatori;
- n. 1 mediatore culturale;
- n. 4 ausiliari;
- n. 2 animatori;

consulenti: legale; mediatore familiare; mediatore linguistico-culturale.

### **PRESTAZIONI E TARIFFE**

Il C.A.P. si colloca nella rete dei servizi sociali territoriali, caratterizzandosi per l'offerta di una pluralità di attività ed interventi che prevedono lo svolgimento di funzioni quali l'ascolto, il sostegno alla crescita, l'accompagnamento e l'orientamento.

Il Centro realizza attività ludico-ricreative, attività e animazione extrascolastiche, rivolte a promuovere le relazioni tra ragazzi, valorizzare le propensioni e gli interessi educativi e aggregativi. A titolo semplificativo, il C.A.P. può organizzare attività quali:

### **ATTIVITA' LUDICO-EDUCATIVE E SOCIO-RICREATIVE CULTURALI**

- Laboratorio per il sostegno e il recupero scolastico
- Laboratorio RECICANTO (teatro e musica)
- Laboratorio Manuale "BRICO-RICICLO"
- Escursioni Turistico Culturali
- Laboratori Ludico-ricreativi e sportivi

**ATTIVITA' MIRATE ALL'ACQUISIZIONE E AL MANTENIMENTO DELLE CAPACITA' COMPORTAMENTALI, COGNITIVE E SOCIO-RELAZIONALI**

- Laboratorio "Life skills"
- Laboratorio Comunicazione efficace
- Interventi di prevenzione responsabilizzazione alla guida sicura
- Laboratorio Educazione alimentare
- Interventi a contrasto all'uso di stupefacenti e alcool

**ATTIVITA' MULTIMEDIALI**

- Laboratorio tutti a scuola di FAKE NEWS
- Mediateca Polifunzionale

**ATTIVITA' DI SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA'**

- Servizi In-formativi e di orientamento
- Recupero e reinserimento sociale dei minori sottoposti alla misura di "messa alla prova"

È previsto il servizio di trasporto;

La somministrazione di merenda durante il break pomeridiano ore 17,00

**Tariffe**

PRESTAZIONE	TARIFFA IVA ESCLUSA
Retta giornaliera	Euro 11,33
Quota aggiuntiva (merenda, trasporto e interventi specialistici)	Euro 15,67
Totale retta giornaliera	Euro 27

## FUNZIONAMENTO

Il Centro Aperto Polivalente diurno è operativo per almeno 5 ore al giorno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 14:30 alle ore 19:30, e il sabato dalle ore 8:30 alle ore 13:30. La chiusura come da festività nazionali. Durante le vacanze il servizio verrà espletato nelle ore anti-pomeridiane.

## PARTECIPAZIONE E/O COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA DELLA RETTA

Il servizio può essere completamente a carico dell'utente se l'accesso è in regime privatistico, nel caso di inserimento del minore su invio dei Servizi Sociali la retta di accoglienza è a carico del Comune di residenza del minore, che può prevedere la compartecipazione alla spesa a carico della famiglia in relazione alle capacità economiche definite dall'ISEE.

## MODALITA' DI ACCESSO DEI SERVIZI

Al Centro Aperto Polivalente si può accedere usufruendo dei buoni di servizio. Tale misura, promossa dalla Regione Puglia al fine di sostenere e garantire lo sviluppo e il benessere dei bambini, in sostegno al ruolo educativo dei genitori, dà diritto ad un abbattimento, in relazione all'ISEE familiare, fino al 100% della tariffa applicata al servizio. Per l'utilizzo dei buoni di servizio si avvia una procedura su piattaforma telematica dedicata regionale a richiesta dell'utente. Sarà data priorità alle richieste pervenute tramite il Servizio Sociale territoriale. La presentazione dell'istanza avviene in quattro fasi:

### 1. Registrazione referente nucleo familiare.

Il referente del nucleo familiare deve accedere all'indirizzo web:

<http://bandi.pugliasociale.regione.puglia.it> – Registrazione.

### 2. Generazione codice famiglia.

Al termine della compilazione il sistema genererà un "Codice famiglia", che verrà inviato via SMS al numero di cellulare e all'indirizzo di posta elettronica indicati dal referente.

### 3. Anagrafica del nucleo familiare

Questa fase prevede la compilazione di un'anagrafica del nucleo familiare, anche mono-personale che intende presentare istanza di accesso al buono servizio.

### 4. Presentazione e invio della domanda di Buono Servizio

La presentazione della domanda consiste nella compilazione dei moduli disponibili sulla piattaforma telematica che si esaurisce con l'invio tramite l'utilizzo del tasto "Invia domanda". In caso di accesso privato, accertata la disponibilità, l'interessato, la famiglia o il tutore formula la domanda di inserimento. L'equipe del C.A.P. dopo adeguata valutazione definisce il P.E.I. e sottopone al Coordinatore del Centro la domanda per l'autorizzazione all'inserimento. La valutazione si conclude con la predisposizione del Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.), condiviso con la persona e la sua famiglia, che indichi la natura del bisogno, la complessità e l'intensità dell'intervento, la sua durata, le fasi di verifica, i relativi

costi e l'operatore di riferimento del caso. Una volta inseriti nel C.A.P., gli utenti sono tenuti a osservarne le regole di comportamento descritte nel Regolamento Interno.

### Modalità di informazione sui servizi

Raggio di Sole assicura la completa diffusione di tutte le informazioni per l'accesso ai servizi forniti. Lo strumento principale è la presente Carta dei Servizi che viene consegnata a tutti gli utenti e loro familiari. Qualora si renda necessario, ulteriori informazioni d'interesse, possono essere richieste dagli utenti e/o dai loro familiari al Coordinatore della struttura, che le fornirà nel rispetto delle norme che tutelano la privacy e fatte salve eventuali autorizzazioni da parte dell'Ente inviante, ovvero, dai Servizi Sociali territoriali e di Ambito.

**Servizi di trasporto:** i minori accedono al Centro con mezzi propri o laddove necessario a mezzo di servizio trasporto all'uopo predisposto dalla Cooperativa Raggio di Sole ONLUS.

<b>STANDARD GENERALI E SPECIFICI</b>	
<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
<b>Personale</b>	L'organizzazione del C.A.P., come previsto all'art. 104 del Reg. Reg. n° 4/2007, opera attraverso le seguenti figure professionali: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicologo coordinatore o Assistente sociale;</li> <li>• Educatori professionali, n.1 ogni 10 utenti, Animatori e altre figure qualificate;</li> <li>• Personale ausiliario – 1 ogni 25 utenti.</li> </ul>
<b>Adozione di una Carta dei Servizi</b>	Il centro è dotato di una Carta dei Servizi, ai sensi dell'art. 58 della L.R. 19/2006, che si impegna di aggiornare con cadenza almeno biennale.
<b>Adozione di un registro degli utenti</b>	Il servizio è dotato di un Registro degli utenti con l'indicazione del Progetto Educativo Individuale.
<b>ULTERIORI STANDARD</b>	
<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
<b>Ubicazione</b>	L'ubicazione del C.A.P. è posta in pieno contesto urbano, ciò facilita la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio.
<b>Accessibilità</b>	È assicurato il Servizio Trasporto e la piena accessibilità senza barriere architettoniche.
<b>Ricettività</b>	La struttura si sviluppa su di un unico piano composta da: <ul style="list-style-type: none"> <li>n.1 sala attrezzata per la ricezione e l'attesa</li> <li>n.1 laboratorio intergenerazionale, formazione e attività ludiche</li> <li>n.1 sala per attività collettive libere</li> <li>n.1 laboratorio per informazione e formazione extra scolastica</li> <li>n. 1 laboratorio per attività espressive ed artistiche</li> <li>n.1 laboratorio per sostegno alla genitorialità</li> </ul> <p>Può ospitare un numero massimo di 33 utenti</p>

<b>Spazi per attività collettive e di socializzazione</b>	Il C.A.P. è organizzato in modo da favorire la vita comunitaria e l'integrazione sociale degli utenti. Dispone di spazi dedicati ad attività individuali e/o di gruppo, di socializzazione e di laboratori, in modo da garantire autonomia individuale, fruibilità differenziata per fasce di età e privacy.
<b>Attività</b>	Tutte le attività sono organizzate nel rispetto dei normali ritmi di vita degli utenti. Si svolgono attività individuali e/o di gruppo, volti a favorire l'integrazione, la crescita e lo sviluppo psicosociale del minore. Il C.A.P. definisce annualmente la programmazione di tutte le attività di gruppo sulla base della valutazione del bisogno degli interessi e della natura delle propensioni degli utenti, con particolare attenzione al lavoro di rete con il territorio.
<b>Progetto Educativo Individualizzato (PEI)</b>	Il C.A.P. attua attività e interventi in base al Progetto Educativo Individualizzato predisposto all'equipe socio-educativa del Centro, ovvero, d'intesa con i competenti Operatori Sociali in caso di invio da parte dei Servizi Sociali territoriali pubblici. Il PEI indica gli obiettivi da raggiungere, i contenuti e le modalità delle prestazioni, il piano delle verifiche almeno annuali.

## **MODALITA' E STRUMENTI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLE ATTIVITA'**

### *Carta dei servizi*

Presentazione dei servizi offerti, organizzazione delle attività, principi, metodologie degli strumenti e degli obiettivi che orientano l'attività del Centro.

### *Cartella utente suddivisa in aree con PEI*

**amministrativa:** contenente la documentazione anagrafica ed amministrativa del minore;

**sociale e psicologica:** contenente le relazioni prodotte ed inviate dai relativi servizi;

**educativa:** contenente la documentazione del lavoro educativo svolto dal servizio;

**sanitaria:** contenente la documentazione prevista dal protocollo degli accertamenti sanitari;

**formativa e lavorativa:** contenente l'eventuale documentazione concernente il percorso formativo e lavorativo.

### *Strumenti e modalità di verifica:*

Schede di rilevazione di area delle interazioni e relazioni interpersonali, area motoria, area dell'autonomia personale e sociale, area cognitiva.

**Azione:** Programmazione turni ed allestimento laboratori, acquisizione strumenti operativi, strutturazione intervento, impostazione percorso giornaliero e settimanale.

## **RILEVAZIONE E SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI/FAMILIARI – DEL PERSONALE E DEL COMMITTENTE PUBBLICO**

Scopo della rilevazione è la constatazione dell'adeguatezza del servizio nel soddisfare gli scopi dichiarati e i bisogni individuati degli utenti, dei familiari, del personale dedicato e del committente pubblico, nonché reperire informazioni utili per migliorare costantemente il servizio offerto, allo scopo di promuovere significativi benefici e miglioramenti.

A tal fine, ogni anno, la Cooperativa somministra appositi questionari di soddisfazione tesi a valutare la qualità percepita dei servizi offerti. In particolare, sottopone a monitoraggio e valutazione le seguenti aree:

- Qualità organizzativa;
- Qualità percepita dal cliente;
- Qualità professionale;

Il Sistema di monitoraggio e valutazione della Qualità della Struttura, del Servizio e delle Prestazioni è adeguato periodicamente ai più avanzati standard di qualità ed utilizza i seguenti strumenti:

- Questionario di Soddisfazione dell'utente/familiare;
- Questionario di Soddisfazione del committente pubblico;
- Questionario di Soddisfazione dei dipendenti.

## **SUGGERIMENTI E RECLAMI**

La Cooperativa Sociale Raggio di sole garantisce la qualità delle prestazioni ed è attenta alla tutela dei diritti del cittadino utente. A tal fine gli utenti, i loro familiari, i rappresentanti delle associazioni di tutela e volontariato e chiunque ne abbia interesse, possono fornire suggerimenti e/o sporgere reclamo, a seguito di un disservizio, atto o comportamento, che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. I reclami possono essere effettuati utilizzando la specifica scheda preventivamente distribuita ai cittadini utenti (**Allegato a**) alla presente Carta dei Servizi, disponibile presso la sede del C.A.P. La scheda può essere consegnata a mano al coordinatore del servizio oppure inoltrata per posta. In ogni caso, dopo aver preso in considerazione analizzato le schede di reclamo Raggio di Sole provvederà a mettere a conoscenza l'interessato sugli esiti del suo reclamo entro il periodo di tempo più breve possibile e, comunque, nei tempi e modi previsti per legge.

*Sede legale Raggio di Sole*

*Via Parini 4/a 73100 LECCE*

