

Carta dei Servizi

POST SCUOLA

Progetto Vita Onlus

INTRODUZIONE

La Società Cooperativa Sociale “Progetto Vita” ONLUS è nata dalla volontà e dall’impegno di operatori di servizi socio sanitari e assistenziali con lo scopo di fornire risposte concrete alle reali esigenze di soggetti svantaggiati. Al suo interno conta più di cinquecento unità tra soci lavoratori, dipendenti e volontari disponendo così di varie figure professionali fra cui: infermieri professionali, educatori professionali, assistenti socio assistenziali, operatori socio assistenziali, medici, psicologi, formatori, personale amministrativo, responsabili della qualità, supervisor e coordinatori di servizi. Sul territorio nazionale la Cooperativa gestisce servizi nelle seguenti regioni: Campania, Piemonte, Sicilia, Veneto e Lombardia dove mantiene la maggior articolazione di servizi.

La Società Cooperativa Sociale “Progetto Vita” ONLUS (Organizzazione non lucrativa di utilità sociale) si è sempre distinta per l’attenzione dimostrata nei propri interventi socio-assistenziali e socio-educativi, per la capacità di leggere ed interpretare le emergenze sociali, per la preparazione professionale accurata e sempre aggiornata dei propri operatori. Un profondo rapporto con le risorse territoriali, le persone, i referenti istituzionali è la solida base su cui poggia il nostro quotidiano impegno per la realizzazione di servizi socio-assistenziali rivolti ai cittadini.

Le principali attività svolte sono i servizi domiciliari di assistenza, educativi e di sostegno, effettuati presso le famiglie, presso le scuole o altre strutture di accoglienza.

La Carta dei Servizi è il testo con cui la Cooperativa “Progetto Vita” si impegna formalmente nei confronti dei destinatari dei propri servizi fornendo un’informazione il più possibile completa e basata su un rapporto di reciproca fiducia.

E’ uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti assistiti e delle loro famiglie, ed è proprio questa centralità ad animare il nostro lavoro e muovere le nostre scelte nell’ottica di assicurare la massima efficienza nell’interesse della comunità.

PREMESSA

Cos’è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi intende far conoscere in modo chiaro e preciso la Società Cooperativa Sociale “Progetto Vita”, le sue attività e i servizi che offre. In tal senso, il medesimo documento risponde al diritto del cittadino all’informazione e alla trasparenza.

Inoltre, la Carta dei Servizi intende svolgere un’azione di coinvolgimento e tutela degli utenti e dell’intera collettività rispetto al diritto di usufruire di servizi e prestazioni di qualità.

Con la Carta dei Servizi la Cooperativa “Progetto Vita” delinea i principi di intervento che segue, le modalità di erogazione delle prestazioni e le forme di relazione con i cittadini/utenti.

La Cooperativa, essendo certificata ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008 con la società ICIM s.p.a., si impegna al rispetto di specifici obiettivi di qualità allo scopo di ridurre le possibilità di disservizio. La Carta stabilisce pertanto i principi fondamentali cui si ispira la Cooperativa, gli strumenti e le modalità per la loro attuazione, le indicazioni utili per garantire la qualità dei servizi offerti.

I principi fondamentali

Questa Carta accoglie i principi fondamentali richiamati dai provvedimenti normativi riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona. Tali principi si fondano sull'idea della centralità del cittadino-utente dei servizi, dei suoi bisogni e del suo benessere quali priorità da perseguire nell'espletamento delle prestazioni richieste. La Cooperativa, quindi, fatto suo questo principio, si orienta sempre alla soddisfazione delle esigenze degli utenti: anziani, disabili, minori e tutti coloro che sperimentano situazioni di difficoltà e svantaggio sociale. La Cooperativa garantisce pienamente, sulla base della Legge 196/03, la privacy degli utenti per tutti gli aspetti che riguardano il trattamento dei dati personali e delle informazioni che li riguardano.

La nostra filosofia educativa

Il nostro indirizzo educativo si basa su due principi fondamentali:

- il protagonismo degli alunni disabili, curato e promosso attraverso il particolare rapporto con gli assistenti, di stimolo e rivolto all'ascolto;
- l'elasticità del nostro progetto che consente variazioni e integrazioni in relazione ai bisogni e ai desideri degli utenti, delle famiglie e dell'Amministrazione.

Molta attenzione sarà posta al concetto di "LAVORARE CON METODO", laddove il significato diviene l'acquisizione di una metodologia basata su progetti individualizzati, partecipati e condivisi nella loro stesura da ogni figura professionale coinvolta sul caso e dalla famiglia: progetti caratterizzati da obiettivi precisi, personalizzati e misurabili e da periodiche verifiche.

Da parte nostra intendiamo dare al servizio un orientamento organizzativo che ponga un'attenzione continua ai bisogni e alle risorse dell'alunno disabile, affinché possa essere effettivamente una persona con una possibilità di storia e di biografia, con un'attenzione sugli aspetti di tipo relazionale e contestuale che possono più o meno contribuire a rendere possibile questo orientamento, sulle modalità e le strategie utilizzabili per perseguire questo obiettivo individuando azioni che possano accostare e supportare il soggetto portatore di handicap.

Contenuto della Carta

Le pagine che seguono descrivono in primo luogo l'organizzazione del servizio offerto dalla Cooperativa, dimensioni e obiettivi di miglioramento della qualità e strumenti di tutela del cittadino utente. La Carta si suddivide in 4 parti:

PARTE I: descrive la tipologia del servizio erogato.

PARTE II: descrive le prestazioni offerte dalla Cooperativa, le figure professionali impiegate, la loro formazione.

PARTE III: descrive la qualità dei servizi offerti.

PARTE IV: descrive le modalità di monitoraggio e verifica della qualità del servizio

PARTE I: tipologia del servizio

Il servizio è così articolato

Assistenza Mensa	Post scuola
Martedì, giovedì e venerdì 12,30-13,30	Martedì, giovedì e venerdì 13,30-16,30

Il servizio di **post scuola**, consiste nel garantire un'adeguata accoglienza e adeguata sorveglianza agli alunni che per ragioni familiari hanno necessità di prolungare la permanenza a scuola anche dopo la fine delle lezioni. Il Servizio è assicurato nei giorni di martedì, giovedì e venerdì e prevede attività didattiche, educative e ludico-ricreative.

L'attività è rivolta ai bambini frequentanti le scuole elementari.

I contenuti e le modalità operative si differenziano da quelli dell'intervento scolastico, pur sviluppandosi in continuità con esso nella condivisione degli obiettivi educativi relativi al percorso di crescita di ogni bambino.

Le attività vengono strutturate, in base alle caratteristiche dei bambini, in tre momenti fondamentali: IL PRANZO: secondo le abitudini e i tempi degli altri giorni di mensa, per garantire una continuità educativa importante per l'acquisizione ed il consolidamento delle regole di base in merito all'igiene personale, il rispetto del cibo, il rapporto con gli altri e lo sviluppo dell'autonomia personale.

GIOCO STRUTTURATO: giochi organizzati di cooperazione e di fiducia, finalizzati alla costruzione del gruppo, a favorire l'integrazione e l'iterazione fra i bambini e a potenziare il rispetto delle regole condivise.

LO SVOLGIMENTO DEI COMPITI: durante il quale il ruolo dell'operatore è quello di seguire il lavoro dei bambini, promuovendone la motivazione, intervenendo in caso di necessità, non privilegiando rapporti individuali, né colmando eventuali lacune.

Non necessariamente i compiti possono essere completati e corretti, considerando i tempi e le modalità di esecuzione diversi fra ogni bambino.

ATTIVITA' LUDICO-EDUCATIVE: includono attività di laboratorio, quali la creazione di piccoli lavori attraverso l'uso di materiali di facile consumo finalizzate a sviluppare abilità manuali e creative; attività di lettura con successiva rielaborazione tramite l'animazione, la drammatizzazione e l'illustrazione per potenziare le capacità espressive e la creatività dei bambini; giochi sportivi finalizzati a promuovere la relazione basata su ruoli e compiti definiti e sullo spirito di collaborazione e disponibilità reciproca.

Il servizio è strutturato in modo da promuovere il benessere, la crescita armonica e il successo formativo dei bambini/ragazzi, offrire loro opportunità e spazi in cui poter vivere serenamente e positivamente rapporti con adulti significativi e coetanei, cercando comunque di non perdere mai di vista il loro sistema di riferimento, quindi il loro vissuto, le loro esperienze, le loro radici familiari, promuovere ed incentivare le competenze, gli interessi e le capacità di cui sono portatori i bambini/ragazzi ma che spesso vengono messi in ombra.

PARTE II: progetto

Il progetto educativo ha una cornice narrativa all'interno della quale si collocano tutti gli interventi e le azioni educative.

Le **attività** che saranno proposte hanno una valenza pedagogica e saranno programmate ed organizzate settimanalmente dagli educatori, con la Coordinatrice. Le attività sono strutturate in modo da favorire l'interesse dei bambini, diventando anche uno stimolo sotto il profilo socio-educativo. Il momento dell'accoglienza è un momento importante e delicato, perché porta a stabilire una relazione significativa ed empatica dell'operatore con il bambino. Gli operatori devono dunque riuscire a catturare gli interessi e le motivazioni del bambino, a capirne ed interpretarne la domanda implicita che si manifesta nel suo comportamento e nella sua gestualità, al fine di rendere questo momento il più piacevole possibile.

Le attività che verranno promosse sono: attività di animazione, attività finalizzate allo sviluppo della creatività, attività ludiche spontanee e con regole, attività sonoro-musicali, attività di espressione corporea finalizzate alla conoscenza del proprio corpo e al controllo dell'emotività, attività grafico-pittoriche e plastico-manipolative finalizzate al potenziamento della coordinazione occhio-mano, attività teatrali, giochi psicomotori finalizzati allo sviluppo della motricità e percorsi psico-sensoriali. Molta importanza verrà data al gioco.

Il gioco è da sempre considerato un elemento fondamentale nella crescita di ogni bambino, si tratta, infatti, di un'attività che si sviluppa spontaneamente e che quindi in genere non va insegnata.

Il gioco rappresenta un'esperienza altamente formativa, capace di coinvolgere tutte le dimensioni della persona: motoria, cognitiva, affettiva, relazionale, sociale e talvolta anche spirituale. Attraverso il gioco si può rispondere, in modo diretto ed immediato, al bisogno dei ragazzi di stima ed autostima, di sicurezza, di appartenenza a un gruppo, di sperimentazione di sé e dei propri limiti, di partecipazione sociale attiva... Il gioco permette di scoprire e sviluppare capacità ed abilità motorie, di costruire rapporti significativi con gli altri, di creare o rinforzare legami di amicizia, di adattarsi a situazioni e regole, di realizzare processi cognitivi attraverso la scelta personale e collettiva di tattiche e strategie. E' inoltre un mezzo di comunicazione collettiva che, se ben gestito, può favorire l'interazione dei bambini puntando sull'accettazione e l'ottimizzazione delle risorse personali.

Sia i laboratori, che le attività che i giochi saranno inseriti in una cornice narrativa che consentirà di creare un tema conduttore (astratto/reale o simbolico o legato alla vita quotidiana) su cui lavorare per tutta la durata dei servizi.

L'animazione che verrà proposta avrà quindi il compito di stimolare nei bambini la conoscenza del sé e dell'altro da sé, creare un "clima positivo", di socializzazione e di integrazione, accrescere il senso di responsabilità e di autonomia, stimolandone le potenzialità cognitive ed espressive.

L'organizzazione degli spazi e degli ambienti sarà resa funzionale in base alle diverse attività che si intendono svolgere, ricordando che la progettazione degli ambienti costituisce un elemento fondamentale ai fini della realizzazione e della riuscita degli obiettivi proposti.

PARTE III: qualità dei servizi offerti

La **qualità dei servizi** di pre e post scuola e centro diurno estivo si concretizza anche nella valorizzazione dei seguenti aspetti:

- professionalità degli operatori
- interazione tra la Cooperativa appaltatrice dei servizi e l'Amministrazione Comunale
- progettualità
- coinvolgimento delle famiglie
- rapporto educatori/bambini
- soddisfazione del cittadino utente

Professionalità degli operatori:

L'équipe che gestisce i servizi è multidisciplinare ed è composta da assistenti/educatori coordinati da un Coordinatore. Sono previsti momenti di coordinamento settimanali tra l'educatore coordinatore e gli educatori operatori.

Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio di educatore professionale o equipollente, ovvero di diploma di maturità con comprovata esperienza in centri diurni estivi e attività di pre e post scuola.

PARTE IV: monitoraggio e verifica

Gli operatori saranno tenuti a valutare quotidianamente il proprio operato, l'andamento del servizio, l'azione educativa e il grado di soddisfacimento degli utenti. La valutazione immediata e costante permette di intervenire tempestivamente per garantire il raggiungimento degli obiettivi e produrre relazioni periodiche e finali del servizio. Gli operatori saranno altresì coinvolti a partecipare a momenti di supervisione di gruppo tra educatori-psicologo o appositi percorsi di formazione per migliorare e aggiornare le proprie competenze educative avvalendosi anche delle esperienze degli altri. Inoltre sono da tenere in considerazione i questionari di gradimento compilati dai genitori per migliorare e affinare il metodo di lavoro.