

IL VILLAGGIO di **TÒPPILE**



Carta dei servizi

La carta dei servizi rappresenta una forma di comunicazione tra l'Associazione Misericordia di Montelupo Fiorentino titolare del servizio e la Cooperativa Sociale Il Piccolo Principe che lo gestisce e i cittadini che usufruiscono dei servizi, è un impegno scritto che garantisce la qualità dei servizi offerti.

Essa infatti si fa garante, nei confronti delle persone che richiedono un servizio, di rispettare le modalità ed i tempi indicati nel documento. Tale carta si basa sul criterio della trasparenza, porta a considerare i cittadini parte integrante del sistema e si muove nel rispetto dei loro valori e della loro dignità.

INDICE

<u>CHI SIAMO E COSA FACCIAMO</u>	<u>4</u>
<u>PRINCIPI FONDAMENTALI</u>	<u>5</u>
<u>A CHI CI RIVOLGIAMO</u>	<u>7</u>
<u>COME ACCEDERE AL SERVIZIO</u>	<u>8</u>
<u>COSA OFFRIAMO</u>	<u>9</u>
<u>LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE</u>	<u>11</u>
<u>COSA VI GARANTIAMO</u>	<u>12</u>
<u>DIRITTO ALLE INFORMAZIONI</u>	<u>14</u>
<u>COME PUOI RECLAMARE</u>	<u>14</u>

CHI SIAMO E COSA FACCIAMO

La Misericordia di Montelupo Fiorentino, associazione di volontariato ai sensi della legge quadro 266/1991 iscritta nel relativo registro regionale, promuove lo sviluppo integrale della persona umana e sostiene le persone in difficoltà.

Agisce da sempre grazie al contributo operativo dei volontari, dei giovani che svolgono il servizio civile e del personale retribuito.

La Misericordia ha attivato una molteplicità di servizi sanitari e sociali per la cittadinanza e, in particolare, i servizi di cura ed assistenza per le persone anziane, per i disabili e per tutti coloro che presentano ridotte capacità di autonomia e gestione del quotidiano, per motivi di salute o per problematiche legate ad aspetti sociali.

Proprio per la capacità di lettura dei bisogni del territorio e per la forte volontà di rispondervi, nel 2008 ha aperto un ulteriore settore di intervento, ideando il progetto "Il Villaggio di Tòppile", progetto che ha rappresentato un'importante opportunità per i giovani a rischio di disagio.

Nell'aprirsi ai bisogni dei minori, e in particolare dei giovani, fondamentale è stato il contributo ed il rapporto instaurato con la cooperativa sociale il Piccolo Principe, specializzata negli interventi di educazione e con esperienza decennale nella gestione di servizi rivolti all'infanzia, all'adolescenza e alle loro famiglie.

Per questo motivo la cooperativa sociale il Piccolo Principe è stata chiamata a gestire dalla sua nascita, 2008, il Centro Diurno "Il Villaggio di Tòppile".

POLITICA E MISSION DELLA COOPERATIVA SOCIALE IL PICCOLO PRINCIPE

La Cooperativa Sociale il Piccolo Principe, attraverso i propri servizi, intende realizzare i seguenti scopi sociali:

Equità delle strategie imprenditoriali e corretto uso delle risorse: gli scopi sociali vanno raggiunti secondo un rispetto formale e sostanziale dei diritti delle persone e delle norme

La democraticità interna e la partecipazione: le persone sono la componente fondamentale della Cooperativa e il loro pieno coinvolgimento produce un beneficio per tutta l'organizzazione; una politica per la qualità si fonda sulla possibilità per ciascun socio di contribuire alla determinazione degli scopi sociali e al loro raggiungimento

La cooperazione come modalità di stare nella sistema di mercato: la qualità si fonda non tanto su logiche competitive tra organizzazioni concorrenti, quanto sulla possibilità di costruire, pur in un sistema di mercato, relazioni di cooperazione e di partnership con altre organizzazioni pubbliche e private, insieme a cui promuovere il raggiungimento di quegli scopi sociali condivisi; in questo senso trovano spazio principi di collaborazione con altre cooperative sociali, con gli enti locali territoriali, con le associazioni di categoria, con il sistema della formazione professionale e universitaria, con le associazioni di volontariato

La Cooperativa quindi si prefigge, nell'ottica dei principi sopra enunciati, di sviluppare i propri **progetti di sostegno alla Comunità** attraverso sinergie sviluppate con i diversi interlocutori che operano nell'ambito dei territori.

I principali settori di intervento della Cooperativa sono quelli legati all'area educazione che comprende servizi per la prima infanzia, scuole dell'infanzia, centri infanzia adolescenza e famiglie, centri giovani e comunità per minori.

Sintesi Politica della Qualità "Il Piccolo Principe

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Centro Diurno "Il Villaggio di Tòppile" si avvale dei principi previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 43 del 27 Gennaio 1994.

- **EGUAGLIANZA**

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Le regole fondanti i rapporti fra il cittadino e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti. Non viene fatta alcuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità del servizio sia nelle diverse aree del territorio che fra le diverse categorie o fasce di cittadini.

- **IMPARZIALITA'**

Il servizio ispira i propri comportamenti, nei confronti dei minori e delle loro famiglie, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **CONTINUITA'**

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni.

- **PARTECIPAZIONE**

La partecipazione dei minori e delle loro famiglie alla prestazione del servizio è sempre garantita, sia per controllare la corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione tra cittadini e servizio. La famiglia ha il diritto di accesso alle informazioni che la riguardano in possesso del servizio. Il minore e la famiglia, avendo un ruolo attivo nel servizio, può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Associazione/cooperativa, inoltre, si impegna a valutare la soddisfazione del minore e delle loro famiglie circa la qualità del servizio reso.

- **EFFICIENZA ed EFFICACIA**

Il Centro Diurno viene svolto in modo da garantire la capacità di ottimizzare il rapporto tra le risorse impiegate e i risultati raggiunti considerando la sostenibilità del servizio e la piena soddisfazione di chi ne usufruisce.

A CHI CI RIVOLGIAMO

Il Villaggio di Tòppile può ospitare ragazzi e ragazze di età compresa tra i 7 e i 18 anni, per un massimo di 20 ragazzi al giorno.

Il Villaggio di Tòppile si rivolge principalmente a ragazzi che necessitano:

- di sostegno educativo e psico-sociale per il recupero e potenziamento delle competenze relazionali e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale;
- di sostegno nel processo di socializzazione, nel superamento delle difficoltà scolastiche e formative e di fruizione del tempo libero.

Il Villaggio di Tòppile è luogo:

- di **d'ascolto** in cui la **relazione**, tra i ragazzi, le loro famiglie e l'educatore, è lo strumento principale;
- di **mediazione** e **facilitazione** che consente ai ragazzi di affrontare il difficile compito di crescere;
- di **accoglienza** delle diverse culture.



ORARI E TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro, "Il Villaggio di Toppile", prevede l'apertura dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle ore 19.00 nell'arco di 11 mesi. Nel periodo della chiusura delle scuole, per rispondere in maniera più mirata alle esigenze dei ragazzi, l'orario potrà subire delle variazioni.

COME ACCEDERE AL SERVIZIO

L'iscrizione al Centro avviene su richiesta del Servizio Sociale (Centro Diurno). Per ogni ragazzo è previsto un periodo di prova che consente di valutare l'opportunità d'iscrizione.

CENTRO DIURNO – 13.00 – 19.00

Iscrizione convenzionata con il Servizio Sociale

Il Servizio Sociali invia una scheda di richiesta inserimento tramite e-mail, valutata la disponibilità dei posti, l'educatore prenderà contatto con l'Assistente Sociale di riferimento dei minori, per avviare le procedure di iscrizione definendo gli orari e i giorni di frequenza, da concordare con la famiglia. Verrà consegnata alla famiglia la Carta dei Servizi e la modulistica necessaria per l'iscrizione.

In caso di richieste superiori ai posti disponibili, viene stabilita una lista d'attesa che darà la priorità alla rilevanza delle situazioni di maggior tutela del minore.

Costo

Nel caso in cui l'accesso al servizio avvenga tramite Ente Pubblico, il costo è definito dalla convenzione, e l'eventuale compartecipazione economica della famiglia verrà stabilita seconda modalità e criteri definiti dalla convenzione stessa. Il costo comprende la stesura del Progetto Educativo Individualizzato, le attività di sostegno effettuate da personale qualificato, colloqui di sostegno con il minore e la famiglia, il trasporto di andata e ritorno, il servizio mensa e le verifiche delle prestazioni svolte con l'assistente sociale di riferimento.

Il Villaggio di Tòppile

Resp. Servizio: Benedetta Benedetti

Referente Educativo Chiara Arrighi

Via della Vecchia Chiesa 10, Samminiatello - Montelupo F.no

contatto telefonico 0571.912083 – 335.7380666

mail: ilvillaggioditoppile@ilpiccoloprincipe.coop

COSA OFFRIAMO

Ogni momento della giornata viene utilizzato come tempo educativo e di valorizzazione del minore al fine di garantire una sua crescita personale e fornirgli così le basi di una vita futura il più serena possibile.

Le attività principali che caratterizzano **la giornata tipo** sono:

Servizio Trasporto/Accoglienza

dalle ore 13.00 alle 14.00 i ragazzi possono usufruire, su richiesta, del servizio trasporto da scuola/casa al Centro oppure accedere in maniera autonoma.

Servizio Mensa

dalle 14.00 alle 15.00 il momento del pranzo, è molto importante per il suo aspetto di convivialità, in quanto favorisce la socializzazione tra i ragazzi e gli educatori.

Spazio compiti

dalle 15.00 - 17.30, supporto nell'esecuzione dei compiti, per apprendere o migliorare il metodo di studio, con l'obiettivo di rendere i ragazzi sempre più autonomi. I ragazzi sono suddivisi in piccoli gruppi studio supportati da un educatore.

Spazio merenda

dalle 17.30 alle 17.45 il momento della merenda è strutturato secondo un calendario che prevede la turnazione dei ragazzi rispetto alla preparazione dell'ambiente e del riordino.

Spazio attività

dalle 17.45 alle 18.30 sono previste attività laboratoriali, di socializzazione e semi strutturate che seguono una programmazione mensile fatta degli educatori e consultabile in bacheca. Possono essere proposte attività tematiche di piccolo gruppo psico-educative.



Nel corso dell'anno all'interno della programmazione delle attività Centro sono previste anche:

Gite: in special modo nei mesi estivi, sono previste attività culturali e ricreative esterne al Centro.

Estate ragazzi: durante l'estate vengono potenziate le attività ludico – sportive.

Tutte le attività proposte dal Servizio sono supportate da **interventi trasversali** al fine di rafforzarne la valenza educativa:

Interventi educativi

Durante l'attività del servizio sono previsti momenti di colloqui individuali o di piccolo gruppo, sia in maniera programmata (calendario colloqui) sulla base del progetto educativo individuale del ragazzo sia dal bisogno dato dalla necessità di intervenire tempestivamente rispetto ad un comportamento del/dei ragazzi.

Spazio Famiglie

Durante l'attività del servizio sono previsti incontri strutturati con la famiglia e l'operatore, dove prevista, alla presenza dell'Assistente Sociale. Inoltre l'educatore è disponibile a brevi colloqui, anche telefonici, per tutte le comunicazioni necessari a sostenere la famiglia nel percorso educativo del figli.

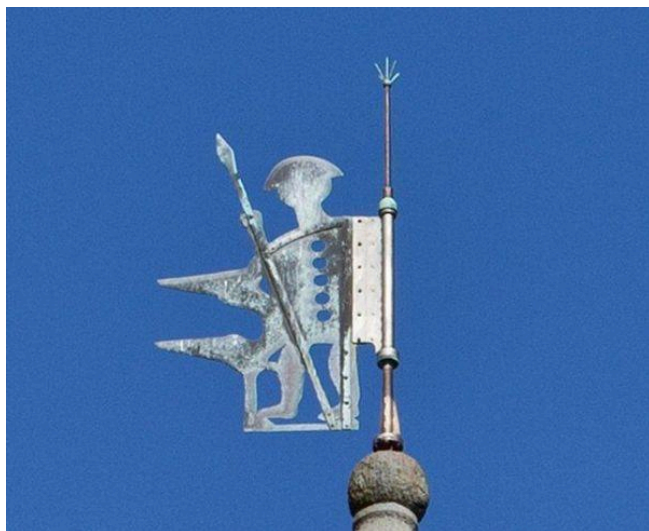
Incontri con la Istituzioni scolastiche

Vengono svolti colloqui e riunioni con le scuole dei ragazzi che frequentano il servizio per confrontarsi su problematiche emergenti e concordare gli interventi di sostegno ai singoli utenti. Inoltre l'educatore può essere convocato al PEI scolastico dei ragazzi.

Rapporti con il territorio

- Relazioni di scambio con le altre realtà e risorse presenti sul territorio attraverso la partecipazione alle iniziative ed incontri promossi dall'intera Comunità Locale.
- Collaborazioni con tutti i soggetti coinvolti nell'intervento con gli utenti (Associazioni, carabinieri, vigili urbani, Comune, Parrocchia, ecc...)

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE



Staff degli operatori

Il Villaggio di Tòppile, prevede personale composto da:

- *Psicologo (coordinatore esterno)*
- *Psicologo clinico – psicoterapeuta (supervisore)*
- *Educatore Professionale (referente)*
- *Animatore di Comunità*
- *Addetto all'Assistenza di Base*

Il personale avrà, oltre al lavoro educativo con i ragazzi e con le loro famiglie, momenti di incontro fissi quali:

- Riunione di équipe settimanale;
- supervisione;
- incontri o momenti formativi interni ed esterni secondo i bisogni e i criteri che verranno individuati in équipe;
- momenti programmati di conoscenza, raccordo e confronto con i punti rete pubblici o privati coinvolti nel progetto educativo individuale del minore.

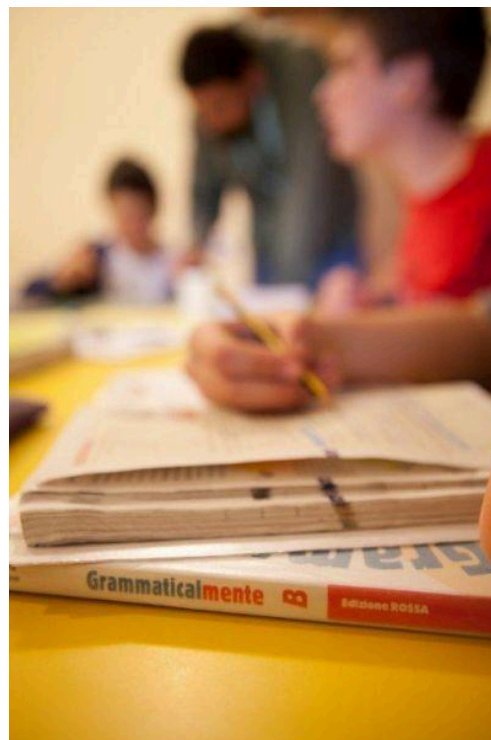
Inoltre è previsto l'ausilio di:

- professionalità con competenze specifiche che intervengono per condurre laboratori;
- volontari della Parrocchia e/o delle Associazioni legate al territorio che partecipano a momenti di vita del servizio; presenze costanti e significative che rappresentano per i ragazzi un arricchimento relazionale;
- Tirocinanti Scienze dell'Educazione, Psicologia e di corsi regionali quali animatori di comunità

COSA VI GARANTIAMO

La cooperativa assicura:

- la verifica e la condivisione periodica delle attività educative svolte presso il Centro Diurno
- trasparenza e chiarezza mediante la stipula di un accordo concordato con la famiglia e/o Ente convenzionato.
- la facilitazione nella gestione delle prassi burocratiche e amministrative
- tempestività nella presa in carico
- impiego di personale formato e qualificato
- puntualità dell'apertura del Servizio nell'orario prestabilito ed immediato avviso in caso di imprevisto.
- prontezza ed immediatezza nelle sostituzioni dell'operatore in caso di necessità
- affidabilità di tutti gli operatori del Centro nei riguardi della riservatezza e privacy della minore e delle loro famiglie
- disponibilità nell'ascolto di ogni tipo di proposta, suggerimento e reclamo ed efficace risoluzione
- indagini periodiche attraverso interviste o questionari per rilevare il gradimento del servizio



PERSONALE

Tutti gli operatori della **Cooperativa Sociale Il Piccolo Principe** sono coperti da assicurazione sulla Responsabilità Civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

L'affidamento dei servizi avviene altresì nel rispetto delle clausole dei contratti collettivi nazionali e degli accordi decentrati, poste a garanzia del mantenimento del trattamento giuridico ed economico dei lavoratori interessati, nonché nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (art. 19 comma 2 LR 41/2005).

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Dal 2006 la Cooperativa Sociale "Il Piccolo Principe" ha conseguito la **Certificazione del Sistema Qualità Aziendale** secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2015**.

Oggi tutti gli operatori e gli addetti impegnati all'interno di tutti i servizi e dei progetti domiciliari lavorano seguendo procedure predefinite che assicurano elevati standard gestionali.

DIRITTO ALLE INFORMAZIONI

La cooperativa assicura la piena informazione alla famiglia circa la modalità di prestazione del servizio. In particolare rende noto le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione del servizio ed informa tempestivamente circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione.

La famiglia ha diritto ad ottenere informazioni riguardo a leggi e regolamenti inerenti il servizio ed accedere alle informazioni che li riguardano.

In ogni caso vengono assicurate e periodicamente verificate la chiarezza, la comprensibilità e l'accessibilità al pubblico dei documenti.

La famiglia è informata su qualunque decisioni che la riguarda e delle possibilità di reclamo.

COME PUOI RECLAMARE

Nel caso in cui la persona si rivolga ai servizi sociali territoriali il cittadino può presentare segnalazioni e reclami secondo modalità e criteri definiti dagli stessi.

Nel caso in cui il cittadino si rivolga alla cooperativa per il servizio privato potrà in qualsiasi momento presentare reclami, osservazioni, richieste di chiarimento o informazioni inerenti qualsiasi aspetto riguardo il servizio stesso.

La famiglia può presentare reclami e segnalazioni in forma orale telefonando o recandosi in cooperativa e scritta tramite mail, fax, posta in carta semplice oppure attraverso mail info@ilpiccoloprincipe.coop.

La cooperativa comunica alla famiglia il ricevimento del reclamo i tempi di risposta ed eventuali spiegazioni qualora non venga accolto il reclamo.

La famiglia ha diritto ad essere informata sullo stato del reclamo ogni volta che ne faccia richiesta.

Dopo un'attenta analisi e valutazione del reclamo viene fornita una risposta al reclamante ed al personale coinvolto entro trenta giorni.