



CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. E' pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi. Rappresenta inoltre l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- tempestività delle risposte
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- correttezza e regolarità gestionale

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi
- gestire i reclami

L'associazione dei CEMEA del Mezzogiorno riconosce da sempre la persona senza distinzione di cittadinanza, provenienza, condizione sociale, sesso, credo o fede politica quale protagonista della propria vita nonché di quella della comunità, capace di conoscere, progettare, reclamare, di far valere i propri diritti. Difende l'idea di un cittadino libero di scegliere il prestatore dei servizi a lui più necessari (così come indicato dalla legge 328/00 nella quale si afferma e ribadisce la centralità della persona), riconosce la Carta dei Servizi quale strumento di un percorso progettuale finalizzato a conseguire gli obiettivi di promozione per lo sviluppo di una cittadinanza attiva.

Viste le indicazioni date dall'art. 13 della legge n. 328/2000 nella quale si afferma che, per tutelare la posizione degli utenti, ogni ente erogatore deve adottare la Carta dei Servizi quale strumento di garanzia e trasparenza per i cittadini e verificata la rispondenza con quanto riconoscono già nei loro principi ispiratori e nella loro impostazione metodologica, fondata sul rispetto, la fiducia e la promozione del ruolo attivo del cittadino, sia esso bambino, adolescente o adulto, i cui diritti, bisogni e le cui richieste devono essere sostenute e poste alla base dell'organizzazione di un sistema di servizi efficaci, i Cemea del Mezzogiorno presentano la loro Carta dei Servizi.

La nostra carta dei servizi sarà aggiornata ogni anno. I Contenuti sono:

- notizie generali sulla storia, la struttura e i valori dell'associazione
- descrizione e informazione sui servizi che l'associazione svolge nelle sue aree di intervento
- definizione degli standard di qualità
- misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.

CHI SIAMO

I CEMEA (Centri per l'Esercitazione ai Metodi dell'Educazione Attiva) sono un movimento internazionale di educatori, nato in Francia nel 1936, che dal 1950 opera in Italia nel campo della formazione e della realizzazione di esperienze educative e ricreative rivolte a bambini, adolescenti, adulti ed anziani.

I CEMEA promuovono l'educazione attiva: un'educazione mirata a dare una reale autonomia all'essere umano, offrendo situazioni nelle quali tutti, bambini, giovani, adulti possano divenire coscienti della realtà circostante, e possano contribuire alla sua evoluzione, in una prospettiva di crescita individuale e sociale. Promuovono un modello educativo volto a creare una cittadinanza ed una solidarietà attiva e non caritatevole, che permetta a bambini, adolescenti, giovani e adulti di essere attivi e consapevoli delle scelte che li riguardano e della realtà che li circonda. Scuola, ambiente, realtà sociale locale, tempo libero sono i terreni di questa azione. Oggi i Cemea sono attivi in 29 paesi in Europa, Africa ed America, coordinati dalla Federazione Internazionale con sede a Parigi che dal 1964 gode dello Statuto B dell'UNESCO e dal 1972 dello statuto consultivo presso il Consiglio d'Europa e presso il Forum Europeo dei Giovani. Inoltre la Federazione Italiana dei Cemea è fondatrice del RIPE (Reseau International Petite Enfance).

In Italia I CEMEA sono attivi a Bologna, Cagliari, Cesena, Firenze, Milano, Roma, San Severo, Napoli e Torino, Padova.

I Cemea del Mezzogiorno sono una **ONLUS** che opera nei settori della prevenzione del disagio giovanile, della promozione del successo formativo e dello sviluppo della comunità locale, tramite azioni di tipo ricreativo e ludico rivolte a bambini, adolescenti, famiglie, insegnanti.

Nelle sue attività sono coinvolti sia i bambini, gli adolescenti e i giovani, che le loro famiglie, gli insegnanti, gli operatori, attraverso attività culturali, creative e ricreative.

I Cemea del Mezzogiorno sono membri del **Forum del Terzo Settore – Lazio**, del **CESV** - Centro Servizi per il Volontariato del Lazio, del **Social Pride**, della **Rete Scuole Migranti** e del **CODEA** (Coordinamento Enti associati per l'infanzia e l'adolescenza).

I Cemea del Mezzogiorno parte della **Federazione Italiana dei Cemea** che afferisce alla **Federazione Internazionale dei Cemea** presente in 40 stati in 4 continenti e presieduta da Roger Deyabe.

Sono riconosciuti dall'Università degli studi di Roma "La Sapienza" e "Roma Tre" come ente idoneo e ospita nelle sue strutture attività di tirocinio per neo-laureati in Psicologia e in Scienze della Formazione.

Sono convenzionati con il Ministero della Giustizia per l'inserimento dei giovani in misure alternative alla pena.

Dal 1999 diviene organizzazione di coordinamento per l'accoglienza e l'invio all'interno del Programma Europeo Gioventù per l'Europa SVE (Servizio Volontario Europeo).

E' un ente di formazione e aggiornamento accreditato dal Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca (D.M 177 del 10/7/2000).

Metodologia

L'azione e la Metodologia dei Centri di Esercitazione ai Metodi dell'Educazione Attiva - CEMEA - si fonda sui presupposti della Educazione Nuova declinati nel manifesto "Agire nell'Educazione". La nostra proposta di intervento educativo e sociale fonda le sue premesse sull'attenzione alla globalità dell'individuo, alla realizzazione di un ambiente educante dove ciascuno possa trovare i suoi modi di espressione e di realizzazione, recuperando e rivalutando la propria motivazione personale. L'obiettivo proprio dell'educazione attiva è quello di portare il soggetto su cui si interviene a divenire egli stesso protagonista consapevole del suo personale processo di crescita e di sviluppo. La filosofia dell'intervento diviene quindi quella di creare le condizioni per cui i bambini (ma anche e soprattutto individui, gruppi, famiglie, ecc.) possano realizzare esperienze positive che favoriscano la loro capacità ad interagire e sentirsi parte della collettività,

I principi dei Cemea

L'azione dei C.E.M.E.A. si fonda sui seguenti principi:

- ogni essere umano può svilupparsi ed anche trasformarsi durante la sua vita. Egli tende a questo fine e ha le possibilità per conseguirlo;
- l'educazione è una sola, si rivolge a tutti ed è di ogni momento;
- la nostra azione è condotta in stretto contatto con la realtà;
- ogni essere umano, senza distinzione d'età, di origine, di cultura, di convinzioni, di stato sociale, ha diritto al nostro rispetto ed alla nostra considerazione;
- l'ambiente di vita gioca un ruolo fondamentale nello sviluppo della persona;
- l'educazione deve fondarsi sull'attività, essenziale per la formazione personale e l'acquisizione di cultura;
- l'esperienza è un fattore indispensabile per lo sviluppo della personalità.

LE STRUTTURE E I SERVIZI

Elenco dei progetti, dei servizi e delle strutture a disposizione dell'associazione.

INFANZIA:

- Casa delle arti e del gioco - via Penazzato, 72 (Municipio Roma 5 - quartiere Collatino)
- Casa delle arti e del gioco - Via degli Angeli, 163 (Municipio Roma 5 - quartiere Quadraro)
- Casa delle arti e del gioco - Via Policastro (Municipio Roma 5 - quartiere Torpignattara)
- Ludobus
- Centri Ricreativi Estivi e Invernali
- Percorsi didattico-educativi
- Formazione

ADOLESCENTI E GIOVANI

- Centro aggregativo giovanile “Fenix 19” - Via de Magistris, 19 (Municipio Roma 5 – quartiere Pigneto)
- Centro aggregativo giovanile “Linkiostro” in A.T.I. (capofila UISP) Via dei Lincei, 93 (Municipio Roma 8 – quartiere Tormarancia)
- Progetto in A.T.I. “Educativa di Strada” (capofila coop. Arca di Noè) – (Municipio Roma 5)
- Corsi di lingua italiana per ragazzi stranieri presso il Fenix 19 e le scuole del quartiere (Municipio Roma 5 –quartiere Pigneto)

MOBILITA' GIOVANILE e SCAMBI INTERNAZIONALI

- Unita internazionale - Via Argentina Altobelli, 32 (Municipio Roma 5 - quartiere Collatino)

CULTURA

- 'La Stagione dei Bambini': Progetti CEMEA nel Centro culturale Elsa Morante

UFFICIO

- Cemea del Mezzogiorno ONLUS - Via Fortebraccio, 1/A - 00176 Roma (Municipio **Roma 5** - quartiere Pigneto)

INFANZIA:

Fare insieme per crescere insieme

Ogni bambino è un universo di relazioni e rapporti, sogni e speranze che vive nel presente e guardano al futuro del mondo che sarà. Per questo, nel nostro lavoro quotidiano con i minori, privilegiamo il fare. Tutte le attività sono pensate come mezzo per potenziare le qualità personali, coinvolgere attivamente le famiglie e favorire una integrazione sociale interculturale basata sulla solidarietà, sul rispetto e sulla fiducia reciproca. L'insieme di questi elementi e relazioni favorisce il nostro obiettivo primario: produrre benessere e favorire la prevenzione di ogni forma di disagio psicosociale. I progetti e le attività proposte in tutti questi comprendono servizi educativi e ricreativi rivolti all'infanzia, gestiti sia in convenzione con gli Enti Pubblici (e quindi gratuiti per gli iscritti) che privati. Particolare attenzione viene comunque posta al lavoro di rete con le risorse sia istituzionali che informali presenti nel territorio: Servizi Sociali Municipali, ASL, scuole, associazioni, cooperative, volontariato.



“LE CASE DELLE ARTI E DEL GIOCO”

Il progetto Casa delle Arti e del Gioco nasce grazie alla legge 285/97 ed ha come obiettivo principale la promozione della crescita e dello sviluppo del bambino mediante una metodologia di educazione attiva, attraverso un intervento rivolto anche all'inclusione e al sostegno di bambini con disagio psico-sociale o all'handicap psico – fisico. Le sedi delle 3 ludoteche che gestiamo dal 1998 sono dislocate sul territorio Municipio (Municipio Roma 5 –quartiere Pigneto) e più esattamente nei quartieri Quadraro, Torpignattara, Collatino. Le ludoteche sono diventate anche spazi aggregativi per le famiglie, promuovendo lo scambio culturale, affiancando le famiglie in questioni inerenti l'educazione dei figli ma anche stimolando e sostenendo la partecipazione attiva dei cittadini stranieri che abitano i diversi quartieri rinforzandone il senso di appartenenza. Sono destinatari diretti dell'intervento i minori per la fascia d'età compresa tra i 4 e i 12 anni. Le Case delle Arti e del Gioco si rivolgono a tutti i minori, con un'attenzione particolare, all'integrazione e al sostegno offerto alle fasce più disagiate per svantaggio personale e/o sociale :

- Minori disabili, minori con difficoltà, minori a rischio di abbandono scolastico
- Minori soggetti a disagio economico e/o socio-familiare
- Minori stranieri e nomadi, figli di cittadini stranieri.

Il progetto prevede:

- Servizio pomeridiano di ludoteca
- Sostegno scolastico
- Collaborazione con le scuole (laboratori attivati in varie classi le cui tematiche e la sono definite con i Dirigenti Scolastici a partire dalle scuole limitrofe alle Case).
- Azioni nel territorio (in occasione di manifestazioni, feste e particolari eventi, anche in collaborazione con altri servizi, enti e associazioni)

La programmazione specifica delle Case prevede:

- attività libere da svolgersi da soli o in gruppo (giochi da tavolo, giochi di ruolo e drammatizzazione visione film audiovisivi, lettura)
- attività semi-strutturate (giochi guidati dagli operatori, giochi di gruppo e a squadre anche all'aperto , progetti individuali seguiti dagli operatori)
- attività strutturate (laboratori espressivo-manuali che possono avere la durata di un incontro o essere organizzati in veri e propri corsi di approfondimento).

Metodologia:

La metodologia e la proposta di intervento educativo e sociale dei CEMEA si è storicamente basata sull'educazione attiva che prevede la realizzazione di un ambiente educante, dove ciascuno possa trovare i suoi modi di espressione e di realizzazione, rivalutando la propria motivazione personale, puntando a far diventare il bambino protagonista consapevole del suo processo di crescita e di sviluppo. Lo strumento principale per mettere in atto la metodologia sopra indicata è il gioco nelle sue varie sfaccettature. Particolare importanza viene attribuita al gioco di gruppo che consente lo sviluppo della socializzazione e la capacità di relazionarsi e confrontarsi. Inoltre vengono realizzati

laboratori manuali con vari materiali, principalmente quelli da riciclo, e anche questo tipo di esperienza permette al bambino di sperimentarsi.

Per partecipare alle attività della ludoteca è richiesta solo l'iscrizione che è gratuita essendo un progetto finanziato dalla legge 285/97. Ogni genitore al momento dell'iscrizione deve compilare un modulo con i dati del bambino e i recapiti del genitore.

L'equipe:

Gli educatori che garantiscono questo progetto sono formati dai CEMEA attraverso specifici stages, lavori di gruppo e seminari nazionali e internazionali. Sono innanzitutto operatori impegnati nel campo dell'educazione, sensibili ai problemi legati al mondo giovanile, hanno specifiche competenze nel campo delle attività proposte. Alla capacità di condurre gruppi e favorire lo sviluppo di relazioni sociali piene e significative, si accompagnano capacità di gestire singole attività tecniche ed espressive.

Gli spazi

All'interno delle Case si trovano: L'angolo della pittura e del disegno; Spazio dedicato ai giochi da tavolo; Angolo della bellezza e del travestimento; Angolo morbido per la lettura e per il relax; giochi di gruppo organizzati dagli operatori.

Le Case propongono inoltre:

- Laboratori Manuali: per costruire ed inventare con diversi materiali (creta, legno, materiali di recupero, elementi naturali)
- Laboratori Espressivi: canto, musica, danze popolari, teatro
- Centri Ricreativi (Estivi ed Invernali)
- Feste di compleanno
- Sostegno scolastico
- Laboratori nelle scuole Ludobus per portare i giochi delle "Case" nel quartiere.

La sede di Via degli Angeli, 162

Utenza:

La fascia d'età dei bambini che frequentano la ludoteca è dai 3 fino ai 12 anni

La tipologia di utenti è varia, ma vi è un'alta percentuale di bambini stranieri.

Il centro è accessibile anche per i bambini diversamente abili.

Descrizione:

La sede di Via Degli Angeli è fortemente caratterizzata da comunità immigrate, rappresenta un vero e proprio "laboratorio interculturale" in cui si sperimentano quotidianamente nuovi modelli e forme di interazione sia tra adulti che tra bambini. In un territorio piuttosto degradato, caratterizzato dall'inadeguatezza di offerte socio-culturali, rappresenta l'unico punto di aggregazione rivolto a bambini e ragazzi della fascia d'età in esame. La Casa è costituita da due stanze, allestite con uno spazio ludico e uno laboratoriale. Il venerdì dalle 16.30 – 18.30 viene effettuata un'apertura straordinaria per accogliere le attività di sostegno scolastico promosso nel quartiere.

Spazi:

Gli spazi interni della ludoteca sono divisi in tre diverse aree. La stanza più grande è quella con i tavoli e gli scaffali dove sono collocati i giochi da tavolo. Questo stesso spazio, essendo il più grande, viene utilizzato anche per la merenda e i giochi di gruppo. In questo ambiente, distaccato c'è

anche lo spazio per il laboratorio e l'angolo della pittura. Un ambiente a parte è un'altra stanza nella quale sono posizionati: l'angolo del disegno, l'angolo della cucina, l'angolo del travestimento e l'angolo morbido e della lettura. Lo spazio è provvisto anche di un ampio bagno e di un magazzino. Come già sopra citato lo spazio esterno prossimo alla ludoteca è un parchetto alberato che viene utilizzato da aprile a giugno.

Indirizzo:

Via degli Angeli, 163 (quartiere Quadraro)

Orari:

Martedì e Giovedì: 16.30 - 19.00

Venerdì 6.30 – 18.30 (sostegno scolastico)

Informazioni e contatti

Coordinatore: M. Clara Ranieri

e-mail: mariaclara@iol.it

e-mail: info@mezzogiorno.cemea.it

tel: 06.27800248

fax: 06.27800248

La sede di Via Penazzato, 72

Utenza:

La fascia d'età dei bambini che frequentano la ludoteca è dai 6 fino ai 12 anni

Descrizione:

La sede di Via Valente è un grande spazio polifunzionale particolarmente adeguato alle attività che vi si propongono in quanto collocato al piano terra di una scuola elementare con la possibilità di accedere all'ampio cortile scolastico antistante per le attività di movimento e giochi di gruppo.

La Casa è un luogo dove valorizzare le relazioni e incoraggiare la partecipazione dei minori e delle loro famiglie a livello propositivo, attiva e crea gli spazi ed i tempi per la crescita dei bambini in un'ottica di promozione del benessere sociale e della prevenzione del disagio.

Indirizzo:

Via Penazzato, 72

Orari:

Martedì e Mercoledì: 16.30 - 19.00

Informazioni e contatti

Coordinatore: M. Clara Ranieri

e-mail: mariaclara@iol.it

e-mail: info@mezzogiorno.cemea.it

tel: 06.27800248

La sede di Via Policastro

Utenza:

La fascia d'età dei bambini che frequentano la ludoteca è dai 3 fino ai 12 anni.

Descrizione:

La sede di Via Policastro si trova al centro del quartiere Torpignattara, è dotata di un ampio giardino e offre ampi spazi per la realizzazione di attività. E' una sede ad oggi non ancora aperta al pubblico, sebbene già affidata. Ha un grande spazio attrezzato per giochi di drammatizzazione, giochi di ruolo, e per la narrazione, cui si affianca una seconda grande stanza comunicante attrezzata con giochi da tavolo e uno spazio laboratoriale. Ha uno spazio di accoglienza per i genitori e un altro spazio disponibile per le attività con la musica e di espressione corporea, dove si potranno ospitare gruppi autogestiti di genitori con bambini dai 0 ai 3 anni, offrendo loro uno spazio di incontro e confronto sulle questioni inerenti la vivibilità del quartiere.

Indirizzo:

Via Policastro (quartiere Torpignattara)

Orari:

dal Lunedì al Venerdì: 16.30-19.00)

Informazioni e contatti

Coordinatore: M. Clara Ranieri

e-mail: mariaclara@iol.it

e-mail: info@mezzogiorno.cemea.it

tel: 06.27800248

fax: 06.27800248

LUDOBUS

Utenza:

Bambini e famiglie

Descrizione:

Il Ludobus è un automezzo che contiene giochi da scaricare per allestire ludoteche in spazi urbani e non, o che contiene percorsi ludici e attività laboratoriali. Ogni attività di ludobus può sviluppare più temi di gioco in base al percorso educativo da perseguire. Il ludobus è in grado di "trasformare" uno spazio e di modificare, quindi, un contesto. Il ludobus è intergenerazionale: coinvolge i bambini ma anche le loro famiglie pur rispettando i reciproci spazi di autonomia.

Indirizzo:

Unità mobile

Spazi:

Pulmino attrezzato

Informazioni e contatti

e-mail: info@mezzogiorno.cemea.it

tel: 06.27800248

fax: 06.27800248

CENTRI RICREATIVI ESTIVI ed INVERNALI

Descrizione:

L'obiettivo del Centri Ricreativi è quello di rispondere ai bisogni, agli interessi, ai desideri, alle suggestioni dei bambini e dei ragazzi, inoltre sostiene le famiglie durante i periodi di chiusura della scuola, dando un'alternativa valida per le vacanze dei propri figli.

Scopo delle attività:

favorire nei giovani la capacità di comunicare e di stare con gli altri;
sviluppare una relazione educativa adulto-bambino di ascolto e collaborazione reciproca;
offrire ai nostri giovani la possibilità di sperimentare nuove attività e più autentiche forme di espressione;
uscire di casa in sicurezza e agire con costruttività;
affiancare le famiglie nel loro compito educativo.

Orari:

Dalle 7:30 alle 16:30

Attività:

accoglienza/saluto:

- al loro arrivo i bambini trovano un ambiente strutturato con la possibilità di scegliere tra diverse attività calme da svolgere anche per piccoli gruppi in caso di arrivi scaglionati. Alla colazione seguirà una riunione di tutto il gruppo darà inizio alle attività di movimento o di espressione.
- con la merenda, prima di salutarsi proporremo ai bambini un momento di rilassamento che serva anche per mettere a punto il programma del giorno seguente.

attività fisiche e di gioco, nel centro o all'aperto:

giochi sportivi, di tradizione, giochi cantati, canti, attività di scoperta d'ambiente sono offerti quotidianamente e costituiscono il fulcro del le attività.

Un attento dosaggio delle varie tipologie di gioco permette agli educatori di formare il gruppo tenendo conto delle differenti esigenze, ma anche di favorire la scoperta di nuove amicizie e capacità. Vengono proposte attività manuali ed espressive e a tal fine allestiti angoli attrezzati per costruire giochi e giocattoli con carta, cartone, creta, legno, stoffa, elementi naturali, ecc. inventare storie e recitarle, usare il video, ecc. I bambini possono sviluppare progetti propri per l'utilizzo creativo di queste materie o seguire le proposte degli educatori pronti a guidarli in un originale percorso di scoperta.

Spazi:

Gli Spazi in cui vengono effettuati i Centri Ricreativi, sono le "Case delle Arti e del Gioco", locali che durante l'anno ospitano le attività dei bambini che frequentano le ludoteche. Sono caratterizzate da ampi spazi, pensati e realizzati a misura di bambino.

Informazioni e contatti

Coordinatore: Maria Clara Ranieri
e-mail: info@mezzogiorno.cemea.it
e-mail: mariaclara@iol.it
tel: 06.27800248
fax: 06.27800248

PERCORSI DIDATTICO-EDUCATIVI

Descrizione:

I Cemea del Mezzogiorno da anni promuovono la propria metodologia anche all'interno delle scuole materne, elementare e medie attraverso la realizzazione di percorsi didattici – educativi innovativi. Molte delle scuole, non solo di Roma, chiedono ogni anno alla nostra associazione di progettare e attivare percorsi didattici specifici tra i quali:

Laboratori didattici per l'Infanzia

- Giocando all'Antica Roma
- Educazione Musicale
- La musica attraverso il corpo e il movimento
- Un giornale da fare e da disfare
- Drammatizzazione
- Educare alla diversità
- La narrazione come educazione alla convivenza
- Bio-luce: favole ed ombre
- Costruzione di giochi e giocattoli dal mondo
- A regola d'arte
- Dentro le opere d'arte
- Giochiamo a riciclare
- Giochi e oggetti suscitati dagli elementi naturali
- Danze collettive della tradizione popolare
- Centri di vacanza estivi e invernali
- Campi scuola per alunni della scuola dell'infanzia, elementare, media inferiore

Laboratori didattici per l'adolescenza

- Educare agli adolescenti per ridere
- Laboratori ludico espressivi di teatro
- Video ed educazione all'immagine
- Scrittura creativa
- Energie Rinnovabili
- Orientamento scolastico
- Generazioni a confronto
- Stereotipi e pregiudizi
- I linguaggi e la prevenzione
- Educazione alla salute e alla sessualità

Informazioni e contatti

e-mail: info@mezzogiorno.cemea.it

tel: 06.27800248

fax: 06.27800248

ADOLESCENTI e GIOVANI

I Centri Giovani fanno parte di un progetto che intende promuovere e sostenere il processo di crescita e di sviluppo dei giovani e di favorirne il protagonismo; sono spazi polivalenti, offrono numerose possibilità ai ragazzi tra gli 11 e i 18 anni, dal semplice spazio di aggregazione a veri e propri percorsi formativi, e tutto in maniera completamente gratuita.

Il centro si configura come uno spazio "altro" all'interno del quale i ragazzi possono vivere un percorso di crescita culturale ed umano alternativo.



FENIX 19

Il Centro FENIX 19 riunisce le azioni precedentemente realizzate nei due centri Fatamorgana e Space Adò, configurandosi come centro per la partecipazione attiva e cultura giovanile per la crescita del territorio, finanziato con i fondi della lg.285/97, gestito dalla nostra Associazione Cemea del Mezzogiorno onlus sul territorio del Municipio Roma 5.

L'obiettivo primario del Centro è quello di favorire la capacità dei giovani di leggere i propri bisogni e di saperli organizzare in progetti, individuali o di gruppo, che permettano una compiuta espressione di sé e contribuiscano allo sviluppo culturale e sociale e sociale all'interno della propria comunità. Le proposte e le azioni dei centri mirano quindi a promuovere la progettualità dei giovani e hanno come primo obiettivo quello di aiutarli ad acquisire gli strumenti per esprimersi ed agire. In questo contesto riteniamo prioritario rinforzare l'azione di contrasto alla dispersione scolastica già compiuta dalla scuola e abbiamo attivato forze interne e volontarie per realizzare un intervento di sostegno nel campo dell'istruzione, specialmente rivolti a giovani di origine straniera.

Il Centro di Aggregazione Giovanile (C.A.G.) intende inoltre promuovere la crescita e lo sviluppo dell'individuo nella sua interezza e complessità e favorire il protagonismo giovanile, contrastando la dispersione scolastica, che in questo territorio raggiunge dei tassi particolarmente allarmanti, soprattutto tra i ragazzi immigrati.

Altra azione che il centro di aggregazione giovanile promuove e sostiene è il processo di crescita e di sviluppo per favorire il protagonismo giovanile e più in generale l'empowerment di comunità. In questo senso svolge un intenso lavoro di rete con tutte quelle associazioni e cooperative presenti sul territorio. L'equipe del Centro svolge e sostiene una serie di azioni esterne come ad esempio quelle realizzate nelle scuole o in momenti di animazione di strada, che permettono così di sviluppare una strategia territoriale che coinvolge in maniera capillare molti giovani del Municipio 6 e non solo. La realizzazione del progetto è infatti legata anche alla mobilità territoriale che i centri attivano e sostengono verso quei giovani, in particolare nella fascia d'età 12-18, che cominciano ad immergersi nella vita sociale del loro quartiere.

Attività:

Corsi e Orientamento

Internet, Webdesign, Webradio

Musica e DJ

Teatro, Cinema e Videoediting

Fotografia e Writing, Graffiti e Wall Art

Hip Hop e Break Dance
Scambi internazionali di giovani
Scambi infraregionali di giovani
Servizio Volontario Europeo
Servizio Civile Volontario

Postazioni PC per la navigazione
Sala di incisione
Sala polivalente
Sala riunioni
PC per il montaggio video
Strumentazione musicale
Laboratorio di manualità
Foresteria residenziale
Camera oscura

Spazi:

WIFI Internet Zone

offre da diversi anni la disponibilità a collaborare per l'organizzazione di incontri, attività di sostegno scolastico ed eventi culturali di interesse collettivo da svolgersi sia nelle scuole che nel territorio.

EDUCATIVA di STRADA

Utenza:

Adolescenti e preadolescenti, dagli 11 ai 18

Descrizione:

Il progetto è rivolto a quegli adolescenti e preadolescenti residenti nel territorio del Municipio 6, con disagio psico-sociale a screezio psicopatologico e a rischio di distorsione del processo di crescita. Gli adolescenti possono accedere al servizio tramite le segnalazioni degli operatori delle diverse Istituzioni del Municipio 6. I genitori dei ragazzi possono rivolgersi alla ASL RMC (Servizio Materno Infantile), al Municipio 6 (Servizio Sociale) o direttamente ai coordinatori dei Centri (Fata Morgana e Space Adò).

Orari:

Secondo i vari progetti individualizzati di inserimento

Metodologia:

L'approccio utilizzato dall'Educativa di strada, per la presa in carico degli adolescenti in situazioni a rischio, si suddivide in tre fasi:

1. Aggancio: In questa fase l'operatore o lo psicologo (a seconda della gravità del disagio) prende contatto con il ragazzo al fine di instaurare un rapporto di fiducia.
2. Uscita: In questa fase l'operatore o psicologo dopo la prima fase di conoscenza, invita il ragazzo a fare delle uscite esterne.
3. Accoglimento: In questa fase il ragazzo viene accompagnato, sulla base dell'età e degli interessi personali, in uno dei centri C.A.G. ove ad accoglierlo vi è il "Compagno Adulto". Questa figura ha il ruolo di facilitatore e quindi il compito di: accogliere e accompagnare il ragazzo all'interno del Centro, inserirlo alle varie attività, facilitare il relazionarsi con i coetanei.

Le metodologie utilizzate per le varie attività coincidono con quelle dei Centri (Fata Morgana e Space Adò).

Attività:

Corsi e Orientamento
Internet, Webdesign, Webradio

Musica e DJ
Teatro, Cinema e Videoediting
Fotografia e Writing, Graffiti e Wall Art

Hip Hop e Break Dance
Scambi internazionali di giovani
Scambi infraregionali di giovani

Servizio Volontario Europeo
Servizio Civile Volontario

Spazi:

Sono quelli dei Centri di Aggregazione Giovanile

Informazioni e contatti

Coordinatore del progetto: Ass. Soc. Paola Spigarelli

e-mail: p.spigarelli@mezzogiorno.cemea.it

e-mail: info@mezzogiorno.cemea.it

tel: 06.27800248

fax: 06.27800248



LINKIOSTRO

Descrizione:

LinKiostro è un centro di socializzazione, che si pone il fine di cooperare con i servizi e la scuola per l'elaborazione di strategie idonee a prevenire ed affrontare le problematiche del disagio giovanile, in particolare la dispersione scolastica.

Le attività proposte sono le seguenti: Sostegno e recupero scolastico, laboratori di giornalino, laboratorio sportivo, laboratorio dell'immaginario, laboratori ludici, sportello di orientamento, sportello di sostegno e ascolto per le famiglie.

Quest'ultimo è uno spazio di incontro e confronto sulle problematiche adolescenziali e di orientamento ai servizi sociali.

Utenza:

Ragazzi e ragazze dagli 11 ai 18 anni residenti nel territorio del Municipio 11.

Indirizzo:

Via dei Lincei, 93

Orari:

Lunedì e Venerdì: 15.00-18.00

A chi è rivolto lo sportello di sostegno e ascolto:

a tutte le famiglie con figli adolescenti e ai ragazzi del Municipio 11.

Obiettivi:

offre un servizio di ascolto per genitori e ragazzi e di mediazione a sostegno di problematiche familiari.

Orari:

tutti i mercoledì dalle 16 alle 18.

Via dei Lincei, 93 - 2° piano.

Informazioni e contatti:

Claudio Tosi

e-mail: claudiotosi@mezzogiorno.cemea.it

e-mail: info@mezzogiorno.cemea.it

tel: 06.27800248

fax: 06.27800248

<http://www.linkiostro.net>

MOBILITA' GIOVANILE e SCAMBI INTERNAZIONALI

I CEMEA del Mezzogiorno da alcuni anni hanno strutturato al loro interno un'unità operativa internazionale che si occupa di progettualità europea a sostegno delle attività di mobilità e scambio interculturale del territorio: la competenza nell'uso dei programmi Gioventù in Azione permette ai giovani partecipanti al progetto di usufruire di opportunità uniche per cogliere la dimensione europea e incontrare coetanei di altre nazioni, sia in Italia che all'estero. L'unità internazionale si caratterizza come un centro di risorse per la progettazione e realizzazione di attività nazionali ed internazionali che favoriscono l'apprendimento e l'educazione non formale per i giovani. La mobilità internazionale è uno degli strumenti principali che Replay intende utilizzare per stimolare l'accelerazione dell'apprendimento interculturale di giovani (15-35 anni) e meno giovani (>35 anni). La formazione è un altro strumento prediletto dall'unità internazionale come modo di tutelare e rafforzare l'individuo, che si prepara così ad una azione consapevole, quindi ad una scelta. Esperienza, riflessione, azione sono le parole chiave utilizzate nello strutturare proposte formative improntate sulla metodologia attiva, mutuata dalla "scuola" CEMEA. Comune oramai è associare la parola Europa all'Unione Europea, che è in realtà solo una delle azioni che seguirono alle parole di chi nella mente aveva una idea ben più complessa e ancora oggi di eccezionale attualità.

In questi ultimi anni la nostra associazione ha sviluppato programmi europei in cui vi è stato l'inserimento di soggetti stranieri svantaggiati. Al servizio della rete CEMEA, di tutte le organizzazioni e dei gruppi informali che con essa ricercano e ripercorrono nuove e "vecchie" strade per la garanzia dell'accesso all'informazione ed alla crescita individuale e sociale, l'ufficio internazionale si candida ad essere un moltiplicatore di opportunità, specialmente per quelle fasce di individui con minori possibilità dal punto di vista geografico, sociale, economico e fisico. Il giovane come risorsa per il futuro, qualunque sia la propria condizione economica, fisica e sociale. Un futuro su cui investire energie nell'ottica dell'effetto cascata; catalizzatori sociali in grado di conoscere meglio se stessi e gli altri, in grado di migliorare il migliorabile, di scartare il peggio.

Indirizzo:

Via A. Altobelli, 32

Informazioni e contatti

Coordinatore: Maria Teresa Padula

e-mail: info@cemea.eu

website: www.cemea.eu

tel: 06.45492629

fax:06.27800248

CULTURA

Presentazione

La nostra proposta di intervento educativo e sociale fonda le sue premesse sull'attenzione alla globalità dell'individuo, alla realizzazione di un ambiente educante dove ciascuno possa trovare i suoi modi di espressione e di realizzazione, recuperando e rivalutando la propria motivazione personale. L'obiettivo proprio dell'educazione attiva è quello di portare il soggetto su cui si interviene a divenire egli stesso protagonista consapevole del suo personale processo di crescita e di sviluppo.

La filosofia dell'intervento diviene quindi quella di creare le condizioni per cui i bambini (ma anche e soprattutto individui, gruppi, famiglie, ecc.) possano realizzare esperienze positive che favoriscano la loro capacità ad interagire e sentirsi parte della collettività, agendo da protagonisti in luoghi riconosciuti per la vita culturale e sociale cittadina.

I nostri percorsi-laboratorio "La Stagione dei Bambini", sono inseriti nell'iniziativa Città Come Scuola del Comune di Roma - Assessorato alle Politiche Educative e Scolastiche - Dipartimento XI.

Indirizzo

Musei, Centri Culturali, Biblioteche

Informazioni e contatti

Coordinatore: Viviana Costa

e-mail: v.costa@mezzogiorno.cemea.it

e-mail: info@mezzogiorno.cemea.it

tel: 06.27800248

fax: 06.27800248

FORMAZIONE

Descrizione:

L'associazione CEMEA del Mezzogiorno, attraverso l'adesione alla Federazione Italiana dei Cemea, ente formativo riconosciuto dal Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca con decreto 177/2000, svolge un importante lavoro di ricerca educativa, supporto alle amministrazioni pubbliche e formazione diretta ad insegnanti e educatori sui temi dell'accoglienza, dell'ascolto, della partecipazione attiva di tutti gli attori del processo formativo.

I Cemea del Mezzogiorno operano anche nel campo della formazione del personale impegnato nei diversi ambiti dell'attività educativa (centri estivi e soggiorni di vacanza, scambi internazionali, comunità alloggio, scuole, aziende sanitarie locali, case delle arti e del gioco...).

Propongono corsi di aggiornamento professionale per il personale docente di ogni ordine e grado, per gli operatori sociali e per gli educatori.

Organizzano anche, su richiesta di Enti, scuole, associazioni, corsi intensivi su progetti specifici.

Le attività che i Cemea del Mezzogiorno propongono (corsi di formazione residenziali, seminari, vacanze, servizi educativi sul territorio...) si basano sul principio del rispetto delle particolarità e

delle specificità delle persone e, insieme, sulla fiducia che ogni individuo abbia la possibilità ed il desiderio di migliorarsi.

Lo stage (un corso residenziale di più giorni) è lo strumento prediletto per raggiungere in un tempo breve una formazione funzionale ed efficace.

Informazioni e contatti

Claudio Tosi

e-mail: claudiotosi@mezzogiorno.cemea.it

e-mail: info@mezzogiorno.cemea.it

tel: 06.27800248

fax: 06.27800248

TIROCINI FORMATIVI

L'associazione dei Cemea del Mezzogiorno sono riconosciuti **dall'Università degli studi di Roma "La Sapienza" e "Roma Tre"** come ente idoneo ad ospitare nelle proprie strutture attività di tirocinio per studenti di Psicologia, Scienze della Formazione ed Antropologia Culturale.

Sono convenzionati con il **Ministero della Giustizia** (Dipartimento Giustizia Minorile) per l'inserimento di giovani con progetti di "messa alla prova" nell'ambito dello svolgimento delle misure alternative alla pena detentiva.

Dal 2003 partecipano ai progetti "Bianca e Bernie" promossi dal **CESV** (Cento Servizi del Volontariato del Lazio) formando ed accogliendo all'interno delle proprie strutture ragazzi del Servizio Civile Nazionale

Sono un ente di formazione e aggiornamento accreditato dal **Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca** (D.M 177 del 10/7/2000).

Sono convenzionati con alcune scuole superiori ed enti privati per accogliere e seguire giovani nei percorsi di tirocinio formativo e di orientamento lavorativo.

Informazioni e contatti

e-mail: info@mezzogiorno.cemea.it

tel: 06.27800248

fax: 06.27800248



SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

Dal 2003 partecipano ai progetti "Bianca e Bernie" promossi dal CESV (Cento Servizi del Volontariato del Lazio) formando ed accogliendo all'interno delle proprie strutture ragazzi del Servizio Civile Nazionale.

Il progetto è un percorso di crescita personale per i giovani e un'esperienza utile per la loro formazione civica, educativa e professionale, nonché l'occasione per ampliare la propria rete di conoscenze, promuovendo la loro partecipazione alle attività delle piccole e grandi associazioni di volontariato presenti sul territorio.

"Bianca e Bernie" ha un carattere estremamente innovativo che vuole costruire una rete territoriale di confronto ed utilizzazione dei giovani in servizio civile capace di:

- a) intercettare e conoscere la realtà e le aspirazioni dei giovani che viaggiano tra la voglia di attivarsi in campo sociale e la necessità di trovare fonti flessibili di sostentamento;
- b) fornire ai partner del progetto ed alle sedi locali di attuazione l'opportunità per connettersi in maniera stabile con forze giovanili, supportandoli nell'organizzazione per il migliore utilizzo possibile dei giovani.

La scommessa del progetto è di riuscire, grazie alla presenza dei giovani, ad uscire dallo specifico delle singole attività per superare lo spirito autoreferenziale, costruendo un'azione comune e operando in un'ottica di rete e condivisione.

"Bianca e Bernie" è una sfida: ad uscire da una concezione "campanilistica" della propria azione, in cui la forza delle origini, delle ragioni interne, del proprio specifico punto di vista costituisce al tempo stesso una solida base e una forte difesa e iniziare un percorso di apertura e di esplicitazione della mission che sappia appassionare e convincere i giovani e diventare proprietà collettiva della cittadinanza locale.

La specificità consiste nel mantenere la capacità operativa valorizzando la progettualità dei giovani, e nel mettere in gioco la propria "filosofia" temprandola nell'incontro con le nuove generazioni.

Informazioni e contatti

Claudio Tosi

e-mail: info@mezzogiorno.cemea.it

tel: 06.27800248

fax: 06.27800248

STANDARD di QUALITA'

STRUMENTI DI VALUTAZIONE INTERNA PER LA QUALITA' DEI SERVIZI

Per i progetti realizzati dall'associazione si prevede un sistema di monitoraggio e documentazione che raccolga e sintetizzi informazioni su tutte le dimensioni rilevanti delle attività proposte; dalle caratteristiche dei partecipanti, alle caratteristiche del contesto in cui il progetto si inserisce, alle attività proposte, ai processi di lavoro del team e del gruppo, ai risultati delle attività svolte. Si tratta di identificare e valutare sinteticamente il ruolo di ognuna di queste dimensioni nel progetto, per rafforzare gli elementi di qualità e migliorare quelli problematici. Lo scopo fondamentale è adeguare continuamente i progetti alle necessità degli utenti, dei committenti e in genere di qualsiasi partecipante ai servizi o alle attività formative.

Il sistema prevede di registrare una documentazione articolata su 5 categorie pertinenti e significative, che mettano in risalto non solo gli elementi organizzativi, importanti per la verifica degli interventi a livello locale, ma soprattutto la promozione di obiettivi formativi e culturali rendendo evidenti gli elementi caratteristici della cultura associativa dei Cemea e della metodologia attiva utilizzata nella gestione dei progetti.

Elementi di ingresso

Per dimensioni in ingresso si intendono innanzitutto le caratteristiche dei partecipanti il numero e la frequenza.

Elementi di contesto

Per dimensioni di contesto si intendono principalmente i tempi e i luoghi di svolgimento del progetto.

Elementi formativi

Per elementi formativi si intendono tutte quelle attività e quei laboratori proposti nonché il livello di partecipazione e coinvolgimento raggiunti.

Elementi di processo

Per dimensioni di processo si intendono tutte quelle procedure e passaggi che l'equipe mette in atto durante la preparazione, lo svolgimento e la valutazione del progetto.

Elementi in uscita

Per dimensioni in uscita si intendono quegli elementi documentabili di valutazione che emergono da questionari di gradimento somministrati agli utenti rispetto a luoghi, tempi, attività ed altri dati riconducibili a specifiche attività (es: pasti per le colonie estive o i centri ricreativi; gradimento sulle attività rispetto ai centri di aggregazione giovanile, ecc.) nonché questionari e relazioni di fine intervento per gli operatori.

Strumenti di documentazione e valutazione

Per raccogliere informazioni attendibili su tutte le dimensioni sopraelencate, si predispongono di strumenti di documentazione e rilevazione qualitativa e quantitativa:

Schede di iscrizione

Sono schede per la rilevazione quantitativa, compilate al momento dell'iscrizione dai partecipanti e contenenti dati anagrafici ed altro.

Registro delle presenze

Registra la presenza giornaliera sia ai corsi di formazione che nei centri aperti ai minori, adolescenti e giovani.

Questionari di valutazione per gli operatori coinvolti nei progetti

Sono questionari da somministrare agli operatori (sia a metà che alla fine del progetto), con domande aperte e chiuse, che raccolgono informazioni sul lavoro con l'utenza, sulle attività proposte, sui problemi incontrati, sulle proposte innovative dei servizi.

Riunione di monitoraggio e verifica a metà percorso/progetto

Obiettivo di queste riunioni è la raccolta di osservazioni dei coordinatori e degli operatori per un primo monitoraggio del percorso fin lì svolto ed una riflessione sul proseguimento e sulle eventuali modifiche da apportare.

Relazione degli operatori a fine progetto

Si tratta di una relazione che l'equipe degli operatori utilizza per documentare tutti gli elementi di processo sopra definiti, durante la preparazione, lo svolgimento e la valutazione del progetto. La relazione è utile per recuperare alcuni elementi valutativi a freddo, per stimolare il confronto degli operatori coinvolti e condividere la preparazione dei progetti futuri.

Questionari di soddisfazione per l'utenza coinvolta nei progetti

Sono questionari, da somministrare ai partecipanti/utenti a fine progetto, con domande aperte e chiuse che raccolgono proposte, suggerimenti e informazioni su luoghi, tempi, attività ed altri dati riconducibili a specifici progetti. Nel caso di attività con i bambini, oltre che ai genitori, vengono somministrati degli appositi strumenti di rilevazione della soddisfazione costruiti adeguatamente per loro.

Riunione conclusiva di progetto

Questa riunione viene effettuata con tutti gli operatori dell'equipe a conclusione del progetto per una valutazione collegiale del lavoro svolto.

L'elaborazione dei dati avviene attraverso procedure statistiche sia descrittive che quantitative.

La misurazione della qualità e i livelli standard da garantire

I Cemea del Mezzogiorno hanno affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei servizi gestiti, prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità:

1. la qualità percepita dall'utente
 2. la qualità percepita dagli operatori
2. la qualità prodotta: standard di qualità dei servizi.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è stato necessario costruire strumenti di indagine adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Strumenti di valutazione della qualità percepita

In questo caso, lo strumento che abbiamo adottato per la rilevazione della qualità percepita sia dall'utente che dall'operatore è il questionario di valutazione sul servizio. Si tratta di un sondaggio costituito da alcune domande chiuse con risposte a punteggi e da altre domande aperte nelle quali si invitano utenti e operatori a fornire indicazioni più descrittive utili per migliorare progressivamente le attività predisposte dalla nostra associazione. (vedi gli allegati: **Moduli n. 8 D – F**)

Sono stati inoltre strutturati gli **standard di qualità** che ci impegniamo a rispettare e a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri utenti.

Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo analizzato e reso misurabili i seguenti aspetti:

aspetti relazionali

- grado di accoglienza nei servizi
- grado di professionalità degli operatori
- grado di fiducia negli operatori

aspetti strutturali e connessi alle caratteristiche del servizio

- orari
- le attività
- idoneità dei locali
- pulizia dei locali

A tal fine abbiamo costruito una serie di indicatori interni di qualità. Tali indicatori sono i nostri parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare costantemente la nostra qualità dei servizi.

TUTELA e PARTECIPAZIONE degli UTENTI

TUTELA

In tutti i nostri centri e per tutte le nostre attività (Case delle Arti e del Gioco, Centri di Aggregazione Giovanile, percorsi didattici etc..) al momento dell'iscrizione viene richiesta ai genitori dei bambini (o ai ragazzi stessi che intendono frequentare i centri aggregativi), la compilazione di una scheda relativa ai dati anagrafici, l'indirizzo, i recapiti telefonici dei genitori e, nel caso di Centri Ricreativi Estivi/Invernali o Campi scuola, anche eventuali allergie alimentari.

Dal 1° gennaio 2004, con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo 30 giugno n.196 -"Codice in materia di protezione dei dati personali"- che ha reso obbligatorio per aziende, professionisti, cooperative, associazioni ed enti pubblici che trattano dati personali, l'adeguamento alla normativa in materia di Privacy, la nostra associazione si è attivata per quanto concerne l'obbligo di adeguamento agli adempimenti da rispettare per il trattamento dei dati personali della propria utenza.

Dovendo garantire che il trattamento dei dati personali raccolti si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali, l'associazione ha provveduto a raccogliere e custodire tali dati con procedure specifiche (fisiche, logiche ed organizzative), adeguandosi agli obblighi di informativa, consenso, notifica e nominando, degli incaricati, nominando inoltre delle figure responsabili all'interno dei vari servizi/progetti.

PARTECIPAZIONE

Gestione dei suggerimenti e dei reclami

La gestione dei suggerimenti e dei reclami è un'azione importante per l'associazione per diversi motivi: in primo luogo, essa **consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente**, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive; dall'altro, permette di **migliorare la soddisfazione e il consenso** attorno alla stessa organizzazione e ai servizi erogati, diventando così un modo per monitorare ed ottimizzare più in generale la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'associazione attenta alle esigenze ed ai feedback dei suoi utenti.

A tal fine i reclami e i suggerimenti dell'utenza hanno nei Cemea del Mezzogiorno un trattamento e una gestione strutturata attraverso alcune procedure formalizzate e condivise quali:

- In tutti i centri informazione all'utenza sulle modalità attraverso le quali è possibile presentare un reclamo/suggerimento.
- Esistenza di moduli cartacei da compilare per la presentazione scritta del reclamo/suggerimento - apposito spazio all'interno del sito - persona all'interno dell'associazione designata alla raccolta e alla gestione dei reclami/suggerimenti. (vedi gli allegati: **Moduli n. 10 Reclami e suggerimenti**)
- Informazione all'utente sui suoi diritti e responsabilità nonché sugli standard di servizio che si può attendere e i casi di inosservanza su cui può reclamare (regolamento interno dei servizi)

- Definizione di livelli standard di qualità da garantire (accoglienza – pulizia dei locali - registrazione dei reclami - modalità di risposta, termini e tempi - report delle analisi sui reclami)
- Esistenza di una banca dati in cui archiviare tutte le informazioni raccolte, sia quelle scritte che quelle orali.
- Efficace sistema di risposta in modo da evitare che l'utente percepisca che il suo contributo è caduto nel vuoto. Le risposte saranno private (telefono - lettera - email) se il reclamo/suggerimento è di carattere personale e non interessa gli altri utenti, oppure saranno pubbliche (newsletter o giornali locali) se la questione segnalata è di interesse generale.
- Orientamento all'utenza: consulenza e mediazione rispetto a problemi che non sono di competenza dell'associazione

A livello pratico la persona incaricata alla raccolta e gestione dei reclami, verificato il tipo di reclamo, lo inserisce in una apposita banca dati e contestualmente lo invia al rispettivo coordinatore di servizio responsabile del progetto in questione. Quest'ultimo provvede a registrare tale "annotazione", a verificarne la rispondenza e a convocare, a seconda dell'ordine del problema, una riunione di equipe o un consiglio direttivo.

Qualora la questione sia di competenza dell'associazione, verranno apportare delle soluzioni possibili o, diversamente, l'utente sarà accompagnato nella sua richiesta di chiarimento/informazione alla struttura competente.

Richiesta di servizi supplementari

In tutti questi anni durante i quali la nostra associazione ha avuto la possibilità di gestire con continuità, in particolare sul territorio del Municipio Roma 5, servizi erogati a favore di minori, adolescenti e delle loro famiglie, si è creato tra gli operatori e l'utenza una relazione favorevole di fiducia e confronto. Questa comunicazione e questo scambio costante ci hanno portato a progettare ed attivare nuovi servizi e nuove attività all'interno delle varie sedi come risposta alle richieste venute dall'esterno. Il sostegno scolastico è una di quelle attività **ritenuta molto utile soprattutto dalle famiglie** e non solo dalle istituzioni, **Municipi e ASL**, promotrici di quei progetti più specifici quali "L'Educativa di strada per adolescenti", un progetto rivolto a quegli adolescenti e preadolescenti residenti nel territorio del Municipio 5, con disagio psico-sociale e a rischio di distorsione del processo di crescita, che trovano particolarmente proficuo il sostegno scolastico come prima via di accesso ai centri di aggregazione giovanile. Anche per la fascia dei più piccoli, il sostegno scolastico si è rivelato un servizio proficuo proprio per la difficoltà espressa dalle tante famiglie straniere presenti sul territorio del Municipio 5. E' stato lanciato proprio in questi mesi un servizio di ludoteca per piccolissimi che abbiamo denominato **ForteAbbraccio** proprio per dare uno spazio di accoglienza di qualità alle famiglie con bimbi non ancora inseriti all'asilo che non cercano solo un "baby parking", ma una vera struttura di accoglienza e di relazione genitoriale. Altre istituzioni, quali **le scuole**, hanno espresso specifiche richieste accolte dai Cemea del Mezzogiorno per quanto riguarda l'apertura delle ludoteche, in giorni diversi da quelli programmati, per permettere ai genitori degli alunni la possibilità ad una partecipazione attiva sia alle riunioni scolastiche che ai colloqui con gli insegnanti