

# CARTA DEI SERVIZI

aggiornamento maggio 2022

## Sunto

Con questa Carta vorremmo esprimere una volontà che è anche il nostro stile di lavoro e il modo di affrontare i problemi: la nostra etica della qualità. Ci impegniamo a migliorarci per migliorare la vita dei nostri ragazzi, delle loro famiglie, della comunità.



Associazione Periscopio APS  
segreteria@periscopio.tn.it



INTRODUZIONE .....	4
PREMESSA .....	5
<b>PRIMA PARTE: CONTESTO NORMATIVO NAZIONALE DI RIFERIMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI.....</b>	<b>6</b>
LA CARTA DEI SERVIZI .....	6
Cos'è e a chi è rivolta .....	6
Obiettivi e Monitoraggio .....	6
<b>SECONDA PARTE: CONTESTO NORMATIVO LOCALE DI RIFERIMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI.....</b>	<b>7</b>
LA NORMATIVA NAZIONALE DI RIFERIMENTO .....	7
Principi fondamentali .....	7
La normativa nazionale .....	7
Strumenti di ascolto dei cittadini – rilevazione della soddisfazione.....	8
Strumenti di tutela dei cittadini – reclami.....	8
Il quadro giuridico di livello locale .....	8
<b>TERZA PARTE: CONTENUTI ESSENZIALI DELLA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI .....</b>	<b>10</b>
LA CARTA DEI SERVIZI .....	10
Cos'è la Carta dei Servizi .....	10
Come è stata elaborata .....	10
A chi è destinata la Carta dei Servizi .....	10
Gli obiettivi .....	10
I principi ispiratori della carta dei Servizi .....	10
Disponibilità della Carta dei Servizi.....	11
L'ASSOCIAZIONE PERISCOPIO APS .....	11
Identità .....	11
La mission.....	12
Finalità .....	12
I Valori .....	13
Governance.....	13
Attività .....	14
Il Territorio.....	15
Gli stakeholders .....	15
Le reti di collaborazione.....	15
I SERVIZI .....	16
IL CENTRO DI ACCOMPAGNAMENTO ALLO STUDIO SCUOLE MEDIE E SUPERIORI .....	16
Sede.....	16

Descrizione del servizio .....	16
Attività .....	16
Destinatari .....	16
Figure professionali .....	16
Modalità di accesso .....	16
Orari.....	17
<b>I CENTRI DI ACCOMPAGNAMENTO ALLO STUDIO D.S.A. ....</b>	<b>19</b>
Sede .....	19
Descrizione del servizio .....	19
Attività .....	19
Destinatari .....	19
Figure professionali .....	19
Modalità di accesso .....	19
Orari.....	19
<b>IL GREST .....</b>	<b>21</b>
Sede .....	21
Descrizione del servizio .....	21
Il GREST.....	21
Attività .....	21
Destinatari .....	21
Figure professionali .....	21
Modalità di accesso .....	21
Orari.....	21
<b>CONCLUSIONI .....</b>	<b>23</b>

## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi, non é soltanto una mera elencazione dei servizi che l'Associazione Periscopio APS offre,

ma identifica i bisogni individuali e sociali cui l'Associazione vuole dare una risposta, in quali sedi, e con quali attività.

Con questa Carta vorremmo esprimere una volontà che è anche il nostro stile di lavoro e il modo di affrontare i problemi: la nostra etica della qualità. Ci impegnamo a migliorarci per migliorare, di conseguenza, la vita dei nostri ragazzi, delle loro famiglie, della comunità.

Periscopio ha saputo rinnovarsi prestando ascolto alle osservazioni e alle domande dei propri stakeholders, e sta realizzando attività, anche sperimentali, che vogliono intercettare nuovi bisogni e nuove necessità.

Dobbiamo trarre forza e ispirazione dai nostri numerosi volontari, la loro energia e la loro passione deve guidarci nella realizzazione delle nostre attività e nell'aito che potremo dare a ragazzi e famiglie del nostro territorio.

La Presidente

Caterina Stefani

## PREMESSA

L'Associazione Periscopio APS, con la pubblicazione della Carta dei Servizi, desidera rinnovare l'impegno verso tutti i suoi Stakeholder e la Comunità, per far conoscere da vicino i Servizi erogati dalla propria organizzazione.

Questo documento è stato redatto, seguendo le Linee Guida previste dalla Giunta della Provincia Autonoma di Trento nella delibera n°1182 del 6 luglio 2018, che indicano le " Linee guida per la redazione della Carta dei Servizi sociali e determinazioni dei suoi contenuti essenziali".

La Carta vuole offrire ai bambini e ragazzi di Periscopio e alle loro famiglie una visione, il più completa possibile, dei Servizi offerti, esplicitando modalità di iscrizione e frequenza, ubicazione, organizzazione e standard di qualità .

Questo strumento, però, vuole dare anche la possibilità, a tutti coloro che lo desiderano, non solo di partecipare attivamente alle attività ma anche di verificare la qualità delle prestazioni erogate.

La principale finalità di Periscopio è quella di sostenere bambini e ragazzi nel loro percorso di crescita e formativo, impegnandosi al massimo verso coloro che frequentano i Servizi, nel rispetto dei principi e dei modelli adottati, delle modalità di erogazione dei servizi e degli standard di qualità dichiarati.

Le modalità con le quali è stato predisposto questo documento rafforzano la volontà, da parte dell'Associazione, di mantenere al centro delle proprie attività i ragazzi cui va rivolto un'attenzione specifica.

L'obiettivo è quello di consolidare sempre più un percorso di continua e trasparente verifica delle attività, anche attraverso la definizione di standard di qualità sempre più alti.

L'auspicio è che la collaborazione e l'ascolto verso i portatori di interesse continui favorire il miglioramento dei Servizi offerti e consenta di implementarne di nuovi.

La presente Carta dei Servizi verrà diffusa attraverso i seguenti canali: l'Assemblea dei Soci e la pubblicazione sul sito internet [www.periscopio.org](http://www.periscopio.org)

## LA CARTA DEI SERVIZI

### Cos'è e a chi è rivolta

La Carta dei Servizi è il principale strumento che le organizzazioni adottano per far conoscere e informare sui progetti, le risorse e le attività, le modalità di iscrizione e di frequenza dei servizi. Questo strumento, assumendo carattere di complementarità rispetto al Bilancio Sociale, è pensato per permettere ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi; la Carta dei Servizi, infatti, è rivolta ai cittadini interessati e fornisce gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei Servizi erogati dall'Associazione, garantendo la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane e economiche.

### Obiettivi e Monitoraggio

Gli anni di esperienza e l'impegno costante a promuovere e sostenere i bambini e i ragazzi nei loro percorsi di crescita, hanno permesso all'Associazione Periscopio APS di sviluppare professionalità e capacità organizzative per fornire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni affrontati.

Attraverso la stesura della Carta dei Servizi l'Associazione si pone i seguenti obiettivi:

- descrivere l'organizzazione dell'Associazione, le funzioni del personale e le attività svolte;
- facilitare la conoscenza delle attività realizzate;
- istituire dei canali di comunicazione diretta e permanente con cittadini/fruitori, famiglie, altre realtà del territorio.

È cura del Direttore il monitoraggio continuo e l'aggiornamento, triennale, della Carta dei Servizi.

### LA NORMATIVA NAZIONALE DI RIFERIMENTO

#### Principi fondamentali

I principi fondamentali nello svolgimento delle attività sono:

- **Universalità:** le attività devono essere accessibili a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica;
- **Eguaglianza:** le attività devono essere svolte in modo uguale (ovvero con il medesimo impegno e attenzione) verso a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica;
- **Continuità:** il Servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo;
- **Centralità:** il bambino/ragazzo è posto al centro dell'attività nel rispetto della sua dignità e qualunque siano le sue condizioni fisiche, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti;
- **Efficienza ed efficacia:** le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, l'Associazione si impegna a:

- garantire la frequenza dei servizi a tutti coloro che ne hanno bisogno/ne fanno richiesta, nel limite massimo delle iscrizioni possibili;
- a fornire le informazione sulle modalità di erogazione dei servizi;
- a garantire la riservatezza e il rispetto della dignità della persona per qualsiasi Servizio che venga erogato;
- a garantire la personalizzazione delle attività svolte in rapporto alle caratteristiche e alle esigenze del singolo ragazzo;
- a garantire il diritto a presentare una richiesta di informazioni, una segnalazione o un reclamo e ottenere risposta nel tempo massimo di 20 giorni;
- a verificare l'efficacia, l'utilità e il gradimento e eventuale proposte di miglioramento dei Servizi da parte degli utenti attraverso il confronto diretto e/o altri strumenti quali i questionari (somministrati sia agli utenti sia alle famiglie).

#### La normativa nazionale

La redazione della Carta dei Servizi è obbligatoria per tutti gli Enti erogatori di servizi pubblici, anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni. Di seguito la normativa di riferimento:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici";
- Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";



- La Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n.150 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

### **Strumenti di ascolto dei cittadini – rilevazione della soddisfazione**

Nell’ottica del perseguimento del miglioramento continuo e del monitoraggio della soddisfazione delle persone che beneficiano dei servizi l’Associazione Periscopio si impegna a somministrare annualmente ai beneficiari dei servizi e alle loro famiglie un questionario allo scopo di verificare i livelli di qualità percepiti da parte degli stessi in riferimento ai servizi erogati. Attraverso questa modalità e mediante lo scambio diffuso e quotidiano i beneficiari possono comunicare all’Associazione le loro opinioni ed anche eventuali suggerimenti per migliorare i servizi. Le rilevazioni saranno elaborate dal Responsabile qualità ed annualmente riportate all’interno del Bilancio sociale.

### **Strumenti di tutela dei cittadini – reclami**

Gli utenti e le famiglie possono segnalare in qualsiasi momento eventuali disfunzioni o insoddisfazioni o suggerimenti direttamente alle coordinatrici, al direttore o ai componenti del Consiglio Direttivo i quali si attivano per comprendere e per risolvere, ove possibile, il problema segnalato. I reclami possono essere presentati con lettera scritta, via pec ([segreteria@pec.periscopio.tn.it](mailto:segreteria@pec.periscopio.tn.it)), con comunicazione telefonica (0461 080040) o in un colloquio personale (da richiedere presso gli uffici dell’Associazione in via Saluga 7, a Trento – [segreteria@periscopio.tn.it](mailto:segreteria@periscopio.tn.it)) . L’Associazione 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 si risponderà in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, evidenziando le azioni intraprese per porre rimedio alle eventuali irregolarità.

Il responsabile della qualità valorizza, in un’ottica di miglioramento continuo, il contenuto dei reclami attraverso il confronto con le equipe referenti per ciascun centro, puntando ad individuare opzioni organizzative, metodologie e procedure che permettano di prevenire il futuro evidenziarsi delle situazioni che hanno generato il reclamo stesso.

### **Il quadro giuridico di livello locale**

Fermo restando quanto previsto dalla normativa nazionale e già evidenziato nella prima e seconda parte del documento, con la riforma istituzionale introdotta dalla L.p. n.3/2006, molte delle funzioni amministrative già spettanti alla Provincia sono state trasferite agli Enti Locali e, tra esse, alcune riguardanti la gestione di servizi pubblici. Per tale ragione è particolarmente importante che la Carta dei servizi dei Soggetti del Terzo settore trovi una disciplina adeguata nelle norme regionali in materia di Enti locali. A questo proposito, si fa riferimento alla legge regionale 22 dicembre 2004, n. 7 “Riforma dell’ordinamento delle autonomie locali” che, all’art 53, sancisce l’applicazione dei principi contenuti nella L.p. 23/1992 “Principi per la democratizzazione, la semplificazione e la partecipazione all’azione amministrativa provinciale e norme in materia di procedimento amministrativo” agli enti locali ed ai soggetti che gestiscono servizi pubblici locali, anche avvalendosi di affidamento a terzi, in quanto direttamente competenti o in virtù di concessione. In particolare, l’art. 40 quater della L.p. 23/1992 (Servizio di garanzia del cittadino-utente), pur non disciplinando lo strumento specifico della Carta dei servizi, istituisce un sistema di presidio dei processi di erogazione dei servizi ai cittadini-utenti prevedendo che siano svolti con modalità che promuovono il miglioramento della qualità, la tutela dei cittadini e la loro

partecipazione, anche in forma associata, alle procedure inerenti la definizione degli standard qualitativi e la valutazione. L'art 20 della L.p 13/2007 (accreditamento), come modificata dalla L.p. 16/2016 "Integrazioni della legge provinciale sulle politiche sociali in materia di carta dei servizi sociali e di tutela dei minori", e Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale prevedono che tra i requisiti dell'accREDITamento sia compresa l'adozione della carta dei servizi sociali.

## LA CARTA DEI SERVIZI

### Cos'è la Carta dei Servizi

La carta dei servizi è un documento che permette ad un'organizzazione di presentare in modo trasparente i servizi e le iniziative offerte, specificandone i destinatari, gli obiettivi, le modalità di accesso e gli standard di qualità. La Carta dei Servizi che favorisce dunque la comunicazione tra l'Associazione e i singoli cittadini, gli stakeholders, e in generale, la Comunità.

### Come è stata elaborata

La Carta dei Servizi è stata redatta dal Responsabile della Qualità dell'Associazione dopo un attento lavoro di equipe con i coordinatori ed è stata approvata dal Consiglio Direttivo dell'Associazione Periscopio APS.

I riferimenti normativi cui si è fatto riferimento per la edizione della carta sono i seguenti:

- D.P.C.M. 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- D.P.C.M 21/12/1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale."
- La Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- L.P. 13/2007 "Politiche sociali nella provincia di Trento."
- Delibera provinciale n. 1182 del 6/7/2018 "Linee guida per la realizzazione della Carta dei servizi socio-assistenziali e determinazione dei contenuti essenziali."

### A chi è destinata la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è rivolta ai minori e alle famiglie che partecipano alle attività dell'Associazione, ma anche a coloro che richiedono informazioni per affrontare bisogni specifici. La Carta dei servizi è un documento di riferimento per tutti coloro che lavorano e collaborano con Periscopio e per tutti i soci dell'Associazione.

### Gli obiettivi

Gli obiettivi della Carta dei servizi sono:

- fornire tutte le informazioni necessarie per una corretta fruizione dei propri servizi
- offrire garanzie agli utenti e ai cittadini
- rendere noti gli impegni che periscopio ha assunto verso la cittadinanza
- incrementare gli strumenti per rilevare la soddisfazione rispetto alle attività svolte da parte degli utenti
- perseguire il miglioramento continuo dell'organizzazione e della qualità dei servizi di Periscopio.

### I principi ispiratori della carta dei Servizi

- Uguaglianza: non vi è alcuna discriminazione nell'accesso ai servizi, ciò a difesa delle opportunità e dei diritti di tutti, senza alcuna forma di discriminazione e senza alcun pregiudizio.

- Imparzialità: operare con criteri di giustizia e trasparenza nei confronti dei minori e delle loro famiglie.
- Promozione della persona: promozione delle potenzialità delle persone all'interno del proprio contesto di vita, con particolare attenzione alle situazioni di marginalità e vulnerabilità sociale.
- Diritto di libera scelta: promuovere il diritto di scelta dei cittadini nei confronti delle attività meglio rispondente ai suoi bisogni.
- Continuità: organizzazione delle attività in modo che si svolgano con modalità continuativa, regolare, affidabile.
- Partecipazione: favorire la partecipazione dei cittadini e degli utenti facilitando l'accesso alle informazioni e ponendo attenzione all'ascolto di proposte e/o segnalazioni e gestendo gli eventuali reclami.
- Sicurezza delle informazioni: i dati degli utenti sono conservati e gestiti nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 GDPR .

### **Rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta**

Si evidenzia come il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta può essere fonte di responsabilità contattuale che può essere sanzionata con penali e, nei casi gravi, con la risoluzione del contatto.

### **Disponibilità della Carta dei Servizi**

La Carta dei servizi viene pubblicata sul sito dell'Associazione Periscopio APS, dal quale è scaricabile ([www.periscopio.org](http://www.periscopio.org)), ed è possibile ritirarne una copia presso la sede a Trento in via Saluga 7 (Sede legale/amministrativa di Periscopio).

## **L'ASSOCIAZIONE PERISCOPIO APS**

### **Identità**

Il disagio che molti giovani in età evolutiva vivono, e che spesso ha il suo apice nella scuola e nello studio, è segnato da una duplice crisi: di socialità e di motivazione. A partire da questa considerazione è nata, nel 2006, su iniziativa di un gruppo di insegnanti, l'Associazione Periscopio APS, con gli obiettivi di progettare e realizzare ambiti e percorsi didattici, ludici e ricreativi, in cui ragazzi e adulti insieme avrebbero potuto vivere momenti volti alla scoperta della realtà, individuare percorsi scolastici e formativi coerenti con le loro attitudini, mettere in campo capacità personali ed aspirazioni, sostenere e valorizzare il primario ruolo educativo delle famiglie. L'Associazione si ispira ai valori della dottrina sociale della Chiesa Cattolica.

Tra le principali finalità previste dallo Statuto vi è il sostegno anche ai bambini e ai ragazzi con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA). Fra i tanti obiettivi di Periscopio, c'è la volontà di prevenire l'abbandono scolastico degli studenti in difficoltà, accompagnandoli nel loro percorso di crescita e di studio.

L'associazione Periscopio APS promuove la cultura del volontariato, del dono di sé, dell'attenzione verso l'altro e dell'accettazione dell'altro e, in generale, i valori della solidarietà sociale.

Periscopio APS è un'associazione di promozione sociale con personalità giuridica, iscritta al Registro delle Associazioni di Promozione Sociale della P.A.T., la sede legale e amministrativa è a Trento in via Saluga 7, ha codice fiscale e P.IVA 01995580220; l'indirizzo di posta elettronica è [segreteria@periscopio.tn.it](mailto:segreteria@periscopio.tn.it) e di posta elettronica certificata è [segreteria@pec.periscopio.tn.it](mailto:segreteria@pec.periscopio.tn.it).

L'associazione ha un sito internet: [www.periscopio.org](http://www.periscopio.org) e una pagina Facebook: <https://www.facebook.com/AssociazionePeriscopio/>

### **La mission**

Mission dell'Associazione è la creazione di luoghi e servizi che possano accompagnare bambini e ragazzi nella scoperta della realtà e del proprio io. Le attività proposte e il rapporto con gli adulti sono il tramite attraverso cui il ragazzo viene invitato a porsi domande, a formulare ipotesi di soluzione e significato, a verificarle insieme.

Il nostro desiderio è che Periscopio possa sempre più diventare un punto di riferimento nel panorama Trentino per quanto riguarda l'accompagnamento dei ragazzi e il supporto alle loro famiglie riguardo le difficoltà formative e educative dell'età evolutiva, cercando di accompagnare non solo il ragazzo ma anche la famiglia nella crescita dei figli, ponendosi come alleato delle Istituzioni scolastiche e delle altre Agenzie Educative/soggetti del Territorio.

### **Finalità**

Come recita lo Statuto, l'Associazione, ispirandosi alla dottrina sociale cattolica, persegue le seguenti finalità:

- a) sostenere e motivare i bambini, i ragazzi e i giovani inseriti nell'ambito scolastico anche allo scopo di orientarne le scelte scolastiche e prevenirne l'abbandono scolastico;
- b) supportare i bambini e ragazzi con Bisogni Educativi Speciali (in particolare quelli con disturbi specifici dell'apprendimento) in modo da prevenirne l'abbandono scolastico e il conseguente disagio culturale, sociale ed economico;
- c) recuperare i ragazzi espulsi anticipatamente dal sistema scolastico;
- d) offrire ambiti e percorsi – didattici, ludici e ricreativi – che facciano sperimentare lo studio come scoperta della realtà e di sé stessi;
- e) creare e gestire luoghi significativi in cui ragazzi ed adulti possano insieme vivere momenti ricreativi e di animazione volti alla scoperta della realtà e in cui i ragazzi possano essere accompagnati nel loro percorso di crescita;
- f) aiutare i ragazzi ad individuare un percorso scolastico e formativo coerente con le loro attitudini, capacità personali ed aspirazioni;
- g) sostenere e valorizzare fortemente il primario ruolo educativo delle famiglie e supportare significativamente le famiglie i cui figli hanno disturbi dell'apprendimento e bisogni educativi speciali.

## I Valori

Come già accennato Periscopio si ispira nello svolgimento delle sue attività ai principi della Dottrina Sociale della Chiesa Cattolica.

Tra i valori fondanti della vita associativa vanno certamente evidenziati quelli della solidarietà, della dignità della persona umana, dell'importanza della famiglia, del perseguimento del bene comune, del rispetto dell'ambiente.

Periscopio è attenta al valore delle relazioni familiari e della Responsabilità sociale. A tal proposito, la nostra associazione ha acquisito il "Marchio Family in Trentino" per i "servizi per crescere assieme", aderisce al Forum delle Associazioni familiari e al Distretto Famiglia dell'Educare e ha conseguito il Marchio "Family Audit". Periscopio, che è un'associazione di promozione sociale, è attenta ai valori del volontariato e della solidarietà e a quelli della sostenibilità ambientale. A questo proposito, Periscopio è tra le prime realtà a livello nazionale ad aderire nel settembre del 2019 al protocollo "Plastic Free" del Ministero dell'Ambiente.

## Governance

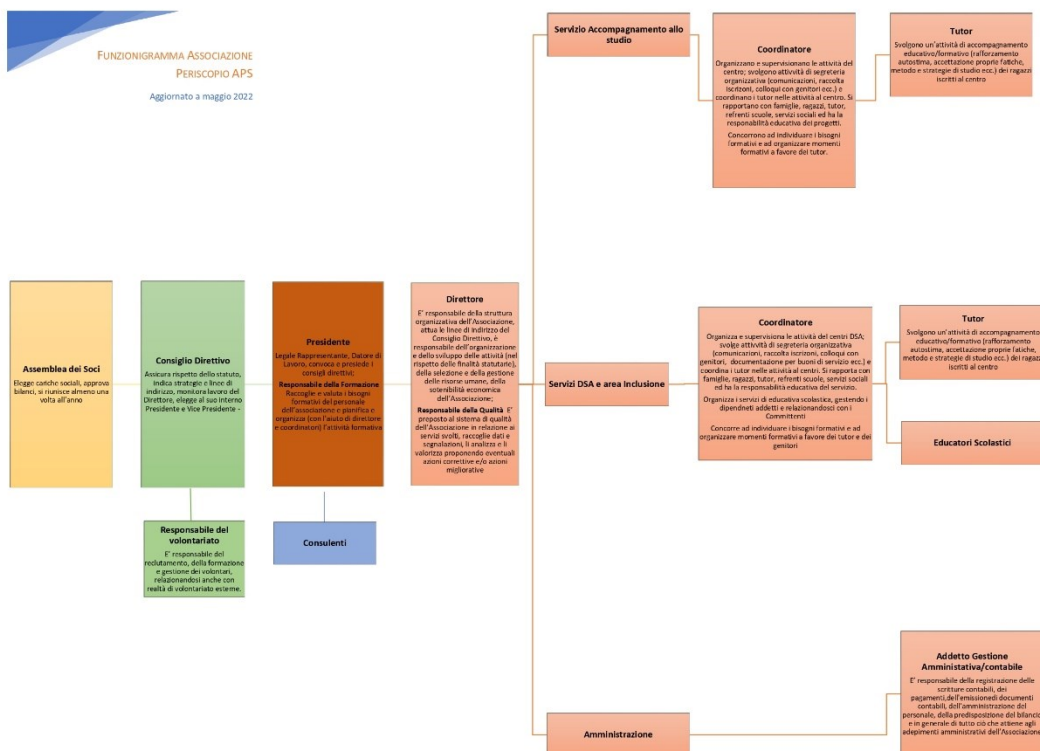
Gli organi di governo dell'Associazione Periscopio APS sono:

- l'Assemblea dei Soci
- il Consiglio Direttivo – Il consiglio direttivo svolge il proprio ruolo a titolo gratuito (non percepiscono compensi né rimborsi)
- l'Organo di Controllo – l'organo di controllo professionista iscritto all'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili e percepisce un compenso annuo pari a € 1268,80 inva inclusa.

## Funzionigramma:

Il funzionigramma dell'Associazione, riportato di seguito, è disponibile per la consultazione e stampa anche sul sito internet dell'Associazione al seguente link:

<http://www.periscopio.org/wp-content/uploads/2020/09/Funzionigramma-Maggio-2022.pdf>



## Attività

Per conseguire le sue finalità associative, Periscopio organizza e gestisce:

- un centro di accompagnamento allo studio (centro socio-educativo territoriale/centro di aggregazione giovanile) per alunni delle scuole medie e studenti delle superiori a Trento, in cui vengono seguiti annualmente, durante il periodo scolastico, circa 220 ragazzi.
- dei centri per accompagnamento allo studio rivolti ad alunni della 4<sup>a</sup> e 5<sup>a</sup> elementare e delle scuole medie con Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA), diffusi su tutto il territorio della Provincia di Trento, per i quali si riscontra un bisogno significativo e una richiesta crescente da parte delle famiglie. I ragazzi con DSA che frequentano annualmente i centri DSA sono 150.
- delle attività di supporto all'apprendimento con un'attenzione al rafforzamento dell'autostima, alla consapevolezza di sé, alla conoscenza dei propri punti di forza e all'accettazione delle proprie fatiche a favore di studenti delle scuole medie con Bisogni Educativi Speciali (BES).
- delle attività formative rivolte ad insegnanti ed educatori. A causa dell'emergenza Covid, tali sessioni formative sono state svolte nel primo trimestre del 2020.
- supporti alle scuole nelle attività educative a favore degli alunni con Bisogni Educativi Speciali.
- una colonia diurna, denominata "GREST", durante il periodo estivo. La colonia è rivolta a 150 bambini e ragazzi delle scuole elementari e medie, e coinvolge nell'organizzazione e nelle attività di animazione anche 75 ragazzi delle superiori come volontari e una ventina di volontari adulti. Ai bambini viene proposto un tema educativo rispetto al quale i ragazzi delle superiori - in un percorso che si articola per circa 3 mesi, insieme ad adulti volontari e ai coordinatori dell'Associazione - sviluppano attività, momenti di riflessione, giochi e laboratori che vengono proposti poi nel corso del GREST.

## **Il Territorio**

L'Associazione Periscopio APS vengono svolte in molti Comuni del Trentino, si tratta dei territori di numerose Comunità di Valle del Trentino, dove le attività di Periscopio APS sono riconosciute dagli stakeholders per la loro specificità e per la loro professionalità.

## **Gli stakeholders**

I principali stakeholders dell'Associazione sono i soci; vi sono poi i ragazzi che frequentano le attività, le famiglie in generale, i sostenitori, i volontari e i dipendenti.

Tra gli stakeholders non mancano le Istituzioni quali Provincia Autonoma di Trento, le Comunità di Valle, il Comune di Trento e di Rovereto.

Vi sono infine gli altri Enti del Terzo Settore con cui Periscopio collabora e si relaziona.

## **Le reti di collaborazione**

Periscopio aderisce al Distretto Famiglia dell'Educare della città di Trento: una rete formale di realtà, quali Enti Pubblici, Istituzioni Scolastiche e Enti del Terzo Settore, che è accumulata dall'attenzione agli aspetti educativi dei minori, del Comune di Trento. Tale rete consente un confronto continuo, la condivisione di buone prassi, la condivisione dell'analisi dei bisogni educativi e la progettazione congiunta di iniziative comuni a favore dell'educazione di bambini e ragazzi.

L'Associazione aderisce inoltre al Forum delle Associazioni Familiari del Trentino: una rete formale di Enti del Terzo Settore e di Associazioni che hanno a cuore il benessere familiare, che condividono esperienze e che realizzano insieme attività volte a sostenere il ruolo primario educativo delle famiglie.

Nell'ambito delle proprie attività, Periscopio si relaziona con le Istituzioni Scolastiche della Provincia di Trento (con alcune di esse, Periscopio è legato da accordi di partnership per la realizzazione di specifiche attività), con la Provincia, con la Comunità di Valle, con i Comuni del territorio (in relazione alle varie attività) e con altri Enti del Terzo settore con cui si confronta e a volte realizza attività congiunte.



## **I SERVIZI**

### **IL CENTRO DI ACCOMPAGNAMENTO ALLO STUDIO SCUOLE MEDIE E SUPERIORI**

Il Centro di accompagnamento allo studio di Trento è accreditato come “Centro socio educativo territoriale/Centro di aggregazione giovanile” secondo il Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali della Provincia Autonoma di Trento.

#### **Sede**

Trento, via Stoppani 3 (c/o Scuole Elementari “Bellesini”)

#### **Descrizione del servizio**

Il centro di accompagnamento allo studio organizzato da Periscopio opera nel corso dell’anno scolastico e per alcune settimane nel periodo estivo realizzando interventi di accompagnamento educativo che supportano i minori rispetto allo studio e all’apprendimento. L’attività è organizzata in piccoli gruppi seguiti da tutor (laurati in materie curriculari, formati rispetto ad aspetti educativi e di supporto all’apprendimento).

I centri operano a supporto ed in collaborazione con le famiglie dei minori, la scuola e i servizi.

#### **Attività**

- interventi, a favore di piccoli gruppi di ragazzi, di supporto all’apprendimento scolastico, all’acquisizione di metodo e strategie per lo studio;
- attività finalizzate al rafforzamento dell’autostima, ad una maggiore consapevolezza di sé, all’accettazione delle proprie fatiche e alla consapevolezza dei propri punti di forza;
- attività volte allo sviluppo delle abilità sociali e relazionali;
- interventi finalizzati alla promozione relazioni equilibrate tra genitori e figli;
- azioni volte all’educazione alla salute (cura del sé, adozione di stili di vita sani, promozione dell’attività motoria, ...);
- attività volte a promuovere il senso civico e la legalità;
- interventi rivolti a promuovere un corretto impiego dei new media;
- attività finalizzate alla corretta gestione delle spese personali;
- attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive dei minori e delle figure genitoriali;
- attività di ascolto, orientamento e sostegno all’accesso ai servizi esterni, rivolti al minore e alle figure di riferimento del minore;
- attività strutturate e continuative (almeno 3 all’anno) in favore dei minori, tra quelle sportive, artistiche, o culturali o ricreative, anche in forma laboratoriale, tra cui il minore può scegliere tenendo conto delle attitudini e delle preferenze personali, organizzate in collaborazione con terzi.

#### **Destinatari**

Minori dai 11 ai 19 anni, residenti prevalentemente a Trento. Gli spazi e le attività sono organizzati per fasce di età omogenee/ciclo scolastico di riferimento (11-14 anni/scuole medie - 14-19 anni scuole superiori).

#### **Figure professionali**

Educatori e tutor (laureati materie curriculari) alcuni dei quali volontari.

#### **Modalità di accesso**

L’accesso al servizio avviene attraverso due modalità:

- segnalazione da parte del servizio sociale, condivisa con il nucleo familiare del minore;
- richiesta diretta da parte del nucleo familiare.

### Orari

Durante l'anno scolastico i centri sono aperti dalle 14.15 alle 17.15 dal lunedì al venerdì

<i>Dimensione di qualità</i>	<i>Fase</i>	<i>Standard di qualità</i>
Accessibilità	Domanda Primo inserimento	Disponibilità al confronto telefonico immediata Incontro di persona con famigliari e soggetti inviati entro 15 giorni dalla richiesta (in caso di disponibilità di posti)
Personalizzazione dell'intervento	Esperienza di inserimento	Definizione e condivisione progetto individualizzato entro 2 mesi dall'avvio della frequenza Monitoraggio costante della progettualità con confronto con la rete formale ed informale almeno una volta all'anno e, in modo tempestivo, al bisogno
Attività	Esperienza di inserimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- interventi di supporto agli apprendimenti scolastici (cadenza quotidiana durante l'anno scolastico e settimanale nel periodo estivo);</li> <li>- attività finalizzate al rafforzamento dell'autostima, ad una maggiore consapevolezza di sé, all'accettazione delle proprie fatiche e alla consapevolezza dei propri punti di forza (cadenza quotidiana durante l'anno scolastico e settimanale nel periodo estivo);</li> <li>- attività volte allo sviluppo delle abilità sociali (cadenza quotidiana);</li> <li>- interventi finalizzati alla promozione relazioni equilibrate tra genitori e figli (al bisogno ed in occasione degli incontri di confronto sull'andamento dell'esperienza di inserimento);</li> <li>- azioni volte all'educazione alla salute (cura del sé, adozione di stili di vita sani, promozione dell'attività motoria, ... - cadenza settimanale);</li> <li>- attività volte a promuovere la cura del quartiere, il senso civico e la legalità (due all'anno);</li> <li>- interventi rivolti a promuovere un corretto impiego dei new media (cadenza settimanale);</li> <li>- attività finalizzate alla corretta gestione delle spese personali (2 all'anno);</li> <li>- attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive dei minori e delle figure genitoriali;</li> <li>- attività di ascolto, orientamento e sostegno all'accesso ai servizi esterni, rivolti al minore e alle figure di riferimento del minore (al bisogno e con cadenza bimestrale);</li> <li>- attività strutturate e continuative (almeno 3 all'anno) in favore dei minori, tra quelle sportive, artistiche, o culturali o ricreative, anche in forma laboratoriale, tra cui il minore può scegliere tenendo conto delle attitudini e delle preferenze personali,</li> </ul>

		organizzate in collaborazione con terzi (in più occasioni, con preferenza nel periodo estivo).
Metodologia	Esperienza di inserimento	<p>centratura su obiettivi educativi finalizzati ad incrementare l'autoefficacia del minore e della famiglia;</p> <p>orientamento e valutazione dei risultati;</p> <p>costante monitoraggio delle progettualità educative con calibrazione tempestiva degli interventi;</p> <p>supervisione garantita al bisogno;</p> <p>lavoro in rete con elevata intensità di scambio con famiglia, scuola ed eventualmente i servizi;</p> <p>personalizzazione degli interventi con gradazione proposte;</p> <p>spinta all'inclusione ed all'integrazione;</p> <p>esplicitazione delle premesse teorico-metodologiche degli interventi e confronto interno ed esterno su di esse;</p> <p>co-progettazione di interventi con Amministrazione comunale ed altri soggetti;</p> <p>formazione continua attraverso la valutazione dei risultati, la socializzazione delle competenze e la frequenza a proposte formative.</p>

## **I CENTRI DI ACCOMPAGNAMENTO ALLO STUDIO D.S.A.**

I Centri di accompagnamento allo studio per alunni con disturbi specifici dell'apprendimento (D.S.A.) sono rivolti a bambini e ragazzi che, pur essendo intelligenti o più intelligenti della media, se non supportati, rischiano a causa dei loro disturbi (dilessia, disgrafia ecc.) fenomeni di dispersione scolastica e conseguente possibile disagio economico, sociale, culturale. I Centri non rientrano nel processo di autorizzazione/accreditamento di cui al Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali della Provincia Autonoma di Trento.

### **Sede**

I Centri sono presenti nei Comuni di Trento, Villa Lagarina, Rovereto, Riva del Garda, Dro, Vallelaghi, Pergine Valsugana, Predaia (normalmente presso spazi degli Istituti Comprensivi del territorio).

### **Descrizione del servizio**

Il centro di accompagnamento allo studio DSA organizzato da Periscopio opera nel corso dell'anno scolastico e per alcune settimane nel periodo estivo realizzando interventi di accompagnamento educativo che supportano i minori rispetto allo studio e all'apprendimento. L'attività è organizzata in piccoli gruppi seguiti da tutor (psicologi, educatori, laureati con specifica formazione sui disturbi dell'apprendimento).

I centri operano a supporto ed in collaborazione con le famiglie dei minori, la scuola e i servizi.

### **Attività**

- interventi di supporto all'apprendimento scolastico, all'acquisizione di metodo e strategie per lo studio;
- attività finalizzate al rafforzamento dell'autostima, ad una maggiore consapevolezza di sé, all'accettazione delle proprie fatiche e alla consapevolezza dei propri punti di forza;
- attività volte allo sviluppo delle abilità sociali e relazionali;
- interventi finalizzati alla promozione relazioni equilibrate tra genitori e figli.

### **Destinatari**

Minori dai 9 ai 14 anni, residenti in tutta la Provincia di Trento.

### **Figure professionali**

Tutor ( psicologi, educatori, laureati materie curriculari con specifica formazione rispetto ai DSA).

### **Modalità di accesso**

L'accesso al servizio avviene attraverso la:

- richiesta diretta da parte del nucleo familiare.

### **Orari**

Durante l'anno scolastico in varie fasce orarie, concordate con le famiglie, dal lunedì al venerdì pomeriggio e al sabato mattina

<i>Dimensione di qualità</i>	<i>Fase</i>	<i>Standard di qualità</i>
Accessibilità	Domanda Primo inserimento	Disponibilità al confronto telefonico immediata Incontro di persona/online con familiari entro 30 giorni dalla richiesta (in caso di disponibilità di posti)

Personalizzazione dell'intervento	Esperienza di inserimento	Definizione e condivisione percorso educativo/formativo entro 1 mese dall'avvio della frequenza. Monitoraggio costante della progettualità con confronto con la rete formale ed informale almeno una volta all'anno e, in modo tempestivo, al bisogno
Attività	Esperienza di inserimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- interventi di supporto agli apprendimenti scolastici (cadenza quotidiana durante l'anno scolastico);</li> <li>- attività finalizzate al rafforzamento dell'autostima, ad una maggiore consapevolezza di sé, all'accettazione delle proprie fatiche e alla consapevolezza dei propri punti di forza (cadenza quotidiana durante l'anno scolastico);</li> <li>- interventi finalizzati all'acquisizione di adeguate strategie e metodo di studio (quotidiani durante l'anno scolastico);</li> <li>- attività volte allo sviluppo delle abilità sociali e relazionali (cadenza quotidiana);</li> </ul>
Metodologia	Esperienza di inserimento	<p>centratura su obiettivi educativi/formativi finalizzati ad incrementare l'autoefficacia del minore e della famiglia;</p> <p>orientamento e valutazione dei risultati;</p> <p>costante monitoraggio delle progettualità con calibrazione tempestiva degli interventi;</p> <p>supervisione garantita al bisogno;</p> <p>lavoro in rete con elevata intensità di scambio con famiglia, scuola, e, eventualmente, i servizi;</p> <p>personalizzazione degli interventi con gradazione proposte;</p> <p>formazione continua attraverso la valutazione dei risultati, la socializzazione delle competenze e la frequenza a proposte formative.</p>

## IL GREST

Il GREST è una colonia diurna caratterizzata da una significativa attenzione educativa sia a favore dei bambini frequentanti sia a favore dei ragazzi (circa 80) coinvolti come volontari nella preparazione e nella realizzazione delle attività. A questi ultimi, in particolare, viene proposto un percorso educativo fin dalla primavera che li aiuta a vivere insieme l'esperienza del GREST e il piacere di preparare/realizzare assieme la colonia.

Il GREST, che ha certamente anche una finalità conciliativa vita\_lavoro, non rientra nel processo di autorizzazione/accreditamento di cui al Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali della Provincia Autonoma di Trento.

### Sede

Il GREST viene organizzato utilizzando i locali e gli ampi spazi aperti della Scuola Paritaria Sacra Famiglia, in via Cervara 46 a Trento.

### Descrizione del servizio

Il GREST viene organizzato da Periscopio per alcune settimane nel periodo estivo; ai bambini viene proposto un tema educativo su cui riflettere quotidianamente; tale tema, seppur presentato in modo diverso viene anche discusso quotidianamente con i ragazzi (animatori). L'attività è caratterizzata da momenti ludici e laboratoriali organizzata in gruppi seguiti da ragazzi volontari e da adulti.

### Attività

- attività ludico/educative e laboratoriali (svolte in gruppi) a favore di bambini utenti;
- attività di aggregazione, di supporto educativo, di condivisione delle esperienze e della fatica a favore dei ragazzi adolescenti impegnati come animatori;
- percorsi di socializzazione e di progettualità/reatività condivisa a favore dei ragazzi adolescenti impegnati come animatori.

### Destinatari

Minori dai 6 ai 19 anni, residenti in tutta la Provincia di Trento.

### Figure professionali

Adulti responsabili (formazione/esperienza specifica in ambito educativo)

### Modalità di accesso

L'accesso al servizio avviene attraverso la richiesta diretta da parte del nucleo familiare.

### Orari

Alcune settimane del periodo estivo, nelle giornate dal lunedì al venerdì con orario dalle 08:00 alle 16:30.

<i>Dimensione di qualità</i>	<i>Fase</i>	<i>Standard di qualità</i>
Accessibilità	Domanda Primo inserimento	Disponibilità al confronto telefonico immediata Incontro con famiglie prima dell'avvio dell'attività in caso di situazioni particolare
Attività	Esperienza di inserimento	attività ludico/educative e laboratoriali (svolte in gruppi) a favore di bambini utenti (quotidiana); attività di aggregazione, di supporto educativo, di condivisione delle esperienze e della fatica a favore dei ragazzi adolescenti impegnati come animatori (quotidiana);

		percorsi di socializzazione e di progettualità/reatività condivisa a favore dei ragazzi adolescenti impegnati come animatori (percorso che inizia 4 mesi prima del GREST).
--	--	--

## CONCLUSIONI

La Carta dei Servizi è uno strumento di trasparenza a favore dei cittadini e della Comunità in cui Periscopio opera; è stata redatta con l'intento di presentare l'organizzazione, le caratteristiche e gli standard qualitativi dei servizi rivolti ai cittadini.

Si tratta di uno strumento volutamente flessibile e dinamico che potrà perseguire un miglioramento continuo anche raccogliendo le critiche, le osservazioni, le proposte di tutti coloro che a vario titolo (operatori, soci, utenti...) sono coinvolti nelle attività dell'Associazione.

Un sincero grazie a tutti coloro che hanno partecipato alla redazione di questo documento e a tutti coloro che vorranno contribuire al suo aggiornamento/miglioramento.

La Presidente

Caterina Stefani