



## CARTA DEI SERVIZI



Nel mucchio di parole  
scegli le sette sole:

quella di te  
di un altro  
delle bestie  
del mare  
del bosco  
della luce  
e ricordare.

Nel mucchio di parole  
scegli le sette forti:

quella che sei  
che siamo  
dell'essere  
del dare  
del silenzio  
del fuoco  
e ricordare.

Nel mucchio di parole  
scegli le sette grandi:

quelle di qui  
d'altrove  
del parlare  
del fare  
del pane  
dell'amore  
e ricordare.



ROBERTO PIUMINI

LA COCCINELLA  
ESISTE PER RISPONDERE  
A BISOGNI DIVERSI...

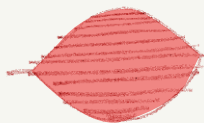
DEI  
BAMBINI

DELLE  
FAMIGLIE

DEGLI  
OPERATORI

DELLA  
COMUNITÀ





CARTA DEI SERVIZI:

- 06 COS'È E A COSA SERVE
- 07 RIFERIMENTI NORMATIVI

LA COOPERATIVA:

- 08 LA STORIA
- 08 IDENTITÀ
- 09 MISSIONE
- 09 VISIONE
- 10 PRINCIPI

SERVIZI:

- 12 ASILO NIDO
- 13 SPAZI PER NEO MAMME E GENITORI CON I LORO BAMBINI
- 14 ATTIVITÀ DEL TEMPO LIBERO
  - 14 SERVIZI ESTIVI
  - 15 CENTRO SOCIO EDUCATIVO
- 30 ATTIVITÀ CULTURALI
- 31 INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER MINORI

COMPLEMENTI NORMATIVI:

- 36 QUALITÀ
- 37 SUGGERIMENTI E RECLAMI

La carta  
dei  
servizi:

cos'è  
e a  
cosa serve

La Carta dei Servizi presenta la cooperativa La Coccinella e il suo approccio alla gestione dei servizi all'infanzia e culturali.

Oltre ad offrire le principali informazioni, la Carta è mezzo di tutela degli utenti: contiene, infatti, gli strumenti per valutare la qualità degli interventi, le modalità di reclamo e di comunicazione.

La Carta dei servizi descrive sia gli elementi comuni a tutte le attività proposte dalla cooperativa, sia quelli peculiari (schede allegate) per ogni servizio.

Vengono in particolare illustrati:

**LA STORIA E I PRINCIPI CUI LA COOPERATIVA SI ISPIRA**

**I SERVIZI OFFERTI**

**GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE**

**LE PROCEDURE PER IL RECLAMO**

## Riferimenti normativi

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 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"

L. 328/2000 Legge quadro per la realizzazione integrata di interventi e servizi sociali

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. 13/2007 "Politiche Sociali nella Provincia di Trento"

Delibera della Giunta Provinciale della Provincia Autonoma di Trento n. 435 del 16 marzo 2018. Approvazione del Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della Legge provinciale 27 luglio 2007 n.13, in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale

Legge Provinciale n.16/2010 "Tutela della salute in Provincia di Trento"

Delibera della Giunta Provinciale della Provincia Autonoma di Trento n.1182 del 06 luglio 2018. "Linee guida per la redazione della Carta dei Servizi Socio Assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali" ai sensi Art. 20, c.1 della L.P. n.13/2007

## Storia

A partire dagli anni Novanta emerge in modo sempre più evidente la necessità di molti genitori, impegnati a tempo pieno nelle attività lavorative, di avere supporto nella cura e nell'educazione dei figli. È in questo contesto che **nel 1995 nasce**, per volontà di un gruppo di genitori e operatori, **la cooperativa sociale La Coccinella con l'obiettivo di dare risposta al bisogno delle famiglie di avere servizi per i bambini di età inferiore ai tre anni.**

Nel febbraio del 1997 La Coccinella inizia a gestire l'asilo nido per il Comune di Cles. Da allora le collaborazioni sono costantemente aumentate e oggi la cooperativa opera in molti comuni della Valle di Non e di altre zone del Trentino. Nel 2003 ha ottenuto per il servizio di asilo nido la certificazione di qualità UNI EN ISO 9000 e nel 2012 il marchio Family Audit.

Fin dall'inizio la cooperativa ha promosso nuove attività: spazi per le neo mamme e i genitori con i loro bambini; iniziative per il tempo libero (in particolare per l'estate) e l'Atelier, un laboratorio per la sperimentazione dei diversi linguaggi espressivi e artistici. Negli ultimi anni ha avviato anche la progettazione, la gestione e la comunicazione di attività culturali (rassegne, eventi, spettacoli, mostre).

**Dopo dieci anni di attività le competenze e l'esperienza della cooperativa hanno cominciato a valicare i confini provinciali e organizzazioni di altre regioni d'Italia hanno chiesto a La Coccinella supporto per la progettazione e gestione dei loro servizi.**

Fin dalla sua costituzione La Coccinella aderisce alla Federazione Trentina delle Cooperative e al Consorzio Con.Solida. (Consorzio delle Cooperative Sociali Trentine), attraverso il quale partecipa al Consorzio Nazionale Gino Matterelli e a Confcooperative-Federsolidarietà.

## Identità

**La Coccinella è una cooperativa sociale che si rivolge alle famiglie offrendo loro supporto nella cura e nell'educazione dei bambini.**

Vi aderiscono soci (volontari, lavoratori e utenti) che, insieme ad un numero crescente di dipendenti e collaboratori, danno vita ad una impresa sociale senza fine di lucro, efficace e flessibile in grado di realizzare interventi diversificati sul territorio trentino.

**La Coccinella collabora - nel rispetto dei ruoli - con le istituzioni alla programmazione delle politiche sociali, alla progettazione dei servizi e alla definizione delle modalità di valutazione.**



## Missione

La Coccinella esiste per rispondere a bisogni diversi:

**dei bambini e dei loro genitori, degli operatori e delle amministrazioni locali.**

Progetta e gestisce servizi partendo dai **diritti dei bambini:**

il diritto di stare bene, di sentirsi amati, accuditi e sicuri, di sperimentare e scoprire il mondo e così costruire sé stessi.

Lo fa dedicando particolare attenzione **alle famiglie** che vivono in situazioni di disagio e di difficoltà.

**Per gli operatori** la cooperativa rappresenta un ambiente in cui vivere con passione il proprio mestiere e in cui trovare opportunità di formazione e crescita professionale.

**Alle amministrazioni pubbliche** la cooperativa propone la propria collaborazione per la progettazione e gestione di servizi all'infanzia e culturali.

**Educare e prendersi cura dei bambini, collaborando con i loro genitori** significa, per La Coccinella, anche pensare al futuro della comunità.

## Visione

Immaginiamo un mondo dove i diritti dei bambini siano rispettati e dove mamme e papà possano essere genitori senza rinunciare a realizzarsi come individui.

E immaginiamo che La Coccinella contribuisca alla costruzione di questo mondo offrendo servizi alla famiglia e diventando un chiaro e stabile punto di riferimento per la comunità.





# principi

## Eguaglianza e Imparzialità

I servizi de La Coccinella – tenendo conto dei criteri di accesso stabiliti dal regolamento della pubblica amministrazione – sono gestiti in modo imparziale e senza alcuna discriminazione dovuta a motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

L'uguaglianza non significa però negazione delle differenze e la cooperativa nella concreta erogazione dei servizi tiene conto delle particolari esigenze di ciascuno, soprattutto delle difficoltà e dei disagi.

## Regolarità

La Coccinella garantisce la regolarità dei servizi rispettando la convenzione stipulata con le singole amministrazioni comunali. Ne assicura la continuità anche in caso di manifestazioni sindacali, tenendo conto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia.

## Partecipazione e Diritto di Scelta

La cooperativa concepisce i propri servizi come sistemi di relazione tra i diversi soggetti coinvolti: i bambini e i loro genitori, gli educatori, le amministrazioni pubbliche, le altre agenzie educative, le associazioni e le organizzazioni del territorio.

Per la famiglia, in particolare, La Coccinella crea spazi di partecipazione alle attività. Esprimendo le loro scelte i genitori contribuiscono e condividono le finalità educative.

La cooperativa promuove inoltre la partecipazione dei genitori al governo della cooperativa attraverso la loro adesione agli organi sociali (consiglio di amministrazione e assemblea dei soci).

## Efficacia ed Efficienza

La cooperativa si propone di rispondere ai bisogni dei bambini e delle loro famiglie, curando la qualità dei servizi e utilizzando le risorse - sia umane che economiche - in modo razionale.

## Trasparenza

La Coccinella consente ai genitori e alle istituzioni di conoscere le attività svolte curandone la documentazione in varie forme e utilizzando diversi linguaggi.

La cooperativa dedica particolare cura alla rendicontazione sociale ed economica delle proprie azioni nei confronti di tutti i suoi interlocutori.



# I servizi offerti

La Coccinella offre i seguenti servizi:

- nidi d'infanzia
- spazi per neo mamme e genitori con i loro bambini
- attività del tempo libero
- attività culturali
- interventi educativi domiciliari per minori

## Nidi d'infanzia

L'asilo nido è un servizio di educazione e cura dello sviluppo fisico, affettivo, relazionale e cognitivo dei bambini nei primi tre anni di vita, volto anche a prevenire (o intervenire precocemente su) eventuali condizioni di difficoltà fisiche, relazionali o socio-culturali.

**Per La Coccinella il nido è un luogo in cui si fa educazione insieme:**

dove il sapere delle famiglie incontra le competenze professionali di educatori preparati e costantemente aggiornati.

Oltre ad essere un servizio educativo è un'attività per la conciliazione tempo lavoro famiglia:

oltre a garantire flessibilità in entrata ed in uscita nel rispetto della normativa, è costruito ed organizzato in base alle esigenze dei genitori che lo vivono in quel momento.

La cooperativa si adopera perché il nido sia un punto di riferimento per tutta la comunità, per questo organizza spazi dove mamme e papà (anche a quelli che non usufruiscono del servizio) possano incontrarsi per condividere la loro esperienza e giocare con i propri bambini.

Oltre a quelle con le famiglie, per il servizio di asilo nido sono fondamentali le relazioni con le amministrazioni pubbliche, le scuole dell'infanzia, i servizi sanitari e sociali e altri soggetti del territorio.

La cooperativa, oltre all'igiene e alla sicurezza, cura attentamente l'organizzazione degli spazi: l'educazione passa, infatti, anche attraverso la predisposizione di ambienti accoglienti, ricchi di stimoli, capaci di rispettare i ritmi di sviluppo dei bambini e al tempo stesso di promuoverne la crescita.

## Spazi per neo mamme e genitori con i loro bambini

La cooperativa presta attenzione ai bisogni dei genitori di condividere la propria esperienza e di avere il supporto di esperti. Per questo crea appositi spazi di incontro dedicati a mamme e papà (anche a quelli che non usufruiscono del servizio di asilo nido) e ai loro bambini.

Tra questi servizi, il Nani Kama Mama per le neo mamme.

Il nome significa "ora tu sei madre", ed è la frase ricamata sul kanga (la fascia per trasportare bambini) che in Tanzania ogni donna che diventa mamma per la prima volta riceve in dono dal marito.

Il Nani Kama Mama de La Coccinella è uno spazio che ha creato per l'incontro libero e senza obbligo di frequenza dedicato alle mamme e ai loro bambini durante il primo anno di vita. Dopo la nascita del bambino la mamma si trova spesso sola, senza più il sostegno totale avuto nel periodo precedente e con pochissime occasioni di incontro con altre neomamme.

Giocare, sperimentare, sviluppare competenze personali ed imparare nuove abilità in ambienti sereni, sicuri e coinvolgenti.



# Attività del tempo libero

La Coccinella, in collaborazione con le altre organizzazioni del territorio, propone a bambini e ragazzi **attività per il tempo libero** – in particolare, ma non solo, nel periodo estivo – che alternano momenti **all'aria aperta** con altri in **strutture adeguatamente attrezzate**.

Accanto a finalità educative questi servizi vogliono rispondere all'esigenza sempre più diffusa delle famiglie che desiderano affidare per alcune ore i propri bambini a operatori competenti ed adeguatamente preparati. Coinvolgendo professionisti di molteplici ambiti - dall'arte alla natura - la cooperativa propone attività piacevoli e divertenti, senza rinunciare all'obiettivo di imparare insieme cose nuove. Le proposte sono rivolte sia alle famiglie delle comunità locali, sia ai turisti, in un'ottica di valorizzazione delle risorse ambientali e culturali del territorio.

Tra i servizi educativi del tempo libero rientrano i **centri socio educativi**:

luoghi di incontro e aggregazione dove bambini e adolescenti possono **CONOSCERSI**; **sperimentare giochi**; partecipare a **laboratori artistici e musicali**; ricevere **sostegno per i compiti**; pranzare e fare merenda.

I centri organizzano anche **visite a musei, mostre eventi sportivi**, e così via. A queste iniziative si aggiungono le proposte serali: **spettacoli, cinema, feste** da vivere anche con ragazzi che non frequentano abitualmente i centri. I centri offrono **ascolto e opportunità di incontro e sostegno** anche ai genitori e alle famiglie. Le attività sono realizzate coinvolgendo i diversi attori del territorio e valorizzando le risorse locali.



# CENTRO SOCIO-EDUCATIVO TERRITORIALE

## 1. Finalità

Il Centro socio-educativo territoriale Gandalf, si pone le seguenti finalità:

- **Offrire** cura educativa: cura del bambino e del ragazzo, dell'ambiente e del contesto, della relazione con le famiglie, delle proposte che si offrono;
- **realizzare** un ambiente sociale inclusivo, che promuove il riconoscimento delle differenze individuali di tutti coloro che abitano il servizio e che con il centro hanno relazione (famiglie e comunità); promuovendo le culture, ovvero dando spazio e voce alle diverse storie di vita;
- **promuovere** lo sviluppo degli apprendimenti e delle competenze partendo da un'idea di bambino e ragazzo intero tra affettivo cognitivo, culturale e sociale e presupponendo l'unitarietà del sapere, cioè l'impossibilità e inutilità di operare distinzioni e separazioni gerarchiche tra ambiti del sapere e della conoscenza, creando connessioni tra esperienze e linguaggi espressivi differenti
- **incoraggiare** la molteplicità di linguaggi culturali ed espressivi promuovendo la crescita e consentendo a ciascun soggetto di trovare dei canali comunicativi efficaci che gli permettano di stare con gli altri in modo condiviso. Per tali ragioni, al centro i bambini e i ragazzi incontrano l'arte nelle sue diverse forme: dalla letteratura alla pittura, dal cinema al teatro, dalla musica fino al design. L'arte quindi come un "motore rigeneratore" per l'individuo poiché partecipa alla costruzione della personale interpretazione della realtà.
- **creare** un dialogo autentico con le realtà presenti sul territorio (scuole, servizi, oratori, associazioni) per favorire una partecipazione attiva all'interno della propria comunità.

## Da tale finalità si sviluppano i seguenti obiettivi:

- **favorire** il coinvolgimento dei bambini e dei ragazzi nei percorsi e nelle esperienze già dalle fasi di ideazione ed organizzazione dei progetti stessi;
- **costruire** un'alleanza educativa con le famiglie;
- **accompagnare** bambini e ragazzi nel percorso di costruzione della propria identità per consentire loro di divenire competenti, di fare scelte critiche e non stereotipate;
- **promuovere** la costruzione e l'apprendimento di norme sociali condivise attraverso processi di agency e di partecipazione attiva;
- **costruire** relazioni all'interno del gruppo sviluppando un senso di appartenenza e promozione del Centro;
- **individuare** eventuali situazioni di fragilità attivando risorse interne ed esterne (territoriali).





## 2. Destinatari

Destinatari e protagonisti del Centro Gandalf, sono i bambini e ragazzi dai 6 ai 18 anni di età e le loro famiglie. Lo Spazio è pensato come un luogo di tempo extrascolastico valorizzando i singoli soggetti della comunità: gli individui, la famiglia, le associazioni e con ciascuno di loro assume un atteggiamento di ascolto e di collaborazione promuovendo il dialogo e sostenendo l'integrazione di risorse e bisogni in una visione evolutiva e dinamica.



## 3. Modalità di accesso/iscrizione

L'accesso al Centro Gandalf avviene tramite iscrizione On line sul sito della Cooperativa o previo appuntamento presso la sede del centro. L'accesso ai Servizi, è volontaria da parte delle famiglie o su indicazione dei Servizi del Territorio, qualora l'offerta del Centro risponda alle esigenze della famiglia e/o il bambino e ragazzo. Dopo aver effettuato l'iscrizione, un responsabile avvia un primo contatto con le famiglie, con le quali fissa un incontro prima dell'inizio delle attività. L'obiettivo del colloquio (alla presenza del Responsabile, di un educatore, della famiglia e del bambino o ragazzo), è di instaurare una prima relazione di collaborazione e conoscersi reciprocamente. In questo spazio dedicato, si stipula tra le persone presenti un Patto Educativo, un documento che regola l'alleanza, la partecipazione e il coinvolgimento di ognuno nel processo d'esperienza per tutte le persone coinvolte. Lo scopo è condividere un percorso ma anche obiettivi e finalità, al fine di valorizzare l'esperienza per il bambino o ragazzo ed essere co-partecipativi nell'offrire un'esperienza di cura educativa.

## 4. Spazi interni ed esterni

Appare ormai consolidato, considerare lo spazio interno ed esterno, non tanto come un contenitore di esperienze e relazioni, ma soprattutto come strumento che adulti, bambini e ragazzi valorizzano, ponendosi come interlocutori nella costruzione dell'esperienza educativa. Sia per i bambini, ragazzi ed educatori agire ed intervenire rispetto agli spazi, consente di esplicitare idee, pensieri, progettualità contribuendo a co-costruire le identità delle persone che li abitano e del servizio che è contesto delle interazioni.

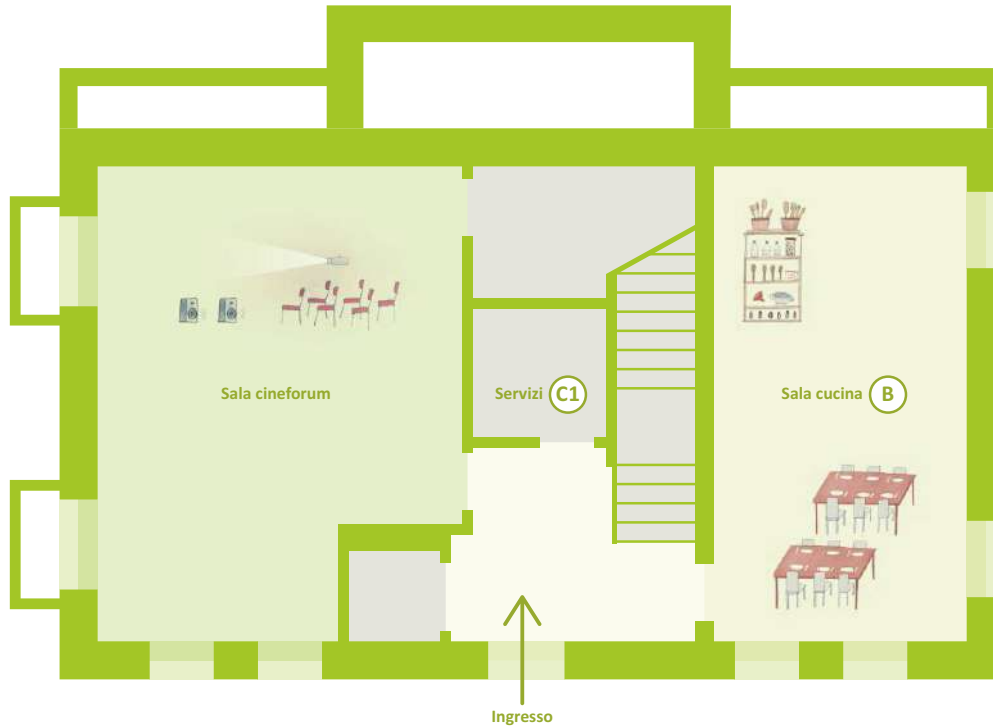
**Gli spazi del Centro favoriscono la relazione e la dimensione grupppale attraverso:**

1. **Momenti di attività strutturate:** il supporto scolastico va incontro alle richieste del bambino, ragazzo e delle famiglie. Con essi viene instaurato un dialogo reciproco e collaborativo. Questa attività è da considerarsi come l'identificazione di strategie e strumenti per rendere i bambini e i ragazzi autonomi e consapevoli aumentando la loro autostima e consapevolezza di sé.
2. **Momenti della quotidianità e della spontaneità:** in cui i ragazzi condividono attività e giochi con libertà e naturalezza.
3. **Momenti assembleari di ricognizione delle esperienze** come strumento per la risoluzione comunitaria della complessità (specifici e di relazione) che i bambini e ragazzi possono riscontrare nella quotidianità.



Il Centro Gandalf è strutturato su diversi piani con funzioni e caratteristiche diversificate:  
piano interrato, piano terra, primo piano, giardino.

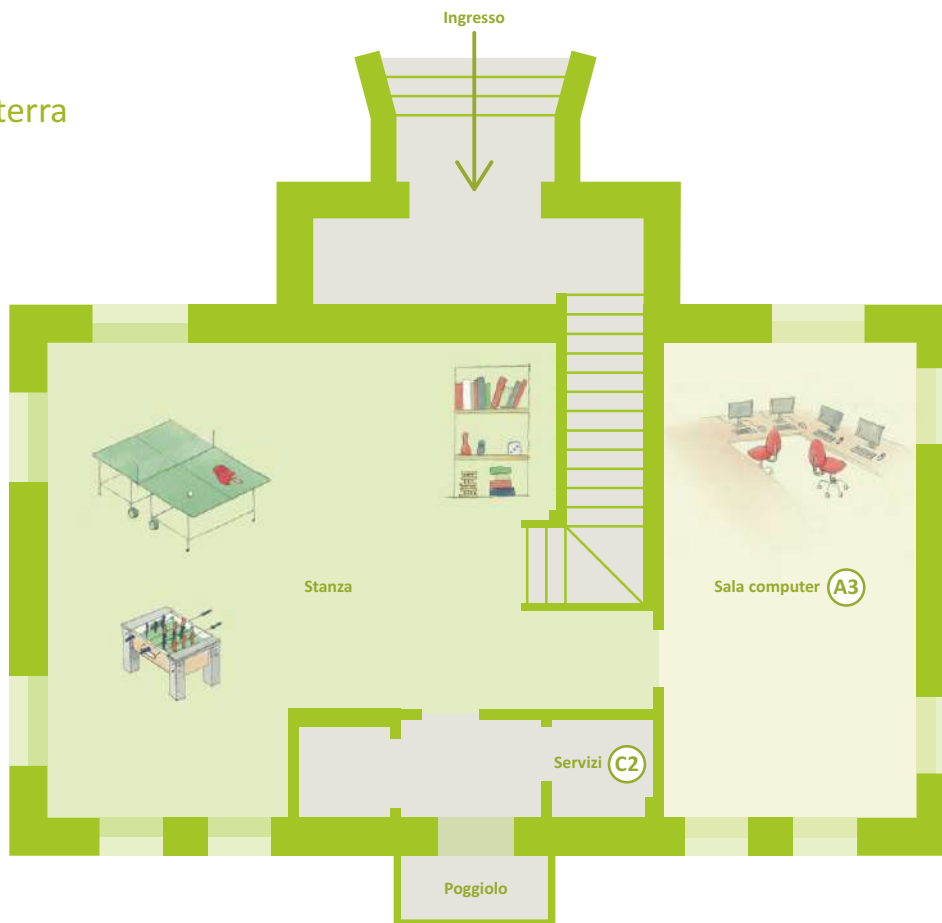
## Piano seminterrato



Gli spazi sono così suddivisi:

- una cucina attrezzata con dei tavoli dove i ragazzi più grandi possono pranzare. Questo spazio viene utilizzato per offrire ai ragazzi delle esperienze laboratoriali di cucina, ludiche-espressive per favorire il loro gusto estetico ed esperienze logiche-matematiche (come, ad esempio, la realizzazione di piatti seguendo le ricette, attività che avvicina i ragazzi a pesi e misure);
- i servizi igienici;
- una stanza insonorizzata nella quale vengono organizzate attività di Cineforum attraverso l'utilizzo del videoproiettore. All'interno della stanza è presente uno scaffale dove vengono categorizzati ed organizzati libri e testi calibrati sulle diverse età, giochi di società (scarabeo, memory, puzzle...), audio, cd e stereo per l'ascolto di musica.

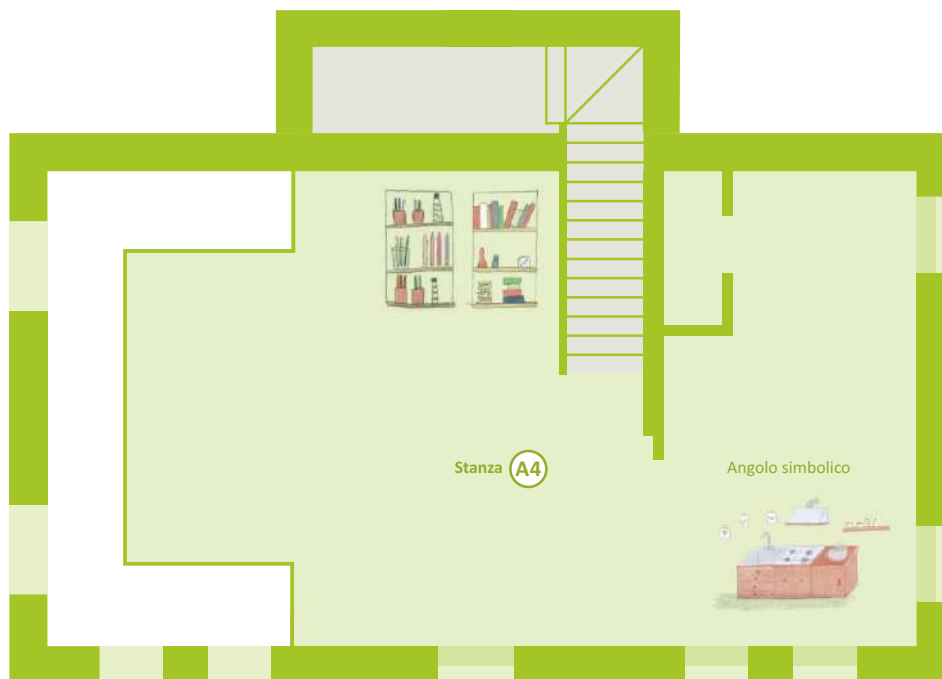
## Piano terra



Gli spazi sono così suddivisi:

- una stanza gioco che accoglie un tavolo da ping-pong e un calcio balilla, uno scaffale organizzato con giochi di società, giochi di ruolo e albi illustrati e testi vari. La stanza viene allestita a seconda dell'attività che viene progettata insieme ai bambini e ragazzi nella quotidianità;
- servizi igienici;
- un balcone;
- una stanza che accoglie computer fissi e uno spazio-ufficio per gli educatori: questa stanza viene utilizzata per il progetto RIESCO, oppure utilizzata dai bambini e ragazzi per eseguire i compiti con il supporto dei pc. Questa stanza, può avere anche la funzione di spazio di incontro individualizzato sia per colloqui con le famiglie che con i bambini e ragazzi.

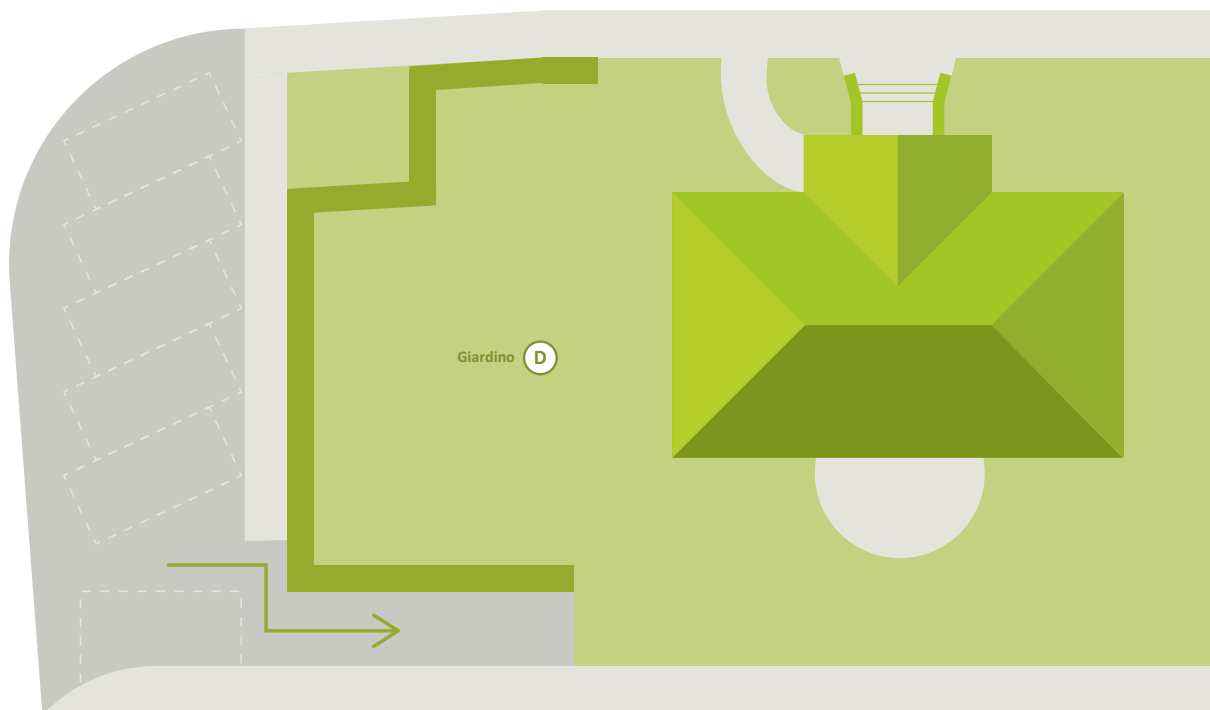
## Primo Piano



In questo piano si trova una grande stanza mansardata organizzata in diverse zone:

- **zona tavoli** per lo svolgimento di compiti, attività di supporto scolastico e base per l'organizzazione di giochi comunitari; adiacente si trovano degli scaffali in cui vengono organizzati libri per le diverse età, giochi da tavolo e di ruolo, strumenti e materiali per attività grafiche, materiali costruttivi (lego, moduli di legno) che possono essere utilizzati sui tavoli o su un pallet posizionato vicino agli scaffali;
- **zona relax** organizzata con un divano, uno scaffale che accoglie una televisione, un lettore, dvd e videocassette per la visione comunitaria di film;
- **zona di gioco simbolico** per accogliere le esigenze narrative-rappresentative e gli interessi dei bambini più piccoli. Questo spazio è organizzato con un mobile cucina, strumenti e materiali appartenenti al mondo culinario (stoviglie, posate, tovaglie e tovaglioli, grembiuli), tavolo e sedie.

## Giardino



Dal piano interrato e dall'ingresso del Centro si accede al giardino: spazio in cui i bambini più piccoli possono fare esperienze motorie di gruppo, vivere momenti di cura attraverso la creazione di orti scolastici e i ragazzi più grandi possono essere coinvolti in attività di falegnameria (es. costruzione di fioriere...)

## 5. Attività proposte

Le esperienze e le attività che i bambini e ragazzi vivono al Centro Gandalf, hanno lo scopo di accompagnarli nell'espressione delle loro competenze e delle loro potenzialità.

Sono sostenute da forte intenzionalità educativa che ne definiscono gli obiettivi. Promuovono l'acquisizione di life skills, le competenze trasversali di tipo dichiarativo (sapere), procedurale (saper fare) e pragmatico (sapere come fare), utili ad affrontare positivamente le richieste e le sfide che la vita pone. Sviluppano l'apprendimento collaborativo attraverso lavori di gruppo ad alto grado di interazione. Hanno un approccio inclusivo in grado di valorizzare nel gruppo le potenzialità nelle situazioni di fragilità e vulnerabilità.

La funzione degli educatori è predisporre un ambiente che consenta ai bambini e ragazzi di compiere autonomamente le loro esperienze di ricerca, un contesto in cui essi si sentano sicuri ed in cui possano esprimere pienamente i loro desideri di conoscenza.

### Di seguito tabella che descrive le attività

- Interventi di educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani rivolti ai minori ed alle figure genitoriali (Educazione Alimentare).
- Attività volte a sviluppare il senso civico o di legalità o la formazione sui new media a favore dei minori e delle loro famiglie.
- Attività per i ragazzi di almeno 14 anni di 1 iniziativa all'anno riguardante la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana (gestione economico-finanziaria)
- Presenza di un operatore che conosce le lingue straniere maggiormente utilizzate tra gli immigrati presenti sul territorio provinciale o di un mediatore linguistico/culturale.
- Attività laboratoriali per sviluppare le competenze relazionali ed affettive dei minori e delle figure genitoriali (Intelligenza Emotiva)
- Attività educative individualizzate rivolte al minore, possibilmente anche attraverso l'esperienza di gruppo (sostegno psicologico di gruppo e individuale)
- Attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore e alle figure di riferimento del minore (genitori, affidatari, ecc.) in collaborazione con gli Enti locali. Per i minori e/o neo-maggiorenni (tra i 14 – 24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato.
- Interventi di supporto scolastico, diretto o indiretto, a favore dei minori anche in forma individualizzata (educativa scolastica) 3 attività strutturate e continuative all'anno in favore dei minori tra quelle sportive, o artistiche, o culturali o ricreative, anche in forma laboratoriale, tra cui il singolo utente può scegliere tenendo conto delle attitudini e preferenze personali, organizzate in collaborazione con terzi.
- Un'iniziativa all'anno volta a sviluppare il senso civico e di cittadinanza attiva (Educazione alla cittadinanza democratica)
- Un'iniziativa all'anno per la diffusione dell'informazione riguardante i servizi offerti (cosa offre il mio territo

## 6. Giorno orari attività

Il Centro Gandalf segue il calendario scolastico annuale. I giorni di frequenza vanno dal lunedì al sabato, declinati nei vari servizi offerti:

### Servizio di conciliazione, aggregazione e socializzazione:

il Centro Gandalf è, soprattutto, un luogo di incontro per bambini e adolescenti, nel tempo extrascolastico; è un'opportunità per fare nuove conoscenze, sperimentare giochi, partecipare a laboratori artistici e musicali. Alla ricca attività in sede si affiancano le uscite per visitare musei, mostre o partecipare ad eventi sportivi, attività organizzate. C'è anche il servizio aiuto compiti, ma non è l'attività principale

#### Quando:

- Da lunedì al venerdì  
dalle 16.00 alle 18.30  
Scuola Primaria di Primo Grado
- lunedì, martedì, giovedì  
dalle 16.30 alle 18.30  
Scuola Secondaria di Primo Grado
- mercoledì, venerdì  
dalle 13.00 alle 18.30  
Scuola Secondaria di Primo Grado
- lunedì  
dalle 18.30 alle 22.00  
giovedì  
dalle 14.00 alle 16.30  
Scuola Secondaria di Secondo Grado

### Ri.e.SC.O- rinforzo e Sperimento

#### Competenze:

è un doposcuola specialistico rivolto a bambini e ragazzi con disturbi specifici dell'apprendimento (anche non ancora in possesso di certificazione) o con bisogni educativi speciali e con caratteristiche assimilabili. Si declina in due incontri settimanali per beneficiario della durata di due ore ciascuno, in gruppi da tre bambini/ragazzi, in presenza di un educatore. Il Servizio si avvale di software compensativi di Anastasis.

#### Quando:

- lunedì, martedì, mercoledì e giovedì  
dalle 16.30 alle 18.30,  
quattro gruppi  
sabato  
dalle 9.00 alle 11.00 e dalle 11.00 alle 13.00  
due gruppi  
Scuola Primaria di Primo Grado
- martedì, mercoledì, venerdì  
dalle 16.30 alle 18.30  
sabato dalle 9.00 alle 11.00,  
due gruppi  
Scuola Secondaria di Primo Grado
- martedì e giovedì  
dalle 14.00 alle 16.00  
un gruppo  
Scuola Secondaria di Secondo Grado



## Progetto Mentoring

Prevede l'instaurarsi di una relazione di supporto individualizzato finalizzata a facilitare la crescita educativa, sociale e personale del bambino o del ragazzo. Il mentoring propone un tipo particolare di relazione, reciproca e personale, nella quale una persona con specifiche abilità e competenze mette un altro essere umano nelle condizioni di sviluppare le proprie.

### Quando

● Un pomeriggio a settimana:

dalle 14.00 alle 16.00

Mentor

della Scuola Secondaria di Secondo Grado

con mentee

della Scuola Primaria di Primo Grado

dalle 16,00 alle 18.00

Mentor

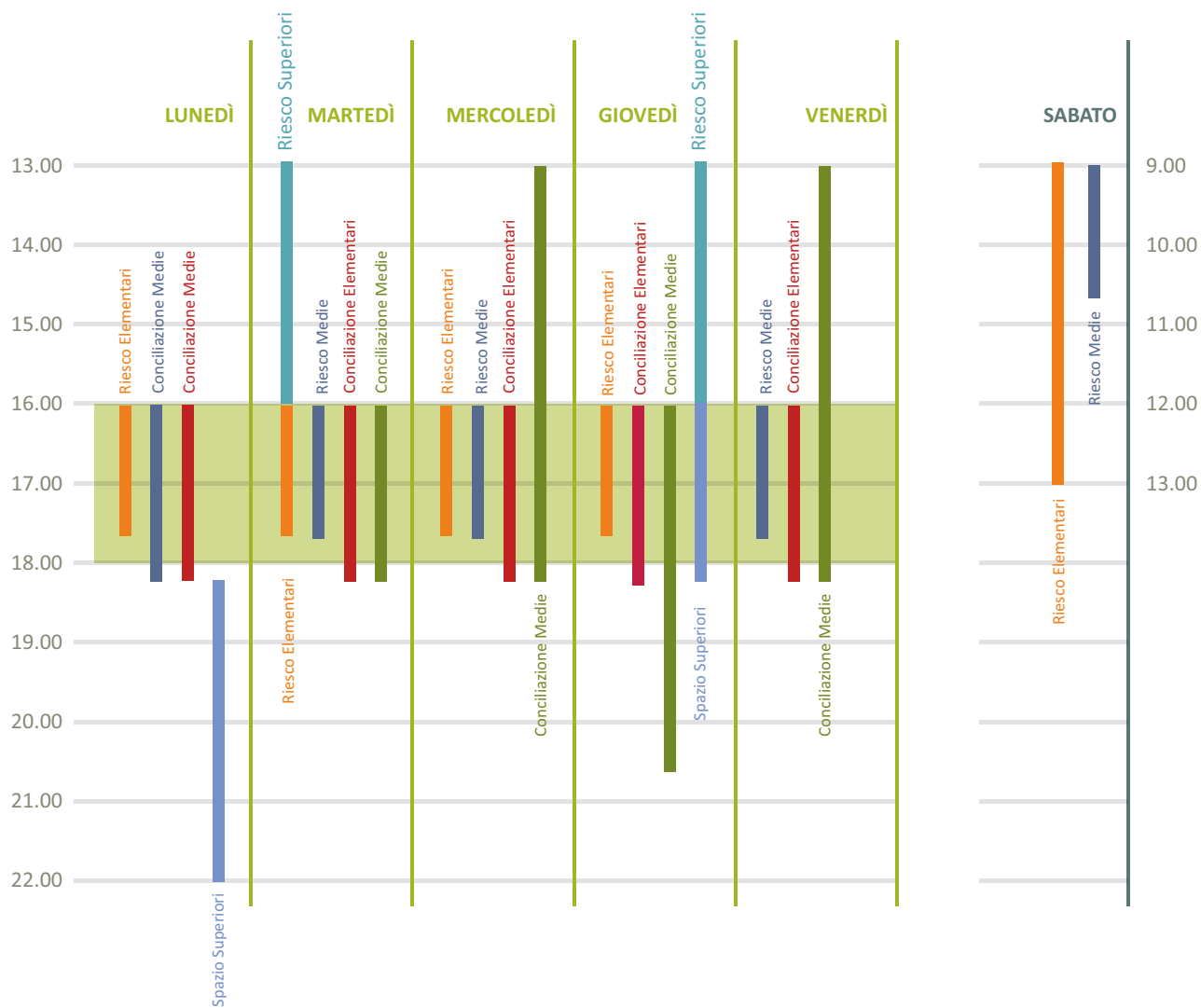
della della Scuola Secondaria di Secondo Grado

con mentee

della Scuola Primaria di Primo Grado



Di seguito tabella che descrive le attività



## 7. Ruoli ed equipe di lavoro

Crediamo fortemente nell'offerta di qualità che si genera all'interno del servizio attraverso la compresenza di diversi profili professionali. La direzione, il responsabile pedagogico del Centro, gli educatori, si coordinano nell'impianto organizzativo per garantire un servizio di qualità ai bambini/ragazzi e alle famiglie. I diversi ruoli all'interno del Centro Gandalf, sono sostenuti da interventi formativi specifici e mirati e da costanti aggiornamenti. I corsi di formazione rappresentano un'attività importante per costruire e negoziare significati e approcci (culturali, metodologici e organizzativi), per sviluppare competenze individuali e di gruppo e per accompagnare i processi innovativi nelle pratiche educative. Il piano formativo nasce dai bisogni dei singoli e si costruisce intorno agli elementi prevalenti degli interessi comuni, dei singoli e dell'organizzazione, come spazio attivamente co-costruito intorno agli obiettivi educativi in coerenza con le competenze codificate per ciascuno dei ruoli di seguito descritti:

- **Il Responsabile pedagogico del Centro:** è il responsabile delle linee pedagogiche ed educative del servizio e il garante dell'attuazione delle stesse. Di fronte alla complessità promuove e sollecita la pratica riflessiva, aprendo l'interrogativo sulla relazione tra i principi individuati come riferimenti fondativi dell'identità educativa del Centro e il fare quotidiano con bambini/ragazzi e famiglie. È in grado di introdurre flessibilità organizzativa, di orientare all'efficacia e all'efficienza la qualità degli interventi educativi promuovendo le innovazioni in ambito pedagogico e accompagnando tutto il personale nella loro realizzazione e implementazione. Si relaziona direttamente con la Direzione e il Responsabile delle Risorse umane della Cooperativa, ai quali fornisce periodicamente documentazioni in merito alle attività e con cui condivide complessità e strategie operative. Si occupa della progettazione rispondendo anche alle richieste del territorio, della formazione degli operatori e delle relazioni con le famiglie. È la figura che si occupa di gestire le richieste di colloqui individuali sia da parte dei bambini/ragazzi sia da parte delle famiglie. Fa parte del tavolo del coordinamento pedagogico della cooperativa con cui condivide linee e principi educativi.

- **L'educatore:** è interlocutore quotidiano dei bambini e dei ragazzi che frequentano il Centro Gandalf. È la figura prima per garantire il diritto dei bambini a vivere esperienze di qualità. Gli educatori si sperimentano quotidianamente in una molteplicità di livelli di esplicazione del proprio ruolo: con i bambini e ragazzi, con le famiglie, i colleghi, le istituzioni, con altre agenzie educative, con la comunità tutta. Ciò richiede un atteggiamento di flessibilità e di apertura alla complessità, competenza nel saper modulare i propri interventi, capacità di rivedere creativamente le pratiche educative. Progetta con cura l'ambiente e propone, attraverso lo spazio e i materiali presenti, alcune esperienze e situazioni potenziali di gioco che i bambini e ragazzi possono poi far crescere e implementare secondo le loro scelte. Assume comportamenti orientati ad accogliere il cambiamento, la diversità, la pluralità con un atteggiamento di ricerca, di ascolto, di osservazione; è in grado di comunicare e lavorare in team in modo funzionale e collaborativo, negoziando i diversi punti di vista.
- **L'equipe di lavoro:** è costituita dal Responsabile del Centro, dagli educatori e in alcuni momenti dai volontari. Si definisce come momento importante di confronto fra operatori che necessita di un'attenta conduzione da parte del Responsabile del centro, che ha il compito di facilitare il dialogo e lo scambio. Il gruppo di lavoro riveste un ruolo centrale nella vita del Centro perché in questa sede, tutto il personale si ritrova per pensare, discutere ed elaborare collegialmente in relazione a tematiche relative all'organizzazione e alla progettazione educativa generale del servizio, alle modalità di lavoro e di rapporto con i bambini ed i ragazzi frequentanti, con le famiglie e alla promozione di iniziative di raccordo con il territorio.  
Negli incontri è presente un ordine del giorno e per tenere memoria delle decisioni prese dal gruppo gli operatori, a turno, viene stilato un verbale.  
Naturalmente una buona relazione tra operatori si costruisce non solo durante i momenti "strutturati" di lavoro di gruppo ma anche nell'incontro quotidiano. Un atteggiamento di supporto e di sostegno vicendevole tra il personale nella gestione della quotidianità e delle criticità, favorisce quel clima di serenità e piacere che caratterizza un buon lavoro educativo.

## 8. Rete e partner

Dalla sua nascita la Cooperativa si è sempre proposta come soggetto attivo della comunità. Ha come obiettivo quello di promuovere la definizione condivisa di riferimenti comuni e di architetture, metodi e strumenti, nel rispetto dei ruoli e muovendo dalla valorizzazione della pluralità di modelli ed esperienze eterogenee. Il valore aggiunto della logica di rete sta nella possibilità di coniugare la valorizzazione della specificità delle competenze di ciascun soggetto coinvolto, con la necessità di condivisione di strategie ed azioni per il perseguimento di obiettivi comuni.

La cooperativa ha costruito sul territorio una serie di relazioni con soggetti istituzionali e non, presenti sul territorio quali:

- Comunità di Valle della Val di Non
- Provincia Autonoma di Trento (Assessorato alle Politiche sociali e del Lavoro, Assessorato all'Istruzione)
- Comune di Cles (Servizi Sociali, Istruzione e politiche giovanili)
- Comprensorio C6 (Assistenza Domiciliare Minori)
- APSS (Servizio Psicologia)
- Istituti scolastici (elementari e medie inferiori)
- Associazioni e gruppi di volontariato che operano nei settori sociali, culturali e sportivi a favore di bambini e ragazzi
- Oratori
- Singoli cittadini interessati

## Attività culturali



Nell'accompagnare i bambini nel loro percorso di crescita insieme alle loro famiglie La Coccinella ha sempre integrato la cura e l'educazione con la cultura portando dentro i propri servizi

la musica,  
il teatro,  
l'arte e la letteratura.

Un'esperienza che nel tempo ha messo a disposizione anche di altri soggetti del territorio per lo sviluppo sociale e culturale delle comunità. Ne è nato un vero e proprio ambito di attività in cui educazione e arte, pedagogia e cultura si intrecciano.

Grazie all'approccio multidisciplinare della cooperativa,

pedagogisti ed educatori lavorano insieme ad artisti, editori, illustratori, professionisti delle arti performative, sia locali che nazionali.

La Coccinella offre oggi alle amministrazioni pubbliche, enti di promozione turistica, aziende, biblioteche e musei, servizi di progettazione, gestione e comunicazione di eventi e iniziative culturali:

rassegne; spettacoli e mostre anche di propria produzione, atelier.

Organizza inoltre percorsi formativi e divulgativi in ambito culturale. **Le iniziative sono dedicate ai bambini e ai ragazzi, ma anche ai genitori, agli educatori ed insegnanti e, più in generale, a tutta la comunità.**

Tra le attività culturali, **storico il servizio di Atelier**: un laboratorio che propone percorsi creativi principalmente ai bambini e ai ragazzi e agli adulti, in particolare agli anziani che vivono nelle case di riposo. L'intento è di offrire loro uno spazio dove conoscere (o riscoprire) linguaggi grafici, visivi e pittorici o, più semplicemente per stare insieme, incontrarsi e condividere. I laboratori (progettati e coordinati da una pedagoga) sono realizzati da atelieristi: insegnanti con una specifica preparazione nelle arti visive.

# INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER MINORI

Il servizio domiciliare si caratterizza come un dispositivo attraverso il quale gli educatori con specifica formazione pedagogico-educativa, sono presenti con regolarità nel contesto di vita della famiglia, nella casa e nell'ambiente di vita, per valorizzare le risorse che là si manifestano e per accompagnare il processo di costruzione di risposte positive (competenze e strategie) ai bisogni evolutivi del minore da parte delle figure genitoriali in maniera progressivamente più autonoma.

## 1. Finalità

**Le finalità del servizio sono:**

- **la crescita e il benessere** del minore all'interno del proprio contesto familiare e nell'ambiente di vita;
- **il sostegno** delle capacità genitoriali;
- **la promozione dell'autodeterminazione** del nucleo familiare in una logica progettuale centrata sull'azione, la partecipazione e il coinvolgimento pieno dei minori e dei genitori.

**Da tale finalità si sviluppano i seguenti obiettivi:**

- **promuovere** una rappresentazione del minore positiva e reale
- **Sostenere** lo sviluppo sociale, emotivo, cognitivo e motorio
- **favorire** una buona relazione nei soggetti del nucleo familiare
- **sostenere** un'idea di cura e di ascolto nella relazione con il minore
- **favorire** le evoluzioni e le trasformazioni di crescita e di apprendimenti, rendendo la relazione flessibile, coordinata e finalizzata all'autonomia.
- **Promuovere** i legami sociali nel proprio contesto

## 2. Destinatari

Minori e/o nuclei familiari in situazione di vulnerabilità, che necessitano di un accompagnamento nelle attività quotidiane, nella relazione genitore-figlio e nel sostegno evolutivo, nell'inclusione nel territorio e nel supporto all'abitare.

## 3. Modalità di accesso

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito ad un processo di valutazione che si esplica nella definizione del progetto quadro. La valutazione prevede la partecipazione della famiglia e, ove possibile, del minore e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Sulla base del progetto quadro l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento della famiglia e, ove possibile, del minore, il Piano educativo individualizzato (P.E.I.) entro 2 mesi dall'avvio dell'intervento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo attraverso l'analisi di apposite relazioni periodiche di verifica.

## 4. Attività proposte

La figura dell'educatore si inserisce quale soggetto esperto riguardo allo sviluppo, all'educazione dei minori e alle relazioni adulto-minore, nonché quale persona in grado di leggere e mediare le relazioni familiari e di promuoverne le relazioni sociali che possono risultare positive per essa. L'educatore partecipa al lavoro di supporto alla genitorialità inserendo il proprio intervento nel progetto individualizzato che lo staff sociale ha costruito per degli specifici genitori ed il loro minore. In particolare, egli nell'intervento di home visiting promuove gli obiettivi educativi indicati dal progetto ed organizza la visita domiciliare secondo quanto previsto a livello di tempi, spazi e strumenti dalla progettazione generale, declinata a seconda delle specifiche situazioni. La metodologia educativa si sviluppa principalmente su due piani: da un lato, la costruzione di una relazione di fiducia con la madre ed il suo nucleo familiare o rete sociale; dall'altro, il perseguimento degli obiettivi per momenti evolutivi e fascia di età del minore. Il lavoro dell'educatore nella home visiting non si limita, tuttavia, alla promozione dei legami all'interno del nucleo familiare, ma si estende verso altri legami sociali significativi.



Di seguito tabella che descrive le attività:

- interventi di educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani rivolti ai minori ed alle figure genitoriali;
- attività volte a sviluppare il senso civico o di legalità o la formazione sui new media a favore dei minori e delle loro famiglie;
- attività educative individualizzate rivolte al minore e alle figure genitoriali e di interventi di supporto scolastico, diretto o indiretto, a favore del minore anche in forma individualizzata;
- attività per i minori di almeno 14 anni e per le figure genitoriali di riferimento di 1 iniziativa all'anno riguardante la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana;
- presenza di un operatore che conosce le lingue straniere maggiormente utilizzate tra gli immigrati presenti sul territorio provinciale o di un mediatore linguistico/culturale;
- attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive dei minori e delle figure genitoriali;
- attività educative rivolte a gruppi di utenti, nei vari contesti di vita;
- attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore e alle figure di riferimento del minore (genitori, affidatari, ecc.) in collaborazione con gli Enti locali. Per i minori e/o neo-maggiorenni (tra i 14 – 24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato;
- attività anche di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà;
- almeno 2 attività strutturate e continuative all'anno in favore dei minori tra quelle sportive o artistiche o culturali o ricreative, anche in forma laboratoriale, tra cui il singolo utente può scegliere tenendo conto delle attitudini e preferenze personali, organizzate direttamente o in collaborazione con terzi;
- almeno 1 iniziativa all'anno volta a sviluppare il senso civico e di cittadinanza attiva;
- forme di sostegno e accompagnamento per la ricerca occupazionale a favore dei ragazzi con almeno 16 anni e per la ricerca lavorativa e abitativa a favore di ragazzi neo-maggiorenni.

## 5. Giorni di attività e durata dell'intervento

Il servizio è disponibile 6/7 giorni con orari che vengono di volta in volta concordati con la famiglia ed il servizio sociale inviante.

La durata dell'intervento viene definita in base ai bisogni individuati e rivalutata almeno ogni 6 mesi.



## 6. Ruoli ed equipe di lavoro

Il **ruolo dell'educatore** si esplica nel saper cogliere ed accogliere le diverse modalità con cui la genitorialità si esprime a livello individuale e culturale, per supportare le competenze espresse e quelle potenziali e accogliere le fragilità sia per normalizzarle e contenerle che per promuovere un progressivo superamento delle stesse. L'attenzione dell'educatore sarà posta prioritariamente sulle competenze attuali presente nel nucleo familiare nella cura del minore e su quelle che ella potrà ulteriormente sviluppare. In questo percorso di accompagnamento nel crescere come nucleo affettivo, l'educatore dovrà essere in grado di offrire supporto alla famiglia quando ne manifesta il bisogno e in specifici momenti/ambiti, lasciare che possa invece rafforzare la propria autostima sentendosi autonoma e competente negli altri contesti. Nel suo ruolo l'educatore sarà guidato dai bisogni degli adulti e del minore e l'intervento risulterà fortemente individualizzato, anche se organizzato all'interno degli obiettivi e delle azioni definite progettualmente all'interno dell'equipe interdisciplinare. Esso sarà anche orientato a sollecitare un atteggiamento attento e curioso nei confronti del figlio, dei suoi comportamenti e dei suoi segnali comunicativi. L'educatore, promuoverà la lettura dei significati dei comportamenti del minore e le possibilità di risposta in maniera sintonica, anche incoraggiandola a provare le strategie comunemente usate in situazioni simili per poi trovare quella più adatta al minore.

Tra le competenze tecniche dell'educatore vi è quindi la capacità di ascoltare, accogliere ed osservare con sensibilità per permettere agli adulti di riferimento del minore, a loro volta, di ascoltare, accogliere, osservare, interagire con loro ed interrogarsi fiduciosamente sui loro bisogni di crescita. Rispetto a questi ultimi, sarà compito dell'educatore anche quello di immaginare insieme alla famiglia, progressivamente, il minore che cresce e ad accoglierne e sostenerne le competenze emergenti. Normalmente il rapporto è di un educatore/operatore sociale per ogni persona/nucleo. È possibile, qualora sia previsto nel PEI e garantendo l'educatore/operatore sociale di riferimento, che alcune attività, all'interno del medesimo intervento, siano svolte contemporaneamente a beneficio a più di un minore/nucleo. Le ore di coordinamento variano sulla base delle caratteristiche e del numero di utenti.

Per completezza va sottolineato che il ruolo di educatore non può essere esercitato in solitudine ma all'interno di un contesto di gruppo. Può quindi esercitare il proprio ruolo attraverso:

**L'Equipe interdisciplinare:** è costituita dai diversi professionisti che si occupano del caso, i quali integrano i loro punti di vista per analizzare in forma completa ed adeguata i bisogni e le potenzialità del minore e per progettare in maniera condivisa gli interventi che possano rispondere in maniera pertinente

**L'Equipe di educatori:** è formata dal referente e dagli educatori del progetto interni alla cooperativa. Essi si incontrano regolarmente in momenti in cui ognuno, portando la propria esperienza, può contribuire come stimolo al lavoro dell'altro e dove sia possibile integrare agli aspetti progettuali e alle strategie pratiche, anche i vissuti emotivi attraversati dall'educatore.

Il personale coinvolto inoltre, ha la possibilità di partecipare a formazioni specifiche che sono in grado di sviluppare competenze individuali e di gruppo per accompagnare e sostenere la pratica educativa che si sta portando avanti. Questo permette di fornire al personale educativo quelli elementi conoscitivi funzionale ad attivare nelle famiglie il patrimonio personale, riscoprendo le proprie risorse.

## Qualità

La qualità di ogni servizio si compone di elementi condivisi con il committente e garantiti dalla cooperativa.

Per ogni elemento le schede allegate alla Carta contengono precisi indicatori e standard: i primi rappresentano i criteri attraverso i quali è possibile misurare la qualità, i secondi indicano il livello che la cooperativa assicura agli utenti del servizio.

Il valore indica la misura dello standard nell'anno educativo di riferimento.





## Modalità di segnalazioni, feedback e richiami

Gli utenti e le famiglie possono segnalare eventuali disfunzioni o insoddisfazioni o suggerimenti direttamente al Responsabile del Centro o alla Direzione, i quali si attivano per risolvere, dove possibile, il problema segnalato.

I reclami possono essere presentati con lettera scritta, via pec [lacoccinellasc@pec.it](mailto:lacoccinellasc@pec.it) con comunicazione telefonica o in un colloquio personale (da richiedere presso gli uffici di Cles in Viale Degasperi, n.19 Tel. **0463/600168** Fax **0463/609497** [info@lacoccinella.coop](mailto:info@lacoccinella.coop)).

La cooperativa si impegna a verificare tutte le segnalazioni e i reclami ricevuti ed a fornire a ciascuno di essi una risposta adeguata, evidenziando le azioni intraprese per porre rimedio alle eventuali irregolarità. Ai reclami la cooperativa risponde in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, evidenziando le azioni intraprese per porre rimedio alle eventuali irregolarità.

Nell'ottica del miglioramento continuo e del monitoraggio della soddisfazione delle persone che beneficiano dei servizi della Cooperativa La Coccinella, essa si impegna a somministrare annualmente ai beneficiari del servizio e alle loro famiglie un questionario con lo scopo di verificare il livello di qualità percepita.

Immaginiamo un mondo  
dove i diritti dei **bambini**  
siano realtà  
e dove **mamme** e **papà**  
possano essere genitori  
senza rinunciare a  
realizzarsi come **individui**.



**"La Coccinella"** Società Cooperativa Sociale ONLUS |  
Via De Gasperi, 19 | CLES (TN) 38023

CF e P.IVA 01487610220 |  
Albo Nazionale | Enti Cooperativi n. A157988

TEL. 0463 600168 | FAX 0463 609497 |  
info@lacoccinella.coop | [www.lacoccinella.coop](http://www.lacoccinella.coop)

**Sede Amministrativa**  
Via Schmid, 22 | TRENTO (TN) 38121  
TEL. 0461 421808

