

Centri Ricreativi Estivi 2020



Carta dei Servizi

L'Anello Società Cooperativa Sociale
via Cialdini, 203 20821 Meda (MB)
Tel. 0362 347608 | Fax 0362 628746
e-mail info@anellocooperativa.it

PEC coop.anello@pec.it www.anellocooperativa.it

Oggetto Sociale

“La Cooperativa, senza finalità speculative e nel rispetto della mutualità, intende realizzare il soddisfacimento dei bisogni socio assistenziali, sanitari ed educativi della famiglia, anche in collegamento con gli Enti Locali”.

1. Perché la Carta dei Servizi

La **Carta dei Servizi** è lo strumento attraverso il quale la Cooperativa Sociale Onlus “L’Anello”, in qualità di soggetto erogatore di servizi pubblici, traccia il proprio **profilo** per fornire ai cittadini informazioni relative alle attività svolte e ai rispettivi obiettivi, alle modalità di fruizione dei servizi offerti e agli standard qualitativi ad essi correlati.

La Carta garantisce ai cittadini la possibilità di partecipare attivamente alla valutazione dei servizi, permettendo alla Cooperativa di **rinnovarsi nel tempo** sulla base di una **“crescita costruttiva”** che si fonda sul **rapporto trasparente** con le persone, considerate a tutti gli effetti parte integrante del sistema.

Chi siamo

La Cooperativa Sociale “L’Anello” è un’impresa sociale che opera nell’ambito del sociale e dei servizi alla Persona nei territori della Provincia di Monza e Brianza, Provincia di Milano, Provincia di Como e Provincia di Varese. “L’Anello” è un’organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS) il cui obiettivo primario è soddisfare i bisogni di interesse sociale attraverso la rete di rapporti costituita con le istituzioni pubbliche, con le quali la Cooperativa interagisce costantemente.

Principi Fondamentali per l’erogazione di un servizio pubblico

I principi fondamentali per l’erogazione di un servizio pubblico, come stabilito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, sono:

- **Principio di Eguaglianza dei diritti degli utenti:** Nessuna distinzione nell’erogazione del servizio può essere compiuta per motivi inerenti a sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Eguaglianza intesa, dunque, come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come uniformità nel trattamento, il cui fine deve assecondare le specificità del singolo individuo, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti.
- **Principio di Imparzialità:** La Cooperativa, in qualità di soggetto erogatore di servizi, ha l’obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Principio di Continuità: L’erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni, compatibilmente con risorse e vincoli, salvo casi previsti dalla normativa di settore.

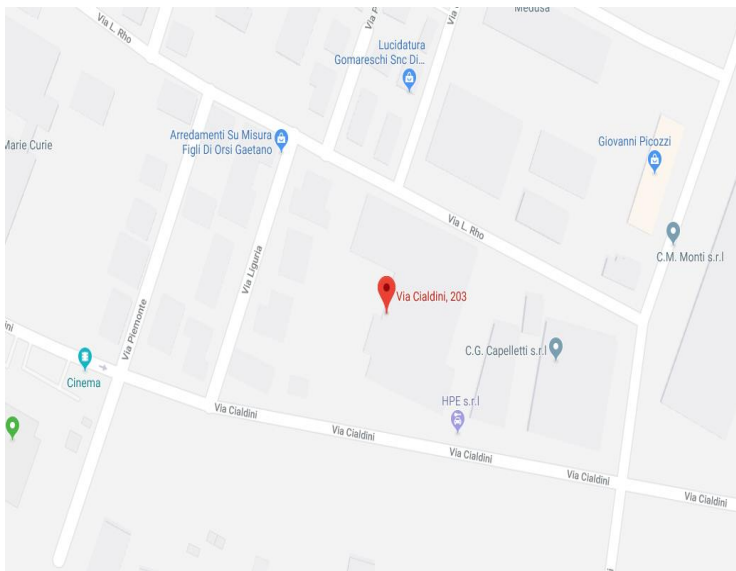
- **Principio del Diritto di scelta:** È diritto dell'utente poter scegliere liberamente tra i diversi enti e soggetti che sul territorio erogano il servizio di cui si necessita.
- **Principio di Partecipazione:** La partecipazione del cittadino alla prestazione dei servizi deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti degli enti erogatori. La persona ha inoltre il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e che risultano in possesso dell'ente erogatore del servizio (L. 7/08/1990, n. 241).
- **Principi di Efficienza ed Efficacia:** Il servizio deve essere erogato in modo da garantirne efficienza ed efficacia; questo significa che l'obiettivo della Cooperativa è quello di ricercare l'equilibrio tra qualità di risultato e risorse impiegate.

Accanto a questi principi, che costituiscono la base del sistema di valori della Cooperativa, "L'Anello" conserva da sempre alcuni punti cardine, quali l'**assoluto rispetto della persona umana** e dei **diritti inalienabili** che la riguardano, con particolare riferimento - vista la nostra attività nel campo socio sanitario - a **cura, istruzione, educazione, dignità, privacy e libertà, in qualunque forma esse si manifestino.**

Crediamo che il **lavoro** sia **alla base delle possibilità di uomini e donne di emanciparsi;** per questo ne tuteliamo i diritti, così come espressi nella Costituzione italiana e nelle leggi che li preservano.

A garanzia del rispetto dei principi fondamentali e dei valori sopra elencati, "L'Anello" si impegna a garantire: l'accesso ai propri servizi a tutti coloro che ne hanno la necessità; l'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi; la riservatezza e il rispetto della dignità della persona; la personalizzazione del servizio di assistenza, secondo le esigenze del singolo e in relazione al suo stato di minore, disabile o anziano; il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta in un tempo massimo pari a dieci giorni; la verifica del gradimento dei servizi da parte dei fruitori mediante la somministrazione di questionari ed indagini statistiche; la verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi attraverso la pubblicazione dei risultati emersi.

Come comunicare con noi



La Cooperativa "L'Anello" ha sede in via Cialdini, 203 a MEDA (MB).

In orario d'ufficio è possibile contattarci telefonicamente al numero: **0362.347608** o via fax al numero **0362.628746** o ancora scrivendoci una e-mail all'indirizzo info@anellocooperativa.it

L'interfaccia principale attraverso la quale la Cooperativa comunica con il pubblico è rappresentata dal **sito Web** www.anellocooperativa.it, costantemente aggiornato con le

novità ed iniziative in programma presso le strutture supportate da "L'Anello" o relative a corsi di formazione e aggiornamento. Il sito è un efficace strumento di comunicazione sia verso l'esterno che verso l'interno, rappresentando un importante punto di riferimento anche per Operatori e potenziali collaboratori.



Centri Ricreativi Estivi - 2020

La strutturazione dei centri estivi dell'estate 2020 risente fortemente delle limitazioni date dall'Emergenza Covid ed osserva le *Linee Guida del DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE DELLA FAMIGLIA* della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 15 maggio 2020, l'ordinanza di Regione Lombardia n.555/2020, e l'ordinanza della Regione Lombardia nr. 566 del 12 giugno 2020, che dettano gli indirizzi per la gestione del servizio.

Le linee guida focalizzano la gestione dei Centri Estivi su procedure e modulistica obbligatoria per la famiglia: (A) patto tra Ente Gestore e Famiglia, (B) dichiarazione prima accoglienza minore, (C) dichiarazione giornaliera salute minore, (D) dichiarazione prima accoglienza Accompagnatore, (E) dichiarazione giornaliera Accompagnatore. (Accompagnatore preferibilmente meno di 60 anni di età).

Sarà richiesta l'accettazione e successiva sottoscrizione obbligatoria (pena il non accesso al centro) di un PATTO DI CORRESPONSABILITA' che costituisce presa d'atto che non esiste il rischio zero contagio ma che verranno poste in essere tutte le procedure per ridurlo al minimo.

All'ingresso ed all'uscita andrà considerato un tempo di attesa in quanto gli accessi saranno scaglionati di 5 minuti per ciascun gruppo e per il *nulla osta* da parte dell'educatore all'ingresso del bambino al centro, verifica della temperatura del bambino e l'assenza di sintomatologia Covid19 compatibile (raffreddore e tosse, a titolo esemplificativo).

Il riscontro INSINDACABILE da parte dell'educatore assegnato al gruppo di appartenenza, di sintomatologia sospetta comporterà l'impossibilità del bambino di accedere al centro e sarà riconsegnato al genitore, in attesa all'esterno della scuola del NULLA OSTA sopra richiamato sotto la sua responsabilità e con l'invito di informare il proprio pediatra.

In caso di andamento epidemiologico che suggerisca prudenzialmente la chiusura del centro ovvero in caso di episodio di positività al virus di un frequentante (bambini/educatore), la singola sezione o il centro potrebbe essere chiuso e sospeso il servizio, qualora ATS ne desse disposizioni.

Il Centro Ricreativo Estivo si rivolge a bambini e ragazzi durante il periodo estivo.

Attraverso una puntuale progettazione, il Centro svolge attività ricreative, di tempo libero e socializzazione per minori, bambini e ragazzi che nel periodo di chiusura delle attività scolastiche permangono nel proprio luogo di residenza.

I Centri Ricreativi Estivi nascono con l'obiettivo di: sostenere il ruolo educativo della famiglia; offrire ai bambini e ai ragazzi un luogo "protetto" di educazione e socializzazione"; prevenire situazioni di emarginazione e disagio sociale; fornire un luogo comunitario di gioco, svago e divertimento. Al Centro, bambini e ragazzi sono impegnati in attività come giochi, laboratori e sport, costantemente seguiti da personale educativo e qualificato.

Gli Obiettivi Generali per la Scuola dell'Infanzia che la Cooperativa L'Anello si prefigge di raggiungere sono: **Benessere**- la prima dimensione da garantire è la condizione di serenità e armonia dello stare insieme, predisponendo un ambiente sicuro e un clima accogliente, nel rispetto dei bisogni di sé e dell'altro, con il giusto equilibrio tra spazi personali e socializzazione. **Gioco**- rispondere all'esigenza di svago e di gioco di ciascun bambino, attraverso attività appaganti e stimolanti, lasciandoli del tutto liberi di esprimere la propria



creatività, in modo spontaneo e originale, condividere il tempo e le gioie in compagnia degli amichetti. **Esplorazione-** offrire opportunità per conoscere situazioni nuove. I bambini proveranno emozioni e svilupperanno empatie, attraverso il gioco e proposte concrete e diversificate. Ognuno di questi obiettivi dovrà naturalmente tenere conto dei ritmi giornalieri. Oltre a ciò si dovrà prestare particolare attenzione all'armonia dei tempi, dei movimenti e alla cura nell'allestimento degli spazi.

Gli obiettivi generali per Scuola Primaria e Secondaria di primo grado si possono così esplicitare: Favorire e sviluppare le potenzialità creative del bambino; Realizzare attività educative mirate tenuto conto delle differenze di età; Promuovere la socializzazione orizzontale (tra pari) e verticale (tra bambini di età diverse) favorendo l'integrazione dei bambini con disabilità; Sviluppare le capacità di autonomia e responsabilità; Favorire l'apprendimento di nuove conoscenze e di nuove capacità.

Il nostro progetto educativo risponde perfettamente ai criteri di laicità e multiculturalità rispetto all'individualità del bambino. Per i bambini stranieri, che non conoscono bene la lingua italiana, daremo spazio a tutti gli aspetti della comunicazione non verbale. Parlare per esprimere emozioni è spesso difficile, ma suonare, cantare, colorare, recitare possono "dire" con forza e immediatezza quello che si ha dentro e per cui non si hanno parole.

GIORNATA TIPO - a titolo esemplificativo e non esaustivo – per tutti i gruppi

8:30-9:00	Triage e accoglienza come da procedure
9.00-9.15	Appello e SALUTIAMOCI
9.15-10.15	LABORATORI IN SICUREZZA nella propria postazione all'aperto
10.15-10.45	MOMENTI DEL NULLA – spazio per disegnare, fantasticare, o rilassarsi
10.45-11.15	Merenda mattutina
11.15- 12.00	Gioco guidato in giardino
12.00-13.30	Igienizzazione mani e mascherine- Preparazione per il pranzo - PRANZO
13.30-14.30	Gioco strutturato all'aperto
14.30-16.00	LABORATORI e TORNEI all'aperto
16.00-16.30	Pronti per l'USCITATriage e uscita come da procedure

Staff Educativo/animativo

Il ruolo dell'educatore è agito e pensato sulle pratiche e sulle azioni e non sull'approccio di una mera trasmissione di conoscenze. Il processo di lavoro verrà dunque sempre condiviso con i minori, i quali verranno interrogati a proposito delle attività che vorrebbero realizzare. In questo modo il dialogo tra educatore e bambino/ragazzo sarà fluente in ogni circostanza, in uno scambio continuo di proposte, giochi e iniziative per poter lavorare in armonia e serenità. Il ruolo dell'educatore, inoltre, non si esaurisce con la mera attività di animazione e intrattenimento; egli deve essere in grado di osservare il minore e intuirne la personalità, le abitudini e il contesto familiare. L'educatore deve porre particolare attenzione a non rompere equilibri seppur fragili, ma vitali, mantenendo una presenza coinvolgente e al contempo discreta e rispettosa. Nel lavoro con i minori si adotterà un approccio attento a diversi fattori tra loro interagenti: stili comunicativi, rappresentazioni e sistemi di valori. In quest'ottica la famiglia è concepita come un organismo, un sistema, nel quale si tessono intelaiature di rapporti, di significati e di percorsi personali.

MODALITA' DI RACCORDO E DI COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE



Rapporti con le famiglie: la comunicazione con le famiglie avverrà esclusivamente per contatto telefonico con il Coordinatore, che sarà dotato di cellulare di servizio, il cui nr. di contatto sarà fornito a tutte le famiglie e sarà esposto all'ingresso della struttura nella zona triage. Per segnalazioni, richieste di informazioni, ecc. le famiglie potranno utilizzare la mail: info@anellocooperativa.it; inoltre dal sito della Cooperativa www.anellocooperativa.it - potranno accedere a tutta la modulistica e agli aggiornamenti normativi.

Il venerdì antecedente all'avvio del turno a cui è iscritto il proprio bambino, un genitore si dovrà recare presso la sede del centro per ritirare la "sacca" del proprio bimbo contenente i due kit e le magliette del colore del proprio gruppo. Avrà così l'occasione di conoscere il Coordinatore (maglietta bianca) e l'educatore del gruppo (visibile con la maglietta del colore del gruppo che condurrà). Ritirerà tutta la modulistica che dovrà essere consegnata sempre nell'area triage (compilata e sottoscritta) il primo giorno di frequenza al Centro Estivo. Per le comunicazioni quotidiane si utilizzerà la **Cartellonistica "Ti Racconto"**: verrà posta all'esterno del Centro Ricreativo con tutti gli avvisi e le comunicazioni necessarie da dare alle famiglie e con la descrizione delle attività svolte durante la giornata. Gli educatori non potranno intrattenersi con i genitori, che utilizzeranno come mezzo di comunicazione privilegiato, la cartellonistica per tenere sempre aggiornati i genitori su ciò che avviene all'interno del Centro Ricreativo. **Presentazione via web**, con le famiglie da tenersi prima dell'inizio di ciascun centro, con la presenza del Direttore, coordinatori e educatori del centro per esporre lo spirito che animerà le attività, le caratteristiche delle attività proposte, le regole di accesso e di congedo del centro. ecc.

Diritti e doveri degli Operatori

Affinché gli interventi della Cooperativa "L'Anello" possano essere erogati nel migliore dei modi, secondo standard qualitativi di efficacia ed efficienza e costituire un supporto vero alle persone che si trovano in condizioni di difficoltà, è necessario che Operatori e Fruitori del servizio conoscano e rispettino i propri diritti e doveri. Gli Operatori della Cooperativa "L'Anello" **hanno il dovere di**:

- offrire un servizio caratterizzato da serietà, competenza e attenzione scrupolosa verso il singolo e le sue esigenze, mantenendo un comportamento professionale in linea con i valori e la *mission* della Cooperativa;
- comunicare in modo trasparente ed efficace sia esternamente, con il committente del servizio, con i minori e le famiglie, che internamente con il Coordinatore di area e gli altri Operatori coinvolti nell'intervento;
- affrontare consapevolmente la complessità dell'intervento, prestando attenzione ad indicazioni, segnalazioni, problematiche o esigenze emerse nel corso dell'erogazione del servizio.

Gli Operatori **hanno il diritto** di ricevere le informazioni relative al servizio con tempestività, trasparenza e professionalità, nel rispetto delle regole stabilite da committenti e Coordinatore, in modo da poter svolgere le proprie mansioni nel migliore dei modi. Tale diritto rappresenta per noi anche un dovere da parte del committente.

Allo stesso tempo, i committenti e le persone che fruiscono direttamente i nostri servizi hanno il diritto di esporre le proprie valutazioni e il grado di soddisfazione relativi all'intervento, oltre a eventuali segnalazioni o lamentele riguardo eventuali problematiche emerse nel corso del Servizio. **Crediamo infatti fortemente nelle opportunità di miglioramento aperte dal confronto costruttivo.**



Valutazione del servizio

Lo strumento più efficace adibito alla valutazione del servizio da parte del committente o della persona che beneficia dell'intervento è, nel nostro caso, il questionario di *Customer Satisfaction*, finalizzato a misurare la soddisfazione dell'utente relativamente al tema indagato.

Il questionario è composto da una serie di affermazioni o domande standardizzate che possono prevedere risposta multipla, chiusa o aperta.

Un ulteriore modo per misurare il grado di soddisfazione durante il centro estivo, (oltre ai questionari per minori, famiglie e committenza) è costituito dalla costruzione di un tabellone, dove i bambini e ragazzi potranno mostrare il loro gradimento, attraverso adesivi con "emoticon". Al termine di ogni giornata i minori potranno così esprimere la propria soddisfazione/insoddisfazione rispetto a tutte le attività e laboratori.

Si tratta di uno strumento molto importante, che rileverà in itinere e in modo tempestivo l'andamento del centro estivo, così da poter correggere e migliorare laddove si riscontrino eventuali criticità.

-Oltre a ciò si prevede che alla fine del Centro Estivo lo staff di Cooperativa L'Anello **effettui una serie di telefonate campione alle famiglie**, per poter individuare quali siano stati i punti di forza/debolezza del periodo di CRE.

-La **soddisfazione dei bambini e ragazzi** durante lo svolgimento del Centro può invece essere rilevata **coinvolgendoli nell'organizzazione delle attività chiedendo loro cosa preferiscono**, verificando il grado di partecipazione alle attività strutturate, osservando le dinamiche di gruppo ed il livello di socializzazione.

-La **restituzione in itinere (attraverso una relazione elaborata dall'equipe educativa al termine del Centro estivo), su quanto elaborato sui dati raccolti, che ha consentito di svolgere riflessioni e considerazioni sull'esperienza nel corso dell'indagine e non soltanto al termine di essa.** Queste riflessioni sono diventate un riferimento da utilizzare da subito nella valutazione delle proposte presentate per l'attivazione delle nuove annualità dei Centri estivi.

L'Anello dunque **fornirà un report conclusivo sul centro estivo, rendicontando le presenze, attraverso un file di gestione da condividere con i Referenti Comunali al termine del CRE.**

-Alla fine del CRE si consegna alle famiglie e minori un questionario di *Customer Satisfaction*, in cui si vanno ad indagare il grado di soddisfazione rispetto alle aspettative, la risposta ai bisogni, i suggerimenti di miglioramento ed eventualmente le criticità riscontrate.

La Cooperativa L'Anello predisporrà degli strumenti di Customer Satisfaction da sottoporre all'utenza.

Di seguito si illustrano i FAC-SIMILE dei questionari di gradimento che La Cooperativa L'Anello utilizzerà per il Centri Ricreativi Estivi 2020.

La procedura del reclamo

Presso la Cooperativa sono disponibili a richiesta del Cliente copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo", affinché chiunque desideri esporre reclamo relativamente ai servizi fruiti possa inoltrarlo direttamente alla Direzione Generale di "L'Anello".

I reclami possono essere esposti in forma scritta e verbale.

Tutti i reclami sono registrati nell'apposito Registro dei Reclami presso la sede della Cooperativa.

Ciascun reclamo scritto e indirizzato alla Direzione Generale della Cooperativa riceverà una risposta in forma scritta entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data di emissione del reclamo stesso. La Direzione provvederà inoltre a verificare la problematica segnalata e a correggerla, se confermata e ad archiviare nel Registro la segnalazione.



PARTE DEL QUESTIONARIO

CENTRI RICREATIVI DIURNI – RISERVATO AI GENITORI

1) La puntualità del Personale è:

- Insufficiente
- Scarsa
- Sufficiente
- Buona
- Ottima

2) L'allineamento tra le attività realizzate e quanto programmato è:

- Insufficiente
- Scarsa
- Sufficiente
- Buona
- Ottima

3) L'educazione e la cortesia del Personale è:

- Insufficiente
- Scarsa
- Sufficiente
- Buona
- Ottima

4) Il Coordinamento del servizio è:

- Insufficiente
- Scarsa
- Sufficiente
- Buona
- Ottima

5) Il rispetto e la correttezza del personale nei confronti degli ambienti messi a disposizione sono:

- Insufficiente
- Scarsa
- Sufficiente
- Buona
- Ottima

CONTINUA.....



QUESTIONARIO RIVOLTO AI BAMBINI E RAGAZZI (DA COMPILARE CON L'AIUTO DEL
GENITORE)

...Votiamo...

N.B. Ad alcune domande è possibile dare più di una risposta.

- 1) Perché hai frequentato il centro?
 - Perché non c'era nessuno a casa
 - Per stare con i miei compagni
 - Perché divertirmi e partecipare ai laboratori
- 2) Quali attività ti sono piaciute di più?
 - Gioco e attività libere
 - Laboratori manuali e creativi
 - Attività motorie e sportive
 - Giochi di società
 - Altro:
- 3) Ti sei creato nuove amicizie?
 - SÌ
 - NO
- 4) Ti sei trovato bene con gli educatori?
 - Moltissimo
 - Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Pochissimo
- 5) Sei venuto volentieri al centro?
 - Moltissimo
 - Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Pochissimo
- 6) Vorresti tornare l'anno prossimo?
 - SÌ
 - NO
- 7) Ci sono delle cose che cambieresti?
 - SÌ
 - NO

