

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative



## **Carta dei Servizi**

# **Cooperativa Sociale**

# **La Giostra della Vita**

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## Sommario

<b>CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>3</b>
<b>MISSION</b>	<b>4</b>
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>5</b>
<b>RAPPORTI CON IL TERRITORIO</b>	<b>10</b>
<b>COME RAGGIUNGERCI</b>	<b>11</b>
<b>I NOSTRI CONTATTI</b>	<b>12</b>
<b>I NOSTRI SERVIZI</b>	<b>13</b>
<b>A CHI CI RIVOLGIAMO</b>	<b>13</b>
<b>SERVIZI DOMICILIARI</b>	<b>14</b>
<b>SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE</b>	<b>15</b>
<b>SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA</b>	<b>17</b>
<b>SERVIZI DI EDUCATIVA</b>	<b>18</b>
<b>DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ S.E.D.</b>	<b>19</b>
<b>DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ S.E.T.</b>	<b>24</b>
<b>DEFINIZIONE DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E DELLE RISORSE</b>	<b>28</b>
<b>SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE SCOLASTICA</b>	<b>30</b>
<b>SERVIZI INTEGRATIVI AGGIUNTIVI MIGLIORATIVI</b>	<b>33</b>
<b>CENTRI SERVIZI PER LE FAMIGLIE (CSF)</b>	<b>37</b>
<b>SERVIZIO EDUCATIVO SCOLASTICO</b>	<b>39</b>
<b>SUPPORTO ALLA GENITORIALITÀ</b>	<b>40</b>
<b>DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE</b>	<b>41</b>
<b>PROCEDURE RELATIVE ALL'ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION UTILIZZATE</b>	<b>42</b>
<b>ESEMPIO QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO</b>	<b>44</b>
<b>COME RECLAMARE</b>	<b>46</b>

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento pubblico di **assunzione di impegno di fronte ai cittadini**, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità dei servizi resi, ai sensi del D.L. 12 maggio 1995 numero 163.

La finalità di questo documento è quella di **presentare alla Comunità territoriale e alle Pubbliche Amministrazioni i principi e le metodologie del servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto**: non è una semplice fotografia delle attività che svolgiamo, ma desidera dare un segnale concreto della volontà e del desiderio di porre al centro della nostra attività l'utente, nel rispetto della sua persona e delle sue esigenze.

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è dunque quello di **tutelare il cittadino**, mettendolo in condizione di conoscere e di accedere agevolmente ai servizi, erogati con trasparenza, imparzialità ed eguaglianza, secondo principi quali:

- ✓ sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- ✓ tempestività delle risposte;
- ✓ accessibilità;
- ✓ correttezza e regolarità gestionale.

Negli oltre 20 anni di lavoro sociale svolto dalla **Giostra della Vita**, ci siamo impegnati a **promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone** e costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

L'elaborazione della Carta dei Servizi costituisce quindi una sorta di patto con l'utente, raggiungibile attraverso una continua verifica degli standard di qualità dei servizi che includa il punto di vista di chi ne fruisce.

Ringraziandovi per la fiducia che ci dimostrate, porgo cordiali saluti.

Bagheria 30/06/2024

Il Presidente Gianluca Rizzo  
**LA GIOSTRA DELLA VITA SOC. COOP. SOC.**  
Via A. De Gasperi n. 43  
90011 Bagheria (PA)  
C.F. 90005760823 - P. IVA 06078690820

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## MISSION

La **Giostra della Vita** è fondata sui principi di mutualità, che punta al miglioramento della qualità della vita dei soggetti fragili, e alla **coesione sociale** al fine di sviluppare iniziative volte allo sviluppo di una **Comunità Solidale**, attraverso la progettazione e la gestione di servizi alla persona (sociali, sociosanitari, educativi e culturali).

È impegnata nell'**ideazione e realizzazione di nuovi servizi**, in collaborazione con le Istituzioni Pubbliche, le aziende, le fondazioni e i cittadini, per rispondere ai numerosi bisogni sociali emergenti, che realizza il proprio scopo con **azioni di prevenzione, cura, riabilitazione ed integrazione sociale**, attraverso la gestione di servizi sociali, sociosanitari, educativi e culturali.

La struttura organizzativa della **Giostra della Vita** è formata da diverse aree di intervento che comprendono **servizi ed attività specifiche**, la cui gestione avviene in un'ottica unitaria di sistema.

Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell'**"empowerment"**, è basato sul decentramento e la **condivisione delle responsabilità**, sulla **diffusione e circolarità della comunicazione**, sul **lavoro di squadra**. È frutto di un percorso tutt'altro che lineare ma attento e continuativo, teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa, oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione.

Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione – nella operatività dei servizi come nella politica della struttura – all'attivazione ed alla cura dei **collegamenti "di rete"**, che potenziano l'efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di **protezione sociale attiva**, fondato sulla collaborazione e la reciprocità.

Nonostante la crisi sociale ed economica, la **Giostra della Vita** intende essere protagonista della costruzione di una **nuova società** e una nuova economia a partire dalla solidarietà sociale.

La **Giostra della Vita** è inoltre impegnata a **sostenere il talento e le abilità** di giovani, adulti e anziani per costruire un futuro in cui ogni cittadino sia protagonista e abbia pari opportunità.

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## PRINCIPI FONDAMENTALI

**Uguaglianza:** tutti i Servizi erogati dalla **Giostra della Vita** guardano al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

**Imparzialità e continuità:** la **Giostra della Vita** svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

**Diritto di scelta:** compatibilmente con le esigenze organizzative, la **Giostra della Vita** s’impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l’erogazione dei servizi sul territorio.

**Partecipazione:** la **Giostra della Vita** al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un’informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

**Efficienza ed efficacia:** l’erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. La **Giostra della Vita** s’impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell’intervento.

**Riservatezza:** è la “caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell’intimità” (Devoto-Oli, Le Monnier editrice). Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Gli operatori della **Giostra della Vita**, nella loro attività quotidiana perseguono:

1. il **rispetto della dignità della persona**, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
2. la **tutela del diritto di domiciliarità**, privilegiando interventi a casa della persona, al fine di mantenere il Cittadino all’interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale, scolastico, lavorativo;
3. l’**integrazione** con i servizi socioassistenziali, sanitari, le associazioni di volontariato e con tutti gli altri servizi territoriali;
4. la **promozione** delle varie forme di solidarietà liberamente espresse dai Cittadini.

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

**Denominazione: La Giostra della Vita**

**Forma giuridica: Società Cooperativa Sociale (fino al 12 settembre 2023 Associazione)**

**Data costituzione: 05/11/1997**

**Data Trasformazione: 12/09/2023**

**Sede legale: Via Alcide De Gasperi n° 39, 41, 43, Via Pola 60, Via Capuana 67 – 90011 Bagheria (I-PA)**

**Cod. Fisc: 90005760823 – P.IVA: 06078690820**

**Data apertura P.IVA: 09/02/2012**

- **Iscritta alla Camera di Commercio di Palermo al n. 296527 - data iscrizione 07/11/2012 - Numero REA: PA – 296527**
- **Iscritta al Registro Imprese presso la Camera di Commercio di Palermo e Enna n. 90005760823 dal 18/09/2023**
- **Iscrizione INPS di Palermo n. 5528012195**
- **Assicurazione INAIL con codice ditta n.: 19374277 / 41**
- **Legale rappresentante: Rizzo Gianluca**
- **Vicepresidente: Filì Giuseppina Maria**
- **Attività Ateco:**
  - **Codice: 85.59.2** - corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale
    - **Importanza: primaria Registro Imprese - Data inizio: 01/02/2012**
  - **Codice: 88.1** - assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili
    - **Importanza: secondaria Registro Imprese - Data inizio: 15/05/2012**
  - **Codice: 88.91** - servizi di asili nido; assistenza diurna per minori disabili
    - **Importanza: secondaria Registro Imprese - Data inizio: 15/05/2012**
  - **Codice: 88.99** - altre attività di assistenza sociale non residenziale nca
    - **Importanza: secondaria Registro Imprese - Data inizio: 15/05/2012**
- **Settore attività ICNPO: 04100 - SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIALE**
- **Iscritta all'albo regionale ex art.26 L.R. 22/86 per la tipologia assistenza domiciliare per la sezione minori, inabili e anziani ai nn.:**
  - Sez. Anziani n. 3488 D.A. 930 del 15/05/2012
  - Sez. Inabili n. 3489 D.A. n. 931 del 15/05/2012
  - Sez. Minori n. 3490 D.A. n. 932 del 15/05/2012
- **Iscritta all'Albo Società Cooperativa al n. C140850 del 18/09/2023**
- **Iscritta al R.U.N.T.S. dal 11/01/2024 al n. 130138 Sezione Imprese Sociali**
- **Certificazione di qualità ISO 9001:2015:** Ente certificatore Bureau Veritas S.p.A. Accredia - Erogazione di servizi socio-assistenziali. Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionali – dal 20 04 2020 n. IT322704
- **Contatti:** Tel. 091/901015 – Fax 091/901015 – e mail [segreteria@lagiostradellavita.it](mailto:segreteria@lagiostradellavita.it) – PEC: [lagiostradellavita@pec.it](mailto:lagiostradellavita@pec.it)
- **Accreditamenti:**
  - Distretto Socio Sanitario 39 (Bagheria): Minori, Disabili, Anziani x Servizi Educativa Domiciliare, Assistenza Domiciliare, Assistenza Autonomia e Comunicazione Scolastica alunni fino alla Scuola Secondaria di I Grado Comuni del Distretto (Bagheria, Santa Flavia, Casteldaccia, Altavilla Milicia, Ficarazzi);
  - Distretto Socio Sanitario 42 (Palermo): Minori, Anziani x Servizi Educativa Domiciliare, Educativa Territoriale, Assistenza Domiciliare;
  - Città Metropolitana di Palermo: Disabili per servizio Assistenza Autonomia e Comunicazione Scolastica alunni istituti scolastici superiori di II grado della Provincia di Palermo.

“La Giostra della Vita” con sede legale a Bagheria in Via Alcide De Gasperi N°43, nasce come Associazione il 05 novembre del 1997. Nel settembre 2023 si trasforma in Cooperativa Sociale a r.l.

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

- Nell'anno **1998** l'associazione stipula una convenzione con la scuola elementare di Altavilla Milicia, tale convenzione consisteva nel servizio di trasporto e accompagnamento di un bambino portatore di handicap da scuola a casa e viceversa per tutta la durata dell'anno scolastico;
- Nell'estate del **1998** l'associazione realizza presso il comune di Casteldaccia una manifestazione denominata "La sagra del buccellato". Questa manifestazione, oltre a promuovere il "Buccellato di Casteldaccia" ha racchiuso diverse attività, quali: attività sportive che comprendevano tornei di calcio balilla, ping – pong; ludiche quali una caccia al tesoro, torneo di scopone e scala 40 e la realizzazione di murali la manifestazione si chiudeva con una serata di danze e canti;
- Dall'estate del **1999** a dicembre del **2002** l'associazione stipula una convenzione con la Provincia Regionale di Palermo per realizzare un laboratorio permanente di manipolazione e decorazione di terracotta presso l'Istituzione Socio Scolastica di Termini Imprese, raggiungendo ottimi risultati;
- Nel settembre del **1999** l'associazione ha creato e gestisce un baby parking a Casteldaccia, per i figli dei soci della stessa Associazione;
- Da settembre **1999** al **2011**, l'Associazione ha avviato un a ludoteca nei locali di Via Nutricato,17, svolgendo attività quotidiana;
- Nell'estate del **2000** l'associazione fa parte del progetto indetto dal comune di Termini Imerese "Città dei Ragazzi" presso la Villa Palmeri, un progetto che prevedeva la realizzazione presso l'interno della stessa villa di un laboratorio per la manipolazione dell'argilla e la decorazione della terracotta, tale progetto era rivolto a tutti i bambini che in quel periodo frequentava la Villa;
- Nel settembre del **2000** stipula una convenzione con la Scuola Media Statale "Paolo Balsamo" di Termini Imerese, per la realizzazione di un corso di manipolazione e la decorazione della terracotta per la durata dell'intero anno scolastico;
- Nel dicembre del **2000** l'associazione svolge presso la "Villa Palmeri" di Termini Imerese un progetto d'attività ludica basata su giochi, canti e la realizzazione di piccoli lavori realizzati con materiale come colla, fogli di acetato etc.;
- Dal settembre **2003** ad oggi ha organizzato attività di volontariato in favore di giovani appartenenti a fasce sociali deboli;
- Nel **2004** ha partecipato all'allestimento di una mostra di lavori realizzati dai ragazzi del centro diurno del D.S.M. della A.S.P. 6 di Bagheria;
- Nel settembre **2006** ha organizzato la mostra mercato di prodotti tipici della Conca D'Oro in collaborazione con il Comune di Bagheria, realizzati da soggetti svantaggiati;
- Nell'estate del **2008** ha organizzato una degustazione di prodotti tipici locali nell'ambito della festa patronale del Comune di Bagheria, realizzati da soggetti svantaggiati;
- Nel dicembre **2009** ha organizzato la manifestazione "Voci e sapori della Conca D'oro", con lo scopo di favorire la diffusione di iniziative musicali ed attività artistiche legate a degustazioni di prodotti tipici locali;
- Nel **2010** l'Associazione si iscrive Distretto Turistico territoriale "Palermo-Costa Normanna"
- Nel novembre **2011** ha organizzato una mostra mercato dei prodotti tipici della Conca D'Oro, realizzati da soggetti svantaggiati;
- Dal **febbraio 2012** l'associazione esercita attività di organizzazione con fini culturali, tra le quali mostre, fiere o attività commerciali, sagre, feste comunali, feste patronali;
- Nel maggio **2012** si iscrive all'Albo regionale per la tipologia assistenza domiciliare per la sezione minori, inabili e anziani ex art.26 l.r. 22/86;
- Nel **2012** svolge servizi di conciliazione per i minori degli utenti del Progetto Echos – Ecologia e Ambiente PO FSE 2007-2013;
- Dal **2013** svolge i seguenti servizi, in convenzione con i comuni del D.S.S. 39:
  - ✓ Assistenza domiciliare in favore di anziani;
  - ✓ Assistenza domiciliare integrata in favore di disabili;
  - ✓ Assistenza all'autonomia e comunicazione in favore di minori diversamente abili;
  - ✓ Educativa domiciliare in favore di minori anche diversamente abili;
  - ✓ Servizio di sollievo nell'ambito dell'iniziativa Home Care Premium;

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

- ✓ Progetto Pippi
- Dal gennaio **2015** ad agosto **2017**, ha partecipato alla progettazione ed è partner del progetto “Da Solunto ai monti Sicani”, approvato con D.D.G. dell’Assessorato del Turismo, dello Sport e dello Spettacolo n. 1150/A2 del 23/07/2015 a valere sull’avviso dell’Assessorato Regione Siciliana del Turismo, Sport e Spettacolo per la realizzazione di attività finalizzata alla creazione di itinerari turistici dedicati al segmento “religioso” nell’ambito del progetto di eccellenza, denominato “Culto & Cultura, progettazione e realizzazione di itinerari per la valorizzazione del turismo religioso”;
- Nell’estate del **2015** ha avviato attività socioeducative per minori presso il Lido Fondachello-Gattuso di Santa Flavia (PA);
- Nell’agosto del **2015** ha avviato attività socioeducative per minori in collaborazione con il Comune di Bagheria nell’ambito dell’iniziativa denominata Aspra Social Village;
- Dal febbraio **2016** a luglio 2016, è capofila nel progetto sulla dispersione scolastica in collaborazione con il Comune di Bagheria, l’Osservatorio d’Area sulla dispersione scolastica e le scuole medie inferiori del Comune di Bagheria e i partner Neava Onlus, ODV Arcoiris, ODV Solesis, Centro Studi Aurora Onlus;
- Dall’aprile **2016** eroga servizi in favore di anziani a valere sul Piano di Azione e Coesione per il miglioramento dei servizi pubblici collettivi al SUD;
- Nell’estate del 2016 ha avviato attività socioeducative per minori presso il Lido Fondachello-Gattuso di Santa Flavia (PA);
- Nel settembre **2016** ha partecipato alla Giornata internazionale del gioco “Giochiamo fra le Ville”, tenendo laboratori di lettura, narrazione, biblioterapia;
- Dal gennaio al giugno **2017**, è capofila nel progetto sulla dispersione scolastica in collaborazione con il Comune di Bagheria, l’Osservatorio d’Area sulla dispersione scolastica e le scuole medie inferiori del Comune di Bagheria e i partner Neava Onlus, ODV Arcoiris, ODV Solesis, Centro Studi Aurora Onlus;
- Dall’aprile del **2017**, è socio fondatore della Casa del Volontariato di Bagheria;
- Negli anni **2017/2018** ha partecipato al progetto “Matti per la terra”, finanziato dal Fondo per il volontariato – Anno 2015, con destinatari soggetti affetti da disabilità psichica e immigrati;
- Dal dicembre **2018**, si è accreditato per svolgere servizi di SED, SET, ADI presso il Distretto Socio Sanitario 42 di Palermo;
- Nel settembre **2019** partecipa e aderisce all’ottava edizione del BiblioPride all’interno del progetto: In biblioteca a Bagheria. Cresci. Sogni;
- Nell’estate **2021** ha organizzato un Campus Estivo presso Città dell’Orto di Bagheria;
- Dal settembre **2021** ha avviato i seguenti servizi privati doposcuola per minori con DSA e BES, Terapia ABA, Psicoterapia, Logopedia
- Da settembre **2021** eroga servizi di Assistenza all’autonomia e Comunicazione in convenzione con la Città Metropolitana di Palermo;
- Nel dicembre **2022** ha realizzato attività socio ludico ricreative nell’ambito dell’iniziativa denominata “Natale con Noi”;
- Dal giugno **2023** in convenzione con La Cooperativa Sociale Nuova Sair, nell’ambito del “L. 328/00 Piano di zona 2018/19-20 – Progetti Individuali ex art. 14 prosecuzione” CIG 9866942A1D, svolge servizi di educativa domiciliare pe minori appartenenti al Distretto D42 Palermo
- Nel settembre **2023** si trasforma in Cooperativa Sociale a r.l.

**LE PRESTAZIONI ATTUALMENTE EROGATE SONO:**

- Educativa domiciliare e territoriale in favore di minori anche diversamente abili;
- Assistenza domiciliare in favore di minori, anziani e disabili;
- Assistenza alla autonomia scolastica;
- Assistenza alla comunicazione scolastica;
- Sostegno educativo scolastico;
- Sostegno alla genitorialità;

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

- Centro per famiglie;
- Formazione;
- Doposcuola per minori con DSA;
- Recupero scolastico e pregrafismo
- Terapia ABA
- Psicoterapia
- Logopedia
- Laboratori socioeducativi e culturali per minori (Campus estivi, laboratori, etc.).

In rispetto di tutte le leggi vigenti in materia di gestione del personale, la **Giostra della Vita**, si è dotata di un Regolamento Interno, redatto ai sensi della Legge n.142 del 03/04/2001 e s.m.i..

Nei confronti del personale La Giostra della Vita applica il Contratto Collettivo Nazionale della Cooperative Sociali

Tutti i dipendenti sono coperti dalle assicurazioni contrattuali obbligatorie.

Per tutte le attività e per tutto il suo personale, La Giostra della Vita assicura il pieno rispetto di tutti gli adempimenti previsti in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro previsti dal D. Lgs n.81 del 09/04/2008 e s.m.i..

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## **RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

In quanto Ente che lavora nel sociale abbiamo fatto la scelta di operare in **sinergia con altre Associazioni, Gruppi di volontariato, Aggregazioni spontanee di Cittadini e Cooperative sociali esistenti sul territorio** nel quale siamo presenti, allo scopo di creare una “Rete di Risorse” per l’aiuto e il sostegno della persona.

Fa parte della Casa del Volontariato di Bagheria di cui è socio fondatore.

La “Rete” è un insieme di persone che si conoscono, condividono dei valori e perseguono obiettivi comuni. La presenza di un lavoro di Rete migliora le caratteristiche e la qualità del servizio erogato.

Sviluppare rapporti con il territorio significa conoscerlo e valorizzarlo, partendo dai problemi che lo caratterizzano.

Abbiamo individuato nel nostro organico un Responsabile del Sistema di Rete, che ha il compito di promuovere, mantenere, potenziare e valutare i rapporti all’interno del territorio.

Per favorire il coinvolgimento di nuove Risorse la **Giostra della Vita** si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:

- l’apertura dello “**Sportello Servizi**”, a cui rivolgersi per avere le informazioni sui vari servizi e sulle opportunità offerte dal territorio;
- la pubblicazione e divulgazione di **materiale illustrativo ed informativo**;
- l’inserimento *on line* in **Internet** ([www.lagiostradellavita.it](http://www.lagiostradellavita.it)) di informazioni, notizie e documentazione inerenti i propri servizi, favorendone un libero scambio;
- l’organizzazione di **convegni, seminari e giornate di formazione** sui temi inerenti alle varie attività.

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## COME RAGGIUNGERCI

### Sede legale:

via Alcide De Gasperi 43 angolo via Pola n. 60 - 90011 Bagheria (PA)

### Orario Ufficio:

Dal lunedì-al venerdì dalle 09,00 alle 13,00

Martedì e Giovedì dalle 15,00 alle 19,00





- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## I NOSTRI CONTATTI



091 901015



091 901015



351 8239586



asslgiostradellavita@gmail.com – segreteria@lgiostradellavita.it



lgiostradellavita@pec.it



La Giostra della Vita



www.lgiostradellavita.it



- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## **I NOSTRI SERVIZI**

### **A CHI CI RIVOLGIAMO**

Bambine e bambini, adolescenti, giovani e adulti in stato di marginalità, sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale.

I loro interessi sono **al centro delle relazioni** con gli altri soggetti, interni ed esterni alla **Giostra della Vita**.

Soci lavoratori, volontari e sovventori apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno.

Collaboriamo insieme a **committenti pubblici e privati** per costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali si valuta gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà. Le istituzioni in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono interlocutori con cui la **Giostra della Vita** si confronta per **elaborare progetti e azioni atti a migliorare la qualità della vita** e le opportunità sociali dei territori in cui opera.

Associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, sono partner con cui **Giostra della Vita** progetta e realizza interventi e servizi.

### **Servizi in convenzione con Enti Pubblici:**

- Educativa domiciliare e territoriale in favore di minori anche diversamente abili;
- Assistenza domiciliare in favore di minori, anziani e disabili;
- Assistenza alla autonomia scolastica;
- Assistenza alla comunicazione scolastica;
- Servizi integrativi Aggiuntivi Migliorativi in favore di alunni con disabilità
- Sostegno educativo scolastico;
- Sostegno alla genitorialità;
- Centro per famiglie.

### **Servizi privati**

- Formazione;
- Doposcuola per minori con DSA;
- Recupero scolastico e pregrafismo
- Terapia ABA
- Psicoterapia
- Logopedia
- Laboratori socioeducativi e culturali per minori (Campus estivi, laboratori, etc.).

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## SERVIZI DOMICILIARI

**Giostra della Vita** è qualificata all'erogazione di **servizi domiciliari** secondo standard di qualità elevati che si collocano nella rete dei servizi territoriali con lo scopo di garantire ai cittadini utenti, la permanenza nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza, tutelandone la salute e favorendo il miglioramento della loro qualità di vita e di quella dei loro familiari.

L'Assistenza Domiciliare è un processo che deve facilitare tutte le opportunità e permettere all'utente di raggiungere il proprio livello ottimale di funzionamento indipendente nella comunità. Dunque, implica sia un miglioramento delle competenze individuali sia l'introduzione di modificazioni ambientali, in modo da creare le condizioni per la migliore qualità di vita possibile.

Persegue le seguenti finalità:

- **sostenere il nucleo familiare** in cui la persona non autosufficiente o in difficoltà vive ed è inserita;
- **integrare le funzioni di cura sociali e sanitarie** finalizzate a sostenere a domicilio la persona in condizione di non autosufficienza temporanea o protratta;
- **prevenire e/o ritardare istituzionalizzazioni** e/o ricoveri impropri;
- progettare ed attuare, anche in sintonia con la famiglia, **interventi personalizzati** atti a valorizzare le capacità e le competenze del minore, dell'anziano e delle persone diversamente abili al fine di svilupparne pienamente le potenzialità;
- **valorizzare e potenziare le capacità di autonomia e di relazione**, sia all'interno del nucleo familiare che all'esterno (con la scuola, con i coetanei, in attività di socializzazione, sportive....)
- **prevenire e contrastare l'isolamento sociale** e gli stati di emarginazione, anche attraverso la "cura" delle relazioni sociali e affettive e la fruizione di opportunità formative, ludiche, ricreative, culturali, sportive che il territorio offre.

Gli interventi e le azioni condotte privilegiano l'ambito della vita quotidiana e il domicilio e non sono da considerarsi come somma di prestazioni, ma come **azioni integrate**, coerenti al raggiungimento di obiettivi/risultati del maggior benessere possibile della persona.

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) consiste in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, **evitando l'istituzionalizzazione** e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socioassistenziali.

### Prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare

Il S.A.D., ai sensi della L.R. n. 22/86 e s.m.i., comprende prestazioni di tipo socioassistenziale che si articolano per aree di bisogno in **assistenza domiciliare per minori e famiglie**, **assistenza domiciliare per diversamente abili**, **assistenza domiciliare per anziani**. Sono prestazioni di assistenza domiciliare quelle di aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane, quelle di sostegno alla funzione educativa genitoriale, quelle di sostegno alla mobilità personale, vale a dire le attività di trasporto e accompagnamento per persone anziane e parzialmente non autosufficienti, che a causa dell'età e/o di patologie invalidanti, accusano ridotta o scarsa capacità nella mobilità personale, anche temporanea, con evidente limitazione dell'autonomia personale e conseguente riduzione della qualità della vita.

La **Giostra della Vita** è iscritta all'Albo Regionale ex art.26 L.R. 22/86 per le sezioni ANZIANI tipologia assistenza domiciliare Decreto n. 930 del 15/05/2012 e DISABILI tipologia assistenza domiciliare Decreto n. 931 del 15/05/2012.

Rientrano nelle prestazioni di assistenza domiciliare anche le prestazioni di aiuto per famiglie che assumono compiti di accoglienza e di cura di diversamente abili fisici, psichici e sensoriali e di altre persone in difficoltà, di anziani.

### **Finalità del servizio**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare ha lo scopo di mantenere a domicilio le persone con problemi di non autosufficienza psico-fisica, rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete parentale e sociale, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona. Il Servizio ha altresì la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare l'impovertimento relazionale che la non autosufficienza può indurre.

### **Destinatari**

Il Servizio interviene a favore di persone con problematiche legate alla non autosufficienza psico-fisica. L'obiettivo è soddisfare in modo congruente i bisogni di tutela domiciliare e di sostegno alla famiglia e costruire, attraverso una valutazione congiunta, un piano assistenziale adeguato ai bisogni dei singoli utenti.

### **Continuità assistenziale**

L'organizzazione del Servizio favorisce un rapporto fiduciario fra utenti e operatori, evitando frequenti rotazioni di personale.

### **Solidarietà extra-familiare**

Il Servizio promuove e favorisce l'attivazione di forme di solidarietà nella comunità, al fine di meglio rispondere ai bisogni di appartenenza e di contatti relazionali delle persone più deboli.

### **Interventi di Assistenza Domiciliare**

Il Piano Assistenziale Individualizzato può prevedere i seguenti interventi:

#### • **aiuto e cura nell'organizzazione e gestione della casa**

il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene per la pulizia ordinaria dell'alloggio al fine di garantire un ambiente di vita igienico, nel rispetto delle abitudini e delle esigenze dell'utente, coinvolgendolo nelle attività domestiche per mantenere o recuperare autonomia

#### • **aiuto nell'igiene personale**

l'intervento ha come obiettivo favorire il benessere psicofisico e il senso di autostima della persona, prevenire le complicanze dovute alla non autosufficienza, offrire consulenza alla persona e ai familiari

#### • **mobilizzazione**

gli Addetti di Base affiancano il Fisioterapista con attività di mobilizzazione degli arti colpiti da patologia al fine di mantenerne o recuperarne la funzionalità • cura dell'alimentazione, preparazione o fornitura del pasto

il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene:

#### • **per l'acquisto degli alimenti**

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

quando la persona non è in grado di procurarseli autonomamente oppure quando è necessario contenere e/o aiutare nell'organizzazione degli acquisti (quantità/qualità);

• **per la preparazione o fornitura del pasto**

quando non è possibile coinvolgere l'utente o i familiari nella preparazione del pasto o nel caso in cui la cucina non sia idonea

• **contatti con i medici e accompagnamento ai presidi sanitari**

il Medico di Medicina Generale è l'interlocutore principale per gli aspetti sanitari.

Previo consenso dell'utente, ci si rivolge al medico per riferire o reperire informazioni riguardanti le condizioni di salute, per le ricette dei farmaci in uso, per le richieste di ausili, presidi e visite specialistiche

• **aiuto nell'integrazione sociale**

valorizzazione delle relazioni parentali, amicali e partecipazione ad attività ricreative, sociali, culturali organizzate nel contesto cittadino

• **accompagnamenti**

è prevista la possibilità che l'utente possa essere accompagnato, in semplici passeggiate o presso parenti e/o amici, per mantenere le sue relazioni sociali

• **attività di Socializzazione**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare:

- può organizzare attività aggregative in occasione di feste e ricorrenze particolari
- facilitare la partecipazione degli utenti più a rischio di emarginazione alle manifestazioni culturali e alle attività ludiche cittadine
- organizzare attività di laboratorio finalizzate al recupero e mantenimento di capacità manuali e mnemoniche.

### Valutazione

La valutazione degli interventi in itinere verrà effettuata attraverso i seguenti strumenti:

- riunioni d'equipe con cadenza periodica, al fine di valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi operativi relativi ai singoli casi;
- stesura di relazioni scritte sui singoli casi e sull'andamento delle azioni progettuali.

Le valutazioni si baseranno su indicatori, ovvero variabili specifiche attraverso le quali misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi progettuali e di quelli relativi ai singoli casi.

### Personale

L'equipe del S.A.D. della **Giostra della Vita** attua le prestazioni sociali e sociosanitarie individuate nei singoli Progetti Assistenziali Individualizzati, elaborati dalla Unità di Valutazione Multidimensionale, impiegando le seguenti figure professionali:

- Operatore Socio Assistenziale per l'igiene della persona e della casa;
- Operatore Socio Sanitario per l'alimentazione e la cura della persona;
- Assistente Familiare per l'igiene della casa.

### Sistema d'accesso

Accesso al servizio

Il cittadino interessato, o chi ne ha titolo (familiari, conviventi, amici, volontari, ecc.), si rivolge all'assistente sociale, previo appuntamento presso la segreteria del polo sociale di appartenenza.

L'Assistente Sociale valuta il bisogno presentato e individua, con l'interessato e i familiari, la risposta assistenziale ritenuta più appropriata

Il S.A.D. è coordinato dalla Dott.ssa Rosalia Sberna.

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA**

Il servizio di **Assistenza Domiciliare Integrata** consiste in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socioassistenziali e sanitarie.

Caratteristica del servizio è l'**unitarietà dell'intervento**, che assicura prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socioassistenziali in forma integrata e secondo piani individuali programmati.

L'accesso alle prestazioni di assistenza domiciliare avviene attraverso la Unità di Valutazione Multidimensionale.

### **Prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (di seguito A.D.I.), in conformità a quanto previsto dalle Linee Guida della Regione Siciliana per l'accesso e il governo del sistema integrato delle cure domiciliari, si rivolge a persone che, pur non presentando criticità specifiche o sintomi particolarmente complessi, hanno bisogno di **continuità assistenziale** e di interventi programmati, nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati definiti dalla Unità di Valutazione Multidimensionale.

Rientrano nelle prestazioni di assistenza domiciliare integrata anche le prestazioni di **aiuto materiale per l'igiene della persona e della casa**, per l'utente preso in carico e il suo nucleo familiare.

In particolare, assicura le seguenti prestazioni:

- aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane e nella pulizia della persona e dell'abitazione;
- sostegno alla mobilità personale ove previsto (attività di trasporto e accompagnamento per persone anziane e parzialmente non autosufficienti, che a causa dell'età e/o di patologie invalidanti, accusano ridotta o scarsa capacità nella mobilità personale, anche temporanea, con evidente limitazione dell'autonomia personale e conseguente riduzione della qualità della vita);
- aiuto per le famiglie che assumono compiti accoglienza e di cura di anziani gravemente non autosufficienti.

### **Personale**

L'equipe del Servizio A.D.I. della **Giostra della Vita** attua le prestazioni sociali e sociosanitarie individuate nei singoli PAI elaborati dalla Unità di Valutazione Multidimensionale impiegando le seguenti figure professionali:

- Assistente Sociale;
- Operatore Socio Sanitario per l'alimentazione e la cura della persona;
- Operatore Socio Assistenziale per la cura della persona e della casa;
- Assistente Familiare per l'igiene della casa, non in misura prevalente nel singolo PAI e in ogni caso ad integrazione delle figure obbligatorie.
- presenza programmata di Educatore Professionale e Psicologo in relazione al PAI.

Il Coordinatore del Servizio, la Dottoressa Rosalia Sberna, garantisce il raccordo tra l'equipe del Servizio A.D.I. della **Giostra della Vita** e le figure infermieristiche assicurate dai Distretto Socio Sanitari cui spetta il coordinamento complessivo del servizio.

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## SERVIZI DI EDUCATIVA

L'intervento educativo sia domiciliare che territoriale rappresenta una **risposta flessibile ed innovativa** al disagio psicosociale, poiché adotta risorse, metodi e strumenti – attraverso il sostegno al minore e al suo contesto di vita – tali da poter prevenire e **riparare dinamiche relazionali alterate** che troppo spesso sono fonte primaria di rischio sociale.

I destinatari del servizio educativo territoriale sono **minori** e rispettivi **sistemi familiari**, che vivono in situazioni di rischio tali da favorire l'insorgenza di problematiche relazionali, emarginazione, e/o devianza.

Si ritiene che il servizio educativo territoriale possa estrinsecare al meglio le sue potenzialità se utilizzato a favore della fascia d'età 0-17 anni (infanzia, fanciullezza, preadolescenza e adolescenza).

Esso può essere altresì erogato a favore di maggiorenni che presentino ritardo cognitivo, difficoltà nel raggiungimento dell'autonomia personale, che siano già beneficiari di interventi educativi e in altri casi particolari nei quali se ne ravvisi la necessità e l'efficacia. Il servizio può essere destinato anche ai portatori di handicap che presentino problematiche educative.

La **Giostra della Vita** è iscritta all'Albo Regionale ex art.26 L.R. 22/86 per la sezione **MINORI** tipologia assistenza domiciliare Decreto **n. 932 del 15/05/2012**, svolge servizi di educativa domiciliare (SED) ed educativa Territoriale (SET) dal 2013.

### Destinatari

Minori e le relative famiglie di appartenenza, con una particolare attenzione a quelle nelle quali la carenza di attenzione e l'incapacità nel comprendere il mondo del minore inibiscono la possibilità di un armonico sviluppo dello stesso.

L'individuazione dei destinatari avverrà su segnalazione dei servizi sociali di comunità eventualmente in concerto con gli operatori dell'equipe multidisciplinare, da trasmettere al Coordinamento Servizio Sociale di Comunità-Contrasto alla Povertà, che valuterà l'ammissibilità al Servizio di che trattasi.

### Obiettivi Generali

È sempre più evidente che, solamente dando una connotazione educativa agli interventi assistenziali attuati nel territorio, si può compiere un lavoro preventivo rispetto al rischio di disadattamento, creando le condizioni per il cambiamento e il miglioramento dei rapporti e delle relazioni individuo/ambiente e viceversa.

Per queste ragioni il Servizio Educativo Territoriale si inserisce nella rete delle risorse territoriali, operando con particolare attenzione nei luoghi di vita dei minori o dove si evidenziano i problemi e dove devono essere attivate le risorse per il loro superamento (famiglia, gruppo dei pari, scuola, tempo libero).

Le funzioni essenziali e gli obiettivi del Servizio Educativo Territoriale possono allora riassumersi schematicamente nel modo seguente:

- sostenere il minore nei momenti di difficoltà, fornendogli gli strumenti per fronteggiarle e rimuoverle; aiutandolo quindi a scoprire le proprie potenzialità, riconoscere i propri bisogni, acquisire capacità di agire in autonomia;
- valorizzare e potenziare le dinamiche relazionali del minore all'interno della famiglia, della scuola e del tempo libero, con l'appoggio delle agenzie del territorio e con le risorse della comunità;
- sostenere la famiglia in difficoltà educativa, mettendola in condizioni di recuperare il suo ruolo genitoriale e di operare in autonomia;
- costruire una rete di legami tra nucleo familiare e ambientale esterno (quartiere, parrocchia, scuola ed altri servizi);
- promuovere le capacità progettuali del minore e della famiglia.
- promuovere la cultura della legalità;
- realizzare iniziative volte alla prevenzione del disadattamento minorile;
- attivare processi esperienziali di formazione e socializzazione, suscitando curiosità ed interessi;
- stimolare lo sviluppo di competenze relazionali e cognitive per favorire la crescita socioculturale dei giovani;
- creare una rete di sostegno che coinvolga le famiglie, le scuole e la comunità intera in un progetto di accoglienza ed integrazione, che contrasti il ricorso a prassi di allontanamento del minore dal contesto di appartenenza.

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

### Obiettivi Specifici per le Famiglie e i minori

Tali servizi si configurano come **sostegno proposto dai Servizi Sociali dei Comuni**, realizzato da personale qualificato all'interno della famiglia e nell'ambiente di vita degli utenti. I servizi si articolano in prestazioni di **sostegno assistenziale** ed **interventi socio-didattico ed educativi**, finalizzati ad un processo d'integrazione sociale del minore, rivolti alla sfera del potenziamento dell'autonomia personale, della socializzazione, della didattica e dell'educazione, oltre a quella affettiva. Perseguono le seguenti **finalità**:

- **Favorire la permanenza del minore** nella famiglia di origine limitando l'inserimento in strutture a carattere residenziale.
- **Stimolare processi di apprendimento** e cambiamento nell'ottica del pieno raggiungimento dell'autonomia familiare.
- Facilitare, favorire e **migliorare la qualità** del rapporto genitori/figli.
- **Sostenere la coppia genitoriale** nell'assunzione di responsabilità legate al proprio ruolo familiare e sociale.
- **Favorire processi di integrazione** e socializzazione del minore.
- **Favorire l'armonico sviluppo psico-sociale** del minore potenziandone le risorse, le capacità e le abilità individuali.
- **Orientare la famiglia** al corretto utilizzo delle risorse territoriali esistenti e migliorare il rapporto con le istituzioni.
- Contrastare e **prevenire fenomeni di disagio** minorile e familiare.

### DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ S.E.D.

Il sostegno educativo domiciliare trova una sempre maggior diffusione nel panorama dei servizi che si occupano di minori. Il lavoro di sostegno educativo domiciliare può rappresentare una risorsa importante per i minori e le famiglie in difficoltà ed è maggiormente praticabile là dove sussiste una domanda, una capacità di riconoscere un bisogno e un'adesione da parte delle famiglie al lavoro proposto dagli operatori dei servizi e dagli educatori.

Il rapporto con le famiglie dei minori segnalati presuppone, infatti, la possibilità di essere riconosciuti ed "utilizzati" come risorsa dalla famiglia nella sua globalità. La relazione con i minori è orientata alla costruzione di un legame positivo, di un accompagnamento alla crescita, e spesso di un investimento affettivo su un adulto affidabile ed attento ai loro bisogni. Ma altrettanto importante è il legame che si stabilisce con le figure parentali ed eventualmente con altri membri della famiglia. La richiesta e l'attivazione di un intervento educativo domiciliare non sempre nascono da un'analisi del bisogno sufficientemente riconosciuto dalle famiglie. Queste frequentemente e, dal loro punto di vista, legittimamente pongono una serie di resistenze all'offerta di sostegno. Entrano in gioco la paura di intrusione nella propria sfera familiare, la paura del controllo e del giudizio, la paura di mostrarsi ancora più inadeguati, e quindi rischiare di vedere i propri figli allontanati, e chissà quali altre paure ancora, o incomprensioni. Da parte dei servizi che si occupano dei minori invece – di fronte a risorse per definizione.

Necessaria una valutazione attenta dei bisogni delle famiglie e della peculiare collocazione dell'intervento professionale: per l'educatore si tratta di un cosiddetto contesto esposto, per la famiglia del proprio spazio vissuto, lo spazio per definizione privato. del supervisore e dei colleghi.

#### Contenuti del lavoro educativo

Utile distinguere nell'intervento domiciliare tra il lavoro di osservazione, e il sostegno educativo vero e proprio. La specificità dell'osservazione messa in atto direttamente nel contesto di vita dei minori e delle famiglie può offrire agli altri operatori elementi importanti per confermare la necessità di un intervento di sostegno, per valutare se vi siano all'interno della famiglia risorse residue attivabili, o per verificare eventuali ipotesi di pregiudizio per i minori. Gli educatori possono quindi fornire elementi utili ad una progettazione da parte del servizio minori che possa prevedere opzioni diverse. L'osservazione è indispensabile nella prima fase di avvio del lavoro e della costruzione della relazione. Solo a partire da un lavoro di osservazione partecipata e diretta è possibile andare a definire obiettivi specifici di un lavoro che peraltro presuppone un elevato grado di flessibilità e di variabilità. Proprio all'interno dello spazio vissuto dell'altro la costruzione del progetto educativo deve scaturire dall'incontro, dall'ascolto, dalla fiducia che si conquista giorno dopo giorno, mettendosi in gioco, ma anche definendo quali sono i limiti del lavoro educativo, la cornice entro la quale si colloca e la finalità che persegue. Entrare nella vita dell'altro, nella casa dell'altro, nel suo quotidiano, nelle relazioni familiari e quindi spesso all'interno di un'esperienza di fatica e di dolore, richiede una

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

grande capacità di modulare gesti, parole, silenzi, presenze e assenze, che possano contemporaneamente contenere la sofferenza e aiutare a crescere. La relazione con bambini e ragazzi si gioca generalmente nella quotidianità (aiuto per i compiti scolastici, l'organizzazione dei propri spazi e dei propri materiali, il gioco, la cura dell'alimentazione...). L'attenzione ai bisogni dei minori si esplica poi nel rapporto con la scuola e con eventuali altre agenzie educative del territorio. L'educatore, ove il genitore non rappresenti un significativo punto di riferimento, è presente anche in importanti momenti di passaggio nella vita di bambini/ragazzi (passaggio tra diversi ordini di scuola, fasi evolutive legate alla crescita, cambiamenti all'interno del nucleo familiare come separazioni, ricongiungimenti, nascite di fratelli, etc. Si tratta di trovare un equilibrio tra l'accogliere prima di tutto i bisogni dei bambini e dei ragazzi, e l'attenzione a non creare o alimentare aspettative che vadano al di là del ruolo di operatore, anche se di un operatore sicuramente molto "vicino". Ma il lavoro educativo non si esaurisce certo nel lavoro con i minori, anzi a volte si definisce come vero e proprio intervento di sostegno alla genitorialità. Le figure parentali possono "utilizzare" gli educatori per confrontarsi con loro, a volte come sfogo, ma anche come interlocutori cui chiedere, e con i quali interrogarsi sul proprio rapporto con i figli. E' possibile che gli educatori rappresentino una sorta di "modello vivente" di un "diverso" modo di rapportarsi con loro, più equilibrato negli aspetti affettivi e normativi. Altre volte ancora, la presenza dell'educatore può avere un valore di mediazione nella comunicazione tra genitore e figlio, può triangolare il rapporto e "aprire" la coppia genitore/figlio, presentandosi l'educatore come figura non schierata e non interna alle dinamiche familiari. In quest'ottica risulta importante anche il lavoro sui bisogni di fratelli e sorelle presenti nel nucleo familiare. Porsi in ascolto, dare risposte adeguate, a volte coinvolgere anche fratelli e sorelle in momenti educativi, cercando un equilibrio tra l'attenzione al singolo e una possibile risposta ai bisogni espressi da altri, può condurre all'esplicitazione di una vera e propria domanda. In altri casi la presenza è di un interlocutore un po' più defilato, ma comunque capace di dare risposte ragionevoli, come anche riportare il lavoro di osservazione sui fratelli agli operatori dei servizi territoriali.

Si ribadisce come il lavoro educativo domiciliare non solo non si esaurisca, ma sia necessariamente anche un lavoro di costruzione della rete territoriale, di costante confronto con i servizi coinvolti nella presa in carico di tutta la famiglia, di comunicazione e, possibilmente, di integrazione tra diverse figure professionali e diversi servizi. Molto concretamente, in relazione alla complessità di un lavoro che va ad incidere direttamente sui rapporti all'interno della famiglia, sulla crescita dei minori, sul contesto territoriale, sul rapporto tra famiglia e servizi, un lavoro che comporta un coinvolgimento personale dell'educatore, e un rapporto di forte vicinanza con persone in situazione di difficoltà e di disagio, il tempo necessario per la programmazione e per l'elaborazione della prassi educativa è sicuramente tanto consistente quanto sottostimato. Il sostegno educativo domiciliare rischia di perdere efficacia se non vi è lo spazio necessario per ripensare ogni volta all'intenzionalità educativa che guida i gesti del quotidiano, per riprendere il materiale d'osservazione e non lasciarlo scivolare via tra ritmi affannosi, per documentare e lasciare traccia di un lavoro che contiene in sé tante potenzialità.

### **Passaggi chiave del progetto**

Il primo contatto con la famiglia e la casa è denso di aspettative e di emozioni, sia da parte dell'educatore, sia da parte della famiglia. L'educatore, oltre ad osservare l'ambiente nuovo e le persone che vi abitano, si sentirà a sua volta osservato: come si presenta, come si muove, cosa propone, e come si propone ai diversi membri della famiglia. Il nuovo ambiente gli trasmette emozioni di ogni genere, dagli odori gradevoli o sgradevoli alla luminosità o all'oscurità della casa; l'educatore entrerà in un ambiente silenzioso o, al contrario, in un ambiente pieno di rumori, confusivo; avrà la possibilità di un contatto diretto, anche fisico, con i bambini e con gli adulti (magari anche animali domestici!), gli verrà proposto di assaggiare cibi o bevande, se questo rientra nella cultura e nelle modalità di accoglienza della famiglia... E poi ci sono le emozioni che l'ambiente e le persone nel loro insieme evocano: la paura, la tristezza, il disorientamento, la confusione. Non sempre le prime impressioni sono di segno negativo, è possibile anche incontrare famiglie che si presentano in modo più sereno e rimandano un'immagine più "accogliente" della propria casa. Questo però è meno frequente, dato che all'origine dell'intervento c'è una segnalazione di difficoltà, di necessità di un aiuto o di un sostegno. E' anzi possibile che proprio l'ambiente fisico faccia scontrare l'operatore in maniera diretta e concreta con gli aspetti di patologia o di disagio che segnano la vicenda familiare. La disposizione della casa, la presenza o la carenza di mobili e di soprammobili, gli elementi percettivi sopra accennati, l'ordine o il disordine, la coerenza o l'incongruenza di alcuni elementi relativi proprio all'ambiente fisico sono elementi che offrono spesso la possibilità di cogliere con immediata evidenza non solo alcuni aspetti dell'abitare, ma

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

anche alcuni elementi del vissuto familiare. Le prime emozioni suscitate nell'educatore e le prime impressioni che questi suscita nei familiari, gli scambi comunicativi, il modo di farsi accogliere nello spazio dell'altro, tutti questi aspetti segneranno il processo dell'intervento educativo in maniera a mio avviso analoga a quella di un primo colloquio: l'intensità di vissuti relativi al primo momento di incontro e la capacità di gestire questo evento ponendosi in maniera corretta, stabilendo un contratto educativo che permetta la relazione d'aiuto, sono cruciali per la possibilità di co-costruzione del progetto educativo. E' frequente che vadano ridefiniti gli obiettivi inizialmente ipotizzati o stabiliti. Non sempre l'educativa domiciliare è un intervento che "risolve" o "allevia" le problematiche presenti nella famiglia; spesso, al contrario, è un fattore di apertura, che fa emergere o amplifica la percezione e la consapevolezza del disagio. Anche situazioni che in partenza non appaiono come non particolarmente allarmanti, dopo l'avvio del lavoro domiciliare risultano connotarsi per la presenza di un disagio complesso e articolato. Si vengono così a scoprire problematiche fino ad allora non rilevate, e forse non rilevabili all'interno di un servizio, piuttosto che nello spazio domestico e per definizione privato. In un certo senso, è un lavoro che "apre", che può favorire l'espressione e la consapevolezza di un disagio, anziché "coprire" o alleviare la condizione di disagio. Altri passaggi chiave dell'intervento educativo domiciliare possono essere collegati a momenti di svolta della vicenda familiare. La famiglia è un sistema vivente, dinamico e in continua evoluzione. Questo comporta inevitabilmente che si possano modificare gli equilibri tra le persone che ne fanno parte, oppure che intervengano elementi esterni che influenzano in modo determinante il funzionamento. Queste variabili sia di segno positivo (la crescita e la maturazione dei singoli membri della famiglia, la nascita, un ricongiungimento familiare, nuovi legami affettivi che si stabilizzano...) che di segno negativo (separazioni, conflitti, malattie, lutti, perdita del lavoro o fallimenti di progetti importanti...) comportano una modifica spesso repentina del ruolo dell'educatore all'interno della vicenda familiare, la necessità di un riposizionamento e di una ridefinizione delle proprie funzioni. In alcune situazioni cambiamenti particolarmente significativi possono comportare anche la possibile uscita di scena dell'educatore, la sospensione o la conclusione dell'intervento.

La conclusione dell'intervento: momento di valutazione in merito al raggiungimento o meno degli obiettivi, degli aspetti organizzativi e della dimensione affettiva. Rientrano anche in gioco in modo deciso i diversi ruoli e i diversi servizi: chi decide, quando si decide, come si decide? Aggiungerei anche la domanda "perché?". Si decide che l'intervento si va a chiudere perché si sono pienamente raggiunti gli obiettivi educativi concordati, oppure perché il progetto è fallito? Si chiude perché si sono attivate nuove risorse, interne o esterne alla rete familiare, o perché la famiglia "ti ha fatto fuori", oppure ancora perché non ci sono più margini di collaborazione tra operatori e servizi? È possibile e auspicabile che l'intervento si concluda perché è giunto al suo culmine, perché si ha la sensazione condivisa che quel tratto di strada è stato percorso, che si aprono nuove vie, nuove tappe da raggiungere, ma che questo riguarderà i bambini ormai divenuti ragazzi o i ragazzi ormai diventati grandi, o i genitori un po' più sicuri, un po' meno fragili e bisognosi di sostegno. Perché questo accada è importante la chiarezza iniziale sui tempi della presenza dell'educatore. Questo è un fattore di protezione molto importante per tutti, educatori, adulti della famiglia, ma soprattutto bambini e ragazzi.

Servizi Educativi Domiciliari per promuovere e rafforzare il ruolo della famiglia nell'educazione dei figli, nella gestione delle dinamiche familiari ed extrafamiliari. Si ritiene fondamentale il sostegno al nucleo familiare di origine, proprio al fine di promuovere processi di responsabilizzazione, di migliorare le reciproche relazioni, di favorire l'integrazione della famiglia nel più ampio contesto sociale e di ridurre, al tempo stesso, il ricorso all'istituzionalizzazione, con conseguente ricaduta in termini di benessere sociale, economicità, efficienza ed efficacia dell'intervento.

Obiettivo prioritario di tale progetto pedagogico è proprio quello di evitare l'allontanamento del minore dal proprio nucleo d'origine, salvaguardando quindi le relazioni familiari significative e funzionali al benessere di quest'ultimo. È un servizio a forte valenza preventiva e si caratterizza come intervento di rete finalizzato a facilitare il riconoscimento dei bisogni/problemi dei minori da parte dei familiari, riattivare e sviluppare la comunicazione e le relazioni interpersonali, promuovere le capacità genitoriali e l'assunzione delle responsabilità educative e di cura, salvaguardando o recuperando quanto più possibile la qualità del rapporto genitori-figli.

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

L'intervento pedagogico attuato attraverso il Servizio di Educativa Domiciliare persegue obiettivi sia di prevenzione che di sostegno diretto ai minori, al fine di tutelare, accompagnare, promuovere le risorse personali, e alle loro famiglie per supportare e rafforzare le risorse genitoriali.

**Interventi atti a favorire processi di responsabilizzazione dei ruoli** attraverso: il supporto pedagogico e il sostegno relazionale alle singole figure genitoriali e ai minori, le azioni che consentano al nucleo familiare di utilizzare adeguate modalità di comunicazione, il tutoraggio, le azioni che promuovono l'integrazione e l'inserimento sociale della famiglia sul territorio, le azioni di supporto alla gestione del ménage familiare.

**Interventi educativi rivolti direttamente al minore**, in rapporto all'età degli stessi, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo personale ed i rapporti con i membri del nucleo familiare e del contesto socio-ambientale di riferimento (cura di sé e gestione dei propri spazi di vita, capacità di gestire il materiale scolastico e l'organizzazione nello studio, accompagnamento nelle relazioni con il gruppo dei pari, accompagnamento allo sviluppo di autonomie attraverso esperienze pratiche in vari settori);

**Gli interventi di sostegno alla famiglia** nello svolgimento delle sue funzioni educative e di cura attraverso l'educazione all'ascolto e la comprensione dei bisogni del minore, la definizione condivisa e la reciproca osservazione delle regole educative, la funzione di mediazione delle relazioni familiari, il sostegno ai genitori nell'imparare a gestire il rapporto con i servizi e le istituzioni, la funzione di stimolo e traduzione pratica nella gestione delle risorse e dell'organizzazione familiare dei principi educativi e del rispetto dei componenti del nucleo, le attività di coordinamento e di mediazione con le agenzie socio-educative e ricreative del territorio.

**Gli interventi di promozione dell'autonomia dei genitori** nell'accesso a prestazioni e servizi sociosanitari, la funzione di collegamento con l'intera rete dei servizi, la creazione di una rete formale e informale di supporto alla famiglia.

Il Servizio di Educativa Domiciliare, si configura quindi, come una risorsa preziosa per consentire ai bambini e agli adolescenti di continuare a crescere nelle loro famiglie, supportati dall'intervento socioeducativo di specifiche professionalità, che guidano ogni singolo membro della famiglia verso un processo di consapevolezza, responsabilizzazione ed autonomia sociale.

### Azioni di Sistema

Il servizio di Educativa Domiciliare Minori si svolge in un'ottica di **intervento di rete**, valorizzando le risorse del nucleo familiare e sostenendo il minore e la famiglia nel rapporto con la realtà sociale assicurando in particolare:

- Azioni di coordinamento con la Scuola;
- Azioni di coordinamento con i servizi Asl;
- Azioni di coordinamento con i servizi Comunali;
- Azioni di verifica e monitoraggio dei progetti individualizzati.

In tal senso gli interventi sono da considerarsi come **azioni integrate** tese al raggiungimento del maggior benessere possibile del minore, all'interno di Progetti Educativi Individualizzati.

Il programma di lavoro e di intervento verrà supportato dallo Psicologo Psicoterapeuta, che svolgerà attività di supervisione e discussione dei "casi", proponendo agli educatori le strategie più adeguate, e dal pedagogo coordinatore, che effettuerà interventi specifici con i singoli minori e nuclei familiari.

### **Coordinamento**

Svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli assistenti alla comunicazione, anche in rapporto alla loro formazione permanente, di promozione e di valutazione della qualità del servizio, di raccordo tra i servizi educativi e sociali, nonché di monitoraggio e documentazione delle esperienze.

La figura del Coordinatore, con **esperienza pluriennale** nell'ambito del coordinamento dei servizi in favore degli utenti, rappresenta il punto di riferimento e di collegamento tra i vari attori del servizio; nello specifico, garantisce alle famiglie e alle scuole, la qualità e la professionalità dettata dall'esperienza e dalla competenza che caratterizza gli operatori della **Giostra della Vita**.

Il lavoro dell'équipe prevede una serie di interventi, individuali e di gruppo, atti ad agevolare e sostenere il lavoro di tutto il personale operante. L'équipe rappresenta un punto di riferimento per l'assistente alla comunicazione che si trova a gestire le proprie attività lavorative, a contatto con gravi problematiche e con scarse possibilità di confronto con i suoi colleghi. I vari membri dell'équipe, ognuno in base alle rispettive aree di competenza, si occupano della

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

formazione, supervisione ed aggiornamento del personale nonché, del sostegno e della verifica del lavoro svolto sul campo.

### **Monitoraggio**

Il monitoraggio verrà effettuato su singoli progetti educativi individualizzati, attraverso incontri periodici di verifica tra gli operatori e il Servizio Sociale professionale, incontri con le famiglie e i minori e incontri con la rete formale e informale coinvolta nella realizzazione del progetto.

Dall'analisi dei dati rilevati nel corso del monitoraggio tecnico, emergeranno i punti di forza e i punti di debolezza degli interventi attivati per attuare strategie di miglioramento sistemico e/o riadattamento del progetto.

Per quanto riguarda gli strumenti e le metodologie di valutazione, essa verrà attuata tramite:

- attività di monitoraggio delle fasi delle singole azioni atte a rilevare la qualità degli interventi in corso, focalizzare i risultati raggiunti, gli ostacoli e gli imprevisti;
- determinazione e rilevazione delle modifiche rispetto alle progettazioni iniziali;
- verifica dei risultati.

### **Valutazione**

La valutazione degli interventi in itinere verrà effettuata attraverso i seguenti strumenti:

- riunioni d'equipe con cadenza periodica, al fine di valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi operativi relativi ai singoli casi;
- stesura di relazioni scritte sui singoli casi e sull'andamento delle azioni progettuali.

Le valutazioni si baseranno su indicatori, ovvero variabili specifiche attraverso le quali misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi progettuali e di quelli relativi ai singoli casi.

### **Personale**

L'equipe del S.A.D. della **Giostra della Vita** attua le prestazioni sociali e sociosanitarie individuate nei singoli Progetti Assistenziali Individualizzati, elaborati dai Servizi Sociali degli EEPP, impiegando le seguenti figure professionali:

- Educatore professionale;
- Psicologi;
- Specialisti.

Il S.E.D. è coordinato dalla Dott.ssa Clara Rizzo.

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ S.E.T.

Il Servizio Educativo Territoriale rivolto al minore in difficoltà, si articola attraverso prestazioni professionali di operatori ed esperti, la cui diversità di competenza è di garanzia per la presa in carico del caso e per il superamento del disagio rilevato. Esso ha una valenza socio-psico-pedagogica molto forte, in quanto affronta con un approccio relazionale i problemi del minore, coinvolgendo tutti gli individui per lui significativi, sia che si tratti di coetanei o di adulti, basandosi sull'assunto che il minore, la famiglia e l'ambiente esterno, costituiscano dei sistemi relazionali che si definiscono e interagiscono vicendevolmente tramite lo strumento della comunicazione.

Il SET prevede la realizzazione di attività specifiche secondo la tipologia di seguito riportata:

### ➤ **Interventi educativi di gruppo**

Nell'ambito del servizio di Educativa Territoriale vengono individuate le modalità più idonee per la strutturazione di uno spazio-tempo dedicato ad offrire ai ragazzi e alle ragazze la possibilità di stare in gruppo con altri della stessa fascia di età

### ➤ **Attività di sostegno scolastico**

Nello spazio studio i ragazzi vengono aiutati ad acquisire un più adeguato metodo di studio e a migliorare il proprio adattamento all'ambiente normativo e relazione della scuola. Nelle attività di sostegno scolastico il rapporto tra operatori e ragazzi deve essere tale da rendere possibile attività di sostegno individuale adeguato alle specifiche necessità di ciascuno. In via generale tale rapporto dovrebbe essere al massimo di 1 operatore ogni 5 ragazzi, ma può essere modificato nel caso siano presenti situazioni di particolare difficoltà o disagio.

### ➤ **Laboratori (musica, manualità, teatro, informatica, espressività, .....**

Le attività laboratoriali sono rivolte a stimolare e sviluppare alcune particolari forme espressive dei ragazzi che attraverso la manualità, la musica, il teatro acquisiscono maggiore fiducia in se stessi e nelle proprie capacità. Per la realizzazione delle attività laboratoriali sarà necessario prevedere l'impiego di operatori in possesso di adeguate competenze e abilità specifiche, avere a disposizione spazi adeguati allo svolgimento delle stesse e garantire un equilibrato rapporto operatori – ragazzi

### ➤ **Attività sportive**

Lo sport dentro il servizio di Educativa Territoriale assume una valenza educativa perché consente ai ragazzi una crescita psicofisica equilibrata.

### ➤ **Uscite esterne e campi estivi**

Le visite guidate, le escursioni, gli incontri e gli scambi con altri rappresentano uno strumento trasversale ai diversi moduli di attività che servono a favorire la conoscenza di nuove realtà e l'incontro e il confronto con persone ed esperienze diverse. Nell'ambito del programma annuale delle attività deve essere prevista l'organizzazione di campi estivi di tipo residenziale o semi-residenziale.

### ➤ **Iniziative di animazione territoriale**

Il servizio di Educativa Territoriale si propone come presenza significativa nel territorio di riferimento e individua forme e modalità per interagire con la comunità locale, attraverso iniziative che siano da stimolo per la promozione e lo sviluppo di comunità.

### **0-5 anni**

Attraverso il gioco promuovere il benessere dei bambini ponendo il gioco e il giocattolo al centro di tutti i progetti contribuendo alla formazione e all'educazione dell'individuo, allo sviluppo dell'autonomia e della responsabilità; educa al rispetto delle regole, alla convivenza civile, all'incontro con l'altro, inserendosi, a pieno titolo, nella rete dei servizi socio-culturali ed educativi del territorio di riferimento, offrendo alle famiglie un sostegno alla funzione genitoriale favorendo occasioni di trascorrere del tempo condiviso giocando con i propri figli, di osservare i propri figli in un contesto collettivo extrafamiliare, di incontrare altri genitori, nel rispetto delle diverse scelte educative di ciascuna famiglia. All'interno saranno presenti spazi e materiali che permettono la pratica del gioco simbolico e di imitazione, del gioco di movimento, dei giochi di costruzione, ecc. La strutturazione degli spazi pone attenzione non solo alla loro distribuzione fisica e alla collocazione dei materiali e degli arredi, ma anche al contesto comunicativo, relazionale e cognitivo che si viene ad instaurare. Saranno previsti spazi specifici in cui svolgere la maggior parte delle attività, spazi per attività non strutturate e spazi comuni, di incontro tra i bambini e le bambine. La disposizione delle attrezzature può essere modificata nel corso dell'anno in funzione della programmazione didattica e delle ricorrenze del calendario. Gli spazi consentono un'adeguata organizzazione del lavoro e un'oculata attenzione ai

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

ritmi dei suoi ospiti, garantendo sicurezza, protezione, funzionalità e gradevolezza. Luogo di svago, di socializzazione, di integrazione, di educazione. Lo Spazio Gioco vuole essere un luogo di accoglienza e di scoperta delle infinite capacità dei bambini, dove poter tornare ogni giorno con gioia ed allegria. Il progetto educativo si fonda sulla valorizzazione dell'essere bambino, le attività non sono mai imposte, ma guidate da motivazioni, curiosità e fantasia dei bambini. I nostri obiettivi sono:

- Conquista dell'autonomia personale;
- Contribuire alla socializzazione;
- Favorire ed incrementare le capacità psicomotorie;
- Favorire lo sviluppo cognitivo;
- Favorire la comunicazione verbale ed il linguaggio;
- Favorire lo sviluppo affettivo e sociale.

Il gioco è la principale attività del bambino e riveste un ruolo formativo determinante per lo sviluppo della sua personalità. Esso nasce da un bisogno interiore che lo spinge a muoversi, ad agire, ad operare sulle cose che lo circondano e ad inventare utilizzando la fantasia per realizzare ciò che desidera. Il gioco è considerato come il modo più naturale di costruire i propri modelli di conoscenza e comportamento. Di conseguenza tutte le attività dello spazio sono espresse in forma ludica. Nello specifico, il progetto si basa sull'esplorazione dei cinque sensi con l'aiuto di materiali di recupero, elementi naturali... seguendo e dando spazio alle inclinazioni naturali del bambino. Le attività verranno strutturate in base alle fasce d'età dei bambini, queste hanno l'obiettivo di stimolare la curiosità e l'immaginazione dei bambini valorizzandoli nella propria identità. Il percorso educativo, vuole essere un valido strumento per favorire il benessere e la crescita dei bambini, il progetto, nel suo "ambiente educativo", vuole concorrere alla crescita degli stessi, favorendone il benessere integrale. Le loro potenzialità e disponibilità possono essere sviluppate, possono progredire in modo armonioso in ragione dell'impegno professionale degli educatori, della collaborazione con le famiglie, dell'organizzazione e delle risorse disponibili in modo da costruire contesti di apprendimento ricchi e significativi nei quali ogni bambino si senta riconosciuto, sostenuto e valorizzato. Lo spazio accogliente, caldo, curato, orientato al gusto, è uno spazio che parla dei bambini, del valore, dei loro bisogni di gioco, di movimento, di espressione. Le proposte educative didattiche si articoleranno attraverso attività ludiche, esplorative, manipolative, comunicative, psicomotorie, di relazione e di scoperta. La valorizzazione del gioco costituisce una risorsa privilegiata di apprendimento e di relazione, favorisce rapporti attivi e creativi sia sul terreno relazionale che cognitivo, consente al bambino di trasformare la realtà in base alle sue esigenze interiori, di realizzare le sue potenzialità e di rivelarsi a sé stesso e agli altri in una molteplicità di aspetti, di desideri e di funzioni. Particolare rilievo sarà dato, inoltre, al fare produttivo ed alle esperienze dirette di contatto con la natura, le cose, i materiali, l'ambiente sociale e la cultura al fine di orientare e guidare la naturale curiosità in percorsi di esplorazione e ricerca.

**il rapporto con le famiglie** Lo spazio gioco vuole essere un punto di riferimento per le famiglie dove poter giocare liberamente con i propri figli e poterli affidare alla cura di personale esperto. Ci si preoccuperà di acquisire preventivamente e in modo costante le informazioni sul bambino/a e sul suo contesto di vita familiare necessaria a costruire un piano di attività sufficientemente individualizzato e attento a non provocare lacerazioni. È necessario, infatti, stabilire una stretta collaborazione con i genitori finalizzata in primo luogo a garantire la congruenza e l'omogeneità dell'esperienza vissuta dai bambini stessi tra lo Spazio, scuola e famiglia. In questa direzione si cura l'informazione permanente della famiglia sui suoi programmi generali e particolari, stimolare la partecipazione alle attività e consigliare, ove possibile, specifiche dimensioni di intervento educativo a seconda dei bisogni e dei problemi dei bambini rilevanti all'interno del servizio. Alla base di tutto, si auspica un rapporto di fiducia tra le persone che lavorano all'interno dello Spazio Gioco e i genitori. Le famiglie rappresentano il contesto più influente per lo sviluppo dei bambini e riteniamo che nella loro diversità siano portatrici di nuove risorse da valorizzare e sostenere. Il progetto si propone come contesto di relazioni, che avvengono nella quotidianità fra educatori-genitori, educatori-educatori ed educatori con i bambini. Il dialogo, la collaborazione con le famiglie, la continuità di comunicazione in questo intreccio di relazioni, hanno il comune denominatore della centralità educativa del bambino. Stabilire buone relazioni di collaborazione con i genitori è importante perché ci permette di arricchire il quadro di personalità del bambino che incontriamo ogni giorno.

**Verifica del Progetto Educativo** Nell'ambito della programmazione educativa va considerato l'importanza che riveste la raccolta della documentazione, considerando che deve servire contemporaneamente ai genitori, ai quali

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

parla di ciò che avviene all'interno dello Spazio Gioco, e al gruppo educativo per la verifica e la valutazione dei percorsi educativi e del servizio offerto alle famiglie. L'osservazione è lo strumento metodologico che offre l'opportunità di individuare e conoscere al meglio ogni singolo bambino osservandolo nel suo essere singolo ed essere singolo ma all'interno di un gruppo di altri bambini. E' un metodo volto a cogliere i segnali più importanti della comunicazione e dell'espressione del bambino come interazione con l'ambiente e le persone per stabilire come intervenire. Con l'osservazione l'educatrice non spiega i fatti osservati ma li registra come fatti oggettivi. L'intenzionalità educativa non è solo frutto di improvvisazione, ma di uno studio costante e mirato verso il mondo dei bambini, dei loro bisogni e della loro crescita.

### **6-16 anni**

La necessità di azioni di sostegno alle famiglie nella cura dei figli deriva da diversi fattori:

- l'alto grado di occupazione di entrambi i genitori, che crea problemi sia per la collocazione dei figli nelle ore non coperte dalla scuola, sia per l'aiuto nello svolgimento dei compiti;
- la forte presenza di situazioni di immigrazione di nuclei familiari anche numerosi, con il conseguente sradicamento da un tessuto di relazioni familiari e sociali significative;
- situazioni familiari problematiche da un punto di vista socio-culturale, che determinano per i figli la mancanza di riferimenti significativi, difficoltà di aggregazione e di integrazione e disagio scolastico.

A fronte di queste situazioni multiproblematiche, occorre uno spazio in grado di accogliere, in maniera integrata, anche quei ragazzi che presentano difficoltà di carattere familiare, relazionale, scolastico, sociale, un luogo adeguato ad offrire un supporto educativo e formativo per la costruzione di percorsi creativi e ricreativi individuali, rivolti alla particolare fascia d'età costituita dagli alunni della scuola media inferiore.

In generale si accoglieranno ragazzi e ragazze che vivono un periodo di passaggio, di transizione: dal mondo dei bambini, dove sono prevalenti i rapporti di appartenenza e di inclusione nella propria famiglia e nella scuola, al mondo dei grandi, dove assume rilevanza la capacità di integrarsi ma anche di destreggiarsi con autonomia rispetto ai rapporti interpersonali, al mondo del lavoro e al complesso delle offerte di tempo libero e di divertimento. E' in questa fase intermedia che si collocano e vanno ricomprese le manifestazioni di disagio adolescenziale che possono esprimersi sia in comportamenti che si avvicinano alla devianza, in buona parte ancora allo stato embrionale, sia in situazioni personali caratterizzate da insoddisfazione, malessere, difficoltà a confrontarsi con la realtà, con atteggiamenti che sono prevalentemente di rifiuto, di affermazione di sé in negativo, di rottura con le norme. Il progetto intende agire nei confronti di questi ragazzi attraverso interventi di carattere socio-educativo, di prevenzione e di integrazione sociale, nella direzione di una strategia territoriale di educazione preventiva ed integrata, puntando sul coinvolgimento delle diverse agenzie territoriali: scuole, famiglie, enti locali...

**Caratteri fondanti del Progetto** Si tratta di un progetto territoriale che intende individuare uno spazio educativo attrezzato per accogliere ragazzi e ragazze, in particolare frequentanti la scuola media inferiore, che vivono con difficoltà la loro età, in situazioni di disagio relazionale, personale, familiare e scolastico. Tale spazio è anche luogo di aggregazione per attività educative e formative di sostegno alla costruzione dell'identità. Si intende svolgere attività mirate al recupero scolastico, unitamente ad attività laboratoriali e ricreative aperte alla partecipazione degli studenti.

### **Finalità**

Costituire uno spazio predisposto ad accogliere nel tempo libero gli alunni della scuola elementare, media inferiore e per attività educative-formative-ricreative, tali da favorire lo sviluppo dell'autonomia e delle capacità di costruire progetti individuali. Promuovere un punto di ritrovo per le ragazze e i ragazzi, tale che possa essere di sostegno alla costruzione dell'identità e del riconoscimento di sé, di accompagnamento nel raggiungimento dell'assunzione di responsabilità e nella possibilità di costruzione di relazioni significative. Offrire ai ragazzi un sostegno scolastico per favorire un migliore apprendimento e una partecipazione più proficua alla vita scolastica. Offrire un supporto alla scuola per una qualificazione dell'attività di studio e di apprendimento attraverso la valorizzazione e l'integrazione di percorsi ed attività extrascolastiche. Favorire la socializzazione di ragazzi che rischiano di finire in situazioni di solitudine o emarginazione, e fare anche del gioco un momento di crescita personale. Offrire interventi di prevenzione del disagio sociale e scolastico in aiuto alle famiglie e ai servizi. Sostenere le domande, le curiosità, gli interessi dei preadolescenti anche attraverso attività educative stimolanti e coinvolgenti.

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

Conoscere più a fondo alcune situazioni familiari di disagio e realizzare una più stretta collaborazione tra famiglie dei ragazzi, scuola, Servizi Sociali, enti locali.

### **Obiettivi**

L'obiettivo fondamentale del progetto è di favorire la possibilità di conseguire buoni risultati scolastici e di promuovere un circolo virtuoso di confronto tra pari, tramite una rete relazionale di rapporti educativi integrati tra le diverse risorse, attraverso una forte attenzione ai ragazzi in età preadolescenziale.

Obiettivi educativi specifici Incremento della motivazione all'impegno scolastico e degli interessi di carattere culturale, Recupero di alcune competenze di base, Acquisizione di modalità relazionali per interagire nel gruppo dei pari e con l'adulto, improntate alla fiducia, alla collaborazione e al rispetto reciproco. Ricerca e recupero delle potenzialità individuali e dell'immagine positiva di ogni singolo ragazzo. Comprensione ed interiorizzazione delle regole di comportamento. Rinforzo del limite di tolleranza alla frustrazione e di un maggiore autocontrollo.

Obiettivo specifico è quello di fornire un sostegno educativo a questi ragazzi caratterizzato da rapporti diretti e guidati con la figura adulta; spazi di interazione con i coetanei; pratica di attività che stimolino sia i processi di conoscenza e di motivazione personali, sia i percorsi di approvazione del tempo sociale e cognitivo.

Tali obiettivi sono volti ad affrontare i problemi della ridefinizione del sé, di fronte alla crisi della pubertà, anche in quelle situazioni in cui una problematica di carattere scolastico si aggiunge a situazioni di svantaggio socio-culturale e a stati di deprivazione.

**Contenuti del Progetto** Le iniziative sono in parte di supporto scolastico, in parte atelieristiche e ricreative, queste ultime aperte alla partecipazione di tutti gli altri coetanei. Previsti interventi di socializzazione e integrazione sociale attraverso la partecipazione dei ragazzi alle iniziative ed attività già presenti nel territorio.

Il lavoro con i ragazzi si articolerà in:

- **Attività di recupero scolastico** (aiuto nei compiti), da programmare in collaborazione con gli insegnanti, finalizzato a rinforzare soprattutto le competenze di base e un metodo di studio (organizzazione dello studio, organizzazione dei tempi della giornata...).

- **Attività di stimolo strutturate** quali laboratori, con le quali sia possibile affrontare percorsi che abbiano anche una ricaduta formativa e didattica.

- **Attività meno strutturate** e legate più ai gusti ed interessi personali o di gruppo (ascolto musica, escursioni, piccole feste...)

- **Attività di integrazione sociale** attraverso la partecipazione dei ragazzi ad iniziative e attività già presenti sul territorio. Fondamentale è l'integrazione e il coordinamento con le scuole, in quanto il raggiungimento degli obiettivi diventa possibile solo quando il ragazzo percepisce anche nella scuola un clima di attenzione, di interesse e di valorizzazione per le cose che si fanno nelle attività pomeridiane.

### **Azioni di Sistema**

Il servizio di Educativa Territoriale si svolge in un'ottica di **intervento di rete**, valorizzando le risorse del nucleo familiare e sostenendo il minore e la famiglia nel rapporto con la realtà sociale assicurando in particolare:

- Azioni di coordinamento con la Scuola;
- Azioni di coordinamento con i servizi Asl;
- Azioni di coordinamento con i servizi Comunali;
- Azioni di verifica e monitoraggio dei progetti individualizzati.

In tal senso gli interventi sono da considerarsi come **azioni integrate** tese al raggiungimento del maggior benessere possibile del minore, all'interno di Progetti Educativi Individualizzati.

Il programma di lavoro e di intervento verrà supportato dallo Psicologo Psicoterapeuta, che svolgerà attività di supervisione e discussione dei "casi", proponendo agli educatori le strategie più adeguate, e dal pedagogo coordinatore, che effettuerà interventi specifici con i singoli minori e nuclei familiari.

### **Coordinamento**

Svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli assistenti alla comunicazione, anche in rapporto alla loro formazione permanente, di promozione e di valutazione della qualità del servizio, di raccordo tra i servizi educativi e sociali, nonché di monitoraggio e documentazione delle esperienze.

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

La figura del Coordinatore, con **esperienza pluriennale** nell'ambito del coordinamento dei servizi in favore degli utenti, rappresenta il punto di riferimento e di collegamento tra i vari attori del servizio; nello specifico, garantisce alle famiglie e alle scuole, la qualità e la professionalità dettata dall'esperienza e dalla competenza che caratterizza gli operatori della **Giostra della Vita**.

Il lavoro dell'équipe prevede una serie di interventi, individuali e di gruppo, atti ad agevolare e sostenere il lavoro di tutto il personale operante. L'équipe rappresenta un punto di riferimento per l'assistente alla comunicazione che si trova a gestire le proprie attività lavorativa, a contatto con gravi problematiche e con scarse possibilità di confronto con i suoi colleghi. I vari membri dell'équipe, ognuno in base alle rispettive aree di competenza, si occupano della formazione, supervisione ed aggiornamento del personale nonché, del sostegno e della verifica del lavoro svolto sul campo.

### **Monitoraggio**

Il monitoraggio verrà effettuato su singoli progetti educativi individualizzati, attraverso incontri periodici di verifica tra gli operatori e il Servizio Sociale professionale, incontri con le famiglie e i minori e incontri con la rete formale e informale coinvolta nella realizzazione del progetto.

Dall'analisi dei dati rilevati nel corso del monitoraggio tecnico, emergeranno i punti di forza e i punti di debolezza degli interventi attivati per porre in essere strategie di miglioramento sistemico e/o riadattamento del progetto.

Per quanto riguarda gli strumenti e le metodologie di valutazione, essa verrà attuata tramite:

- attività di monitoraggio delle fasi delle singole azioni atte a rilevare la qualità degli interventi in corso, focalizzare i risultati raggiunti, gli ostacoli e gli imprevisti;
- determinazione e rilevazione delle modifiche rispetto alle progettazioni iniziali;
- verifica dei risultati.

### **Valutazione**

La valutazione degli interventi in itinere verrà effettuata attraverso i seguenti strumenti:

- riunioni d'équipe con cadenza periodica, al fine di valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi operativi relativi ai singoli casi;
- stesura di relazioni scritte sui singoli casi e sull'andamento delle azioni progettuali.

Le valutazioni si baseranno su indicatori, ovvero variabili specifiche attraverso le quali misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi progettuali e di quelli relativi ai singoli casi.

## **DEFINIZIONE DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E DELLE RISORSE**

Si prevedono due livelli organizzativi, quello legato alla forma sociale e quello legato alle funzioni operative, alla diretta conduzione dei servizi.

### **Organigramma societario**

**Socio: dipendente o volontario**, è una persona che condivide gli obiettivi della **Giostra della Vita** e si impegna a realizzarli secondo le proprie attitudini e possibilità, partecipando in maniera propositiva alle decisioni relative all'attività della Società.

**Assemblea dei soci**: ha il compito di eleggere le cariche sociali; approvare i programmi predisposti dal Consiglio di amministrazione; approvare la relazione annuale circa il perseguimento dello scopo sociale e l'attività sociale effettivamente svolta, approvare il bilancio annuale e decidere circa la destinazione degli utili o la copertura delle perdite; approvare i regolamenti formulati dal Consiglio di amministrazione, deliberare eventuali modifiche di statuto.

**Consiglio di amministrazione**: è composto da 3 consiglieri eletti dall'Assemblea, tra i quali il Presidente e il Vicepresidente, e dura in carica 4 anni. Il Consiglio ha un ampio mandato di gestione ordinaria e straordinaria delle Associazione ed è tenuto ad informare i soci dell'andamento delle attività.

**Presidente di Amministrazione**: è un membro del Consiglio di amministrazione e può essere nominato direttamente dall'Assemblea. Ha la legale rappresentanza dell'Associazione e adempie alle funzioni demandategli dalla legge e dallo statuto, cura l'esecuzione delle delibere del Consiglio di amministrazione.

### **Organigramma operativo**

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

**Coordinatore dei servizi educativi:** è responsabile della realizzazione complessiva degli interventi educativi della Giostra della Vita, secondo gli obiettivi e i programmi definiti al Consiglio di amministrazione.

In particolare:

- determina e dispone, secondo le indicazioni del Consiglio di amministrazione, l'assegnazione dei compiti spettanti al personale educativo, sentiti i Responsabili di struttura.
- cura il buon andamento del lavoro educativo nelle équipe delle varie strutture, indirizzando l'attività dei Responsabili di struttura e partecipando, quando opportuno, agli incontri di équipe;
- svolge funzioni di raccordo fra le équipe e di tramite fra équipe e Consiglio di amministrazione;
- gestisce incontri periodici dei responsabili di struttura; cura la trasmissione delle informazioni;
- propone al Consiglio di amministrazione la composizione delle équipe di struttura;
- raccoglie le segnalazioni circa l'utenza da inserire nelle strutture e le informazioni necessarie agli inserimenti, tramite colloqui con i servizi sociali e/o altri servizi; individua le strutture in cui effettuare gli inserimenti nei tempi e modi opportuni; supervisiona l'elaborazione e le verifiche dei progetti educativi relativi ai singoli utenti;
- cura i rapporti con i servizi sociali e con altri servizi per quanto riguarda questioni generali o, se necessario, in relazione a singoli utenti già inseriti in strutture dell'Ente;
- cura la raccolta e il controllo della documentazione relativa all'utenza, l'elaborazione dei dati di archivio, l'aggiornamento della biblioteca interna;
- cura i rapporti con obiettori di coscienza in servizio civile e volontari e ne dispone la collocazione nelle strutture;
- cura i rapporti con le scuole per operatori sociali e la gestione dei tirocini che venissero richiesti;
- organizza le attività di formazione ed aggiornamento interne all'ente secondo i programmi definiti dal Consiglio di amministrazione;
- coordina l'organizzazione di iniziative pubbliche;
- coordina l'organizzazione dei soggiorni estivi e invernali.

### **Responsabile amministrativo**

cura la gestione amministrativa e contabile della **Giostra della Vita**, nel rispetto della normativa civile e fiscale e in modo da fornire tempestivamente al Consiglio di amministrazione corretti dati rappresentativi della situazione economica, patrimoniale e finanziaria dell'ente. Segue inoltre la gestione finanziaria dell'ente e l'amministrazione del personale, e si attiva per la conoscenza e il rispetto delle norme, che interessano la Società. Opera in raccordo con il Coordinatore dei servizi educativi.

### **Coordinatore dei servizi educativi**

è il diretto responsabile della conduzione amministrativa della struttura (rendicontazione mensile delle spese, gestione cassa, registrazione presenze degli utenti e del personale), gestisce le spese necessarie al funzionamento ordinario della struttura. -coordina la collaborazione di volontari ed obiettori di coscienza collocati presso la propria struttura. Équipe educativa: è costituita da tutto il personale dipendente operante in una singola struttura. La composizione delle équipe è stabilita dal Consiglio di amministrazione su proposta del coordinatore dei servizi educativi, con attenzione a: -consentire il rapporto individualizzato con gli utenti ed evitare un'eccessiva turnazione di personale nell'arco della giornata o della settimana; -attenersi a criteri di economicità nell'utilizzo del personale L'équipe organizza e verifica la propria attività attraverso riunioni periodiche regolari: Alle riunioni di équipe partecipano anche eventuali volontari, obiettori di coscienza o tirocinanti presenti nella struttura, salvo che non sussistano motivazioni contrarie a giudizio del Responsabile o del Coordinatore. L'équipe conduce, con autonomia, nel rispetto delle linee dell'Ente e del proprio specifico mandato, l'attività ordinaria della struttura in cui opera, orientata al benessere dei propri utenti, attraverso scelte condivise, attuate con coerenza nella quotidianità.

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE SCOLASTICA

Il Servizio di **Assistenza all'autonomia e Comunicazione** è rivolto a studenti con disabilità, frequentanti gli istituti scolastici, in possesso della prevista certificazione di handicap ai sensi della legge 104/92 - art.3 comma 3 e comma 1, e dell'espressa previsione della necessità di assistenza specialistica nel progetto individualizzato definito PEI (Piano Educativo Individualizzato) redatto, sulla base della valutazione dei bisogni dell'alunno, tenuto conto delle proposte avanzate dal GLO d'Istituto presente in ogni singola scuola.

L'assistente all'autonomia è un'assistenza specialistica **ad personam** (è infatti definito anche "assistente ad personam") fornito al singolo studente con disabilità fisica, psichica, la cui gravità o limitazione di autonomia, determini la necessità di assistenza per un regolare apprendimento delle nozioni scolastiche (Conferenza Stato-Regioni il 20 marzo 2008) - in aggiunta all'insegnante di sostegno e agli insegnanti curricolari - per sopperire ai problemi di autonomia e comunicazione sussistenti nello studente.

Pertanto, è evidente che all'assistente per l'autonomia competono funzioni specifiche che differenziano questa figura da quello dell'assistente di base (igienico personale) e dall'insegnante di sostegno, con cui deve cooperare in sinergia, secondo gli obiettivi del PEI (Piano Educativo Individualizzato), elaborato dagli insegnanti, in collaborazione con i servizi sociosanitari territoriali ed i genitori dell'alunno disabile.

L'assistente all'autonomia è quindi un operatore che media la comunicazione e l'autonomia dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico e ciò può compiersi anche mediante strategie e ausili necessari per garantire un'interazione efficace.

**L'operatore specializzato non è responsabile della programmazione didattica**, ma esclusivamente degli obiettivi definiti nel progetto personalizzato, inoltre, svolge all'interno del gruppo classe un'azione di intermediazione fra l'alunno disabile e i compagni.

Per accedere al servizio è necessaria la certificazione dell'ASP ai sensi della L. 104/1992 art. 3 commi 3 e 1, il Verbale del GLO e il Profilo Dinamico Funzionale aggiornato.

Le attività finalizzate allo scopo sono: facilitare l'integrazione scolastica, il diritto allo studio, lo sviluppo delle potenzialità del minore disabile nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione.

Gli operatori dovranno svolgere le loro competenze senza sovrapposizioni o sostituzioni rispetto al personale docente e, ad altre figure di personale presente presso le strutture scolastiche e, dovranno essere disponibili a partecipare agli incontri che gli EEPP o gli organi scolastici vorranno organizzare.

Le attività dirette con l'alunno disabile consistono prevalentemente in interventi di mediazione tra l'alunno disabile e tutte le figure che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico, utilizzando gli strumenti e le tecniche adeguate alla tipologia di deficit di cui è portatore.

In linea generale, fermo restando la singolarità degli interventi previsti dal PEI, le attività dell'operatore addetto sono le seguenti:

- promozione dell'autonomia personale e sociale;
- sostegno alle relazioni con coetanei ed adulti
- proposta di attività educative di piccolo gruppo per favorire la socializzazione
- rientrano ancora tra gli obblighi dell'assistente all'autonomia:
- la collaborazione con le insegnanti e altro personale della scuola per l'effettiva partecipazione dell'alunno disabile alle attività scolastiche
- la partecipazione alle attività del GLO
- Partecipazione al Consiglio di classe per la presentazione del proprio progetto relativo
- all'alunno che ha preso in carico

Il servizio si propone le seguenti **finalità**:

- a) Agevolare la frequenza e la permanenza degli studenti disabili nell'ambito scolastico per garantire loro il diritto allo studio;
- b) Facilitare l'inserimento e la partecipazione attiva degli alunni disabili alle attività didattiche svolte dal personale insegnante, supportandoli al raggiungimento degli obiettivi di integrazione autonomia personale, in attuazione dei programmi educativi concordati dagli insegnanti in collaborazione con i servizi sociosanitari territoriali;

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

C) Sostenere personalmente gli alunni disabili nelle attività di socializzazione e nella acquisizione di capacità comunicative, volte all'integrazione e alla valorizzazione di abilità personali;

d) Garantire sostegno educativo allo studente nell'ambito delle attività scolastiche.

scolastiche, come da calendario e proseguiranno fino alla conclusione delle stesse, compresi gli esami di Stato.

**Per le attività di assistenza all'autonomia le figure utilizzate sono le seguenti:**

Operatore specializzato in possesso dei seguenti requisiti professionale, almeno di Laurea triennale

(breve): a) Laurea in Scienze dell'educazione, Laurea in Psicologia, Laurea breve in terapista della riabilitazione psichiatrica, terapista della neuro psicomotricità dell'età evolutiva, Laurea breve in logopedia, Laurea breve in psicomotricità. Per i minori con disturbo dello spettro autistico l'operatore deve essere in possesso di specifici attestati formativi nelle tecniche cognitivo -comportamentali (ABA, PECS, TEACCH).

Le attività dell'assistente all'autonomia sono funzionalmente distinte e non sostitutive dell'attività didattica dell'insegnante di sostegno, della scuola; pertanto, la figura dell'assistente non è alternativa a quella dell'insegnante di sostegno, ma complementare e non può sostituirla.

**Per le attività di assistenza alla comunicazione, le figure utilizzate sono le seguenti:**

**Utenti con disabilità uditiva**

1. Personale in possesso del Diploma di scuola secondaria di secondo grado con documentata esperienza nel settore scolastico/educativo o socio assistenziale e qualifica professionale di Assistente alla Comunicazione o altra qualifica professionale inerente la L.I.S.(Lingua dei Segni Italiana) ,ottenuto attraverso il superamento di corsi professionali specifici di almeno 900 ore di lingua dei segni ,riconosciuti validi da Enti Pubblici..

2. Frequenza Corsi L.I.S.(Lingua dei Segni Italiana) organizzati dall'E.N.S.(Ente Nazionale Sordomuti) enti o associazione accreditate.

3. Possesso del profilo professionale di Assistente alla Comunicazione esperto nella Lingua Italiana dei Segni (LIS) e nel metodo oralista con comprovata esperienza e capacità

**Utenti con disabilità visiva**

1. Personale in possesso del Diploma di scuola secondaria di secondo grado con documentata esperienza nel settore scolastico/educativo o socio assistenziale e attestato di metodo Braille di lettura e scrittura per non vedenti, rilasciato da Enti specializzati ed accreditati.

**Servizi migliorativi ed aggiuntivi**

**Assistente Sociale**

La Giostra della Vita mette a disposizione del servizio un Assistente Sociale, con esperienza nel settore e con l'incarico di affiancare il coordinatore del servizio con specifiche mansioni aggiuntive. L'intervento professionale dell'Assistente Sociale è rivolto alla comunità con lo scopo di intervenire direttamente in situazioni non solo individuali, ma anche familiari. Il primo ambito di intervento è rivolto alla persona disabile. Gli interventi, quanto più possibile globali e integrali, consistono nell'aiuto a chiarire eventuali disagi, favorire l'utilizzo delle risorse personali e il modificarsi di situazioni ambientali. Il secondo ambito di intervento è basato sull'azione di prevenzione. Su richiesta della famiglia, l'assistente Sociale rileva eventuali problemi sociali degli alunni ed esegue un'azione di sostegno e indirizzo, allo scopo di favorire il cambiamento e la risoluzione delle criticità, anche attingendo alla rete sul territorio

**Segreteria Organizzativa**

La Giostra della Vita mette a disposizione delle famiglie un servizio di Segreteria Organizzativa, presso le sedi legali dei tre componenti.

La segreteria è sempre reperibile, anche fuori dall'orario di apertura della sede, tramite telefono aziendale. La segreteria è sempre a disposizione delle famiglie per le comunicazioni che riguardano la frequenza dell'utenza e tutte le emergenze legate allo svolgimento del servizio stesso.

**Attività per i Genitori**

Per una migliore presa in carico globale dell'utenza, la Giostra della Vita propone delle attività mirate per i genitori degli studenti: - supporto di uno Psicologo. Il servizio mette in contatto persone che condividono lo stesso problema,

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

facilitando dialogo, scambio reciproco, confronto. Il valore aggiunto di questa esperienza è di mettere "in rete" le risorse di ciascuno, consentendogli di affrontare con altri un disagio condiviso. Si tiene un incontro al mese, a rotazione tra i vari Istituti Scolastici

La partecipazione al gruppo è libera e gratuita e si fonda sul rigoroso rispetto della riservatezza. I riferimenti e le modalità di partecipazione sono reperibili presso gli stessi Istituti Scolastici.

### **Modalità di coinvolgimento di Utenti e Familiari**

Per il coinvolgimento degli utenti l'operatore utilizza una metodologia finalizzata all'inclusione e all'integrazione scolastica che comporta l'adozione di strategie e metodologie quali:

- ***l'apprendimento cooperativo***: si sviluppa grazie alla formazione di gruppi di studenti con abilità diverse che lavorano insieme per rispondere ad una consegna dell'adulto. Lo scopo è la formazione di un gruppo eterogeneo di studenti in cui lo studente più competente viene messo nelle condizioni di supportare il compagno meno abile. Questa metodologia ha il suo focus nel ruolo del gruppo, che costituisce il mezzo per conseguire gli obiettivi individuali, favorendo quindi sia obiettivi cognitivi che obiettivi legati alla sfera dell'integrazione e dell'inclusione;
- ***la costruzione del clima di classe***: l'operatore promuove la costruzione di un clima positivo all'interno del gruppo classe, tramite strategie ed attività ludiche. Possiamo individuare alcune direttive che orientano l'azione dell'operatore nei confronti dello studente disabile che: deve rimanere in classe per il maggior tempo possibile; deve fare il più possibile le stesse cose che fanno i suoi compagni; deve essere posto nelle stesse condizioni di apprendimento degli altri studenti; deve collaborare con i compagni per la realizzazione degli apprendimenti; deve avere degli spazi dedicati all'interno della scuola. Curare la qualità delle relazioni e l'allestimento di un setting educativo adeguato diventano quindi delle assolute priorità;
- ***il tutoring***: consiste nell'affidare ad uno studente specifiche responsabilità di tipo educativo e didattico nei confronti dello studente disabile. Questo studente viene ad assumere il ruolo di tutor;
- ***l'utilizzo di mediatori didattici***: ovvero di strumenti che l'assistente utilizza per favorire gli apprendimenti degli studenti, come ad esempio i mediatori iconici che si basano sulla rappresentazione del linguaggio grafico e spaziale (immagini, schematizzazione di concetti, fotografie, filmati, carte geografiche etc.) e i mediatori analogici che utilizzano le possibilità di apprendimento insite nel gioco e nella simulazione (role playing, giochi da tavolo, ecc.).

All'azione con gli utenti, l'operatore affianca il coinvolgimento della famiglia, che si realizza già dal primo incontro, nel momento iniziale della presa in carico, effettuata dal coordinatore e dall'operatore che si occuperà dell'assistenza. Da questo momento l'équipe da una parte e l'utente e la famiglia dall'altra formano un unico contesto di azione in cui sia la progettazione del percorso che le continue verifiche sono svolte, a titolo diverso e secondo il ruolo con cui interagiscono, da entrambi. In questa occasione viene individuato il referente familiare, ovvero colui che si prende cura per più tempo dell'assistito, stando più frequentemente in contatto con lui. Con una significativa azione di coinvolgimento dei referenti familiari, la **Giostra della Vita** offre loro:

- informazioni sugli aspetti della disabilità del familiare, su potenziali problemi e su possibili soluzioni da adottare;
- formazione sulle procedure assistenziali;
- assistenza psicologica;
- un coinvolgimento nella rete territoriale per il miglioramento della qualità di vita.

È importante che l'équipe assistenziale individui precocemente il referente familiare e ne valuti capacità, competenze ed esigenze di supporto, poiché costituisce una risorsa operativa preziosa e contribuisce alla realizzazione del progetto educativo individualizzato. Egli e l'intera famiglia saranno beneficiari di azioni di formazione/informazione da parte degli operatori e degli specialisti impegnati nell'erogazione dei servizi e delle attività.

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## SERVIZI INTEGRATIVI AGGIUNTIVI MIGLIORATIVI

I servizi integrativi, migliorativi ed aggiuntivi rivolti a minori con disabilità di cui al comma 3 dell'art. 3 della Legge 10/92, non possono essere individuati attraverso un elenco di prestazioni perché tendono a soddisfare il bisogno individuale dei beneficiari, avendo ognuno, esigenze differenti che devono trovare soddisfacimento nell'ambiente scolastico, attraverso le differenti risorse umane che se ne prendono cura. SI tratta di servizi necessari per avere una vita scolastica soddisfacente e, tutte le azioni attivate, devono essere finalizzate a garantire i bisogni degli alunni con disabilità.

Il responsabile della struttura scolastica è il soggetto che deve garantire al disabile l'effettiva partecipazione a tutte le attività scolastiche, ricreative, formative ed extracurricolari previste dal Piano dell'Offerta Formativa della scuola e anche dal Piano Educativo Individuale (PEI) attraverso il coinvolgimento dei docenti, degli insegnanti di sostegno, degli assistenti all'autonomia e comunicazione, del personale scolastico e degli operatori direttamente coinvolti nella gestione dei servizi integrativi, migliorativi e aggiuntivi.

Gli operatori del SIAM dovranno svolgere le proprie mansioni a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- nel servizio di cura alla persona, nell'uso dei servizi igienici, nell'igiene personale dell'alunno con disabilità, che non rientra tra le competenze del personale ATA;
- nell'alimentazione in situazioni specifiche, segnalate dall'UVM e più in generale nell'aiuto pasti;
- nella gestione comportamentale per lo sviluppo e mantenimento dell'abilità comunicativa, del contenimento di ansia/aggressività/iperattività dell'alunno con disabilità;
- nel mantenimento e sviluppo delle autonomie, d'intesa con i docenti e gli operatori Asacom;
- nello sviluppo delle potenzialità abilitative, nella gestione degli spazi, delle attrezzature e degli strumenti scolastici;
- nelle attività attinenti i PON, nelle gite scolastiche, nelle visite guidate, teatro/cinema, nella attività laboratoriali, etc;
- nell'accoglienza, nell'aiuto alla deambulazione, nell'ausilio materiale agli alunni con disabilità all'interno della scuola, nell'accesso dalle aree esterne alle strutture scolastiche e nell'uscita da esse;
- nel supporto/integrazione della vigilanza ed assistenza svolto dai collaboratori scolastici.

### Modalità organizzative

Affinché i servizi integrativi, aggiuntivi e migliorativi, rispondano a criteri di efficacia ed efficienza, occorre definire le aree, gli obiettivi, le attività principali, le modalità operative, le risorse e la tempistica dell'intervento di ciascuno dei minori disabili beneficiari dei servizi.

A tal fine bisognerà, in collaborazione con docenti, insegnanti di sostegno, assistenti all'autonomia e comunicazione, personale scolastico e in funzione del PEI, redigere un piano di intervento personalizzato per ogni minore che tenga conto della tipologia di disabilità e grado di autonomia nonché della frequenza settimanale effettiva e delle ore di sostegno e di assistenza all'autonomia.

#### Assegnazione degli assistenti educativi da parte dell'Ente Gestore

A seguito di quanto sopra riportato, la Giostra della Vita assegnerà il personale addetto ai SIAM, seguendo criteri che tengano conto della continuità minore/operatore, ma anche delle competenze dell'operatore relativamente al progetto definito per ciascun alunno/a.

Ogni alunno e alunna in carico al Servizio avrà come referente un operatore.

La definizione delle attività da svolgere con l'assistito dovrà avvenire in collaborazione con gli insegnanti, curricolari e di sostegno, allo scopo di definire i diversi piani di intervento e l'assistente all'autonomia e comunicazione scolastica, oltre che del personale ATA

#### Inizio del Servizio

Successivamente all'assegnazione del personale, sarà avviato il servizio. A tal fine La Giostra della Vita si impegnerà ad assicurare che tutti gli operatori siano presenti nelle scuole per dare inizio all'intervento, secondo le indicazioni ricevute.

#### Realizzazione delle attività, monitoraggio e verifica dell'intervento

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

La segreteria della Giostra della Vita, si occuperà di monitorare le attività sopra descritte e, in collaborazione con gli operatori, proporre eventuali variazioni migliorative.

Il personale del SIAM avrà a disposizione un monte ore per:

- incontrarsi con gli insegnanti di sostegno e/o curricolari e gli Asacom e coordinare il suo intervento;
- incontrarsi con eventuali tecnici referenti dei Servizi Socio-Sanitari che hanno in carico gli alunni e le alunne; (SM)
- preparare il materiale necessario alla realizzazione delle attività programmate;
- compilare la modulistica di servizio;
- partecipare agli incontri previsti con il Coordinamento della Giostra della Vita, presso la nostra sede.

Inoltre, la segreteria della Giostra della Vita svolgerà lungo tutto il periodo di servizio, un'attività di monitoraggio sull'intera organizzazione del Servizio, rendicontando su:

- a) dati statistici del Servizio: numero di utenti seguiti, numero di ore programmate, numero di ore realizzate, ecc.;
- b) aspetti e problemi di natura organizzativa;
- c) dati sulla soddisfazione dell'utenza (scuole e familiari); (SM)
- d) dati sulla valutazione del servizio svolto;
- e) rispetto degli obiettivi di qualità.

### Tempi/Orario di Servizio

Il Coordinamento della Giostra della Vita articolerà l'orario di servizio concordandolo con il Dirigente Scolastico. L'orario dovrà tener conto delle esigenze legate alla frequenza e ai particolari bisogni dell'alunno e dell'alunna. Dovrà essere, inoltre, articolato in modo da facilitare l'eventuale sostituzione del personale in caso di assenza, attraverso l'impiego di uno degli altri operatori del team assegnato alla scuola o, eventualmente, da ulteriore personale a disposizione della Giostra della Vita.

La composizione dell'orario definitivo di servizio dovrà avvenire quanto prima possibile.

Una volta definito, l'orario di servizio potrà essere variato per ragioni dovute a:

- modifiche nella frequenza dell'alunno e dell'alunna;
- necessità della presenza del personale durante lo svolgimento di attività curriculari specifiche;
- variate condizioni dell'alunno e dell'alunna segnalate dal Neuropsichiatra Infantile di riferimento.

Le richieste di variazioni (documentate) dovranno essere sempre concordate con le scuole.

Il personale dei SIAM, avrà a disposizione, presso ogni singolo plesso scolastico, un modulo per la raccolta delle firme di presenza (orario di ingresso e di uscita), o altro sistema di rilevazione delle presenze.

### Ulteriori servizi migliorativi/integrativi (SM)

La Giostra della Vita si impegna ad erogare ulteriori servizi integrativi/migliorativi rivolti a:

- 1) minori beneficiari;
- 2) operatori Siam
- 3) famiglie
- 4) personale scolastico

#### 1) Servizi migliorativi/integrativi rivolti ai **minori disabili**:

La Giostra della Vita ha previsto l'organizzazione di feste e laboratori sia presso gli Istituti Scolastici sia presso altre sedi (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: Piccolo Parco Urbano, Centro Don Milani, sede operativa associazione, etc.)

#### 2) Servizi migliorativi/integrativi rivolti agli **operatori SIAM**:

Oltre alla formazione obbligatoria sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, sarà data la possibilità agli operatori, anche tramite la piattaforma di Formazione a Distanza, di cui è dotato il nostro ente, di partecipare a dei corsi di formazione su:

- BES – Integrazione ed inclusione
- Esperto in strategie didattiche e disturbi dell'apprendimento (DSA)

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

- Autismo e metodi di intervento

3) Servizi migliorativi/integrativi rivolti ai **familiari** minori beneficiari SIAM:

Ai suddetti corsi potranno partecipare anche i genitori dei minori diversamente abili, etc.

Sarà somministrato un modulo di customer satisfaction, compilabile anche online.

Presso la nostra sede, online o presso le sedi degli Istituti scolastici, saranno organizzati incontri fra genitori, operatori, eventuale personale scolastico, esperti psicologi, educatori, Asacom, Tecnici del Comportamento, dipendenti e collaboratori della Giostra della Vita, al fine di supportare i minori e valutare ulteriori interventi in favore dei disabili.

4) Servizi migliorativi/integrativi rivolti al **personale scolastico**:

Sarà data la possibilità al personale scolastico di partecipare gratuitamente ad uno dei corsi sopra specificati.

I Servizi Integrativi Aggiuntivi Migliorativi (SIAM) si rivolgono a studenti con disabilità, frequentanti gli istituti scolastici, in possesso della prevista certificazione di handicap ai sensi della legge 104/92 - art.3 comma 3 e comma 1, e dell'espressa previsione della necessità di assistenza specialistica nel progetto individualizzato definito PEI (Piano Educativo Individualizzato) redatto, sulla base della valutazione dei bisogni dell'alunno, tenuto conto delle proposte avanzate dal GLO d'Istituto presente in ogni singola scuola.

**Per le attività di assistenza all'autonomia le figure utilizzate sono le seguenti:**

***Servizi migliorativi ed aggiuntivi***

***Coordinatore***

La Giostra della Vita mette a disposizione del servizio un Coordinatore, con esperienza nel settore e con l'incarico di affiancare il coordinatore del servizio con specifiche mansioni aggiuntive. L'intervento professionale dell'Assistente Sociale è rivolto alla comunità con lo scopo di intervenire direttamente in situazioni non solo individuali, ma anche familiari. Il primo ambito di intervento è rivolto alla persona disabile. Gli interventi, quanto più possibile globali e integrali, consistono nell'aiuto a chiarire eventuali disagi, favorire l'utilizzo delle risorse personali e il modificarsi di situazioni ambientali. Il secondo ambito di intervento è basato sull'azione di prevenzione. Su richiesta della famiglia, l'assistente Sociale rileva eventuali problemi sociali degli alunni ed esegue un'azione di sostegno e indirizzo, allo scopo di favorire il cambiamento e la risoluzione delle criticità, anche attingendo alla rete sul territorio

***Operatori O.S.A***

In possesso dell'attestato di qualifica, rilasciato dall'Ente accreditato presso l'Assessorato dell'Istruzione e della formazione professionale della Regione Siciliana o di altre Regioni ricadenti nel territorio nazionale.

***Operatori O.S.S.***

In possesso dell'attestato di qualifica, rilasciato dall'Ente accreditato presso l'Assessorato alla Salute della Regione Siciliana o di altre Regioni ricadenti nel territorio nazionale.

Il personale impiegato nello svolgimento del servizio sarà in possesso di almeno un anno di documentata esperienza in servizi oggetto del presente avviso.

***Segreteria Organizzativa***

La Giostra della Vita mette a disposizione delle famiglie un servizio di Segreteria Organizzativa, presso le sedi legali dei tre componenti.

La segreteria è sempre reperibile, anche fuori dall'orario di apertura della sede, tramite telefono aziendale. La segreteria è sempre a disposizione delle famiglie per le comunicazioni che riguardano la frequenza dell'utenza e tutte le emergenze legate allo svolgimento del servizio stesso.

***Attività per i Genitori***

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenzamento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

Per una migliore presa in carico globale dell'utenza, la Giostra della Vita propone delle attività mirate per i genitori degli studenti: - supporto di uno Psicologo. Il servizio mette in contatto persone che condividono lo stesso problema, facilitando dialogo, scambi reciproco, confronto. Il valore aggiunto di questa esperienza è di mettere "in rete" le risorse di ciascuno, consentendogli di affrontare con altri un disagio condiviso. Si tiene un incontro al mese, a rotazione tra i vari Istituti Scolastici

La partecipazione al gruppo è libera e gratuita e si fonda sul rigoroso rispetto della riservatezza. I riferimenti e le modalità di partecipazione sono reperibili presso gli stessi Istituti Scolastici.

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## **CENTRI SERVIZI PER LE FAMIGLIE (CSF)**

Sono servizi finalizzati alla promozione dei diritti dell'infanzia, dell'adolescenza, della gioventù e al miglioramento della relazionalità coniugale, genitoriale e familiare. Sono aperti alla partecipazione di singoli, coppie, famiglie, cittadini italiani e stranieri, minori ed adulti, nonché portatori di handicap lieve.

Perseguono quale finalità principale la realizzazione di interventi indirizzati alla valorizzazione della persona, promuovendo i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza e il benessere dell'intero nucleo familiare, sostenendo la coppia, il nucleo e ogni singolo componente.

I servizi prevedono un'articolazione degli interventi per aree:

### **Area Famiglia**

**Comprende tutte le azioni rivolte al nucleo familiare:**

- attività di informazione orientamento: sulle risorse e servizi socioeducativi, sanitari e socio-sanitari del territorio
- supporto nella compilazione e presentazione delle pratiche di accesso ai servizi/benefici
- informazione, promozione, orientamento e supporto per affidi, adozioni e altre forme di accoglienza
- interventi di sostegno, accompagnamento e orientamento per genitori e adulti
- sportelli di orientamento
- consulenza, sociali, psicologiche, pedagogiche ed educative
- percorsi formativi genitorialità e maternità
- sportello Disabilità e orientamento per genitori e adulti
- scuola Genitori
- accompagnamento alla maternità e Sportello mamma
- gruppi di mutuo aiuto
- counselling di coppia
- mediazione familiare e spazio neutro
- spazi intergenerazionali
- spazio di Socializzazione Adulti
- spazio anziani (60-80 anni)
- percorsi di reinserimento sociale per adulti segnalati dal Ministero di Giustizia
- sportello di ascolto familiare
- attività di orientamento scolastico e/o professionale
- percorsi di mediazione e spazi neutri per la gestione del conflitto genitoriale;
- attività realizzate in autogestione dagli stessi cittadini destinatari del servizio in favore della comunità

### **Area Minori**

**Comprende tutte le azioni rivolte nello specifico diretti alla fascia adolescenti e preadolescenti:**

- orientamento e sostegno didattico
- percorsi di prevenzione e sensibilizzazione
- sportelli di ascolto scuola
- sportelli adolescenza
- gruppi di parola tra pari
- spazio di aggregazione, feste ed eventi
- percorsi di educazione alla legalità
- attività ludico-ricreative
- attività sportive
- attività socio- culturali
- integrazione di minoranze linguistiche

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

- attività di accompagnamento educativo
- accompagnamento ad eventi organizzati sul territorio
- attivazione di progetti in collaborazione con il Ministero della Giustizia per il sostegno e
- recupero del minore entrato nel circuito penale

### ***A chi si rivolge***

- Ai nuclei familiari e adulti residenti nei territori di riferimento;
- Ai bambini e ragazzi dei territori di riferimento, segnalati dai Servizi Socio-Educativi, dalle Istituzioni scolastiche, dalla ASP e dalle varie agenzie socio-educative presenti sul territorio per la progettazione di attività miranti a promuovere il benessere dei bambini e dei ragazzi del nucleo familiare e della comunità intera.

### ***Come accedere***

I cittadini possono accedere al servizio mediante tre modalità:

- Accesso su segnalazione dei Servizi Sociali;
- Accesso su segnalazione da parte di altri enti;
- Accesso libero

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## SERVIZIO EDUCATIVO SCOLASTICO

L'Assistenza Educativa Scolastica (AES) è un servizio educativo:

rivolto alle scuole dell'infanzia e agli istituti di istruzione primaria e secondaria a favore degli alunni con disabilità o con forme di disagio scolastico e delle loro famiglie • per rendere possibile il processo di inclusione previsto nel percorso formativo scolastico

Il servizio è garantito da una struttura professionale che comprende figure quali il pedagogo, i coordinatori dei servizi educativi e gli educatori professionali in grado di garantire lo svolgimento del servizio.

### Il lavoro dell'educatore:

- rappresenta un supporto al processo educativo e di apprendimento [degli alunni]
- contribuisce a far entrare nella pratica educativa quotidiana della scuola il principio secondo il quale l'integrazione scolastica in situazione di diversa abilità è determinata da una progettazione comune e condivisa dai diversi soggetti istituzionali coinvolti, attenta a evidenziare le opportunità educative e formative che valorizzano e promuovono le capacità dell'alunno".

Questo principio può anche essere esteso agli alunni che presentano particolari forme di disagio scolastico.

Il mandato del servizio di AES si attua attraverso le seguenti azioni:

- accogliere e valutare le richieste provenienti dal territorio (scuola, famiglia, servizi)
- verificare ed attivare le risorse disponibili
- partecipare alla stesura del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) dell'alunno insieme alla Scuola e alla famiglia
- attuare e monitorare il Progetto Educativo Individualizzato dell'alunno, al fine di contribuire all'accrescimento delle autonomie personali, delle competenze scolastiche e delle abilità sociali
- permettere all'alunno di acquisire consapevolezza delle proprie potenzialità, capacità o limiti in relazione al processo di apprendimento, all'interno del percorso di integrazione scolastica e sociale
- sostenere l'alunno nel riconoscimento della propria identità di ruolo all'interno del contesto scuola, con i propri diritti e doveri
- rendersi disponibile, insieme alla scuola, in termini di risorsa e competenze per azioni finalizzate allo sviluppo della cultura e del processo di accoglienza delle situazioni di svantaggio e disagio

**La Giostra della Vita**, attraverso il coordinatore dei servizi educativi, ha la responsabilità organizzativa e gestionale del servizio. Garantisce il funzionamento, il coordinamento ed il raccordo progettuale ed operativo con l'assistente sociale del Comune e con la scuola.

- |                            |                  |                              |
|----------------------------|------------------|------------------------------|
| ➤ Educativa Domiciliare    | ➤ Doposcuola DSA | ➤ Psicoterapia               |
| ➤ Assistenza Domiciliare   | ➤ Doposcuola     | ➤ Potenziamiento Cognitivo   |
| ➤ Assistenza Autonomia     | ➤ Terapia ABA    | ➤ Formazione                 |
| ➤ Assistenza Comunicazione | ➤ Logopedia      | ➤ Attività Ludico-Ricreative |

## **SUPPORTO ALLA GENITORIALITÀ**

Il sostegno alla genitorialità è un intervento volto all'accompagnamento degli adulti che incontrano delle difficoltà nel loro ruolo genitoriale. I percorsi di sostegno alla genitorialità mirano a sciogliere e comprendere meglio la relazione con i propri figli.

I colloqui hanno la funzione di orientare e aiutare a ritrovare il senso all'agire educativo, attraverso il dialogo e il confronto con il professionista, il quale non calerà rimedi preconfezionati, ma attraverso le sue competenze saprà ascoltare ed analizzare la situazione presentata per accompagnare il genitore a ridisegnare il proprio cammino in modo autonomo.

### **Supporto alla Genitorialità chi è rivolto?**

I percorsi di sostegno alla genitorialità non sono destinati a famiglie problematiche o solo in situazioni particolarmente traumatiche ma può essere un cammino utile a qualsiasi genitore per migliorare la relazione con i figli, le dinamiche familiari e la crescita di ogni membro della famiglia.

Le configurazioni nuove che la società offre (coppie di fatto, famiglie allargate, coppie omogenitoriali) ci propongono diverse ed ampie immagini non solo di sistemi familiari diversi, ma anche di modi nuovi di pensare al ruolo genitoriale.

Tali percorsi sono rivolti a coppie o a singoli genitori.

Ma possono ampliarsi a nuclei famigliari vulnerabili che necessitano di un sostegno e di un intervento rispetto al ritrovare il proprio ruolo come genitore.

### **Quali metodologie Vengono applicate?**

Il percorso di sostegno alla genitorialità si svolge secondo una serie di incontri e colloqui volti a:

- Comprendere la domanda e il vissuto dei genitori rispetto la relazione con il proprio figlio/i, al fine di orientarli e sostenerli nel trovare una strategia di aiuto e nel reperire interventi efficaci a seconda della situazione specifica;
- Passare ai genitori gli strumenti conoscitivi che gli consentano di accrescere le loro capacità relazionali e le loro competenze educative;
- Fornire una maggiore comprensione del figlio, accogliere i suoi bisogni, saperli leggere e fornire risposte adeguate allo sviluppo evolutivo del minore;
- Aprire una riflessione su sé stessi, sul proprio ruolo genitoriale, trovando spazio per parlare e comprendere i propri vissuti;
- Attivare le competenze interne al soggetto e in maniera più allargata nel sistema familiare al fine di favorire un processo di empowerment volto al superamento delle situazioni critiche;
- Dare spazio al pensiero per creare in modo cooperativo nuove forme e nuovi pensieri rispetto al proprio agire educativo.

Rispetto alle famiglie vulnerabili è possibile attivare Progetti Preventivi Mirati volti alla presa in carico dell'intero nucleo.

Un educatore professionale seguirà i genitori nella loro quotidianità, attraverso incontri, al fine di fornire supporto, controllo e valutazione della situazione, con l'obiettivo di aiutare il genitore nel rileggere concretamente gli eventi critici presenti nella relazione con il proprio figlio.

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## **DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE**

### ***I diritti:***

Il Cliente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

- Il Cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- Il Cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- Il Cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguarda rimangano segreti.
- Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- Il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto dandone comunicazione ai Responsabili dell'Agenzia con preavviso di 7 giorni.

### ***I doveri:***

- Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.
- Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili della **Giostra della Vita** dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni.
- Il Cliente ha il dovere di comunicare ai Responsabili della **Giostra della Vita**, entro le 4 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso. In caso contrario la prestazione verrà ugualmente addebitata.
- Il Cliente ha il dovere di compilare correttamente il "Foglio firma Cliente" al termine di ogni prestazione.

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## PROCEDURE RELATIVE ALL'ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION UTILIZZATE

L'analisi della soddisfazione del cliente è lo strumento attraverso il quale la **Giostra della Vita** si impegna a perseguire l'obiettivo della qualità totale. Le informazioni che vengono raccolte ci permettono di valutare la rispondenza tra il livello di qualità percepito ed atteso sia in relazione a ciascun fattore di qualità del servizio che nel suo complesso. L'obiettivo che si vuole raggiungere è far coincidere l'offerta della **Giostra della Vita** con le richieste dei clienti-utenti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti sia risultata debole. Le indagini di customer Satisfaction si pongono, quindi, come strumenti di misurazione delle performance aziendali, del raggiungimento degli obiettivi fissati e di valutazione complessiva dell'operato aziendale, nonché del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

In quest'ottica la rilevazione della qualità percepita assume una duplice natura e finalità:

1. misurazione della qualità percepita: ovvero valutazione delle politiche e dei servizi già in essere, attraverso il monitoraggio nel tempo dell'erogazione e dell'efficacia del servizio;
2. gestione della qualità dei servizi: ovvero individuazione degli elementi utili per progettare (o riprogettare) il sistema di erogazione di un servizio, favorendo la raccolta di suggerimenti, rilevando i bisogni e le aspettative non soddisfatte.

La qualità percepita dagli utenti del servizio, sia dell'assistito che dei suoi familiari, è il prodotto di due fattori distinti:

1. le aspettative degli utenti sul servizio
2. il giudizio degli utenti sul servizio

Le aspettative degli utenti sul servizio dipendono dal grado di importanza che l'utente attribuisce a quel servizio nonché dall'attesa di risposta ad un suo bisogno. In particolare, le aspettative si determinano sulla base: - dell'informazione preesistente, già in possesso dell'utente per l'interazione con altri utenti, per l'immagine trasmessa dal servizio e l'eventuale esperienza passata del servizio medesimo (conoscenza del servizio); - del livello di necessità e bisogno rispetto a quel servizio.

Il giudizio sul servizio è il risultato del livello di soddisfazione per il servizio e si determina sulla base di diversi fattori: - Le modalità di accesso al servizio; - la comunicazione: l'aspettativa prodotta dalla comunicazione e dalla promozione; - la competenza degli operatori; - la cortesia (l'interazione con l'utente); - l'affidabilità e credibilità (collegate alla competenza); - la capacità di risposta; - la capacità di ispirare fiducia e sicurezza; - la personalizzazione del servizio.

Detto ciò, durante l'intero ciclo di svolgimento del servizio offerto, è predisposta un'azione di monitoraggio continuo (ex-ante, in itinere, ex-post), un'attività di raccolta sistematica delle informazioni e dati sulla realizzazione dei servizi offerti da sottoporre ad analisi, attraverso la stesura di appositi questionari di posizionamento e di valutazione (customer satisfaction e job satisfaction) rivolto sia agli assistiti che ai loro familiari, per osservare e verificare l'avanzamento delle strategie e delle azioni realizzate, l'efficacia e l'efficienza dei processi e dei servizi offerti e definire, laddove necessario, eventuali sistemi di regolazione e/o meccanismi correttivi e di miglioramento.

La somministrazione avviene contestualmente all'erogazione del servizio o successivamente e utilizzando la metodologia face to face, attraverso il coinvolgimento diretto dell'utente.

Il questionario utilizzato consiste in una griglia di domande rigidamente formalizzate e standardizzate che permette l'ottenimento di informazioni di natura prettamente quantitativa, analizzabili dal punto di vista statistico e facilmente generalizzabili. Fra gli strumenti utilizzabili per la rilevazione, il questionario è certamente quello più adatto a stimare la dimensione quantitativa di un comportamento, un'opinione o un'aspettativa; la somministrazione a tutti gli intervistati della stessa domanda e la sua "traduzione" in numero consente buone possibilità di elaborazione statistica.

La struttura del questionario prevede diverse aree d'indagine, quali: - caratteristiche socio-anagrafiche del rispondente; - caratteristiche del servizio utilizzato; - motivazioni dell'utilizzo; - frequenza di fruizione/conoscenza del servizio; - soddisfazione per i singoli aspetti che compongono il servizio; - importanza dei singoli aspetti del servizio; - giudizio sintetico (iniziale/finale) e analitico; - suggerimenti; - effetti del servizio rispetto agli utenti (o loro familiari); - confronto con le aspettative sul servizio; - disponibilità a rifare (in via teorica) la stessa scelta di utilizzo.

I questionari sono in genere articolati in quattro sezioni e il numero delle domande di ciascuna sezione può variare in relazione agli obiettivi dell'indagine, alle caratteristiche del servizio e alle condizioni del contesto. La prima sezione raccoglie le domande volte a definire le caratteristiche del campione intervistato (sesso, età ed eventuali

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamiento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

dati specifici in relazione all'indagine), informazioni utili ai fini dell'elaborazione finale dei dati. La seconda sezione comprende le domande finalizzate a valutare il grado di conoscenza che l'utente ha del servizio, anche eventualmente sulla base del suo utilizzo effettivo. La terza sezione contiene la misurazione del livello di importanza attribuito dall'utente ai diversi fattori di valutazione al fine di avere una graduazione delle priorità e quindi di mirare le azioni eventuali di miglioramento. La soddisfazione dell'utente per un determinato aspetto del servizio deve infatti essere rapportata all'importanza che l'utente stesso attribuisce a quell'aspetto: il rapporto soddisfazione/importanza è uno degli elementi centrali della Customer Satisfaction, poiché consente di rilevare il gradimento sul servizio non in maniera avulsa dal contesto di riferimento e dalle aspettative, ma in rapporto al livello di bisogno/priorità per l'utente. La quarta sezione sottopone all'utente alcune azioni, migliorie al servizio, formulate direttamente dal servizio oggetto dell'indagine allo scopo di testare il livello di effettivo interesse da parte dell'utente a proposte migliorative per il servizio. Prevede anche lo spazio per eventuali suggerimenti. Successivamente, si passa alla raccolta di tutti i dati, che vengono inseriti e confrontati in un data base. Terminata la raccolta dei dati, le informazioni vengono elaborate internamente e fatte confluire in un rapporto finale. L'indagine si conclude con la predisposizione delle azioni di miglioramento da mettere in campo, e, quando possibile, con la ripetizione della rilevazione sullo stesso servizio, per verificare e valutare l'effetto delle misure correttive adottate. Di seguito si riporta una tipologia di questionario utilizzato per l'analisi di customer satisfaction

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## ESEMPIO QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Il presente sondaggio è studiato per permettere a LA GIOSTRA DELLA VITA di comprendere come poter migliorare la qualità dei servizi erogati. Si prega di rispondere con calma e schiettezza.

*NB: Il sondaggio verrà catalogato in forma anonima e somministrato tramite il portale della Giostra della Vita o tramite e mail o tramite link diretto*

Nome dell'operatore o degli operatori che hanno prestato servizio:

---

---

### SERVIZIO

1. Il personale con cui desidera parlare è facilmente rintracciabile?  
(1=assolutamente no, 2=forse no, 3=forse sì, 4=assolutamente sì)  
1   2   3   4
2. Come giudica i rapporti con l'ente?  
(1=molto negativi, 2=negativi, 3=positivi, 4=molto positivi)  
1   2   3   4
3. In caso di proroga o riavvio servizio, pensa di confermare la Giostra della Vita?  
(1=assolutamente no, 2=forse no, 3=forse sì, 4=assolutamente sì)  
1   2   3   4

### OPERATORI

4. Dal punto di vista pratico, gli operatori hanno soddisfatto le esigenze vostre e del minore?  
(1=per niente, 2=poco, 3=abbastanza, 4=molto)  
1   2   3   4
5. È soddisfatto del rapporto che si è creato con gli operatori?  
(1=per niente, 2=poco, 3=abbastanza, 4=molto)  
1   2   3   4
6. È soddisfatto delle competenze professionali degli operatori?  
(1=per niente, 2=poco, 3=abbastanza, 4=molto)  
1   2   3   4
7. In caso di proroga o riavvio servizio, pensa di confermare l'operatore?  
(1=assolutamente no, 2=forse no, 3=forse sì, 4=assolutamente sì)  
1   2   3   4

### RISULTATI (ASACOM)

8. Quanto si sente più autonomo suo figlio, a casa, dopo l'attivazione del servizio?  
(1=per niente, 2=poco, 3=abbastanza, 4=molto)  
1   2   3   4
9. Quanto si sente più sicuro suo figlio, dopo l'attivazione del servizio?  
(1=per niente, 2=poco, 3=abbastanza, 4=molto)

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenzamento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

1   2   3   4

10. Quanto sono migliorate le competenze comunicative di suo figlio, da quando è seguito?

(1=per niente, 2=poco, 3=abbastanza, 4=molto)

1   2   3   4

11. Quanto è migliorato nella socializzazione suo figlio, da quando è seguito?

(1=per niente, 2=poco, 3=abbastanza, 4=molto)

1   2   3   4

12. Quanto è migliorata l'attenzione di suo figlio, dopo l'attivazione del servizio?

(1=per niente, 2=poco, 3=abbastanza, 4=molto)

1   2   3   4

### GIUDIZIO GLOBALE

1. Globalmente si ritiene soddisfatto del servizio erogato al minore?

(1=per niente, 2=poco, 3=abbastanza, 4=molto)

1   2   3   4

### MIGLIORAMENTI

Si prega di esprimere una valutazione rispetto alle componenti del servizio che secondo Lei andrebbero migliorate, indicando con una X un numero da 1 a 4 (1 corrisponde a "non è necessario alcun miglioramento" e 4 corrisponde ad "è fondamentale un miglioramento")

13. Professionalità ed efficienza dell'ente

1   2   3   4

14. Professionalità ed efficienza degli operatori

1   2   3   4

### NOTE, SUGGERIMENTI, COMMENTI

---

---

---

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenzamento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## COME RECLAMARE

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile della gestione dei reclami della **Giostra della Vita**.

Presso lo stesso e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Sono disponibili a richiesta del Cliente copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo".

I reclami possono essere di due forme:

- scritti;
- verbali.

L'eventuale reclamo scritto da parte del Cliente o dei suoi familiari viene raccolto dal Responsabile della gestione dei reclami della **Giostra della Vita**.

Il Responsabile provvede se necessario a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta al Cliente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile Qualità.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

- Educativa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare
- Assistenza Autonomia
- Assistenza Comunicazione
- Doposcuola DSA
- Doposcuola
- Terapia ABA
- Logopedia
- Psicoterapia
- Potenziamento Cognitivo
- Formazione
- Attività Ludico-Ricreative

## MODULO SUGGERIMENTI E RECLAMI

MODULO SEGNALAZIONE/RECLAMO			
Utente:		Data:	
Soggetto che effettua il reclamo			
<b>SEGNALAZIONE/RECLAMO:</b>			
<b>RIFERIMENTI (indicare anche la struttura/servizio o il fornitore):</b>			
<b>PROPOSTE DI MODIFICA:</b>			
<b>AZIONE CORRETTIVA/AZIONE PREVENTIVA: (RIF. N. )</b>			

APPROVATO DA \_\_\_\_\_ In Data \_\_\_\_\_