

Centro di Aggregazione La LOCOMOTIVA

CARTA DEI SERVIZI



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

La Locomotiva 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 . Eggestito dalla Cooperativa Sociale Lanza Del Vasto, che opera nei quartieri di Foce . Albaro . San Martino da oltre vent'anni.

Il centro La Locomotiva+opera in convenzione con il Comune di Genova, all'interno del Centro Servizi per le Famiglie. Ha sede in via F. Pozzo 19/1, a pochi metri da piazza Tommaseo e dalla fermata del bus. La sede dispone di:

- ingresso
- Un ampio doppio salone per le attività di gruppo
- Una sala studio
- 2 locali laboratorio, di cui uno con piccola cucina per preparare la merenda
- una sala . ufficio, destinata agli educatori
- tre wc, di cui uno attrezzato per l'accesso ai disabili
- un ampio spazio esterno.

Tutti gli spazi sono privi di barriere architettoniche e sono accessibili ai disabili.

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, 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.

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	2 ore
	tempo massimo per la comunicazione di accettazione dei reclami	5 giorni
	tempo massimo di risposta motivata a tutti i reclami	15 giorni
trasparenza	aggiornamento Carta dei Servizi	semestrale
efficacia (conformità, affidabilità, completezza)	rispetto dei progetti educativi individuali (PEI) e dei progetti assistenziali (PIA)	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%

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; [lalocomotiva@lanzadelvasto.it](mailto:lalomotiva@lanzadelvasto.it)
- via posta ai seguenti indirizzi:
Cooperativa Lanza del Vasto . Via F. Pozzo 21/2 . 16145 Genova;
Centro di Aggregazione %a Locomotiva+. via F. Pozzo 9/1 19 . 16145 Genova
- via fax al numero 010.3622329
- alla Committenza, presso la sede dell'ATS VIII Medio Levante . salita sup. della Noce 39b canc . 16145 Genova - tel. 010.8994400 . e mail: municipio8servizisociali@comune.genova.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 il cliente 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 Sociale 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 %ontratto educativo+che viene stipulato nel modo seguente:

per 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 ~~La~~ Locomotiva+è gestito da 2 operatori, di cui uno con funzioni di coordinamento.

È previsto il seguente **orario di apertura**: dalle 14 alle 18 dal lunedì al venerdì; durante ~~le~~state ~~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'aggio, 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 fruttori, 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 ~~La~~ Locomotiva+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 14 alle 18,30; le attività sono così organizzate:

14.00 - 15.15	accoglienza È Spazio dell'ascolto
---------------	--

	Giunti al centro, i ragazzi possono usufruire di TV, playstation, computer, giochi da tavolo e svolgere attività nel cortile esterno; un educatore si rende disponibile per lo spazio dell'Ascolto+, durante il quale i ragazzi possono singolarmente affrontare problemi personali di particolare importanza o dinamiche di tensione nel gruppo.
15.15 - 17.15	sostegno scolastico i fruitori sono organizzati per piccoli gruppi (in base all'età, alla scuola frequentata ed al grado di autonomia) che sono accolti nei diversi spazi del centro. In questo contesto, sulla base della metodologia della peer education, i ragazzi più grandi possono impegnarsi nell'aiuto ai più piccoli, mentre gli educatori svolgono un ruolo di supervisione generale dell'attività, o sono impegnati 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.
17.15	Merenda Il momento conviviale della merenda, svolto nella dimensione di grande gruppo, è utilizzato per la diffusione delle comunicazioni e come momento di confronto sull'andamento della giornata e delle attività. Vengono distribuite esclusivamente merende confezionate.
17.30 . 18.30	Attività ludiche E congedo Le attività ludiche e laboratoriali vengono realizzate nella seconda parte del pomeriggio al fine di consentire la partecipazione ai bambini che frequentano il tempo pieno. In accordo con le famiglie, i ragazzi più grandi si allontanano autonomamente dal centro; l'incontro con i genitori che vengono a prendere i più piccoli è l'occasione per un informale resoconto della giornata, svolto dall'educatore con la partecipazione attiva del bambino.

Durante il periodo estivo l'organizzazione del Centro è la seguente:

13.30 . 14.00	accoglienza e ricreazione
14.00 . 18.30	attività in esterno (piscina, mare, parchi, visite museali e gite sul territorio della città) Settimanalmente sono organizzati: - una gita della durata dell'intera giornata sul territorio ligure - un pomeriggio dedicato ai compiti delle vacanze e attività di laboratorio per i più piccini.

All'inizio delle attività estive viene consegnato alle famiglie il programma settimanale tipo, contenente l'indicazione di eventuali materiali necessari (zaino, costume, asciugamano, etc) per lo svolgimento delle attività.

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.