



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Lettera della presidente	Pag.	3
1. La carta dei servizi <ul style="list-style-type: none"> • 1.1 Cos'è • 1.2 I destinatari • 1.3 Obiettivi • 1.4 Normativa di riferimento • 1.5 Principi • 1.6 Obiettivi e monitoraggio • 1.7 Pubblicazione della carta • 1.8 Strumenti di ascolto e tutela dei cittadini 	Pag.	4
2. La cooperativa Arianna si presenta <ul style="list-style-type: none"> • 2.1 Informazioni generali • 2.2 La storia • 2.3 Identità e valori • 2.4 Vision • 2.5 Mission • 2.6 Aree di intervento • 2.7 Destinatari • 2.8 Altri stakeholder • 2.9 Distribuzione territoriale dei servizi • 2.10 Governance • 2.11 Governance • 2.12 Funzionigramma • 2.13 Professionalità e caratteristiche degli educatori • 2.14 Formazione • 2.15 Modalità e tempi di monitoraggio della carta 	Pag.	9
3. Progetti e servizi <ul style="list-style-type: none"> • 3.1 Centro aperto diurno Giocalaboratorio • 3.2 Centro aperto diurno La Casetta • 3.3 Educativa di strada • 3.4 Giocastudiamo Solteri Magnete • 3.5 Costruzione e promozione di reti territoriali 	Pag.	16
4. Fattori e standard di qualità	Pag.	46
5. Tutela e reclami	Pag.	46
6. Validità della carta dei Servizi	Pag.	46



Trento 1 ottobre 2020

Gentili lettori,

la Cooperativa Sociale Arianna ha scelto da tempo di impostare il proprio lavoro nell'ottica di proporre interventi ad alta qualità. Il primo passo in questa direzione è stato quello di creare un team di lavoro molto professionale, che potesse fornire adeguate risposte alla domanda di competenze da parte dei servizi invianti e di accoglienza e serietà da parte dei destinatari dei propri servizi. Arianna ritiene oggi importante puntare ancora di più sulla formazione degli operatori, nella certezza che senza una solida impalcatura competente e motivata gli interventi proposti e attivati farebbero fatica a reggersi: sono necessari una buona preparazione, un metodo d'azione, una conoscenza approfondita dei fenomeni e delle realtà che si intercettano, che permettano di leggere situazioni e momenti, di intervenire professionalmente in maniera subitanea, di fronteggiare situazioni impreviste, di intercettare i bisogni e di attivare interventi capaci di accoglierli e di dare a essi adeguate risposte.

Oggi, nel momento in cui la competenza della Cooperativa Arianna viene riconosciuta e la cui attività è in via di ampliamento, si intende fare un ulteriore passo avanti stendendo la **CARTA DEI SERVIZI**, importante strumento per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa Arianna, i cittadini – ivi compresi gli utenti dei servizi e i loro famigliari - e i committenti dei servizi. Attraverso la Carta dei Servizi la Cooperativa Arianna si propone di fornire una chiara descrizione dei servizi e dei progetti realizzati e di rendere evidenti i principi su cui si basa il proprio agire professionale e sociale a servizio della comunità, una comunità che si vuole equa, accogliente e attenta al benessere collettivo.

Prima di addentrarsi nello specifico del documento preme innanzitutto sottolineare come quotidianamente il personale di Arianna lavori cercando nell'articolo 3 della Costituzione Italiana, che tanti tendono a dimenticare, fonte di ispirazione e guida:

"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."

Alla luce di ciò Arianna s'impegna costantemente per restringere la forbice delle differenze, per contrastare situazioni di ingiustizia e fatica, per dare risposte, conforto, sostegno a chi si trova in difficoltà, per sostenere la dignità e il rispetto di ogni individuo.

Il desiderio, che si vuole rendere sempre più realtà, è e rimane il costruire reti e paracaduti, il bonificare il terreno, il coltivare piccoli campi in cui far germogliare coscienza collettiva e serena convivenza, dialogo e partecipazione in vista di una società in cui tutti si possa stare un po' meglio, in cui tutte le voci possano essere sentite e ascoltate, in cui ci sia reale partecipazione democratica.

Certo per riuscire in tali intenti è fondamentale mantenere e rafforzare il lavoro svolto in sinergia con le altre realtà istituzionali e non, ma ancora di più diventa oggi imprescindibile cercare e creare nuove alleanze con i territori e con i loro abitanti nella piena convinzione che non si possa per nulla esulare dall'ambiente in cui si è immersi, dai suoi valori e convinzioni, dalle persone che lo abitano, dai loro usi, costumi e linguaggi, ma piuttosto costruendo ponti capaci di far superare ostacoli solo in apparenza insormontabili – lingue, tradizioni e abitudini.

Bisogna agire, bisogna farlo insieme, senza perdere l'orientamento e il tempo, ma piuttosto leggendo bisogni e necessità e con coraggio, talvolta, passare all'azione!

La Presidente
Francesca Pontara



1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Cos'è

La Carta dei Servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale e richiamato anche da quella locale, che deve essere adottato per la gestione di taluni servizi pubblici (art. 32, c.1 D.Lgs. 33/2013– Codice della trasparenza della pubblica amministrazione), tra cui i servizi socio assistenziali e sanitari, quando sono affidati mediante concessione, appalto o convenzione a soggetti gestori esterni alla Pubblica Amministrazione (art. 13 della Lg 328/2000).

E' per Arianna quindi il documento con il quale la cooperativa come ente erogatore di servizi alla persona si assume la responsabilità e l'impegno riguardo ai propri servizi e in cui definisce gli standard di qualità dei servizi offerti, i sistemi di misurazione e valutazione della stessa, le modalità di accesso e di erogazione, gli obiettivi di miglioramento, nonché gli strumenti di partecipazione dei cittadini alla valutazione dei servizi e le procedure di tutela (ricorsi, reclami e segnalazioni).

La Carta dei Servizi non è dunque un semplice guida ma il documento che stabilisce un patto fra la Cooperativa – soggetto erogatore - e il cittadino utente, parte integrante del sistema di qualità e portatore di valori; è lo strumento che garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche, che fornisce agli interlocutori gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati costituendo una sorta di contratto tra la Cooperativa e i suoi utenti - clienti volto a precisare i diritti e i doveri reciproci.

1.2 DESTINATARI

La Carta dei Servizi è rivolta alle persone che utilizzano i servizi della Cooperativa a ai loro famigliari, agli stakeholder, agli amministratori e ai soci di Arianna a volontari e alla comunità tutta.

1.3 OBIETTIVI

La carta dei Servizi fornisce gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati da Arianna garantendo la trasparenza dell'operatività, la partecipazione e la tutela degli utenti rispetto alla qualità dei servizi e il miglioramento continuo degli stessi attraverso un sistema di valutazione partecipato dai diretti fruitori dei servizi stessi erogati dalla Cooperativa Arianna. Si propone come strumento di crescita organizzativa, finalizzato a:

- Far conoscere i valori, l'organizzazione, le finalità, i servizi e le attività offerte dalla Cooperativa Arianna;
- tutelare il diritto degli utenti;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta dei Servizi richiama ed esplicita i principi fondamentali che guidano l'operatività quotidiana della Cooperativa Arianna in ogni frangente.

1.4 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La redazione della Carta dei Servizi è obbligatoria per tutti gli Enti erogatori di Servizi Pubblici anche quando questi non siano svolti direttamente, ma attraverso concessioni o convenzioni.

Quanto alla normativa di riferimento si è operata una scelta selettiva richiamando, accanto a pochi riferimenti legislativi di cornice, in particolare quelli relativi proprio all'adozione della Carta dei servizi, quelli riguardanti i destinatari più rilevanti per la Cooperativa Arianna: i bambini e i ragazzi.

L'imprescindibile primo richiamo è ovviamente ritrovabile nella Costituzione Italiana che nei primi articoli afferma:

art. 2: La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento

dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

Art. 3: Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Per quanto concerne definizione, finalità, organizzazione, regolazione del sistema di welfare e dei servizi socio-educativi e assistenziali, le norme di settore sono:

- ➔ Legge 328/2000: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- ➔ Legge provinciale n. 13/2007: "Politiche sociali nella Provincia di Trento"

Per quanto riguarda elaborazione, aggiornamento e monitoraggio della Carta dei Servizi si fa riferimento in particolare a norme e regolamenti di seguito elencati:

- ➔ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- ➔ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici";
- ➔ Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- ➔ Decreto legislativo n. 33/2013 "Codice della trasparenza della pubblica amministrazione" art 32, c.1;
- ➔ Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- ➔ Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016 "Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali" dell'Autorità Nazionale Anti-corruzione (A.N.A.C.);
- ➔ Legge Provinciale n. 13 del 23 luglio 2007: "Politiche sociali nella provincia di Trento" (nello specifico art.20);
- ➔ D.P.P. n. 3-78/Leg di data 8 aprile 2018 recante "Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale";

Quanto all'operare con e per bambini e bambine e ragazzi e ragazze alcuni dei numerosi riferimenti sono di seguito elencati:

- ➔ Legge 27 maggio 1991, n. 176, Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo, redatta a New York il 20 novembre 1989;
- ➔ Legge 28 agosto 1997, n. 285, Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza.
- ➔ 22 agosto 2000, n. 195, S.O. D.P.R. 12 luglio 2000, n. 257 Regolamento di attuazione dell'articolo 68 della L. 17 maggio 1999, n. 144, concernente l'obbligo di frequenza di attività formative fino al diciottesimo anno di età.
- ➔ Legge 8 novembre 2000, n. 328, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.
- ➔ Legge 20 marzo 2003, n. 77, Ratifica ed esecuzione della Convenzione europea sull'esercizio dei diritti dei fanciulli, fatta a Strasburgo il 25 gennaio 1996.
- ➔ Legge 7 aprile 2017, n. 47, Disposizioni in materia di misure di protezione dei minori stranieri non accompagnati
- ➔ Legge 12 luglio 2011, n. 112, Istituzione dell'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza



- ➔ Legge provinciale 27 luglio 2007, n.13 Politiche sociali nella provincia di Trento

In riferimento infine alla dimensione societaria di cooperativa sociale, la normativa più recente è contenuta nel:

- ➔ Codice del Terzo Settore - Decreto legislativo 3 luglio 2017 n.117 e ss.mm. e relativi decreti attuativi.

1.5 PRINCIPI

Nell'erogazione dei propri interventi, in ottemperanza delle disposizioni ministeriali sui principi di erogazione dei Servizi, Arianna pone al centro la persona, individuo con una propria storia irripetibile e attore protagonista del proprio progetto educativo e di vita.

In Arianna tuteliamo la dignità delle persone riconoscendone le risorse che esprimono, proponiamo e attiviamo contesti facilitanti di partecipazione e costruzione condivisa - i Centri e i servizi - restituendo potere, dignità e diritto di cittadinanza ai soggetti fragili e deboli - anche solo in temporanea difficoltà -, conteniamo i limiti e nel contempo valorizziamo la famiglia, le reti di prossimità e la comunità nel loro essere portatrici di saperi e fattiva esperienza.

I principi fondamentali su cui poggia la Carta dei Servizi di Arianna sono:

- ➔ **ACCOGLIENZA:** è intesa come accoglienza dell'altro con la sua storia unica, le sue fragilità e debolezze, i suoi talenti e potenzialità, i suoi bisogni e desideri sospendendo il giudizio e condividendo un pezzettino di strada di vita.
- ➔ **UGUAGLIANZA:** tutti gli utenti hanno gli stessi diritti; ogni servizio è erogato garantendo la pari dignità tra gli utenti.
- ➔ **IMPARZIALITÀ:** Arianna ha il dovere di neutralità e di parità di trattamento rispetto agli utenti, ossia eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto rispettando vincoli organizzativi e criteri di accesso.
- ➔ **PROMOZIONE DELLA PERSONA:** nel proprio quotidiano operare Arianna s'impegna alla promozione delle capacità e delle potenzialità delle persone all'interno dei contesti di vita con particolare attenzione alle situazioni di vulnerabilità e marginalità sociale.
- ➔ **CONTINUITÀ:** i servizi vengono erogati in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli. L'erogazione del servizio non può essere interrotta se non nei casi previsti dalla normativa di settore.
- ➔ **DIRITTO DI SCELTA:** quando il servizio è erogato da più soggetti Arianna s'impegna, laddove è possibile, a dare all'utente la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi, se non è possibile un inserimento in uno dei servizi della cooperativa.
- ➔ **PARTECIPAZIONE:** Arianna favorisce la partecipazione al governo della cooperativa ai vari stakeholder attraverso gli organi statutari, le operazioni di ascolto, il coinvolgimento in fase di verifica e valutazione dei propri servizi in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.
- ➔ **PRIVACY:** il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi e progetti è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta e secondo le norme vigenti. Il personale è formato a operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30.06.2003.
- ➔ **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** nell'erogare i propri servizi la Cooperativa Arianna ricerca la migliore combinazione tra costi e benefici considerando fattori economici, e qualità, ma anche rispondendo alle aspettative degli utenti. In altre parole si ricerca una combinazione ottimale tra una valutazione oggettiva (para- metri misurabili e verificabili anche da enti competenti) e una valutazione



oggettiva (parametri soggettivi, percezioni delle persone interessate) dei servizi.

- ➔ **TRASPARENZA:** Arianna si impegna a far conoscere ai propri stakeholder e alla comunità tutta le proprie attività curando la rendicontazione economica e sociale, assicurando un operare trasparente, corretto, in dialogo con fruitori e partner, rispettoso dei diritti delle persone coinvolte e della loro centralità, capace di riconoscere e valorizzare risorse e ruoli di ciascuno.
- ➔ **SOSTENIBILITÀ:** l'impegno è quello di mettere in campo strategie dell'organizzazione volte a ridurre l'impatto che le attività di Arianna possono avere sull'ambiente, ma anche di promuovere diffusamente comportamenti virtuosi delle persone in termini di sostenibilità sia al proprio interno, sia nei contesti territoriali in cui si opera. In coerenza con le indicazioni dell'Agenda Onu 2030 per lo sviluppo sostenibile si intende poi orientare il proprio approccio nella direzione di modelli che coniughino sostenibilità ambientale e sostenibilità sociale: attenzione all'ambiente, attenzione alle persone e alle comunità.
- ➔ **PROFESSIONALITÀ,** formazione interna, supervisione e autoformazione degli operatori in una tensione costante al miglioramento della qualità del lavoro sociale.

1.6 OBIETTIVI E MONITORAGGIO

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e serve per:

- ➔ **ACCREDITARSI:** l'adozione della Carta dei Servizi infatti è compresa tra i requisiti generali di accreditamento previsti dal Regolamento attuativo della L.P. 13/2007;
- ➔ **ASSUMERE I PROPRI IMPEGNI** nei confronti dell'Ente accreditante e affidante e nei confronti degli utenti-cittadini;
- ➔ **PROMUOVERE L'ASCOLTO E LA PARTECIPAZIONE** degli utenti, delle loro famiglie e altri portatori d'interesse nella valutazione della qualità dei servizi erogati dalla Cooperativa Arianna attraverso il sistema di rilevazione della soddisfazione degli stakeholder;
- ➔ **TUTELARE** gli utenti e le loro famiglie rispetto alla qualità dei Servizi erogati attraverso il sistema di gestione dei reclami.
- ➔ **MIGLIORARE, INNOVARE E QUALIFICARE I SERVIZI OFFERTI** attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, che portano ad un impegno ottimale e razionale delle risorse disponibili.

Obiettivi di sistema nella stesura della Carta dei servizi Arianna sono stati:

- ➔ Informare in modo chiaro e diffuso la comunità, gli utenti, le loro famiglie e chi è coinvolto a vario titolo nella quotidianità di Arianna attraverso la descrizione dei Servizi offerti, dell'organizzazione della Cooperativa e delle competenze professionali utilizzate;
- ➔ Facilitare l'accessibilità alle proposte Arianna e ai servizi della cooperativa;
- ➔ Istituire canali di comunicazioni diretta con utenti e le loro famiglie e con altri Servizi del territorio.

Le informazioni relative alla Cooperativa e ai servizi svolti sono raccolte in questa Carta dei Servizi vengono tempestivamente aggiornate in caso di modifiche importanti di quanto descritto, costantemente monitorate e revisionate almeno una volta ogni tre anni.

1.7 PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi sarà pubblicata sul sito web della cooperativa – www.arianna.coop - e una copia cartacea è disponibile presso la sede della Cooperativa in via S. Francesco, 10 a Trento.



1.8 STRUMENTI DI ASCOLTO E TUTELA DEI CITTADINI UTENTI

La Cooperativa Arianna negli anni ha spesso proceduto alla rilevazione della soddisfazione del proprio operato presso i vari stakeholder: utenti, familiari, attori della rete formale, processo ritenuto strategico e fondamentale per capire come migliorare i propri servizi.

La rilevazione della soddisfazione del cliente utente prevede la somministrazione di un questionario di soddisfazione – cartaceo oppure online - alla chiusura degli interventi, la realizzazione di interviste individuali e costanti momenti di incontro e di scambio per monitorare continuamente il progetto, ritarandolo laddove necessario.

Nel questionario si indagano, tra le varie cose, le motivazioni che hanno spinto la famiglia/gli adulti responsabili a iscrivere il minore presso i servizi di Arianna, i bisogni portati, quelli soddisfatti e quelli non soddisfatti, il gradimento rispetto al servizio vissuto e alle proposte avanzate, il rapporto avuto con l'equipe educativa. Questionari e interviste possono essere compilati online, in versione cartacea, individualmente e in forma anonima, in presenza dell'educatore a supporto e sostegno nella decodifica delle richieste.

Le evidenze emerse dall'indagine di customer satisfaction vengono discusse dalla direzione e dall'amministrazione della Cooperativa per eventualmente definire e realizzare azioni di miglioramento.

Educatori ed educatrici dei servizi, così come il direttore della Cooperativa sono sempre disponibili ad accogliere e incontrare i propri utenti per raccogliergli opinioni, pareri e reclami, cui si risponde entro due settimane dalla raccolta.



2.LA COOPERATIVA ARIANNA SI PRESENTA

2.1 INFORMAZIONI GENERALI

Arianna è una Società Cooperativa Sociale di tipo A con sede legale a Trento in via S. Francesco d'Assisi, 10; gestisce diversi servizi le cui sedi specifiche sono riportate nelle relative schede.

La Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata e ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini tramite l'uso razionale delle risorse umane e materiali a disposizione. Ha come oggetto la programmazione e la gestione di servizi socio educativi ed educativi rivolti a bambini e ragazzi e alle loro famiglie anche in collaborazione con altre realtà istituzionali e associative del territorio. Alle attività di interesse generale Arianna affianca alcune attività, iniziative e progetti volti a promuovere stili di vita sani e a prevenire situazioni di devianza e dipendenza.

Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 18.30.

Info e contatti: tel e fax 0461 235990, e-mail areaprogetti@arianna.coop

Organi di governo e controllo: In quanto cooperativa gli organi decisionali sono l'Assemblea dei Soci e il Consiglio di Amministrazione che dura in carica 3 anni ed è composto da 6 membri. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è il Legale Rappresentante della Cooperativa.

Composizione del Consiglio di Amministrazione in carica fino alla primavera 2023:

- Presidente: Francesca Pontara
- Vice-presidente: Tiziano Beber
- Consiglieri: Manuela Baldessari Roberto Martinello Maurizio Camin Massimiliano Patauner
- Revisore: non presente

Autorizzazione/accreditamento:

A seguito di specifica domanda della Cooperativa i servizi socio educativi di Arianna sono temporaneamente accreditati in base alla Determina del Dirigente n°276 di data 23 agosto 2019 Servizio Politiche Sociali, oggetto: Ricognizione dello stato di consistenza del registro dei soggetti accreditati per la gestione dei servizi socio – assistenziali di cui all'articolo 10 del d.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg. alla data di avvio dell'implementazione, della tenuta e dell'aggiornamento della medesima banca dati.

Iscrizione ad albi, registri pubblici:

- **Camera di commercio**, iscrizione n° 01349150225 del 19/02/1996
Sede: C.C.I.A.A. di Trento
- **Registro Enti cooperativi**, iscrizione n° A157537 del 01/01/2005
Sezione: Cooperative a mutualità prevalente di cui agli articoli 2512 e seguenti.
Categoria: Cooperative sociali.
Categoria attività esercitata: gestione di servizi socio-sanitari, culturali ed educativi (tipo a).

2.2 STORIA

La Cooperativa Sociale Arianna nasce nel 1992 da un gruppo di donne che si ritrovavano nella necessità e volontà di intervenire sulla condizione di forte svantaggio sociale in cui versavano altre donne come loro: separate, straniere, in condizione socio economiche faticose. L'idea che le animava poggiava saldamente sull'articolo 1 della Costituzione italiana: il lavoro, primo strumento che rende e restituisce dignità alle persone.

Da allora molti anni sono passati e nuovi servizi sono stati aperti di fronte al mutare del contesto socio economico in cui la Cooperativa era immersa, che ha scelto di concentrarsi strategicamente sul mondo dei bambini e dei ragazzi e, naturalmente, delle loro famiglie. Sono nati così il Giocalaboratorio - Centro aperto/diurno a forte presidio educativo -, il progetto di Educativa di Strada unico nel suo genere a Trento, il centro La Casetta e alla famiglia si è poi



aggiunto anche il Giocastudiamo Solteri Magnete. Di pari passo con tutti questi servizi si sono moltiplicati anche i processi e i progetti di Sviluppo di Comunità, aventi come comune denominatore la preposizione CON, che evoca il fare assieme alla gente, alle persone grandi e piccine che vivono e crescono in una comunità. E alla fine ci si aperti anche al lontano, creando importanti collaborazioni con realtà di cooperazione decentrata in particolare con l'Associazione Trentino con i Balcani.

Si desidera in questa sede mettere inoltre in evidenza due parole ricorrenti nel vocabolario di Arianna accanto a persone e comunità: *periferia* - che richiama il vivere ai margini non solo geografici di una comunità -, e *bene comune* che si concretizza nel rispondere ai sempre più variegati bisogni di chi si incontra, nell'elaborare progetti, nel realizzare interventi finalizzati a rispondere in modo utile e significativo alle esigenze sociali del territorio e dei suoi abitanti in stretta connessione con la rete delle risorse locali, formali e non.

2.3 IDENTITÀ E VALORI

La Cooperativa Arianna crede fortemente:

- nel coinvolgimento attivo di chi entra e vive i servizi che eroga per favorire processi di autonomia, partecipazione, auto-organizzazione, empowerment;
- nel rispetto, nella tutela e nella valorizzazione della persona che lavora e a tal fine si impegna quotidianamente per costruire un ambiente di lavoro che consenta il coinvolgimento del personale e sia garanzia di condizioni di lavoro legali, salubri, sicure, rispettose della dignità della persona e delle pari opportunità;
- nella cooperazione, nella mutualità e nei processi di democrazia interna;
- nella partecipazione di tutti, ognuno secondo il proprio ruolo e secondo i propri compiti per generare insieme cambiamento;
- nel del radicamento nel territorio quale presupposto per lo sviluppo della qualità dei servizi e per la promozione di un collegamento stabile tra Pubblico e Privato Sociale;
- nella co-progettazione tra soggetti diversi per garantire un approccio pluridisciplinare a bisogni e fatiche;
- in una rete integrata di servizi per un uso razionale delle risorse a favore della comunità.

2.4 VISION

La Cooperativa Arianna crede in una società equa e non discriminante, che offra parità di accesso alle opportunità del territorio e che curi il benessere collettivo dei propri abitanti senza alcuna distinzione.

Intende dunque:

- collaborare alla costruzione di un patto sociale per promuovere la crescita del singolo e della collettività e per rendere esigibili i diritti della persona;
- favorire la costruzione e l'elaborazione di nuove metodologie e strategie di promozione e sostegno della persona e della comunità per aumentarne il benessere;
- proporre progetti e azioni specifiche per diffondere la cultura dell'accoglienza e della tolleranza;
- sostenere, promuovere e diffondere buone prassi sperimentate e testate
- promuovere il miglioramento continuo dei processi organizzativi interni attraverso l'adozione e l'implementazione di modelli di qualità specifici e contribuendo alla costruzione di un marchio di qualità sociale.

2.5 MISSION

Nata nel 1992, la cooperativa Arianna opera nel territorio trentino in sinergia con le amministrazioni comunali di competenza nel campo del sostegno e dell'aiuto a bambini e adolescenti in difficoltà e non, alle loro famiglie e alla comunità tutta. Copre, attraverso i suoi vari servizi, gran parte del territorio del Comune di Trento con attenzione particolare ad alcuni



quartieri per lo più periferici, che presentano numerose e tali fatiche da richiedere un presidio plurimo e costante seppur con specificità differenti.

Fin dalla sua nascita la cooperativa ha rivolto la propria attenzione soprattutto nei confronti di bambini e ragazzi con minori possibilità di accesso alle offerte del territorio, che vivono situazioni di difficoltà e svantaggio economico, familiare, relazionale e sociale. Ha operato – e opera tuttora - favorendo l’inserimento dei ragazzi nella comunità che abitano e nel gruppo dei pari, promuovendo opportunità e condizioni positive di accoglienza, stimolando il protagonismo e la partecipazione giovanile e impegnandosi costantemente per rendere accessibili possibilità, svaghi e divertimenti ai ragazzi che segue, che altrimenti ne sarebbero probabilmente esclusi.

L'obiettivo principale della cooperativa è sempre stato l’accompagnare i bambini e i ragazzi nel loro percorso di crescita, sostenendoli attivamente nelle fatiche che possono incontrare al fine di aiutarli a costruirsi una sana e armoniosa identità. Si è inoltre sempre impegnata per favorire il protagonismo e la partecipazione dei giovani cittadini alla vita della città di oggi e alla costruzione di quella che verrà, per stimolare il confronto tra ragazzi e adulti e, nel contempo, per sostenere tutti i processi che emergono dalla società civile, ma non solo, e che pongono al centro il variegato e complesso mondo giovanile.

Al fine di ottemperare alla propria mission la cooperativa Arianna non può prescindere da un intenso lavoro di rete, che valorizza le risorse già presenti sul territorio e offre un approccio pluridisciplinare ai fenomeni intercettati; tra gli interlocutori il Servizio Sociale e le circoscrizioni territoriali, le agenzie educative tradizionali – scuola e altre realtà del terzo settore -, le organizzazioni di volontariato, i servizi sanitari per la prevenzione, le associazioni di quartiere e gli stessi cittadini.

Offre un qualificato servizio nell’ambito della prevenzione e dell’intervento educativo allo scopo di:

- ➔ favorire la crescita, la maturazione individuale e la socializzazione del minore con i coetanei, promuovendo e valorizzando la sua capacità di scegliere;
- ➔ promuovere nel sociale l’ottica preventiva, attraverso il lavoro del gruppo di progettazione formativa ed educativa della cooperativa;
- ➔ promuovere ed incrementare le forme di aggregazione sociale che hanno come scopo lo sviluppo integrale della persona umana e il miglioramento della qualità della vita;
- ➔ organizzare incontri di formazione, conferenze, convegni ed ogni altra attività pubblica utile alla prevenzione in ambito sociale;
- ➔ offrire consulenza educativa e di orientamento scolastico e professionale;
- ➔ realizzare iniziative per l’inserimento nel mondo del lavoro e nel contesto sociale di soggetti socialmente emarginati o svantaggiati quali, specialmente, minori in età lavorativa in situazione di difficoltà familiare, giovani in condizione NEET;
- ➔ promuovere realtà e contesti in cui siano favoriti tutti i percorsi di transizione verso il lavoro, quali: Borse lavoro, Tirocini, Laboratori di orientamento, Servizio Civile, Garanzia Giovani.

In sintesi la mission di Arianna pone al centro parole chiave quali: integrazione e giustizia sociale, partecipazione civile della comunità, promozione di cambiamenti sociali, rete locale, impatto sociale, conoscenza e condivisione.

2.6 AREE DI INTERVENTO

Il fare specifico della Cooperativa Arianna si colloca nell’area d’intervento legata all’età evolutiva e famiglie e in quella dei servizi territoriali.

Richiamando la classificazione adottata nel Catalogo provinciale dei servizi socio – assistenziali la Cooperativa si colloca:

- ➔ Età evolutiva e della genitorialità: Semiresidenziale;



- ➔ Servizi territoriali: educativa di strada, costruzione e promozione di reti territoriali.

Accanto a ciò Arianna opera anche nell'educazione scolastica, nel settore dell'animazione e dello sviluppo di comunità, nella formazione e nella promozione del volontariato.

2.7 DESTINATARI

Destinatari principali delle attività di Arianna sono bambini e ragazzi tra i 6 e i 22 anni in situazione di svantaggio economico, sociale e culturale e le loro famiglie.

Destinataria indiretta delle attività di Arianna è poi la comunità tutta su cui insistono i servizi, i progetti e le iniziative promosse e realizzate dalla Cooperativa.

Soci lavoratori, volontari e sovventori: apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno.

2.8 ALTRI STAKEHOLDER

Il fare quotidiano della Cooperativa Arianna poggia sulla consapevolezza che ogni progetto promosso e implementato è anche sociale e politico, perché porta in sé la possibilità di trasformazione accrescitiva della società, il disegno di un mondo migliore, in cui si riconosce il ruolo e il valore degli altri. È dunque premura degli educatori e delle educatrici della cooperativa impostare e promuovere un lavoro pedagogico, capace di prendersi cura della crescita di "tutti", contribuendo ad attivare un circolo virtuoso di partecipazione, di democrazia e di valorizzazione del capitale sociale presente nel territorio in cui agiscono. In tal modo si cerca di ovviare al senso di frammentarietà che pervade la società contemporanea ricercando e promuovendo costantemente il lavoro con la comunità, il lavoro di rete di riflessione e co-progettazione con le realtà formali e tessendo relazioni fiduciarie e significative con famiglie e con altre realtà istituzionali e non, formali e informali.

Arianna dunque investe e cura il rapporto con attori pubblici e privati del territorio, insieme a cui costruisce finalità e obiettivi degli interventi e con cui valuta i risultati raggiunti in ottica di sussidiarietà; ricerca inoltre il contatto, il dialogo e la collaborazione con altri partner - associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, realtà della società civile - per progettare e realizzare insieme interventi e servizi.

A tal fine la Cooperativa Arianna partecipa con motivazione e in modo attivo ai tavoli di lavoro, di riflessione e di progettazione attivati sul territorio dall'amministrazione, o legati a progettualità specifiche.

La Cooperativa Arianna si interfaccia con il mondo dei servizi sociali e specialistici, con il mondo della scuola e con enti e Istituzioni, con la comunità locale e con il mondo del volontariato e dell'associazionismo, in modo ancora residuale con il profit.

2.9 DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEI SERVIZI

I servizi della Cooperativa Arianna sono distribuiti nel Comune di Trento.

2.10 GOVERNANCE

Gli organi della Cooperativa Arianna sono l'Assemblea, le Riunioni dei soci e delle socie, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente e il Direttore.

L'Assemblea è organo sovrano dell'organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 2 volte l'anno, la prima entro il 30 aprile per l'approvazione del bilancio consuntivo. Le Riunioni dei Soci e delle Socie sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri. Le riunioni dei soci rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento.

Il Presidente ha la rappresentanza della Cooperativa Arianna di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione. È eletto dal Consiglio di Amministrazione.



Il Consiglio di Amministrazione è composto da 6 consiglieri/e eletti/e dall'Assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la mission e il progetto dell'organizzazione. Elabora le strategie da proporre all'approvazione dell'Assemblea. Delibera su convenzioni con enti e associazioni, partecipazione a gare ed appalti, su ingressi e recessioni dei soci, ecc.

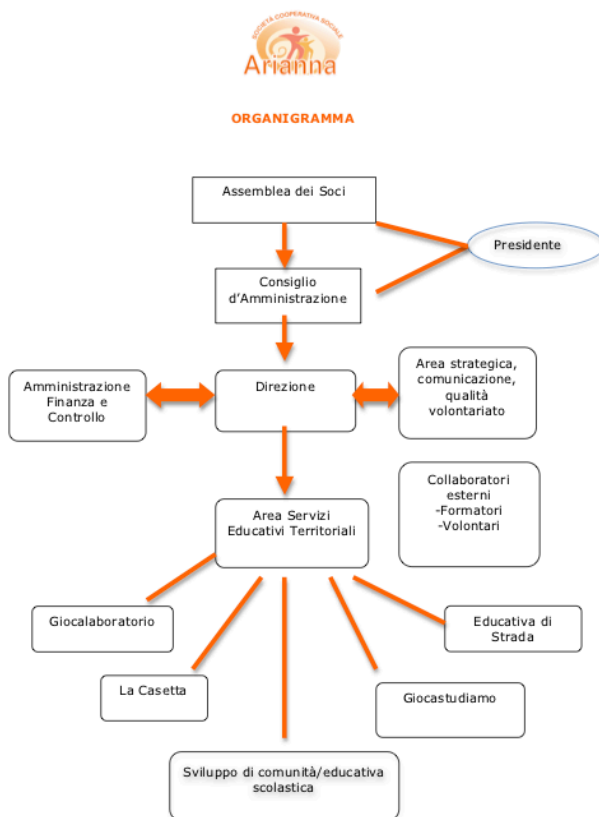
Gli educatori di Arianna rappresentano il cuore della Cooperativa. Alla formazione specialistica e alla necessaria esperienza con i giovani affiancano passione educativa, competenza e aggiornamento continuo.

Il personale impiegato sia nell'area amministrativa sia in quella progettuale è caratterizzato da elevate competenze professionali e personali tali da aver garantito fino ad oggi la gestione ottimale dei diversi servizi predisposti e, soprattutto, l'offerta di servizi ad alto valore aggiunto.

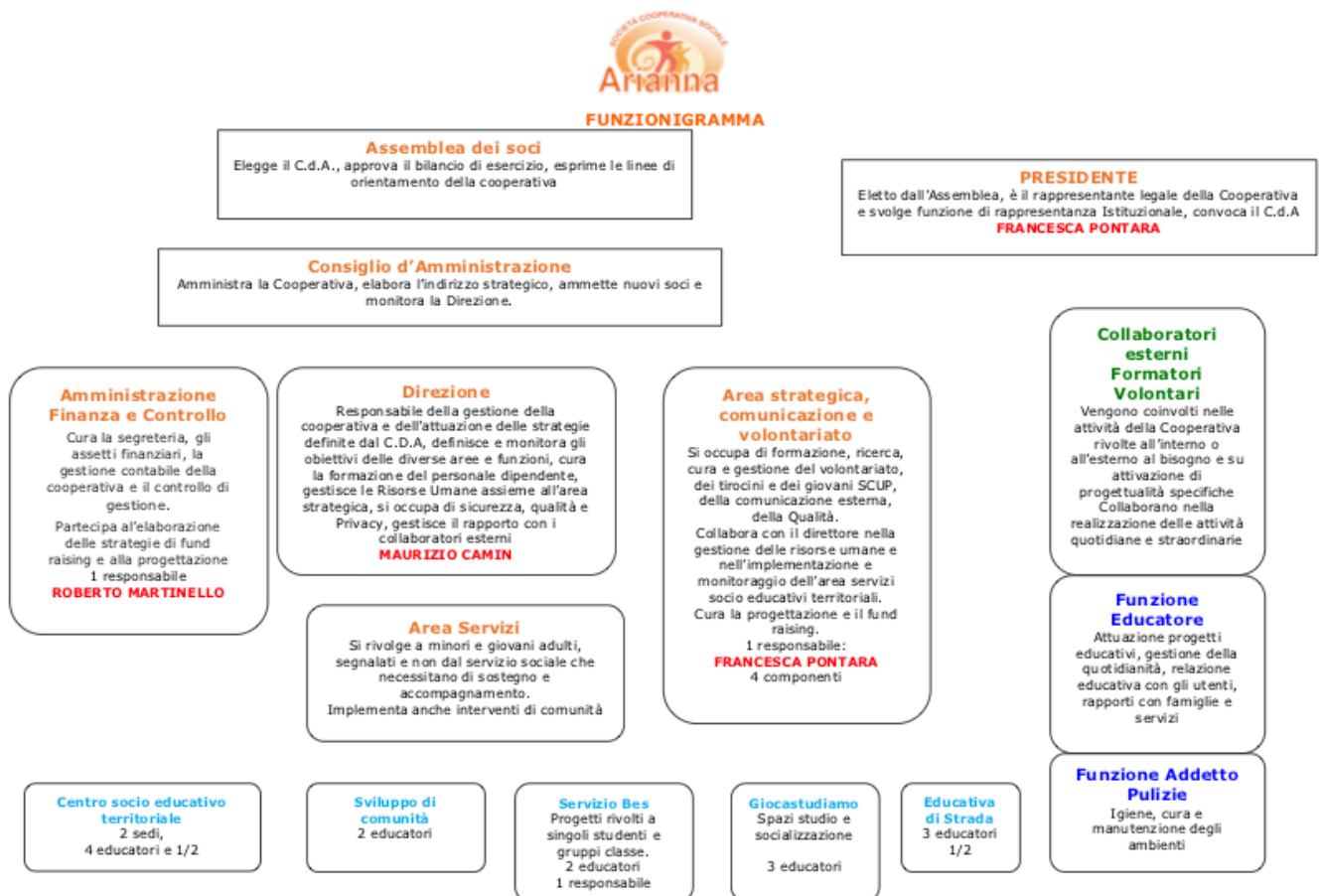
L'amministrazione opera in stretta sinergia con i consulenti della Federazione Trentina della Cooperazione ed Eurodati al fine di garantire una trasparente andamento economico e finanziario della Cooperativa.

Altra dimensione cardine della Cooperativa è incentrata sulla figura del Direttore, elemento nevralgico di snodo tra Consiglio d'Amministrazione e Presidenza e tra aree operative e Presidenza. Il direttore: fa sintesi tra i vari servizi e tra le varie persone della Cooperativa; presidia operativamente il mandato istituzionale di Arianna; traduce in prassi idee e concetti ed elabora insieme ai vari componenti organizzativi gli interventi educativi; coordina le varie equipe educative; è responsabile del personale della Cooperativa, ne promuove la formazione e la supervisione; supervisiona le proposte di Comunità; è responsabile in forte sinergia con la Presidenza della dimensione "politica" della Cooperativa.

2.11 ORGANIGRAMMA



2.7 FUNZIONIGRAMMA



1

2.8 PROFESSIONALITÀ E CARATTERISTICHE DEGLI EDUCATORI

Il personale di Arianna risiede prevalentemente nel Comune di Trento al fine di assicurare una buona conoscenza della Comunità.

Nella composizione del personale si garantisce, eccezion fatta per inderogabili dimensioni di urgenza ed emergenza, che gli educatori in organico in Arianna assicurino almeno i requisiti in termini di titolo di studio ed esperienza richiesti per l'accreditamento degli specifici servizi in cui prestano l'opera; si considerano inoltre dimensioni importanti anche le esperienze maturate sul campo – volontariato, servizio civile, tirocini-, la flessibilità, particolari predisposizioni o attitudini, la conoscenza del contesto.

Le sostituzioni a tempo determinato o le integrazioni stagionali possono diventare occasione di conoscenza del sistema Arianna ma anche possibilità di valutazione utile per eventuali successive assunzioni e stabilizzazione in organico.

Nella generalità dei servizi di Arianna sono previsti periodici momenti di supervisione (professionale e sui vissuti) ma anche incontri d'equipe e gruppi di lavoro su particolari tematiche; importante sono anche l'aggiornamento e la formazione continua.

Nel possibile si favorisce un avvicendamento degli educatori su attività diverse per valorizzare esperienze interne e prevenire il rischio di burn-out e un approccio routinario al servizio.

2.9 FORMAZIONE

La formazione continua rappresenta un'importante occasione d'incontro e confronto che promuove la conoscenza reciproca e l'uso consapevole di strumenti e tecniche. In quest'ottica



Arianna progetta e organizza un piano formativo, revisionato ogni tre anni, preposto alla gestione del processo di aggiornamento professionale per tutti i lavoratori della cooperativa, composto da percorsi finalizzati a fornire ai propri lavoratori nuove conoscenze e nuove competenze con l'obiettivo di aumentare il livello di professionalità, di incoraggiare il senso di appartenenza e di promuovere l'identità professionale ed il benessere lavorativo.

La formazione permette inoltre l'emergere di una cultura interna e di linee educative ed operative condivise e comuni, l'aggiornamento e l'integrazione di competenze specifiche tecniche e di lettura del contesto, la rielaborazione e il confronto sulle esperienze quotidiane in essere, ma anche il mantenimento di una necessaria flessibilità operativa rispetto ai diversi Servizi svolti, prevenendo il rischio di un atteggiamento routinario e lineare al lavoro educativo e sociale, permettendo una manutenzione della qualità delle relazioni e ancor di più permettendo una continua evoluzione metodologica e di pratiche educative e operative.

La formazione interna viene strutturata secondo un piano triennale che tiene conto delle esigenze strategiche di Arianna, dei bisogni espressi dagli educatori, ma anche degli obblighi derivanti dal sistema di accreditamento e da normative diverse (sicurezza sul lavoro).

Il piano prevede modalità diverse nella sua attuazione che vanno dai incontri (in)formativi, a laboratori esperienziali, dalle alle supervisioni metodologiche e sui vissuti ai gruppi di lavoro interno di autoformazione per arrivare al training on job e si articola con proposte trasversali per aree di interesse e di Servizio e per funzioni organizzative. Coinvolge secondo i bisogni il personale amministrativo e Direzionale di Arianna, volontari, gli eventuali giovani in servizio civile.

Si sostiene la partecipazione a proposte formative promosse da soggetti diversi per permettere un reale confronto con e di altre esperienze, ma anche approfondimenti su temi specifici ed laddove possibile innovativi. Arianna offre attività formative aperte e rivolte all'esterno, valorizzando in tali attività le competenze interne alla cooperativa.

2.10 MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO DELLA CARTA

Le informazioni relative alla Cooperativa e ai servizi svolti raccolte in questa Carta dei Servizi vengono tempestivamente aggiornate in caso di modifiche importanti di quanto descritto, costantemente monitorate e revisionate almeno una volta ogni tre anni dal direttore della Cooperativa insieme al referente della qualità e all'amministrazione di Arianna.



3. PROGETTI E SERVIZI

I principali settori d'intervento della Cooperativa Arianna sono rivolti ai minori a rischio di svantaggio sociale, a minori e giovani in situazioni di difficoltà scolastiche, familiari e personali.

I principali servizi che la cooperativa gestisce sono il Centro aperto diurno Giocalaboratorio, il Centro La Casetta di Canova, l'educativa di strada e il Giocastudio Solteri Magnete.

Accanto a ciò realizza processi di educativa scolastica e iniziative e progetti di comunità.

Il personale impiegato nei servizi è tutto risponde in toto agli standard richiesti da febbraio 2020; in Arianna si cura con attenzione il lavoro d'equipe all'interno del servizio, la supervisione metodologica e la formazione del personale, come da piano triennale della formazione appositamente stilato.

Arianna sostiene e promuove lo sviluppo di una cultura del volontariato e di conoscenza del sociale più in generale e per questo attiva progetti di volontariato, di tirocinio, di alternanza scuola lavoro, di servizio civile.

Una volta all'anno la Cooperativa organizza iniziative di conoscenza ravvicinata dei servizi che offre rivolte tanto ai propri utenti e alle loro famiglie, quanto alla comunità tutta, organizzati territorialmente per servizio, oppure unici in un luogo identificato. Organizza inoltre momenti di presentazione dei propri servizi ad hoc rivolti cioè a possibili punti rete e servizi con cui interagire.

Tutti i servizi di Arianna inoltre creano spazi e occasioni di incontro con l'utente e la famiglia, luoghi di ascolto e di affiancamento nelle fatiche e nello svolgimento di alcune incombenze quotidiane al fine di dare sostegno relazionale e supporto fattivo alle famiglie incontrate.

Arianna si impegna infine per organizzare o partecipare all'organizzazione di eventi divulgativi sui temi del volontariato, del welfare e delle politiche sociali e socio sanitarie e a iniziative che promuovono il welfare generativo favorendo la costruzione di reti attive.

Qui di seguito sono presentate le schede relative ai servizi socio - assistenziali soggetti a specifica procedura di autorizzazione e accreditamento dal parte della Provincia Autonoma di Trento; la carta dei servizi sarà poi arricchita e aggiornata, qualora necessario, entro giugno 2022.



3.1 CENTRO APERTO DIURNO GIOCALABORATORIO

Sede e recapito

Via San Francesco d'Assisi 10, 38122 Trento
giocalaboratorio@arianna.coop
Tel.: 0461/235990 Fax: 0461/235990
cell.: 335/6496898

Destinatari

Il Centro Aperto Diurno Giocalaboratorio, progetto storico di Arianna, si rivolge ai bambini tra i 6 e i 14 anni, cui si offrono principalmente sostegno scolastico e attività ludiche e ricreative.

Descrizione servizio e attività

Con riferimento al Catalogo provinciale dei servizi socio assistenziali si colloca nell'area "età evolutiva e genitorialità" ed è classificato come centro socio educativo territoriale.

Il Giocalaboratorio è uno spazio pomeridiano di accoglienza per bambini, preadolescenti e adolescenti in situazioni di vulnerabilità e svantaggio sociale. Si accoglie il minore nella prospettiva di un recupero di abilità scolastiche e sociali e nel rafforzamento delle competenze famigliari. Gli inserimenti e la creazione del gruppo fisso avvengono in collaborazione con il Servizio Sociale territoriale. Il centro accoglie anche bambini e ragazzi iscritti per il tramite della scuola o direttamente dalle famiglie e propone sia interventi di sostegno rivolti al minore in situazione di svantaggio sociale sia attività di animazione per favorire l'integrazione con gruppi di coetanei, le realtà associative e altre risorse presenti sul territorio.

Gli obiettivi specifici che il Giocalaboratorio persegue riguardano principalmente l'aiutare i ragazzi a rielaborare le proprie esperienze, a mantenere un senso di stabilità mentre attraversano le trasformazioni e i cambiamenti della vita, a consolidare il sentimento di identità e a raggiungere una maturità adeguata alla loro età cronologica.

Per dare l'accoglienza di cui necessita a questo cambiamento, l'equipe del Centro si adopera costantemente al fine di rendere il Giocalaboratorio un luogo positivo e caldo dove bambini e ragazzi facciano esperienza di ascolto empatico, di riconoscimento del proprio sé e dove possano trovare delle guide che li accompagnino nel loro viaggio esistenziale, trovandone il senso più vero per se stessi e collocando la propria storia dentro una rete di relazioni e di affetti significativi. Tutto ciò passa concretamente attraverso momenti, attentamente strutturati e organizzati dall'equipe, in cui si alternano sostegno scolastico e spazi ludici e creativi, occasioni di crescita e di svago, momenti protetti di narrazione e riformulazione delle proprie esperienze per scoprire e conoscere il mondo e se stessi attraverso la creatività.

Accanto a ciò è attenzione degli educatori favorire la partecipazione dei ragazzini seguiti, spesso provenienti da famiglie deboli dal punto di vista socio relazionale e anche economico, ad attività e iniziative "della normalità", che altrimenti sarebbero loro precluse e fare del Giocalaboratorio un luogo in cui bambini e ragazzi possono socializzare con i loro pari, giocare, divertirsi e sperimentare in modo sereno e felice.

L'equipe educativa del Giocalaboratorio opera in sinergia con i Servizi Sociali territoriali e la scuola e tesse reti e collaborazioni con le realtà del territorio utilizzando modalità operative basate sull'integrazione sociale per sostenere bambine/i, ragazze/i e le loro famiglie e offrire occasioni di relazioni significative, un contesto di socializzazione, sostegno all'apprendimento -i compiti-, momenti di svago e gioco, organizzazione del tempo libero, dal momento del pasto al tardo pomeriggio.

Le operatrici del centro si adoperano costantemente al fine di rendere il Giocalaboratorio un luogo positivo e caldo dove bambini e ragazzi possano fare esperienza di ascolto empatico, di riconoscimento del proprio sé e dove possano trovare delle guide che li affianchino nel loro viaggio esistenziale aiutandoli a trovarne il senso più vero per se stessi e a collocare la propria storia dentro una rete di relazioni e di affetti significativi.

I ragazzi partecipano alle proposte organizzate dall'equipe del Centro Giocalaboratorio in rispondenza al programma e al calendario delle attività del Centro, che possono realizzarsi



anche con la collaborazione di interventi programmati con gli altri servizi educativi, sociali, culturali e ricreativi del territorio.

La programmazione delle attività scaturisce dalla rilevazione dei bisogni in relazione alle finalità del Gicalaboratorio e possono essere relative alle seguenti aree:

- ➔ il ragazzo in relazione alla scuola: sostegno didattico in collaborazione con le scuole, attività di potenziamento e recupero attraverso l'uso di strumenti diversi (computer, materiali didattici, gruppi studio; orientamento scolastico e formativo)
- ➔ il ragazzo in relazione a se stesso: attraverso l'ascolto e la condivisione del proprio vissuto emozionale; colloqui motivazionali, rielaborativi e di orientamento
- ➔ il ragazzo in relazione al gruppo: attraverso attività di socializzazione, espressione, sperimentazione delle regole attraverso il gioco, laboratori espressivi; riflessioni tematiche attraverso film, attività, confronto
- ➔ il ragazzo in relazione alla famiglia: colloqui con le famiglie al fine di migliorarne i rapporti rendendoli partecipi del percorso del figlio (feste, laboratori, incontri per la condivisione di esperienze comuni); incontri di ascolto e sostegno al fine di supportare il nucleo rispetto a delle difficoltà e rinforzarlo rispetto a ciò che sta funzionando. Tale intervento può avvenire in sinergia con i servizi territoriali
- ➔ il ragazzo in relazione al contesto sociale: attraverso l'organizzazione e la partecipazione a feste, eventi in cui il centro è promotore o collaboratore; inserimento in attività sportive e ricreative del territorio; promozione delle attività, attraverso la condivisione dello spazio del centro, a persone che sul territorio hanno una competenza creativa per farla conoscere e far sperimentare ai ragazzi.

Al Gicalaboratorio viene quindi offerto un sostegno educativo, che interessa molteplici ambiti della vita del bambino/ragazzo - dalle dimensioni scolastiche a quelle di socializzazione, dalle attività ricreative a quelle ludiche e di uso del tempo libero, dalla riformulazione degli eventi alla narrazione di sé -; le attività sono divise e svolte il più possibile in gruppi omogenei per età e interessi. Tutto ciò passa concretamente attraverso momenti, attentamente strutturati e organizzati dall'equipe in cui si alternano sostegno scolastico, spazi ludici e creativi, momenti protetti di narrazione e riformulazione delle proprie esperienze e attività sul territorio, partecipazione a iniziative, di cui altrimenti i ragazzi del centro usufruirebbero con fatica. Il Gicalaboratorio ambisce dunque a essere un luogo in cui bambini e ragazzi possano imparare, socializzare con i pari, giocare, conoscersi, divertirsi e sperimentare in modo sereno e felice.

In ogni momento o periodo è premura degli educatori curare con attenzione il rapporto con ogni singolo utente e di mantenere inoltre un costante contatto con la famiglia. Non è raro, infatti, che l'intervento proposto soddisfi anche i bisogni di sostegno e integrazione della famiglia con minori nello svolgimento delle funzioni educative, dato che spesso le famiglie stesse si trovano parzialmente o totalmente in difficoltà nel provvedere ai bisogni dei figli.

Alle famiglie si offre:

- ➔ sostegno alla genitorialità attraverso esperienze di gruppo, sportello di ascolto;
- ➔ segretariato sociale;
- ➔ sostegno nello sviluppo di competenze tecnologiche;
- ➔ accompagnamento alla presa di contatto con scuola e mondi dei servizi.

Indicazione metodologia di lavoro

Il Gicalaboratorio orienta la propria progettualità educativa sul modello "socio-promozionale" e segue due direzioni privilegiate:

- ➔ azioni promozionali volte a garantire lo sviluppo e il potenziamento delle capacità e delle risorse presenti in ogni bambino e ragazzo;

- azioni di prevenzione primaria e secondaria volte a sostenere i bambini e i ragazzi in particolari situazioni di disagio evolutivo e sociale.

La finalità generale che persegue non è tanto il riempire le sale di utenti-consumatori, ma piuttosto, il considerare bambini e ragazzi come cittadini a tutti gli effetti alle prese con il faticoso e gioioso cammino della crescita e del cambiamento, l'offrire loro un luogo protetto e sicuro in cui incontrare adulti attenti e accoglienti, che siano un sostegno che permetta loro di individuarsi, di comprendere le esperienze che vivono, di affrontare le situazioni di difficoltà e di fatica, di trovare un modo più sereno e gioioso di vivere la loro crescita, di sognare e realizzare nuove dimensioni di vita.

Alla base della metodologia applicata dall'equipe del Giocalaboratorio sta la relazione educativa, che si connota per le dimensioni di accoglienza, fiducia, continuità e vicinanza tra educatore e ragazzo e che preserva la dimensione dell'asimmetria educativa, intesa come intenzionale offerta di stimoli e mirata alla maturazione della personalità dei minori.

Le condizioni che sostengono la progettualità educativa del Giocalaboratorio sono dunque:

- una relazione autentica, fiduciaria, significativa e continuativa;
- l'asimmetria tra educatore e ragazzo;
- l'ascolto;
- l'accudimento;
- il contenimento, inteso come la possibilità per gli educatori di comprendere il punto di vista dei bambini e restituirlo loro rimodulato, offrendo cioè un altro punto di vista;
- il mantenimento;
- la considerazione positiva incondizionata;
- l'empatia;
- una relazione autentica, fiduciaria, significativa e continuativa anche con le famiglie.

Ambizione del Giocalaboratorio è inoltre il proporsi come luogo di opportunità di crescita e di sperimentazione che aiutano a strutturare dinamiche relazionali e affettive, a esplorare e costruire un equilibrio personale dinamico, ad attivare percorsi di crescita.

Da qui le parole chiave del Giocalaboratorio:

- **animazione**, nel suo essere innanzitutto un insieme organizzato di azioni volte a promuovere la significatività della vita delle persone, accrescendone la vitalità e l'espressione attraverso una serie di proposte di carattere espressivo, ludico e ricreativo, in una logica di coinvolgimento di tutti secondo le proprie specificità;
- **gioco**, soprattutto quello di gruppo, per il suo inestimabile valore educativo che discende dal proiettare il bambino e il ragazzo all'esterno, nelle relazioni con gli altri permettendogli di imparare a negoziare, scambiare opinioni, integrare ed elaborare conflitti e frustrazioni. Il gioco quindi non solo come momento ricreativo, ma anche come spazio – tempo in cui crescere, conoscersi e conoscere gli altri instaurando relazioni, presentandosi al mondo e interagendo con pari e non;
- **creatività**, poiché essa, come il gioco, permette di esprimersi per quello che si è, favorisce l'espressione di parti nascoste e profonde di sé, stimola una conoscenza diretta e immediata delle proprie potenzialità e capacità e dunque aiuta nel processo di costruzione d'identità e dell'autostima;
- **studio**, inteso non tanto come mero apprendimento di nozioni teoriche e assolvimento degli obblighi scolastici, ma piuttosto come strumento che può favorire una migliore integrazione con il territorio e con il gruppo dei pari. L'istruzione, inoltre, permette di affrontare la sfida della libertà, dell'uguaglianza e dei diritti e apre molte porte, nonché è elemento importante per vivere nella società oggi e domani;
- **Partecipazione** alle proposte del territorio per accompagnare i ragazzi alla scoperta della città e delle sue opportunità, per farli sperimentare con



dimensioni aggregative esterne al centro, per renderli protagonisti del loro territorio.

- ➔ **Rete** tra soggetti formali e informali del territorio che si occupano di bambini, ragazzi, adulti e comunità e che condividono l'interesse a fare della nostra città un luogo di eque opportunità a tutti accessibili.

Al Centro si favorisce un approccio personalizzato, sostenuto dall'elaborazione di un Progetto educativo Personalizzato, redatto per i bambini e ragazzi con presa in carico, o comunque da un Progetto Individualizzato, redatto per chi accede in modalità aperta.

Il P.E.I è documento centrato su situazione e caratteristiche di ogni singolo utente, è condiviso con l'utente stesso e con il Servizio Sociale; mette in luce bisogni, risorse e obiettivi e rappresenta uno strumento essenziale di valutazione e analisi, orientamento del lavoro educativo che viene verificato e ridefinito annualmente.

Per le famiglie che si rivolgono al Centro Giocalaboratorio su libero accesso si prevede, invece, l'utilizzo di un format di progetto individualizzato a favore dell'utente.

Fondamentale è il lavoro di equipe nella quotidianità operativa, infatti la presenza di più figure coinvolte nel lavoro educativo permette di contare su diversi sguardi e su diverse competenze professionali e personali. Si prevedono riunioni, supervisioni. Si svolge una equipe settimanale con la presenza del Direttore con la finalità di organizzare e programmare le attività e di confronto sull'utenza oltre che di condivisione delle modalità operative.

E' prevista inoltre una supervisione metodologica con la presenza del Direttore, della durata di tre ore per un totale di 6 incontri annui.

Importante strumento di cui dispone l'equipe a supporto del lavoro è indicato dal Piano Formativo.

Al fine poi di favorire il buon andamento e funzionamento dei progetti si prevede e si attua una collaborazione organica con i servizi sociali e specialistici, con la scuola e con altre realtà e adulti significativi che ruotano attorno ai bambini e ragazzi seguiti dal Giocalaboratorio.

Struttura

Il Giocalaboratorio ha la propria sede di attività in via S. Francesco d'Assisi a Trento.

La struttura è dotata di ambienti e spazi idonei, rispondenti alle norme di igiene e sicurezza e alle attività previste. È formata da un'ampia sala per le attività, mentre è sprovvista di cucina.

L'essere situata in zona centrale di Trento è un punto di forza dello spazio che permette il facile raggiungimento sia a piedi, che con i mezzi di trasporto pubblici.

Organizzazione

Si garantisce che 80% degli educatori assunti dopo febbraio 202 corrisponde per titoli di studio, percorsi formativi ed esperienze lavorative ai requisiti previsti dal catalogo dei servizi socio-assistenziali.

Il direttore, che incontra periodicamente il team di lavoro nell'ambito delle riunioni d'equipe vanta inoltre più di 10 anni di esperienza educativa sul campo.

Modalità di accesso

Il Giocalaboratorio accoglie bambini e ragazzi iscritti per il tramite del servizio sociale, su indicazione della scuola o liberamente iscritti dalle famiglie del territorio.

Apertura

Tradizionalmente la progettazione e realizzazione delle attività segue una scansione in tre periodi principali:

I PERIODO: GENNAIO – GIUGNO: nel corso di questo semestre le educatrici del Centro si dedicano principalmente alle relazioni di rete, al mantenimento dei rapporti con le scuole, al contatto con le famiglie e con il Servizio Sociale. Le attività con i bambini e i ragazzi si concentrano per lo più al pomeriggio con orario 13.30 – 18.30, quando gli studenti sono liberi dagli impegni scolastici; le ore pomeridiane sono dedicate in parte



al sostegno compiti e in parte alle attività ricreative laboratoriali, di gioco, di relazione e di conoscenza del territorio.

II PERIODO: GIOCAESTATE: Ogni estate il centro si apre alla comunità con un servizio di colonia diurna attivo per tutta la giornata, dalle 8:30 alle 18.30.

III PERIODO: SETTEMBRE – DICEMBRE: vale quanto detto per il I periodo.

Durata dell'accoglienza

L'iscrizione ai centri dura per l'annualità scolastica, per quanto nel caso di presa in carico questa si protragga fino al superamento della terza media o delle scuole superiori nei centri che si occupano anche dei ragazzi più grandi, ma venga comunque rivalutata di anno in anno.

Qualità

Nel rispetto del principio fondante della Centralità della Persona in Arianna si privilegia una valutazione qualitativa e personalizzata. L'intervento educativo viene monitorato e valutato attraverso l'analisi periodica degli obiettivi indicati dal P.E.I., documento costruito secondo le specifiche caratteristiche dell'utente, permettendo di individuare strategie mirate alla singola specifica situazione sulla base della quale si declinano obiettivi da raggiungere e si esplicitano Attività/Azioni/risultati attesi/strumenti/indicatori.

Standard garantiti al Giocalaboratorio

<p><u>Apertura</u></p>	<p>Durante il periodo scolastico è aperto all'utenza nel pomeriggio con alcune aperture straordinarie serali per i ragazzi più grandi o in occasione di eventi particolari. Durante le vacanze scolastiche è possibile ampliare l'orario del servizio.</p> <p>In estate si organizza la colonia diurna.</p> <p>La struttura è aperta dalle 9.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì.</p>
<p><u>Costo</u></p>	<p>Quota di iscrizione per il periodo scolastico</p> <p>Quota di iscrizione settimanale alle attività estive</p> <p>Laddove possibile si tengono in considerazione le difficoltà economiche delle famiglie</p>
<p><u>Modalità d'accesso</u></p>	<p>Avviene prevalentemente attraverso invio dei Servizi Sociali territoriali, la scuola e su libera iniziativa delle famiglie. Dopo la verifica della rispondenza tra richiesta e tipologia di servizio e della disponibilità dei posti, Arianna comunicherà la possibilità di accoglienza o meno.</p> <p>A fronte di esigenze particolari e di urgenze è possibile prevedere un accorciamento dei tempi e dell'iter di inserimento.</p>
<p><u>Definizione del P.E.I.</u></p>	<p>Entro due mesi si definiscono obiettivi e strategie generali.</p> <p>Il P.E.I. viene steso indicativamente entro sei mesi dall'inizio dell'intervento/inserimento, per garantire una maggior conoscenza della persona delle sue esigenze, risorse, e fatiche.</p> <p>Annualmente questo documento è soggetto a verifica nella quale si prevede la conferma o la ridefinizione degli obiettivi o la dismissione.</p> <p>Settimanalmente l'equipe si confronta sulle situazioni in carico.</p> <p>Costantemente l'equipe mantiene rapporti con la rete degli</p>

	<p>attori che ruotano attorno al minore in carico e ne stende i relativi verbali.</p> <p>L'equipe mantiene un diario giornaliero relativo agli incontri con il minore in carico.</p>
<p><i>Attività proposte ai minori</i></p>	<p>VOGLIA DI... : ricadono in questo contenitore le attività straordinarie organizzate nei periodo di vacanza scolastica – carnevale, Pasqua, Natale - , come pure la partecipazione alle attività proposte nell'ambito delle iniziative cittadine – festival della montagna, dello sport, ... - i percorsi tematici organizzati al centro e aventi l'obiettivo di far sperimentare i bambini e i ragazzi del Giocalaboratorio in attività che li affasciano, ma che magari non conoscono direttamente. Questa linea progettuale comprende inoltre le uscite al cinema, la proiezione di film al centro, le uscite al museo o a teatro, laboratori artistici in collaborazione con Museo Diocesano, Spazio Piera, esperti.</p> <p>Ogni anno vengono organizzate almeno 3 proposte di questo tipo, vale a dire a carattere culturale e artistico, a cui bambini e ragazzi possono iscriversi o meno.</p> <p>GIOCA SPORT: ricadono in questo contenitore le attività volte a strutturare momenti dedicati espressamente all'attività ludico motoria, di cui si riconoscono le importanti ricadute tanto sullo sviluppo fisico del bambino e del ragazzo, quanto sulla sua crescita psicologica e sociale.</p> <p>Tali attività sono organizzate al centro, nei parchi e in luoghi deputati allo sport in collaborazione con esperti (sport nel verde, parchi avventura, rafting, tiro con l'arco, basket, pallamano, baseball, ballo) sempre e soprattutto in estate e nei momenti di vacanza scolastica.</p> <p>In estate si organizza un appuntamento settimanale a contatto diretto con lo sport, per un totale di almeno 8 appuntamenti.</p> <p>PROGETTO ORIENTAMENTO: Si tratta dell'organizzazione di un breve percorso rivolto ai ragazzi di terza media frequentanti il Giocalaboratorio, che spesso si trovano in difficoltà nella scelta della scuola superiore. A loro vengono proposti alcuni appuntamenti per presentare il panorama degli istituti superiori presenti in città e nelle vicinanze e per dare loro alcuni consigli su come scegliere e momenti di incontro con studenti e insegnanti di alcune scuole superiori al centro.</p> <p>Questo percorso viene proposto 1 volta all'anno.</p> <p>SOSTEGNO SCOLASTICO: in piccolo gruppo: tutto l'anno</p> <p>ATTIVITÀ LUDICHE E RICREATIVE al centro e all'esterno anche in collaborazione con realtà specifiche: tutto l'anno</p> <p>ATTIVITÀ DI GRUPPO VOLTE A POTENZIARE LE COMPETENZE RELAZIONALI DEI MINORI: costantemente</p> <p>PERCORSI DI SENSIBILIZZAZIONE SUI RISCHI LEGATI ALL'USO DELLA TECNOLOGIA: 1 volta all'anno</p> <p>MOMENTI DI RIFLESSIONE SU SANI STILI DI VITA E SULLA CURA DEL SÈ: 1 volta all'anno</p> <p>MOMENTI DI RIFLESSIONE E CONFRONTO SUI DIRITTI DEI BAMBINI E SULLA CONDIZIONE FEMMINILE: 2 volte all'anno</p>

	<p>Presentazione dei servizi offerti: 1 volta all'anno</p> <p>OPERAZIONE ASCOLTO: Attività di ascolto in collaborazione con il Comune di Trento: almeno 1 volta all'anno</p> <p>ALLA CITTÀ CI PENSO ANCH'IO: Organizzazione di un'iniziativa all'anno volta a promuovere senso civico e cittadinanza attiva, anche con il coinvolgimento delle famiglie</p>
<u>Attività proposte alle famiglie</u>	<p>Aiuto e supporto sulla dimensione tecnologica</p> <p>Coinvolgimento in momenti conviviali: almeno una volta all'anno</p> <p>Momenti di formazione su tematiche attuali e importanti: alfabetizzazione tecnologica, problematiche internet correlate, stili di vita sani, relazione con i figli: 1 volta all'anno</p> <p>Momenti di incontro individualizzato di ascolto e orientamento: costantemente</p> <p>Ponte verso altri servizi del territorio: al bisogno</p> <p>Segretariato sociale: costantemente</p> <p>Presentazione dei servizi offerti: 1 volta all'anno</p> <p>Organizzazione di un'iniziativa volta a promuovere senso civico e cittadinanza attiva, anche con il coinvolgimento dei minori: 1 volta all'anno</p>
<u>Comunicazione con famiglie</u>	<p>Si cura il rapporto con le famiglie al momento dell'accompagnamento/ritiro dei minori al centro, per via telefonica o via appuntamento al Gocalaboratorio.</p> <p>Utilizzato anche lo strumento whatsapp</p> <p>Se necessario ci si attiva per coinvolgere un mediatore linguistico culturale</p> <p>La Cooperativa annovera nel proprio organico una mediatrice e la conoscenza delle lingue più diffuse</p>
<u>Personale esperto</u>	<p>Il direttore della Cooperativa ha maturato un'esperienza lavorativa più che decennale</p> <p>L'equipe educativa è composta da personale con titolo di studio adeguato</p> <p>L'equipe è presente in struttura con orario flessibile e compatibile con la presenza dei minori al centro e con le attività svolte</p> <p>L'equipe si confronta quotidianamente sulle situazioni seguite e per programmare le attività</p> <p>È prevista la presenza di un operatore – educatore od operatore - ogni 5 minori inviati dal servizio sociale, mentre per i minori accolti su accesso libero è prevista la presenza di un operatore - animatore od operatore – ogni 10 minori</p> <p>L'equipe si confronta quotidianamente sulle situazioni seguite e per programmare le attività</p>
<u>Cittadinanza attiva</u>	<p>Il Gocalaboratorio promuove e sostiene percorsi di volontariato e accoglie progetti di alternanza scuola – lavoro, tirocini, progetti di Servizio Civile.</p>

<p><u>Collaborazioni qualificanti</u></p>	<p>Il Giocalaboratorio lavora in stretta sinergia con la scuola e il servizio sociale, oltre che con altri uffici della pubblica amministrazione.</p> <p>Cerca e costruisce relazioni con esperti nella proposta di attività variegata che possano permettere ai bambini e ai ragazzi di fare esperienze nuove e interessanti. Si hanno consolidate collaborazioni con Uisp, con l'Associazione Ritmo Misto, con istruttori di baseball e pallamano, con il Muse e il Museo diocesano, con spazio Piera e con le realtà del Trentino che offrono iniziative ricreative ed esperienziali : Trentino Wild, Flying Park,</p>
---	---

Obiettivi di miglioramento

Il Giocalaboratorio intende migliorare su questi ambiti:

- P.E.I.: rendere più snello il processo di costruzione del documento e migliorare la periodicità del monitoraggio;
- implementare le occasioni di incontro con i genitori e i percorsi formativi a loro rivolti;
- rafforzare le collaborazioni con realtà associative, culturali e sportive;
- potenziare il volontariato e il coinvolgimento di tirocinanti, giovani in servizio civile e in alternanza scuola lavoro;
- rafforzare il dialogo tra equipe di servizi affini e la costruzione di progettualità condivise.



3.2 CENTRO APERTO DIURNO LA CASETTA

Sede e recapito

Via Avisio 2, Canova, 38123 Trento
lacasetta@arianna.coop
Tel.: 0461/994448
cell.: 346 6939751

Destinatari

La Casetta si rivolge ai ragazzi tra gli 11 e i 19 anni offrendo loro principalmente sostegno scolastico e attività ludiche e ricreative. Si tratta di uno spazio polifunzionale in cui i giovani possono incontrarsi e vivere esperienze di incontro, di creatività, di gioco e di informazione, tutte orientate alla promozione dell'agio e alla prevenzione del disagio.

In ogni situazione è premura degli Educatori costruire - e costruire insieme ai giovani accolti al Centro - percorsi che permettano loro di proseguire nella crescita e nello sviluppo di identità in armonia con le ricchezze di cui essi stessi sono portatori, di rafforzare le loro competenze, di fare esperienza di educazione tra pari.

Le attività, sebbene rivolte principalmente ai ragazzi, in taluni momenti particolari si aprono all'intera comunità proponendo iniziative rivolte a favorire momenti di dialogo anche con e tra gli adulti.

Data infine la vocazione comunitaria che il centro reca in sé non si può non individuare come altro destinatario dell'operatività della Casetta, almeno su progettualità specifiche, l'intera comunità di Canova.

Descrizione servizio e attività

Con riferimento al Catalogo provinciale dei servizi socio assistenziali si colloca nell'area "età evolutiva e genitorialità" ed è classificato come centro socio educativo territoriale.

Il Centro Aperto La Casetta vuole essere un laboratorio di esperienze, che restituisce ai ragazzi che la frequentano - e al territorio tutto - il *tempo* per vivere ciò che accade pienamente e intensamente; la *profondità degli incontri* tra pari e tra giovani e adulti; la *possibilità di fare esperienze*; la possibilità di riportare l'attenzione sulle *storie personali* attraverso il racconto di sé in un continuum che va dalla rielaborazione dei vissuti al fare memoria, al dare testimonianza.

La Casetta opera in collaborazione con i Servizi Sociali, la scuola, le realtà culturali, formative e di socializzazione del territorio, utilizzando modalità operative basate sull'integrazione sociale al fine di prevenire e recuperare forme di disagio e di devianza minorile attraverso un accompagnamento educativo, di sostegno orientato alle seguenti finalità:

- potenziare e rafforzare la relazione con gli adulti basata sul rispetto reciproco, l'ascolto, il dialogo, il confronto costruttivo per favorire un senso di appartenenza al contesto;
- rafforzare il processo esperienziale di crescita;
- sostenere la capacità creativa, scolastica e progettuale;
- promuovere la partecipazione e il protagonismo dei ragazzi;
- rafforzare le capacità relazionali tra coetanei e percorsi di inclusione tra ragazzi provenienti da Paesi e culture diverse;
- prevenire la dispersione scolastica e forme di disagio adolescenziale;
- promuovere la collaborazione tra tutte le realtà educative del territorio per realizzare una politica sociale locale di partecipazione che preveda il coinvolgimento diretto dei ragazzi e delle loro famiglie;

La quotidianità del Centro è scandita da momenti strutturati dedicati allo studio e da spazi informali d'incontro, relazione e convivialità, da attività espressive di gioco e di confronto, da laboratori del fare e del pensare. Scopo di tutti questi momenti è il dare sostegno ai processi evolutivi della preadolescenza e dell'adolescenza e favorire l'inserimento dei ragazzi nel contesto territoriale e sociale. Le attività sono organizzate per gruppi d'età quanto più possibile



omogenei e in taluni momenti si aprono all'intera comunità con iniziative tese a favorire il dialogo non solo tra giovani e adulti, ma anche tra gli adulti stessi.

Lo spazio studio offre aiuto nello svolgimento dei compiti, ma anche accompagnamento relazionale e attività ludiche e di svago. Il sostegno scolastico viene garantito dalle educatrici e dagli educatori del centro affiancati, laddove possibile, da volontari e tirocinanti. In linea con gli altri servizi della cooperativa, anche in Casetta lo studio è inteso non tanto come assolvimento degli obblighi scolastici, quanto piuttosto come ingrediente essenziale del progetto di vita a tutto tondo di ogni individuo, come strumento importante che aiuta i ragazzi a integrarsi prima nella classe con i coetanei e poi nella società con pari e adulti migliorando il proprio uso dell'italiano, se stranieri, prendendo confidenza con le proprie abilità e gettando quelle basi su cui potrà poggiare il loro futuro lavorativo.

Lo spazio di aggregazione è altrettanto importante e permette ai ragazzi di incontrarsi, confrontarsi, giocare e trascorrere parte del loro tempo libero con pari e adulti. Si propongono diverse attività ricreative, culturali, formative e animative spesso progettate insieme ai ragazzi, o quanto meno partendo dai loro interessi e bisogni.

La Casetta dunque offre:

- ➔ -supporto educativo nelle attività scolastiche ed extrascolastiche
- ➔ ascolto e aiuto nell'orientamento dei ragazzi
- ➔ sostegno ed accompagnamento nelle scelte di vita (famigliare, amicale, scolastica, lavorativa)

La programmazione delle attività scaturisce dalla rilevazione dei bisogni in relazione alle finalità della Casetta e possono essere relative alle seguenti aree:

- ➔ il ragazzo in relazione alla scuola: sostegno didattico in collaborazione con le scuole, attività di potenziamento e recupero attraverso l'uso di strumenti diversi (computer, materiali didattici, gruppi studio; orientamento scolastico e formativo)
- ➔ il ragazzo in relazione a se stesso: attraverso l'ascolto e la condivisione del proprio vissuto emozionale; colloqui motivazionali, rielaborativi e di orientamento
- ➔ il ragazzo in relazione al gruppo: attraverso attività di socializzazione, espressione, sperimentazione delle regole attraverso il gioco, laboratori espressivi; riflessioni tematiche attraverso film, attività, confronto
- ➔ il ragazzo in relazione alla famiglia: colloqui con le famiglie al fine di migliorarne i rapporti rendendoli partecipi del percorso del figlio (feste, laboratori, incontri per la condivisione di esperienze comuni); incontri di ascolto e sostegno al fine di supportare il nucleo rispetto a delle difficoltà e rinforzarlo rispetto a ciò che sta funzionando. Tale intervento può avvenire in sinergia con i servizi territoriali
- ➔ il ragazzo in relazione al contesto sociale: attraverso l'organizzazione e la partecipazione a feste, eventi in cui il centro è promotore o collaboratore; inserimento in attività sportive e ricreative del territorio; promozione delle attività, attraverso la condivisione dello spazio del centro, a persone che sul territorio hanno una competenza creativa per farla conoscere e far sperimentare ai ragazzi.

In ogni momento o periodo è premura degli educatori curare con attenzione il rapporto con ogni singolo utente e di mantenere inoltre un costante contatto con la famiglia. Non è raro, infatti, che l'intervento proposto soddisfi anche i bisogni di sostegno e integrazione della famiglia con minori nello svolgimento delle funzioni educative, dato che spesso le famiglie stesse si trovano parzialmente o totalmente in difficoltà nel provvedere ai bisogni dei figli.

Alle famiglie si offre:

- ➔ sostegno alla genitorialità attraverso esperienze di gruppo, sportello di ascolto;
- ➔ segretariato sociale;

- ➔ accompagnamento alla presa di contatto con scuola e mondi dei servizi.

Le attività della Casetta infine non si esauriscono all'interno del centro e nella relazione privilegiata con i ragazzi, ma ne varcano i confini e assumono respiro comunitario favorendo e sostenendo la costruzione di una Canova sempre più accogliente, dialogante e unita. Si propongono dunque attività, progetti e iniziative nel quartiere anche con il coinvolgimento dei ragazzi – utenti del centro.

Indicazione metodologia di lavoro

Il lavoro dell'equipe della Casetta poggia su un intenso lavoro di rete con gli altri attori formali e informali presenti in primis sul territorio di Canova, necessario perché il progetto educativo promosso e implementato al centro è anche sociale e politico, dato che porta in sé la possibilità di trasformazione accrescitiva della società, il disegno di un mondo migliore in cui si riconosce il ruolo e il valore degli altri. È dunque premura del centro aperto La Casetta impostare e promuovere un lavoro pedagogico capace di prendersi cura della crescita di "tutti" contribuendo ad attivare un circolo virtuoso di partecipazione e democrazia e di valorizzazione del capitale sociale presente nel territorio in cui si agisce. In tal modo si cerca di ovviare al senso di frammentarietà e d'insicurezza che pervade la società contemporanea e che anche a Canova si respira.

Attraverso il lavoro di rete La Casetta intende costruire connessioni e ponti che sappiano far comunicare tra loro persone e servizi, nonché creare una visione comune dell'educazione per dare vita a contesti educanti che pongano al centro il benessere delle persone, che condividano responsabilità e che sappiano dialogare e confrontarsi per accogliere fragilità e fatiche nella consapevolezza e assoluta certezza che la soluzione di problemi sociali diviene possibile solo adottando modalità operative flessibili e decentrate, calate in contesti più vicini alla quotidianità e fondate sulla promozione di reti miste, intese come sistema di corresponsabilità tra soggetti diversi.

La Casetta partecipa dunque con motivazione e costanza ai tavoli attivati sul territorio nell'ambito dei quali ci si interroga sulla condizione giovanile e sociale a Canova e si impostano possibili piste di lavoro capaci di accogliere e di rispondere a bisogni e desideri di ragazzi e quartiere. In quest'ambito le operatrici del centro operano applicando le metodologie dei progetti di sviluppo di comunità, che partono dall'assunto base secondo cui la soluzione di problemi sociali diviene possibile solo adottando modalità operative flessibili e decentrate, in contesti più vicini alla quotidianità e fondate sulla promozione di reti miste, intese come sistema di corresponsabilità tra soggetti diversi. Da qui la promozione di progetti di coinvolgimento e partecipazione sociale, che favoriscano la crescita del senso di responsabilità verso la propria comunità, l'acquisizione di competenze e la creazione di reti e connessioni tra i soggetti che iniziano a *sentirsi comunità*, volti in ultima istanza a:

- ➔ costruire comunità solidali, in cui il benessere, la qualità della vita e l'agio siano costruiti attraverso lo sviluppo di trame di relazioni tra le persone che vivono dentro a un determinato territorio;
- ➔ costruire progettualità, che permettano alle persone di fare emergere potenzialità inespresse;
- ➔ aumentare il benessere sociale della comunità.

L'equipe educativa della Casetta, inoltre, costruisce relazioni e mantiene contatti con le assistenti sociali di riferimento dei ragazzi inseriti al Centro e segnalati dal servizio sociale in termini di definizione condivisa di obiettivi, monitoraggio del percorso del ragazzo in Casetta e verifica finale; è inoltre premura delle operatrici mantenere un dialogo costante con il Polo Sociale di Gardolo per incrociare dati, socializzare preoccupazioni e mantenere alta l'attenzione professionale sulla situazione dei giovani incontrati dentro e fuori dal centro. Si hanno inoltre contatti periodici con gli insegnanti dei ragazzi che frequentano La Casetta e con le referenti delle loro scuole medie sia per condividere e monitorare l'impegno di studenti e studentesse al centro e a scuola, sia per condividere iniziative e strategie e creare sinergie a sostegno dei ragazzi più in difficoltà. Laddove un ragazzo sia seguito da più servizi si partecipa a periodiche riunioni di raccordo tra enti di aggiornamento e di monitoraggio della situazione.

Le educatrici e gli educatori della Casetta sono inoltre presenti ai tavoli di formazione congiunta organizzati sul territorio tra servizi che si occupano di minori e con la scuola.



Quanto al lavoro con l'utenza target il Centro Aperto La Casetta orienta la propria progettualità educativa sul modello "socio-promozionale" e segue due direzioni privilegiate:

- ➔ azioni promozionali, volte a garantire lo sviluppo e il potenziamento delle capacità e delle risorse presenti in ogni ragazzo, tra le quali rientrano il promuovere l'autonomia e la responsabilità individuale, la promozione del protagonismo giovanile, il favorire relazioni con una forte attenzione alla differenza di personalità, genere, provenienza;
- ➔ azioni di prevenzione primaria e secondaria, volte a sostenere i ragazzi in particolari situazioni di disagio evolutivo e sociale.

Il metodo applicato dagli educatori del centro attinge tanto alle tecniche dell'animazione quanto al Cooperative Learning; in ogni situazione è premura degli Educatori costruire e costruire insieme ai giovani accolti al centro percorsi che permettano loro di proseguire nella crescita e nello sviluppo della propria identità in armonia con le ricchezze di cui essi stessi sono portatori, di rafforzare le loro competenze, di fare esperienza di educazione tra pari. Alcune delle azioni messe in atto in Casetta si rifanno infine alla metodologia applicata dai colleghi educatori di strada.

Le condizioni che sostengono il metodo descritto sono:

- ➔ una relazione significativa e continuativa;
- ➔ l'asimmetria tra Educatore e ragazzo, intesa come intenzionale offerta di stimoli e mirata alla maturazione della personalità dei minori,
- ➔ l'ascolto,
- ➔ l'accudimento;
- ➔ il contenimento,
- ➔ il mantenimento,

mentre le principali *funzioni educative* che sostengono gli educatori nella quotidianità e intenzionalità educativa sono:

- ➔ la socializzazione,
- ➔ l'informazione e l'orientamento,
- ➔ il sostegno e l'accompagnamento.

Struttura

La Casetta ha la propria sede di attività a Canova in via Avisio 2.

La struttura è dotata di ambienti e spazi idonei, rispondenti alle norme d'igiene e sicurezza e alle attività previste. E' formata da un'ampia sala per le attività con la possibilità, attraverso una parete mobile, di dividerne lo spazio caratterizzandolo per le esigenze richieste dall'attività e/o dal gruppo.

Il centro è dotato di uno spazi con frigorifero, lavandino e dispensa, ma privo di forno/fuochi.

Il centro si affaccia sul parco di Canova, il che permette l'organizzazione di attività esterne e di proposte di benessere e stili di vita sani - movimento -, oltre che di sostare tra il "dentro" e il "fuori".

Lo spazio durante il week end può essere utilizzato dalla Comunità per feste di compleanno o incontri.

Organizzazione

Si garantisce che 80% degli educatori assunti dopo febbraio 2020 corrisponde per titoli di studio, percorsi formativi ed esperienze lavorative ai requisiti previsti dal catalogo dei servizi socio-assistenziali.

Il direttore, che incontra periodicamente il team di lavoro nell'ambito delle riunioni d'equipe vanta inoltre più di 10 anni di esperienza educativa sul campo.

Modalità di accesso

La Casetta accoglie soprattutto ragazzi iscritti liberamente dalle famiglie, ma può accogliere anche ragazzi iscritti per il tramite del servizio sociale e su indicazione della scuola.



Apertura

Tradizionalmente la progettazione e realizzazione delle attività segue una scansione in due periodi principali:

PERIODO SCOLASTICO: orario pomeridiano dal lunedì al venerdì; a seconda del periodo, delle progettualità e dei gruppi di ragazzi incontrati sono possibili aperture serali, generalmente il venerdì, oppure aperture pomeridiane al sabato; durante le vacanze scolastiche il centro accoglie i ragazzi anche in orario mattutino; nel corso di questo periodo l'equipe del Centro si dedica, accanto al lavoro con i ragazzi, alle relazioni di rete, al mantenimento dei rapporti con le scuole, al contatto con le famiglie e con il Servizio Sociale. d

PERIODO ESTIVO: tradizionalmente in estate il centro è aperto alla mattina e al pomeriggio con attività destinate ai ragazzi e alcune sere con iniziative per la comunità.

III PERIODO: SETTEMBRE – DICEMBRE: vale quanto detto per il I periodo.

Durata dell'accoglienza

L'iscrizione al centro dura per l'annualità scolastica; in caso di presa in carico l'iscrizione può protrarsi più a lungo ma è comunque soggetta a rivalutazione annuale insieme al servizio sociale.

Qualità

Nel rispetto del principio fondante della Centralità della Persona in Arianna si privilegia una valutazione qualitativa e personalizzata. L'intervento educativo viene monitorato e valutato attraverso l'analisi periodica degli obiettivi indicati dal P.E.I., documento costruito secondo le specifiche caratteristiche dell'utente, permettendo di individuare strategie mirate alla singola specifica situazione sulla base della quale si declinano obiettivi da raggiungere e si esplicitano Attività/Azioni/risultati attesi/strumenti/indicatori.

Standard garantiti in Casetta

<p><u>Apertura</u></p>	<p>Durante il periodo scolastico è aperto all'utenza nel pomeriggio con alcune aperture straordinarie serali o al sabato per i ragazzi più grandi o in occasione di eventi particolari. Durante le vacanze scolastiche è possibile ampliare l'orario del servizio.</p> <p>In estate si organizzano attività particolari per i ragazzi e appuntamenti destinati alla comunità.</p> <p>La struttura è aperta dalle 9.00 alle 18.30 dal lunedì al venerdì.</p>
<p><u>Costo</u></p>	<p>Quota di iscrizione per il periodo scolastico</p> <p>Quota di iscrizione settimanale alle attività estive</p> <p>Laddove possibile si tengono in considerazione le difficoltà economiche delle famiglie</p>
<p><u>Modalità d'accesso</u></p>	<p>Avviene prevalentemente attraverso l'iscrizione da parte delle famiglie, ma anche tramite invio dei Servizi Sociali territoriali e su segnalazione della scuola.</p> <p>Dopo la verifica della rispondenza tra richiesta e tipologia di servizio e della disponibilità dei posti, Arianna comunicherà la possibilità di accoglienza o meno.</p> <p>A fronte di esigenze particolari e di urgenze è possibile prevedere un accorciamento dei tempi e dell'iter di inserimento.</p>
<p><u>Definizione del P.E.I.</u></p>	<p>Entro due mesi si definiscono obiettivi e strategie generali.</p> <p>Il P.E.I. viene steso indicativamente entro sei mesi dall'inizio</p>

	<p>dell'intervento/inserimento, per garantire una maggior conoscenza della persona delle sue esigenze, risorse, e fatiche.</p> <p>Annualmente questo documento è soggetto a verifica nella quale si prevede la conferma o la ridefinizione degli obiettivi o la dismissione.</p> <p>Settimanalmente l'equipe si confronta sulle situazioni in carico.</p> <p>Costantemente l'equipe mantiene rapporti con la rete degli attori che ruotano attorno al minore in carico e ne stende i relativi verbali.</p> <p>L'equipe mantiene un diario giornaliero relativo agli incontri con il minore in carico.</p>
<p><i>Attività proposte ai minori</i></p>	<p>VOGLIA DI... : ricadono in questo contenitore le attività straordinarie organizzate nel periodo di vacanza scolastica – carnevale, Pasqua, Natale - , come pure la partecipazione alle attività proposte nell'ambito delle iniziative cittadine – festival della montagna, dello sport, ... - i percorsi tematici organizzati al centro e aventi l'obiettivo di far sperimentare i bambini e i ragazzi del Giocalaboratorio in attività che li affascinano, ma che magari non conoscono direttamente. Questa linea progettuale comprende inoltre le uscite al cinema, la proiezione di film al centro, le uscite al museo o a teatro, laboratori artistici in collaborazione con Museo Diocesano, Spazio Piera, esperti.</p> <p>Ogni anno vengono organizzate almeno 3 proposte di questo tipo a cui bambini e ragazzi possono iscriversi o meno.</p> <p>GAMEZONE: alla luce del grande ricorso che i ragazzi fanno la tecnologia si ritiene importante accompagnarli a un uso sano, attento e consapevole della stessa sia nella dimensione del videogioco, che in quella dell'incontro nei social, che infine nella dimensione dell'apprendimento. Si lavorerà dunque in termini di alfabetizzazione tecnologica e di edugaming, attraverso cioè un uso educativo dei videogiochi.</p> <p>Organizzazione di 4 appuntamenti all'anno.</p> <p>SPORTDINTORNI: ricadono in questo contenitore le attività volte a strutturare momenti dedicati espressamente all'attività ludico motoria, di cui si riconoscono le importanti ricadute tanto sullo sviluppo fisico del bambino e del ragazzo, quanto sulla sua crescita psicologica e sociale.</p> <p>Tali attività sono organizzate al centro, nei parchi e in luoghi deputati allo sport in collaborazione con esperti (sport nel verde, parchi avventura, rafting, tiro con l'arco, basket, pallamano, baseball, ballo) sempre e soprattutto in estate e nei momenti di vacanza scolastica.</p> <p>Ni estate si organizza un appuntamento settimanale con lo sport per un totale di almeno 8 incontri.</p> <p>LA MAPPA: progetto in collaborazione con la scuola media di Gardolo per la preparazione agli esami di licenza media di fine anno scolastico rivolto agli studenti più fragili o che abbisognano di aiuto e supporto</p> <p>SPAZIO FUTURO: sportello di orientamento al mondo del lavoro, compilazione del cv e delle lettere motivazionali, ricerca di stage e tirocini, oltre che di proposte di lavoro</p>

	<p>PROGETTO ORIENTAMENTO: Si tratta dell'organizzazione di un breve percorso rivolto ai ragazzi di terza media frequentanti il Giocalaboratorio, che spesso si trovano in difficoltà nella scelta della scuola superiore. A loro vengono proposti alcuni appuntamenti per presentare il panorama degli istituti superiori presenti in città e nelle vicinanze e per dare loro alcuni consigli su come scegliere e momenti di incontro con studenti e insegnanti di alcune scuole superiori al centro.</p> <p>Questo percorso viene proposto 1 volta all'anno</p> <p>SOSTEGNO SCOLASTICO in piccolo gruppo: tutto l'anno</p> <p>ATTIVITÀ LUDICHE E RICREATIVE AL CENTRO E ALL'ESTERNO ANCHE IN COLLABORAZIONE CON REALTÀ SPECIFICHE: tutto l'anno</p> <p>ATTIVITÀ DI GRUPPO VOLTE A POTENZIARE LE COMPETENZE RELAZIONALI DEI MINORI: costantemente</p> <p>MOMENTI DI RIFLESSIONE SU SANI STILI DI VITA E SULLA CURA DEL SÈ: 1 volta all'anno</p> <p>MOMENTI DI RIFLESSIONE E CONFRONTO SUI DIRITTI DEI BAMBINI E SULLA CONDIZIONE FEMMINILE: 2 volte all'anno</p> <p>Presentazione dei servizi offerti: 1 volta all'anno</p> <p>OPERAZIONE ASCOLTO: Attività di ascolto, anche in collaborazione con il Comune di Trento: almeno 1 volta all'anno</p> <p>RISPARMIO CONSAPEVOLE. percorso di formazione dei ragazzi rispetto all'uso attento del denaro attivato 1 volta all'anno</p> <p>AL MIO QUARTIERE CI PENSO ANCH'IO: Organizzazione di 1 iniziativa all'anno volta a promuovere senso civico e cittadinanza attiva, anche con il coinvolgimento delle famiglie (pulizia parco, abbellimento parco,...)</p>
<p><u>Attività proposte alle famiglie</u></p>	<p>Aiuto e supporto sulla dimensione tecnologica</p> <p>Momenti di formazione su tematiche attuali e importanti: alfabetizzazione tecnologica, problematiche internet correlate, stili di vita sani, relazione con i figli: 1 volta all'anno</p> <p>Momenti di incontro individualizzato di ascolto e orientamento: costantemente</p> <p>Ponte verso altri servizi del territorio: al bisogno</p> <p>Segretariato sociale: costantemente</p> <p>Presentazione dei servizi offerti: almeno 1 volta all'anno</p> <p>Organizzazione di un'iniziativa volta a promuovere senso civico e cittadinanza attiva, anche con il coinvolgimento dei minori: 1 volta all'anno</p>
<p><u>Comunicazione con famiglie</u></p>	<p>Si cura il rapporto con le famiglie al momento per via telefonica, whatsapp, o via appuntamento al centro.</p> <p>Se necessario ci si attiva per coinvolgere un mediatore linguistico culturale.</p> <p>La Cooperativa annovera nel proprio organico una mediatrice e la conoscenza delle lingue più diffuse</p>
<p><u>Personale esperto</u></p>	<p>Il direttore della Cooperativa ha maturato un'esperienza</p>

	<p>lavorativa più che decennale</p> <p>L'equipe è presente in struttura con orario flessibile e compatibile con la presenza dei minori al centro e con le attività svolte.</p> <p>L'equipe educativa è composta da personale con titolo di studio adeguato</p> <p>L'equipe si confronta quotidianamente sulle situazioni seguite e per programmare le attività</p> <p>È prevista la presenza di un operatore – educatore od operatore - ogni 5 minori inviati dal servizio sociale, mentre per i minori accolti su accesso libero è prevista la presenza di un operatore - animatore od operatore – ogni 10 minori</p>
<u><i>Cittadinanza attiva</i></u>	<p>La Casetta promuove e sostiene percorsi di volontariato e accoglie progetti di alternanza scuola – lavoro, tirocini, progetti di Servizio Civile.</p>
<u><i>Collaborazioni qualificanti</i></u>	<p>La Casetta lavora in stretta sinergia con la scuola e il servizio sociale, oltre che con altri uffici della pubblica amministrazione.</p> <p>Cerca e costruisce relazioni con esperti nella proposta di attività variegate che possano permettere ai bambini e ai ragazzi di fare esperienze nuove e interessanti. Si hanno consolidate collaborazioni con Uisp, con l'Associazione Ritmo Misto, con esperti di teatro, con istruttori di baseball e pallamano, con il Muse e il Museo diocesano, e con le realtà del Trentino che offrono iniziative ricreative ed esperienziali : Trentino Wild, Flying Park,</p>

Obiettivi di miglioramento

La Casetta intende migliorare su questi ambiti:

- ➔ implementare le occasioni di incontro con i genitori e i percorsi formativi a loro rivolti;
- ➔ rafforzare le collaborazioni con realtà associative, culturali e sportive;
- ➔ potenziare il volontariato e il coinvolgimento di tirocinanti, giovani in servizio civile e in alternanza scuola lavoro;
- ➔ rafforzare il dialogo tra equipe di servizi affini e la costruzione di progettualità condivise.

3.3 EDUCATIVA DI STRADA

Sede e recapito

Via S. Francesco d'Assisi, 10 – 38122 Trento
edustrada@arianna.coop
Tel e fax: 0461 235990
cell.: 335 6496930

Destinatari

Il progetto di educativa di strada nasce come intervento rivolto ai gruppi informali di adolescenti tra i 14 e i 22 anni cui si offrono ascolto, informazione, accompagnamento nella rielaborazione delle esperienze quotidiane. Al bisogno – e in base a ciò che si incontra sul territorio – tali fasce d'età possono essere ampliate sia in ingresso che in uscita.

Sempre più nel tempo a tale attenzione al gruppo si è intrecciato un lavoro individualizzato con il singolo manifestante bisogni e fatiche che richiedevano un ascolto dedicato e lo sguardo è stato necessariamente ampliato a ciò che ruota attorno ai giovani tanto nel quartiere che vivono, che rispetto alla rete dei servizi e degli adulti più generalmente intesi

Descrizione servizio e attività

L'intervento di strada è una forma di educazione informale, che la Commissione e il Consiglio d'Europa evidenziano essere, insieme ad altre, una metodologia d'azione importante per contrastare il disagio giovanile e la dispersione scolastica e quale opportunità per acquisire comportamenti, conoscenze, abilità diversificati e personalizzati. L'educatore infatti incontra sulla strada, nel suo luogo di vita, il ragazzo per quello che è e può costruire con lui un dialogo centrato sulla sua esistenza e sulla sua vita rispettandone i tempi.

È però difficile definire il lavoro di strada, poiché la strada è al contempo il luogo dell'opportunità e del rischio, dell'incontro e dell'emarginazione, della reciprocità e della solitudine. Lavorare in strada assume dunque i contorni di un intervento plurimo e variegato, che sempre però si caratterizza come esperienza di radicamento nei contesti di periferia, dove la periferia è intesa non solo come dimensione geografica o urbanistica ma anche, e soprattutto, sociale. Da questo punto di vista assume le caratteristiche di luogo ove si manifestano le situazioni di maggiore disagio, fatica, rischio. Scegliere di abitare la periferia, anche come intervento politico, significa calarsi consapevolmente in essa allo scopo di eliminare o ridurre la frattura tra la periferia e il suo centro e di promuovere un cambiamento sociale inteso come accoglienza, promozione e accompagnamento di chi vive condizioni di marginalità e anche tentativo di prevenire o di arginare i processi che quelle condizioni generano. Ciò richiede il lavorare a più livelli:

- ➔ con i ragazzi – singoli e/o riuniti in gruppi informali -;
- ➔ con gli adulti – genitori e adulti significativi -;
- ➔ con il territorio e con le istituzioni.

La quotidianità dell'educativa di strada si compone di:

- ➔ ideare, programmare, progettare e realizzare in maniera partecipata di iniziative o attività nella comunità di riferimento che permettano anche il riconoscimento da parte altri pari e degli adulti del potenziale creativo spesso inespresso dei giovani;
- ➔ organizzare momenti di confronto e riflessione sulle proprie capacità/limiti e stili di vita per acquisire maggiore consapevolezza;
- ➔ organizzare momenti di confronto su desideri, bisogni e aspettative rispetto all'ambito professionale/ricerca del lavoro e formativo/scuola;
- ➔ accompagnare i ragazzi nella compilazione del cv e stesura della lettera di presentazione, simulazione di colloqui, presentazione delle agenzie lavorative/formative/educative ed accompagnamento presso le stesse;
- ➔ ideare, programmare, progettare e realizzare di percorsi educativi individualizzati ed inerente micro-progettualità;
- ➔ organizzare incontri di conoscenza tra gli attori interessati al problema e



realizzazione attività co-progettate con gli altri servizi;

- ➔ realizzare attività di sensibilizzazione e serate a tema per genitori e cittadini in rete e collaborazione con le altre agenzie educative e servizi specialistici;
- ➔ realizzare incontri di rete per mettere in filiera le famiglie con problematiche relative a dipendenze dei figli;
- ➔ promuovere attività di cittadinanza attiva all'interno della comunità nella logica della cura dei beni comuni;
- ➔ realizzare momenti in strada di ascolto per singolo e per gruppo finalizzati al confronto e alla risignificazione degli stili comportamentali inadeguati e illegali.

Come si può evincere da quanto appena presentato, la quotidianità della strada investe la dimensione della relazione educativa con i ragazzi e la conoscenza approfondita della realtà sociale e del territorio in cui l'educatore opera per arrivare a stringere relazioni significative anche con gli attori del territorio formali e non.

La quotidianità della strada si sostanzia allora nella costruzione di una sempre più intensa e significativa relazione educativa con i ragazzi – singoli o in gruppo – che si snoda lungo percorsi già tracciati dagli educatori in termini di obiettivi da raggiungere con il singolo o il gruppo, tenendo conto della fase di conoscenza, del contesto, delle aree di bisogno evidenziate dal ragazzo o dal gruppo, nonché sulla base di altre iniziative e progettualità in atto.

A ciò si aggiungono le progettualità specifiche attivate con i ragazzi e sul territorio.

Indicazione metodologia di lavoro

Il lavoro degli Educatori di Strada trova legittimazione, sostegno e supporto nell'intenso lavoro di rete costantemente curato e implementato dall'equipe di strada e dal direttore della Cooperativa con partner istituzionali e altre realtà della società civile che hanno a cuore gli interessi, le fatiche e la crescita delle giovani generazioni che abitano la città. Molte e positive sono da sempre le collaborazioni progettuali e le condivisioni di pensiero attivate e realizzate con l'Assessorato alle Politiche Sociali e con i Poli Sociali, con i quali in più occasioni si definiscono congiuntamente priorità d'azione e obiettivi.

Ogni anno gli educatori di strada valutano il proprio lavoro attraverso un complesso sistema di valutazione, che permette di mettere in luce fenomeni emergenti e la situazione di uno spaccato dei giovani della città; tale sistema di valutazione permette inoltre di capire i meccanismi e le dinamiche che governano il mondo giovanile, di conoscere le tensioni che lo permeano e di orientare conseguentemente la quotidiana azione degli educatori in strada in modo proficuo ed efficace.

L'equipe di strada partecipa costantemente ai tavoli di lavoro istituiti presso le sedi territoriali del Servizio sociale nei luoghi in cui gli educatori operano aventi gli obiettivi generali di monitorare la situazione dei relativi territori di riferimento e favorire percorsi partecipati e partecipativi di miglioramento della qualità della vita di chi li abita. Il tentativo, in sintesi, è quello di pensare – e attuare – delle azioni in grado di accogliere gli stati di fatica manifestati dai giovani – e dal territorio – dandovi risposta per fermare o tamponare l'emersione di possibili comportamenti/percorsi a rischio negli adolescenti attraverso percorsi e progetti sinergici multi disciplinari, non raramente ideati e realizzati insieme ai ragazzi.

I progetti di comunità e le microprogettualità con i ragazzi prevedono poi incontri periodici con i protagonisti, l'attivazione di reti specifiche di sostegno ai progetti, realizzazione effettiva delle iniziative pensate, momenti di valutazione finale di quanto fatto.

A livello d'impianto teorico e metodologico generale, il progetto di educativa di strada segue un modello d'intervento a fasi articolate in vari momenti. Queste fasi sono state schematizzate in successione lineare, ma nella realtà s'intrecciano e sovrappongono, realizzandosi, almeno in parte, contemporaneamente, secondo un processo ricorsivo.

In sintesi il metodo a fasi prevede cinque tappe con relativi obiettivi, riassumibili in:

- ➔ **mappatura:** ambientale, cognitiva, dei bisogni, relazionale, dei risultati;
- ➔ **aggancio e consolidamento della relazione:** primo contatto, aggancio, costruire una relazione significativa, riconoscere l'EdS come adulto significativo;



- **progettualità:** proposte-stimolo, sviluppare competenze e potenzialità nel gruppo, micro-progettualità sul singolo, micro-progettualità sul gruppo;
- **distacco:** elaborare la dimensione di distacco, creare spazi d'autonomia.

Le condizioni che sostengono il metodo descritto sono:

- una relazione significativa e continuativa,
- l'asimmetria tra educatore e ragazzo, intesa come intenzionale offerta di stimoli mirata alla maturazione della personalità dei ragazzi,
- l'ascolto,
- l'accudimento,
- il contenimento,
- il mantenimento.

Organizzazione

Si garantisce che 80% degli educatori assunti dopo febbraio 2020 corrisponde per titoli di studio, percorsi formativi ed esperienze lavorative ai requisiti previsti dal catalogo dei servizi socio-assistenziali.

Il direttore, che incontra periodicamente il team di lavoro nell'ambito delle riunioni d'equipe vanta inoltre più di 10 anni di esperienza educativa sul campo.

Modalità di accesso

Accesso libero e spontaneo da parte dei ragazzi incontrati sul territorio.

In alcune situazioni si hanno agganci mediati da Servizio sociale o da altre realtà del territorio.

Apertura

Il progetto di educativa di strada "I Panchinari e..." è attivo nel corso di tutto l'anno; l'orario varia in base al periodo, alla lettura che si fa dei movimenti dei gruppi e alle eventuali modificazioni che si verificano sul territorio.

L'operatività sulla strada e a diretto contatto con l'utenza è concentrata soprattutto nelle ore pomeridiane e serali, mentre la mattina è generalmente dedicata al lavoro di ufficio e di rete. In ogni caso l'operatività con i ragazzi non può prescindere da una costante presenza degli educatori in strada, necessaria per cogliere cambiamenti, registrare nuovi bisogni e decidere di conseguenza modifiche strategiche.

Qualità

Nel rispetto del principio fondante della Centralità della Persona in Arianna si privilegia una valutazione qualitativa e personalizzata nel caso di situazioni particolari incontrate in strada, oppure legata al gruppo di adolescenti coinvolti nelle progettualità.

Gli interventi con i singoli e i gruppi seguono un planning di lavoro fatto di obiettivi e Attività/Azioni/risultati attesi/strumenti/indicatori.

Standard garantiti in Strada

<u>Apertura</u>	Gli educatori sono in servizio tutto l'anno; il loro intervento si svolge per lo più in orario pomeridiano e serale e si prevedono uscite anche al sabato o alla domenica legate a eventi o a progettualità specifiche.
<u>Costo</u>	Nessun costo
<u>Modalità d'accesso</u>	Adesione libera e spontanea da parte dei ragazzi e delle ragazze
<u>Attività</u>	MAPPATURA della città, del quartiere, dei parchi, dei luoghi dell'incontro informale STREET ART: sensibilizzazione dei giovani rispetto alla cura e alla

	<p>tutela del bene pubblico, alla legalità, all'uso legale di muri e street art. Tale attività viene svolta costantemente nel corso di ogni anno.</p> <p>ACCOGLIENZA E ASCOLTO: ai ragazzi quotidianamente incontrati in strada si offrono spazi di ascolto e riformulazione delle fatiche incontrate</p> <p>PREVENZIONE E PROMOZIONE E TUTELA DELLA SALUTE: coinvolgimento costante dei ragazzi in strada in dialoghi e momenti formativi volti a promuovere stili di vita sani, a informare circa i rischi derivabili dall'uso di sostanze psicotrope e a innalzare l'attenzione sulle nuove dipendenze.</p> <p>ORIENTAMENTO ALL'ACCESSO AI SERVIZI: presentazione dei servizi del territorio e accompagnamento agli stessi laddove necessario</p> <p>MICRO PROGETTUALTÀ: coinvolgimento dei gruppi target nella progettazione di attività e iniziative di interesse del gruppo e della comunità</p> <p>ATTIVITÀ DI GRUPPO: in occasioni particolari, soprattutto durante le vacanze estive e natalizie, si organizzano momenti di incontro e attività straordinaria, come laboratori creativi e di gioco, ma anche gite fuori porta per sperimentarsi con attività insolite e nuove. Ne sono esempio i laboratori di Natale, la tombolata, le attività sportive alla scoperta di arrampicata, kayak, climbing. 4 appuntamenti all'anno</p> <p>ATTIVITÀ DI RETE: il lavoro degli educatori sulla strada è fatto, oltre che dell'incontro con i giovani, anche della tessitura di trame relazionali con gli altri attori della comunità, formali e informali e della costruzione insieme di progetti e iniziative per il territorio</p> <p>INTEGRAZIONE E SOCIALIZZAZIONE</p> <p>PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO: presentazione costante delle offerte di Arianna e coinvolgimento dei ragazzi nei servizi della Cooperativa, oppure nelle iniziative organizzate dalla stessa sul territorio</p> <p>SPAZIO FUTURO: sportello di orientamento al mondo del lavoro, compilazione del cv e delle lettere motivazionali, ricerca di stage e tirocini, oltre che di proposte di lavoro</p> <p>SOSTEGNO SCOLASTICO: individualizzato al bisogno</p> <p>OPERAZIONE ASCOLTO: Attività di ascolto in collaborazione con il Comune di Trento: almeno 1 volta all'anno</p> <p>AL MIO QUARTIERE CI PENSO ANCH'IO: Organizzazione di 1 iniziativa all'anno volta a promuovere senso civico e cittadinanza attiva, anche con il coinvolgimento delle famiglie (pulizia parco, abbellimento parco,...)</p> <p>RISPARMIO CONSAPEVOLE. percorso di formazione dei ragazzi rispetto all'uso attento del denaro attivato 1 volta all'anno</p>
<p><u>Personale esperto</u></p>	<p>Il direttore della Cooperativa ha maturato un'esperienza lavorativa più che decennale</p> <p>L'equipe educativa è composta da personale con titolo di studio adeguato</p> <p>L'equipe è formata sempre da almeno due educatrici, che</p>

	garantiscono una presenza costante sul territorio.
<u>Cittadinanza attiva</u>	L'equipe di strada promuove e sostiene percorsi di volontariato e accoglie progetti di alternanza scuola – lavoro, tirocini, progetti di Servizio Civile.
<u>Collaborazioni qualificanti</u>	L'equipe di strada mantiene strette relazioni con l'Apss e i servizi specialistici, con il servizio sociale e le Politiche Giovanili del Comune di Trento. Cerca inoltre e costruisce relazioni con esperti nella proposta di attività esperienziali e formative variegate che possano permettere ai ragazzi di fare esperienze e di conoscere. L'equipe di strada mantiene inoltre rapporti con il mondo dell'istruzione

Obiettivi di miglioramento

L'equipe di strada intende migliorare su questi ambiti:

- ➔ implementare le occasioni formative ed esperienziali dei ragazzi con il mondo del lavoro;
- ➔ creare partnership su attività di comunità con il mondo profit;
- ➔ rafforzare le collaborazioni con realtà associative, culturali e sportive;
- ➔ potenziare le relazioni con il mondo della scuola;
- ➔ rafforzare il dialogo tra equipe di servizi affini e la costruzione di progettualità condivise.



3.4 Giocastudiamo Solteri Magnete

Sede e recapito

Via Marino Stenico, 34 - Trento
Tel 3480972630
email: giocastudiamosolteri.arianna@gmail.com

Destinatari

Con riferimento al Catalogo provinciale dei servizi socio assistenziali il Giocastudiamo si colloca nell'area "età evolutiva e genitorialità" ed è classificato come centro socio educativo territoriale.

Il Giocastudiamo Solteri Magnete è sorto principalmente per dare risposte di socializzazione e di aggregazione dei bambini e di aiuto e sostegno delle famiglie andando a costruire reti sociali alla luce anche della scarsità di luoghi di incontro nel quartiere.

Le attività sono rivolte a bambini e ragazzi dai 6 ai 13 anni, italiani e stranieri, principalmente residenti nel quartiere dei Solteri.

Descrizione servizio e attività

Il Giocastudiamo Solteri Magnete Centochiavi si propone come luogo aggregativo ed educativo rivolto ai bambini delle scuole elementari volto a favorire la crescita e lo sviluppo di relazioni tra pari attraverso il gioco e la creatività a cui si intrecciano i momenti di supporto scolastico.

Contestualmente all'attività con i bambini il Giocastudiamo Solteri Magnete Centochiavi cura costantemente il rapporto con i genitori e il lavoro di rete con i servizi e la scuola, soprattutto con la locale scuola elementare A. Gorfer dell'Istituto Trento 5, che ruotano attorno ai bambini iscritti al centro.

Durante l'anno scolastico, in concomitanza con il calendario scolastico, il Centro propone spazi compiti, momenti di gioco libero e/o strutturato, laboratori creativi al centro e, quando possibile, all'aperto presso i parchi della zona e nello spazio verde limitrofo al Giocastudiamo; si organizzano anche pomeriggi a tema e momenti di attività straordinaria durante le vacanze di Natale e Pasqua e al sabato per favorire la conoscenza del territorio e la partecipazione dei bambini alle iniziative e alle opportunità del quartiere e della città, ma anche semplicemente per coinvolgere i bambini in attività allegre fuori dalle mura domestiche, poiché spesso parte degli iscritti al Giocastudiamo durante le vacanze passano molto tempo a casa. Si tratta, per esempio, di gite, pomeriggi al cinema o a teatro, attività in biblioteca o al museo, momenti di gioco, festa e film al centro.

Il Giocastudiamo partecipa inoltre all'organizzazione di eventi di quartiere sia in fase progettuale, sia con proposte proprie, sia coinvolgendo attivamente i bambini del centro.

Uno degli elementi distintivi del Giocastudiamo Solteri Magnete Centochiavi, come di altri Giocastudiamo cittadini, è l'importante servizio di accompagnamento scuola-centro molto gradito e utile per i genitori, che non sempre riescono a lasciare il lavoro per andare a prendere i figli a scuola e portarli al Centro, come pure non si fidano a lasciare compiere il tragitto ai bambini da soli. La camminata verso il centro è sempre un importante strumento per sensibilizzare i piccoli rispetto alla sicurezza stradale e al corretto comportamento da adottare quando si è in strada, oltre che come momento di racconto della giornata scolastica.

Indicazione metodologia di lavoro

La prassi metodologica adottata dall'equipe del Giocastudiamo Solteri Magnete Centochiavi riprende, riadattata alle specificità del contesto, le linee guida seguite e applicate nei vari servizi della cooperativa Arianna e si basa su:

- orientamento progettuale con spazi di valutazione e verifica;
- centralità della dimensione di gruppo;
- adozione di una prospettiva d'intervento a "rete".

Titolare di ogni intervento è l'équipe, che mira a promuovere interventi continui, omogenei e finalizzati.



L'attività educativa rivolta ai bambini parte dalla lettura dei loro bisogni socio educativi, che vengono trasformati in obiettivi generali tra i quali si possono trovare:

- ➔ favorire lo sviluppo delle capacità espressivo/comunicative;
- ➔ sostenere nello studio e nello svolgimento dei compiti;
- ➔ sviluppare l'autonomia personale;
- ➔ sviluppare relazioni positive con i pari;
- ➔ sostenere nella costruzione d'identità;
- ➔ offrire opportunità;
- ➔ potenziare le abilità integranti.

Coerentemente con gli obiettivi al Centro vengono proposte attività atte a favorirne il raggiungimento.

Il Giocastudiamo intercetta poi anche i bisogni delle famiglie e si dà dunque gli obiettivi di

- ➔ sostenere le famiglie nello svolgimento delle loro funzioni educative;
- ➔ favorire la conciliazione casa - lavoro.

L'équipe del Giocastudiamo mantiene incontri settimanali per analizzare l'andamento delle attività del Centro, per confrontarsi sulle strategie educative da adottare in casi particolarmente difficili, per programmare altre e nuove attività e pensare all'attivazione dei necessari incontri di rete, o condividere il contenuto di quelli già avvenuti. A tali incontri partecipa periodicamente il direttore della cooperativa e la referente del Giocastudiamo, figure con le quali l'équipe mantiene un contatto costante.

Struttura

Il Giocastudiamo Solteri Magnete è ospitato presso la sala circoscrizionale di Via Stenico al Magnete.

La struttura si compone di una sala molto grande, di un magazzino, dei servizi igienici e di una saletta.

La struttura è dunque dotata di ambienti e spazi idonei, rispondenti alle norme d'igiene e sicurezza e alle attività previste.

Organizzazione

Si garantisce che 80% degli educatori assunti dopo febbraio 2020 corrisponde per titoli di studio, percorsi formativi ed esperienze lavorative ai requisiti previsti dal catalogo dei servizi socio-assistenziali.

Il direttore, che incontra periodicamente il team di lavoro nell'ambito delle riunioni d'équipe vanta inoltre più di 10 anni di esperienza educativa sul campo.

Modalità di accesso

Il Giocastudiamo accoglie bambini in accesso diretto, vale a dire iscritti liberamente dalle famiglie, ma anche minori iscritti per il tramite del servizio sociale o su indicazione della scuola.

Apertura

Il Giocastudiamo è aperto durante il periodo scolastico al pomeriggio, in modo straordinario durante le vacanze natalizie e pasquali.

Nel corso dell'estate 2020 il Giocastudiamo Solteri Magnete ha organizzato in via sperimentale anche una colonia estiva.

Durata dell'accoglienza

L'iscrizione al centro dura per l'annualità scolastica.

Qualità

Nel rispetto del principio fondante della Centralità della Persona in Arianna si privilegia una valutazione qualitativa e personalizzata. Laddove necessario l'intervento educativo viene monitorato e valutato attraverso l'analisi periodica degli obiettivi indicati dal P.E.I., documento costruito secondo le specifiche caratteristiche dell'utente, permettendo di individuare strategie

mirate alla singola specifica situazione sulla base della quale si declinano obiettivi da raggiungere e si esplicitano Attività/Azioni/risultati attesi/strumenti/indicatori.

Standard garantiti al Giocastudiamo Solteri Magnete

<p><u>Apertura</u></p>	<p>Durante il periodo scolastico è aperto all'utenza al pomeriggio con alcune aperture straordinarie al sabato o durante le vacanze.</p>
<p><u>Costo</u></p>	<p>Quota di iscrizione per il periodo scolastico Quota di iscrizione settimanale alle attività estive Laddove possibile si tengono in considerazione le difficoltà economiche delle famiglie</p>
<p><u>Modalità d'accesso</u></p>	<p>Accesso diretto. Possibile anche l'iscrizione per il tramite del servizio sociale o su indicazione della scuola.</p>
<p><u>Definizione del Progetto Individualizzato</u></p>	<p>Entro due mesi si definiscono obiettivi e strategie generali. Il P.I. viene steso indicativamente entro sei mesi dall'inizio dell'intervento/inserimento, per garantire una maggior conoscenza della persona delle sue esigenze, risorse, e fatiche. Annualmente questo documento è soggetto a verifica nella quale si prevede la conferma o la ridefinizione degli obiettivi o la dismissione. Costantemente l'equipe mantiene rapporti con la rete degli attori che ruotano attorno al minore in carico e ne stende i relativi verbali.</p>
<p><u>Attività proposte ai minori</u></p>	<p>Laboratori creativi al centro: 1 volta a settimana Attività di gioco libero e spontaneo di gruppo: tutti i giorni Spazio compiti: strutturato una volta in settimana, al bisogno tutti i giorni; Voglia Di... : ricadono in questo contenitore le attività straordinarie organizzate nel periodo di vacanza scolastica - carnevale, Pasqua, Natale - , come pure la partecipazione alle attività proposte nell'ambito delle iniziative cittadine - festival della montagna, dello sport, ... - i percorsi tematici organizzati al centro e aventi l'obiettivo di far sperimentare i bambini e i ragazzi del Giocastudiamo in attività che li affascinano, ma che magari non conoscono direttamente. Questa linea progettuale comprende inoltre le uscite al cinema, la proiezione di film al centro, le uscite al museo o a teatro, laboratori artistici in collaborazione con Museo Diocesano, esperti. Ogni anno vengono organizzate almeno due proposte di questo tipo a cui bambini e ragazzi possono iscriversi o meno. Questo percorso viene proposto una volta all'anno. Attività di gruppo volte a potenziare le competenze</p>

	<p>relazionali dei minori: costantemente</p> <p>Momenti di riflessione su sani stili di vita e sulla cura del sè: 1 volta all'anno</p> <p>Momenti di riflessive e confronto sui diritti dei bambini e sulla condizione femminile: due volte all'anno</p> <p>Operazione Ascolto: Attività di ascolto in collaborazione con il Comune di Trento: almeno 1 volta all'anno</p> <p>Alla città ci penso anch'io: Organizzazione di un'iniziativa all'anno volta a promuovere senso civico e cittadinanza attiva, anche con il coinvolgimento delle famiglie</p>
<u>Attività proposte alle famiglie</u>	<p>Aiuto e supporto sulla dimensione tecnologica</p> <p>Momenti di formazione su tematiche attuali e importanti: alfabetizzazione tecnologica, problematiche internet correlate, stili di vita sani, relazione con i figli: 1 volta all'anno</p> <p>Momenti d'incontro individualizzato di ascolto e orientamento: costantemente</p> <p>Ponte verso altri servizi del territorio: al bisogno</p> <p>Segretariato sociale: costantemente</p> <p>Presentazione dei servizi offerti: almeno una volta all'anno</p>
<u>Comunicazione con famiglie</u>	<p>Si cura il rapporto con le famiglie al momento dell'accompagnamento/ritiro dei minori al centro, per via telefonica o via appuntamento al Giocastudiamo.</p> <p>Utilizzato anche lo strumento whatsapp</p> <p>Se necessario ci si attiva per coinvolgere un mediatore linguistico culturale.</p> <p>La Cooperativa annovera nel proprio organico una mediatrice e la conoscenza delle lingue più diffuse</p>
<u>Personale esperto</u>	<p>Il Direttore della Cooperativa ha maturato un'esperienza lavorativa più che decennale</p> <p>L'equipe educativa è composta da personale con titolo di studio adeguato</p> <p>L'equipe è presente in struttura con orario flessibile e compatibile con la presenza dei minori al centro e con le attività svolte</p> <p>L'equipe si confronta quotidianamente sulle situazioni seguite e per programmare le attività</p> <p>È prevista la presenza di un operatore - educatore od operatore - ogni 5 minori inviati dal servizio sociale, mentre per i minori accolti su accesso libero è prevista la presenza di un operatore - animatore od operatore - ogni 10 minori</p> <p>L'equipe si confronta quotidianamente sulle situazioni seguite e per programmare le attività</p>
<u>Cittadinanza attiva</u>	<p>Il Giocastudiamo promuove e sostiene percorsi di</p>

	volontariato e accoglie progetti di alternanza scuola - lavoro, tirocini, progetti di Servizio Civile.
<u>Collaborazioni qualificanti</u>	<p>Il Giocalstudiamo mantiene relazioni con la scuola, con il servizio sociale e con l'ufficio Politiche Giovanili del Comune di Trento.</p> <p>Cerca e costruisce relazioni con esperti nella proposta di attività variegate che possano permettere ai bambini e ai ragazzi di fare esperienze nuove e interessanti. Si hanno consolidate collaborazioni con Uisp, con istruttori di baseball e pallamano, con il Muse e il Museo diocesano.</p>

Obiettivi di miglioramento

Il Giocalstudiamo intende migliorare su questi ambiti:

- ⇒ implementare le occasioni di incontro e di coinvolgimento dei genitori;
- ⇒ rafforzare le collaborazioni con realtà associative, culturali e sportive;
- ⇒ potenziare il volontariato e il coinvolgimento di tirocinanti, giovani in servizio civile e in alternanza scuola lavoro;
- ⇒ rafforzare il dialogo tra equipe di servizi affini e la costruzione di progettualità condivise.



3.5 Costruzione e promozione di reti territoriali

Sede e recapito

Via S. Francesco d'Assisi, 10 – 38122 Trento
Tel e fax: 0461 235990
Cell.: 335 6496930
email: maurizio.camin@arianna.coop

Destinatari

Con riferimento al Catalogo provinciale dei servizi socio assistenziali questo servizio si colloca nell'area "servizi territoriali" ed è classificato come Costruzione e promozione di reti territoriali.

Tale servizio si rivolge all'intera comunità dove viene attivato, ai singoli cittadini e alle realtà del territorio formali e non.

Descrizione

La Direzione in forte sinergia con i responsabili dei servizi progetta interventi di sviluppo di Comunità atti a favore percorsi di reale integrazione ed appartenenza dei singoli soggetti alla propria comunità: da una comunità parcellizzata al tentativo di rendere la comunità aperta alle varie sensibilità, culture, espressioni che la abitano, il tutto riassumibile nello slogan "rendere la comunità locale attore di cambiamento".

Si tratta dunque di attivare interventi volti a promuovere reti di prossimità, incontro e dialogo tra "vicini di casa", a innalzare il benessere sociale collettivo di una zona, ad attivare le risorse locali per progettare e realizzare interventi realmente rispondenti ai bisogni di un territorio.

Attività

All'interno di questo contesto si intendono promuovere iniziative di informazione e formazione dei cittadini su tematiche d'attualità o da loro sentite come urgenti, costruzione e realizzazione di progettualità condivise, costruzione e rafforzamento di reti territoriali, momenti di dialogo e convivialità.

Indicazione metodologia di lavoro

Le principali caratteristiche di un approccio *community oriented* a cui si ispira Arianna riportano a una mappa orientativa che indirizza il quotidiano operare delle equipe proponendo soluzioni che:

- ➔ *Incoraggiano interpretazioni pluralistiche dei problemi sociali.* Si tratta cioè di far interagire e possibilmente integrare diversi tipi di conoscenza di tipo *oggettivo* e *soggettivo* allo scopo di aumentare e diversificare i punti di vista su un determinato fenomeno sociale. Si presidia questa dimensione e risultato sia promovendo l'utilizzo di ottiche, procedimenti e strumenti che derivano dalle scienze umane che facendo emergere il sapere delle persone che, a vario titolo, hanno a che fare con quel determinato fenomeno. La rappresentazione e l'interpretazione di un certo problema sociale di uno specifico quartiere viene cioè alimentata dalla collaborazione fra differenti soggetti, portatori d'informazioni e chiavi di lettura plurime e originali.
- ➔ *Dar voce alle narrative minoritarie.* Una delle principali funzioni dell'approccio di comunità che Arianna cerca di presidiare è quella di rompere il tacito consenso con cui gli attori di un contesto accettano le convenzioni sociali in cui sono immersi. La forza della discriminazione, del pregiudizio e delle stereotipo si alimenta di questo velo conformistico ed è perciò importante stimolare la produzione di *metafore* e *narrative* che siano in grado di rendere pensabili nuovi *copioni* e nuovi *ruoli*. Questa produzione d'immaginario e la sua condivisione contribuiscono a creare le basi dei processi di cambiamento.
- ➔ *Promuovere ed attuare progetti di empowerment* che consentano la creazione di legami tra le persone, i gruppi e le organizzazioni che



condividono uno stesso problema e un più marcato incremento del *capitale sociale* di una determinata comunità locale o quartiere.

- ➔ *Identificare i punti di forza già presenti in un ambiente sociale.* Un approccio *community oriented* come quello adottato da Arianna, implica la capacità di individuare i fattori favorevoli che sono già presenti in un determinato contesto e di sapere *far leva* su di loro per ottenere i cambiamenti auspicati. I punti di forza possono essere rappresentati sia da elementi già in atto (ad esempio un'associazione attiva o una nuova struttura disponibile) che da potenzialità non ancora espresse (ad esempio un nuovo assessore sensibile al problema del quartiere o un gruppo di neopensionati motivati a far qualcosa insieme).
- ➔ *Identificare il grado di risolvibilità dei problemi.* Non tutti i problemi sono risolvibili a livello locale. Nel costruire un programma di miglioramento della vita in un determinato territorio è importante individuare le questioni *prioritarie* che possono essere affrontate efficacemente, distinguendole dalle questioni secondarie o da quelle che richiedono interventi di altro livello (provinciale, regionale o nazionale).

Nell'attivare interventi di questo tipo si intende promuovere l'attivazione dei cittadini, la loro partecipazione attiva alle progettualità attraverso incontri, focus group, interviste a testimoni particolari della comunità

Modalità di accesso

Libera e diretta da parte dei cittadini.

Apertura

Il servizio si attiva con orari flessibili compatibilmente con le esigenze del territorio in cui viene proposto e con le persone che coinvolge.

Standard garantiti

<u><i>A chi si rivolge</i></u>	Comunità tutta, realtà formali e non: Circoscrizioni del Comune di Trento, Enti Locali e Terzo Settore. Singoli Cittadini Genitori, educatori, insegnanti.
<u><i>Costi</i></u>	Il servizio su progettazione in taluni casi prevede un pagamento
<u><i>Modalità d'accesso</i></u>	Contatto con la Direzione e Area Strategica della Cooperativa e formalizzazione dell'incarico di progettazione e realizzazione del servizio.
<u><i>Struttura in cui viene realizzato l'intervento</i></u>	Sala Giocalaboratorio presso la sede della Cooperativa Arianna - via S. Francesco d'Assisi 10 - 38122 Trento. Tel.: 0461/235990 Fax: 0461/235990. - Sala Centro La Casetta Via Avisio 2 - 38121 Gardolo. Tel.: 0461/994948 Fax: 0461/994948. - Presso la struttura richiedente il servizio. - Presso strutture disponibili nel territorio che la Cooperativa Arianna si incarica di contattare.
<u><i>Orari</i></u>	Gli uffici della Cooperativa Arianna dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00 Le progettualità hanno un orario compatibile con gli impegni dei cittadini coinvolti e flessibile rispetto alle iniziative proposte.

<p><u>Personale esperto</u></p>	<p>Il Direttore della Cooperativa ha maturato un'esperienza lavorativa più che decennale</p> <p>L'equipe educativa è composta da personale con titolo di studio adeguato</p> <p>L'equipe si confronta costantemente con la rete di progetto per tenere monitorato il processo</p> <p>L'equipe procede alla verifica e alla valutazione degli interventi realizzati coinvolgendo i vari attori e restituendone gli esiti ai vari stakeholder.</p> <p>Il numero di operatori presente agli eventi dipende dal tipo di evento costruito.</p>
<p><u>Cittadinanza attiva</u></p>	<p>Tali interventi intendono coinvolgere attivamente volontari, tirocinanti, giovani in Servizio civile e in alternanza scuola – lavoro laddove possibile, progetti di Servizio Civile.</p>
<p><u>Collaborazioni qualificanti</u></p>	<p>Gli interventi sul territorio abbisognano di reti attive di supporto sia a titolo volontario sia in forma di valorizzazione di apporti in termini di saperi, competenze e materiali, sia in forma di sponsorizzazioni.</p>

Obiettivi di miglioramento

La cooperativa Arianna intende migliorare su questi ambiti:

- ➔ implementare le occasioni di incontro e di coinvolgimento della comunità per costruire progettualità condivise e realmente rispondenti ai bisogni di un territorio;
- ➔ rafforzare le collaborazioni con realtà associative, culturali e sportive;
- ➔ ingaggiare un dialogo con il mondo profit a sostegno delle proprie attività;
- ➔ migliorare sul piano della comunicazione degli eventi.



4. FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ

La "Carta dei Servizi" è un documento d'impegno che la Cooperativa Arianna stipula con i suoi clienti in cui illustra i servizi offerti, dichiara i propri parametri di qualità, modalità e tempi dei servizi offerti, attiva il sistema di gestione dei reclami.

La Carta dei Servizi attualmente è disponibile presso la sede della Cooperativa stessa, che si impegna a pubblicarla quanto prima sul proprio sito istituzionale: www.arianna.coop e a distribuirla ad alcuni stakeholder strategici.

La Cooperativa Arianna svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri clienti per un continuo miglioramento degli standard di qualità. Come punti di riferimento, a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti dei servizi offerti:

- ➔ Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale, su tre diverse aree tematiche: psico-pedagogiche rilevanti; area organizzativa e gestionale; il modello educativo e culturale di riferimento della Cooperativa Arianna;
- ➔ Supervisione delle équipes educative e di coordinamento, rivolta ai diversi livelli d'intervento educativo, progettuale, di coordinamento;
- ➔ Promozione e supporto di attività capaci di monitorare, valutare e migliorare i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni;
- ➔ Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

Arianna si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso proprie attività di controllo e attraverso la valutazione sistematica di eventuali reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.

La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permettono alla Cooperativa di individuare obiettivi di miglioramento che saranno poi definiti, discussi e diffusi in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

5. TUTELA E RECLAMI

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, dalla Cooperativa Sociale Arianna possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione. Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente o telefonicamente, presso la sede della Cooperativa Arianna, al numero 335/6496930. E' inoltre possibile inviare comunicazione scritta, tramite posta elettronica all'indirizzo mail maurizio.camin@arianna.coop

Chi riceve la segnalazione provvederà, laddove necessario, a inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere in forma scritta entro 30 gg. dalla ricezione per comunicare l'eventuale trasferimento ad altro ufficio o l'esito del reclamo.

6. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento ha validità fino al 1/10/2023.

Le informazioni relative alla Cooperativa e ai servizi svolti raccolte in questa Carta dei Servizi vengono tempestivamente aggiornate in caso di modifiche importanti di quanto descritto, costantemente monitorate e revisionate almeno una volta ogni tre anni dal direttore della Cooperativa insieme al referente della qualità e all'amministrazione di Arianna.