



CARTA DEI SERVIZI

della

COOPERATIVA SOCIALE "BARTOLOLONGO" *Onlus*

Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

Art. 13 L.328/2000, comma II



INDICE

PREMESSA

UN PO' DI STORIA DELLA COOPERATIVA 1

LA MISSION 2

L'ORGANIGRAMMA 3

ORGANIZZAZIONE 4

SERVIZI E PROGETTI 5

**IL CENTRO SEMIRESIDENZIALE POLIFUNZIONALE
IL PRE-POST SCUOLA
IL CAMPO SOLARE
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE
CENTRO ASCOLTO
SEGRETERIA ORGANIZZATIVA**

METODOLOGIA 6

VERIFICA E MONITORAGGIO 7

IN CASO DI INFORTUNIO 8

SISTEMA DI RECLAMO 9

CONTATTI 10

IL SITO INTERNET



PREMESSA

La Cooperativa Sociale "Bartololongo" ha adottato la Carta dei Servizi nel rispetto del proprio standard di qualità ed in conformità con le indicazioni della Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del Sistema Integrato di interventi e servizi sociali" (Art.11 autorizzazioni ed accreditamento ed art. 13 carta dei servizi sociali) e della Delibera della Regione Campania n° 1835 del 18 Dicembre 2008.

1 UN PO' DI STORIA

La Cooperativa Sociale "Bartololongo" nasce da un'iniziativa abbracciata dalla Diocesi di Benevento denominata "Progetto Policoro" e dalla rielaborazione di una decennale esperienza di volontariato vissuta nel territorio per l'Azione Cattolica Ragazzi e per altre Associazioni di Volontariato (Unitalsi, Misericordia, etc) ad opera di cinque giovani che hanno vissuto la propria infanzia e adolescenza nel Rione Ferrovia e svolto per anni attività estive di Campo Solare presso la ex Colonia Elioterapica in collaborazione con la Parrocchia di S. Maria di Costantinopoli. La cooperativa sociale di tipo A e B, sposa la vocazione al lavoro sociale dei suoi soci, in risposta alle esigenze delle famiglie del quartiere e non, individuando nei principi della solidarietà e della cooperazione sociale, la formula organizzativa più affine ai nostri ideali.

2 LA MISSION DELLA COOPERATIVA

La mission della cooperativa sociale BARTOLOLONGO, trova il suo significato e fondamento nella legge 381/91 che disciplina le cooperative sociali. Essa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della Comunità alla promozione e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei Servizi Socio-Sanitari ed educativi.

La Cooperativa viene legittimata all'erogazione dei servizi attraverso la aggiudicazione di appalti e convenzioni stipulati con enti pubblici e/o privati. La cooperativa contribuisce allo sviluppo della propria comunità di appartenenza attraverso politiche innovative e approvate dai propri soci. Le attività e gli impegni della cooperativa si estendono nell'ambito dei servizi per minori attraverso:

- ✚ L'aiuto nello svolgimento dei compiti scolastici,
- ✚ L'aiuto nella relazione famiglia-minore, famiglia-scuola;



- + La possibilità di frequentare regolarmente la biblioteca e la videoteca del CDP;
- + L'integrazione dei ragazzi con problemi di socializzazione o di comunicazione e di ragazzi stranieri o extra comunitari per sensibilizzare sin dalla prima infanzia alla collaborazione interculturale e globale;
- + progetti educativi individualizzati tutto: per affrontare i problemi del minore e a rafforzarne le capacità,
- + rimuovere difficoltà di espressione e relazionali degli utenti;
- + il pre -post scuola;
- + gite di un giorno;
- + feste a tema per grandi e piccoli;
- + feste di compleanno pomeridiane o serali;
- + incontri mensili con le famiglie del Centro;
- + campi solari;
- + la partecipazione ad eventi culturali promossi dal territorio.

3 L'ORGANIGRAMMA

- N° 4 Responsabili e soci cooperatori
- N° 1 Educatrice professionale
- N° 1 OPI
- N° 2 Operatori ed animatori
- N° 1 Psicologa
- N° 1 Assistente sociale
- N° 1 mediatrice culturale
- N° 1 tecnico dell' accoglienza

4 L' ORGANIZZAZIONE

La cooperativa Sociale BARTOLOLONGO si pone come obiettivo la cura, l'assistenza e l'educazione dei minori coprendo la fascia d'età che va dai 0 ai 18 anni. Suo oggetto sociale e' quello di gestire Centri diurni e polifunzionali, strutture semiresidenziali socio-ludico educative e ricreative per minori e di sostegno per la famiglia, nella cura e nell'educazione dei figli attività e servizi di accompagnamento e assistenza.

Ad oggi la cooperativa gestisce un Centro Diurno Polifunzionale per minori (ex regolamento n.06/06 della regione Campania).

La prima attività della cooperativa è il Centro Diurno Polifunzionale "Mani per tutti", rivolto ai minori di età compresa tra i 6-18 anni, divisi all'interno del CDP per



fasce di età. Il centro è sito in via Romoaldo II, in Benevento presso il plesso scolastico IV Circolo. La seconda attività della cooperativa è il centro "Forma Mentis" nato dall'esperienza del primo e grazie alla stretta collaborazione con il Seminario Arcivescovile di Benevento. Terza attività è la gestione del "ROS VILLAGE", sala per feste private di ogni tipo. Quarta attività della cooperativa è la gestione ed organizzazione di "campi solari". Per svolgere tali attività la cooperativa si avvale di risorse umane e professionali interne e validi consulenti che affiancano l'equipe di lavoro.

La cooperativa collabora con l'Azienda Sanitaria Locale "Materno Infantile", e lavora in sinergia con le Associazioni di volontariato e le ONLUS presenti sul territorio beneventano. Conserva ottime relazioni con la Diocesi di Benevento ed il Seminario Arcivescovile ove ha sede una sede distaccata del Centro polifunzionale e post-didattico denominato "Forma mentis", centro che dispone di ampi spazi interni ed esterni per le attività ludico-educative e didattiche.

La cooperativa è iscritta regolarmente all'albo delle attività presso la Camera del Commercio e aderisce dal 2012 a CONFCOOPERATIVE.

Per le attività socio-educative offre: aiuto nello svolgimento dei compiti scolastici, aiuto nella relazione famiglia-minore, famiglia-scuola; tutto ciò che in base ad uno specifico progetto, volto ad affrontare i problemi del minore e a rafforzarne le capacità, rimuove difficoltà di espressione dei ragazzi. Il servizio favorisce l'inserimento dei ragazzi nel pre-post scuola, nel centro diurno, nelle attività ludiche, creative e motorie attraverso un o spazio ivi è possibile muoversi in libertà e sentendosi a casa. Vengono garantiti bisogni come alimentazione, custodia, distrazione e gestione del tempo libero in caso di temporale, impossibilità delle famiglie ad assicurare tale funzione. Viene anche garantita al minore la possibilità di frequentare regolarmente biblioteca, videoteca, in modo da avviarlo tramite passatempi al mondo della lettura del cinema e del teatro. Il trasporto dei minori presso il centro o presso le proprie abitazioni, qualora la famiglia di appartenenza abbia oggettive difficoltà per l'accompagnamento in proprio. Viene garantita l'integrazione dei ragazzi con problemi di socializzazione o di comunicazione e di ragazzi stranieri o extra comunitari per sensibilizzare sin dalla prima infanzia alla collaborazione intraculturale e globale. I ragazzi potranno essere coinvolti in attività sia educative e formative (corsi di informatica, ipermedia e ipertesto etc.) che in attività manuali e laboratori creativi per cui sarà indispensabile il sostegno di figure professionali e competenti. Avviare i bambini e i ragazzi tramite il centro polivalente, al gioco (con parco giochi esterno ed interno), allo sport (campo polivalente di calcetto e pallavolo). È nell'impegno in tali ed altre attività che si vuole salvaguardare il minore dall'ambiente della strada e da ciò che potrebbe influire negativamente sulla sua crescita e formazione. Il progetto mediante l'attivazione di uno spazio polivalente per bambini e famiglie vuole costituire un'aggregazione di azioni finalizzate a :



1. Favorire il processo evolutivo della prima infanzia (attraverso un micronido a norma);
2. Favorire i percorsi di socializzazione;

Privilegiare la costruzione di legami significativi e durevoli tra bambini e bambini e tra bambini e genitori, consolidando le competenze di questi ultimi.

5 SERVIZI E PROGETTI

✓ IL CENTRO DIURNO POLIFUNZIONALE "MANI PER TUTTI"

Il centro diurno Polifunzionale MANI PER TUTTI, nasce nel giugno 2009 da un'iniziativa abbracciata dalla Diocesi di Benevento denominata "Progetto Policoro" e dalla rielaborazione di una decennale esperienza di volontariato vissuta nel territorio per l'Azione Cattolica Ragazzi e per altre Associazioni di Volontariato (Unitalsi, Misericordia, etc) ad opera di cinque giovani che hanno vissuto la propria infanzia e giovinezza nel Rione e svolto per anni attività estive di Campo Solare presso la colonia elioterapica in collaborazione con la Parrocchia di S. Maria di Costantinopoli. La cooperativa sposa la vocazione al lavoro sociale dei suoi soci, in risposta alle esigenze delle famiglie del quartiere e non, individuando nei principi della solidarietà e della cooperazione sociale, la formula organizzativa più affine ai nostri ideali. Il Servizio è rivolto ai minori di età compresa tra i 5-15 anni, divisi all'interno del CDP per fasce di età.

Potranno partecipare max 50 minori in contemporanea e non più del numero dei bambini che raggiunga la metà dei metri quadrati disponibili.

Il centro è sito in via Romoaldo II, in Benevento presso il plesso scolastico IV Circolo.

Gli orari di apertura sono:

13.00 → 19.00 dal lunedì al venerdì

L'intervento è mirato al recupero dei requisiti di base nel rispetto delle personali modalità di apprendimento.

Tale attività è integrata con progettazioni individualizzate in collaborazione con Scuola, Servizio Sociale e servizio Psicologico se esistente, qualora l'esperienza scolastica del minore sia pregiudicata da scarso rendimento e problemi comportamentali.



Laboratori

I laboratori sono diversi e possono variare nel tempo a seconda delle esigenze portate dagli utenti o rilevate dagli operatori.

I laboratori attivati sono:

- Attività Sportive
- Informatica
- Didattica
- Teatro
- Artigianato (cera e ceramica)
- Gruppo lettura
- Balli
- Giochi di animazione e visione di film o cartoni animati
- Musica

Ogni laboratorio ha un monte ore a se stante regolato in base alle esigenze degli utenti, alla tipologia dell'attività ivi svolta, al numero di aderenti.

Di seguito presentiamo un esempio di planning settimanale delle attività del centro:

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
14.00	Didattica	Didattica	Didattica	Didattica	Didattica
17.00	Informatica	Teatro	Informatica	Teatro	Informatica
17.00	Attività sportive	Artigianato	Attività sportive	Artgianato	Attività sportive
18.00	Giochi di animazione e visione di film o cartoni animati	Gruppo lettura Ballo	Giochi di animazione e visione di film o cartoni animati	Gruppo lettura ballo	Giochi di animazione e visione di film o cartoni animati
18.30	Musica		Musica		Musica



Come si accede al Centro

Al centro accedono i minori dai 5 ai 15 anni sia del settore privato che del settore pubblico. Per accedere al servizio è necessario porgere domanda direttamente al centro o al proprio comune di residenza. Dopo il deposito della domanda il responsabile di struttura predisporrà un piano di accesso basato su un accordo tra famiglia e centro o tra comune e centro. In entrambi i casi, verranno concordati tra le parti i giorni di frequentazione al centro.

✓ IL PRE-POST SCUOLA

In accordo con la normativa sull'autonomia scolastica la Cooperativa sociale "Bartololongo" progetta, organizza e gestisce mediante personale qualificato, attività pre e post scolastiche, con lo scopo di promuovere attività ludico-educative e per venire incontro alle necessità delle famiglie.

Il servizio di pre - post scuola proposto, rivolto ai minori che frequentano la scuola primaria, si fonda sull'accoglienza dell'alunno, sull'intrattenimento ludico-educativo, e sui rapporti con le famiglie.

I servizi di pre-post scuola oltre a soddisfare le necessità di custodia dei bambini in orario extrascolastico, costituiscono un modo per ampliare ed integrare la proposta curriculare attraverso attività di ludico educative e di animazione. La proposta è mirata a sviluppare la creatività e le competenze socio-relazionali degli utenti, ed a fornire un supporto concreto per l'accoglienza e l'intrattenimento dei minori prima e dopo le attività scolastiche. Il servizio Pre-scuola è un importante progetto didattico dell'ISTITUTO COMPRENSIVO "G.MOSCATI" valido ed efficace destinato agli alunni iscritti alla scuola primaria e dell'infanzia del Rione Ferrovia. Viene rivolto agli alunni ,figli di genitori che, per impegni di lavoro,hanno difficoltà ad accompagnare i loro figli a scuola alle ore 8:00,per gli iscritti alla scuola dell'infanzia o 8:20,per gli iscritti alla scuola primaria.Il servizio consiste nell'accoglimento,vigilanza e intrattenimento degli alunni della SCUOLA DELL'INFANZIA E PRIMARIA in orario antecedente le lezioni e precisamente dalle ore 7.30 all'inizio delle stesse,con entrata libera fino alle 8.20.

Si effettua in orario extrascolastico dalle ore 7:30 alle ore 8:30 tutti i giorni.

Il Progetto inoltre favorisce la socializzazione e l'instaurarsi di proficui rapporti interpersonali.

Gli alunni sono suddivisi in gruppi possibilmente omogenei per età; gruppi ridotti saranno formati in caso di presenza di alunno portatore di handicap.



✓ IL CAMPO SOLARE

Il servizio estivo denominato "Campo solare" si propone di trasformare l'esigenza di gioco libero e spontaneo dei ragazzi in momenti fondamentali per la socializzazione e lo sviluppo delle loro capacità relazionali, tenendo presente che la qualità dell'esperienza ludica risulta fondamentale in ogni percorso evolutivo, l'intento è quello di valorizzare il tempo estivo di vacanza in un'ottica educativa e ricreativa al fine di raggiungere le seguenti finalità:

- fornire assistenza e supporto alle famiglie con entrambi i genitori impegnati in attività lavorative.

- fornire stimoli per lo sviluppo della creatività e fantasia attraverso molteplici attività: motorie, sportive, ludiche, di laboratorio manuale, escursioni, piscina e feste.

Il servizio Campo solare è rivolto ai bambini, residenti nel Comune di Benevento, di età compresa tra i 2 ed i 14 anni.

Il servizio di Campo Solare è organizzato dalla cooperativa sociale O.N.L.U.S. Bartololongo sia per quanto attiene gli aspetti amministrativi che per gli aspetti di indirizzo ludico-educativo.

La cooperativa si avvale della collaborazione di personale qualificato, non precludendosi l'integrazione delle risorse umane del posto.

La su detta si assume la piena responsabilità dell'evento, prevedendo un'opportuna polizza assicurativa del personale e degli utenti stessi, assicurando inoltre la totale pulizia degli spazi utilizzati.

✓ IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA

L'Assistenza Domiciliare Educativa ed extrascolastica è un servizio rivolto sia a famiglie in situazione di difficoltà temporanea sia a famiglie con minori definiti "a rischio". Si colloca nella rete dei servizi socio-assistenziali ed educativi con la finalità di supportare le famiglie negli impegni genitoriali quotidiani, riattivare le potenzialità genitoriali e per renderle autonome nell'accompagnamento dei minori alla crescita. Il servizio educativo domiciliare si pone come "ponte" tra il minore a rischio di emarginazione e non, la sua famiglia ed il territorio, come accompagnamento preventivo, sostegno e tutela del percorso di crescita. Viene utilizzato laddove esistano situazioni familiari la cui diagnosi è favorevole ad un cambiamento ed esige un supporto educativo congruo, al fine di mantenere il minore nel proprio ambiente familiare e sociale, offrendo alla famiglia un supporto temporaneo. All'operatore di assistenza domiciliare è affidato il compito di sostenere il nucleo, anche con figli minori disabili, nello svolgimento delle mansioni



domestiche, perché superi le difficoltà momentanee e possa svolgere al meglio il proprio ruolo. Nello specifico, l'ausiliario concorre a migliorare le capacità della famiglia seguendo un percorso verso la progressiva autonomia. E' un servizio di assistenza domiciliare educativo ed extrascolastico, che consiste nel sostegno educativo e formativo attraverso la realizzazione di un progetto individualizzato che prevede la figura di un educatore in ambito domiciliare. Il servizio è prestato a favore di studenti con o senza particolari difficoltà, frequentanti le Scuole Primaria e Secondaria. L'intervento è volto a favorire la permanenza dei minori nel loro contesto familiare, attraverso il rafforzamento delle figure parentali, viene effettuato direttamente presso il domicilio del minore rivolgendosi a tutti i minori che, a seguito della valutazione dell'equipe del Centro e delle famiglie, necessitano di un intervento educativo qualificato di assistenza e di sostegno all'interno del nucleo familiare. Gli obiettivi dell'Assistenza Domiciliare educativa, realizzati mediante l'affiancamento del personale idoneo e qualificato, sono: recuperare risorse potenziali delle famiglie e rafforzare le figure parentali verso l'autonomia nelle funzioni educative; facilitare le relazioni educative tra genitori e figli, attraverso la consapevolezza dei bisogni dei bambini ed il supporto concreto sulle modalità per farsene carico; costruire una rete di legami tra minore, nucleo familiare e ambiente (scuola, vicinato e comunità locale); favorire l'espressione e la valorizzazione delle potenzialità dei minori ed il loro recupero educativo; sostenere anche quelle famiglie nelle quali sono presenti minori con nessuna, lieve o grave disabilità. Le attività svolte dal Servizio mirano ad attuare un sostegno al nucleo familiare tanto nel gestire la crescita e lo sviluppo psico-fisico dei figli quanto nel migliorare l'organizzazione del ménage familiare, contribuendo così ad un cambiamento delle condizioni di vita dell'intero nucleo. Nell'operare quotidiano, le figure professionali interne al Servizio cercano di rendere la famiglia pienamente consapevole del suo ruolo e protagonista della crescita umana di tutti i suoi componenti, tenendo sempre presente.

l'importanza delle relazioni che i singoli componenti del nucleo hanno con il contesto che li circonda. Il nucleo familiare diventa così la principale risorsa per la realizzazione del processo di cambiamento che va supportato ed incentivato dagli operatori nel rispetto della persona e del contesto in cui vive, utilizzando un linguaggio positivo, rispettando le diversità e valorizzandone le potenzialità. Tutto questo viene attuato svolgendo un sistema di aiuto a rete, con una conseguente integrazione e collaborazione tra Servizi plurimi e operatori appartenenti a figure professionali diverse. Il lavoro educativo svolto viene costantemente valutato e monitorato in modo da garantire la qualità del Servizio stesso.

Interventi a domicilio di sostegno ai minori: le educatrici accompagnano i minori lungo alcuni percorsi di vita (cognitivi-scolastici, emotivi, affettivi, relazionali e di socializzazione, ...) offrendo loro la possibilità di sperimentare nuove modalità di comportamento, relazioni educative e processi di crescita positivi.



Interventi ausiliari a domicilio di sostegno al quotidiano familiare: le assistenti domiciliari offrono indicazioni concrete, suggerimenti tecnici, guide pratiche ai genitori, per stimolare l'acquisizione di competenze relative all'organizzazione del ménage familiare (organizzazione domestica, cura e igiene dei minori, accompagnamenti per terapie e scuola, ecc.). Accompagnamento del minore: il Servizio, se previsto all'interno del progetto educativo globale, si occupa di effettuare accompagnamenti dei minori con il mezzo di trasporto di cui è dotato per le famiglie con particolari difficoltà (mancanza mezzo trasporto proprio, disagi legati alla dislocazione delle abitazioni in zone rurali, momentanee situazioni di disagio legate a vicende giudiziarie, ecc.) Interventi di supporto informativo: il Servizio si occupa altresì di reperire informazioni da restituire alle famiglie sulle risorse esistenti nel territorio, sulle prassi amministrative, sulle possibilità scolastiche e lavorative, ecc. Il Servizio di Assistenza Domiciliare Educativo per minori, attraverso la figura dell'operatore e dell'educatore, si propone di: aiutare i genitori a riconoscere i bisogni dei figli, comprenderne i comportamenti e gli atteggiamenti; sostenere le relazioni e la comunicazione all'interno del nucleo familiare; facilitare l'inserimento scolastico attraverso un aiuto nello svolgimento dei compiti e stabilendo una collaborazione con gli insegnanti; attuare interventi per creare o ricreare un equilibrio nelle relazioni familiari; promuovere una sana crescita del minore all'interno della propria famiglia, rendere autonoma la famiglia nelle funzioni educative e sociali, evitare spostamenti del minore in strutture protette o estranee alla famiglia, favorire l'integrazione del minore nel proprio contesto ambientale, offrire un sostegno scolastico, attuare interventi al fine di migliorare le competenze socio-relazionali e la capacità critica del minore, potenziarne la sfera dell'autonomia personale. Infine, l'educatore domiciliare è chiamato a svolgere i compiti di: sostegno e supporto educativi al minore nel rapporto con le figure genitoriali e parentali; sostegno ai familiari nella comprensione dei comportamenti e bisogni del minore, attivando le risorse del nucleo; inserimento sociale del minore e del suo nucleo nel contesto vitale, attraverso l'attivazione della rete dei legami tra le realtà associative e ricreative presenti nel loro territorio; sostegno scolastico finalizzato all'apprendimento, attivando anche il rapporto con gli insegnanti, per favorire l'inserimento del minore nella scuola e per contribuire all'acquisizione di un buon livello di autostima da parte del minore; accompagnamento dei minori a scuola o presso altre strutture formative o ricreative o presso i servizi offerti dalla cooperativa; collaborazione con gli operatori dei Centri Polifunzionali nell'organizzazione e nell'espletamento di pratiche amministrative diverse (relative a casa, asilo nido, pubblica istruzione, assicurazioni, etc.).

✓ **CENTRO ASCOLTO**

In base ad un'analisi sulla strutturazione familiare e sulle dinamiche relazionali e generazionali esistenti, si promuovono degli incontri con i genitori dei ragazzi inseriti



nel Centro Diurno, ognuno con specifiche finalità a seconda del bisogno. Gli Educatori in accordo il Servizio Sociale, curano il rapporto con le famiglie. Spesso i genitori, per diverse cause, presentano difficoltà ad accompagnare i figli in un cammino di formazione e sviluppo della personalità. Per questo motivo si predispongono degli incontri ad hoc per genitori con l'obiettivo di migliorare le capacità educative degli stessi dal punto di vista del comportamento, dell'analisi e della gestione dei problemi educativi quotidiani.

✓ **SEGRETERIA ORGANIZZATIVA**

La segreteria del centro è composta di:

- una stanza apposita dove vengono conservati tutti i documenti degli utenti e della cooperativa relativamente al centro;
- una stanza operativa con telefono, fax, fotocopiatrice, rete scuole, 1 pc accessorio ed una multifunzione.

La segreteria funziona tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 20.00,

I compiti della segreteria sono:

- comunicazione con le famiglie;
- comunicazione con le istituzioni;
- funzionamento della struttura gestionale
- svolgimento delle pratiche burocratiche necessarie all'espletamento globale del servizio

6 METODOLOGIA

Il servizio di accoglienza mira a soddisfare un bisogno sociale di carattere generale, relativo agli interventi per migliorare la qualità della vita. Si possono individuare tre metodologie di intervento che mirano al soddisfacimento di tre bisogni specifici che la normativa oggi tutela fortemente:

- Tutela dello sviluppo armonico della personalità dei minori prevedendo un inserimento nel centro polifunzionale ;
- Aiuto e sostegno alle famiglie per ridurre e superare le difficoltà che provocano il disagio socio-economico;
- Il supporto agli Enti pubblici che spesso hanno la difficoltà ad individuare strutture attrezzate nel territorio di riferimento.



Allo scopo di offrire l'opportunità di vivere esperienze di socializzazione più complete e di stimolare al meglio lo sviluppo psico-fisico, la propria creatività e fantasia. Inoltre è possibile l'inserimento in gruppi ed associazioni di volontariato e sportive, ciò garantirà processi di integrazione sociale e promozione di relazioni interpersonali, in modo che ogni bambino possa sentirsi a proprio agio in un proprio spazio personale, per raggiungere un adeguato sviluppo caratteriale, intellettuale, sociale e motorio.

7 VERIFICA e MONITORAGGIO

Il monitoraggio costituisce sia un processo che un servizio.

Come processo esso consta dell'utilizzo di diversi strumenti ed attività utili alla rilevazione dei bisogni:

- schede d'ingresso;
- bisogni dell'utente;
- colloqui individuali ove necessario;
- visite nel contesto familiare ove necessario;
- osservazione libera;
- schede individuali per valutare grado di partecipazione al centro, relazioni familiari e sociali ed infine per valutare le abilità

Come servizio, invece, si avvale di un sociologo per la somministrazione di questionari periodici a famiglie, utenti e scuola per valutare i risultati sociali, ludici, scolastici e familiari.

8 SISTEMA DI RECLAMO

I reclami relativi alla cattiva gestione del centro o ad altri motivi concernenti comunque le attività e la vita quotidiana del centro possono essere rivolti direttamente al coordinatore, il quale si impegna a lasciare il proprio numero di telefonino a tutte le famiglie ed agli utenti stessi. In tal caso il coordinatore fisserà entro il termine massimo di una settimana un incontro individuale con il reclamante per l'ascolto e la ricerca condivisa di una soluzione adeguata al problema. Nel caso in cui il problema sussiste o il reclamante non riceve l'attenzione dovuta, questi può rivolgersi all'antenna sociale competente nel suo



territorio, la quale interloquirà tempestivamente con il coordinatore per la ricerca di una soluzione al problema o per avere chiarimenti a riguardo.

9 IN CASO DI INFORTUNI

Tutte le attività del centro sono coperte da assicurazioni RC ed infortuni. In caso di infortunio l'utente o la famiglia dovrà dare notizia, il più presto possibile direttamente al Coordinatore.

10 CONTATTI

SEDE LEGALE: via Romoaldo II, 4 - Benevento

TEL E FAX: 0824-25003

MAIL TO: bartololongo@legalmail.it

PRESIDENTE : Montella Italo MOBILE: 348 5739211

SITO INTERNET: www.cooperativasocialebartololongo.it

Il sito Internet

Il sito internet del centro è all'indirizzo www.cooperativasocialebartololongo.it è come prima cosa un tavolo di lavoro per gli utenti del centro che potranno arricchirlo di contenuti e in secondo luogo è un mezzo di comunicazione con le famiglie degli utenti stessi e con il mondo esterno grazie alla visualizzazione delle attività e del planning settimanale. Inoltre il sito rappresenta un motore di appartenenza, poiché al suo interno sarà possibile ritrovarsi in foto, video e articoli.