

Carta dei Servizi



ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA ED EXTRA SCOLASTICA

A cura dell'Amministrazione Comunale del Comune di Assago
in collaborazione con la Cooperativa sociale Genera

INDICE

1. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	4
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	4
3. SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA	4
4. SERVIZI INTEGRATIVI EXTRASCOLASTICI.....	5
4.1 Pre e post scuola	
4.2 Progetto Mensa	
4.3 Servizio di assistenza al trasporto	
4.4 Servizio di apertura/chiusura e vigilanza plessi infanzia	
4.5 Altri progetti	
5. LINEE GENERALI: CON CHI E COME LAVORIAMO	6
6. CRITERI PSICOPEDAGOGICI PER LA CONDUZIONE DEL SERVIZIO	8
6.1 Il contesto	
6.2 L'equipe educativa	
6.3 Il Coordinamento	
6.4 La supervisione psicologica	
7. I TEMPI DI FUNZIONAMENTO	9
8. LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA	9
9. CONTATTI	9

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento informativo attraverso cui l'Ente esplicita la propria missione, i principi e i valori di riferimento, nonché la tipologia e il funzionamento dei Servizi offerti legati ai Servizi Educativi Scolastici ed Extrascolastici.

Attraverso la Carta dei servizi la famiglia conosce i servizi gestiti dalla Cooperativa nei loro diversi aspetti: organizzativi, educativi e pedagogici. La Carta dei servizi disciplina la relazione con i cittadini e il committente; essa definisce il complesso sistema delle relazioni che si instaurano tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Fatti salvi i principi della Costituzione Italiana (Artt. 2, 3, 33, 34) e muovendosi secondo una prospettiva che considera il minore come soggetto di diritto, è possibile indicare alcuni principi di fondo dai quali traggono giustificazione e orientamento i Servizi Educativi Scolastici ed Extrascolastici. Per un Servizio educativo ritenere i bambini e ragazzi soggetti di diritto, significa considerare il loro sviluppo e la loro crescita come un valore per l'intera comunità ed assumersi quindi consapevolmente la responsabilità di accompagnarli nella conquista della loro piena cittadinanza. Secondo questa prospettiva un servizio educativo non può non pensarsi come parte della comunità più ampia in cui è inserito e perciò muoversi secondo logiche di condivisione e corresponsabilità educative.

Tra i principi che intendiamo valorizzare e mettere al centro ci sono:

- **continuità:** intesa come erogazione del servizio, attraverso la figura degli educatori; i servizi vengono opportunamente programmati e costantemente verificati in collaborazione con gli Enti (Comune, Scuola e Territorio) che partecipano alla realizzazione del servizio stesso;
- **efficienza efficacia:** intesa come impegno a lavorare in un'ottica di miglioramento continuo;
- **tutela privacy:** i dati personali e sensibili dei minori sono trattati e protetti nel rispetto delle indicazioni del Regolamento Europeo 2016/679 (G.D.P.R.). Il personale, regolarmente incaricato a trattare i dati, può effettuare riprese video e fotografiche previa autorizzazione scritta dal genitore su apposita informativa sulla quale sono riportate le finalità del trattamento, i diritti degli interessati e la base giuridica. Tutte le informazioni (elenchi, diagnosi, ecc.) sono coperte da segreto professionale a cui tutti gli operatori devono rigorosamente attenersi e i documenti che le attestano sono archiviati in appositi armadi chiusi a chiave;
- **uguaglianza e valorizzazione delle differenze:** i servizi educativi sono aperti a tutti i bambini e ragazzi, senza discriminazione di razza, sesso, religione condizione socio-economica e psicofisica. Particolare attenzione è riservata alle situazioni di disabilità, di disagio, di difficoltà psicologiche o di adattamento ricercando forme di cooperazione con la Psicologia Scolastica, i Servizi Sociali, l'Amministrazione Comunale e la Scuola con i suoi insegnanti e referenti per poter costruire interventi orientati a creare pari opportunità di crescita a tutti i minori;
- **partecipazione e lavoro di rete:** intesa come strumento per incentivare la partecipazione attiva di ogni responsabile dell'intervento educativo.

3. SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA

È un servizio che garantisce l'affiancamento e l'intervento educativo agli alunni diversamente abili, in situazione di disagio o con bisogni educativi speciali. L'assistenza ha lo scopo di favorire l'integrazione scolastica in conformità a quanto previsto dalla legge 104/92. Gli educatori lavorano con i minori indicati dall'Amministrazione Comunale e dalla Scuola con una funzione complementare, ma distinta dal sostegno didattico assicurato dall'insegnante statale. Gli educatori, come da procedura Qualità, stendono delle relazioni che vanno a comporre il Progetto Educativo Individualizzato del minore. È indispensabile un lavoro di équipe con il team dei docenti e gli specialisti e i genitori. Il servizio ha come sua caratteristica la flessibilità: eventuali modifiche devono sempre essere concordate con l'Amministrazione Comunale e la Scuola.

L'attività educativa viene personalizzata e pensata a seconda degli obiettivi educativi e del progetto personalizzato della persona.

Inizialmente viene svolta un'osservazione del minore all'interno del contesto classe; dopodichè l'educatore accede alla Diagnosi Funzionale per rilevare le potenzialità e le difficoltà diagnostiche. In seguito viene compilata la Griglia di osservazione in cui si esplicita l'atteggiamento del bambino nella relazione con l'educatore, con gli insegnanti e con i pari e nei momenti di gioco e di lavoro. In un secondo momento, una volta individuati gli obiettivi educativi, viene compilato il Piano Educativo con specifici strumenti e tempistica. In base alla diagnosi e alle caratteristiche e necessità del bambino, l'educatore mette in atto sia strategie pedagogiche sia metodologie riabilitative in collaborazione con gli specialisti del territorio; il tutto condiviso e concordato con la famiglia, gli insegnanti e gli specialisti.

Tra gli strumenti psico-educativi utilizzati:

- Laboratori pratici e percorsi di alfabetizzazione emotiva (drammatizzazione, giardinaggio, burattini, giochi didattici multimediali, ecc.)
- Circle time (problem solving mediato dall'educatore)
- Ascolto attivo
- Empowerment
- Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA)
- Trattamento ed Educazione dei Bambini Autistici e con Disturbi Correlati della Comunicazione (METODO TEACCH)
- Applied Behavioral Analysis (METODO ABA)
- Metodo Feuerstein
- Token economy
- Educazione Strutturata.

L'intervento educativo viene monitorato per tutta la durata dell'anno scolastico attraverso colloqui e incontri con gli specialisti, con la famiglia, con il coordinatore del servizio e con il supervisore psicologico. In conclusione dell'anno scolastico, viene stilata una relazione che illustra l'andamento dell'intervento e specifica gli obiettivi attesi e disattesi.

La relazione empatica è l'elemento chiave senza la quale il ruolo educativo non può esistere. Educare è di per sé sinonimo del costruire una relazione con l'altro considerato come portatore di emozioni. Per sentire l'altro l'educatore deve provare a mettersi nei suoi panni, sentire il suo vissuto, cogliere il suo stato d'animo sospendendo il giudizio e mettendosi accanto a lui; solo in questo modo egli diviene portatore di quella chiave di lettura così preziosa che trasforma la "relazione" in "relazione esclusiva".

4. SERVIZI INTEGRATIVI EXTRASCOLASTICI

4.1 Servizio di Pre e Post Scuola

È un servizio dedicato alle famiglie che lavorano o che hanno necessità di accompagnare e recuperare i propri figli in orari extra-scolastici. Questo servizio prevede attività di cura e di intrattenimento per i bambini garantendo contenuti ludico-educativi.

Gli obiettivi prioritari sono:

- stimolare le capacità creative e ludiche dei bambini;
- utilizzare il gioco come strumento per acquisire fiducia in sé e negli altri;
- intensificare l'aspetto della socializzazione e della comunicazione;
- utilizzare tecniche di animazione che facilitano il linguaggio del corpo, della voce e del movimento;
- favorire l'espressione della creatività, della manualità e della musicalità.

L'approccio adottato è quello dell'accompagnamento educativo mirato nei momenti di gioco e tempo libero, considerando l'attività ludica come luogo e momento privilegiato dell'educazione; attraverso di esso il soggetto impara a conoscere il mondo, a sperimentare il valore delle regole, a stare con gli altri e a gestire le proprie emozioni. Ogni gioco è un esercizio di responsabilità e porta quindi con sé un valore etico. L'impegno educativo agito nei servizi di pre e post scuola è quello di dare ai bambini uno spazio che riproponga gli ambienti scolastici sotto una luce ludico-ricreativa per sostenere la crescita anche nei momenti non istituzionalizzati.

La metodologia adottata consiste nell'attività di collaborazione del gruppo, caratterizzazione degli spazi, attenzione alle regole del gruppo, all'ambiente e ai materiali al fine di condurre attività ludico ricreative in un contesto di tranquillità e serenità.

Tra gli strumenti pedagogici utilizzati:

- centri di interesse (angolo biblioteca, spazio del disegno, giochi da tavolo, ecc.)
- laboratori, proposti senza alcuna costrizione per il bambino che deve essere libero, in questa fase della giornata, di scegliere la sua occupazione
- momenti di routine (come quello della merenda).

Gli orari sono:

Pre scuola 7.30-8.30 (si specifica che dalle 8.20 non si potrà più accedere al servizio per permettere al personale educativo di raggruppare e accompagnare i ragazzi nei saloni della scuola al fine di agevolare l'entrata alle classi prevista entro le 8.30)

Post scuola primaria 16.30-18.30

Post materna 16.00-18.00

Gli orari indicati potrebbero variare in accordo con l'Amministrazione Comunale.

I rapporti numerici sono quelli concordati con l'Amministrazione Comunale e riportati nel capitolato.

4.2 Progetto Mensa

Questo servizio nasce con l'obiettivo di confermare una maggior attenzione ai bisogni delle famiglie: è dedicato ai ragazzi della scuola secondaria di primo grado che possono fermarsi a scuola per il pranzo anche nei giorni in cui non hanno attività pomeridiane opzionali. Lo stesso servizio è esteso anche agli alunni della scuola primaria a tempo modulare.

Gli operatori coinvolti, attraverso un accompagnamento educativo, rendono importante e significativo il momento del pasto.

Gli orari sono concordati con l'Amministrazione Comunale e la Scuola. I rapporti numerici saranno quelli concordati con l'Amministrazione Comunale e riportati nel Capitolato.

4.3 Servizio di assistenza al trasporto scolastico

Il servizio garantisce la sorveglianza degli alunni durante il tragitto casa-scuola e viceversa. Gli orari e i giorni vengono concordati con l'Amministrazione Comunale sul bisogno dei minori interessati.

Gli insegnanti delle scuole coinvolte, dopo aver ricevuto segnalazione che il minore usufruirà del servizio di trasporto, affidano all'operatore addetto i minori coinvolti all'interno degli edifici scolastici; giunti al mezzo di trasporto, l'operatore vigila il percorso e affida i minori ai genitori o a persone delegate. L'operatore è in possesso dell'elenco dei minori, dei numeri di telefono dei genitori e delle deleghe.

4.4 Servizio di apertura/chiusura e vigilanza plessi infanzia

Servizio di apertura/chiusura e vigilanza della scuola dell'infanzia nella fascia oraria dedicata al post infanzia. L'operatore ha mansioni di controllo degli accessi alla struttura e di supporto al personale educativo in servizio. L'orario della vigilanza è dalle 17 alle 18.

4.5 Altri progetti

Progetto Natale e Pasqua: il progetto nasce per incontrare le esigenze delle famiglie che lavorano durante i periodi di sospensione dell'attività scolastica e che pertanto si trovano in difficoltà per la cura e la gestione dei figli nei periodi di chiusura della scuola. Le modalità di partecipazione, di iscrizione e l'organizzazione del servizio vengono concordate con l'Amministrazione Comunale.

5. LINEE GENERALI: CON CHI E COME LAVORIAMO

L'obiettivo primario del lavoro educativo sia in ambito scolastico che extrascolastico è quello di creare le condizioni necessarie affinché il minore sia in grado di mettere in campo le proprie risorse e sperimentare le proprie capacità per raggiungere le autonomie coniugate alle proprie possibilità, riconoscendo i bambini come individui sociali, competenti e attivi.

Il personale educativo lavora come mediatore tra il bambino e il proprio ambiente fatto di luoghi, adulti e coetanei.

La scuola è un ambito di socializzazione e apprendimento molto importante e l'educatore, in collaborazione con le insegnanti e le famiglie, supporta questi processi valutando i cambiamenti raggiungibili per garantire il benessere emotivo e sociale del bambino. La cultura dei servizi garantisce una qualità educativa adeguata allo sviluppo evolutivo di ogni bambino.

La politica dei servizi di Genera Onlus è caratterizzata dall'interazione con il territorio: operare per ampliare la rete di relazioni e confronti con le diverse entità presenti (Istituzione Scolastica, biblioteche, Ats, servizi sociali, ecc.) è una strategia congruente con un servizio che diventi punto di riferimento per i bambini e le famiglie nel senso più ampio.

L'educatore lavora nelle aree dell'assistenza, dell'autonomia e della comunicazione, sia nella forma diretta (lavoro con il soggetto) sia in quella socio -relazionale (lavoro nel contesto). L'azione dell'educatore si esplica in un progetto che si attua all'interno della scuola attraverso interazioni collaborative e cooperative, competenze nella comunicazione, nella progettazione. L'educatore lavora con e per:

I BAMBINI

- come soggetti di diritto;
- come centralità del progetto educativo che si andrà a stendere (sviluppo delle potenzialità piuttosto che intervento sulle carenze e sulle difficoltà);
- nella loro unicità;
- nella differenza di genere e cultura (assenza di pregiudizi e stereotipi), con le proprie caratteristiche psicofisiche e sociali (offrire pari opportunità di inserimento), con la propria storia familiare.

LA FAMIGLIA

- contesto primario di crescita e socializzazione;
- risorsa da sostenere, affiancare e valorizzare;
- da accogliere nella sua dinamicità, unicità, con la sua cultura e il suo stile educativo.

LA SCUOLA

- come contesto di crescita e socializzazione;
- come agenzia educativa e formativa.

L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

- come garante dei diritti dei bambini;
- come committente dei servizi;
- come referente principale in situazioni di emergenza/straordinarie.

I SERVIZI SPECIALISTICI

- come co-attore del progetto educativo;
- come fonte di indicazioni educative e operative mirate;
- come ecosistema di appartenenza del bambino;
- come risorsa nell'area psicologica all'interno della scuola.

I SOGGETTI E LE AGENZIE DEL TERRITORIO

- I Servizi Sociali comunali
- La biblioteca
- Il personale ausiliario e la segreteria delle Scuole in cui operiamo
- Il servizio di Refezione Scolastica
- Le altre Cooperative e Associazioni per progetti di rete
- Le realtà e Società Sportive.

6. CRITERI PSICOPEDAGOGICI PER LA CONDUZIONE DEL SERVIZIO

6.1 Il contesto

Si ritiene che la caratteristica principale di qualsiasi contesto socio-educativo di qualità, debba essere la promozione di opportunità di sviluppo psico-sociali e debba garantire:

Continuità e stabilità, ossia relazioni regolari con le figure educative che consentano al minore di costruire una modalità relazionale coerente e duratura;

Modelli, ossia comportamenti e ambienti non solo in grado di sollecitare al massimo le capacità del minore ma anche di dare risposta ai suoi bisogni specifici;

Sperimentazione di esperienze che, in modo coerente, siano in grado di essere percepite dal minore come stimolo all'apprendimento e alla progressiva autonomia.

Ogni minore è concepito come soggetto attivo, predisposto e interessato alle relazioni con gli altri, sia nei confronti dei "pari", che dell'adulto.

Perché questo accada, è necessario tempo, e ciascuno ha i suoi. E' quindi fondamentale rispettare, proteggere e sostenerne i ritmi di ogni individuo.

6.2 L'équipe educativa

Il personale educativo ha un titolo e una qualifica specifica per lavorare in ambito socio-educativo e ha una professionalità maturata in servizi analoghi; partecipa periodicamente a incontri formativi e di aggiornamento e offre disponibilità e flessibilità nell'impegno orario. Ha una capacità acquisita negli anni di lavorare in équipe, sia internamente alla cooperativa, sia con le figure di riferimento (strutture scolastiche e tecnici specialisti).

La cooperativa mette in atto tutte le azioni necessarie a contenere il turn-over del personale, al fine di riconfermare tutto il personale educativo in essere; si impegna a mantenere un percorso di continuità educativa tra i diversi cicli scolastici e a valutare, in sede di incarico sul singolo caso con il referente dell'équipe minori, la professionalità e le competenze individuali di ogni educatore in relazione ai bisogni del minore stesso.

Tutti gli educatori che operano sui servizi di assistenza scolastica ad alunni con disabilità, con difficoltà di apprendimento e/o integrazione scolastica o con grave disagio sociale partecipano mensilmente a incontri di supervisione sia educativa, con il Coordinatore del servizio, che psicologica. Collaborano con gli insegnanti di sostegno per le stesure dei progetti individualizzati (PEI e PDP) nell'ambito del curriculum personale degli alunni segnalati.

Il rapporto di lavoro del personale operante è regolato dal CCNL delle Cooperative Sociali vigente.

L'articolazione dell'orario di lavoro è stabilita in collaborazione con la Scuola in base ai bisogni educativi dei minori e modulata dal Coordinatore del Servizio.

6.3 Il Coordinamento

Il personale educativo è coordinato da una figura esperta nella gestione dei Servizi Educativi Scolastici ed Extrascolastici.

Il Coordinatore è il referente operativo per il Committente, per la Dirigenza scolastica, per gli insegnanti di riferimento e per l'équipe psicopedagogica del servizio minori con i quali si concorderanno i casi da seguire, le modalità e i tempi di intervento individuale.

Il Coordinatore supporta il lavoro degli educatori attraverso momenti collettivi o individuali di confronto sui percorsi in atto; è riferimento per le famiglie in quanto sempre informato garante del sistema pedagogico offerto.

Gli operatori dei differenti servizi educativi partecipano periodicamente alla riunione di équipe con il coordinatore, spazio di condivisione sia degli aspetti educativi che di quelli organizzativi del servizio stesso.

6.4 La supervisione psicologica

La relazione professionale di aiuto è un'esperienza di lavoro in cui l'operatore mette in gioco la propria soggettività come elemento centrale della stessa. E' pertanto necessario offrire a tutti gli educatori che svolgono Assistenza Educativa Scolastica uno spazio garantito, all'interno del proprio tempo di lavoro, in cui poter mettere mano alla rielaborazione dei contenuti emersi dalla relazione diretta con gli utenti. Pertanto

l'equipe (coordinatore e personale educativo) ha a disposizione una figura psicologica esterna al servizio, capace di farsi garante della verità soggettiva sia dell'utente che dell'operatore.

7. I TEMPI DI FUNZIONAMENTO

I Servizi Educativi Scolastici ed Extra-Scolastici seguono il calendario di apertura delle scuole di diverso ordine e grado. I tempi vengono concordati con il committente e stabiliti in base al Progetto Educativo personalizzato definito in accordo con le scuole e/o i servizi sociali di zona. Nei periodi di chiusura vengono proposti altri progetti di supporto alle famiglie.

8. LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA

Per i Servizi Educativi Scolastici ci si riferisce alle norme valide per l'Istituzione scolastica.

Per i servizi extra-scolastici la cooperativa si attiene al Documento di valutazione dei rischi e redige il Piano di Emergenza, costantemente aggiornato in base ai cambiamenti normativi, degli spazi, dell'equipe di lavoro.

9. CONTATTI

Genera Società Cooperativa Sociale Onlus

Sede legale e amministrativa

Via Trieste 17

20146 Milano

www.generaonlus.it

Telefono: 02 35974500

E-mail: info@generaonlus.it

PEC: pec@pec.generaonlus.it

Servizio pre e post scuola: tel 3275705017