



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO RICREATIVO DIURNO



SOMMARIO

Perché una carta dei servizi	1
Notizie generali sul gestore	1
PROGETTO A	1
Il servizio di CENTRO RICREATIVO DIURNO.....	3
Destinatari	3
Obiettivi e finalità.....	3
Attività organizzate.....	4
Modalità di erogazione del servizio	5
Coordinamento e Formazione.....	6
Il coordinatore	7
La formazione.....	7
Contatti	8



PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un **patto** che la Cooperativa stringe con i propri destinatari: rappresenta, cioè, l'impegno a fornire servizi di un certo livello e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna. La stesura di questo importante documento, che fa riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi) ed alla legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (art. 13: "carta dei servizi sociali"), è frutto di un **processo condiviso e partecipato** da parte dei responsabili, dei coordinatori, degli operatori e dei soci.

Adottando la Carta dei Servizi, PROGETTO A si è dotata di un altro importante strumento per rendere i progetti e i servizi attivati ancora **più accessibili** ai cittadini - minori e adulti - che ne sono i destinatari. Uno strumento che, inoltre, consente di affidare agli utenti ulteriori elementi per valutare la qualità delle attività erogate e per **rafforzare il patto sociale e educativo** che sottende i rapporti tra la Cooperativa e coloro che fruiscono delle sue attività.

La Carta dei Servizi rappresenta, quindi, il nostro impegno a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano.

NOTIZIE GENERALI SUL GESTORE

PROGETTO A

PROGETTO A nasce nel 1995 e fin dalla sua costituzione mette al centro della propria attività il benessere dei minori, interessandosi inizialmente a bambini e giovani a rischio di marginalità attraverso l'attività di educativa di strada, per poi

estendere il proprio intervento *nelle scuole* (assistenza educativa scolastica, sportelli di consulenza psico-pedagogica, centri estivi e animazione extrascolastica) e nell'*area minori e famiglie* (interventi di educativa domiciliare, comunità educative residenziali, centri diurni). Negli ultimi anni, la nostra attività si è arricchita attraverso la realizzazione di *progetti innovativi selezionati e finanziati* da enti impegnati nel contrasto alla povertà educativa.

Progetto A aderisce al **CONSORZIO STABILE KCS** costituito da 10 aziende (di cui 5 Cooperative e 5 s.r.l.) che condividono mission, valori e struttura organizzativa, mantenendo le specificità operative e strategiche dei settori di intervento. Il Consorzio è una rete di soggetti capaci di rispondere a tutte le esigenze delle persone in condizione di fragilità o in età evolutiva ed è inoltre, con un fatturato che raggiunge i **300 milioni di euro** e più di 8000 dipendenti, caratterizzato da grande solidità economico-finanziaria. Con Progetto A e Orsa, le due sole cooperative che si occupano di minori e infanzia, il settore servizi per minori del Consorzio conta **OLTRE 3.000 COLLABORATORI IMPEGNATI IN SERVIZI PER MINORI IN 13 REGIONI ITALIANE CON UN FATTURATO CHE SUPERA I 60 MILIONI DI EURO.**

La Cooperativa Progetto A quindi opera nell'ambito dei servizi socio educativi per minori fin dalla sua fondazione, realizzando attività educative ed assistenziali sia attraverso **CONTRATTI DI APPALTO PER PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**, sia attraverso la **GESTIONE DIRETTA DI STRUTTURE E SERVIZI** erogati in modo autonomo presso sedi di proprietà o di utilizzo esclusivo.

Possiamo dunque vantare un'esperienza ventennale nella gestione di servizi nel settore su incarico di Enti pubblici.

IL SERVIZIO DI CENTRO RICREATIVO DIURNO

DESTINATARI

Il servizio di Centro ricreativo Diurno (CRD) è rivolto ai minori frequentanti le scuole dell'infanzia e primarie.

OBIETTIVI E FINALITÀ

Il Centro Estivo Diurno costituisce una risorsa fondamentale per supportare le famiglie nel sempre più difficile compito di conciliare i tempi di vita tra lavoro e famiglia. Contemporaneamente, rappresenta per i bambini un contesto protetto nel quale giocare, fare nuove esperienze, intessere relazioni, sviluppare competenze e potenziare autonomie, durante un tempo carico di aspettative come è il tempo estivo, libero da impegni, compiti e scadenze. Per questa duplice caratterizzazione è necessario progettare un servizio in grado di restituire ai bambini un tempo estivo che sia contemporaneamente libero e significativo, attraverso una progettualità intelligente e flessibile, che offra un contesto di svago, divertimento e socializzazione, ma anche di apprendimento informale continuo.

UNA SPECIFICA SUI MINORI CON BES: L'inserimento nel CRD di minori in situazione di fragilità (dovute a condizioni sociali svantaggiate, provenienza da paesi esteri, diagnosi di disabilità) implica un'articolazione della programmazione tale da permettere al minore di integrarsi quanto più possibile all'interno del gruppo, svolgendo le medesime attività dei compagni, eventualmente adattate, o proponendo attività ad hoc. Allo stesso modo si opera sul gruppo accogliente affinché sia in grado di rispettare le diversità di ognuno, attraverso il fare insieme. Qualora l'inserimento del minore fragile nel gruppo allargato risulti particolarmente difficoltoso, l'educatore di sostegno condurrà con lui attività individualizzate "parallele" di carattere ludico, sportivo o creativo (concordate con il coordinatore, la famiglia ed eventualmente gli

operatori sociali o i terapeuti di riferimento) che rispettino in modo più specifico le esigenze ed i tempi del minore disabile. Se necessario, per favorire la decompressione emotiva del minore, tali attività verranno svolte in spazi dedicati. La tipologia di attività e gli spazi utilizzati dipenderanno strettamente dal tipo di fragilità del singolo individuo. Il minore con BES verrà inserito preferenzialmente all'interno di una sezione (infanzia) o in un gruppo di attività (primaria o secondaria) in cui sono presenti compagni di scuola o educatrici che già conosce; in ogni caso la definizione del gruppo o sezione di inserimento avverrà a seguito di una valutazione che non consideri elementi esclusivamente anagrafici, ma tenga conto delle competenze e delle caratteristiche psicofisiche del minore.

ATTIVITÀ ORGANIZZATE

Il Servizio prevede l'organizzazione di attività ludico ricreative quali:

- Giochi di squadre e di gruppo
- Laboratori creativi quali:
 - **Atelier di pittura e scenografia.** Ovvero *sperimenta, costruisci e disegna!* In questo laboratorio i bambini potranno realizzare scenari ispirati al tema conduttore che saranno utilizzati per creare un video che verrà condiviso con le famiglie.
 - **Leggo e invento.** Laboratorio di letture animate e interattive per riscoprire i classici delle favole e dei fumetti attraverso l'improvvisazione.
 - **Laboratorio Action Painting.** Un laboratorio dedicato del corpo come mezzo di espressione artistica.
 - **Laboratorio di teatro.** In questo laboratorio tutti i bambini potranno avvicinarsi al mondo del teatro, per scoprire e rielaborare leggende (anche locali), personaggi e gesta eroiche.

- **Laboratorio di manipolazione e scoperta.** Questo laboratorio, questo laboratorio, che permette ai bambini di esplorare l'elemento naturale attraverso i 5 sensi, si svolgerà all'aperto nel giardino della scuola
- **Laboratorio d'arte e installazioni con materiali di recupero.** Un'occasione per costruire, con materiale di recupero, strumenti magici o scenari surreali, cappelli parlanti e macchine volanti.
- Attività motorie e di avvicinamento allo sport, quali:
 - **Laboratorio GiocAtletica**, laboratorio di psicomotricità
 - **"Corri, salta e lancia!"** torneo sportivo settimanale di atletica leggera che comprende, gare di corsa, di salto, di lancio, Gimkana con ostacoli artefatti ecc.
 - **Giochi senza barriere:** staffetta delle bisce, palla prigioniera da seduti, palla sonora, calcio bendato, scherma da seduti... Il divertimento è assicurato!
 - **Laboratorio di gioco danza.** Forma di espressione di sé e di conoscenza dell'Altro, attraverso i momenti di Danza e Gioco Danza i bambini impareranno a conoscere il proprio corpo e le sue infinite possibilità di espressione!
- Uscite sul territorio
- Uscite in piscina
- Gite

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si svolge al termine dell'anno scolastico, negli istituti scolastici messi a disposizione dal Comune a cui rimane in capo la gestione delle iscrizioni e della riscossione delle rette.

L'orario di attivazione del servizio va dalle ore 7.30 alle ore 18.00

Il Servizio è erogato da personale qualificato in grado di rispondere alle esigenze e caratteristiche dell'utenza. Gli educatori vengono individuati tenendo in considerazione la preparazione, l'esperienza pregressa e le capacità personali.

La formazione continua degli educatori è garantita dal programma di aggiornamento annuale di PROGETTO A per tutto il personale educativo impiegato nei servizi di integrazione scolastica.

Il progetto presentato in sede di gara è monitorato costantemente e verificato periodicamente dal responsabile d'Area, attraverso lo svolgersi di riunioni e incontri con la partecipazione di tutti gli attori coinvolti, sopralluoghi programmati e non, la stesura di relazioni da parte dei coordinatori.

Annualmente viene, analizzato ed elaborato il grado di soddisfazione delle famiglie attraverso la distribuzione e raccolta di un questionario di gradimento.

COORDINAMENTO E FORMAZIONE

Il supporto alle équipes dei servizi educativi e il sostegno ad ogni singolo operatore costituiscono per PROGETTO A un impegno costante e sistematico.

Infatti, il rapporto educatore-utente è per noi uno dei cardini metodologici degli interventi socio-educativi.

Riteniamo quindi che l'organizzazione abbia il compito di proteggere lo sviluppo della relazione educativa nelle sue innumerevoli potenzialità, adottando le migliori strategie per garantirne la continuità.

Il Coordinamento, la formazione e la supervisione perseguono il duplice obiettivo di sostenere il benessere dei propri operatori e tramite questi offrire un servizio di alta qualità.

IL COORDINATORE

Il lavoro degli educatori è sostenuto e supervisionato dal Coordinatore del Servizio che si occupa sia del coordinamento organizzativo (programmazione, gestione e verifica del servizio), sia del coordinamento tecnico-metodologico (supervisione, monitoraggio e verifica delle attività).

Inoltre, il Coordinatore è il fulcro del sistema di comunicazione e interazione necessario al servizio, garantendo il raccordo costante e continuativo tra le Scuole, le famiglie, gli altri soggetti coinvolti nel progetto educativo e ulteriori risorse del territorio.

LA FORMAZIONE

La formazione è uno strumento indispensabile per fornire agli operatori gli strumenti necessari a svolgere il proprio lavoro accrescendone sempre più competenza, efficacia e consapevolezza ed inoltre contribuisce a prevenire il burn-out tramite l'ascolto, la condivisione dei problemi e la creazione di momenti di supporto; infine, la formazione dà spazio alle aspettative individuali di crescita ed al potenziale di sviluppo personale.

Ogni evento formativo prevede la verifica del livello di partecipazione, e gradimento dei momenti di aggiornamento, tramite:

- Verifica delle presenze: foglio firma che attesti la partecipazione e l'orario di ingresso e di uscita dal corso;
- Gradimento della formazione: tramite un questionario permette ai partecipanti di esprimere il proprio livello di gradimento ed evidenziare i punti di forza e gli elementi migliorabili della lezione.

CONTATTI

Sede Legale

24122 Bergamo BG
Rotonda dei Mille, 1
P. IVA 01647320066
progettoa@progettoa.it

Sede Direzionale

Centro Direzionale Colleoni, Palazzo Liocorno 2
Via Paracelso n. 2, 20864 Agrate Brianza (MB)
Tel. 039.656171
progettoa@progettoa.it