



SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI TERRITORIALI PER MINORI

Edizione 30/01/2024

1

Via Pietro Vassanelli 11- 37012 Bussolengo (VR)

www.spazioapertocoop.it

INDICE GENERALE

	<i>PREMESSA</i>	3
1.	INTRODUZIONE	4
2.	PRINCIPI FONDAMENTALI della "CARTA DEI SERVIZI"	5
3.	PRESENTAZIONE SPAZIO APERTO COOPERATIVA SOCIALE	6
4.	DEFINIZIONE DEI SERVIZI	8
5.	I PRINCIPI ISPIRATORI DEL NOSTRO AGIRE	9
6.	FINALITA' E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI	10
7.	OBIETTIVI GENERALI DELLA PROGETTAZIONE SOCIO- PEDAGOGICA	12
8.	PRESUPPOSTI PER UN SERVIZIO DI QUALITA'	14
8.1	Certificazione di qualità	14
9.	PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE E RAPPORTI CON IL TERRITORIO	15
10.	FIGURE PROFESSIONALI	18
11.	MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI E TARIFFE APPLICATE	19
12.	CARATTERISTICHE DI OGNI TIPOLOGIA DI SERVIZIO OFFERTO	20
13.	STANDARD DI QUALITA'	23
14.	Elenco servizi attivi anno 2024	24



PREMESSA

La Carta dei Servizi di Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale è frutto di un ventennale percorso di crescita, evoluzione, e impegno costante nel migliorare i servizi offerti dalla nostra Cooperativa.

La nostra visione è chiara: mettere nero su bianco il nostro impegno per migliorare costantemente e condividere questo processo con voi.



La Carta dei Servizi è molto più di un documento; è la nostra promessa di qualità, trasparenza e responsabilità. Da un lato, la Carta dei Servizi è una guida informativa che presenta i nostri servizi, le modalità di accesso e le modalità di fruizione. Dall'altro, è uno strumento dinamico che si adatta e cresce con l'evolversi delle esigenze dei nostri operatori, dei nostri fruitori e della comunità.

La Carta dei Servizi è un documento in costante evoluzione, destinato a essere revisionato e migliorato ogni volta che nuove prospettive emergono dal lavoro osservativo e dal feedback degli operatori e delle famiglie.

Vogliamo che la Carta dei Servizi non sia solo un elenco di promesse, ma una realtà vissuta.

La sua elaborazione è conforme alla Direttiva del Presidente del Consiglio del 27/10/1994 e le successive modifiche/integrazioni, che riconoscono l'importanza dei servizi erogati da enti pubblici e privati in concessione o convenzione, volti a garantire i diritti costituzionalmente protetti di ogni individuo, compresi la salute, l'assistenza e la previdenza sociale, l'istruzione e la libertà di comunicazione.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento fondamentale per garantire la trasparenza nei servizi offerti e coinvolgere tutti i soggetti interessati.

È il nostro impegno a fornire servizi di alta qualità e a condividerli con voi.

Grazie per la fiducia che avete riposto in noi.

Il Consiglio di Amministrazione

1. INTRODUZIONE

Questa preziosa "Carta dei Servizi" si propone di dettagliare e illustrare in modo esaustivo i molteplici servizi forniti con dedizione da Spazio Aperto. L'obiettivo primario è instaurare un rapporto empatico e diretto con la nostra distinta utenza, ponendo particolare attenzione al rigoroso rispetto delle normative in vigore riguardanti la Qualità dei servizi offerti.

Attraverso questa esaustiva guida, desideriamo tracciare un quadro completo delle attività e delle prestazioni messe a disposizione, evidenziando il nostro impegno costante nel soddisfare le aspettative degli utenti con professionalità e attenzione al dettaglio.

Ci impegniamo a seguire scrupolosamente le disposizioni normative, garantendo che ogni servizio offerto si collochi in un contesto di eccellenza e conformità alle norme di qualità più elevate. La trasparenza e la chiarezza delle informazioni qui fornite mirano a consolidare la fiducia dei nostri utenti, permettendo loro di comprendere appieno l'impegno di Spazio Aperto nel fornire servizi di alta qualità.

Inoltre, questa Carta rappresenta un documento dinamico, soggetto ad aggiornamenti regolari al fine di adattarsi alle nuove esigenze della clientela e alle evoluzioni normative. In questo modo, intendiamo assicurare una comunicazione continua e aperta con gli utenti, mantenendo sempre elevati standard di qualità e soddisfazione nell'erogazione dei nostri servizi.



2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il presente testo delinea i principi fondamentali di eguaglianza e imparzialità, chiarezza e trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, continuità e sicurezza del servizio, nonché il diritto di scelta, che costituiscono il nucleo dei valori e degli impegni della nostra organizzazione. Nel perseguire la nostra missione di fornire servizi di alta qualità, ci adoperiamo per garantire un trattamento equo e obiettivo a tutti gli utenti, indipendentemente da differenze di genere, etnia o religione. L'efficienza ed efficacia guidano il nostro impegno per il miglioramento continuo, con l'obiettivo di fornire servizi tempestivi e di alta qualità in modo sostenibile.

Questi principi orientano la nostra azione quotidiana e ci impegnano a creare un ambiente in cui ogni individuo si senta valorizzato.

Eguaglianza e Imparzialità



Ci impegniamo fermamente a garantire un trattamento eguale e imparziale a tutti i nostri utenti. Il principio di eguaglianza viene osservato con attenzione, assicurando che ciascun utente riceva un trattamento equo e obiettivo, indipendentemente da differenze di genere, etnia o religione. La nostra missione è promuovere un ambiente inclusivo e rispettoso, dove ogni individuo si senta valorizzato e trattato con giustizia.

Chiarezza e Trasparenza



Riteniamo fondamentale offrire chiarezza e trasparenza riguardo alle attività del servizio e alle procedure correlate alle richieste degli utenti. Ogni utente ha il diritto di essere informato sui dettagli delle attività svolte, sui responsabili dei procedimenti e sui tempi di esecuzione. La nostra intenzione è creare un ambiente in cui le informazioni siano accessibili e comprensibili, favorendo così la partecipazione consapevole degli utenti.

Partecipazione



Valorizziamo il contributo attivo degli utenti nel valutare la qualità dei servizi offerti. Forniamo la possibilità agli utenti di esprimere le proprie valutazioni, presentare suggerimenti e reclami. Questa partecipazione è essenziale per il miglioramento continuo dei nostri servizi e rappresenta un canale diretto per ascoltare le esigenze della nostra comunità.

Efficienza ed Efficacia



Il nostro impegno per il "miglioramento continuo" si basa sui principi di economicità, efficienza ed efficacia. Ci adoperiamo per implementare soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali che garantiscano un servizio di alta

qualità in modo efficiente ed economicamente sostenibile. La nostra visione è quella di fornire servizi che soddisfino le aspettative degli utenti in maniera tempestiva ed efficiente.

Continuità e Sicurezza del Servizio



Ci impegniamo a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi. In situazioni eccezionali che possono causare interruzioni indipendenti dalla nostra volontà, ci assicuriamo di limitare al massimo i disagi per gli utenti. La sicurezza del servizio è una priorità, e lavoriamo costantemente per prevenire e gestire situazioni che potrebbero compromettere la continuità dell'offerta dei servizi.

Diritto di Scelta



Rispettiamo il diritto degli utenti di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio, ove consentito dalla legislazione vigente. Questo diritto di scelta è particolarmente rilevante per i servizi distribuiti sul territorio, consentendo agli utenti di personalizzare la propria esperienza in base alle loro esigenze e preferenze.

3. PRESENTAZIONE DI SPAZIO APERTO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale è stata fondata il 30.06.93 in ottemperanza alla Legge 381 dell'8.11.1991, che regola specificamente l'attività delle cooperative sociali. La nostra cooperativa rientra nella categoria delle cooperative sociali di tipo A, come definito dalla menzionata Legge 381, con un focus particolare sull'erogazione di servizi socio-sanitari ed educativi. La nostra missione si ispira ai principi e ai valori delineati nell'articolo 1 della legge 381/91, mirando a perseguire l'interesse generale della comunità per la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini.

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale è riconosciuta come organismo senza scopo di lucro di utilità sociale in conformità al Decreto Legislativo 460/97.

La nostra cooperativa sociale si impegna attivamente nell'erogare servizi a diverse categorie di utenti, tra cui anziani, minori, portatori di handicap, stranieri, individui con disturbi psichiatrici e soggetti in situazioni di disagio sociale.

Di seguito, sono elencati i principali servizi che offriamo:

Servizio di Assistenza Diurna a Minori 0-3: Garantiamo un ambiente accogliente e sicuro per i bambini più piccoli, promuovendo il loro sviluppo attraverso attività educative e ricreative.

Servizi Educativi Territoriali per Minori: Questa categoria comprende Centri Aperti, Doposcuola, Gruppi Studio, Centri Estivi Ricreativi, Spazio Famiglia, Appoggi Educativi Individualizzati, Animazione Giovanile al Centro Giovani e Animazione sul Territorio. Ognuno

di questi servizi è progettato per supportare il benessere e lo sviluppo dei giovani attraverso programmi educativi diversificati.

Servizi Residenziali e Diurni ad Anziani: Offriamo assistenza e supporto agli anziani attraverso servizi residenziali e diurni, garantendo loro un ambiente confortevole e sicuro.

Servizio di Salute Mentale: Forniamo servizi dedicati alla salute mentale, con un approccio attento alle esigenze individuali, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita dei nostri utenti.

Servizi per Disagio Abitativo: Supportiamo coloro che si trovano in situazioni di disagio abitativo, contribuendo a migliorare le loro condizioni di vita e fornendo soluzioni adeguate.

Servizi per Accoglienza Migranti: Ci impegniamo nell'accoglienza e nell'integrazione dei migranti, offrendo servizi mirati per facilitare il loro inserimento nella comunità locale.

Servizi Socio-Sanitari ed Educativi in Convenzione: Collaboriamo con l'Azienda ULSS9 e con Enti Pubblici e/o Privati per erogare servizi socio-sanitari ed educativi, contribuendo così a creare un network solidale e efficace per il benessere della comunità.

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale continua a crescere e adattarsi alle esigenze della comunità, mantenendo l'impegno a offrire servizi di alta qualità guidati dalla dedizione alla promozione umana e all'integrazione sociale.



4. DEFINIZIONE DEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI TERRITORIALI PER MINORI

I Servizi Socio-Educativi rivolti a Minori di Spazio Aperto sono progettati con l'obiettivo primario di promuovere e sviluppare le potenzialità di crescita personale, autonomia e integrazione sociale di ciascun giovane. Al contempo, si mira a creare momenti di svago ludici e ricreativi, garantendo un approccio olistico al benessere dei minori.

La Cooperativa Spazio Aperto, in sintonia con la sua missione, si dedica con impegno costante all'offerta di Servizi Socio-Educativi a Minori, rivolti a una vasta fascia d'età e a diverse situazioni di intervento. Il nostro impegno si traduce nella costruzione e condivisione di progetti sempre più adatti ai bisogni emergenti, con un'attenzione particolare all'evoluzione delle esigenze dei giovani.

Principali Servizi Socio-Educativi:

Centri Aperti – Doposcuola – Gruppi Studio

Questo servizio è progettato per fornire ai bambini e ragazzi (6-15 anni) momenti e spazi dedicati alla socializzazione, all'esplorazione delle relazioni con coetanei e con figure adulte di riferimento. Offre sostegno scolastico, stimola la creatività e sviluppa attitudini personali.

Centri Estivi Ricreativi

Un servizio estivo diurno e socializzante rivolto ai bambini (4-15 anni) che funge da supporto concreto per i genitori lavoratori. Offre un ambiente divertente e educativo, promuovendo attività ricreative e sociali durante il periodo estivo.

Spazio Famiglia

Percorsi di accompagnamento e sostegno alla genitorialità per famiglie con bambini (0-3 anni). Gli incontri, gestiti da educatori, facilitano le dinamiche di gruppo e le attività ludiche e creative strutturate per genitori e bambini. Vengono anche organizzati incontri con esperti per temi formativi specifici.

Appoggi Educativi Individualizzati

Un servizio dedicato a offrire ai minori uno spazio e un tempo di relazione positiva con figure educative di riferimento. L'obiettivo è favorire la crescita, aumentare competenze, autostima e autonomia personale, motivare allo studio e prevenire eventuali disagi o devianze.

Animazione Giovanile – Centro Giovani

Un servizio di animazione che coinvolge i giovani, attivando percorsi diversificati per il benessere e la prevenzione comportamentale deviante, comuni spesso nell'adolescenza.

Animazione sul Territorio

Eventi territoriali rivolti a minori e famiglie con finalità promozionale rispetto alle attività educative, o con finalità specifiche (ad esempio, eventi ambientali, promozione della cultura del gioco, ecc.).

Questi servizi incarnano l'impegno di Spazio Aperto nella promozione dell'educazione, della socializzazione e della crescita positiva dei minori, contribuendo a costruire una comunità più inclusiva e solidale.



5. PRINCIPI ISPIRATORI DEL NOSTRO AGIRE

Nei nostri Servizi Socio-Educativi, la promozione del benessere e della crescita non è solo un obiettivo, ma una filosofia centrata sull'inclusività, la cooperazione e l'ascolto attivo. L'essenza di questo approccio pedagogico si riflette nei seguenti principi chiave:

- L'**inclusività** è il cuore pulsante del nostro operato. Crediamo che ogni individuo, indipendentemente dalle differenze, debba sentirsi accettato, valorizzato e parte integrante del nostro ambiente educativo. I nostri servizi sono progettati per rispettare e celebrare la diversità, creando un contesto dove ciascun partecipante possa sentirsi parte di una comunità accogliente e inclusiva.
- La **cooperazione** è il motore che guida le nostre attività. Favoriamo un approccio collaborativo in cui i partecipanti sono incoraggiati a lavorare insieme, condividendo idee, risorse e competenze. La cooperazione non solo facilita il raggiungimento degli obiettivi educativi, ma crea anche un ambiente in cui l'apprendimento avviene attraverso l'interazione positiva e lo scambio reciproco.
- L'**ascolto attivo** è la base della nostra interazione. Il personale educatore specializzato si impegna a comprendere le esigenze, le prospettive e le sfide individuali di ciascun partecipante. Attraverso

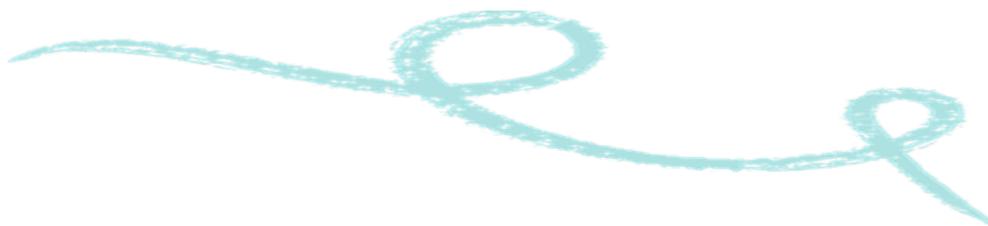
un ascolto empatico, si crea uno spazio dove le voci dei minori sono ascoltate, rispettate e considerate. Questo approccio consente di adattare i servizi in tempo reale, rispondendo alle esigenze emergenti.

- Incentiviamo la **partecipazione attiva**, dando ai minori il potere di contribuire attivamente alle attività. Crediamo nell'**empowerment individuale**, incoraggiando ciascun partecipante a esprimere la propria creatività, a condividere le proprie opinioni e a diventare protagonisti del proprio percorso educativo.
- Viviamo l'**educazione come un'esperienza condivisa**, in cui insegnanti ed educatori collaborano con i partecipanti per costruire conoscenze e competenze in un contesto dinamico. Questa condivisione di esperienze favorisce un apprendimento più profondo e arricchente per tutti i membri della comunità educativa.

Attraverso l'inclusività, la cooperazione e l'ascolto attivo, promuoviamo una cultura educativa che va oltre la trasmissione di informazioni, creando un ambiente educativo che nutre il rispetto reciproco, la comprensione e il continuo sviluppo di ciascun individuo.

6. FINALITÀ E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale si impegna a **rispondere in modo concreto** ai bisogni del territorio attraverso servizi socio-sanitari ed educativi di elevata qualità. Le attività svolte riflettono un impegno costante verso l'eccellenza, evidenziato dalla professionalità degli operatori, dal monitoraggio continuo delle strutture e dall'adeguamento alle dinamiche in evoluzione del territorio. Operare in rete è considerato essenziale per preservare la democrazia alla base dell'impresa cooperativa e agevolare l'inclusione delle "formazioni sociali" nell'ambito delle pubbliche funzioni di sussidiarietà orizzontale.



I servizi per i giovani gestiti da Spazio Aperto hanno finalità irrinunciabili e trasversali, evidenziando:

Ragazzo come Protagonista: Il servizio si propone di far emergere il ragazzo come protagonista della propria esperienza. Gli educatori accompagnano lo sviluppo individuale, rispettando i ritmi personali e favorendo la formazione della personalità attraverso opportunità educative mirate.

Ruolo Centrale della Famiglia: Si riconosce il ruolo centrale della famiglia nella comunicazione tra individuo e società. Si supera la logica unidirezionale della prestazione,

favorendo una collaborazione attiva tra ragazzi, famiglie e operatori, dove questi ultimi non sono solo prestatori di servizi ma partecipi attivi nell'azione.

Flessibilità: La flessibilità è vista come capacità di accogliere i bisogni del territorio e di rimodellare i progetti in base alle richieste delle famiglie. La negoziazione aperta con i genitori è fondamentale, permettendo la costruzione di percorsi educativi che rispondano alle esigenze dei ragazzi.

Forte Professionalità degli Operatori: La formazione permanente degli operatori è un elemento chiave per garantire una forte professionalità. L'obiettivo è coinvolgere e valorizzare le persone in base alle loro competenze ed esperienze, creando un ambiente di lavoro in cui tutti si riconoscono negli obiettivi del servizio.

Presenza del Coordinatore Pedagogico: La figura del coordinatore pedagogico, con adeguata preparazione psico-, svolge un ruolo centrale nell'area giovani, garantendo una supervisione qualificata pedagogica delle attività.

Programmazione Educativa: La programmazione educativa è orientata a promuovere lo sviluppo globale del giovane, tenendo conto dei diversi ambiti di crescita.

Lavoro di Rete: Spazio Aperto adotta un approccio orientato al processo anziché alla linearità causa-effetto. Il coinvolgimento di diversi soggetti, sia enti pubblici che privati, in un'azione comune è fondamentale per raggiungere le finalità e compiti condivisi.

Radicamento nel Territorio: Essere radicati in un territorio specifico consente a Spazio Aperto di comprendere appieno le caratteristiche, le peculiarità e i bisogni della comunità. Ciò facilita la creazione di relazioni solide per la progettazione e l'erogazione di servizi che rispecchino una visione globale e integrata della persona.



7. OBIETTIVI GENERALI DELLA PROGETTAZIONE SOCIOPEGAGOGICA

La progettazione socio-pedagogica nei nostri servizi per minori è orientata a promuovere lo sviluppo armonioso e il benessere dei giovani partecipanti. Gli obiettivi generali di questa progettazione mirano a fornire un ambiente educativo e sociale che favorisca la crescita e l'integrazione dei minori. Ecco cinque obiettivi principali:



Sviluppo Personale e Sociale: Favorire lo sviluppo delle competenze personali e sociali dei minori, promuovendo l'autostima, la consapevolezza di sé, il rispetto reciproco e la capacità di relazionarsi in modo costruttivo con gli altri. Incentivare la partecipazione attiva e responsabile nella comunità. Questo obiettivo si propone di creare un ambiente in cui i minori possano sviluppare una solida base di competenze personali e sociali. L'autostima, la consapevolezza di sé e il rispetto reciproco sono fondamentali per la costruzione di relazioni positive, mentre la partecipazione attiva nella comunità contribuisce alla formazione di cittadini responsabili. La teoria dello sviluppo socio-emotivo di Erik Erikson fornisce una cornice concettuale, sottolineando la fase di identità versus confusione di ruolo, dove il sostegno nella formazione di una sana identità personale è cruciale per lo sviluppo armonioso.



Educazione alla Cittadinanza Attiva: Promuovere la consapevolezza dei diritti e delle responsabilità dei giovani come cittadini attivi e responsabili. Favorire la partecipazione alla vita sociale, civica e culturale, sviluppando un senso di appartenenza e responsabilità verso la comunità. Questo obiettivo mira a formare cittadini consapevoli e impegnati, incoraggiando la comprensione dei diritti e delle responsabilità. La partecipazione attiva nella comunità contribuisce a creare un senso di appartenenza e responsabilità verso il benessere collettivo. Gli approcci della pedagogia critica di Paulo Freire sono rilevanti, poiché enfatizzano l'importanza di un'educazione che favorisce la consapevolezza critica e la partecipazione attiva nella società.



Inclusione e Riduzione delle Disuguaglianze: Creare un ambiente inclusivo che rispetti la diversità e promuova l'uguaglianza di opportunità per tutti i partecipanti. Contrastare e ridurre le disuguaglianze, fornendo supporto ai minori provenienti da contesti svantaggiati e favorendo l'integrazione di tutti. Questo obiettivo mira a garantire che tutti i minori, indipendentemente dal contesto di provenienza, abbiano accesso a un ambiente inclusivo e ricevano il sostegno necessario per partecipare appieno alle attività proposte. Il concetto di zona di sviluppo prossimale di Lev Vygotsky sottolinea

l'importanza di adattare gli interventi educativi alle esigenze individuali, promuovendo l'integrazione e riducendo le disparità.



Educazione al Tempo Libero Creativo: Offrire occasioni di espressione creativa e sviluppo di interessi personali attraverso attività culturali, artistiche, sportive e ricreative. Favorire l'acquisizione di competenze trasversali e stimolare la creatività, la curiosità e la voglia di apprendere. Questo obiettivo si concentra sulla creazione di un ambiente in cui i minori possano esplorare e sviluppare i propri interessi, acquisendo competenze trasversali che favoriscono uno sviluppo equilibrato. L'approccio dell'apprendimento esperienziale di John Dewey sottolinea l'importanza di attività pratiche e creative per stimolare la curiosità e la creatività nei minori.



Prevenzione e Sostegno Psicosociale: Implementare strategie di prevenzione per contrastare fenomeni di disagio e emarginazione, fornendo sostegno psicosociale ai minori che ne hanno bisogno. Creare un ambiente sicuro e accogliente in cui i giovani possano esprimere i loro bisogni e ricevere l'aiuto necessario per affrontare le sfide della loro crescita. Questo obiettivo si concentra sulla prevenzione di situazioni di disagio e sulla creazione di un ambiente di supporto in cui i minori possano esprimere apertamente i loro bisogni, ricevendo l'assistenza necessaria. L'approccio ecologico di Urie Bronfenbrenner fornisce una base per comprendere l'importanza di considerare il contesto ambientale e sociale nella progettazione di interventi di prevenzione e sostegno psicosociale.



8. PRESUPPOSTI PER UN SERVIZIO DI QUALITÀ:

- **Stabilità dell'Ambiente e del Sistema delle Relazioni:** Nei servizi doposcuola o di aggregazione giovanile, la stabilità dell'ambiente implica la creazione di uno spazio accogliente e stimolante. La presenza di un vasto panorama di luoghi di riferimento e di contesti relazionali significa offrire ai giovani opportunità di apprendimento e socializzazione in ambienti diversificati. Inoltre, è cruciale stabilire relazioni autentiche e di fiducia con i partecipanti, creando un clima che favorisca l'espressione individuale e la costruzione di legami positivi tra i giovani e con gli operatori del servizio.
- **Regolarità nella Frequenza:** assume un ruolo centrale. Garantire la presenza costante dei giovani nel tempo, all'interno dei ritmi quotidiani, permette di offrire un supporto educativo continuo. Questo presupposto favorisce la creazione di una routine strutturata che facilita l'inclusione e l'assimilazione delle attività proposte nel quotidiano dei partecipanti. In questo modo, si promuove un'esperienza educativa completa e integrata.
- **Progettualità:** richiede una combinazione di competenze professionali, relazioni collaborative con le famiglie e un'organizzazione del contesto educativo mirata. La professionalità del personale coinvolto è fondamentale per offrire un supporto pedagogico e didattico adeguato alle esigenze dei giovani. La relazionalità con le famiglie implica coinvolgerle attivamente nella progettazione delle attività, creando un legame tra il percorso educativo del giovane e la realtà familiare. L'organizzazione del contesto educativo deve essere flessibile e rispondere alle esigenze dei partecipanti, integrando competenze psicologiche, pedagogiche e didattiche per garantire un servizio centrato sul benessere e lo sviluppo positivo dei giovani.

Questi presupposti, quando applicati nei servizi per minori, contribuiscono a creare un ambiente educativo ricco, stabile e orientato allo sviluppo armonioso dei giovani. La combinazione di stabilità, regolarità e progettualità assicura un servizio di qualità che risponde alle esigenze dei giovani e alle aspettative delle famiglie, facilitando il loro coinvolgimento attivo nella comunità educativa.

Certificazioni di qualità: Tutte le strutture di Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale sono Certificate ISO 9001.

Si garantisce l'erogazione del servizio attraverso modalità e strumenti comuni e codificati, nell'ottica di perseguire il miglioramento continuo e la sempre maggiore soddisfazione del cliente.

Certificarsi secondo tale norma significa non solo sviluppare e mantenere attiva una modalità di gestione puntuale orientata al "fare in qualità", ma anche garantire l'impegno e la volontà professionale dell'intera organizzazione mirati al massimo soddisfacimento del benessere del bambino e degli utenti coinvolti.

La Cooperativa procede inoltre al periodico monitoraggio della soddisfazione del "cliente esterno", inteso sia come ente pubblico (nel caso di strutture convenzionate) che come cliente-famiglia in quanto fruitrice del servizio e del "cliente interno" inteso come personale soci-lavoratori.

Alla luce dei risultati emersi da tale monitoraggio, la Cooperativa definisce obiettivi di miglioramento che portano i servizi ad una maggior efficienza e di conseguenza all'incremento della soddisfazione dei fruitori del servizio, avendo una particolare attenzione alle necessità delle famiglie.

Nel 2021, l'emergenza pandemica, ha facilitato l'introduzione dei questionari su piattaforma Google, da tempo avevamo predisposto il questionario online ritenendolo un ottimo strumento per raccogliere in breve tempo i dati, permettendoci di far risparmiare carta, tempo alle famiglie e agli educatori. I genitori hanno apprezzato la modalità online dichiarando che questa permette loro di decidere liberamente quando e dove dedicarsi alla compilazione riducendo notevolmente le tempistiche, questo si traduce in una percentuale maggiore di risposta da parte delle famiglie. Le risposte vengono salvate nel server e quindi subito disponibili per le analisi e la restituzione.

9. PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE E RAPPORTI CON IL TERRITORIO

La partecipazione delle famiglie e i rapporti con il territorio sono elementi cruciali quando si tratta di servizi extrascolastici e assistenziali per minori. Questo approccio coinvolge attivamente le famiglie e la comunità locale nel processo di erogazione di servizi, contribuendo a creare un ambiente più inclusivo e adatto alle esigenze specifiche dei minori. Di seguito, vengono illustrati alcuni aspetti chiave di questa partecipazione:

Rapporti con le Famiglie:

- **Coinvolgimento attivo:** Le famiglie vengono coinvolte attivamente nel processo decisionale riguardo ai servizi. Ciò può avvenire attraverso riunioni, gruppi di lavoro, sondaggi e altre forme di consultazione.

- **Trasparenza:** Le informazioni sui servizi, sulle attività proposte e sugli obiettivi vengono comunicate alle famiglie in modo chiaro e trasparente. Ciò favorisce una comprensione comune degli obiettivi e delle aspettative.
- **Feedback e valutazione:** Si incoraggia la raccolta di feedback da parte delle famiglie per valutare l'efficacia dei servizi. Questo processo può essere utilizzato per apportare miglioramenti continui.

Coinvolgimento delle famiglie:

- **Incontri Periodici di Consultazione:** Organizzare incontri regolari con le famiglie per discutere dello sviluppo individuale dei minori, condividere informazioni e valutare il benessere dei bambini.

- **Eventi di Presentazione del Progetto Educativo:** All'inizio dell'anno scolastico, organizzare eventi in cui le famiglie possano conoscere i dettagli del progetto educativo, le attività proposte e le modalità di coinvolgimento.



- **Laboratori Formativi per Genitori:** Promuovere sessioni di formazione per genitori, affrontando tematiche legate all'educazione, alla salute mentale dei bambini e alle strategie di supporto.

- **Gruppi di Discussione e Supporto:** Creare gruppi informali di discussione tra genitori per condividere esperienze, consigli e strategie educative.

Rapporti con il Territorio:

- **Coinvolgimento della Comunità:** Oltre alle famiglie, è fondamentale coinvolgere la comunità locale. Ciò può avvenire attraverso collaborazioni con organizzazioni locali, imprese, istituzioni educative e altre entità del territorio.
- **Risorse Locali:** Sfruttare le risorse locali per arricchire l'offerta di servizi. Ad esempio, coinvolgere artisti locali, insegnanti, imprenditori e altre figure chiave della comunità.
- **Eventi Comunitari:** Organizzare eventi e attività che coinvolgano la comunità nel suo complesso. Questo può contribuire a creare un senso di appartenenza e a consolidare i legami sociali.
- **Risposta alle Specificità del Territorio:** I servizi possono essere adattati per rispondere alle specificità del territorio, rispettando la diversità culturale, economica e sociale presenti nella comunità.

Per rendere partecipi le famiglie e coinvolgere attivamente il territorio nei servizi per minori, è possibile adottare diverse iniziative che favoriscono la collaborazione e la costruzione di una comunità inclusiva.

Coinvolgimento del territorio:

- **Collaborazioni con Organizzazioni Locali:** Stipulare partnership con organizzazioni locali, come associazioni culturali, sportive o artistiche, per arricchire l'offerta di attività extrascolastiche.
- **Eventi Comunitari:** Organizzare eventi che coinvolgano l'intera comunità, come feste di quartiere, per favorire il senso di appartenenza e la partecipazione attiva delle famiglie.
- **Progetti di Volontariato:** Coinvolgere genitori e bambini in progetti di volontariato a livello locale, promuovendo il servizio alla comunità.
- **Iniziative di Sensibilizzazione:** Organizzare campagne di sensibilizzazione su temi rilevanti per i minori, coinvolgendo le famiglie e il territorio nella promozione di un ambiente sicuro e sano.
- **Sportelli di Ascolto e Supporto Comunitario:** Creare sportelli di ascolto e supporto in collaborazione con professionisti del settore, accessibili a livello locale, per affrontare questioni specifiche legate ai minori.
- **Progetti Ambientali e di Sostenibilità:** Coinvolgere la comunità in progetti di sostenibilità e cura dell'ambiente, educando i bambini a un approccio responsabile e coinvolgendo le famiglie in attività pratiche.

L'apertura al confronto, al nuovo e ai cambiamenti nell'ottica di un continuo e costante miglioramento dei servizi sono sempre stati elementi basilari dell'operare della cooperativa e di conseguenza del personale del servizio. L'obiettivo cui aspiriamo è la costruzione di una rete effettiva e operativa di servizi per la prima infanzia sul territorio e a tal fine abbiamo sempre adottato una politica di collaborazione costruttiva con



gli enti e le realtà presenti sul territorio. Il Responsabile d'Area Minori, insieme al coordinatore di struttura, si occupa del governo delle relazioni con il territorio. Conoscono in modo preciso le agenzie esistenti nella comunità territoriale, con le quali promuovere azioni finalizzate alla sensibilizzazione della cultura dell'infanzia, all'integrazione tra culture (serate a tema, seminari, convegni, etc.) e alla lettura dei bisogni. Nel caso di situazioni di disagio e/o disabilità, vi è una stretta collaborazione con l'ente inviante e la famiglia.

L'implementazione di queste iniziative contribuirà a costruire una rete di supporto solida e a promuovere un ambiente in cui le famiglie, insieme al territorio, giocano un ruolo attivo nel benessere e nello sviluppo armonioso dei minori.

10. FIGURE PROFESSIONALI

Le strutture dedicate ai minori svolgono un ruolo cruciale nella crescita e nello sviluppo dei bambini, richiedendo la collaborazione di figure professionali altamente qualificate.



All'interno del gruppo di lavoro, diverse figure giocano un ruolo chiave:

Coordinatore Pedagogico Area Minori (CPAM): Il CPAM ha la responsabilità di sovrintendere all'attività pedagogica delle strutture. Questo include il coordinamento delle azioni, la condivisione delle finalità educative e l'orientamento tecnico per gli operatori. Dotato di laurea idonea e vasta esperienza educativa, il CPAM promuove la qualità del servizio, monitora e documenta le esperienze, sperimenta soluzioni innovative e favorisce il collegamento con servizi educativi, sociali e sanitari, nonché la collaborazione con famiglie e comunità locali.

Coordinatore Tecnico Area Minori (CTAM): Il CTAM assume un ruolo organizzativo e di supervisione. Si occupa di raccogliere esigenze e proposte dai coordinatori, concordare gli

incontri periodici e gestire il calendario degli sportelli genitori e delle riunioni con i genitori. Le sue competenze includono abilità organizzative e capacità di coordinamento.

Coordinatore o Referente di Servizio: Questo coordinatore gestisce la struttura a livello operativo e organizzativo, stabilendo rapporti e collaborazioni con il personale educativo, le famiglie, i servizi e il territorio. Dotato di competenze nel lavoro di squadra e nella leadership, il coordinatore garantisce il corretto funzionamento della struttura.

Personale Educativo: Questo personale gestisce il gruppo di minori fornendo assistenza quotidiana. Le sue competenze comprendono il rapporto con i bambini, la capacità empatica e la predisposizione alla relazione affettiva. Il personale segue un progetto di formazione mensile e periodica sotto la supervisione del CPAM e del CTAM.

Personale con Funzioni Ausiliarie: Il personale ausiliario, responsabile della preparazione dei pasti e delle pulizie, garantisce l'alimentazione, la pulizia e l'ordine degli ambienti, applicando competenze igienico-sanitarie.

Comitato Tecnico Scientifico: Composto da pedagogisti, il Coordinatore Tecnico Area Minori e la Psicologa, questo comitato presso Spazio Aperto è incaricato di costruire relazioni con il territorio, l'università e altre professionalità. Progetta nuove metodologie didattiche, organizza serate per i genitori, corsi di formazione per educatori e genitori e sviluppa nuovi servizi per ampliare l'offerta formativa complessiva. Insieme, queste figure contribuiscono a creare un ambiente educativo completo e integrato per i minori.

11. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI E TARIFFE APPLICATE

Le modalità di accesso ai servizi all'infanzia di Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale variano in funzione della tipologia di gestione: alcune gestite in convenzione con Amministrazioni comunali altre invece gestite direttamente dalla cooperativa stessa.

12. CARATTERISTICHE DI OGNI TIPOLOGIA DI SERVIZIO OFFERTO



Il Servizio di Centri Estivi Ricreativi

rappresenta un'opportunità unica per i bambini e ragazzi di età compresa tra 4 e 15 anni di trascorrere le vacanze estive in un ambiente dedicato al gioco, al divertimento e alla socializzazione. L'obiettivo principale è offrire loro un contesto piacevole, arricchito dalla presenza di educatori di riferimento, che fungono anche da supporto concreto per i genitori impegnati nel lavoro.

La finalità del servizio è multipla, mirando innanzitutto a creare un ambiente accogliente e stimolante per tutti i bambini coinvolti. Si punta a favorire la socializzazione attraverso l'apprendimento delle regole sociali, la promozione della solidarietà, l'integrazione e la valorizzazione delle diversità. Inoltre, si cerca di stimolare la conoscenza del territorio mediante attività educative legate al tema del

centro estivo e all'ambiente circostante.

Un elemento chiave è la fornitura di un contesto educativo strutturato, caratterizzato da regole e routine, che incoraggia l'autonomia e il controllo delle emozioni e azioni dei bambini. Inoltre, il servizio mira a prevenire eventuali forme di disagio attraverso il sostegno emotivo, con educatori attenti alla dimensione affettiva, alla comunicazione e al dialogo individuale.

L'utenza del servizio è rappresentata dai bambini e ragazzi di età compresa tra i 4 e i 15 anni, con orari variabili nel periodo estivo, ad eccezione dei weekend. Il rapporto bambini/educatore è fissato a 1:15, salvo diverse richieste o indicazioni regionali.

Gli aspetti organizzativi del servizio prevedono ampi spazi per il gioco, con alternanza di momenti liberi e strutturati, attività laboratoriali e esperienziali legate al tema del centro estivo, uscite sul territorio per coinvolgere i partecipanti, condivisione di regole comportamentali e routine, e momenti di confronto e dialogo tra educatori e bambini.

La pianificazione delle attività prevede un incontro iniziale tra il referente di servizio e i servizi socio-educativi territoriali, seguito dalla pianificazione settimanale delle attività da parte dell'equipe educativa. Il monitoraggio avviene attraverso un diario di bordo settimanale compilato dagli educatori, un registro presenze mensile e un verbale di riunione settimanale tra il referente di servizio e l'equipe. Inoltre, vengono somministrati questionari di soddisfazione per genitori e bambini.

Il servizio di Doposcuola, Gruppi Studio e Centri Aperti, è progettato per offrire ai bambini e ragazzi dai 6 ai 15 anni spazi di socializzazione, relazioni con coetanei ed educatori, oltre a fornire sostegno scolastico al di fuori dell'orario scolastico. L'obiettivo è favorire la socializzazione in gruppi omogenei per età e interessi, integrando positivamente i minori nel territorio e offrendo supporto sociale in situazioni di disagio.

Analogamente al servizio estivo, l'utenza è rappresentata dai bambini e ragazzi dai 6 ai 15 anni, con un rapporto bambini/educatore di 1:15, salvo diverse richieste. Gli aspetti organizzativi includono la formazione di gruppi omogenei, la condivisione di linguaggi, regole e routine, il supporto nei compiti scolastici, attività pratiche e ludiche mensili, e il sostegno emotivo tramite dialogo attivo con gli educatori. La pianificazione e il monitoraggio seguono modalità simili al servizio estivo.





Il Servizio Spazio Famiglia è orientato a fornire percorsi di accompagnamento e sostegno alla genitorialità per famiglie con bambini di età 0-3 anni. L'obiettivo principale è sostenere gli adulti nella loro funzione genitoriale, offrendo uno spazio per conoscersi, confrontarsi e guidare i genitori nello stimolare le abilità dei bambini. Si cerca anche di favorire collegamenti e relazioni tra le famiglie del territorio e i servizi educativi, sociali e sanitari.

L'utenza coinvolta è rappresentata dai bambini 0-3 anni e le loro famiglie, con orari flessibili definiti dall'ente. Gli aspetti organizzativi includono attività educative e di gioco per i bambini, incontri di gruppo e individuali con i genitori, incontri tematici e di confronto con esperti, e la creazione di una rete di relazioni e di sostegno reciproco tra le famiglie.

La pianificazione e il monitoraggio seguono modalità analoghe agli altri servizi, con un'attenzione particolare al registro di partecipazione alle attività e ai questionari di valutazione periodici.



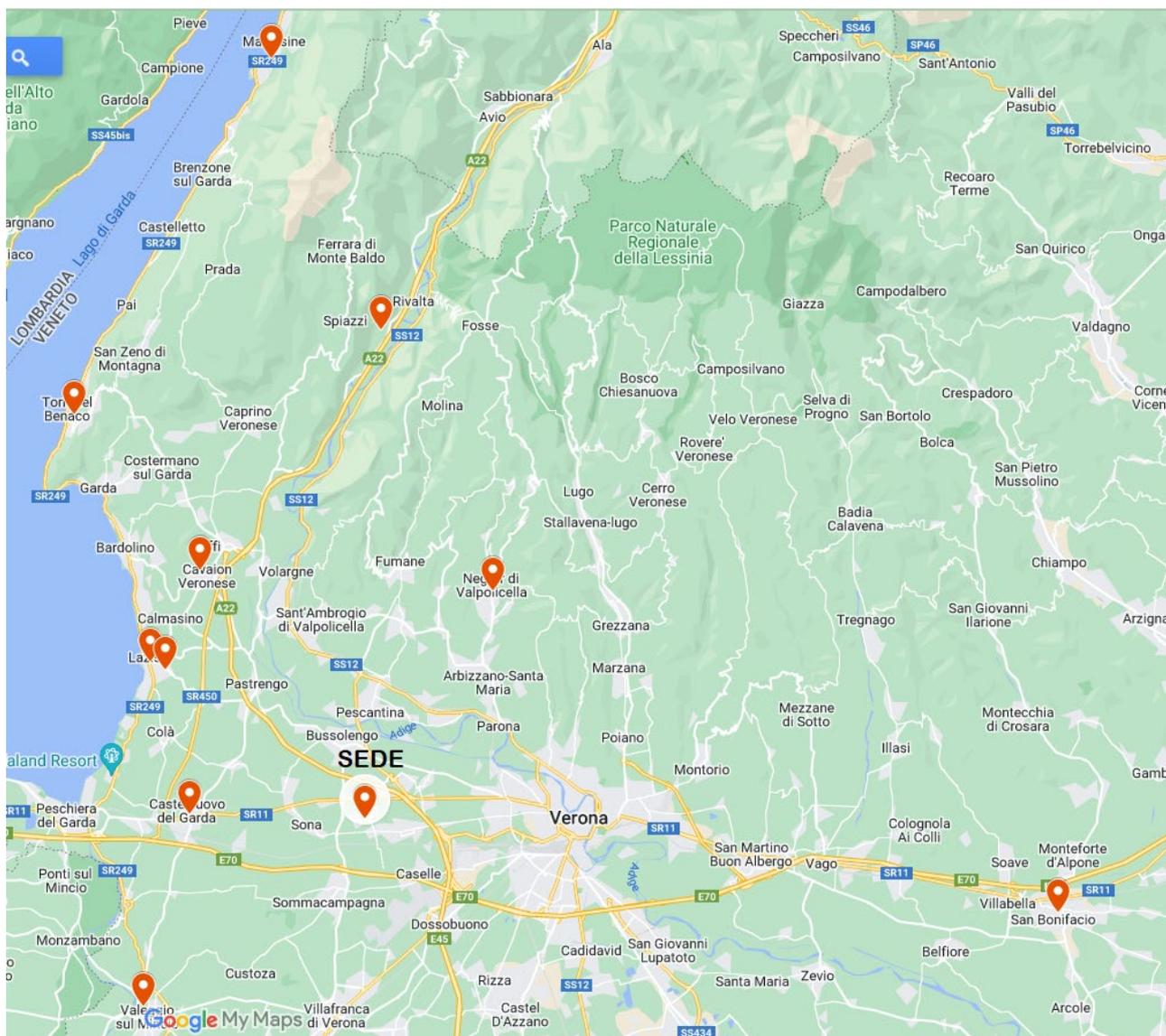
13.STANDARD DI QUALITA'

STANDARD	VALORE DICHIARATO
Indice soddisfazione	almeno 8.5
Turn-over personale	max 10%
Reclami	max 5
Attivazione servizio	entro 15 gg
Formazione del personale	6 ore
Partecipazione alle riunioni	min 80%

14. Elenco Servizi attivi

ENTE	SERVIZIO
BRENTINO BELLUNO	Servizi educativi ed extrascolastici per
CASTELNUOVO DEL GARDA	Servizi educativi rivolti a minori e giovani
CAVAION	Appoggi educativi, gruppi studio e C.E.R.
ISOLA DELLA SCALA	Educativi ATI con gradiente
LAZISE	Sorveglianza presso le mense di Lazise e Colà
LAZISE	Sorveglianza sugli scuolabus 2023-2024
MALCESINE	Appoggi educativi sperimentali
NEGRAR	Servizi socio educativi a favore di minori e famiglie
SAN BONIFACIO	Servizi assistenziali, educativi territoriali e domiciliari rivolti ai minori e nuclei familiari con decorrenza
TORRI DEL BENACO	Servizi socio-educativi a favore dei minori
VALEGGIO SUL MINCIO	Servizi educativi rivolti a minori e giovani

Posizione dei Servizi Educativi 2024



Segnalazioni e Suggestimenti degli utenti sono considerati contributi al miglioramento del servizio e si possono formulare verbalmente o in forma scritta al seguente indirizzo:

SPAZIO APERTO Società Cooperativa Sociale - Via Pietro Vassanelli 11, 37012 Bussolengo (VR)

Referente Qualità: Antonietta Benedetti

Oppure tramite mail: spazioaperto@allcoop.it

25

Via Pietro Vassanelli 11- 37012 Bussolengo (VR)

www.spazioapertocoop.it

Ulteriori informazioni di dettaglio sulle strutture, sulle modalità di accesso, sulle attività e sul progetto educativo sono fornite dal Responsabile Area Minori: Stefano Viotto

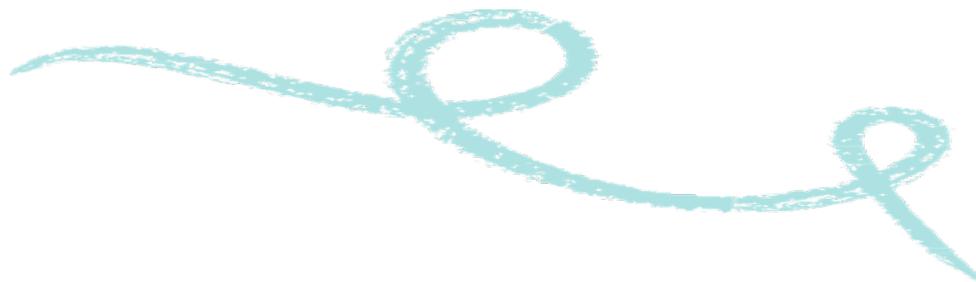
stefano.viotto@allcoop.it cell. 366 7250712

oppure presso gli uffici amministrativi di

SPAZIO APERTO Società Cooperativa Sociale

045 7156901 - spazioaperto@allcoop.it

L'organigramma Spazio Aperto e delle strutture è reperibile presso le unità operative



SPAZIO APERTO aderisce agli Organismi:

Confcooperative

Federsolidarietà

Consorzio Sol.Co. Verona

Consorzio Veneto in Salute