

Carta dei servizi



Cooperativa Sociale “ Il Faro ”

Il faro è una struttura, in genere una torre, dotata alla sommità di un sistema capace di emettere potenti segnali luminosi di aiuto e di riferimento per i naviganti che si trovano ad affrontare nebbie e burrasche.

Il nome “faro” deriva dall’isola di Pharos, di fronte ad Alessandria d’Egitto, dove nel III secolo a.C. era stata costruita una torre sulla quale ardeva costantemente un gran fuoco in modo che i naviganti su quei fondali, potessero districarsi dalla palude Mareotide.

La Cooperativa sociale “Il faro” si pone come un punto di riferimento per bambini, adolescenti e famiglie che necessitano di una guida per rischiarare il buio del disagio e per ritrovare la strada smarrita della serenità e dell’ armonia, al pari degli altri.

La Cooperativa sociale “Il Faro” ha scelto di strutturare il proprio lavoro attraverso una elevatissima qualità degli interventi.

Un gruppo di collaboratori dotati di notevole professionalità, ha dato vita a questa cooperativa per fornire risposte adeguate alle necessità nel campo dell'accoglienza e della cultura, sia da parte dei soggetti committenti che da parte dei destinatari dei servizi offerti.

La nostra carta dei servizi è la comunicazione trasparente fra la cooperativa gli utenti ed i committenti. Attraverso questo strumento, ci proponiamo di fornire una descrizione chiara e dettagliata dei servizi e dei progetti da noi realizzati, in una chiave di lettura semplice e comprensibile a tutti, e di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale.

Saremo sempre a Vostra disposizione per suggerimenti, domande ed osservazioni.

Con dedizione e cordialità

Il Presidente della Cooperativa “Il Faro”

Dott.ssa Rita Battinelli

...noi operatori sociali dobbiamo saper ascoltare ciò che nessuno sente e osservare ciò che nessuno vede.....

PRESENTAZIONE.....	p. 2
I. IDENTITA' E VALORI	p. 3
Mission	
Principi fondamentali	p. 6
A chi ci rivolgiamo: i nostri stakeholders.....	p. 8
II. L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI	p. 9
III. I PROGETTI E I SERVIZI	p. 10
Obiettivi specifici e funzioni prevalenti degli interventi.....	p. 10
Modalità di accesso.....	p. 10
Principali attività svolte.....	p. 11
Attività ludiche, espressive e ricreative.....	p. 11
Metodologia di lavoro.....	p. 12
Elementi di maggiore qualificazione del Centro.....	p.12
IV. FATTORI E STANDARD DI QUALITA'	p. 13
Misure a tutela degli utenti – gestione dei reclami	p. 13
Gestione dei reclami.....	p. 13

I - IDENTITA' E VALORI

La nostra mission

La cooperativa sociale “Il faro” è presente sul territorio con due strutture curate in ogni particolare:

- la prima sita in via N. Machiavelli, 10 a Bellizzi. Situata in pieno centro abitato, essa è facilmente raggiungibile per la sua favorevole collocazione fra le fermate degli autobus di linea, le scuole elementari, medie e medie superiori, nonché in prossimità dell'Ufficio Postale e del Municipio.

La struttura dispone di un patrimonio tecnico adeguato allo svolgimento delle diverse attività: essa è fornita di un sistema di comunicazione di rete fissa e di un fax con linea indipendente. Le figure professionali e di coordinamento hanno a disposizione telefoni cellulari inseriti nella rete di comunicazione della cooperativa. Inoltre è stata approntata una linea Internet ADSL con 2 postazioni informatiche fisse e 2 pc portatili; il sistema di riproduzione è garantito da due stampanti ed uno scanner. E' presente una sala dotata di video proiettore per lo studio organizzato in corsi con presentazione in slides e di uno spazio destinato alla TV e all'ascolto di musica.

La cooperativa ha allestito un sito web e dispone di una casella di posta elettronica : wwwcooperativasocialeilfaro@gmail.com

La struttura inoltre possiede tutte le attrezzature ordinarie destinate allo studio, alle attività ed all'intrattenimento dei minori ospiti quali: scrivanie, tavoli-studio, poltroncine orientabili, sedie ergonomiche e armadietti personalizzati per la conservazione dei propri materiali didattici, il tutto organizzato in maniera armonica con i colori dei tendaggi e delle pareti al fine di offrire agli ospiti la concreta percezione di ritrovarsi in un ambiente accogliente e familiare.

E' presente inoltre una biblioteca contenente numerosissimi testi per ogni materia didattica ma anche testi per la lettura creativa e ricreativa

ed una buona dotazione di materiali per lo studio, per il disegno tecnico e per i vari laboratori.

Nella struttura, la cooperativa opera per l'accoglienza diurna dei minori per preservarne o per recuperare le potenzialità sopite dal disagio sociale o da situazioni conflittuali familiari.

- La seconda struttura è situata in Via Copernico, 3 a Bellizzi, in pieno centro abitato, in prossimità delle fermate degli autobus di linea sia provenienti da Salerno che da Battipaglia e con la possibilità di parcheggio auto antistante.

Di notevole superficie, suddivisa in aule per lo studio di ogni materia didattica, dispone di una sala per riunioni e convegni e di uno spazio esterno recintato per i Time out e per lo svago.

Nella struttura la cooperativa ospita minori per il sostegno dopo scolastico a bambini con DSA e ADHD ; essa si avvale di operatori esperti e di una serie di strumenti, in particolare informatici, e di strategie metacognitive, utili in un percorso di crescita verso l'autonomia, rivolti ai bambini ma con il coinvolgimento periodico attivo di un genitore per condividere gli strumenti e la metodologia da utilizzare anche a casa.

Periodicamente sono inoltre previsti incontri di aggiornamento con il gruppo genitori, con il corpo docente e con gli psicologi sulle problematiche afferenti le difficoltà di apprendimento dei minori .

Tutte le nostre attività di ispirano alla Maieutica di Socrate, metodo pienamente condiviso da tutti gli operatori e i collaboratori. Lavoriamo in perfetta sinergia, convinti come siamo che solo attraverso il dialogo, la cultura, ed un modello di vita improntato alla non violenza, che insegna ad instaurare e confermare relazioni assertive con i coetanei e gli adulti , si può evitare il baratro della devianza, dell'isolamento personale e sociale.

Il nostro obiettivo finale è quello di riconsegnare alla società presente e futura, individui-persone, formati alla consapevolezza ed alla completezza delle proprie azioni.

La cooperativa sociale “Il faro” opera al servizio ed in collaborazione con i Servizi Sociali degli Enti locali, con le Istituzioni scolastiche, con gli Enti formativi per :

- ◆ favorire la crescita, la maturazione individuale e la socializzazione del minore con i coetanei, promuovendo e valorizzando le sue capacità;
- ◆ dare priorità assoluta alla prevenzione, attraverso la progettazione formativa ed educativa della Cooperativa;
- ◆ promuovere ed incrementare ogni sana forma di aggregazione sociale con un duplice scopo: lo sviluppo integrale della persona umana e il miglioramento della qualità della vita ;
- ◆ organizzare incontri di formazione, conferenze, convegni ed ogni altra attività pubblica utile alla prevenzione in ambito sociale;
- ◆ offrire consulenza pedagogica, psicologica e di orientamento scolastico, professionale e sociale ;
- ◆ realizzare iniziative per l’inserimento nel mondo del lavoro e nel contesto sociale dei soggetti socialmente emarginati o svantaggiati specialmente minori in età lavorativa in situazione di difficoltà familiare, detenuti ed ex detenuti, ricercando opportunità di occupazione lavorativa alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali, per garantire opportunità di lavoro e adeguate remunerazioni
- ◆ promuovere tutti i percorsi di transizione verso il lavoro, quali: borse lavoro, tirocini, laboratori protetti, laboratori di orientamento.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali richiamati nelle direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del 21 dicembre 1995 (specifica del Settore Assistenza):

- eguaglianza
- imparzialità e continuità

- diritti di scelta
- partecipazione
- efficienza ed efficacia

EGUAGLIANZA

Tutti i servizi erogati dalla Cooperativa Sociale “Il faro” si basano sul “principio di uguaglianza dei diritti delle persone”, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

-

IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ

La cooperativa sociale “Il faro” svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione, adottando tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare del servizio.

-

DIRITTO DI SCELTA

La cooperativa Sociale “Il faro” si impegna a ricercare, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

-

PARTECIPAZIONE

La Cooperativa Sociale “Il faro”, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei cittadini, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Clienti e utenti del servizio hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano, possono presentare reclami o istanze e possono formulare suggerimenti per migliorare il servizio.

-

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'erogazione dei servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano gli utenti.

La cooperativa Sociale "Il faro" si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche, migliorando al tempo stesso la qualità degli interventi.

A CHI CI RIVOLGIAMO :

- bambini/e in età della scuola di base, preadolescenti e adolescenti che necessitano di un sostegno educativo finalizzato alla prevenzione secondaria del disagio, anche in presenza di disturbi cognitivo/comportamentale;
- bambini/e o ragazzi/e che necessitano di un sostegno educativo dopo il rientro in famiglia successivo ad un periodo di collocamento in comunità;
- famiglie che, in conseguenza delle mutate dinamiche dei ruoli intrafamiliari, vivono situazioni conflittuali che coinvolgono i figli.
- bambini e ragazzi con disturbo specifico dell'apprendimento (DSA), certificato o sospettato, che richiedono un sostegno extrascolastico ed un percorso creativo ed individualizzato volto a stabilire o ri-stabilire i presupposti essenziali per un corretto sviluppo del gesto grafico, utilizzando il metodo di Robert Olivaux;

I NOSTRI STAKEHOLDERS:

- committenti pubblici e privati insieme ai quali definiamo le finalità e gli obiettivi e con i quali valutiamo gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà;

- Istituzioni pubbliche (amministrazioni comunali, provinciali e regionali), in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, con i quali la cooperativa sociale “Il faro” si confronta per elaborare progetti atti a migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali del territorio in cui opera;
- partner (associazioni, cooperative sociali, consorzi e agenzie di formazione) con i quali la cooperativa “Il faro” progetta e realizza interventi e servizi.

II – ASSETTO ISTITUZIONALE : ruoli e funzioni

Gli organi della Cooperativa Sociale “Il faro” sono l’Assemblea, le riunioni dei soci , il Consiglio di Amministrazione, il Presidente.

L’Assemblea è organo sovrano dell’organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l’anno, entro il 30 aprile per l’approvazione del bilancio consuntivo. Le riunioni dei soci sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri; esse rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento.

Il Presidente ha la rappresentanza della Cooperativa Sociale “Il faro” di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell’Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione. E’ eletto dal Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 2 consiglieri eletti dall’Assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la mission e il progetto dell’organizzazione. Elabora le strategie da proporre all’approvazione dell’Assemblea. Delibera su convenzioni con enti e associazioni, su partecipazione a gare ed appalti, su ingressi e recessioni dei soci, ecc.

I pedagogisti, gli educatori e i formatori soci della Cooperativa Sociale “Il faro” rappresentano il cuore della Cooperativa. Alla formazione

specialistica e alla necessaria esperienza con i giovani, affiancano passione educativa, competenza e aggiornamento continuo.

Il personale impiegato, in area amministrativa come in quella progettuale, è caratterizzato da elevate competenze professionali e personali tali da garantire la gestione ottimale dei diversi servizi predisposti e, soprattutto, l'offerta di servizio ad alto valore aggiunto. I nominativi e le competenze del personale della Cooperativa "Il faro" sono riportati nell'allegato "Dotazione organica del personale".

III - PROGETTI E SERVIZI

L'area di intervento della Cooperativa sociale "Il Faro" è quella che riguarda i minori dai 6 ai 18 anni a rischio di emarginazione e di svantaggio sociale o in situazioni di difficoltà scolastiche, personali e familiari, .

OBIETTIVI SPECIFICI E FUNZIONI PREVALENTI DEGLI INTERVENTI:

Prevenzione e recupero del disadattamento, del disagio e della devianza minorile attraverso un percorso educativo e formativo individualizzato che prevede:

- a) Recupero e cura del rapporto minore-famiglia;
- b) Sostegno delle difficoltà socio-educative del nucleo familiare di origine;
- c) Supporto scolastico e prevenzione della dispersione ed evasione scolastica;
- d) Socializzazione e integrazione del minore nella comunità sociale;
- e) Sviluppo di autonomia, autostima e di senso critico.

MODALITA' DI ACCESSO

La richiesta di accesso al Centro Diurno può essere effettuata al Servizio Sociale del territorio di appartenenza, su carta libera, da parte delle famiglie in difficoltà. L'accesso può altresì essere richiesto direttamente presso la sede della Cooperativa dal lunedì al sabato dalle 9 alle 12 e dalle 15 alle 19,

mediante la compilazione del modulo previsto. In ogni caso l'accesso è subordinato a valutazione multi professionale da parte di almeno un sociologo ed uno psicologo del Centro. La cooperativa si impegna a formulare la decisione circa l'accesso entro i tre giorni non festivi successivi alla ricezione della richiesta.

Può avvenire l'inserimento urgente del minore, presso la struttura, su invio diretto del Servizio Sociale, della Scuola o dall'Autorità Giudiziaria con provvedimento da parte del Tribunale per i Minorenni

Il servizio è operativo, in modo continuativo, per sei giorni settimanali (dal lunedì al sabato) per tutto l'anno, dalle ore 09:00 alle ore 19:00.

PRINCIPALI	ATTIVITA'	SVOLTE
Attività di recupero scolastico, integrata con progettazioni individualizzate in collaborazione con Scuola, Servizio Sociale e servizio Psicologico scolastico se esistente, qualora l'esperienza scolastica del minore sia pregiudicata da scarso rendimento e problemi comportamentali e cognitivi.		

ATTIVITA' LUDICHE, ESPRESSIVE E RICREATIVE

Viene dato spazio da un lato al gioco libero e spontaneo del bambino, dall'altro allo sviluppo della propria personalità attraverso la proposta di laboratori artistico espressivi (laboratori di musica, teatrali, pittura, disegno, arte terapia, giochi psicologi, psicomotricità, arte orafa, argilla, ceramica, di cucina etc) e momenti ricreativi e di relax quali visione di film, cartoni animati, uso del computer, giochi da tavola, lettura di fiabe e racconti, organizzazione di feste (compleanni, carnevale ecc) aperti alle famiglie, momenti di aggregazione con altre associazioni o gruppi giovanili presenti nel territorio. Consulenza educativa e sostegno psicologico ai minori e alle loro famiglie. Organizzazione di "spazi famiglia" e "centro di ascolto" per coppie e per genitori dei minori inseriti, per sostenere e valorizzare le competenze genitoriali, ma anche per fornire strumenti per affrontare i momenti di crisi e le fasi di cambiamento in cui sempre più spesso si trovano coinvolti genitori e figli.

Le attività proposte sono differenziate, in base all'età dei giovani utenti, oltre che alle loro esigenze e necessità: per cui vengono attuate modalità di lavoro sia individuale che di gruppo. Viene, infatti, programmata per ogni minore una progettualità educativa personalizzata.

METODOLOGIA DI LAVORO

Riunioni d'èquipe: incontri settimanali di confronto e di discussione tra gli operatori e il coordinatore, per verificare le attività svolte e l'andamento degli interventi effettuati, tutto in relazione alle finalità del progetto educativo dell'utente .

ELEMENTI DI MAGGIORE QUALIFICAZIONE DEL CENTRO

- a) la capacità di costruire e di far convivere progettualità educativa individualizzata e progettualità educativa di gruppo.
- b) La capacità di ascolto e di accoglienza di bambini/e, fondamentale al fine di poter diventare per loro un punto di riferimento significativo.
- c) La capacità di integrare i/le bambini/e accolti nel territorio, onde evitare loro ulteriori processi di emarginazione e stigmatizzazione. Tutto ciò viene realizzato favorendo la partecipazione dei minori collocati nella struttura ad attività sportive pomeridiane (diversificate secondo le attitudini), a percorsi religiosi nel rispetto del proprio credo, a gite ludico/culturali insieme ad adolescenti non collocato in strutture.

Il Centro sa cogliere ed accogliere anche la dimensione di forte attrattiva esercitata dagli amici dei/delle bambini/e frequentanti il Centro, al fine di non porre questo in contrapposizione alle relazioni di gruppo informale. Il Centro si integra in una prospettiva di rete con altre iniziative e servizi operanti nel territorio quali: Comunità alloggio, educativa domiciliare, educativa territoriale e di strada.

IV - STANDARDI DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati periodicamente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i committenti e gli utenti fruitori del servizio, la cooperativa svolge semestralmente indagini attraverso questionari di soddisfazione e riunioni periodiche

MISURE A TUTELA DEI CITTADINI UTENTI

Gestione dei reclami

La cooperativa risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I committenti e gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività.

Le comunicazioni possono essere presentate per iscritto alla sede amministrativa della Cooperativa, compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo. La Cooperativa si impegna a riferire al cliente, con la maggiore tempestività possibile (non oltre i 30 giorni dalla ricezione del reclamo) gli accertamenti compiuti e l'impegno per la rimozione delle irregolarità riscontrate.

La Cooperativa inoltre, si impegna:

- a trasmettere mensilmente all'Ambito l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi;

- ad evitare l'aggravio del procedimento mediante la richiesta di documenti non necessari o già in possesso;
- a motivare le decisioni sui reclami ed a comunicare le attività che intende porre in essere per la rimozione degli effetti dell'inadempimento;
- a corrispondere all'utente a titolo di indennizzo, la somma di Euro 50 nel caso di violazioni di standard qualitativi relativi alla presenza delle figure professionali previste, a seguito di specifico reclamo ed ove non sussistano ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni.

Il centro rispetta le diverse professioni religiose comunicate preventivamente dai genitori e in caso di laboratori per festività cattoliche assicura agli utenti di differente professione religiosa lo svolgimento di attività alternative.

La presente Carta dei servizi nonché il suo aggiornamento, viene trasmessa all'Ambito sociale competente per Territorio, mentre rimane presso la struttura erogatrice dei servizi, nella disponibilità di chi ne faccia richiesta e sul suo sito web.

Il Presidente

Dott.ssa Rita Battinelli