



CARTA DEI SERVIZI

area socioeducativa

ELABORANDO
COOPERATIVA SOCIALE A.R.L.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Elaborando cooperativa sociale rappresenta il formale impegno verso i cittadini fruitori dei servizi erogati a titolo professionale dalla nostra impresa sociale.

Attraverso la Carta, il cliente conosce gli standard dei servizi offerti e le modalità di svolgimento delle prestazioni. Essa garantisce la trasparenza del Servizio e dell'ente deputato ad erogarlo.

Nella versione attuale (**giugno 2011**) si fa riferimento ai servizi di: Assistenza Domiciliare Minori; Sostegno Educativo Scolastico; Prescuola e Post Scuola; Studio Assistito; Sportello d'Ascolto; Centri Estivi; Percorsi Formativi; Scuola bus

CHI E' ELABORANDO

Elaborando è una cooperativa sociale attiva dal 1998 i cui soci - professionisti in campo educativo, animativo e psicologico - progettano e gestiscono interventi e servizi educativi per minori e famiglie sul territorio di Busto Arsizio, Legnano, Medio Olona, Castanese. La Cooperativa, nel corso degli anni, ha individuato alcuni ambiti specifici in cui operare:

- **l'educazione a livello scolastico ed extra-scolastico** (CAG, prevenzione del disagio, educativa scolastica, laboratori animativi, conduzione gruppi genitori, lavoro di rete, ADM, sportelli d'ascolto) dalla scuola primaria all'adolescenza;
- la sensibilizzazione ad uno **stile di vita sostenibile** e la promozione di un "approccio consapevole ai consumi" mediante l'avvio di un progetto di promozione del **commercio equo e solidale (Migrando la bottega)** e la realizzazione di iniziative di sensibilizzazione su queste tematiche;
- la promozione ed il **sostegno del volontariato** e dell'associazionismo locale.
- la partecipazione attiva alle diverse **reti territoriali**: Forum del 3° Settore di Busto Arsizio, Forum del 3° Settore di Legnano, Coordinamento del privato sociale di Legnano.

FINALITA' DELLA COOPERATIVA

Elaborando è una cooperativa sociale, iscritta regolarmente al registro nazionale delle cooperative sociali ed anche al registro della Regione Lombardia. È ONLUS (non ha finalità di lucro) realizza i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi orientati in via prioritaria ma non esclusiva alla risposta al disagio dei minori, adolescenti, giovani e adulti in situazione di marginalità sociale ed economica intervenendo sul piano educativo e attraverso la sensibilizzazione e la formazione della comunità territoriale. Elaborando contribuisce a promuovere una lettura critica del disagio e favorisce l'implementazione di processi di prevenzione in un'ottica di sviluppo di comunità e di promozione del benessere.

SEDE E ACCESSIBILITA'

La sede legale ed operativa di Elaborando Cooperativa Sociale è a Busto Arsizio (Va), in via A. Pozzi n.3, in zona centro; si trova all'interno di un "cortile sociale" condiviso con la Bottega di Commercio Equo solidale Migrando, i servizi ACLI ed altre cooperative sociali che operano nel campo dell'educazione e della disabilità.

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00 e risponde ai seguenti recapiti: telefono e fax 0331.678411; e-mail staff@elaborando.it.

Il numero telefono per chiamate in altri orari e comunicazioni urgenti è 348.6433281

COMPOSIZIONE DELLO STAFF

Alla data attuale il Consiglio di Amministrazione con funzioni direttive è composto da 5 soci professionisti nel campo delle discipline sociali con i seguenti ruoli:

Dott. Lorenzo Lucio Brazzelli (presidente)

D.ssa Laura Genoni (vice presidente)

Dott. Sergio Ceriotti, D.ssa Chiara Vadalà, D.ssa Sara Bonanomi (consiglieri)

La compagine sociale vede attualmente la presenza di 18 soci.

Elaborando si avvale della prestazione professionale di operatori con profilo professionale adeguato così da raggiungere un numero di dipendenti / collaboratori pari a circa 25 all'anno.

STANDARD DI QUALITA'

Elaborando garantisce la prestazione di servizi di qualità sottoponendoli ad un continuo processo di analisi e verifica al fine di garantire sempre migliori standard di lavoro.

Il personale impiegato è in possesso di titoli necessari e di una specifica esperienza. L'èquipe coinvolta partecipa a momenti periodici di progettazione, condivisione, e verifica del lavoro svolto, gestite dal coordinatore del servizio. Inoltre i momenti di formazione e supervisione psicologica innalzano ulteriormente la qualità del servizio offerto avendo una ricaduta immediata sull'arricchimento professionale degli operatori coinvolti.

Infine tutti gli operatori di Elaborando sono tenuti a compilare moduli e strumenti di lavoro condivisi (tabelle di osservazione - progetti educativi - relazioni di sintesi) che possono essere considerati indicatori di verifica del lavoro svolto.

Alla data odierna Elaborando ha avviato un percorso per l'acquisizione di una Certificazione di Qualità secondo il modello (UNI EN ISO 9001: 2008).

INDICATORI DI QUALITA'

Elaborando ha individuato come indicatori di qualità del lavoro svolto:

1. L'attenta selezione del personale e la fidelizzazione degli operatori.
2. La formazione del personale orientata sia al sostegno relazionale sia all'ampliamento delle competenze professionali.
3. La verifica puntuale e documentata del lavoro svolto.
4. La flessibilità della progettazione, continuamente sottoposta ad analisi, verifica e aggiornamento grazie al lavoro di èquipe
5. Il lavoro di rete e raccordo con i servizi del territorio.
6. La supervisione psico-educativa per gli operatori, condotta da un operatore che collabora stabilmente con la cooperativa.

LE MODALITA' DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

Elaborando attua la verifica del lavoro svolto attraverso la verifica interna di èquipe, la verifica con il coordinatore del servizio e gli enti coinvolti, le relazioni riguardanti gli utenti del servizio, i questionari di valutazione degli utenti.

PROCEDURE PER LA TUTELA DEGLI UTENTI

La tutela del cliente viene garantita costantemente attraverso l'applicazione corretta delle procedure previste dalle norme vigenti in relazione a privacy (D.lgs 196/2003); sicurezza (D. Lgs 81/2008), e altre norme. Utenti e operatori sono coperti da adeguata assicurazione. La serietà e la professionalità nella relazione quotidiana con gli tutti interlocutori sono un dovere sul piano deontologico e garantiscono l'effettiva tutela degli interessi dei clienti di Elaborando.

GESTIONE DEI RECLAMI

È possibile sporgere reclamo verso la cooperativa rivolgendosi al coordinatore del servizio attivo sul territorio e del quale Elaborando ha fornito già in fase di avvio del servizio numero di telefono fisso e mobile, indirizzo mail e fax.

A fronte di una segnalazione pervenuta, Elaborando si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile e non più tardi di 2 giorni lavorativi riservandosi un adeguato tempo per gli eventuali approfondimenti qualora fossero sollevate questioni di non immediata risoluzione. In questo caso alla risposta immediata verrà fatta seguire una risposta ponderata e completa.

Alla data del rilascio attuale Elaborando non ha ricevuto alcun reclamo ufficiale ed è sempre riuscita a conciliare le richieste dell'utenza o della committenza con la propria attività.

Per qualunque richiesta o chiarimento è comunque possibile contattare il referente della cooperativa **Sergio Ceriotti al 348.6433281, 0331.678411, staff@elaborando.it**

Descrizione del servizio: ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI

I minori e le loro famiglie possono usufruire presso il loro domicilio di un supporto educativo, per un arco di tempo stabilito e finalizzato, reso da operatori qualificati in chiave di risposta ai bisogni individuali emersi. L'assistenza domiciliare minori quindi si rivolge direttamente al minore con l'obiettivo di favorire lo sviluppo personale e i rapporti con i membri del nucleo familiare e del contesto socio-ambientale. Si prefigge inoltre di sostenere la famiglia nello svolgimento delle sue funzioni educative e di cura e di costruire una rete di legami tra il nucleo familiare e l'ambiente circostante.

Criteri di accesso al servizio

I servizi sociali comunali accolgono i bisogni espressi dalla famiglia e l'Assistente Sociale di riferimento elabora un progetto complessivo d'intervento individuando qualità, quantità e monte ore complessivo del servizio che può essere erogato trovando l'accordo con la famiglia interessata. Il nucleo familiare può essere fruitore del servizio mediante incarico diretto da parte del Comune o mediante l'utilizzo di un titolo di servizio (voucher) per Assistenza Domiciliare Minori. I servizi sociali e la famiglia contattano la cooperativa Elaborando nella figura del coordinatore realizzando un primo incontro di conoscenza tra i soggetti coinvolti in cui si concordano le eventuali modalità di intervento. Una volta definito il contratto di incarico l'educatore a domicilio viene presentato al minore e alla famiglia: il servizio può quindi cominciare. Durante la normale erogazione la qualità e la quantità del pacchetto educativo potranno essere ridefinite qualora fossero nel frattempo mutate le condizioni di partenza e le esigenze del nucleo familiare.

Funzionamento del servizio

Orari e tempi: Gli orari del servizio vengono concordati tra i diversi soggetti coinvolti nel progetto educativo: Servizi di riferimento, Elaborando e Famiglia Destinataria. Solitamente l'ADM si svolge nella fascia oraria pomeridiana ed in tempi extrascolastici.

Sede: domicilio dei minori, territorio comunale, servizi territoriali (es. oratorio, biblioteca ecc...). Gli interventi educativi proposti consistono in attività domiciliari e sul territorio con i minori con una frequenza di 2-3 volte a settimana

Operatori della cooperativa coinvolti: un educatore professionale a domicilio, un coordinatore, un supervisore.

Funzioni del servizio

Il servizio di Assistenza Domiciliare Minori è rivolto ai minori le cui famiglie siano impossibilitate o trovino difficoltà nell'assicurare loro un'armonica stimolazione educativa ed una adeguata socializzazione. Esso contribuisce a dare sostegno educativo; aiuto ai genitori che esprimono difficoltà temporanee nell'educazione dei figli; sostegno emozionale; ascolto della persona in difficoltà; sostegno informativo; aiuto ad approfondire problemi e a cercare soluzioni; sostegno strumentale; collaborazione nel fare cose pratiche e materiali; sostegno sociale; integrazione con i servizi per il recupero di relazioni personali, sociali, di lavoro ecc.; sostegno scolastico; supporto educativo all'apprendimento del minore in stretto contatto con le istituzioni scolastiche e le altre agenzie educative del territorio

Azioni svolte dall'educatore:

PROGETTAZIONE, MONITORAGGIO E VERIFICA

L'educatore professionale ha il compito di: conoscere e fare osservazione attiva del minore e della famiglia; predisporre un progetto educativo specifico per il minore; condividere il progetto con tutti gli attori coinvolti; partecipare ai momenti di supervisione -formazione previsti dalla cooperativa Elaborando; condurre la relazione educativa con il minore e partecipare attivamente ai momenti di valutazione rispetto all'evoluzione del progetto.

RELAZIONE EDUCATIVA CON IL MINORE

L'educatore professionale supporta il minore: in merito all'organizzazione temporale della giornata e della settimana; all'organizzazione dei propri spazi e materiali (camera, scrivania, materiale scolastico ecc.); all'utilizzo delle risorse territoriali (strutture, spazi, iniziative); alla socializzazione attraverso l'accompagnamento in ambienti di socializzazione ed educativi (oratorio, associazioni sportive, luoghi di incontro, iniziative territoriali ecc...); allo svolgimento dell'azione educativa attraverso lo svolgimento di attività quotidiane ed educativo-animative.

Uno strumento utile è la definizione di un contratto educativo con il minore riguardo agli obiettivi da raggiungere e gli strumenti da utilizzare.

RELAZIONE CON LA FAMIGLIA

L'educatore professionale partecipa con alcune azioni di supporto per il recupero di strumenti inerenti alla funzione genitoriale come ad esempio l'organizzazione e la predisposizione di spazi utili al/i minore/i; di momenti giornalieri e settimanali di condivisione familiare. Anche con la famiglia

RELAZIONE DI RETE

Nell'ottica di fornire un servizio integrato e funzionale si prevede, ove possibile, una condivisione del progetto educativo con la Scuola, con i Servizi Sociali e territoriali e con gli operatori sociali che si prendono cura del minore e della sua famiglia.

Azioni a supporto dell'educatore

L'educatore opera a stretto contatto con un **coordinatore** che mantiene i contatti i Servizi, supervisiona la stesura del progetto educativo, è referente del coordinamento, della formazione del gruppo degli educatori e del rendiconto finale.

È presente anche un **supervisore psicologico** che aiuta l'educatore nella gestione delle difficoltà relazionali ed emotive che potrebbero emergere nella relazione con il minore e la famiglia di appartenenza.

Descrizione del servizio: CENTRI ESTIVI

I Centri Estivi sono da intendersi come un'esperienza ludico ricreativa organizzata attraverso l'attuazione di giochi, laboratori, gite e visite guidate, attività varie. All'interno di questo spazio i bambini, bambine, ragazzi e ragazze, hanno l'opportunità di rincontrarsi con i propri compagni/e di scuola e/o di incontrare e conoscerne altri/e con i quali poter giocare e divertirsi.

Criteri di accesso al servizio

Questo tipo di servizio è aperto a tutti i minori del territorio in età scolare in base delle fasce di età individuate dall'èquipe, secondo le indicazioni dei committenti (parrocchie o Comuni). L'accesso è vincolato da un'iscrizione formale e prevede una quota contributiva a carico della famiglia. L'iscrizione avviene direttamente presso il servizio, per informazioni è possibile contattare la cooperativa Elaborando. Le modalità e i tempi per l'iscrizione vengono indicati nella lettera informativa consegnata a tutte le famiglie dall'Amministrazione Comunale.

Funzionamento del servizio

Le attività vengono svolte nei periodi di sospensione estiva delle attività scolastiche e possono articolarsi in orario mattutino e pomeridiano.

Sede: spazi predisposti dall'Amministrazione Comunale o dalla Parrocchia di riferimento.

Operatori coinvolti:

Educatori professionali in numero rapportato al numero totale di iscritti, 1 coordinatore operativo, 1 referente della cooperativa. Può essere previsto l'inserimento di un ASA e di addetti alle pulizie.

Funzioni del servizio

Le principali funzione ricoperte dal servizio afferiscono alle aree educativa, di socializzazione, di prevenzione di tendenze socialmente devianti. Il servizio contribuisce a sostenere azioni di conciliazione delle attività lavorative e impegni familiari.

Azioni svolte dall'educatore:

PROGETTAZIONE, MONITORAGGIO E VERIFICA

L'educatore ricopre il ruolo centrale nel servizio. Egli opera con una costante osservazione partecipante nei confronti dei singoli e dei gruppi; si rapporta in modo costante alla sua èquipe ed al coordinatore; definisce e realizza i progetti di animazione e gli obiettivi educativi; partecipa ai momenti di supervisione -formazione previsti; opera tutte le azioni finalizzate a raccogliere dati per la valutazione e la verifica del servizio erogato.

RELAZIONE EDUCATIVA CON IL SINGOLO E I GRUPPI

L'educatore realizza: attività laboratoriali-strutturate; giochi di gruppo; giochi non strutturati; occasioni per la merenda in gruppo; attività animative. Egli inoltre progetta e realizza con la sua èquipe: le gite sul territorio ed extra-territoriali; i laboratori per l'eventuale studio individuale e/o in piccolo gruppo.

RELAZIONE CON LA FAMIGLIA:

I contatti con la famiglia sono volti a creare una condivisione con i genitori riguardo agli obiettivi da raggiungere e gli strumenti da utilizzare con il/i minore/i in un momento di presentazione ed uno di restituzione finale del lavoro svolto. L'educatore, d'intesa con il coordinatore, crea un canale comunicativo diretto con i genitori per comunicazioni quotidiane.

RELAZIONE DI RETE:

Nell'ottica di fornire un servizio integrato e funzionale si prevede, ove possibile, una condivisione del progetto educativo con la Scuola, con i Servizi Sociali e territoriali e con gli operatori sociali che si prendono cura del minore e della sua famiglia.

Azioni a supporto dell'educatore

L'educatore opera a stretto contatto con un **coordinatore** che mantiene i contatti i Servizi, supervisiona la stesura del progetto educativo, è referente del coordinamento, della formazione del gruppo degli educatori e del rendiconto finale.

Descrizione del servizio: SERVIZIO DI PRE E POST SCUOLA

I servizi di pre e post scuola rispondono al bisogno di numerose famiglie che per esigenze lavorative necessitano di custodire i propri figli in un ambiente protetto e alla presenza di personale affidabile prima e dopo le attività scolastiche.

Criteri di accesso al servizio

Il servizio viene attivato dall'Amministrazione Comunale o dall'Istituto Comprensivo a seguito di una raccolta di adesioni preliminare tra le famiglie interessate. Le pratiche di iscrizione sono descritte di volta in volta dall'Ente di riferimento che determina i tempi e le modalità operative.

Funzionamento del servizio

Operatori coinvolti:

1 operatore ogni 20 bimbi circa, 1 coordinatore, 1 supervisore.

Orari e sedi:

Il servizio solitamente è erogato presso un locale dell'istituto scolastico frequentato dai minori che usufruiscono del servizio stesso; gli orari sono variabili e orientativamente occupano le seguenti fasce orarie:

Scuola dell'infanzia: 7.30-8.00 e 16.00-18.00

Scuola primaria: 7.30-8.30 e 16.30-18.00

Funzioni del servizio

Il servizio offre un concreto sostegno alla conciliazione delle attività lavorative e impegni familiari; inoltre seppur con una rilevanza attenuata è inserito nell'ottica del sostegno educativo in particolare per la dimensione dell'apprendimento di regole sociali.

ATTIVITÀ PREVISTE CON I MINORI

Considerando i tempi di accoglienza e saluto e la dimensione di "entrata" ed "uscita" dal sistema scuola, l'educatore alterna proposte destrutturate a giochi da tavolo adatti alle diverse età; giochi con pupazzi, costruzioni o macchinine.

In particolare per le attività di post scuola l'educatore può proporre: semplici attività espressive; brevi laboratori; lettura delle fiabe; giochi di gruppo nelle aree verdi (se disponibili); gestione delle dinamiche di gruppo del qui ed ora.

ATTIVITÀ PREVISTE CON LA FAMIGLIA

Disponibilità alle comunicazioni di servizio.

RELAZIONE DI RETE:

Nell'ottica di fornire un servizio integrato e funzionale si prevede, ove possibile, una condivisione del progetto educativo con la Scuola, con i Servizi Sociali e territoriali e con gli operatori sociali che si prendono cura del minore e della sua famiglia.

Azioni a supporto dell'educatore

L'educatore opera a stretto contatto con un **coordinatore** che mantiene i contatti i Servizi, supervisiona la stesura del progetto educativo, è referente del coordinamento, della formazione del gruppo degli educatori e del rendiconto finale.

Descrizione del servizio: **SERVIZIO SCUOLA BUS (ACCOMPAGNAMENTO SUL PULLMAN)**

Il servizio permette di offrire ai minori un ambiente protetto e sicuro per il trasporto alle attività scolastiche.

Criteri di accesso al servizio

Le famiglie interessate al servizio possono iscriversi direttamente presso l'istituto scolastico o l'Amministrazione Comunale di riferimento negli apposti tempi e spazi comunicati dagli stessi.

Funzioni del servizio

Il servizio si propone di contribuire alla conciliazione delle attività lavorative con gli impegni familiari dei genitori ed al sostegno educativo (allestimento di un setting adeguato all'apprendimento di regole sociali quotidiane).

ATTIVITÀ PREVISTE CON I MINORI

L'operatore cura l'accoglienza degli alunni alle fermate individuate dal percorso ed è responsabile del controllo della salita degli alunni sul mezzo di trasporto a ogni fermata. Egli inoltre si occupa della compilazione del registro delle presenze sul pullman e della sorveglianza degli alunni sul pullman (che stiano seduti e abbiano un comportamento consono). L'operatore è responsabile anche del controllo della discesa degli alunni dal mezzo di trasporto e controllo dell'attraversamento della strada ove necessario e si occupa della sorveglianza degli alunni in caso di ritardo del pullman.

ATTIVITÀ PREVISTE CON LA FAMIGLIA

Disponibilità alle comunicazioni di servizio

RELAZIONE DI RETE:

Nell'ottica di fornire un servizio integrato e funzionale si prevede, ove possibile, una condivisione del progetto educativo con la Scuola, con i Servizi Sociali e territoriali e con gli operatori sociali che si prendono cura del minore e della sua famiglia.

Azioni a supporto dell'educatore

L'educatore opera a stretto contatto con un **coordinatore** che mantiene i contatti i Servizi, supervisiona la stesura del progetto educativo, è referente del coordinamento, della formazione del gruppo degli educatori e del rendiconto finale.

Descrizione del servizio: **SOSTEGNO EDUCATIVO SCOLASTICO**

Questa tipologia di servizio comprende sia l'assistenza educativa scolastica (ai sensi della legge 104/92) per minori con disabilità certificata, che il supporto educativo scolastico per minori in ragione di progetti previsti dai singoli Comuni di residenza e frequentanti le scuole dell'Infanzia, Primarie e/o Secondarie. Si sostanzia grazie ad attività individualizzate realizzate in orario scolastico. Ruolo centrale nella qualificazione di detti servizi è la figura dell'"assistente educatore", che ha il compito professionale di valorizzare le possibilità di autonomia e le potenzialità sociali e relazionali dell'alunno portatore di disabilità / difficoltà, facilitandone l'interazione e l'integrazione con i suoi compagni. In considerazione della natura educativa specialistica delle prestazioni in cui si sostanziano i servizi da erogare, restano di competenza degli Istituti scolastici il raggiungimento degli obiettivi didattici e l'assistenza di base, relativamente ai quali gli stessi provvederanno ad organizzarsi con proprio personale o altre figure di riferimento appositamente designate, così come previsto dalla normativa di riferimento. Si prevede un'estensione del presente servizio anche all'erogazione delle prestazioni di assistenza alla comunicazione rivolte agli alunni con disabilità sensoriale

Criteri di accesso al servizio

L'accesso al servizio da parte della famiglia è mediato dai servizi sociali previo confronto con le osservazioni dei professionisti nella scuola e nei servizi specialistici.

Funzionamento del servizio

Orari: Gli orari sono individuati ad inizio di ogni anno scolastico secondo criteri di funzionalità, grazie ad una programmazione condivisa dal coordinatore di Elaborando, il referente dei servizi Sociali e i referenti dell'Istituto Scolastico. Il servizio è svolto durante gli orari scolastici e mira ad integrarsi con l'orario dell'insegnante di sostegno ove presente, oltre che con le esigenze di armonizzazione dell'orario degli operatori di Elaborando.

Sede: Istituti Scolastici frequentati dai minori in carico al servizio.

Operatori coinvolti

1 Educatore scolastico per ogni minore; 1 coordinatore operativo; 1 supervisore psicologico di Elaborando.

Funzioni del servizio

Questo servizio si propone di dare un forte contributo per il sostegno educativo inteso come aiuto al minore per lo sviluppo delle proprie potenzialità. Inoltre opera per il sostegno emozionale; l'ascolto della persona in difficoltà; il sostegno informativo (aiuto ad approfondire problemi e a cercare soluzioni); il sostegno strumentale (collaborazione nel fare cose pratiche e materiali); il sostegno sociale (integrazione nel gruppo classe e con il gruppo dei pari); il sostegno scolastico ed il supporto educativo all'apprendimento del minore in stretto contatto con le istituzioni scolastiche e le altre agenzie educative del territorio

Azioni svolte dall'educatore:

PROGETTAZIONE, MONITORAGGIO E VERIFICA

L'educatore conduce una costante osservazione attiva del minore e delle dinamiche del gruppo classe; egli è responsabile della restituzione delle dinamiche osservate al coordinatore e della stesura del progetto educativo insieme al coordinatore; partecipa ai momenti di supervisione-formazione previsti.

L'educatore conduce l'azione educativa nell'arco di tutto l'anno scolastico con il minore e si preoccupa della somministrazione di un questionario di verifica a minore e famiglia coinvolta oltre che della verifica del lavoro svolto.

LAVORO CON IL MINORE:

I compiti dell'educatore variano dal supporto all'organizzazione del lavoro scolastico relativo all'apprendimento, al supporto all'organizzazione dei propri spazi e materiali (banco, eventuale armadietto, materiale scolastico ecc..). Egli inoltre si occupa del supporto all'utilizzo delle risorse scolastiche (struttura, spazi, iniziative); del supporto alla socializzazione attraverso l'accompagnamento in momenti di socializzazione ed educativi (gite, momenti di festa ecc..); dello svolgimento dell'azione educativa attraverso lo svolgimento di attività quotidiane scolastiche. Infine l'educatore è responsabile del "contratto educativo" con il minore riguardo agli obiettivi da raggiungere e gli strumenti da utilizzare.

LAVORO CON LA FAMIGLIA:

È importante creare spazi di condivisione con i genitori riguardo agli obiettivi da raggiungere e gli strumenti da utilizzare con il/i minore/i; inoltre l'educatore opera affinché sia attivo un canale comunicativo con la famiglia, in stretta sinergia con la scuola ed i servizi.

RELAZIONE DI RETE:

Nell'ottica di fornire un servizio integrato e funzionale si prevede, ove possibile, una condivisione del progetto educativo con la Scuola, con i Servizi Sociali e territoriali e con gli operatori sociali che si prendono cura del minore e della sua famiglia.

Azioni a supporto dell'educatore

L'educatore opera a stretto contatto con un **coordinatore** che mantiene i contatti i Servizi, supervisiona la stesura del progetto educativo, è referente del coordinamento, della formazione del gruppo degli educatori e del rendiconto finale. È presente anche un **supervisore psicologico** che aiuta l'educatore nella gestione delle difficoltà relazionali ed emotive che potrebbero emergere nella relazione con il minore e la famiglia di appartenenza.

Descrizione del servizio: SERVIZI EDUCATIVI POMERIDIANI: STUDIO ASSISTITO E CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE

Questi servizi si occupano della promozione del benessere (ed anche della prevenzione del disagio giovanile). Si tratta di servizi rivolti a tutta la popolazione giovanile in base a fasce di età prestabilite. Sono servizi aperti in orario pomeridiano e durante l'anno scolastico.

Grazie ad un setting educativo adeguato si svolgono attività animative e/o di svolgimento dei compiti scolastici con gruppi di ragazzi/e.

Considerando la specificità di ogni territorio il servizio può prevedere un affiancamento tra attività di studio e aggregazione (con un'alternanza negli orari) oppure possono essere presenti in forma autonoma (solo Centro di Aggregazione Giovanile oppure solo Studio Assistito).

Criteri di accesso al servizio

Questi servizi sono aperti a tutti i minori del territorio in età scolare in base delle fasce di età individuate dall'èquipe, secondo le indicazioni dei committenti. L'accesso è vincolato da un'iscrizione formale.

Per i servizi di Studio Insieme si può prevedere una quota contributiva a carico della famiglia a parziale contribuzione dei costi coperti dal committente (Amministrazione comunale o Parrocchia).

Per il servizio di Aggregazione Giovanile non si prevede, ad oggi, alcuna quota di iscrizione a carico delle famiglie.

L'iscrizione formale avviene direttamente presso il servizio, per informazioni è possibile contattare la cooperativa Elaborando.

Funzionamento del servizio

Le attività seguono il calendario scolastico: dalla metà di settembre alla metà di giugno, con apertura pomeridiana. L'orario varia a seconda del gruppo in cui è inserito il minore, in base alla fascia di età. Gli orari tengono conto dei rientri pomeridiani delle scuole del territorio.

Sede: spazi predisposti dal committente (Amministrazione Comunale o Parrocchia).

Operatori coinvolti:

Educatori (si occupano del lavoro educativo diretto con i minori e le famiglie, hanno contatti con gli altri operatori sociali del territorio), coordinatore (ha la responsabilità del servizio, coordina il lavoro dei singoli educatori, mantiene i rapporti con rete territoriale), supervisore (si occupa della formazione e della supervisione psico-educativa degli educatori).

Funzioni del servizio

Gli operatori svolgono diverse funzioni. Tra le principali si evidenziano: la funzione educativa; funzione di socializzazione; funzione di sostegno al gruppo con una particolare cura per le dinamiche interne; funzione di sostegno individuale; funzione di sostegno all'elaborazione dei vissuti; funzione di prevenzione di tendenze socialmente devianti.

Azioni svolte dall'educatore:

PROGETTAZIONE, MONITORAGGIO E VERIFICA

L'educatore professionale opera grazie ad una costante osservazione attiva del minore e delle dinamiche del gruppo; egli è responsabile della restituzione delle dinamiche osservate al coordinatore; della stesura del progetto educativo insieme al coordinatore. L'educatore partecipa ai momenti di supervisione -formazione previsti; realizza l'azione educativa con minore ed è responsabile della somministrazione di un questionario di verifica a minore e famiglia coinvolta. Egli contribuisce in modo attivo alla verifica del lavoro svolto.

LAVORO CON IL MINORE ED I GRUPPI

Gli educatori conducono attività laboratoriali-strutturate, giochi di gruppo, giochi non strutturati adeguati all'età, attività di merenda in gruppo e animative. Inoltre vengono progettate e realizzate gite sul territorio ed extra-territoriali; attività di studio individuale e/o in piccolo gruppo con l'affiancamento di un operatore o un volontario (solo nel servizio Studio Insieme). Il fine ultimo è la realizzazione di percorsi educativi individualizzati e di gruppo in cui ogni ragazzo sia coinvolto nell'individuazione degli obiettivi didattici da raggiungere e degli strumenti da utilizzare, attraverso la firma di un contratto. La conduzione dei gruppi è sempre affidata ad una coppia di operatori (maschio e femmina) che operano in compresenza.

LAVORO CON LA FAMIGLIA:

La centratura del servizio è con il minore ma si ritiene importante operare per una condivisione con i genitori riguardo agli obiettivi da raggiungere e gli strumenti da utilizzare con il/i minore/i. L'educatore opera affinché ci sia un mantenimento del canale comunicativo.

RELAZIONE DI RETE:

Nell'ottica di fornire un servizio integrato e funzionale si prevede, ove possibile, una condivisione del progetto educativo con la Scuola, con i Servizi Sociali e territoriali e con gli operatori sociali che si prendono cura del minore e della sua famiglia.

Azioni a supporto dell'educatore

Gli educatori operano a stretto contatto con un **coordinatore** che mantiene i contatti i Servizi, supervisiona la stesura del progetto educativo, è referente del coordinamento, della formazione del gruppo degli educatori e del rendiconto finale. È presente anche un **supervisore psicologico** che aiuta l'educatore nella gestione delle difficoltà relazionali ed emotive che potrebbero emergere nella relazione con il minore e la famiglia di appartenenza.

Descrizione del servizio: **SPORTELLO D'ASCOLTO**

Lo sportello d'ascolto è un servizio di ascolto per i ragazzi e le ragazze che frequentano un Istituto Scolastico secondario di primo grado. Si configura come un luogo di ascolto, di dialogo, di analisi e di condivisione delle problematiche legate ai diversi ambiti relazionali. È uno spazio per l'elaborazione individuale di tematiche relative allo studio, alle relazioni tra pari, alle relazioni educative in ambito familiare e scolastico, alla sfera affettiva/sessuale e alle dipendenze. Non è un luogo di diagnosi né di cura, bensì di individuazione dei problemi e delle possibili soluzioni, collaborando con gli insegnanti e gli educatori in un'area psicopedagogica di intervento. Lo Sportello può essere utilizzato anche dagli insegnanti per affrontare problematiche scolastiche. È possibile attivare anche uno sportello per i genitori qualora si verificassero le condizioni di possibilità.

Criteri di accesso al servizio

Il servizio, ove presente, è pubblicizzato all'inizio dell'anno scolastico direttamente dall'istituto in cui è attivo con la partecipazione dell'operatore dello sportello, attraverso una lettera destinata a tutte le famiglie degli alunni. La famiglia accetta che il proprio figlio usufruisca di tale servizio sottoscrivendo un consenso informato ed il modulo per la privacy appositamente predisposti allegati alla lettera di presentazione del servizio. Solamente i minori che hanno ricevuto il consenso dei genitori/tutori possono prendere appuntamento con l'operatore dello sportello negli spazi e nei tempi indicati nella lettera di presentazione consegnata a inizio anno. La consulenza avviene a scuola durante l'orario delle lezioni, all'ora concordata tra minore e operatore, il quale predispone una specifica autorizzazione di uscita dall'aula da consegnare all'insegnante presente all'ora dell'appuntamento.

Il servizio è gratuito per le famiglie.

Funzioni del servizio

Ascolto e consulenza ad alunni e insegnanti.

Attività previste

CON I GENITORI

Il conduttore dello sportello si occupa della presentazione del progetto e sensibilizzazione a tale attività attraverso invio di lettera e richiesta di consenso informato.

CON I DOCENTI

Il conduttore dello sportello presenta il progetto e sensibilizza a tale attività il corpo docenti; sono previsti incontri con i docenti coordinatori dei consigli di classe per un monitoraggio dei bisogni e delle richieste degli alunni ed incontri di verifica intermedia e finale con docenti coinvolti. L'operatore è responsabile della sintesi del lavoro svolto e della rendicontazione agli enti coinvolti.

CON I MINORI

Il conduttore presenta la sua persona ed il progetto attraverso la distribuzione di un volantino dello sportello; una volta acquisite le iscrizioni avvia la conduzione di colloqui nel locale dello Sportello Ascolto predisposto nella scuola, previa prenotazione degli interessati. Il colloquio spesso offre la possibilità di realizzare un confronto individuale su problematiche scolastiche o per un momento informativo e preventivo. Lo sportello di ascolto può prevedere sia colloqui individuali sia colloqui di piccolo gruppo, previa prenotazione degli interessati.

RELAZIONE DI RETE

Nell'ottica di fornire un servizio integrato e funzionale si prevede, ove possibile, una condivisione del progetto educativo con la Scuola, con i Servizi Sociali e territoriali e con gli operatori sociali che si prendono cura del minore e della sua famiglia.

Azioni a supporto dell'educatore

L'educatore opera a stretto contatto con un **coordinatore** che mantiene i contatti i Servizi, supervisiona la stesura del progetto educativo, è referente del coordinamento, della formazione del gruppo degli educatori e del rendiconto finale. È presente anche un **supervisore psicologico** che aiuta l'educatore nella gestione delle difficoltà relazionali ed emotive che potrebbero emergere nella relazione con il minore e la famiglia di appartenenza.