



Città di  
Desenzano del Garda



# Carta dei Servizi

## Centri di Aggregazione Giovanile Comunali di Desenzano del Garda

### **CAG Papa**

Via Giuseppe Mazzini, 16

### **CAG Don Mazzolari**

Via Circonvallazione, 35 (fraz. Rivoltella)

### **CAG Laini**

Via Michelangelo, 128

### **CAG Medie**

Via Mezzocolle, 20





# INDICE

## Introduzione

- La Carta dei servizi
- Missione e obiettivi dei nostri CAG

## Descrizione dei servizi

- Strutture
- Tipologia di servizio offerto
- Gli spazi
- Gli orari di apertura
- Il calendario annuale

## Accesso ai servizi

- Le iscrizioni
- Dove ottenere le informazioni
- Le rette

## Organizzazione dei servizi

- Il personale interno ai CAG:
  - Coordinatore psico-pedagogico
  - Personale educativo
  - Personale ausiliario

## Formazione del Personale educativo



## Metodologia pedagogica

- Giornata “tipo”
- Il gioco e le attività strutturate al CAG
- Progetto educativo annuale e periodico

## Rapporto con le famiglie

- Partecipazione alla vita dei servizi

## Collaborazione con il servizio sociale

## Monitoraggio, valutazione della qualità del servizio

- Questionario di valutazione dei servizi
- Strumenti di autovalutazione e miglioramento continui

Il CAG è un luogo di incontro e aggregazione, dove fare esperienza di convivenza con i pari e con gli adulti; è uno spazio di gioco, un ambiente informale che propone ai ragazzi un modo alternativo di stare insieme, evitando il rischio della solitudine e dell'isolamento e offrendo la possibilità di uscire da un contesto di attività fortemente programmate e strutturate, per aprirsi ad altre libere e creative.

Il CAG è un'occasione di ascolto, dialogo e confronto con i ragazzi per accompagnarli nel percorso di definizione di sé, di crescita e costituzione d'identità; è una opportunità per promuovere l'apprendimento di nuove modalità di comportamento, stimolare l'assunzione di responsabilità, l'interiorizzazione di regole e valori e per costruire percorsi che favoriscano il coinvolgimento dei ragazzi nell'ideazione e organizzazione delle attività.

Il CAG è un'agenzia educativa in grado di favorire la costruzione di un tessuto sociale intorno ai ragazzi, facendo prevenzione del disagio attraverso l'accoglienza, la relazione, la sperimentazione di iniziative, la creazione di un gruppo che accoglie, protegge e diverte; creando spazi e momenti di relazione con le realtà presenti sul territorio (formali e informali), affinché le persone si sentano parte attiva all'interno della propria comunità; attivando una rete di collaborazione con le famiglie, la scuola, gli oratori, le associazioni, per avvicinare il mondo adulto al lavoro educativo.





Introduzione

# La carta dei servizi

La Carta dei Servizi è concepita per offrire una panoramica completa sui servizi offerti dai cag comunali di Desenzano del Garda. Ha lo scopo di informare in modo chiaro e trasparente i cittadini sui loro diritti, sulle modalità di accesso ai servizi, sulle procedure di erogazione e sulla tutela degli iscritti.

I contenuti e gli allegati della Carta dei Servizi fungono da indicatori di qualità e vengono aggiornati annualmente, tenendo conto dei cambiamenti organizzativi, delle normative vigenti e delle nuove progettazioni che coinvolgono i CAG.

La Carta dei Servizi applica concretamente i principi fondamentali a cui devono conformarsi tutti i servizi pubblici, rendendoli adeguati al lavoro con bambine e bambini di età compresa tra 6 e i 14 anni.

I fondamentali per l'erogazione di un servizio pubblico, definiti dal D.P.C.M. del 1994, sono:

- **EGUAGLIANZA:** il servizio deve essere erogato garantendo la pari dignità tra gli utenti.
- **IMPARZIALITA':** il soggetto erogatore ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.
- **CONTINUITA':** significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.
- **DIRITTO DI SCELTA:** quando il servizio è erogato da più soggetti, si deve dare all'utente la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi.
- **PARTECIPAZIONE:** Il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate e tra risultati attesi.

# Missione e obiettivi dei nostri CAG



La missione dei nostri CAG è garantire a tutte le bambine e bambini pari opportunità di sviluppo per le loro potenzialità sociali, cognitive, emotive, affettive e relazionali, in un ambiente professionalmente qualificato, con una visione unitaria tra i servizi.

Gli obiettivi generali dei nostri CAG sono principalmente:

- Accogliere minori da 6 e i 14 anni in luoghi sicuri, pensati e organizzati;
- Prendersi cura dei bambini e sostenerli in un'armoniosa crescita psico-fisiaca attraverso l'osservazione, le relazioni che instaurano con le educatrici ed il gruppo dei pari e i giochi/attività pianificati nelle strutture;
- Collaborare con la famiglia per sostenere il benessere e l'educazione del bambino, in un'ottica di condivisione di saperi ed intenti;
- Lavorare in sinergia con le Scuole primarie e secondarie di primo grado del territorio;
- Collaborare con realtà del territorio;
- Garantire formazione continua al personale.

# Missione e obiettivi dei nostri CAG

## Obiettivi specifici per i bambini (6-10 anni):

- Portare il bambino all'autonomia personale anche attraverso gli strumenti ludici, valorizzare le sue capacità e favorire un livello adeguato di autostima;
- Favorire atteggiamenti di accoglienza e accettazione delle diverse abilità di cui i soggetti sono portatori;
- Sviluppare capacità manuali nei soggetti;
- Consolidare il senso di rispetto e di appartenenza al contesto ambientale e sviluppare modalità responsabili di comportamento;
- Veicolare i concetti di responsabilità e il rispetto verso gli spazi comuni;
- Sostenere attraverso la collaborazione con la scuola, i bambini che necessitano di un supporto specifico ed individualizzato, sul piano formativo scolastico, quindi in relazione gli aspetti cognitivi, creando continuità educativa tra scuola e extrascuola (aspetti cognitivo-didattici funzionali al livello di autostima).

## Obiettivi specifici per pre-adolescenti (10-14 anni):

- Leggere in maniera preventiva "percorsi del disagio" intesi come quei tragitti che, in diversi anni e attraverso distinti passaggi, conducono prima l'adolescente e poi il giovane dall'agio al non agio e quindi al disagio.
- Sostenere gli adolescenti nei "compiti di sviluppo" intesi come tappe significative e problematiche che contrassegnano il passaggio dall'età infantile a quella adulta.
- Favorire la lettura ecosistemica del territorio e degli interventi effettuati, in base alla quale assume un'importanza fondamentale il ruolo della comunità territoriale e della rete di protezione che viene costruita attorno all'adolescente per prevenire le situazioni di disagio.
- Favorire l'intervento integrato tra i soggetti della rete che costituisce un supporto prezioso per la crescita dei ragazzi nel periodo della vita in cui il disagio evolutivo sia compagna al disagio socio-culturale.



# Descrizione dei servizi

<b>STRUTTURE</b>	<p>CAG Papa Via Giuseppe Mazzini, 16, Desenzano del Garda (BS), accoglie bambini di età compresa tra i 6 e i 10 anni , ha una capacità ricettiva di 30 minori</p> <p>CAG Laini Via Michelangelo, 128, Desenzano del Garda (BS), accoglie bambini di età compresa tra i 6 e i 10 anni , ha una capacità ricettiva di 30 minori</p> <p>CAG Don Mazzolari Via Circonvallazione, 35 (fraz. Rivoltella),Desenzano del Garda (BS), accoglie bambini di età compresa tra i 6 e i 10 anni , ha una capacità ricettiva di 30 minori</p> <p>CAG Medie Via Mezzocolle, 20, Desenzano del Garda (BS),accoglie bambini di età compresa tra i 11 e i 14 anni , ha una capacità ricettiva di 30 minori</p>
<b>TIPOLOGIA DI SERVIZIO OFFERTO</b>	<p>Il CAG offre un servizio educativo per bambine e bambini dai 6 ai 14 anni, promuovendo la loro formazione, cura, socializzazione e sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive e sociali, per favorire il loro benessere bio-psicofisico. Il servizio è basato sul pieno rispetto del bambino. Le finalità educative includono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Stimolare l'acquisizione di conoscenze in un ambiente sereno e accogliente, organizzato in base all'età del bambino e alle diverse proposte educative;</li><li>• Favorire lo sviluppo di capacità relazionali e cognitive significative;</li><li>• Promuovere l'identificazione del "sé" attraverso lo sviluppo dell'affettività, delle capacità comunicative e delle abilità percettivo-motorie;</li><li>• Sostenere il processo di crescita verso l'autonomia;</li><li>• Supportare le famiglie nella cura e nelle scelte educative dei figli.</li></ul>



<p><b>GLI SPAZI</b></p>	<p>Gli spazi destinati a ciascun gruppo sono progettati per rispondere alle specifiche caratteristiche e attività di destinazione. I servizi dispongono di materiali e aree adeguate allo svolgimento dei compiti, ad attività ludiche e laoratoriali</p>
<p><b>GLI ORARI DI APERTURA</b></p>	<p>Il CAG funziona dal lunedì al venerdì, durante il periodo scolastico, con i seguenti orari:  Sede Scuola Primaria Don Mazzolari (Rivoltella):  -lunedì e mercoledì: dalle 16.00 alle 18.00;  -martedì, giovedì e venerdì: dalle 12.40 alle 18.00 (compreso il servizio mensa).  Sede Scuola Primaria Laini:  -dal lunedì al giovedì: dalle 16:00 alle 18.00;  -venerdì: dalle 12.40 alle 18.00 (compreso il servizio mensa).  Sede Scuola Primaria Papa:  -lunedì e mercoledì: dalle 16:00 alle 18.00;  -martedì, giovedì e venerdì: dalle 12:30 alle 18.00 (compreso il servizio mensa).  Sede Scuole secondarie di primo grado:  -dal lunedì al venerdì dalle ore 13:00 alle ore 18.00 (compreso il servizio mensa)</p>
<p><b>IL CALENDARIO ANNUALE</b></p>	<p>Il calendario annuale segue il calendario scolastico di apertura servizio e dei periodi di festività</p>





# Accesso ai servizi

<b>LE ISCRIZIONI</b>	L'iscrizione al servizio va presentata on line accedendo alla pagina istituzionale del Comune di Desenzano del Garda (utilizzando il seguente link) Modulistica online   Area utente   elixForms
<b>DOVE OTTENERE LE INFORMAZIONI</b>	Per qualsiasi informazione o in caso di necessità di assistenza è possibile rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Desenzano d/G sito presso Via Annunciata, 37 (ingresso anche da via Castello, 80) Tel: 030 9120737 Fax: 030 9143700 E-mail: <a href="mailto:servizisociali@comune.desenzano.brescia.it">servizisociali@comune.desenzano.brescia.it</a> La referente Comunale dei CAG è la Dott.ssa Simona Zanotti
<b>LE RETTE</b>	Le rette mensili, approvate dall'Amministrazione comunale, sono calcolate sulla base della Dichiarazione ISEE presentata dalla famiglia e dal tempo di frequenza del servizio fruito.



# Organizzazione dei servizi

## Il personale interno ai CAG

### COORDINATORE PSICO-PEDAGOGICO

- Redige il Progetto educativo del CAG, che si basa su principi pedagogici che valorizzano il gioco, l'esplorazione e la creatività. Ogni attività è progettata per essere adeguata all'età, alle capacità e agli interessi dei minori, promuovendo il loro sviluppo cognitivo, motorio, sociale ed emotivo.
- Garantisce che gli obiettivi educativi siano chiari, condivisi e rivedibili anche a fronte del confronto collegiale e dei contributi del personale educativo.
- Supporta il personale educativo nella pianificazione delle attività, offrendo suggerimenti pedagogici e intervenendo in situazioni complesse o delicate.
- Organizza la formazione continua per il personale, per mantenere aggiornate le competenze e le conoscenze in ambito pedagogico.
- Monitora e valuta lo sviluppo dei bambini e ragazzi, intervenendo quando emergono difficoltà o situazioni problematiche. Lavora in stretta collaborazione con gli educatori per individuare i bisogni specifici di ogni minore e pianificare interventi mirati.
- Svolge una funzione di mediazione e supporto per le famiglie, fornendo consulenza e orientamento su tematiche legate allo sviluppo e all'educazione dei bambini e ragazzi. A tale fine può indire incontri individuali o di gruppo con i genitori per discutere dell'andamento educativo dei minori e affrontare eventuali preoccupazioni.
- Contribuisce alla creazione e mantenimento di un ambiente di lavoro sereno all'interno del quale l'equipe educativa possa svolgere le proprie funzioni in un'ottica di confronto professionale aperto, rispettoso e facilitante.
- Svolge una funzione di raccordo di collegamento tra il CAG e altri servizi territoriali, garantendo un approccio integrato e multidisciplinare alla cura e all'educazione del minore.

# Organizzazione dei servizi

## Il personale interno ai CAG

- Promuove l'innovazione pedagogica, introducendo nuove metodologie e approcci educativi che migliorino la qualità dell'offerta formativa. Questo include la sperimentazione di attività, l'adozione di tecniche pedagogiche avanzate e l'integrazione di strumenti tecnologici quando appropriato.
- Sovrintende al buon funzionamento del servizio.

### PERSONALE EDUCATIVO

- L'educatore dei CAG accoglie i bambini ogni giorno con cura e attenzione e di facilitarne il loro ambientamento nel gruppo organizzando un ambiente accogliente e rassicurante.
- Stabilisce un rapporto di fiducia e sicurezza con i bambini; è presente e disponibile, rispondendo con sensibilità alle emozioni, alle esigenze, agli interessi di ciascun bambino. Attraverso un'interazione costante e positiva, aiuta i bambini a sviluppare una relazione d'aiuto stabile, fondamentale per la loro crescita emotiva.
- Riconosce l'unicità di ogni minore e adatta le attività in modo da rispondere alle esigenze dei singoli. Questo include la creazione di percorsi di apprendimento anche individualizzati.

# Organizzazione dei servizi

## Il personale interno ai CAG

- Applica l'osservazione continua dei bambini e ragazzi, monitorando il loro sviluppo in tutte le aree: motoria, cognitiva, linguistica, sociale ed emotiva per individuare i bisogni specifici di ogni bambino e di adattare il percorso educativo in modo appropriato.
- Documenta il percorso di crescita e apprendimento di ciascun bambino attraverso strumenti educativi quali le schede di osservazione.
- Mantiene una comunicazione aperta e costante con le famiglie attraverso incontri regolari, colloqui individuali e aggiornamenti quotidiani. Offre supporto alle famiglie, rispondendo a dubbi e preoccupazioni, fornendo consigli su questioni educative e comportamentali.

### **PERSONALE AUSILIARIO**

Il personale ausiliario cura l'igiene degli ambienti e l'ordine degli spazi

# Formazione del Personale educativo

La formazione continua permette all'equipe educativa di rimanere aggiornata sulle ultime ricerche e metodologie nel campo dell'educazione e della psicologia infantile, migliorando la propria capacità di osservazione, valutazione e intervento; consolida il sapere educativo e aiuta ad apprendere strategie di problem solving, a sviluppare competenze in ambiti specifici come l'inclusione, la diversità e il supporto ai bisogni speciali.

La formazione continua favorisce anche la riflessione critica e il miglioramento personale; contribuisce a creare un ambiente educativo dinamico e reattivo e a progettare interventi di cura/educazione che incentivino lo sviluppo dell'apprendimento duraturo nel minore.



# METODOLOGIA

## PEDAGOGICO EDUCATIVA

La metodologia educativa adottata nei CAG, si rifà alla Pedagogia Maieutica. Il metodo maieutico lavora sul concetto di regia pedagogica da parte dell'equipe educativa non più trasmettitori di conoscenze, nozioni e contenuti, ma organizzatori di occasioni concrete di apprendimento a partire da situazioni stimolo, utilizzando il laboratorio maieutico come dispositivo principale e monitorando la crescita del minore attraverso la valutazione evolutiva.

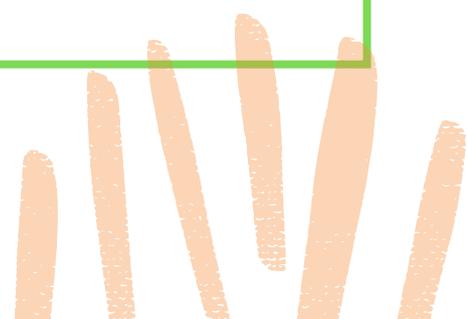
I basilari su cui si fonda la Pedagogia Maieutica:

- l'apprendimento è un processo di sintonizzazione con le proprie risorse, tenendo conto delle differenze tra il periodo infantile e il resto della vita. Nell'infanzia imparare risulta un'esperienza decisamente accessibile e facile in quanto il cervello assorbe con molta plasticità gli stimoli esterni. In adolescenza si ha un picco cognitivo molto forte destabilizzato però dalle componenti emotive e ormonali. Il metodo maieutico sviluppa quindi dispositivi che permettono ai minori di vivere con intensità la loro motivazione e con gradualità il loro processo di apprendimento e crescita
- la componente sociale, ossia la consapevolezza che imparare è sempre un atto di condivisione, un atto comune. Si impara imitando gli altri: è una forza particolare del metodo che valorizza al massimo questa predisposizione usando dispositivi di mutualità, di reciprocità e di gruppalità particolarmente efficaci
- il fare esperienza, ossia la consapevolezza che nel coinvolgimento diretto, nel fare in prima persona, il bambino riesce a sviluppare una capacità di apprendimento che risulterebbe impossibile se restasse in un contesto di isolamento o addirittura di esclusione. L'isolamento è la situazione di maggior ostacolo per un apprendimento efficace. Occorre lavorare per imparare: l'apprendimento è un evento applicativo
- la gradualità. Ognuno impara a partire dai propri specifici punti di partenza e con i propri tempi, pertanto, nel processo di valutazione, occorre considerare i progressi e non gli errori.

## Giornata tipo presso i CAG

Le routine ed esperienze presso i centri di aggregazione giovanile variano a seconda dell'orario giornaliero del servizio (16.00-18.00, 12.30-18.00, 13.00-18.00)

FASCIA ORARIA	ROUTINE/ESPERIENZE
12.30-14.00	Momento dedicato all'accoglienza/trasporto dei minori, igiene personale e consumazione del pranzo nelle giornate che lo prevedono
14.00-14.30	Tempo dedicato ad esperienze di gioco e attività libere con sorveglianza e regia educativa
14.30-15.30	Fascia oraria dedicata ad esperienze laboratoriali strutturate, giochi cooperativi, attività espressive, creative e veicolanti messaggi educativi, esperienze indoor e outdoor
15.30-16.15	Momento dedicato alla somministrazione della merenda, e accoglienza/trasporto dei minori nelle giornate con orario di erogazione servizio ridotto
16.15-18.00	Tempo dedicato al supporto scolastico, svolgimento dei compiti, pratiche di studio e memorizzazioni contenuti didattici



# LE ATTIVITÀ

## STRUTTURATE AL CAG

### SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA REFEZIONE SCOLASTICA:

Il servizio attivo presso:

- Scuola Don Mazzolari e Papa- Martedì, Giovedì e Venerdì dalle 12,40 alle 14,00
- Scuola Laini solo il venerdì dalle 12,40 alle 14,00
- Scuola Secondaria di Primo Grado dal Lunedì al Venerdì dalle 13,30 alle 14,00 e dalle 14,00 alle 14,30

### ASSISTENZA SCUOLABUS E PEDIBUS

Il Servizio di assistenza al trasporto rappresenta un servizio con finalità di sorveglianza e assistenza; viene effettuato prestando attenzione soprattutto agli aspetti della sicurezza e del rispetto reciproco nel breve tragitto (a piedi o sullo scuolabus) scuola-CAG.

### AREA FORMATIVO SCOLASTICA:

Il sostegno nell'esecuzione dei compiti scolastici rappresenta per il CAG un mandato sociale di primaria importanza. L'aiuto pomeridiano nei compiti infatti, esprime anche un bisogno delle famiglie concretamente dichiarato. Gli spazi dedicati al supporto scolastico sono organizzati in modo da fornire ai ragazzi un clima di concentrazione funzionale allo studio e garantire l'apprendimento di una scansione temporale che consenta ai bambini e ai ragazzi di imparare ad ottimizzare i tempi per l'esecuzione del lavoro assegnato. Il ruolo dell'educatore durante il supporto scolastico si espliciterà nel controllo dei compiti attraverso la lettura condivisa del diario, aiutando il minore a svolgere prima la parte scritta per poi dedicarsi alle materie di studio.

Una particolare attenzione è data per permettere l'acquisizione di un metodo di studio, inteso come la capacità di focalizzare gli argomenti, di discernere il superfluo dal fondamentale per acquisire un proprio metodo.

# LE ATTIVITÀ STRUTTURATE AL CAG

## LABORATORI DI UTILITA' CIVICA

Lo spazio di "utilità civica" intende supportare bambini e ragazzi nell'acquisizione di un senso civico, puntando sul rispetto delle persone e degli spazi, della natura, sul contenimento degli sprechi, la valorizzazione del riciclo ecc. , e promuovendo la crescita di individui consapevoli del contesto di comunità in cui sono inseriti (senso di appartenenza, valorizzazione delle proprie risorse, ecc.).

## ATTIVITA' LUDICO-ANIMATIVE

I giochi sono uno strumento importante in qualsiasi struttura dove venga attuato uno specifico progetto educativo, poiché permettono, oltre lo svago e il divertimento, la condivisione di esperienze e la sperimentazione di situazioni che aiutino ad accettare le regole del contesto sociale di appartenenza. I giochi proposti dall'equipe educativa sono idonei rispetto all'età e si diversificano in: giochi liberi, giochi strutturali, giochi di squadra, giochi di cooperazione, giochi di logica, giochi di movimento, giochi di ruolo, giochi di conoscenza.

Attraverso le diverse tipologie e metodologie di gioco si cerca di:

- far sperimentare ai minori nel lavoro di squadra e permettere loro di apprendere l'importanza delle regole e il rispetto di queste;
- stimolare la fantasia e la creatività di ogni ragazzo e permettere ad ognuno di loro di acquisire nuove abilità;
- insegnare ad accettare la sconfitta.

# LE ATTIVITÀ STRUTTURATE AL CAG

## SPAZIO DI COPROGETTAZIONE E SPAZIO ASCOLTO

L'esperienza di gestione del CAG maturata in questi anni ci ha portato a prevedere nell'organizzazione uno spazio fisso dedicato al coinvolgimento diretto dei ragazzi nella definizione delle attività. Questo consente ai ragazzi di sentirsi protagonisti e di sperimentare una modalità decisionale di tipo assembleare che tenga conto, rispetti e avvalori le opinioni di ciascuno allo scopo di individuare una scelta valida per tutti.

## LABORATORI ESPRESSIVI, CREATIVO- MANIPOLATIVI ED EDUCATIVI-MAIEUTICI

Esprimersi, significa da un lato prendere coscienza di sé, dall'altro manifestarsi agli altri. L'educazione non può non tener conto di questa esigenza che significa per gli educatori consentire e favorire l'espressione in tutte le sue forme, per conoscere i bambini ed aiutarli a crescere.

I laboratori educativi condotti dagli educativi sono esperienze uniche e di crescita che permettono di riflettere, esplorare, affrontare tematiche differenti e pensate opportunamente dall'equipe per soddisfare i bisogni del gruppo.



# Progetto educativo annuale e periodico

Il nostro Progetto educativo immagina, partendo dalla conoscenza dei bambini, come attuare e sviluppare una tematica nel corso del periodo dedicato attraverso una moltitudine di attività differenti.

La nostra è un'idea di progettazione condivisa, aperta e ricorsiva; alla luce degli interessi e dei bisogni manifestati dai bambini e osservati dall'equipe, la proposta educativa viene verificata anche con la referente comunale almeno due volte l'anno e, se necessario, modificata. Non è una progettazione fissa e data per certa, ma ricorre più volte nella sua realizzazione.

Ecco il motivo per il quale, a fianco e a complemento del Progetto educativo annuale, prendono vita le progettazioni mensili e/o settimanali, calibrate sulle caratteristiche reali del piccolo gruppo e del singolo bambino.



# Rapporto con le famiglie

L'importanza del rapporto con le famiglie è stata evidenziata da diversi studi e ricercatori. A titolo esemplificativo, citiamo vari studi longitudinali effettuati negli Stati Uniti, che hanno rilevato come i programmi educativi che mantenevano un'aggiore efficacia nel tempo, in termini di sviluppo intellettuale e di buon adattamento socio-emotivo dei bambini, fossero quelli in cui, fin dall'inizio, le famiglie erano attivamente coinvolte nel progetto e nell'intervento (Beller 1979). Il rapporto e le relazioni con le famiglie vanno modulate a seconda della tipologia del servizio e della continuità. Il Servizio rappresenta per le famiglie un'esperienza spesso ridotta nel tempo (limitata a qualche turno per molti, a più turni per alcuni). Ne consegue che l'investimento stesso della famiglia si limita spesso ai soli aspetti organizzativi e al benessere del bambino.

Intendiamo promuovere alcuni momenti in cui si ponga attenzione alle esigenze del genitore, siano esse informative o di diversa tipologia. Le finalità insite in questa metodologia sono:

- Offrire tempi e luoghi “buoni per la relazione”, rivolti sia ai minori che agli adulti che li accompagnano
- Dedicare tempo e ascolto ai genitori, valorizzando il loro senso di responsabilità, la loro capacità, esperienza umana ed affettiva.
- Puntare ad una partecipazione che si configura come “partnership”, dove genitore e utente siano “letti insieme” in un'unica complessità



# RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

## Partecipazione alla vita dei servizi

Questa impostazione dunque, si concretizza in tutti i momenti organizzativi e gestionali significativi a partire dallo scambio quotidiano e dagli eventuali momenti assembleari.

Evidenziamo qui di seguito alcuni momenti significativi in cui si intende favorire la relazione con le famiglie.

Il Rapporto Educatori-Famiglie deve essere costruito su una forte relazione di fiducia che va costruita mediante varie occasioni di incontro quali:

- Serata di presentazione del progetto annuale, raccolta bisogni ed eventuali proposte, negoziazione
- Verifica del gradimento del progetto annuale
- Serate di informazione e formazione
- Incontri informali con il coordinatore e/o gli educatori
- Incontri di convivialità



# RAPPORTO CON IL TERRITORIO

## Collaborazione con i Servizi sociali

La collaborazione tra i CAG, la referente comunale e i Servizi sociali è fondamentale per garantire il benessere e lo sviluppo integrale dei bambini. Crea una rete di protezione e supporto, assicurando che le loro esigenze educative, sociali ed affettive siano adeguatamente soddisfatte.

La realizziamo attraverso:

- La condivisione della stesura e della verifica periodica di progetti educativi e di assistenza personalizzati per bambini in situazioni di disagio o con disabilità
- L'integrazione del personale educativo con figure di sostegno adeguatamente formate
- La condivisione della stesura e della verifica della programmazione periodica di servizi
- La condivisione e l'analisi delle schede di osservazione gruppo e individuali periodiche



# MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI

I CAG, raccolgono il feedback delle famiglie e dei minori, in merito alla qualità percepita dei servizi offerti, chiedendo la compilazione, anonima, del Questionario di Customer Satisfaction a fine anno educativo.

I questionari, debitamente rielaborati, permettono di identificare aree di miglioramento e criticità, in modo che i servizi possano rispondere adeguatamente alle esigenze dei bambini e delle famiglie.

Favoriscono inoltre la trasparenza e aiutano a costruire il processo di confronto costruttivo tra famiglie e servizi.

## STRUMENTI DI AUTOVALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUI

La formazione continua del personale, momenti di supervisione e il confronto collegiale costante sia interno ai CAG di appartenenza che in compartecipazione tra le equipe dei servizi, permettono di attivare un sano movimento di autovalutazione del nostro agire educativo e di trovare strategie di miglioramento professionale.





Città di  
Desenzano del Garda

