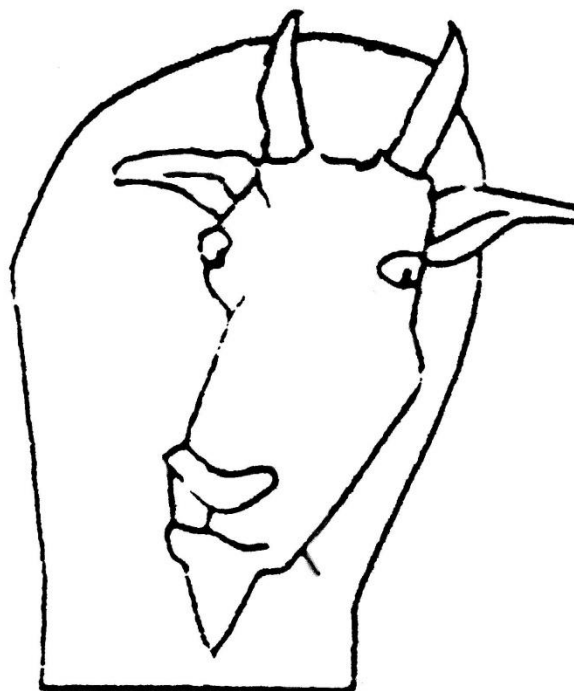


Centro di Aggregazione
CAPRAZZURRA



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 Caprazzurra 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 nel quartiere Lagaccio da oltre quindici anni.

Il centro Caprazzurra+opera in convenzione con il Comune di Genova, all'interno del Centro Servizi per le Famiglie. Ha sede all'interno del Centro Polivalente Lagaccio, in via A. Centurione, situato negli spazi adiacenti a quelli della scuola primaria e secondaria di primo grado.

La gestione del Centro Polivalente è stata affidata dal Municipio I Centro Est ad un Comitato di Gestione composto da diversi entri operanti sul territorio, tra cui Lanza del Vasto.

Nell'ambito del Centro Polivalente, la Caprazzurra dispone di:

- un ampio salone attrezzato con scaffalature, tavoli e sedie per lo studio individuale e per le attività di gruppo, materiale ludico, libri di testo e di lettura;
- utilizzo degli ambienti posti al piano superiore del Centro Polivalente (spazio morbido, salette riunione) per specifiche attività, sulla base del calendario concordato con i diversi soggetti presenti ed operanti al Polivalente
- l'uso della palestra e dello spazio esterno di pertinenza della scuola, in accordo con la Direzione dell'Istituto Comprensivo.

In una logica di integrazione ed ottimizzazione delle risorse, gli operatori di Lanza del Vasto svolgono attività sul territorio del Lagaccio al fine di:

- Promuovere il miglioramento della qualità di vita nel quartiere, con particolare riferimento alla popolazione minorile;
- Diffondere la cultura della legalità e della partecipazione attiva;
- Realizzare attività che favoriscano la fruizione delle risorse presenti sul territorio.

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 contratti 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; caprazzurra@lanzadelvasto.it
- via posta ai seguenti indirizzi:
Cooperativa Lanza del Vasto . Via F. Pozzo 21/2 . 16145 Genova;
Centro di Aggregazione %Caprazzurra+. via A. Centurione 19 . 16134 Genova
- via fax al numero 010.3622329
- alla Committenza, presso la sede dell'ATS I Centro Est, in piazza della Posta Vecchia, 3/3 . 16123 Genova . tel. 010.5574450 . e mail: municipio1servizisociali@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 l'autore 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 l'esito dell'istruttoria.**

5

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'Ambito Territoriale Sociale può segnalare situazioni particolari per i quali potrà essere elaborato un progetto educativo semi individualizzato sulla base di obiettivi identificati dall'operatore di riferimento.

L'accesso spontaneo è regolato nel modo seguente:

per i minori di 14 anni il contratto viene stipulato con le seguenti modalità:

- + 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

per i maggiori di 14 anni il contratto viene stipulato con le seguenti modalità:

- + 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.

Per i minori inviati dall'Ambito Territoriale Sociale:

- + l'inviante compila la scheda di presentazione del ragazzo o effettua una presentazione verbale
- + viene concordato un progetto educativo comprendente anche modalità e orari di frequenza
- + il primo giorno di frequenza viene compilata la scheda di iscrizione, firmata dal genitore

L'intervento viene monitorato attraverso periodici incontri con l'Ambito Territoriale Sociale.

7. L'organizzazione del servizio

Il centro "Caprazzorra" 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 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 del disagio, 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 "Caprazzorra" 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 richiesto dal Comune di Genova, il centro opera sulla base di un rapporto educativo 1/10.

Il Centro accoglie i ragazzi proponendo attività organizzate e suddivise per fasce d'età:

- la prima parte del pomeriggio (dalle 14.00 alle 16.00) è dedicata al gruppo dei pre-adolescenti principalmente per il sostegno nello svolgimento dei compiti. L'attività prevede la formazione di gruppi studio suddivisi per classe scolastica, ed un periodico confronto degli educatori con gli insegnanti di classe circa il comportamento ed il rendimento scolastico.
Sono previsti inoltre momenti aggregativi quali: cineforum, pizzate, partite di calcio nel campetto della scuola, uscite.

- la seconda parte del pomeriggio (dalle 16.20 alle 18.00) è riservata, invece, alla fascia delle elementari. I bambini iscritti alla Caprazzorra, grazie ad un accordo con la scuola Duca degli Abruzzi e previa compilazione della relativa manleva da parte dei genitori, vengono accompagnati dagli educatori dall'uscita di scuola ai locali del centro.

Le attività proposte giornalmente sono molteplici:

momenti ludici di gioco libero od organizzato: ping-pong, giochi da tavolo, carte, gioco dell'elastico, calcetto

attività di movimento e sportive: giochi di gruppo nella palestra della scuola, partite di calcio nel campetto, etc

laboratori artistico-creativi: art-attack e realizzazione di manufatti con materiale di recupero; laboratori pittorici e di manipolazione.

Laboratori espressivi e multiculturali: conoscenza di sé e confronto con gli altri.

Feste: vengono organizzate nelle principali ricorrenze (Halloween, Natale, Carnevale, Pasqua) o realizzate in collaborazione con gli altri soggetti educativi che operano nel quartiere.

Centro Estivo: viene organizzato ogni anno nei mesi di giugno e luglio, con orario a giornata piena. Sono previste: uscite quotidiane in piscina, mare, parchi e tante attività organizzate.

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.