

Centro di Aggregazione Giovanile P.Infelise



Indice

1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA COOPERATIVA LANZA DEL VASTO
3. STANDARD E IMPEGNI DI QUALITÀ
4. FORMAZIONE DEL PERSONALE
5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI
6. MODALITÀ DI ACCESSO
7. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO
8. IL VOLONTARIATO

1. Presentazione della struttura

P.Infelise è un Centro di Aggregazione operante ai sensi della L. r. 535/2015, rivolto a minori di età compresa tra i 6 e 18 anni. È gestito dalla Cooperativa Sociale Lanza Del Vasto, che opera a Cairo Montenotte in vari settori (assistenza disabili, servizi educativi, servizi sociali) da diversi anni. Il centro P.Infelise è nato per iniziativa del comune di Cairo Montenotte. Ha sede in via Buglio 59, all'interno di un quartiere periferico di Cairo Montenotte.

La sede è in un edificio autonomo, su due piani e dispone di ampi locali per lo studio e lo svago, dove sono presenti computer, strumenti musicali e multimediali. Dispone anche di un ampio spazio esterno.

2. I principi fondamentali della cooperativa Lanza del Vasto

Lanza del Vasto è una delle prime cooperative sociali nate a Genova.

Si occupa di servizi educativi, assistenziali e socio sanitari in favore dell'infanzia, degli adolescenti, degli anziani e delle persone disabili.

Le attività si svolgono in strutture residenziali, diurne o a domicilio.

L'opera nasce da un gruppo di studenti che negli anni '80, svolgendo da tempo attività di volontariato con bambini e adolescenti, coglie l'opportunità di trasformare questa attività in una vera e propria professione.

Nel corso degli anni è stato sviluppato un percorso che ha trasformato l'opera di volontariato in una vera impresa sociale: Lanza del Vasto, facendo tesoro dello spirito che ha animato i soci fondatori, ha mantenuto sempre vivo l'interesse profondo per il lavoro educativo anche nel corso dei cambiamenti che ne hanno caratterizzato lo sviluppo e la crescita. Tale peculiarità ha consentito uno sviluppo costante, che ha portato la Cooperativa ad ottenere fiducia sia da parte dei Committenti che dei fruitori dei servizi prestati.

Lanza del Vasto è aderente alla Compagnia delle Opere e ispira la propria azione ai principi della dottrina sociale della Chiesa in continuità con le grandi opere sociali dei cattolici italiani, coniugando il patrimonio tradizionale con le più attuali linee di intervento nei servizi alla persona.

2

La cooperativa Lanza del Vasto, certificata in base alla normativa ISO 9001:2015, gestisce i servizi alla persona sulla base dei seguenti principi fondamentali:

Chiarezza e trasparenza

Ogni fruitore ha il diritto di conoscere le attività svolte dagli operatori della cooperativa e le procedure collegate al servizio, i nomi dei responsabili ed i tempi di accoglimento delle richieste espresse.

Partecipazione

I fruitori possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il servizio.

Efficienza ed Efficacia

La cooperativa si impegna costantemente nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo secondo i principi di efficienza ed efficacia, servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

Continuità e Sicurezza del servizio

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare in base al fabbisogno assistenziale/educativo dell'utente ed alle risorse disponibili.

Riservatezza

Tutte le attività proposte ed effettuate sono incentrate al massimo rispetto della dignità dei fruitori. Sono altresì in vigore tutti gli strumenti volti a garantire il mantenimento della più elevata riservatezza relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante il servizio.

3. Standard e impegni di qualità

Fattore di qualità	descrizione	valore indicatore standard
accessibilità alle informazioni	È possibile richiedere informazioni tramite: posta elettronica; telefono; fax; posta ordinaria; reception strutture. Gli uffici della cooperativa sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 17,30. Fax e servizio mail sono funzionanti 24/h	garanzia di accessibilità attraverso tutti i canali previsti
tempestività	tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni tempo massimo per la comunicazione di accettazione dei reclami tempo massimo di risposta motivata a tutti i reclami	2 ore 5 giorni 15 giorni
trasparenza	aggiornamento Carta dei Servizi	semestrale
efficacia (conformità, affidabilità, completezza)	rispetto dei progetti educativi individuali (PEI)	100%
orientamento al fruitore	numero annuo di indagini qualitative/quantitative relative alla soddisfazione degli utenti	almeno una all'anno
trasparenza	disponibilità di una documentazione chiara e completa	aggiornamento regolare della documentazione; accessibilità per ciascun fruitore ai documenti che lo riguardano
competenza	erogazione della prestazione con personale professionalmente formato	100%

3

4. Formazione del personale

La cooperativa Lanza del Vasto è responsabile della formazione e dell'aggiornamento del personale; predispone annualmente il programma delle attività formative rivolte a tutti gli operatori.

5. Modalità di presentazione dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma scritta:

- via mail agli indirizzi: info@lanzadelvasto.it;
- via posta ai seguenti indirizzi:
Cooperativa Lanza del Vasto . Via F. Pozzo 21/2 . 16145 Genova;
- via fax al numero 010.3622329

- alla Committenza, presso Comune di Cairo Montenotte, Settore Servizi Socio-Assistenziali, Servizio Politiche sociali tel. 019-5079065, email: serviziisociali@comunecairo.it

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Contestualmente alla presentazione del reclamo, i fruitori potranno richiedere una forma di rimborso o ristoro per il danno subito.

A seguito della presentazione del reclamo viene attivata una specifica procedura così articolata:

- verifica effettuata dal Coordinatore sul fondamento del reclamo, sulle cause e sulle condizioni in cui è avvenuto il disservizio
- analisi delle cause
- definizione di un'azione correttiva
- elaborazione di un piano di miglioramento finalizzato a rimuovere le cause del disservizio ed a prevenire il verificarsi di ulteriori disagi per i fruitori
- invio di un report all'autore del reclamo, in cui si ringrazia l'autente per la collaborazione e si presentano le iniziative adottate a seguito della presentazione del reclamo.

In tutti i casi il Coordinatore risponde in forma scritta:

- **entro 5 giorni dalla ricezione della segnalazione comunicando l'accettazione del reclamo e il contestuale avvio dell'istruttoria**
- **Entro 15 giorni dal ricevimento al fine di comunicare il esito dell'istruttoria.**

6. Modalità di accesso

Il Centro di Aggregazione si configura come un servizio ad accesso spontaneo da parte dei fruitori. I bambini e le famiglie si rapportano con il servizio e fruiscono delle offerte senza mediazioni, scegliendo liberamente le modalità ed i tempi di frequenza.

L'accesso è libero e prevede la stipula di un contratto educativo che viene stipulato nel modo seguente:

i minori di 14 anni:

- + vengono raccolti i bisogni espressi dal minore e/o dal genitore
- + viene presentato il centro: caratteristiche, orari e attività
- + vengono concordati orari e modalità di frequenza e viene compilata la scheda di iscrizione, che deve essere firmata dal genitore; nel caso in cui il genitore non possa recarsi al centro, viene contattato telefonicamente dagli educatori

i maggiori di 14 anni:

- + vengono raccolti i bisogni espressi dal minore e/o dal genitore
- + viene presentato il centro: caratteristiche, orari e attività
- + vengono concordati orari e modalità di frequenza e viene compilata la scheda di iscrizione, che deve essere firmata dal ragazzo.

7. L'organizzazione del servizio

Il centro P.Infelise è gestito da 2 educatori professionali, di cui uno con funzioni di coordinamento.

È previsto il seguente **orario di apertura**: dalle 15.30 alle 19 dal lunedì al venerdì; durante l'estate l'orario può subire variazioni sulla base delle esigenze espresse dall'utenza

Il Centro di Aggregazione svolge attività educativa e di animazione, socializzazione, prevenzione e promozione dell'agio, e si prefigge i seguenti **obiettivi**:

rispetto al territorio:

- + Consolidamento della presenza educativa sul territorio,
- + lavoro in rete con i diversi enti che sul territorio operano a favore del benessere dei cittadini, con particolare riferimento alla popolazione minorile.

Rispetto ai fruitori, il centro si propone di offrire un sostegno alla crescita e alla maturazione della persona in tutti i suoi aspetti, ovvero:

- ✚ crescita valoriale,
- ✚ rispetto regole di convivenza,
- ✚ educazione alla legalità,
- ✚ educazione affettiva,
- ✚ promozione e rinforzo dell'autostima,
- ✚ consapevolezza delle attitudini, competenze del minore ed inclinazioni professionali,
- ✚ promozione del benessere accoglienza del disagio, contenimento.

Il **metodo** di lavoro del Centro di Aggregazione P.Infelise è basato sull'offerta di una relazione educativa significativa veicolata attraverso la proposta di attività interessanti e attraenti per i minori nelle varie fasce d'età.

Come previsto dalla normativa regionale vigente, il centro opera sulla base di un rapporto educativo 1/15.

Nel periodo scolastico il centro è aperto dalle 15.30 alle 19.00; le attività sono così organizzate:

15.30. 17.00	<p>Accoglienza È Studio assistito È sostegno scolastico</p> <p>Dopo un momento iniziale di accoglienza gli educatori con i volontari si dedicano all'attività di studio assistito e di aiuto nello svolgimento dei compiti. L'obiettivo dello studio assistito è favorire per quanto possibile l'autonomia nell'esecuzione delle consegne scolastiche. Gli educatori e i volontari verificano i compiti assegnati attraverso lo strumento del diario, indicando a loro volta l'avvenuto svolgimento del lavoro assegnato o le eventuali attività ancora da completare, in funzione della verifica che verrà effettuata dai genitori al momento del rientro a casa. Gli educatori sono impegnati anche nel sostegno allo studio in favore di ragazzi con specifiche problematiche o difficoltà (situazioni di handicap, DSA etc), per i quali possono essere predisposti specifici programmi di recupero e sostegno in accordo e collaborazione con gli insegnanti e con gli operatori ASL di riferimento</p>
17.00-17.30	<p>Merenda</p> <p>Ogni pomeriggio in questa fascia oraria a tutti i minori viene distribuita gratuitamente la merenda. Questo momento conviviale è altresì una importante occasione educativa per imparare a mangiare insieme in modo appropriato, secondo le regole della buona convivenza, rispettando i tempi e sperimentando il piacere dello stare insieme.</p>
17.30. 19.00	<p>Attività educative/ricreative È congedo</p> <p>I minori possono dedicarsi al momento dello svago, durante il quale socializzano tra di loro e scelgono di giocare liberi da schemi o imposizioni, senza un particolare programma o attività specifica, piccoli e adolescenti insieme. Gli educatori, con la collaborazione dei volontari, guidano i minori nell'organizzarsi in gruppi di gioco che spesso spontaneamente si strutturano per fasce omogenee di età, oppure, soprattutto con i più grandi, si rendono disponibili a momenti di dialogo e ascolto. Il momento del congedo è l'occasione per salutare i genitori e accogliere le loro eventuali domande o informazioni.</p>

8. Il volontariato

Lanza del Vasto promuove e valorizza l'attività del volontariato, stipulando convenzioni, ai sensi della Legge n.266/1991 e della Legge Regionale n. 15 del 28/5/1992, con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale, e concordando programmi specifici di intervento con i singoli e con i gruppi del territorio.

In particolare per il CAG P.Infelise le attività sono svolte in collaborazione con l'Associazione di volontariato Raggio di Sole di cui i volontari sono presenti nelle ore di apertura del Centro e aiutano gli educatori nello svolgimento delle attività, in particolare quelle di sostegno allo studio.

Per le attività di svago all'aperto è prevista la collaborazione dell'Associazione Sportiva Dilettantistica Pippo Vagabondo Hockey di Cairo Montenotte che gestisce il campo da hockey sul prato vicino alla sede del Centro.