

CARTA DEI SERVIZI 2019

CENTRO APERTO POLIVALENTE
“ARCA DI NOÉ”



Società Cooperativa Sociale
VOGLIA DI BENE



● **Voglia di Bene Società Cooperativa Sociale di tipo A**

● **Sede legale Via Matteo Calvario, 1**

● **Bari (BA) CAP 70124**

● **Telefono 080-9904588/ 3755215079**

● **Sito internet www.vogliadibene.it**

● **Email info@vogliadibene.it**

Gentili lettori,

è con soddisfazione che presentiamo la Carta dei Servizi Sociali.

La Carta dei Servizi Sociali si ispira ai principi di equità, uguaglianza, rispetto, imparzialità, efficienza ed efficacia e serve a informare, a garantire e migliorare la qualità dei servizi erogati, ad avvicinare la popolazione all'attività e a tutelare i diritti dei più deboli.

La carta dei Servizi Sociali contiene le informazioni relative agli operatori referenti, ai servizi attivati rivolti a particolari fasce della popolazione (famiglia e minori, giovani, disabili, anziani); di ciascun servizio vengono indicate le finalità, chi ne può usufruire, le collaborazioni in atto, le modalità di accesso e gli eventuali costi.

Ci auguriamo che questo primo sforzo possa essere veramente di aiuto, auspicando che tutti, singoli o associati, collaborino attivamente, al fine di garantire che le politiche sociali della Cooperativa siano sempre più rispondenti ai bisogni delle persone.

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

Con viva cordialità

Il Presidente della Cooperativa VOGLIA DI BENE

Vito Di Bari

SOMMARIO

Introduzione: la Carta dei Servizi	1
Centro Aperto Polivalente “Arca di Noé”	2
Obiettivi	3
Finalità	4
A chi ci rivolgiamo	5
Attività	6
I servizi offerti	8
Progetti con le scuole	9
“Spazio Ascolto”- Sportello Pedagogico Clinico	9
Progetto di Screening DSA	10
Équipe	11
Modalità di accesso ai servizi e tariffe	11
Orari di apertura del centro	12
Indicatori di qualità e valutazione del servizio	12
Tutele e reclami	13
Validità della carta dei servizi	14

INTRODUZIONE: LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento di una organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

È pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.

Le norme cui fa riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 *"Principi sulla erogazione dei Servizi pubblici"* e la Legge 8 novembre 2000, n. 328 *"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"*. Esse a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi pubblici, anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni, a dotarsi di una propria "Carta dei Servizi".

La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- Tempestività delle risposte;
- Accessibilità;
- Correttezza e regolarità gestionale.

La Carta dei Servizi:

- È consegnata a ciascun cliente del servizio, qualora la richiedesse;
- È pubblicata sul sito internet della Cooperativa;
- È disponibile presso la sede della Cooperativa stessa.

CENTRO APERTO POLIVALENTE "ARCA DI NOÉ"

Il Centro Aperto Polivalente Arca di Noè è un centro psico- pedagogico che nasce come il compimento dei desideri dei componenti della Cooperativa Sociale "Voglia di bene" di offrire servizi utili alla crescita della persona, all'interno del territorio in cui è nata ed ha sede.

Il nome scaturisce dalla voglia di aprire le porte ad ogni categoria di persona, accogliendola e accompagnandola nel suo percorso di crescita nella sua globalità, diversità e per questo unicità.

L'intento è quello di offrire sostegno e supporto, individualmente o in gruppo, in situazioni di disagio o di difficoltà e più in generale di poter stimolare le potenzialità e le competenze di ognuno, partendo dall'ambito scolastico.

Il centro, infatti, ha come attività principale quella del sostegno scolastico in quanto ambito centrale della vita del bambino e primo banco di prova dove ha la possibilità di sperimentare se stesso. In linea con l'articolo 104 del Regolamento Regionale 04\2007 e soprattutto con l'aspirazione di prenderci cura dei ragazzi nella globalità del loro essere, forniremo, oltre al semplice doposcuola, la possibilità di fare corsi e laboratori in cui ogni ragazzo possa esprimere pienamente se stesso, grazie anche all'ausilio di personale altamente specializzato.

OBIETTIVI

Gli obiettivi che il Centro si propone di raggiungere sono:

- Insegnare ad individuare le proprie capacità e propensioni;
- Favorire un maggiore consapevolezza del valore personale;
- Promuovere l'autonomia scolastica ed individuale;
- Insegnare a comunicare, riconoscendo l'importanza di modulare il tono di voce e gli stati d'animo in base alla situazione, al luogo ed alla persona;
- Insegnare a riconoscere e a rispettare le regole del vivere comune;
- Insegnare a collaborare;
- Insegnare a riconoscere e gestire le proprie emozioni;
- Vivere nel modo migliore la propria affettività;
- Stimolare la creatività (vista come strumento per una migliore affermazione del proprio mondo interiore e anche come atteggiamento da investire nel mondo esterno, come incentivo alla speranza e all'autodeterminazione);
- Stimolare il senso civico (cittadinanza attiva);
- Individuare situazioni problematiche e programmare interventi adeguati;
- Accrescere le capacità dei genitori di osservare il comportamento dei figli;
- Costituire uno spazio di confronto e di condivisione per genitori in cui acquisire strumenti per gestire situazioni di difficoltà;
- Facilitare i processi di relazione-comunicativi genitori-figli.

FINALITÀ

Il Centro Arca di Noè offre un qualificato servizio nell'ambito della prevenzione e dell'intervento psico-pedagogico ed educativo sia nell'area degli apprendimenti e delle abilità scolastiche sia in quella emotivo- relazionale, allo scopo di:

- Favorire la crescita, la maturazione individuale e la socializzazione del minore con coetanei, promuovendo e valorizzando la sua capacità di scegliere;
- Promuovere nel sociale l'ottica preventiva, attraverso il lavoro del gruppo di progettazione formativa ed educativa;
- Promuovere ed incrementare le forme di aggregazione sociale che hanno come scopo lo sviluppo integrale della persona umana e il miglioramento della qualità della vita;
- Favorire un sostegno al processo di formazione dell'identità;
- Prevenire le situazioni di disagio sociale, psicologico e scolastico, cercando di individuare tutti gli ostacoli che potrebbero impedire ai ragazzi una piena realizzazione di sé;

A CHI CI RIVOLGIAMO

Bambine e bambini, adolescenti, giovani, universitari, famiglie e anziani: sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale dei soci e di quanti collaboreranno con il centro. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni.

Soci lavoratori, volontari e sovventori: apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno.

Committenti pubblici e privati: sono i soggetti insieme a cui cerchiamo di costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali valutiamo gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà.

Istituzioni: al di là del rapporto di committenza, le istituzioni pubbliche, in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono gli interlocutori con cui la Cooperativa *VOGLIA DI BENE* si confronta per elaborare progetti e azioni per migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali del territorio in cui opera.

Partner: sono associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, con cui la Cooperativa progetta e realizza interventi e servizi.

ATTIVITÀ

Le attività del Centro si rivolgono principalmente a bambini e ragazzi delle classi elementari, medie e superiori, dai 6 anni fino ai 24 anni.

Data la varietà delle attività offerte dal centro, a seguire troverete una suddivisione delle stesse in aree di appartenenza:

Area scolastica e universitaria

In questa macro area rientrano tutte le attività che riguardano strettamente il sostegno scolastico.

Orientamento scolastico e universitario, per aiutare i ragazzi che si trovano alla fine di un percorso di studi, a scegliere come proseguire (scuola superiore o università), in base alle loro naturali propensioni ed interessi.

Area laboratoriale

In quest'area rientrano tutte le attività ludico- ricreative:

- Laboratori ludico- ricreativi e psico- pedagogici. Questi momenti comprendono sia il gioco educativo, che il gioco libero, che attività manipolative e creative e sono da noi pensati con una forte valenza pedagogica.
- Corsi di musica (chitarra, violino, violoncello, flauto traverso, tromba, clarinetto e percussioni) con insegnanti di provata professionalità ed esperienza con regolare diploma di conservatorio di musica.
- Corsi di lingua inglese
- Musicoterapia

Metodologia Educativa

La gestione del sostegno scolastico è affidata in via principale ad un'équipe di operatori specializzati, che condivide l'approccio personalista. Ciò implica la considerazione della persona come progetto che si deve compiere, non influenzato da spinte deterministiche, ma aperto a ciò che gli accade e soprattutto al cambiamento. Ed è proprio in questo che si inserisce il nostro lavoro: far sì che questo cambiamento, libero da vincoli interni o esterni, permetta alla persona una piena realizzazione di sé.

La metodologia su cui fondiamo il nostro approccio è basata su una lettura olistica di tutti gli attori che intervengono nella cura ed educazione del bambino\ragazzo. Pertanto la nostra modalità di intervento sarà basata su una logica di rete, all'interno della quale noi ci inseriamo quali professionisti del settore educativo e psicologico, con l'intento di supportare gli altri sistemi di questa rete (scolastico e familiare) con attività di raccordo (colloqui con gli insegnanti e genitori) confronto e supporto.

I SERVIZI OFFERTI

I servizi che offriamo sono rivolti ai *minori e alle famiglie*. Le attività che realizziamo riguardano principalmente l'area del sostegno scolastico, attraverso la personalizzazione dei percorsi di apprendimento in presenza o meno di disturbi specifici dell'apprendimento e i laboratori creativi ludico-didattici, di stimolazione sensoriale, cognitiva, linguistica. Quest'ultimi rispondono all'esigenza di attivare strategie di coinvolgimento e situazioni-stimolo che consentono al soggetto di porsi in relazione armonica con gli altri e con l'ambiente, di prendere coscienza delle proprie potenzialità, di acquisire modalità di auto-attivazione per il superamento di situazioni di disagio e nuove prassi espressivo-creative finalizzate alla gestione della propria carica emotiva e all'innalzamento del valore personale.

I servizi offerti agli *studenti universitari* includono attività di preparazione ad esami universitari, assistenza e consulenza nel processo di elaborazione di tesine e tesi di laurea e orientamento universitario. Inoltre grazie anche alla collaborazione con i padri guanelliani sarà possibile essere punto di riferimento verso giovani in discernimento.

- Orientamento scolastico e universitario;
- Supporto scolastico;
- Sostegno scolastico specialistico per DSA
- Ripetizioni scolastiche specialistiche per bambini di superiori e medie
- Attività ludico-ricreative e sportive;
- Musicopedagogia;

PROGETTI CON LE SCUOLE

Il Centro Arca di Noè, in un'ottica di rete e mutualità, al fine di promuovere iniziative preventive e di supporto, ha proposto dei progetti in alcune scuole di Bari, di carattere psico- pedagogico.

“SPAZIO ASCOLTO”- SPORTELLO PEDAGOGICO CLINICO

Descrizione progetto: Sportello di ascolto in cui un esperto in pedagogia clinica, incontra genitori e docenti della scuola. Uno spazio di consulenza pedagogica clinica all'interno della scuola è un'opportunità preziosa, perché permette di accendere i riflettori sull'importanza che ha la relazione con l'altro, l'ascolto del disagio, delle problematiche che stanno alla base di molte difficoltà scolastiche e relazionali. Questa nuova attenzione, costruita secondo i principi della pedagogia clinica, consente alla scuola di diventare realmente quel luogo di crescita, di promozione di ricchezze, quel campo vitale in cui le diverse sollecitazioni positive, le occasioni di assumere nuove e diverse abilità reattive di fronte alle situazioni, provvedono ad arricchire l'individuo, fino a renderlo padrone di sé.

Obiettivi del progetto:

- promuovere una maggiore consapevolezza del ruolo educativo; approfondire la riflessione su situazioni di criticità nelle relazioni con i figli e/o con la scuola;
- alleviare il carico d'insicurezza, di tensione e di ansia insito nel processo decisionale dell'attività genitoriale;
- sostenere e attivare le competenze genitoriali;
- facilitare la comunicazione con le insegnanti;

- offrire al personale docente un luogo di accoglienza e di confronto dei problemi concreti e delle difficoltà, che possono essere vissute nello svolgimento del proprio ruolo di insegnante nella relazione con i genitori;
- rinforzare l'alleanza educativa famiglia/scuola.

Sede di attuazione: I Circolo dell'infanzia di Poggiofranco

Giorni e orari: ogni martedì dalle 8.30 alle 11.30

Responsabile progetto: dott.ssa Tommasa Campanella (Pedagogista Clinico)

PROGETTO DI SCREENING DSA

Descrizione del progetto: L'idea progettuale nasce pensando sia a quegli insegnanti che avvertono difficoltà in alcuni alunni nel corso dell'acquisizione degli apprendimenti sia alle famiglie che rintracciano nei loro figli qualche forma di malessere o rifiuto relativo alle attività scolastiche. Un'azione di screening per l'individuazione precoce delle difficoltà di apprendimento ha l'obiettivo di prevenire, attraverso un intervento tempestivo, l'aggravarsi di problematiche in ambito scolastico e di situazioni di disagio, con possibili ricadute anche in ambito personale sul versante dell'autostima e dell'autoefficacia.

Obiettivi:

- identificare precocemente gli alunni a rischio DSA;
- prevenire i disturbi psicologici e comportamentali secondari ai DSA;

- fornire una buona preparazione sui DSA, sia agli insegnanti che alle famiglie, ciascuno per i propri ruoli e compiti

Sede attuazione: plessi della Scuola Re David (Gandhi e Iqbal)

Giorni e orari: venerdì dalle 8.30 alle 12.30

Responsabile del progetto: dott.ssa Daniela Bilanzuoli (Psicologa)

ÉQUIPE

All'interno del centro Arca di Noè lavora un' équipe multidisciplinare specializzata costituita da professionisti di varia formazione.

- Psicologo
- Pedagogista clinico e coordinatore della struttura
- Pedagogista
- Educatore
- Ausiliario

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI E TARIFFE

L'accesso a tutti i servizi sarà effettuato attraverso la compilazione di un Modulo di Iscrizione.

I servizi hanno i seguenti costi:

- Iscrizione annuale al centro euro 10,00 a persona
- Sostegno scolastico euro 250,00 (quota mensile)

ORARI DI APERTURA DEL CENTRO

IL CAP Arca di Noè è aperto dal lunedì al venerdì dalle 15.00 alle 20.00 e il sabato mattina dalle 8.30 alle 13.30.

La giornata è così organizzata:

Dalle 15.00 alle 20.00: doposcuola/attività ludiche

Durante questi orari, in stanze diverse, avranno luogo anche le altre attività laboratoriali, precedentemente descritte.

Il sabato mattina è dedicato alla realizzazione di laboratori e attività ludiche ricreative

INDICATORI DI QUALITÀ E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Cooperativa *VOGLIA DI BENE* svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri clienti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità.

Come punti di riferimento, a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti degli indicatori di qualità:

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale, per ogni tipo di mansione svolta, in base allo stile educativo della Cooperativa.
- Supervisione delle équipe educative e di coordinamento, rivolta ai diversi livelli d'intervento educativo, progettuale, di coordinamento;
- Promozione e supporto di attività tese a monitorare, valutare e migliorare i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni;
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso:

- Proprie attività di valutazione del servizio sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, focus group, ecc.). Tale attività è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base di ciascun servizio erogato.
- Valutazione sistematica di reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta. La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permettono alla Cooperativa di individuare obiettivi di miglioramento che saranno poi definiti, discussi e diffusi in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

TUTELE E RECLAMI

Coloro che usufruiscono dei servizi del CAP "Arca di Noè" e di progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, dalla Cooperativa Sociale *VOGLIA DI BENE* possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente o telefonicamente, presso la sede dell' Arca di Noè. È inoltre possibile inviare comunicazione scritta, tramite fax, oppure tramite posta elettronica all'indirizzo mail info@vogliadibene.it.

Chi riceve la segnalazione provvederà se necessario, a inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere in forma scritta entro 30 gg. dalla ricezione, per comunicare l'eventuale trasferimento ad altro ufficio o l'esito del reclamo.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento ha validità fino al 31/12/2019.

Potrà subire comunque aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. Il Centro Psico-pedagogico Arca di Noè si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni anno.