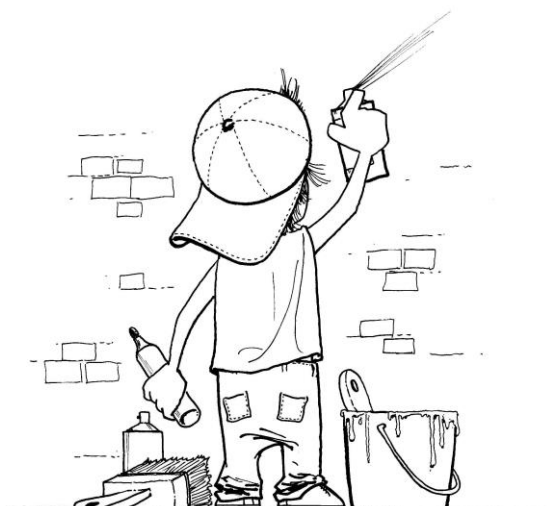


# CARTA DEI SERVIZI

## Graffiti



- *Il Centro è stato avviato nel 2007, dopo un'attenta analisi del bisogno presente sul territorio fatto da L'Impronta insieme al Servizio Sociale della Famiglia del Comune di Milano, con il quale Graffiti collabora attivamente da oltre 10 anni.*
- *Il Centro accoglie ragazzi di età compresa tra i 14 e i 18 anni (organizzati in gruppi di età omogenea) che vivono situazione di fragilità socio-familiare*
- *Graffiti ha come sedi di riferimento gli spazi siti a Milano in via Sant'Abbondio 13/A (Zona Circoscrizionale 5)*

# INDICE

## **A. Esperienze dell'Associazione L'Impronta in ambito Minorile**

A.1. Cronologia degli interventi

A.2. Competenze in ambito minorile

## **B. IL CENTRO DIURNO GRAFFITI**

B.1. Analisi del Bisogno

B.2. Tipologia di minori accolti

B.3. La struttura

B.4. Orari di Apertura

B.5. Riferimenti di sede e telefonici

B.6. Obiettivi generali dell'Intervento

B.7. Stile educativo e Metodologia di lavoro

B.8. Strumenti di lavoro Pedagogici

B.9. Attività previste

B10 Giornata tipo

B.11 Modalità di raccordo con servizio Inviante

B.12 Modi e tempi di Collaborazione con la Famiglia del ragazzo

B.13 Modi e tempi per l'attuazione dell'intervento educativo

B.14 Il lavoro di Rete e l'integrazione con il territorio

B.15. Il Personale

B.16. Modalità di verifica dei risultati

B. 17 Gestione della documentazione

B18. Modalità di monitoraggio e prevenzione del burnout degli operatori; strategie messe a punto per ridurre il turn over degli operatori

B. 19 Rette di accoglienza

## A. Esperienze dell'Associazione L'Impronta in ambito Minorile

### A.1. CRONOLOGIA DEGLI INTERVENTI

L'Impronta nasce da un'esperienza di volontariato che si professionalizza; oggi è un'associazione Onlus che opera nel campo dello svantaggio sociale e in particolare della disabilità e del disagio minorile. Filo conduttore dei suoi progetti e servizi è quello di promuovere la valorizzazione di ogni persona come individuo avente il diritto di essere socialmente integrato.

<b>ANNO</b>	<b>SERVIZI</b>	<b>PECULIARITA'</b>
<i>1999</i>	Laboratori-gioco di integrazione	Milano – municipio 5: Minori disabili (4-10 anni) insieme a minori "senza problemi"
<i>2000</i>	I laboratori evolvono a Centro Educativo Diurno "POLLICINO"	Milano – municipio 5: il Centro Diurno è aperto tutti i pomeriggi
<i>2000</i>	Integrazione scolastica di minori disabili o problematiche relazionali-comportamentali	Milano – inizio del servizio (poi rapidamente espansosi in diverse scuole sia di Milano, sia dell'hinterland)
<i>2001</i>	Prime Azioni sui Nuclei familiari	Famiglie CON e SENZA problemi; feste e confronti sulla genitorialità
<i>2001</i>	Laboratori -gioco di integrazione nell'hinterland	Comuni hinterland sud: "esportato" il modello dei Laboratori
<i>2003</i>	Centro Educativo Diurno Elementari "POLLOCINO"	Milano – municipio 6: situazioni di disagio socio-familiare (in alcuni casi anche disabilità) In convenzione con il Comune di Milano
<i>2003</i>	Nidi Famiglia "IL GATTO & LA VOLPE"	Milano – municipio 5: accoglienza ed integrazione anche di minori disabili o in situazione di fragilità familiare
<i>2004</i>	Tutoring educativo rivolto a minori con disabilità	Comuni hinterland sud
<i>2005</i>	Centro Educativo "POLLICINO 2 MEDIE"	Milano – municipio 6: situazioni di disagio socio-familiare (in alcuni casi anche disabilità) In convenzione con il Comune di Milano
<i>2005</i>	Centro Educativo Materne "L'ISOLA CHE C'E'"	Milano – municipio 5: situazioni di disagio socio-familiare (in alcuni casi anche disabilità) In convenzione con il Comune di Milano

2005	Centro Educativo Diurno Elementari "PABLO"	In convenzione con il Comune di Rozzano
2005	Interventi di sostegno alle Famiglie	Milano: iniziano i primi interventi di counseling psicologico e pedagogico
2006	Comunità di Accoglienza Residenziale minori disabili "RONDINE"	Milano – municipio 6: avvio pilota in soluzione logistica provvisoria. Prime 4 accoglienze.
2007	Progetto "CONCENTRATI SUI MINORI IN DIFFICOLTA'"	Milano e hinterland sud – ampliamento delle azioni di tutoring educativo del ragazzo disabile, loro coordinamento e sviluppo di una regia nella presa in carico delle famiglie  Grazie al contributo di una Fondazione
2007	Attivazione primi interventi educativi-riabilitativi per minori disabili e con disagio	Milano e hinterland sud Grazie al contributo di una Fondazione
2007	Attivazione primi interventi occupazionali, di socializzazione e individualizzati a favore di adolescenti disabili "LA VELA"	Milano e hinterland sud Grazie al contributo di una Fondazione
2007	Attivazione di un Progetto di accoglienza diurna di Adolescenti 15-17 anni in situazione di fragilità socio familiare: "GRAFFITI"	Milano – municipi 5 e 6  In attesa di convenzione con Comune di Milano
2007	Trasferimento della Comunità di Accoglienza Residenziale RONDINE alla sua sede definitiva	Possibilità di portare da 4 a 6 le accoglienze.
2008	Evoluzione del Nido Famiglia a Micronido: "IL GATTO E LA VOLPE"	Milano – municipio 5  Aumento della capacità recettiva (10 posti); mantenimento dell'apertura anche all'accoglienza di minori svantaggiati.  Lavori eseguiti grazie al contributo di una Fondazione
2008	In corso di apertura la Comunità Educativa Minori SCRICCILOLO	Milano – municipio 5 (ma servizio aperto a tutto il territorio cittadino)

<i>2009</i>	Apertura della Comunità Educativa Minori Scricciolo	Milano – municipio 5 (ma servizio aperto a tutto il territorio cittadino)
<i>2010</i>	Avvio di attività di sostegno alla genitorialità dedicate soprattutto alle mamme con figli dagli 0 ai 3 anni	Milano – municipio 5 (ma servizio aperto a tutto il territorio cittadino)
<i>2012</i>	Avvio del progetto FEI" Figure di Integrazione" rivolto ai minori stranieri	Progetto Finanziato dai Fondi dell'Unione Europea
<i>2012</i>	Avvio di attività che stimolino la solidarietà tra famiglie con bambini dagli 0 ai 10 anni, sul modello della banca del tempo	Milano – municipio 5, è un progetto territoriale
<i>2013</i>	Avvio di borse lavoro per minori stranieri non accompagnati	Grazie al contributo di una Fondazione
<i>2015</i>	Avvio progetto Frequenza 200 di contrasto alla dispersione scolastica rivolto a minori nella fascia di età 11-14 anni	Grazie al contributo di una Fondazione
<i>2015</i>	Avvio progetto Socialità di Quartiere per giovani 11-18 anni	Progetto in collaborazione con altre realtà del territorio finanziata attraverso la legge 285
<i>2015</i>	Avvio progetto Adolescenti Sicuri cittadini attivi per giovani 14-18 anni	Progetto in collaborazione con altre realtà del territorio finanziata attraverso la legge 285
<i>2017</i>	Avvio progetto "diurnato innovativo"	In collaborazione con Comune di Milano

## A.2. COMPETENZE IN AMBITO MINORILE

L'esperienza maturata dal '99, incontrando storie concrete di disagio familiare, di malessere ed emarginazione sociale, di deprivazione e marginalità, storie a volte segnate dall'allontanamento di bambini/adolescenti dalle proprie famiglie, ci ha permesso di affinare alcune competenze in ambito di educazione alla minore età, essenziali per rispondere ai bisogni di ragazzi in situazione di fragilità.

Coniugando un'attenta lettura del bisogno e una progettualità educativa sempre più competente, abbiamo cercato di sviluppare modalità specifiche per prenderci cura di bambini, ragazzi e famiglie, ricercando risposte sempre più adeguate alle loro difficoltà.

In questo senso riportiamo sinteticamente quali sono ad oggi le competenze maturate dal '99 ad oggi:

- Abbiamo progettato e messo in pratica ormai dal '99 un modello di integrazione sociale del ragazzo in situazione di fragilità sociale all'interno di situazioni di "normalità" che utilizza come principali strumenti di azione il gioco e il lavoro di gruppo tra coetanei; abbiamo denominato questa specifica strategia "**animazione integrante**". Si è dunque verificato che il "diverso" spaventa, ma anche che se l'adulto si pone da mediatore (adottando proposte animative specifiche) tra normalità e diversità, i due "mondi" intraprendono un percorso che porta ad una di iniziale conoscenza e ad una successiva progressiva confidenza.
- Siamo profondamente convinti che il **lavoro di rete** sia fondamentale e la pratica ci ha portato a constatare che un lavoro corale, nel rispetto delle specificità dei singoli professionisti porta ad una presa in carico del bambino e del ragazzo più attenta ed efficace. Lavorare in rete non è semplice; spesso il dialogo è tanto più difficile, quanto più è alta la specificità dei professionisti con cui ci si rapporta. Non di rado ci siamo trovati ad assumere il ruolo di facilitatori di comunicazione tra le diverse parti di una rete di lavoro, questo compito ci ha sicuramente preparati a sviluppare disponibilità di comunicazione anche con chi ha un punto di vista diverso dal nostro, vivendo quest'ultimo come una ricchezza e non un limite ad un buon lavoro.
- Riteniamo che il **lavoro con i genitori** dei minori che accogliamo nei nostri servizi (sia diurni, sia residenziali) sia una delle premesse più significative per raggiungere un "successo educativo". L'esperienza ci ha confermato che là dove sono stati possibili il coinvolgimento e la collaborazione con i genitori, abbiamo ottenuto gli esiti educativi più significativi. Negli anni abbiamo affinato le tecniche per coinvolgere in un PATTO EDUCATIVO i genitori dei bambini e ragazzi accolti nei nostri servizi, affinché collaborassero all'azione educativa rivolta ai propri figli, senza cadere nella frequente tentazione di delegare questa funzione ad "agenzie" esterne.
- Crediamo che lo **studio** delle scienze dell'educazione, coniugato alla conoscenza **pratica** delle problematiche dei minori nella società moderna, ci abbia aiutati a cogliere e gestire in profondità aspetti pedagogici e dinamiche psicologiche profonde, che solo con la teoria o solo con la realizzazione pratica non saremmo riusciti a cogliere e concretizzare.
- Abbiamo affrontato e tuttora affrontiamo con i bambini e ragazzi di cui ci prendiamo cura, problematiche come la violenza, l'abuso, la malattia cronica e/o degenerativa, la morte, l'emarginazione. Nel tempo ci siamo attrezzati ad accompagnarli nel loro percorso di crescita molto spesso doloroso, affinché potessero trovare sollievo nella vita quotidiana, ma anche intravedere all'orizzonte la speranza in un futuro migliore, ciò a partire innanzitutto dallo scoprire progressivamente la stima in se stesso e nel proprio valore.

## B. IL CENTRO DIURNO “GRAFFITI”

### B.1 ANALISI DEL BISOGNO

La condizione del **ragazzo che presenta problematiche socio-familiare** è molto varia e complessa. Spesso carenze culturali fanno insorgere problematiche nell'apprendimento o disturbi a livello del comportamento. Frequentemente i preadolescenti hanno già avuto modo di sperimentare la dimensione dell'abbandono, della sfiducia e del rifiuto. Le differenti espressioni di tali problematiche condizionano i rapporti con i coetanei, portando a situazioni di isolamento o ad atteggiamenti genericamente riconducibili al “bullismo”.

Il ragazzo con problemi socio-familiari ha dunque bisogno di poter vivere nei vari momenti che caratterizzano la propria vita (contesto scolastico, ambiente informale delle relazioni con i coetanei, momento del gioco e, se possibile, ambito familiare), situazioni che gli permettano di **respirare affetto e fiducia** e ne promuovano la positività e la serenità.

I genitori di tali ragazzi vanno accompagnati almeno quanto i loro figli, fornendo loro **l'esempio di figure adulte positive e affidabili** che possano favorire una riscoperta e una ri-promozione del rapporto genitore-figlio. Talvolta i genitori vanno rassicurati in merito alle difficoltà di relazione che riscontrano coi propri figli, in quanto indicatori di una fase di crescita; padri e madri hanno bisogno di sapere che molti altri genitori con figli della loro età affrontano problemi simili quotidianamente. È inoltre prezioso per loro avere l'occasione di **conoscere e confrontarsi con altri genitori**, per sottrarsi dalla condizione di isolamento che spesso li caratterizza.

In taluni casi al disagio socio-familiare si “sommano” - a volte in un rapporto di causa-effetto, altre volte in situazioni tanto casuali quanto sfortunate - difficoltà di apprendimento, problemi di ritardo psico-motorio o altri handicap. Per questo tipo di situazioni in particolare esiste l'esigenza di un contesto che rispetti le difficoltà del ragazzo/a ma al tempo stesso ne valorizzi attitudini e capacità.

I ragazzi che vivono le sopradescritte problematiche, beneficiano di un ambiente protetto dove possano mettere alla prova le proprie capacità relazionali e dove possano **sperimentare nuove modalità di rapportarsi coi pari attraverso la mediazione e il monitoraggio di educatori professionali**, che lasciano loro la possibilità di compiere esperienze significative, intervenendo con le strategie e nei tempi più opportuni.

Il Centro Diurno Graffiti, avviato nell'anno 2007, ha sviluppato una serie di specificità, per far fronte ai bisogni sopra esposti, quali:

- ❖ **L' accoglienza come valore assoluto e condiviso:** l'accoglienza è il valore primo ed assoluto di Graffiti, il primo aspetto di un approccio caldo e rassicurante in merito alla possibilità che la situazione problematica della famiglia possa evolversi in termini positivi.
- ❖ **La progettazione di percorsi educativi specifici** per ciascun ragazzo/a: strumento indispensabile per un'azione educativa consapevole e mirata. La progettazione è condivisa tra i membri dell'equipe, rivista negli incontri di confronto che si svolgono con cadenza settimanale e discussa all'interno della supervisione pedagogica che si svolge a cadenza mensile. Se necessario, viene ulteriormente ridiscussa nella supervisione psicologica, anch'essa a carattere mensile.
- ❖ **Il favorire l'integrazione e la socializzazione dei ragazzi** accolti: il Centro Diurno è aperto alle iscrizioni di ragazzi del territorio che accedono nei giorni e dunque nelle attività prescelte. Il coordinatore e l'equipe favoriscono al massimo il loro inserimento, previa valutazione della capienza possibile per ciascuna attività e delle caratteristiche evidenti dei ragazzi. Questo aspetto

di apertura al territorio rappresenta anche un notevole vantaggio come elemento di connessione tra il “dentro e il fuori”, per il mantenimento di legami significativi creatisi a Graffiti, al di fuori del Centro Diurno.

- ❖ Il coinvolgimento della **famiglia come parte attiva e positiva**: gran parte delle problematiche delle famiglie che accedono a Graffiti riguarda lo spazio relazionale tra i genitori e i figli, che rappresenta uno dei principali target dell'intervento educativo. È imperativo focalizzare l'azione educativa nella riqualificazione della competenza genitoriale, mantenendo alto il coinvolgimento della famiglia. Essa condivide il progetto educativo e, nei limiti delle sue possibilità, assume e mantiene un ruolo attivo negli steps della realizzazione progettuale.
- ❖ **L'attenzione alle dinamiche di gruppo** sia dei ragazzi accolti sia nell'équipe degli educatori: un'équipe affiatata mantiene uno sguardo interno sulle proprie dinamiche di comunicazione e di intesa nelle azioni educative. Un buon lavoro di squadra è essenziale in un Centro Diurno, in cui l'intervento educativo è sempre condiviso, anche quando agisce un singolo educatore. Naturalmente è fondamentale l'osservazione e l'eventuale intervento all'interno delle dinamiche di gruppo dei ragazzi, che vivono il Centro Diurno una “palestra” di esperienze e di vissuti emotivi. Tale allenamento “guidato” permetterà loro di relazionarsi coi pari con maggior sicurezza, nelle scuole e in generale in tutti gli altri ambiti della loro vita sociale.
- ❖ Il **lavoro di rete**: il primo interlocutore, con cui si co-progetta e si monitora l'andamento dell'intervento educativo è naturalmente il Servizio Sociale Territoriale Professionale. Completano la rete le scuole, le eventuali istanze riabilitative (neuropsichiatri, terapisti, psicologi), lo Spazio Neutro, il CFI. Si auspica la realizzazione di almeno due incontri di rete nell'arco dell'anno; nell'impossibilità da parte di uno o più soggetti, si manterranno i contatti telefonicamente e attraverso la regia del Servizio Sociale Territoriale Professionale.

## B.2 TIPOLOGIA DI RAGAZZI ACCOLTI

I ragazzi accolti presso il centro diurno Graffiti sono di un'età compresa tra i 14 e i 18 anni e possono presentare una serie articolata di criticità. Di seguito le più frequenti:

- Disagio psico-sociale per i quali possa rilevarsi utile un sostegno educativo extrascolastico.
- Deprivazione sul piano socio-affettivo e/o economico con rischio di possibile crisi del sistema di relazioni familiari e probabile ripercussione sulla fase di crescita e sviluppo
- Fatica dei ragazzi ad instaurare legami amicali significativi e che rischiano una condizione di isolamento e/o emarginazione
- Condizione di monogenitorialità affaticata o comunque carente nella presenza e nelle attenzioni da rivolgere ai figli;
- Mancanza di un adulto di riferimento valido all'interno del nucleo familiare e/o parentale
- Conflittualità genitoriale che disorienta e confonde



- Incapacità organizzativa dei genitori che si ripercuote nella quotidianità dei figli
- Necessità per i ragazzi di modelli comportamentali adulti per trarne confronto e conforto
- Fatica per ragazzi ad ottemperare all'obbligo scolastico che sono in via di inserimento o già appartenenti a contesti di devianza o disagio
- Periodi di particolare sofferenza o disorientamento per sopraggiunte difficoltà familiari o altri eventi improvvisi o traumatici
- Necessità per bambini e ragazzi di ricevere adeguati stimoli per ricercare i loro ambiti di interesse. Essi vanno poi sostenuti nell'impegno e nella fiducia in se stessi per avviare e portare a termine le attività che hanno individuato
- Bassa autostima
- Certificazione circa disturbi dell'apprendimento (ADHD e DSA)

### **B.3 LA STRUTTURA**

Il centro ubicato nella parte sud di Milano (municipio 5 in via Sant'Abbondio 13/A). Il complesso si presenta come un palazzo di edilizia civile, il centro è sito a piano terra.

Il locale è così composto:

- Ingresso principale
- Ampia sala per l'accoglienza e le attività di gruppo
- sala da pranzo
- Disimpegno
- servizio igienico
- Prima sala per le attività
- Seconda sala per le attività

L'intera struttura presenta altezza dei soffitti pari a cm 285.

Tutti i locali sono completamente arredati. Tutti gli elementi costruttivi, gli arredi e le attrezzature presenti all'interno delle strutture hanno caratteristiche antinfortunistiche, con idonei accorgimenti atti ad evitare situazioni di pericolo. I locali vengono quotidianamente puliti da personale specializzato.

## B.4 ORARI DI APERTURA

Il Centro Educativo Diurno **Graffiti** garantisce la sua apertura per tutto l'anno, con l'eccezione del mese di agosto e delle festività "comandate" (Natale, Pasqua ecc.). Di seguito gli orari di apertura.

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
14.00-18.00	14.00-18.00	14.00-18.00	14.00-18.00	14.00-18.00

## B.5 RIFERIMENTI DI SEDE E TELEFONICI

Graffiti ha come sede di riferimento gli spazi siti a Milano in via Sant'Abbondio 13 (Zona Circoscrizionale 5). Per ogni informazione è possibile contattare i seguenti numeri:

Sede amministrativa: Tel 02.89514176; fax 02.89534533; mail [info@improntas.it](mailto:info@improntas.it)

Coordinatore del Servizio: Andrea Borgonovo; mail: [andrea.borgonovo@improntas.it](mailto:andrea.borgonovo@improntas.it)

## B.6 OBIETTIVI GENERALI DELL'INTERVENTO

**Graffiti** si pone i seguenti obiettivi fondamentali nella realizzazione dei suoi interventi educativi a favore di ragazzi in situazione di disagio socio-familiare:

- **Rispondere concretamente alle esigenze** di prevenzione di fenomeni di marginalità sociale presenti **nel territorio del municipio 5**, attivando un servizio rivolto alla fascia di età 14 -18 anni (spesso già fortemente problematica se non "esplosiva" in alcune sue manifestazioni) che promuova l'integrazione del ragazzo/a nel contesto dei pari e che costituisca un utile supporto alle famiglie e alle altre realtà sociali agenti sulla realtà minorile;
- **Curare il benessere psico-fisico del ragazzo in situazione di disagio** adeguando la proposta educativa all'interno di un ambiente protetto, in un'atmosfera accogliente, in un contesto relazionale stimolante garantendo così opportunità di socializzazione positive.
- **Proporre stimoli educativi** che siano l'espressione pratica di un progetto individuale elaborato dall'équipe professionale e che risultino per il ragazzo una possibile base di partenza per riconoscere le proprie attitudini e per sviluppare le proprie potenzialità personali e per sostenerlo nelle tappe evolutive specifiche della sua età;
- **Coinvolgere** i ragazzi accolti attraverso proposte educative il più possibile coerenti con il loro percorso di crescita/evolutivo, che tengano debitamente conto anche dei desideri e delle predisposizioni di ognuno.
- **Affiancare i genitori** nella presa di coscienza delle esigenze dei figli e condividere con essi il progetto educativo che coinvolge non solo il ragazzo, ma tutto il nucleo familiare. In questo modo si mantiene alta l'attivazione della famiglia, che rimane partecipe dei progressi e si sente protagonista del percorso migliorativo.

- **Accompagnare il ragazzo e i suoi genitori** nella graduale attivazione di buone prassi relazionali con le istanze educative/terapeutiche che caratterizzano la rete. L'obiettivo è di rendere il nucleo il più autonomo possibile nella conoscenza e nell'approccio alle risorse del territorio.
- **Affiancare i genitori in percorsi di sostegno alla genitorialità** nella presa di coscienza delle esigenze dei figli e condividere con essi il progetto educativo che coinvolge non solo il ragazzo, ma tutto il nucleo familiare. Sostegno ai genitori nell'attrezzarsi con strategie educative che li aiutino ad affrontare la quotidianità attraverso incontri programmati con il coordinatore del servizio e una pedagoga. L'obiettivo è mantenere alta l'attivazione della famiglia, che rimane partecipe dei progressi e si sente protagonista del percorso migliorativo.
- **Offrire un servizio di orientamento lavorativo** ai ragazzi che hanno terminato il percorso formativo. In specifiche situazioni l'équipe educativa, in accordo con i Servizi sociali inviati, potrà proporre un accompagnamento all'inserimento lavorativo attraverso l'avvio di tirocini extracurricolari caratterizzati da un tutoraggio educativo significativo.

## B.7 STILE EDUCATIVO E METODOLOGIA DI LAVORO

Lo stile educativo di Graffiti è caratterizzato da:

- **Competenza** della figura educativa nel **"condurre" un progetto educativo**, osservando le manifestazioni del disagio, leggendone le cause, progettandone e concretizzandone le soluzioni;
  - **Capacità** della figura educativa di porsi in una dimensione **di ascolto** competente e "vigile" del ragazzo accolto, individuando in lui i bisogni più profondi e al contempo le risorse più nascoste;
  - **Passione** dello "stare CON" ragazzi in situazione di fragilità;
  - **Professionalità** degli educatori coinvolti per i quali è richiesto un'esperienza di almeno due anni con minori in situazione di fragilità
  - **Coerenza** della figura educativa rispetto al suo ruolo di esempio adulto, positivo;
  - **Sensibilità** della figura educativa nel condividere empaticamente la sofferenza del ragazzo all'interno del centro diurno, in un'ottica di "giusta vicinanza";
  - **Spirito di iniziativa** nell'organizzare attività educative interessanti e stimolanti per i ragazzi accolti;
  - **Disponibilità** a rapportarsi con le figure genitoriali del ragazzo, con uno sguardo obiettivo e una apertura all'aiuto concreto;
  - **Capacità di realizzare, rivedere e rimodellare un progetto educativo** a seguito delle opportune valutazioni nel contesto dell'équipe, del nucleo familiare e con i partecipanti della rete;
  - **Capacità di lavorare in équipe**, in cui i suoi membri condividono competenze ed intuizioni ma anche situazioni di difficoltà, interpretando i momenti di verifica come opportunità per mettere in discussione le proprie idee ed i propri agiti, eventualmente rilevando strategie poco funzionali ed introducendone altre di maggior efficacia. I momenti di équipe permettono valutazioni in itinere che riducono il rischio di tralasciare dettagli rilevanti o aggiornamenti significativi, permettendo agli educatori di intervenire tempestivamente secondo le modalità ritenute più efficaci dal gruppo.
- Il lavoro di équipe è inoltre garanzia di una presa in carico particolarmente capace, poiché il ragazzo/bambino ha la possibilità di volta in volta di rivolgersi all'educatore che maggiormente risponde alle sue esigenze del momento o con il quale instaura una relazione educativa più proficua. Si precisa che almeno l'80% degli educatori che compongono l'équipe educativa lavora per l'associazione da almeno tre anni.

## METODOLOGIE DI LAVORO

METODOLOGIE	SPECIFICHE
<b>Progettazione educativa</b>	<p>Riteniamo che la metodologia ideale per:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>realizzare un'accoglienza calorosa e attenta,</li> <li>sviluppare un'attenzione al benessere del singolo individuo,</li> <li>promuovere percorsi individualizzati in risposta a bisogni specifici,</li> </ol> <p>sia quella della Progettazione Educativa, specificamente caratterizzata da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- individuazione dei bisogni educativi dell'individuo,</li> <li>- definizione di obiettivi in risposta ai bisogni rilevati, strategie per il loro raggiungimento, ipotesi di una durata temporale del progetto,</li> <li>- realizzazione dell'intervento educativo,</li> <li>- monitoraggio costante in itinere dei risultati raggiunti ed eventuale rimodulazione di obiettivi e strategie,</li> <li>- ipotesi di dimissione concordata con la famiglia e l'A.S. di riferimento,</li> <li>- accompagnamento all'istanza successiva, se necessario,</li> </ul>
<b>Lavoro in équipe</b>	<p>Il lavoro in équipe all'interno del Centro Diurno, attraverso l'organizzazione di momenti periodici settimanali di confronto formale sulla progettazione educativa e di costante raccordo informale sulle vicende del quotidiano, permette di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- focalizzare congiuntamente, ma secondo i diversi punti di vista dei singoli membri dell'équipe, bisogni, obiettivi e strategie del progetto educativo di ogni singolo ragazzo;</li> <li>- progettare in maniera condivisa l'organizzazione dell'attività quotidiana in comunità;</li> <li>- verificare costantemente la "salute" psico-fisica del gruppo di lavoro professionale e dei suoi singoli elementi;</li> <li>- favorire il supporto a ciascun educatore nei momenti di "ordinaria" difficoltà.</li> </ul>
<b>Diario personale</b>	<p>Diario periodico in cui vengono riportate osservazioni relative a dinamiche, funzionamento, eventi di vita, aspetti emotivi, dimensione educativa del ragazzo inserito.</p>
<b>Il "tutor"</b>	<p>E' l'educatore "responsabile" della stesura del progetto educativo del ragazzo, progetto che poi viene discusso e approvato in équipe. Mantiene i rapporti con le scuole e partecipa, in caso di bisogno, con il coordinatore agli incontri con la famiglia e i servizi sociali inviati.</p>
<b>Supervisioni pedagogiche e</b>	<p>Garantiscono uno sguardo esterno e competente al lavoro dell'équipe</p>

<p><b>psicologiche educativa</b></p> <p><b>dell'équipe</b></p>	<p>Gli interventi si configurano in maniera specifica in modo che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la supervisione psicologica vada ad analizzare e supportare principalmente il vissuto del singolo educatore e le dinamiche del gruppo di lavoro nel rapportarsi tra operatori, con i ragazzi accolti e rispettive famiglie e con le loro specifiche problematiche;</li> <li>- la supervisione pedagogica agisce principalmente sulla verifica dei Piani Educativi Individualizzati sui singoli ragazzi, in modo da analizzarne i contenuti e soprattutto verificarne l'effettiva realizzazione.</li> </ul>
<p><b>Esempio adulto coerente</b></p>	<p><u>"I bambini ci guardano"</u>. Da questo semplice osservazione, entrata nell'uso comune, deriva la spiegazione di uno dei più importanti metodi educativi a disposizione di adulti che si confrontano quotidianamente con i minori. In ogni singolo momento a contatto con i bambini, questi ci guardano e imitativamente, imparano da noi. L'esempio che un adulto, e un educatore in particolare, deve offrire, è quello di una persona equilibrata, sicura di sé ma al contempo umile, attenta alle esigenze dei singoli minori dei quali si occupa. L'adulto deve riconoscere la dignità del bambino e non lederla, né verbalmente né attuando comportamenti che non mantengono la coerenza di quanto viene detto. Se l'educatore riscontra nel genitore un comportamento poco rispettoso della dignità del figlio, deve intervenire innanzitutto costituendo egli stesso un esempio di comportamento e poi accompagnando il genitore nella spiegazione del proprio operato e delle proprie intenzioni.</p> <p>Un comportamento "esemplare" da parte dell'adulto si concretizza a partire da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Attitudini di comportamento personali;</li> <li>b) Adeguata formazione e dunque competenza in ambito educativo;</li> <li>c) Significativa esperienza di lavoro "sul campo"</li> <li>d) Capacità di relazionarsi socialmente in modo empatico e collaborativo</li> </ul>
<p><b>Lavoro in rete con istanze formali ed informali</b></p>	<p>Rappresenta l'opportunità di allargare l'orizzonte degli interventi realizzati dal centro diurno</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sia attraverso uno sguardo esterno, più obiettivo di quello dell'équipe educativa, inevitabilmente "intriso di quotidianità",</li> <li>o Sia attraverso la visione della problematica del ragazzo secondo il punto vista di professionalità e competenze differenti</li> <li>o Lo strumento del lavoro in rete permette di alzare il livello qualitativo degli interventi, di ottenere risultati più significativi rispetto agli obiettivi stabiliti, e se realizzato con uno spirito di totale fiducia e collaborazione, di ottimizzare le risorse a disposizione.</li> </ul>
	<p>Il contesto educativo del centro diurno richiede una significativa regolamentazione.</p>

<b>Regolamentazione del contesto del centro diurno</b>	<p>Questo prima di tutto perché essa si pone inequivocabilmente come contesto “alternativo” rispetto alle situazioni vissute nelle famiglie di origine, che nella maggior parte dei casi si presentano deregolate.</p> <p>L’autorevolezza del contesto educativo e delle persone adulte che lo gestiscono passa attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la definizione di regole semplici e chiare;</li> <li>- la conduzione della presenza educativa in coerenza con le regole prestabilite;</li> <li>- la consapevolezza che le regole sono funzionali al progetto educativo e non viceversa, di conseguenza la necessità di un approccio della figura educativa “dentro” le regole ma se necessario “sopra” di queste.</li> </ul>
<b>Flessibilità del servizio di Centro Diurno</b>	<p>Il centro diurno, nel concretizzare la sua accoglienza si pone in maniera flessibile rispetto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il “regime” di accoglienza (i giorni di frequenza vengono valutati caso per caso)</li> <li>- il periodo di accoglienza (viene costantemente valutata la coerenza di frequenza del ragazzo rispetto al suo percorso di crescita)</li> </ul>

## B.8 STRUMENTI DI LAVORO PEDAGOGICI

<b>STRUMENTO</b>	<b>CARATTERISTICHE</b>
<b>L'osservazione</b>	<p>Osservazione sistematica intenzionale del ragazzo/bambino, attivata attraverso una griglia di codifica. Tale strumento si caratterizza per i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descrittivo al fine di descrivere un comportamento specifico</li> <li>▪ Formativo al fine di agire sulla base di quanto osservato</li> <li>▪ Valutativo al fine di fare valutazioni e assumere decisioni sull’azione educativa da intraprendere</li> <li>▪ Di verifica al fine di osservare una situazione oggetto dell’agire educativo attivato sulla base di un’ipotesi</li> </ul>
<b>Piano Educativo Individualizzato</b>	<p>È il progetto complessivo che l’équipe educativa del Centro Diurno definisce su ciascun ragazzo e che viene periodicamente verificato nel momento di equipe.</p> <p>Elementi fondamentali del PEI sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Gli obiettivi educativi e sociali individuati su ciascun ragazzo accolto.</li> <li>b. Gli strumenti e la tempistica di verifica del loro raggiungimento</li> </ol>
<b>Patto educativo</b>	<p>È la parte del PEI che viene condivisa con il ragazzo. Il suo linguaggio è semplice e comprensibile. Attraverso il patto educativo si intende condividere il più possibile con il ragazzo gli obiettivi per la sua crescita. Il tutto viene poi condiviso con la famiglia di origine.</p>
	<p>Rappresenta il contesto di lavoro “privilegiato” delle figure professionali che intervengono nella vita quotidiana e nella</p>

<b>Riunioni di équipe</b>	progettazione educativa dei minori accolti nella comunità. Le riunioni di équipe (con frequenza settimanale) costituiscono l'occasione per affrontare gli aspetti: <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Organizzativi della vita quotidiana in comunità</li> <li>◆ Di progettazione educativa sui singoli ragazzi/bambini</li> <li>◆ Di supervisione psicologica del gruppo degli educatori</li> <li>◆ Di formazione del gruppo degli educatori</li> </ul>
<b>Diario di bordo</b>	Quaderno in cui si annotano cronologicamente eventi particolari/salienti che accadono nel corso della giornata e che coinvolgono i ragazzi accolti.
<b>Verbale incontri di Equipe</b>	E' un quaderno in cui si annota cronologicamente tutto ciò che emerge negli incontri di equipe
<b>Verbale incontri con genitori/scuole/servizi sociali.. etc</b>	Raccoglie le informazioni salienti che emergono dagli incontri che si svolgono per i minori accolti

## B.9 ATTIVITÀ PREVISTE

Di seguito si presenta lo schema delle attività proposte ai ragazzi/bambini accolti a Graffiti nel corso dell'anno corrente. Tutte le attività vengono pensate e calibrate dall'équipe educativa a inizio anno tenendo conto delle criticità dei ragazzi e degli obiettivi educativi che si evincono da ogni progetto educativo individualizzato. In ogni giornata vengono proposte due attività educative, i ragazzi vengono divisi in due gruppi creati sulla base delle loro esigenze e coerenti con i loro obiettivi di crescita. Alcune delle attività proposte sono aperte anche ai ragazzi del territorio, con l'obiettivo di valorizzare il più possibile tutti gli aspetti di integrazione sociale. L'attività giornaliera di studio per i ragazzi delle medie e superiori, è focalizzata sullo svolgimento dei compiti, sulla preparazione di interrogazioni e stesura di tesine/ricerche in vista degli esami. Negli incontri con la scuola si pianifica nel corso dell'anno quali sono le esigenze di ciascun ragazzo/a. Questo costante lavoro di rete permette di focalizzare l'attenzione sulle criticità didattiche, cercando di superarle raggiungendo così gli obiettivi concordati. I ragazzi sono divisi in gruppi di 4-5 unità che rimangono tali per tutto l'anno e vengono seguiti dall'educatore.

Graffiti offre ai minori accolti la fornitura quotidiana dei **pranzi**.

Qui di seguito vengono riportate le ipotesi di attività settimanali:

Ragazzi 14-18 anni

LUNEDI'		MARTEDI'		MERCOLEDI'		GIOVEDI'		VENERDI'
Lab. di scrittura e fotografia	Sostegno scolastico	Lab. di cucina	Sostegno scolastico	Lab. di panificazione	Sostegno scolastico	Attività di Volontariato	Sostegno scolastico	Sostegno scolastico e orientamento lavorativo
				Attività sportiva				

Le attività in essere possono essere integrate/sostituite nel corso dell'anno da altri percorsi laboratoriali che si avvalgono del contributo di specialisti interni o esterni (avvalendosi della rete di collaborazione con altri enti presenti sul territorio) quali: percorsi di drammaturgia teatrale, corsi fotografici, percorsi di orientamento, competenze sportive specifiche.

## **B.10 GIORNATA TIPO**

Si considera l'orario "standard" dalle 14.00 alle 18.00, prevedendo variazioni in caso di impegni medici/terapeutici dei ragazzi accolti.

Il pomeriggio-tipo del Centro Diurno per la fascia di età 14-18 anni prevede:

- 14.00 – 14.30: Momento di accoglienza al Centro
- 14.30 – 15.15: Pranzo secondo una tabella dietetica predisposta da una tecnologa alimentare (Possibili variazioni al menù su esigenze specifiche quali diete religiose e/o allergie e intolleranze alimentari)
- 15.15 – 15.30: Momento di relax
- 15.30 – 17.30: Attività educativa/formativa
- 17.30 – 18.00: Merenda, momento di relax e uscita

## **B.11 MODALITÀ DI RACCORDO CON SERVIZIO INVIANTE (MODI E TEMPI DI COLLABORAZIONE, MODALITÀ DI INSERIMENTO, AGGIORNAMENTO ANDAMENTO PROGETTO, FREQUENZA INCONTRI OPERATORI)**

Il Servizio Sociale della Famiglia è il soggetto istituzionale inviante. L'assistente sociale che ha in carico il nucleo familiare effettua una prima valutazione per l'inserimento del ragazzo/bambino al Centro Diurno.

Avviene dunque un incontro tra l'assistente sociale e il coordinatore del servizio per effettuare una valutazione più approfondita sulle esigenze del ragazzo e sulle risposte che il Centro Diurno è in grado di offrire per quella specifica situazione. Il coordinatore è nella condizione di valutare se il numero dei ragazzi già accolti al Centro Diurno, le loro risorse nonché problematiche, le dinamiche del gruppo messe in atto nel momento storico corrente, sono presupposti idonei all'accoglimento della nuova situazione presentata.

Entro una settimana il coordinatore: richiede documentazione giuridica ed anamnestica del minore; stabilisce con l'assistente sociale un primo incontro di conoscenza con il ragazzo/a e la famiglia presso il Servizio Sociale Territoriale Professionale, per fornire una prima illustrazione dell'organizzazione del Centro Diurno (collocazione, orari, scansione giornaliera, attività ludico/educative, accompagnamenti scuola/centro/casa, contatti con la scuola e la rete nel suo complesso) a cui farà seguito entro 3 giorni un secondo incontro tra il coordinatore e il ragazzo/a negli spazi del Centro Diurno. Se necessario, si effettuerà preliminarmente un secondo incontro anche con i genitori dei ragazzi/e, per mostrare loro gli ambienti in cui si svolgono le attività e presentare l'équipe educativa.

L'assistente sociale con il coordinatore e la famiglia stabiliscono la data di inserimento del ragazzo/bambino e concordano le modalità di accesso per le prime due settimane, che sono da considerare come un periodo di prova entro il quale anche il ragazzo/a potrà esprimere le sue impressioni. L'osservazione del ragazzo/bambino nel Centro Diurno avrà una durata media di tre mesi, al termine del quale ci sarà un momento di confronto con il Servizio Sociale Territoriale Professionale e la famiglia e in seguito al quale verrà stilato il Progetto Educativo Individualizzato.

Un primo incontro di verifica presso il Servizio Sociale Territoriale Professionale si effettua in genere nell'arco dei primi tre mesi dell'intervento. Un secondo incontro o anche un terzo avverranno nel corso



dell'anno. A tali incontri, oltre all'assistente sociale, al ragazzo e alla famiglia, prende parte il coordinatore e talvolta, se funzionale, l'educatore tutor di riferimento.

Nel corso di questi incontri di condivisione progettuale, si effettuano ipotesi sulla durata dell'intervento educativo e si scandiscono le linee di intervento future.

Naturalmente, tra l'assistente sociale e il coordinatore avvengono al bisogno contatti telefonici per rapidi aggiornamenti o accordi per minime variazioni organizzative.

Trimestralmente, l'équipe educativa, con la supervisione del coordinatore, presenta all'assistente sociale di riferimento un report di aggiornamento relativa alla fase progettuale in corso di ciascun ragazzo/a.

## **B.12 MODI E TEMPI DI COLLABORAZIONE CON LA FAMIGLIA DEL RAGAZZO.**

A seguito di un incontro tra il coordinatore e l'A.S. di riferimento che auspica l'inserimento del ragazzo presso il Centro Diurno e che ne trasmette l'anamnesi sociale, nonché i bisogni rilevati o spontaneamente dichiarati dalla famiglia, avviene:

- Un **colloquio iniziale di conoscenza presso il Servizio Sociale Territoriale Professionale** con il coordinatore, il ragazzo e la famiglia, per una prima illustrazione delle peculiarità del Centro Diurno;
- **Ulteriore incontro al ragazzo/a**, per fargli conoscere l'équipe degli educatori, mostrargli gli spazi del Centro Diurno, le sue principali regole, gli orari e la scansione giornaliera; avviene qui una prima scelta del ragazzo delle attività ludiche/educative tra quelle proposte, con la rassicurazione di poter effettuare una scelta diversa qualora fondata su motivazioni di senso;
- **Eventuale visita preliminare dei genitori al Centro Diurno** per coloro che sentono l'esigenza di un ulteriore colloquio con il coordinatore per una conoscenza più approfondita delle modalità di gestione del Centro;

Ad inserimento effettuato:

- Viene stilato il Patto educativo tra famiglia, Centro Diurno e ragazzo/a. In questa fase viene richiesta alla famiglia copia della documentazione scolastica. Attraverso il patto educativo si intende condividere il più possibile con la famiglia e il ragazzo/bambino gli obiettivi per la sua crescita. Ciò si realizza con un incontro iniziale, un intermedio e un incontro di verifica finale. Obiettivo generale è anche quello di accompagnare la famiglia nell'acquisizione sempre più consapevole del proprio ruolo genitoriale, condividendo con loro strategie educative efficaci.
- Con frequenza settimanale **contatti telefonici con famiglia** (per aggiornamenti reciproci sull'andamento della settimana, eventuali comunicazioni di variazioni organizzative, appuntamenti con la scuola, terapeutici, di aggiornamento...);
- Al bisogno posso essere organizzati incontri con le famiglie;
- Sono previsti due incontri generali nel corso dell'anno con tutte le famiglie dei ragazzi coinvolti;
- Nel corso dell'anno si organizzano 3 momenti di festa/ eventi in occasione del Natale, Carnevale, e festa di fine anno.

## B.13 MODI E TEMPI PER L'ATTUAZIONE DELL'INTERVENTO EDUCATIVO

- a- **Fase di inserimento:** si stabilisce un periodo di prova, in genere fissato in due settimane di tempo, in cui si valuta la frequenza settimanale più adeguata al ragazzo/a e si confermano o ridiscutono le attività ludiche/educative prescelte. Fa seguito un periodo di osservazione che ha una durata media di tre mesi e che si conclude con la stesura del Progetto Educativo Personalizzato; esso viene condiviso e, quanto più possibile, realizzato con l'attiva partecipazione della famiglia che, come detto, rimane protagonista del Progetto Educativo insieme al ragazzo/bambino. Prendono avvio in questa fase gli incontri con l'assistente sociale, le scuole e con eventuali agenzie riabilitative
- b- **Fase di realizzazione del Progetto Educativo** in cui l'équipe educativa si applica per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, utilizzando le strategie individuate per dare risposta alle esigenze del ragazzo/bambino; procede nel monitoraggio delle dinamiche di socializzazione messe in atto con i pari e con gli adulti e si affianca al ragazzo e alla famiglia nell'attuazione di un dialogo aperto e proficuo con le altre istanze educative/riabilitative, in primis la scuola. Fondamentale la collaborazione con la famiglia, la cui partecipazione e consapevolezza del Progetto Educativo rappresenta uno dei principali elementi di verifica in itinere. In questa fase si effettua una valutazione più approfondita dei bisogni rilevati e si rimodellano ancora più ad hoc le strategie educative, affinando gli strumenti dell'intervento. Vi è ora una visione più chiara della presa in carico ed è dunque possibile effettuare un'ipotesi più realistica sulla durata dell'intervento educativo.
- c- **Fase di dimissione:** in accordo con il Servizio Sociale Territoriale Professionale, il ragazzo/bambino e la famiglia, si procede nel percorso di dimissione, con la definizione degli steps necessari per la conclusione dell'intervento; in questa fase si presta particolare attenzione al coinvolgimento del ragazzo/bambino e alle azioni e ai tempi di distacco da lui e dalla famiglia. La conclusione dell'intervento può avvenire per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, oppure per il raggiungimento della maggiore età, oppure per il passaggio del ragazzo in altra zona o in altro servizio valutato più adeguato alle sue esigenze. In quest'ultimo caso, sono previsti incontri e contatti mirati ad un opportuno passaggio di consegna e un accompagnamento al ragazzo e alla famiglia al nuovo servizio.

## B.14 IL LAVORO DI RETE

Il territorio di intervento si identifica nel municipio 5 del Comune di MILANO. Per quanto riguarda la provenienza dei ragazzi presi in carico dal Centro Educativo Diurno, essi sono provenienti da tutto il territorio della zona sopra menzionata e talvolta da quello delle zone strettamente limitrofe. Su richiesta specifica di un assistente sociale di altra zona il coordinatore valuta la possibilità di inserimento, concordando gli aspetti relativi agli accompagnamenti Scuola – Centro – Casa.

Nell'ambito del municipio 5 in cui il Centro Diurno intende operare, L'Impronta Associazione Onlus ha instaurato negli anni una rete di connessioni con altre realtà del territorio, che si riassumono nel seguente modo:

- Partecipazione alla rete dei Servizi di municipio 5; si annovera la partecipazione a tutti i 5 sottotavoli realizzati, nello specifico al Tavolo Minori, che si riunisce con regolarità per aggiornamenti e co-progettazioni. L'estate 2013 vede la realizzazione del progetto "La bella estate", che prevede la sinergia di gran parte delle realtà che partecipano al Tavolo Minore che forniscono spazi, educatori, materiali, idee per dar vita a momenti di attività ludiche/educative tipicamente estive in diversi dislocamenti del municipio 5, accessibili a cittadini di vari quartieri.
- Partecipazione attiva ad Ambaradan, snodo di confronto e aggiornamento per le realtà che gestiscono e vantano esperienze in ambito di Centri Diurni in tutta la città di Milano. Al suo interno hanno preso vita tornei sportivi, proposte aggregative, occasioni di gite e si sono nel complesso condivise iniziative che hanno ampliato l'offerta quantitativa e qualitativa delle attività previste nei singoli Centri Diurni dei diversi enti.
- Incontri il più possibile regolari con i poli UONPIA territoriali, nell'intenzione di mantenere una frequenza di almeno due colloqui annuali con la neuropsichiatria infantile ed altre eventuali figure specialistiche (psicologi, logopedisti, danza terapeuti, arte terapeuti, ecc...). Quando non è possibile effettuare incontri a breve termine, si sopperisce attraverso i contatti telefonici.
- Contatti regolari con gli Istituti Scolastici, per effettuare almeno 2/3 incontri annuali con i coordinatori di classe e gli insegnanti delle materie più salienti per il ragazzo. In possibili situazioni di emergenza possono essere previsti incontri con maggiore frequenza e concordati insieme ai servizi sociali per eventuali modifiche e strategie educative specifiche.
- Servizio di appoggio e sostegno per interventi individualizzati, qualora i coordinatori dei due servizi, nonché gli assistenti sociali e le famiglie, ne rilevino l'opportunità. Concordando nei colloqui preliminari le attività di interesse e gli orari di accesso, il ragazzo/bambino e il suo educatore dell'intervento individualizzato si integrano al resto del gruppo; questa è un'opportunità preziosa per entrambi i servizi per sviluppare nei ragazzi/bambini le capacità di apertura e adattamento a situazioni nuove, da riportare poi in tutti le altre agenzie educative e sociali in cui i ragazzi/bambini sono inseriti.
- Rete di collaborazione con gli oratori della zona in particolare con quello di San Antonio Maria Zaccaria, San Barnaba e Santa Maria Madre della Chiesa

## B.15 IL PERSONALE

**Graffiti** è caratterizzato dalla presenza di professionalità in grado di gestire problematiche complesse. Il rapporto educativo è pari ad 1 Educatore ogni 7 minori accolti presso il centro.

Le figure professionali in esso coinvolte sono:

Il **responsabile d'Area Minori** dell'associazione, che si occupa della conduzione pedagogica e gestionale del del progetto e coordina i processi di rete interna all'area minori dell'Associazione.

Il **coordinatore operativo** è il riferimento principale delle istanze che interagiscono sui minori con problemi seguiti da **Graffiti** (scuole del territorio, centri di riabilitazione, organizzazioni di privato sociale, terapeuti, psicologi...), che cura l'inserimento dei ragazzi/bambini con disagio nel progetto (previo incontro di conoscenza con le famiglie). Il coordinatore inoltre rappresenta il referente principale per la promozione del progetto tra le famiglie del territorio, attraverso un'azione di stimolo al loro coinvolgimento attivo. Il

coordinatore è anche il promotore e l'organizzatore della rete di giovani volontari, attivi nel supportare il lavoro degli operatori professionali.

L'**educatore professionale** sviluppa e monitora il progetto educativo individualizzato di inserimento di ciascun ragazzo in situazione di disagio socio-familiare e collabora con il coordinatore nel gestire i rapporti con i referenti delle istanze che interagiscono sui minori seguiti da **Graffiti**, con particolare riferimento alle scuole. Mantiene un dialogo aperto e collaborativo con i colleghi dell'équipe. Laddove il minore presenti problematiche legate alla sfera fisica, emotiva, sensoriale mettiamo a disposizione personale educativo con esperienza specifica sugli ambiti sopra citati.

Lo **psicologo** che supervisiona mensilmente l'operato dell'équipe degli operatori professionali e gestisce periodicamente incontri di formazione agli stessi rivolti. E' disponibile ad accogliere l'équipe o il singolo educatore anche in occasioni straordinarie, in caso di interventi in situazioni particolarmente complesse o per difficoltà lavorative che possono compromettere la qualità del servizio.

Per L'Associazione L'Impronta, la formazione costituisce un impegno costante nell'ambito della cura e della crescita professionale del proprio personale ed è considerata un necessario strumento a supporto di processi innovativi e di sviluppo organizzativo.

Il Piano Formativo rivolto al Personale vuole perseguire i seguenti obiettivi:

**Obiettivo generale:** migliorare lo sviluppo delle risorse umane, valorizzare le risorse personali, per ottenere, in parallelo, un efficace sviluppo organizzativo e un clima lavorativo sinergico e preparato a intervenire in situazioni di emergenza.

**Obiettivi più specifici:** soddisfare il fabbisogno formativo dettato da:

- innovazioni di carattere normativo e/o tecnologico
- nuove collaborazioni
- necessità di aggiornamento professionale.

#### **Fasi metodologiche**

- rilevazione delle tematiche formative,
- individuazione delle possibilità di interventi formativi condivisi con gli operatori
- individuazione delle priorità di intervento
- monitoraggio della formazione per valutarne l'efficacia e la qualità

A tal fine viene previsto per tutti gli operatori operanti all'interno dei Centri Diurni, un programma formativo comprendente tematiche inerenti ai minori accolti, ed al servizio, per un totale di 20 ore annue. Tale percorso formativo viene attivato all'interno dell'Associazione e condotto da personale interno o formatori specializzati esterni

Di seguito, alcuni esempi di temi finora trattati:

- L'adolescente bullo;
- Corretto uso dei social network, cyber bullismo
- Affettività/ sessualità (alla scoperta del proprio corpo);
- I fattori di protezione da valorizzare;
- Le dinamiche funzionali di un gruppo di lavoro;

- Quando e come il ragazzo collabora;
- L'integrità dei minori e il rispetto interpersonale;
- Orientamento scolastico: quali strumenti
- Il lavoro al Centro Diurno: diritti, doveri e limiti dell'intervento
- Family group Conference: percorso per mediazione tra ragazzi e genitori

Il Centro Diurno si avvale della collaborazione di volontari e tirocinanti che sono di supporto alle figure educative professionali presenti quotidianamente. Sia per i volontari, che per i tirocinanti, una volta verificata la reale volontà di prestare il proprio servizio presso il Centro (attraverso un primo colloquio conoscitivo con il Responsabile delle Risorse Umane), si avvia una "prima fase" operativa in cui il soggetto può concretamente interfacciarsi con il servizio. Entro quindici giorni il coordinatore e il volontario/tirocinante si incontrano per scambiarsi le reciproche impressioni e formalizzare o meno la collaborazione. In genere i volontari e i tirocinanti nel Centro Diurno Graffiti supportano i ragazzi nello svolgimento dei compiti scolastici e sono di supporto all'educatore nello svolgimento dell'attività educativa. I volontari partecipano durante l'anno ad incontri di supervisione informativa e di restituzione sul progetto in generale.

## B.16 - MODALITÀ DI VERIFICA DEI RISULTATI (PROCEDURE CODIFICATE, TEMPI E STRUMENTI)

MACRO-LIVELLI DI VERIFICA	SITUAZIONE SPECIFICA DI VERIFICA	COMPONENTI DEL PROGETTO PEDAGOGICO OGGETTO DI VERIFICA
LIVELLI DI VERIFICA "INTERNI" AL CENTRO DIURNO	<b>1) Equipe ordinaria</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Frequenza:</i> settimanale</li> <li>▪ <i>Durata:</i> 1,5 ore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Stile educativo</li> <li>➤ Strumenti pedagogici</li> <li>➤ Aree di intervento e loro obiettivi</li> </ul>
	<b>2) Equipe con supervisione psicologica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Frequenza:</i> mensile</li> <li>▪ <i>Durata:</i> 1,5 ore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Metodologie</li> <li>➤ Strumenti pedagogici</li> <li>➤ Prevenzione rischio di <i>burn out</i></li> </ul>
	<b>3) Equipe con supervisione pedagogica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Frequenza:</i> mensile</li> <li>▪ <i>Durata:</i> 1,5 ore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Metodologie</li> <li>➤ Strumenti pedagogici</li> <li>➤ Approccio e modalità di interazione con le famiglie</li> </ul>
	<b>4) Colloqui coordinatore – operatore</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Frequenza:</i> semestrale e al bisogno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valori di riferimento</li> <li>➤ Metodologie</li> <li>➤ Valutazione qualitativa del lavoro</li> <li>➤ Colloqui di verifica, scambio e confronto</li> </ul>

	<b>5) Colloqui Responsabile Risorse Umane – operatore</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Frequenza:</i> semestrale e al bisogno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valori di riferimento</li> <li>➤ Metodologie</li> <li>➤ Colloqui di restituzione inerente il lavoro dell'anno</li> </ul>
	<b>6) Colloqui coordinatore – Responsabile Area (anche in équipe Area Minori)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Frequenza:</i> settimanale e al bisogno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valori di riferimento</li> <li>➤ Metodologie</li> <li>➤ Stile educativo</li> <li>➤ Valutazione del personale</li> </ul>
	<b>7) Comitato esecutivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valori di riferimento</li> <li>➤ Stile educativo</li> <li>➤ Linee programmatiche generali</li> </ul>
<b>LIVELLI DI VERIFICA “ESTERNI” AL CENTRO DIURNO</b>	<b>1) Rapporto responsabili associazione – funzionari/dirigenti Servizi Sociali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valori di riferimento</li> <li>➤ Metodologie</li> </ul>
	<b>2) Rapporto coordinatore (o educatore) – Servizio sociale inviante</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Frequenza:</i> almeno 3/4 incontri all'anno e al bisogno</li> <li>▪ <i>Durata:</i> al bisogno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Metodologie</li> <li>➤ Strumenti pedagogici</li> <li>➤ Coerenza, modi e tempi del percorso progettuale</li> </ul>
	<b>3) Rapporto coordinatore (o educatore) – équipe di rete</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Frequenza:</i> almeno 2 incontri all'anno e al bisogno</li> <li>▪ <i>Durata:</i> al bisogno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Strumenti pedagogici</li> <li>➤ Coerenza e uniformità di risposta alle esigenze educative del ragazzo e della famiglia</li> </ul>

## **B.17 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE**

### **Archiviazione**

La documentazione relativa al Centro Diurno Graffiti prevede:

- PEI di ciascun minore accolto
- verbali di incontro (genitori- scuola)
- verbali di equipe
- relazioni di aggiornamento di ciascun minore accolto
- documenti giuridici dei minori accolti inviati dal Servizio Sociale Territoriale Professionale
- schede di valutazione scolastiche
- schede anamnestiche fornite dal Servizio Sociale Territoriale Professionale

La documentazione è archiviata presso la sede dell'Associazione L'Impronta ONLUS. A tale documentazione hanno accesso i membri dell'equipe educativa, il Responsabile d'Area ed eventualmente disponibile a tutti gli interlocutori istituzionali afferenti al progetto educativo del minore che ne facciano espressa richiesta.

## **B18. Modalità di monitoraggio e prevenzione del burnout degli operatori; strategie messe a punto per ridurre il turn over degli operatori**

A. Premessa: importanza strategica della gestione del personale

La gestione del personale è alla base dell'offerta di servizi a carattere sociale, azione finalizzata non sempre e soltanto alla mera produzione di attività lavorativa, che perciò comporta attenzione alla quantità e qualità della prestazione, quanto anche alla relazione con "persone" in relazione con altre "persone". Per tale motivo la gestione comporta riflessioni e azioni in diversi ambiti: Scelta, analisi delle motivazioni e delle attitudini, accoglienza; Ascolto, informazione e comunicazione empatica; Delega ed empowerment; Sviluppo e implementazione di un sistema di valutazione e monitoraggio; Valutazione delle posizioni e delle competenze; Valutazione delle prestazioni e del potenziale; Formazione di base e aggiornamento; Accompagnamento, tutoraggio, supporto; Analisi del clima aziendale, dinamiche di gruppo, gestione dei conflitti; Salute e sicurezza, giusto mix tra ambiente fisico e benessere generale. La gestione strategica in quanto processo di pianificazione attraverso cui L'Impronta decide di affrontare le sfide competitive che la riguardano e gestire in modo integrato e coerente i principali obiettivi, le politiche e le sequenze di azioni, attraversa trasversalmente le diverse dimensioni del lavoro ed è sottoposta essa stessa a monitoraggio e valutazione. Dall'analisi esterna (opportunità e minacce) ed interna (punti di forza e di debolezza) e passando attraverso la formulazione della mission e degli obiettivi, si passa all'individuazione del fabbisogno di risorse umane (con opportune competenze, comportamenti e cultura) e si determinano le idonee e auspiccate prestazioni organizzative (produttività, qualità, profitto) attraverso un'azione di implementazione comprendente specifiche prassi di lavoro proprie della gestione del personale (ricerca e selezione, formazione, gestione delle prestazioni, relazioni sindacali, relazioni con il personale, incentivi,

premi, analisi e progettazione delle mansioni, selezione, sviluppo, sistema retributivo) e che si pongono a cavallo tra il profilo delle risorse umane (competenze, capacità, conoscenze) e le azioni (comportamenti, risultati: produttività, assenteismo, turnover).

#### B. Percorso di inserimento e monitoraggio dell'operatore

Al fine di garantire i migliori risultati in termini di efficacia ed efficienza, si pone particolare cura alla gestione delle risorse umane, attraverso i meccanismi di selezione, formazione, motivazione, supporto, coinvolgimento, incentivazione e valutazione del lavoro. L'aspirante candidato presenta la propria richiesta con allegato il curriculum vitae presso l'ufficio amministrativo de L'Impronta che le trasmette all'organo che vaglia le istanze. Gli aspiranti maggiormente qualificati vengono convocati per un colloquio preliminare. Laddove la domanda incontra l'interesse dell'associazione, si procede con uno o più colloqui di approfondimento e discussione sulla proposta concreta di collaborazione definendo anche gli accordi contrattuali e quanto a ciò connesso. La selezione mira alla valutazione delle competenze tecniche-professionali, di quelle relazionali-emozionive, del grado di esperienza maturata e della motivazione personale dei candidati. Il nuovo collaboratore viene incontrato dal/i coordinatore/i del/i servizio/i ove si dovrà inserire che lo "istruisce" sul ruolo da ricoprire e sui compiti da svolgere. Quindi provvede al suo inserimento nell'équipe. Ogni collaboratore può contare sul supporto del team di lavoro. Durante la fase di accoglienza e inserimento dell'operatore nei servizi vengono trasmesse le conoscenze sull'organizzazione del servizio, sulle metodologie e sugli strumenti di lavoro messi a disposizione del gruppo e sugli utenti assegnati. La gestione prevede incontri di équipe, di supervisione, percorsi di formazione, che permettono nel loro insieme di rendere partecipe l'operatore alla gestione del servizio, motivandolo ulteriormente. La valutazione (ex ante, in itinere, ex post) intende orientare all'acquisizione sempre maggiore di una consapevolezza di ruolo, da parte dell'operatore e del servizio, basata sull'auto- ed etero-valutazione dei processi educativi-assistenziali attivati, dei risultati raggiunti e degli aspetti da potenziare. E' previsto un iter simile che si realizza in parallelo anche delle figure volontarie e dei tirocinanti.

#### C. Metodologie e Strategie di prevenzione del TURN-OVER

Al fine di contrastare possibili situazioni di turnazione del personale, L'Impronta ha messo a punto e sta affinando sempre maggiormente un sistema di contrasto del fenomeno che comprende accorgimenti legati alle esigenze di impiego part-time (per esempio per la nascita di un figlio) o full-time richieste dagli operatori, un'assegnazione adeguata relativa agli abbinamenti operatore-utente (che tenga conto delle esperienze e delle abilità del singolo operatore al fine di garantire una maggiore efficacia dell'intervento), dei criteri di territorialità per facilitare i collegamenti con le reti della comunità. Sono inoltre curati: l'applicazione delle norme contrattuali vigenti e la stipulazione di polizze assicurative private aggiuntive alle previdenze di legge, il coinvolgimento costruttivo nel lavoro di équipe, la valorizzazione dei risultati ottenuti negli interventi e la cura del legame motivazionale tra operatore e organizzazione, l'attenzione alla formazione, la garanzia di sistemi atti a trattare e fronteggiare situazioni di stress nel loro sorgere o eventuali conflitti tra il personale o dinamiche relazionali viziate, l'attuazione di procedure in grado di assicurare i requisiti per un adeguato piano di sicurezza nei luoghi di lavoro. Si sottolinea che la definizione della visione aziendale, il piano delle ricompense per le prestazioni, il mantenimento di un ambiente di lavoro positivo e di una comunicazione (aperta, efficace, empatica, fondata sull'ascolto) sono tutti fattori che incentivano e sostengono la motivazione dei collaboratori, senza la quale ogni sforzo è vano.

Come in ogni relazione interpersonale, anche nel caso dei collaboratori, bisognerà "ascoltare" sia i messaggi verbali che quelli non verbali che spesso anticipano e segnalano eventuali disagi e necessità. Anche per questo motivo si punta sulla pluri-disciplinarietà presente sia nel servizio e a livello dirigenziale.



#### D. Metodologie e Strategie di prevenzione del BURN-OUT

Costituiscono la garanzia per il raggiungimento degli obiettivi del servizio e del sostegno agli operatori. Il coordinamento permette di operare nella cornice di senso che l'organizzazione ha previsto per il servizio, attraverso incontri di gruppo per il monitoraggio e rilancio degli interventi e incontri individuali col singolo operatore per il confronto, sostegno, ri-orientamento e valorizzazione del suo lavoro, anche in collaborazione con il supporto psicologico. Si punta inoltre al recepimento e alla visione della documentazione, al controllo dell'adeguatezza dell'intervento, dei risultati raggiunti e della soddisfazione delle persone coinvolte. Incontri di équipe e supervisione, attraverso la dimensione grupppale basata sul confronto, permettono la condivisione di vicende professionali diverse, riconducendole ad un'unitarietà di esperienze professionali, cognitive ed emotive. Attraverso le supervisioni si punta alla valorizzazione degli effetti che il disagio sociale produce sull'operatore in riferimento alla situazione su cui è chiamato ad intervenire e si rende consapevole l'operatore stesso degli effetti che a sua volta produce nel sistema con cui interagisce, in modo da affinarne in lui la lettura delle situazioni e finalizzare le proprie azioni con maggiore intenzionalità.

Sarà prestata adeguata attenzione a tutti quegli indicatori in grado di offrire elementi utili inerenti il livello e tipologia di stress a seconda che essi siano legati al contesto, al contenuto del lavoro o all'interazione tra il lavoratore e il contesto stesso. La lettura di tali informazioni porterà a pianificare e realizzare un eventuale programma per la prevenzione e il contrasto del burnout che, a partire dal rilevamento, studio e analisi di elementi indicanti l'insorgenza di conflitti aziendali, disagio lavorativo, situazioni di stress da lavoro sociale, portano all'attivazione, soprattutto da parte dei responsabili dell'associazione, di soluzioni e procedure lavorative atte a garantire strumenti e modalità comunicative quanto più funzionali, un sempre maggiore coinvolgimento e responsabilizzazione, valorizzazione, gratificazione, pianificazione e assegnazione di compiti qualificanti, con attenzione alla distribuzione oraria, al carico e al ritmo di lavoro, nonché all'idoneità dei compiti assegnati sia rispetto alle caratteristiche del singolo operatore che in base al ruolo da quest'ultimo ricoperto, in modo quindi da rinforzare la voglia di lavorare, di stare e investire nella relazione con utenti e colleghi, di portare idee e impiegare energie. A completare il quadro interverrà anche la dotazione di adeguate attrezzature di lavoro (con relativo addestramento al loro corretto utilizzo) e l'opportunità offerta ai lavoratori di beneficiare di periodi di riposo al fine di recuperare le necessarie energie e mantenere il giusto equilibrio tra distacco e coinvolgimento psichico sottoposto ad un continuo sforzo di adattamento alle esigenze di servizio. Anche il coordinatore potrà beneficiare di un supporto personale rispetto alle responsabilità cui è chiamato a rispondere. Gli sarà infatti assicurato un adeguato sostegno da parte della direzione, nelle persone del Responsabile dell'Associazione, della Responsabile d'Area Adulti Disabili, della Referente per le Risorse Umane e degli stessi Psicologi. In merito agli aspetti strutturali, il coordinatore potrà anche fare riferimento al Referente della Logistica.

#### E. Sistema di monitoraggio e di rilevamento del grado di soddisfazione del personale

Nei diversi momenti del periodo lavorativo e in funzione delle diverse figure professionali, sono previsti incontri individuali e di gruppo con finalità differenziate e condotti da personale specifico. Generalmente si prevedono momenti destinati al monitoraggio, valutazione e rilevamento del livello di soddisfazione del personale sia in itinere che al termine dell'intervento, verificando il punto di vista dell'utenza, del coordinatore e dell'operatore. Gli strumenti utilizzati sono: colloqui diretti (in si tiene conto delle osservazioni avanzate da utenza-famiglie) con il coordinatore e tra operatore e responsabile risorse umane, responsabile dell'area e all'occorrenza consultando anche il supervisore, servendosi anche della

somministrazione di questionari di gradimento (job satisfaction). La scelta strategica, caratterizzata dalla possibilità per l'operatore di valutare ed essere valutato, è finalizzata a creare nel servizio, un sistema dinamico e motivante in grado di monitorare l'andamento del singolo intervento (es: rispondenza dello stesso ai bisogni rilevati), l'organizzazione del servizio e le condizioni di lavoro.

### **B19. Condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti, dei loro familiari, degli enti invianti e dei lavoratori**

In generale i seguenti questionari sono raccolti una volta all'anno, vengono analizzati i risultati e successivamente organizzate riunioni specifiche per rimandi e per proposte di soluzione alle eventuali questioni evidenziate.

**CENTRO DIURNO Graffiti**

**CUSTOMER SATISFACTION**

**SCHEDA di RILEVAMENTO dell'indice di GRADIMENTO espresso dalle FAMIGLIE**

**Giudizio rispetto ai seguenti aspetti del Servizio**

(indicare con una crocetta la propria scelta)

	Bassa	Sufficiente	Alta	Molto alta
GRADO DI CORTESIA DEL PERSONALE				
GRADO DI COMPrensIONE DEI BISOGNI				
GRADO DI SODDISFAZIONE DEI BISOGNI				
GRADO DI FIDUCIA NELL'OPERATORE/SERVIZIO				
GRADO DI CONDIVISIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO				
QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO				
QUALITA' DELLE OPPORTUNITA'/ATTIVITA' PROPOSTE				
UTILITA' COMPLESSIVA DELL'INTERVENTO				

**Esprimi eventuali critiche, proposte e suggerimenti:**

---



---



---







---

Data \_\_\_\_\_

**CUSTOMER SATISFACTION**

**SCHEDA di RILEVAMENTO dell'indice di GRADIMENTO  
espresso dall' *UTENTE***

**Dai un giudizio rispetto ai seguenti aspetti del Centro Diurno Graffiti**  
(mettere una crocetta sulla scelta)

	<b>POCO (bassa)</b>	<b>ABBASTANZA (sufficiente)</b>	<b>MOLTO (Alta)</b>	<b>MOLTISSIMO (Molto alta)</b>
				
Ti piace stare a GRAFFITI				
Ti piace quello che si fa a GRAFFITI				
Hai migliorato il tuo andamento scolastico da quando sei a GRAFFITI				
Ti trovi bene con gli altri bambini/e che ci sono a GRAFFITI				
Ti trovi bene con gli educatori				
Ti piacciono le attività proposte?				
Hai nuovi amici da quando sei a GRAFFITI				

Data \_\_\_\_\_

**CUSTOMER SATISFACTION**

**SCHEMA di RILEVAMENTO dell'indice di GRADIMENTO espresso da ENTI INVIANTI**

**Giudizio rispetto ai seguenti aspetti del Servizio**  
(indicare con una crocetta la propria scelta)

	Bassa	Sufficiente	Alta	Molto alta
GRADO DI CORTESIA DEL PERSONALE				
GRADO DI COMPrensIONE DEI BISOGNI				
GRADO DI SODDISFAZIONE DEI BISOGNI				
GRADO DI FIDUCIA NELL'OPERATORE/SERVIZIO				
GRADO DI CONDIVISIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO				
QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO				
QUALITA' DELLE OPPORTUNITA'/ATTIVITA' PROPOSTE				
UTILITA' COMPLESSIVA DELL'INTERVENTO				

**Esprimi eventuali critiche, proposte, suggerimenti e apprezzamenti:**

---



---



---



---

Data \_\_\_\_\_

## JOB SATISFACTION

**SCHEMA di RILEVAMENTO dell'indice di SODDISFAZIONE espresso dagli OPERATORI**

**Giudizio rispetto ai seguenti aspetti**

(indicare con una crocetta la propria scelta)

	Bassa	Sufficiente	Alta	Molto alta
<b>ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO</b>				
Funzionalità organizzativa dell'orario di lavoro				
Organizzazione del lavoro di équipe interna				
Organizzazione del lavoro di rete con committenza, famiglie e altre istanze				
Coordinamento degli interventi				
<b>QUALITA' DEL LAVORO</b>				
Stabilità del posto di lavoro				
Clima di lavoro				
Coinvolgimento nelle strategie progettuali del Servizio in cui lavora				
Riconoscimento del lavoro svolto da parte dell'organizzazione				
Formazione garantita dall'organizzazione				
<b>ASPETTI CONTRATTUALI E RETRIBUTIVI</b>				
Tutele previdenziali e sociali garantite				

Retribuzione complessiva (compresi benefici e varie)				
<b>RELAZIONI SOCIALI</b>				
Relazioni con i superiori				
Relazioni nel gruppo di lavoro specifico				
Relazioni con operatori dei gruppi di lavoro partner				
Relazioni con utenti e loro familiari				
<b>SODDISFAZIONE PERSONALE</b>				
Utilità del lavoro per utenti e loro familiari				
Varietà e creatività del lavoro				
Riconoscimento da parte dei colleghi				
Riconoscimento da parte degli utenti				
Coerenza tra lavoro e formazione personale				
Realizzazione personale				
Riconoscimento del lavoro da parte dell'organizzazione				

**Esprimi eventuali critiche, proposte e suggerimenti:**

---



---



---

Data \_\_\_\_\_

## B.18 RETTE DI ACCOGLIENZA

Attualmente l'accoglienza dei ragazzi al Centro Diurno Graffiti è vincolata alla corresponsione di una retta giornaliera.

Il costo di tale retta è:

<b>Tipo di servizio: Centro Diurno GRAFFITI</b>	<b>Retta giornaliera di accoglienza</b>
<b>Ragazzi tra gli 14 e 17 anni</b>	43 €
<b>Costo del pasto</b>	5€
<b>Partecipazione ad attività sperimentali*</b>	7€

\*Per attività sperimentali si intende:

- Incontri con psicologa
- Laboratori L2 (ital studio)
- Percorsi alla genitorialità individuali o di gruppo
- Attività di Pet Therapy
- Attività sull'affettività e sessualità
- Percorso personalizzato all'accompagnamento e orientamento della ricerca lavorativa con attivazione tirocinio

### Privacy

L'Impronta – Associazione Onlus osserva tutti gli adempimenti e gli obblighi derivanti dal Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali