

COOPERATIVA SOCIALE *Biscroma* ONLUS



Servizi educativi - Arti figurative - Musica Teatro Danza
Via Paradiso, 3/f - 22035 - Canzo (Co) - P. IVA C.F. 03056220134

TEL. 3348406342 - 3331489877 email cooperativabiscroma@gmail.com
Pec cooperativasocialeBISCROMAonlus@pec.it - sito www.biscroma.org

Numero iscrizione Albo Nazionale 184400 - Numero iscrizione Albo Regionale 1052 - numero di decreto: 9717
Capitale sociale interamente versato Euro 600,00 - Registro delle Imprese di Como 03056220134

CARTA DEI SERVIZI

Anno 2023

Servizi educativi a minori, laboratori di musica, teatro, immagine e manualità

INDICE

- DATI INTRODUTTIVI	Pag. 3
- PRESENTAZIONE	Pag. 4
- PRINCIPI FONDAMENTALI	Pag. 5
- LA COOPERATIVA	Pag. 6
LA NOSTRA MISSION	Pag. 7
Cosa offriamo	
Come accedere al servizio	
- L'ORGANIGRAMMA e I NOSTRI SERVIZI	Pag.8

-

SERVIZI INTEGRATIVI SCOLASTICI E SERVIZI DI CARATTERE EDUCATIVO - AGGREGATIVO

1. LABORATORI INTERSCIPLINARI: dalla musica al movimento, alla recitazione, alla manipolazione dei materiali, alla musicoterapia	Pag 9
2. Scuola di musica (strumento, canto e musica insieme)	Pag 11
Definizione e finalità del servizio	
Destinatari	
Prestazioni erogate	
Modalità di erogazione del servizio	
3. CENTRI ESTIVI E SERVIZI COINCIDENTI CON LE VACANZE SCOLASTICHE	Pag 14
Definizione e finalità del servizio	
Destinatari	
Prestazioni erogate: il bambino al Centro Estivo	
Il rapporto con le famiglie: Open Day e Festa Finale	
Il rapporto con il territorio	
Sicurezza e igiene	
Modalità di erogazione del servizio	
4. PRE-POST SCUOLA E ASSISTENZA MENSA	Pag18
Definizione e finalità del servizio	
Destinatari	
Prestazioni erogate	
Modalità di erogazione del servizio	
- I DIRITTI DELL'UTENZA	Pag 20
Un appunto sul diritto alla riservatezza	
- RECLUTAMENTO DEL PERSONALE	Pag 22

- I NOSTRI OPERATORI	Pag 23
- COORDINAMENTO, FORMAZIONE E SUPERVISIONE	Pag 24
- OBIETTIVI/CONTROLLO QUALITA'	Pag 26
Soddisfazione dell'utente e del committente: apprezzamenti e reclami	
- INFORMAZIONI SULLA COOPERATIVA SOCIALE	Pag 28

1. [Modulo suggerimenti, apprezzamenti e reclami](#)

DATI INTRODUTTIVI

Dati Anagrafici e Forma Giuridica Cooperativa Sociale "BISCROMA" Onlus

Tipo: A

P.IVA 03056220134 C.F. 03056220134

Sede Legale Via Paradiso, n 3/f Canzo 22035 (CO)

Contatti

Tel. 334 840 6342 – 333 148 9877

E-mail cooperativabiscroma@gmail.com

Posta Certificata cooperativasocialebiscromaonlus@pec.it

Sito Web: www.biscroma.org

iscritta all'Albo Regionale delle cooperative con n.1052 dal 07/09/2007

Iscritta all'Albo nazionale delle cooperative, Iscritta con il numero: A184400 Data di iscrizione: 06/07/2007

Sezione: cooperativa a mutualità prevalente di cui agli art. 2512 e seg.

Categoria: cooperative sociali

Categoria attività esercitata: produzione e lavoro-gestione di servizi (tipo a)

PRESENTAZIONE

...” ...La presente Carta rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti e la Cooperativa che eroga il servizio e porta a considerare gli utenti portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione, al fine di migliorare costantemente e secondo le loro attese i servizi resi.

Le informazioni contenute nella presente permettono ai cittadini di conoscere meglio il servizio e la Cooperativa che lo gestisce e capire dove e con quali modalità poter accedere alle prestazioni.

Questo strumento consente di effettuare una continua verifica, per attuare interventi mirati, per correggere situazioni di disagio che potranno manifestarsi.

La Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale BISCROMA non rappresenta una semplice fotografia delle prestazioni erogate, bensì l'avvio di un percorso di continua e trasparente verifica della gestione; un percorso che pone al centro l'utente nel rispetto della sua persona e dei suoi diritti di informazione e partecipazione. In questo senso la Cooperativa si impegna a migliorarsi in maniera continua, consapevole che solo attraverso la conoscenza sia possibile condividere valori e finalità...” ...

IL PRESIDENTE

Boni Elena

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta di ispira ai seguenti **principi fondamentali**:

eguaglianza: le regole che determinano i rapporti sono uguali per tutti a prescindere dal sesso, religione, etnia e opinione politica. È garantita la parità del servizio sia nelle diverse aree del territorio che fra le diverse categorie o fasce di utenti;

imparzialità: il comportamento del personale nei confronti degli utenti deve essere giusto e obiettivo;

continuità: l'erogazione dei servizi è regolare e continua, evitando, ove possibile, i disagi derivanti da interruzioni;

partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio è sempre garantita, sia per controllare la corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione tra utenza e servizio. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 241/90. L'utente, avendo un ruolo attivo nel servizio, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Cooperativa si impegna a valutare la soddisfazione dell'utente circa la qualità del servizio reso;

efficienza ed efficacia: i servizi vengono forniti in modo da ottimizzare il rapporto tra le risorse impiegate e i risultati raggiunti considerando la sostenibilità economica del servizio e la piena soddisfazione del cliente.

I **valori** ai quali ci ispiriamo sono:

professionalità: come forma di rispetto e di attenzione nei confronti dei minori e delle loro famiglie;

correttezza: per essere leali nei rapporti con gli altri;

trasparenza: non nascondere secondi fini e porre gli altri in condizione di verificare l'operato fatto;

democraticità: momento di espressione delle proprie volontà ma che devono essere condivise dagli altri;

uguaglianza: porre al centro della nostra azione la persona nelle sue molteplici sfaccettature, accettandola come soggetto di diritti e di doveri al pari di tutti in qualsiasi condizione essa si trovi.

LA COOPERATIVA

La Cooperativa SOCIALE BISCROMA ONLUS nasce nel mese di giugno 2007; in essa confluisce l'esperienza e la preparazione di molti anni di attività dei suoi soci, insegnanti e musicisti.

Sono stati realizzati numerosi progetti, in oltre 100 scuole delle province di Como, Lecco, Milano, coinvolgendo migliaia di bambini e ragazzi in attività educative, ludiche, allestendo anche spettacoli musicali e teatrali dal vivo. In questi progetti, con la musica, la danza e la recitazione, oltre a svolgere un'attività attenta allo sviluppo cognitivo dei bambini, si propone la trattazione di argomenti educativi di interesse generale a (es. educazione alimentare, al rispetto delle persone, delle cose e degli ambienti, alla cultura locale, alle problematiche dell'inquinamento, sensibilizzazione alle tematiche dell'integrazione ...)

I soci della Cooperativa e i loro collaboratori hanno svolto attività di divulgazione di materiale didattico inedito per la musica di base, componendo numerosi brani e raccolte di canti; hanno realizzato percorsi didattici innovativi unendo la musica a forme espressive diverse come il teatro e la danza. Hanno collaborato alla realizzazione di libri scolastici a diffusione nazionale componendo le parti sonore e musicali dei CD ad essi allegati.

La Cooperativa Sociale BISCROMA è anche impegnata nell'AREA MINORI gestendo i servizi alla persona sia su appalto di Enti Pubblici che privati (attività ludico-educative, attività ricreative e di socializzazione, attività di tempo libero, pre-scuola, assistenza educativa alla mensa, post-scuola, e Centri estivi in aiuto alle famiglie).

La Cooperativa organizza anche corsi di strumenti musicali e voce, nella certezza che la musica può essere un'occasione di crescita, sviluppo della personalità e dell'intelligenza.

Oggi tutti gli operatori e gli addetti impegnati all'interno dei servizi lavorano seguendo procedure e protocolli predefiniti che assicurano qualificati standard gestionali.

La Cooperativa opera nell'ambito territoriale delle province di Como, Lecco, Monza Brianza.

LA NOSTRA MISSION

La nostra finalità è rispondere alle esigenze del territorio in merito al disagio giovanile e alla richiesta crescente di sostegno da parte delle famiglie e della scuola di percorsi di crescita e di maturazione della personalità dei minori e non solo da realizzare attraverso proposte differenziate e multidisciplinari.

Le proposte vogliono essere un contributo concreto per aiutare a sviluppare la partecipazione creativa, l'espressività, la personalità dei giovani, per rispondere ai loro interessi e suscitare in loro sentimenti di fiducia e di positività nel futuro. Fondamentale è garantire operatori qualificati permettendo loro di seguire la formazione necessaria. COSA OFFRIAMO:

COSA OFFRIAMO:

1. Laboratori interdisciplinari: dalla musica al movimento, alla recitazione, alla manipolazione dei materiali, alla musicoterapia
2. Scuola di musica (strumento, canto e musica insieme)
3. Centri estivi e Servizi coincidenti con le vacanze scolastiche
4. Servizi di assistenza (pre- post scuola - mensa)

COME ACCEDERE AL SERVIZIO:

Per poter usufruire delle prestazioni offerte, il cittadino può rivolgersi sia ai servizi sociali territoriali e alle amministrazioni comunali, sia privatamente alla Cooperativa ai seguenti recapiti:

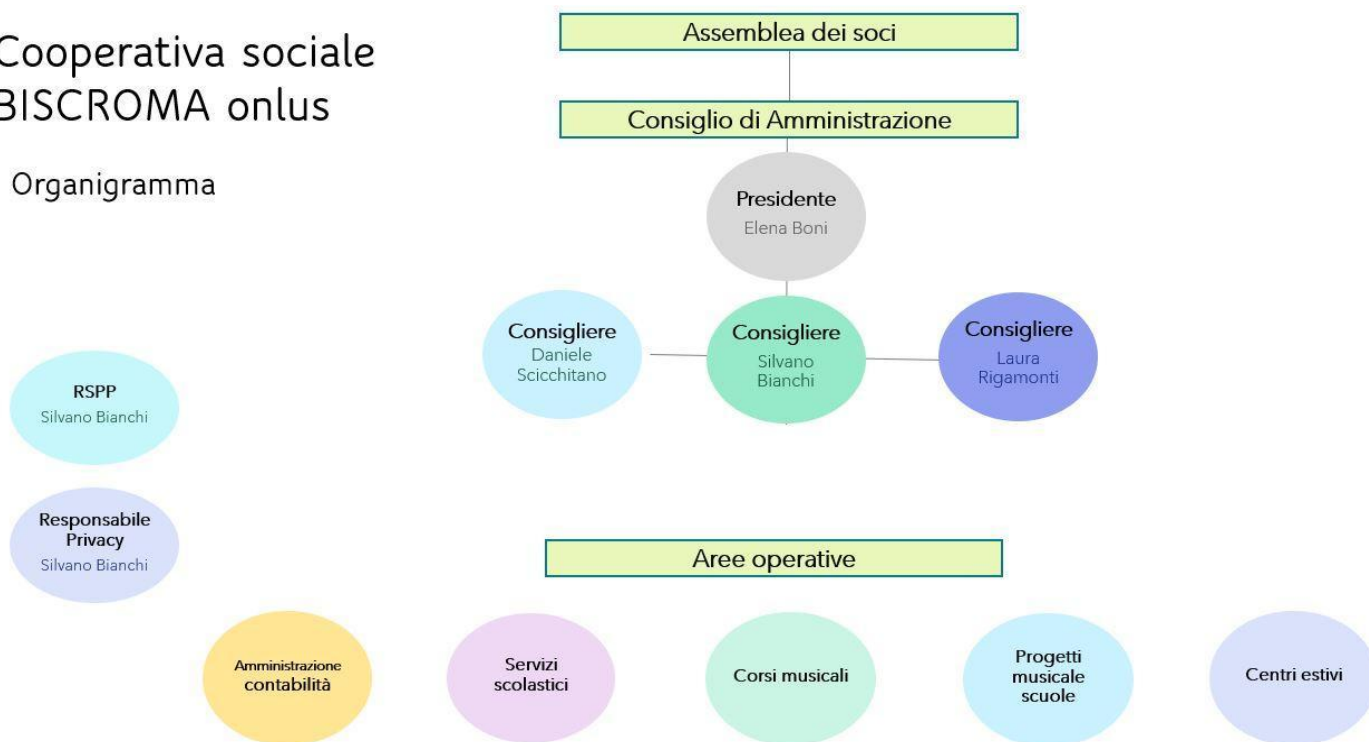
Telefono: 334 8406342 - 3331489877

Sito: www.biscroma.org Mail: cooperativabiscroma@gmail.com;

cooperativasocialebiscromaonlus@pec.it

Cooperativa sociale BISCROMA onlus

Organigramma



LABORATORI DIDATTICI INTERDISCIPLINARI:

dalla musica al movimento, alla recitazione,
alla manipolazione dei materiali,
alla musicoterapia

SERVIZI DI ASSISTENZA:

Pre-scuola, post-scuola, mensa,

SERVIZI

SCUOLA DI MUSICA:

gli strumenti musicali, il canto,
La musica insieme

CENTRI ESTIVI

e servizi coincidenti
con le vacanze scolastiche

SERVIZI INTEGRATIVI SCOLASTICI E SERVIZI DI CARATTERE EDUCATIVO-AGGREGATIVO

1. LABORATORI DIDATTICI: TEATRO – MUSICA - DANZA – MANIPOLAZIONE

DEFINIZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO

PERCHE' LA **MUSICA**: il bambino è attratto dalla musica. Essa è per il minore un mondo pieno di affetti, di allegria, di movimento e di gioco. La sua attenzione è catturata, il suo corpo è animato, la fantasia vola ... la sua intelligenza è accesa!

Da anni la Cooperativa lavora in stretta collaborazione con decine d'insegnanti per creare, con la musica, occasioni gioiose di apprendimento e di crescita.

PERCHE' LA **DANZA**: alla base c'è un bisogno fisico primordiale, conosciuto fin dai primi uomini, ma c'è anche un altro bisogno: quello di esternare i propri stati d'animo, le proprie emozioni.

La danza favorisce IL CONSOLIDAMENTO E COORDINAMENTO DEGLI SCHEMI

MOTORI DI BASE: organizzazione spazio-temporale, capacità di gestire lo spazio in funzione dell'ambiente e del numero dei ballerini e la SOCIALIZZAZIONE: danzare è un modo di stare attivamente insieme agli altri, di entrare in "sintonia fisica", di dare espressione ai ritmi interiori, alle proprie energie.

PERCHE' IL **TEATRO**: per aiutare i bambini ad integrarsi, a stare bene con gli altri, ad acquisire fiducia nei propri mezzi e in sé stessi, a collaborare con i compagni, a manifestare gioiosamente le proprie emozioni, la propria sensibilità estetica e la propria creatività.

Un attore guiderà i bambini, attraverso attività ludiche individuali e di gruppo, nel mondo dell'espressività del corpo e della voce che parla. I bambini potranno diventare attori interpretando i vari personaggi di un racconto.

Musiche e canti arricchiranno di sensazioni ed emozioni il significato del testo. PERCHE' LA **MANIPOLAZIONE**: oggi al bambino mancano le occasioni per sviluppare le abilità manuali ed in particolare la manualità fine. Non è facile trovare bambini e bambine che sappiano utilizzare martelli, chiodi, forbici, in grado di tagliare, scartavetrare, incollare; più facile è, invece, vederli davanti ad un televisore ad un pc, alle prese con tasti e mouse e mondi virtuali. Sviluppare la manualità dei bambini è importante: i bambini vivono "nel fare" e apprendono incominciando "dal fare".

Il nostro laboratorio prevede proposte semplici e creative per coinvolgere i bambini in attività pratiche, producendo manufatti, individualmente o in gruppo, seguendo un progetto secondo le istruzioni d'uso ricevute o secondo un percorso personale.

I progetti prevedono l'uso di materiale povero e/o di riciclo, si costruiranno strumenti musicali, oppure oggetti nuovi, belli e divertenti, maschere che comunichino alcune delle emozioni primarie o burattini che rappresenteranno i personaggi di una semplice storia

.DESTINATARI

I destinatari principali sono gli alunni della scuola primaria e secondaria di I° e II° grado.

PRESTAZIONI EROGATE

Musica

Vengono offerti corsi base (educazione al suono e alla musica), laboratori interdisciplinari, percorsi di apprendimento delle tecniche musicali, vocali, corali, spettacoli dal vivo interpretati dai bambini

Danza

Vengono offerti laboratori di danza moderna, danze di corte, danze popolari, e altre ancora, spettacoli dal vivo interpretati dai bambini.

Teatro

Vengono offerti laboratori propedeutici alla recitazione, al mimo, spettacoli dal vivo interpretati dai bambini.

Manipolazione

Vengono offerti laboratori per preparare scenografie, confezionare semplici costumi di scena, costruire oggetti vari (giochi, maschere, strumenti musicali...), allestire mostre.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Tutti i servizi offerti vengono concordati con il personale docente in base ad un tema di plesso da trattare durante l'anno. È possibile consultare sul nostro sito internet tutte le esperienze da noi effettuate

SCUOLA DI MUSICA: Centro Musicale Canzo

Il Centro Musicale attualmente ha sede presso alcuni locali della Scuola Media di Canzo, in via Segantini 4.

Questi spazi sono dati in uso tramite convenzioni (che prevedono un "dare" e un "avere") stipulate con le diverse Amministrazioni Comunali che si sono susseguite negli anni, amministrazioni che hanno sempre sostenuto le nostre attività, riconoscendone le valenze educative, sociali e culturali.

LA MUSICA FA BENE E LO STUDIO DI UNO STRUMENTO MUSICALE DOVREBBE ESSERE ACCESSIBILE A TUTTI!

In questi anni abbiamo sempre cercato di contenere al massimo le quote di frequenza per permettere ad un numero il più ampio possibile di persone di avvicinarsi al "fare musica" ma, nonostante l'attenta gestione dei costi e una parte di lavoro svolta a titolo gratuito, quello che facciamo non è mai abbastanza.

Rispettare gli standard qualitativi, dare delle giuste retribuzioni ai professionisti, essere corretti dal punto di vista fiscale, comprare o/e fare manutenzione delle attrezzature, comporta un impegno economico importante per la Cooperativa.

Un grazie ai genitori che continuano a credere nelle potenzialità educative del "fare musica " e tengono, con il loro contributo, **viva la musica!**

DEFINIZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO

Corsi di strumenti musicali e voce: avvicinare i ragazzi alla musica attraverso lo studio di uno strumento musicale o il canto, per migliorare le capacità cognitive, affinare il senso estetico, imparare a socializzare con gli altri.

DESTINATARI

Bambini della scuola primaria e secondaria di I e II grado, giovani ed adulti.

PRESTAZIONI EROGATE

Corsi individuali (strumento e canto);

strumenti acustici: pianoforte, chitarra, violino, batteria, tromba, sax, flauto traverso, clarinetto ...;

strumenti elettrici ed elettronici: tastiera, chitarra, basso;

canto: impostazione vocale, scelta del repertorio, vocalist.

É possibile concordare con il docente la durata della lezione e la scelta tra i generi musicali più diffusi (pop, heavy-metal, Jazz, classica ecc...).

Corsi collettivi:

Aperti anche a chi non frequenta un corso di strumento, ma è seriamente intenzionato a sviluppare la propria conoscenza musicale.

Musica Insieme: Gruppi rock ed ensemble vocali-strumentali aperti a tutti i ragazzi, giovani ed adulti iscritti ai corsi individuali e ai non iscritti al nostro centro, previa valutazione della preparazione.

I gruppi di musica d'assieme dovrebbero essere un naturale sviluppo dei corsi di strumento o un primo approccio al mondo della musica per condividerne la passione a qualsiasi livello di età.

Giocare con la musica: gruppi aperti a bambini e ragazzi

L'intenzione è di offrire un percorso musicale propedeutico, in un contesto stimolante e non selettivo.

Le percussioni

Percorsi ritmici con strumenti di facile uso (tamburi, legnetti, triangoli, piastre sonore) e introduzione alla batteria.

Il musical

Il corso di musical ha lo scopo di avvicinare le persone attraverso una delle estensioni della musica: il musical!

Il corso ha come punto d'arrivo l'esecuzione di un musical tra i più conosciuti attraverso un percorso nelle discipline del canto, della danza e della recitazione.

Oltre ai docenti altamente specializzati nelle tre discipline del musical, proprio per favorire il clima di collaborazione e condivisione, sarà presente alle lezioni anche una figura di coordinamento.

Altri corsi e servizi, a richiesta

Teoria e solfeggio e armonia, didattica della musica

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Nella scuola di musica operano docenti attenti e qualificati in ambito educativo e musicale che, con professionalità e pazienza, desiderano trasmettere la passione per la musica ai propri allievi.

Lezioni individuali: a cadenza settimanale della durata da un minimo di 30 minuti ad un massimo di un'ora .

Lezioni di gruppo: a cadenza settimanale della durata di un'ora oppure due ore a secondo del progetto.

Alcune lezioni sono a pagamento alte gratuite.

Durante l'anno al termine dei corsi vengono organizzati momenti pubblici (saggi e concerti).

2. CENTRI ESTIVI e SERVIZI COINCIDENTI CON LE VACANZE SCOLASTICHE

DEFINIZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il centro estivo è un servizio educativo e ricreativo di interesse pubblico che permette ai bambini di trasformare il loro tempo libero del periodo estivo in esperienze significative e divertenti di vita in comune con gli altri coetanei, organizzate con l'obiettivo di favorire la socializzazione dei bambini stessi, lo sviluppo delle potenzialità e della personalità di ciascuno di essi e l'esplorazione e la conoscenza del territorio.

Il centro estivo assolve anche a una funzione sociale in quanto costituisce un aiuto per le famiglie, in particolare quelle nelle quali entrambi i genitori sono occupati.

DESTINATARI

Il servizio può accogliere bambini di età compresa tra i 6 e i 13 anni frequentanti la scuola primaria e secondaria di primo grado con la presenza di animatori qualificati. Le iscrizioni vengono raccolte presso il Comune nel mese di maggio.

Il servizio è aperto nei seguenti periodi:

- dal termine dell'anno scolastico alla fine del mese di luglio/prima settimana di agosto;
- durante la prima settimana del mese di settembre.

L'apertura è di cinque giorni la settimana, da lunedì a venerdì.

Generalmente è possibile aderire a tre diverse fasce orarie: dalle 8,00 alle 12,30 – dalle 8,00 alle 14,00 – dalle 8,00 alle 17.00; a richiesta, per venire incontro alle esigenze delle famiglie, possono essere organizzati i servizi di pre e post centro estivo (ampliamento dell'orario).

PRESTAZIONI EROGATE: IL BAMBINO AL Centro Estivo

I bambini sono desiderosi di mettere alla prova le proprie capacità, di sentirsi all'interno di un progetto di gruppo in cui si possano rapportare con i coetanei e con figure adulte che riconoscono le loro competenze e potenzialità. Al contempo i bambini chiedono di incontrare adulti competenti nelle loro capacità di ascolto e di sostegno alle caratteristiche uniche ed irripetibili di ciascuno di loro. Le occasioni di relazione con i coetanei e con gli adulti incidono fortemente nella formazione di sé. È infatti nel gruppo che il bambino sperimenta la possibilità di vivere relazioni interpersonali complesse e di intrecciare relazioni significative.

I GRUPPI E I RIFERIMENTI: per facilitare la possibilità di conoscenza, di dialogo, di scambio su interessi comuni si ritiene opportuno suddividere i bambini in sottogruppi omogenei per fascia d'età, che sono mantenuti stabili per tutta la durata del Centro Estivo, sotto la guida di un educatore di riferimento. Ai bambini questa modalità organizzativa offre la possibilità di maturare un senso di appartenenza ed una reale adesione alle finalità educative, oltre alla possibilità di instaurare relazioni significative con i compagni e con gli adulti.

In altri momenti i bambini si ritrovano all'interno del grande gruppo che comprende diverse fasce d'età, in modo da condividere alcune esperienze anche con compagni di età diversa e scegliere liberamente alcune attività rispondendo ad interessi personali o al desiderio di stare con amico particolare.

Agli educatori questa modalità organizzativa consente di entrare in relazione con i diversi gruppi di bambini, diventando risorsa per l'intera équipe educativa, stimolando il confronto e la condivisione.

Questo tipo di organizzazione e la possibilità di garantire margini di flessibilità sono tutelati dalla condivisione di alcune regole comuni, sia nella gestione degli spazi, dei tempi, delle proposte, che di regole sociali che caratterizzano lo stare in gruppo, discusse e condivise con i bambini e le famiglie.

ACCOGLIENZA: i bambini vengono accolti dagli educatori di riferimento.

In questo momento dedicato al saluto e all'incontro, viene comunicata la strutturazione e la scansione della quotidianità. È uno dei momenti in cui gli educatori di riferimento possono scambiare informazioni utili con i genitori e i parenti dei bambini.

Non sono previste attività "particolari" o differenti per i bambini disabili o con disagio (i quali avranno un educatore di riferimento individuato dalla famiglia e/o, ove previsto, dai servizi sociali), che, nel rispetto e nella tutela dei loro bisogni, possono usufruire di tutte le proposte del servizio, seguendo l'ottica della flessibilità. Sono tuttavia predisposti spazi idonei a tutela dei momenti di stanchezza, in cui può emergere il bisogno di tranquillità e di una relazione a due, con gli adulti di riferimento. È possibile garantire un orario flessibile a seconda delle esigenze dei singoli bambini.

IL GIOCO: la dimensione di fondo di questa proposta è il gioco, come modalità educativa che consente di fare autentiche esperienze di divertimento, di conoscenza delle proprie caratteristiche personali, di scoperta e legame con gli altri. Le proposte di laboratorio diventano non solo spazio predisposto e studiato per realizzare un prodotto ma occasione per fare esperienza diretta attraverso differenti canali espressivi, con l'ausilio di racconti e composizioni sonore.

ATTIVITA' DELLA GIORNATA: durante la giornata i bambini usufruiscono di proposte strutturate dagli educatori, all'interno degli spazi del Centro Estivo, con un'attenzione particolare alla rotazione dei diversi gruppi negli spazi.

Gli ambienti sono pensati e organizzati perché si possano svolgere con i bambini e gli adulti del proprio gruppo di riferimento alcune attività ben definite (lettura, disegno e pittura, attività motoria, attività musicali, attività teatrali...)

MOMENTI DI ROUTINE: sono i momenti che scandiscono la quotidianità, come l'accoglienza, il ricongiungimento, il pranzo, il dopo-mensa, la merenda, ma anche tutte quelle situazioni considerate vuote da proposte strutturate e lasciate all'informalità e alla possibilità di vivere apertamente la relazione tra i bambini e le figure educative.

GITE E USCITE: le uscite sono occasioni privilegiate per conoscere e vivere in modo diverso gli spazi del territorio, per poterne incontrare gli aspetti esplorativi, di conquista e svago. Rappresentano anche momenti allargati in cui si incontrano e si ritrovano tutti i bambini iscritti al Centro creando opportunità di connessione con vari soggetti attivi nella realtà locale: associazioni sportive, biblioteche, ...

IL RAPPORTO CON LE FAMIGLIE: OPEN DAY e FESTA FINALE

Prima dell'inizio delle attività, viene organizzata una giornata di apertura del servizio a tutte le famiglie dei bambini iscritti. È un'occasione di conoscenza del servizio dove i genitori hanno l'opportunità d'incontrare le operatrici/operatori, e i responsabili organizzativi, chiedere informazioni pratiche, organizzative, avvicinarsi all'ambiente, incontrare altri genitori.

La festa finale viene proposta alla fine delle settimane del Centro, è l'occasione di aggregazione e socializzazione ma soprattutto un momento di restituzione del percorso educativo intrapreso dove educatori e bambini presentano ciò che hanno vissuto attraverso oggetti, canti e rappresentazioni legati al tema scelto, visione delle foto con presentazioni in power point, ...

IL RAPPORTO CON IL TERRITORIO

Il servizio ritiene di fondamentale importanza la collaborazione con gli altri enti territoriali per la realizzazione delle uscite o l'organizzazione di eventi sportivi.

LA SICUREZZA E L'IGIENE

La sicurezza dei bambini e del personale è garantita dal rispetto degli standard previsti. Il personale educativo partecipa a corsi di formazione per il primo soccorso e rispetto del piano di evacuazione in caso di emergenza. Viene garantita la cura degli aspetti igienici sia rispetto agli ambienti che alla somministrazione del cibo.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

CHI LAVORA AL CENTRO RICREATIVO ESTIVO:

Il coordinatore che ha il compito di accompagnare gli animatori nel lavoro di progettazione educativa e verifica, di curare i rapporti con le famiglie degli utenti e con le Amministrazioni comunali in un lavoro di progettualità condivisa.

Gli animatori che hanno una formazione di base specifica, partecipano ogni anno a corsi di aggiornamento sui temi educativi, hanno esperienza nell'ambito dei servizi per i minori. Il lavoro degli animatori è caratterizzato da un continuo confronto nel gruppo.

Gli ausiliari che si prestano al lavoro di cura e pulizia degli ambienti, che è programmato e risponde a precise esigenze educative.

3. PRE-POST SCUOLA e ASSISTENZA MENSA

DEFINIZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio di ingresso anticipato e posticipato è finalizzato ad accogliere gli alunni prima dell'inizio delle lezioni e oltre l'orario scolastico, offrendo un'ulteriore agevolazione alle famiglie in cui entrambi i genitori sono lavoratori.

DESTINATARI

Il servizio di Assistenza Scolastica pre/post scuola e assistenza mensa, è rivolto a minori che frequentano la scuola primaria ed è fondato sull'accoglienza dell'alunno, sull'intrattenimento educativo, ricreativo, ludico e sui rapporti con la famiglia.

PRESTAZIONI EROGATE

La funzione svolta è quella di provvedere all'accoglienza ed alla sorveglianza dei minori all'interno di uno spazio attrezzato e specificamente programmato, che permetta forme d'intrattenimento creativo e di socializzazione, a carattere alternativo rispetto alla tradizionale impostazione didattica della scuola. Entro questo contesto al bambino, che ha a propria disposizione un insieme di attrezzature e di materiali ludico-espressivi adeguati, viene offerta l'opportunità di arricchire il proprio bagaglio di esperienze e di scoprire o coltivare la propria espressività. L'attività del Servizio consente nuove forme di flessibilità oraria in ambito scolastico. Tale impostazione si pone dunque come mezzo di agevolazione nei confronti delle famiglie degli utenti, per la gestione del tempo ed in particolare degli impegni quotidiani.

Obiettivi del servizio **pre/post scuola** sono:

- promuovere un percorso socio educativo di assistenza scolastica pre - post scuola ai minori;
- favorire l'inserimento scolastico di bambini stranieri;
- favorire l'inserimento extra-scolastico finalizzato ad instaurare relazioni di conoscenza e di scambio (gioco, cultura e sport);
- fornire un Sostegno alla Genitorialità;
- migliorare le competenze educative e di ascolto dei genitori, orientate al problem - solving;
- conciliare per i genitori gli spazi lavoro-famiglia;
- migliorare la collaborazione fra i genitori;
- migliorare la comprensione della cultura italiana, regole, vincoli, abitudini, tradizioni etc..., promuovendo l'integrazione tra culture diverse.

Obiettivi del servizio **assistenza mensa** sono:

vigilanza e supporto durante l'orario di ricreazione e durante il tempo mensa sugli alunni assegnati;

sorveglianza degli alunni della scuola.

Il servizio e la sorveglianza prevedono l'assistenza sia durante il tempo mensa, cioè nel periodo nel quale viene somministrato il pasto, sia nel momento successivo, prima dell'inizio dell'attività didattica dove gli allievi vengono impegnati in attività ludico-creative favorendo momenti di socializzazione.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è garantito da operatori che con i seguenti requisiti:

avere compiuto 18 anni; avere competenze professionali dell'ambito sopra descritto;

presentarsi in modo adeguato al contesto in quanto si opera in ambito

educativo-ricreativo e a contatto diretto con i minori;

possedere capacità relazionali collaborative con il personale addetto alla mensa.

DIRITTI DELL'UTENZA

Agli utenti di servizi è garantita la tutela dei seguenti diritti:

centralità della persona e della famiglia: al momento dell'accesso al servizio si sviluppa e concorda con l'utente, i familiari ed i Servizi coinvolti un progetto di assistenza individuale, dove necessità, desideri, preferenze ed obiettivi di ciascuno, quando appropriati, sono alla base dell'assistenza fornita.

Rispetto: assistenza e supporto sono forniti in modo tale da mantenere il rispetto della privacy, della dignità e dello stile di vita dell'assistito in ogni momento. Il personale all'atto dell'assegnazione sottoscrive uno specifico Codice di comportamento.

Privacy: l'utente ed i familiari sanno che le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy delle persone secondo la normativa vigente.

Professionalità: l'utente riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.

Supervisione: l'utente beneficia di personale di assistenza che viene regolarmente supervisionato.

Cura degli oggetti personali: gli oggetti personali dell'utente sono protetti durante l'assistenza.

Documentazione: viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza. Gli utenti attuali o potenziali dei servizi hanno diritto di accesso ad ampie informazioni affinché possano compiere scelte consapevoli.

Continuità: l'utente beneficia della continuità del servizio.

Qualità del servizio: il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti dell'assistito e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli assistenti e dai loro responsabili.

Apprezzamenti e reclami: apprezzamenti e/o reclami saranno accolti e presi in seria considerazione.

Partecipazione: è garantita la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio attraverso momenti di informazione, incontro e verifica.

Trasparenza: sono resi disponibili i risultati della valutazione della qualità del servizio.

UN APPUNTO SUL DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

L' Organizzazione mette in atto tutti gli adempimenti attuativi previsti dal Codice per la Privacy e si impegna a rispettare e far rispettare ai propri incaricati quanto previsto in materia di misure minime di sicurezza per la preservazione dei dati.

In particolare, essa si impegna a:

- proteggere fisicamente il cartaceo contenente i dati sensibili degli utenti;
- proteggere mediante l'adozione di un sistema di autenticazione gli accessi ai dati in formato elettronico relativi agli utenti e ai dipendenti della Cooperativa;
- proteggere mediante antivirus e firewall i siti elettronici di allocazione dei dati;
- effettuare back-up settimanale al fine di consentire un recupero dei dati in caso di perdita o danneggiamento;
- redigere ed aggiornare il Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati

RECLUTAMENTO DEL PERSONALE

RECLUTAMENTO, INQUADRAMENTO E GESTIONE DEL PERSONALE

Obiettivo del reclutamento del personale è ottenere in modo organizzato e coerente delle risorse potenzialmente idonee ad essere inserite nel servizio oggetto dell'appalto; gli attori del reclutamento sono/saranno la Direzione del servizio (coordinatore e Responsabile).

Strumenti del reclutamento:

- analisi curriculum vitae;
- verifica dei dati essenziali del candidato;
- compatibilità rispetto alla posizione da ricoprire;
- idoneità delle esperienze e della formazione.

Il tutto si svolge attraverso un colloquio conoscitivo della persona. L'eventuale inserimento dell'educatore avviene mediante un accompagnamento del coordinatore il primo giorno di lavoro e/o ove è possibile prima dell'inizio del servizio; in caso di sostituzione di un operatore è possibile concordare una compresenza dei due operatori per far avvenire un corretto passaggio delle informazioni.

I NOSTRI OPERATORI

Nella nostra Cooperativa Sociale, operano diverse figure professionali, con compiti e competenze professionali diverse e specifiche:

INSEGNANTI SCUOLA MUSICA:

sono lavoratori in possesso di Diploma di Conservatorio oppure di diploma con indirizzi di studio simili e/o qualificati in ambito musicale e/o con adeguata esperienza nell'ambito dell'insegnamento e concertistico. Oltre all'insegnamento finalizzato ad acquisire conoscenze e competenze nell'uso dello strumento o della voce, favoriscono a livello educativo la socializzazione e l'espressione di potenzialità e di emozioni.

ANIMATORI, ESPERTI NEGLI AMBITI ARTISTICI:

sono lavoratori in possesso o di Laurea specifica o di diploma con indirizzi di studio simili con adeguata esperienza educativa in servizi analoghi a quelli dell'oggetto di appalto.

Le loro competenze:

- capacità di leggere le dinamiche relazionali;
- comunicare e gestire il conflitto;
- individuare e segnalare situazioni di rischio;
- fornire elementi utili sull'efficienza degli interventi rispetto ai bisogni ed al corretto utilizzo delle risorse.

COORDINATORE, REFERENTE DELLA COOPERATIVA:

ha il compito delicato di organizzare e monitorare il corretto funzionamento del servizio, di fornire adeguato sostegno e supporto agli operatori al fine di coinvolgerli in una corretta relazione evitando situazioni di burn-out. Collabora, ove richiesto, con gli Assistenti Sociali nell'attivazione della rete territoriale per fornire offerte formative, ricreative e opportunità ludiche adeguate.

COORDINAMENTO, FORMAZIONE E SUPERVISIONE

IL COORDINAMENTO

Il coordinamento del Servizio è attribuito ad un Responsabile in possesso di specifica e comprovata esperienza. Il Responsabile è un professionista che ha, fra i compiti principali, quello di analizzare la corrispondenza tra le prestazioni erogate e le direttive impartite dall'Ente appaltante. Allo stesso compete inoltre il raggiungimento dell'obiettivo prioritario che è il mantenimento della continuità di rapporto utente/operatore, per tutti gli utenti gestiti.

Le attività svolte dal Responsabile del Servizio per gli aspetti gestionali ed organizzativi prevedono, nello specifico, lo svolgimento delle seguenti prestazioni:

mantenimento dei contatti;

identificazione del personale adeguato a seguire il caso / affiancamento dell'educatore al momento del primo inserimento;

gestione e mantenimento continuo dei rapporti con i singoli educatori - monitoraggio in itinere dell'operato (relazione periodiche);

operare da filtro, attivandosi là dove si segnalasse un'esigenza o emergenza;

co-conduzione dei momenti di équipe;

partecipazione alle riunioni con il personale educativo, i Responsabili, gli assistenti sociali etc.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Nell'ambito del settore socio – educativo ed artistico, garantire una formazione continua per gli operatori che sono impiegati nei diversi ambiti e settori risulta essere una delle principali missioni che la Cooperativa stessa si propone di attuare.

La formazione risulta divisa in tre momenti:

1. nel contesto operativo: riunioni di équipe di raccordo.
2. Nel contesto della formazione continua: sono previsti momenti di formazione sui temi diversi, il rapporto tra le arti e l'educazione, la socialità e la socializzazione, il rapporto con i genitori e le istituzioni; il rapporto con i minori, metodologie di insegnamento, progettazione di percorsi educativi all'interno delle scuole, altri contenuti sono stabiliti a seguito degli incontri d'équipe e sono il "punto di partenza".
3. nel contesto della formazione preliminare (e in caso di nuove assunzioni) sono previste diverse tipologie di incontri: primo soccorso, sicurezza sul lavoro e rischi specifici correlati alla mansione, sicurezza degli ambienti, privacy.

RIUNIONE D'EQUIPE

Uno strumento di lavoro utilizzato è la riunione d'équipe. La riunione diviene gruppo di autoformazione che svolge la funzione di riflessione, confronto e altra visione sui contenuti educativi e le modalità di relazione tra educatore e minore (e strutture esterne: famiglia, scuola, gruppi ecc..).

La riunione d'équipe favorisce la chiave di lettura psicopedagogica delle dinamiche delle relazioni e dei comportamenti nelle attività svolte con il minore, in base alle quali limare ed ottimizzare lo svolgimento del progetto operativo. Il gruppo diviene "spettatore esterno", ma competente e di fiducia, della singola esperienza educativa.

La riunione d'équipe diviene:

un momento di condivisione dei compiti.

Un'opportunità per esporre le esperienze vissute durante l'intervento o le problematiche emerse nel corso di dell'intervento educativo.

Una riflessione a posteriori sugli elementi di diversità, stile, funzionamento, gestione dell'intervento educativo.

Un'opportunità per ridefinire strumenti di lavoro e tecniche più adeguate per ogni singolo intervento.

La possibilità di sperimentare modalità autoriflessive di gruppo efficaci ed innovative (visione film, racconto personalizzato...).

L'ambito in cui segnalare iniziative formative usufruibili dal gruppo o da alcuni suoi componenti.

Il bacino di raccolta e trasmissione delle nuove acquisizioni pratico operative di ciascuno che possono diventare patrimonio comune del gruppo di lavoro.

SUPERVISIONE INDIVIDUALE

Serve a stimolare le considerazioni rispetto alle proprie implicazioni emotive. È importante verificare i vissuti personali dell'educatore nei confronti dei minori o di altre figure comprese all'interno del progetto. Serve oltremodo a riconoscere i propri bisogni e le proprie difficoltà, a gestire le ansie, la frustrazione e a elaborare eventuali fallimenti che ne derivano, viceversa a prendere atto delle modalità positive. Il tutto utile a verificare l'andamento del progetto educativo.

Il suo ruolo è quello di tentare di stimolare nell'educatore il passaggio dal compito di osservatore al ruolo di osservato, permettendo all'educatore stesso di utilizzare le proprie caratteristiche e attitudini personali.

OBIETTIVI/CONTROLLO DI QUALITA'

Controlli

Normalmente, nella quotidianità del lavoro svolto, strumenti di controllo e verifica sono:

visite da parte del coordinatore nei luoghi e/o presso le scuole ove il servizio viene erogato;

raccolta periodica della documentazione relativa al servizio svolto

All'interno della problematica complessiva del controllo, particolare rilevanza assume l'esigenza di avere un quadro chiaro ed aggiornato dell'andamento quantitativo del servizio e della disponibilità di ore per far fronte alle esigenze emergenti dal servizio, che possono cambiare, e di fatto cambiano, nel tempo, per diverse ragioni.

Valutazione

Nel servizio saranno considerate le seguenti dimensioni valutative:

analisi dei processi di lavoro, con particolare riferimento agli aspetti di efficienza, intesa come adeguatezza delle risorse agli obiettivi, in termini di comunicazione tra i diversi attori implicati e di protocolli di lavoro definiti;

confronto tra gli obiettivi e i risultati ottenuti, in termini di sviluppo dell'integrazione (efficacia);

misurazione della soddisfazione relativa dei soggetti implicati.

Per quanto riguarda la valutazione di efficienza, si farà riferimento soprattutto ai seguenti indicatori:

1. rispetto dei tempi;
2. utilizzo dei protocolli stabiliti;
3. certificazione della formazione erogata;
4. stabilità degli operatori.

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DEL COMMITTENTE: APPREZZAMENTI E RECLAMI

Il soggetto gestore garantisce agli utenti e ai loro familiari, nonché agli attori legittimamente coinvolti, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Gli utenti o gli altri soggetti sopra indicati possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo segnalando il caso verbalmente o per iscritto al responsabile della gestione dei servizi.

Le segnalazioni pervenute per via telefonica o mediante colloquio sono verbalizzate, a cura del Responsabile, su apposita scheda completa dei dati di riferimento per le comunicazioni successive.

I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente o degli attori coinvolti nell'erogazione del servizio.

Il Responsabile risponde immediatamente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione. Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il Responsabile risponde comunque entro 15 giorni.

Informazioni sulla COOPERATIVA SOCIALE

PIANO DI AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gli standard di qualità garantita e la rilevazione della qualità percepita sono aggiornati di norma annualmente.

La Carta dei servizi aggiornata viene consegnata a chiunque ne faccia richiesta.

Cooperativa sociale BISCROMA Onlus

Via Paradiso, 3/f 22035 CANZO (CO)

Tel. 334 840 6342

cooperativabiscroma@gmail.com - cooperativasocialebiscromaonlus@pec.it

Sito: www.biscroma.org

