



**la salle**  
società cooperativa sociale  
ONLUS

**la  
carta  
dei  
servizi**

Il più bello dei mari  
è quello che non navigammo.  
Il più bello dei nostri figli  
non è ancora cresciuto.  
I più belli dei nostri giorni  
non li abbiamo ancora vissuti.

# 1. Perché una carta dei servizi?

La Carta dei Servizi è il documento con cui la nostra cooperativa dice chi è, cosa fa, come lo fa e perché.

È un contenitore schematico delle procedure operative già in atto e della strumentazione utilizzata per la qualità.

È un'assunzione di responsabilità: direttamente verso gli utenti del servizio fornito, e indirettamente verso le strutture pubbliche che si avvalgono delle nostre prestazioni.

Questo strumento per la qualità è previsto dalla normativa italiana a partire dalla direttiva Ciampi-Cassese del 1994 e da altre leggi che in seguito hanno regolato i rapporti tra istituzioni e cittadini. Nel nostro caso vale la legge 328/2000:

"L'adozione della Carta dei Servizi Sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento".

La stesura della Carta prevede la partecipazione dell'équipe educativa sotto la supervisione del responsabile della qualità ed è approvata dal Consiglio d'Amministrazione.

È soggetta a revisione annuale sulla base di un costante monitoraggio in termini di qualità sia erogata che percepita. I principi su cui si fonda sono quelli della *mission* della Cooperativa e i contenuti sono codificati dal Manuale della Qualità in linea con la Norma ISO 9001:2000.

Questo documento viene presentato alle Istituzioni e agli Enti con cui la Cooperativa è in rete e alle famiglie beneficiarie dei servizi.



## 2. Presentazione della cooperativa:

### 2.1. Un po' di storia.

Nel suo nome la Cooperativa ricorda il santo francese Giovanni Battista De La Salle, nobile francese vissuto tra il '600 e il '700 che si spogliò dei suoi beni per dedicarsi all'istruzione e all'educazione dei poveri. Per questo e per la genialità delle intuizioni pedagogiche è venerato dalla Chiesa come patrono degli educatori. Egli fondò l'Istituto dei Fratelli delle Scuole Cristiane, oggi operanti in ogni parte del mondo.

Questi "Fratelli" erano molto stimati dalla Duchessa di Galliera che li aveva conosciuti a Parigi e a loro affidò nel 1877 la scuola di carità Negrone

Durazzo con un cospicuo lascito gestito dal Pio Istituto Negrone Durazzo Brignole Sale. Questa istituzione durò fino al 1993 guadagnandosi stima e consenso per l'innovazione didattica, la vivacità delle attività, l'apertura a tutti i ceti sociali.

Alla chiusura della scuola quel ricco patrimonio di cultura, di tradizioni, di impegno sociale e di persone confluì nella Cooperativa La Salle, composta da ex allievi ed ex insegnanti. Soci fondatori furono: fr. Felice Verbenesi, Giuseppe Vinci, Claudio Arata, Giovanni Battiato, Sergio Ferrero, fr. Giorgio Dicasillati, fr. Felice Proi, Lelio Blangetti, Tomasito Ameri, Renzo Bavoso, fr. Giancarlo Contri.



Ecco alcune tappe importanti fino ad oggi:

1994: viene fondata la Coop. Soc. La Salle, notaio dott. Ridella. Essa gestisce le attività del Centro Sociale per minori. Rilevante fin dall'inizio la presenza di stranieri.

1996: s'inaugura la Comunità di Pronta Accoglienza per n° 6 minori extracomunitari in stato d'abbandono.

1998: il 4 gennaio una frana distrugge l'ex scuola, sede del Centro Sociale che si trasferisce in un ampio appartamento dello stabile che già ospita la Comunità.

1999: un nostro operatore, Giuseppe Vinci, entra a far parte del Sistema Stranieri del Comune di Genova nell'attività della "Preso in Carico Comune" di adulti stranieri che vengono accompagnati in percorsi di integrazione.

2000: si costituisce l'Associazione di Volontariato "Centro La Salle ONLUS" che oltre a collaborare alle attività della Cooperativa, la sostiene economicamente con varie iniziative come la partecipazione al Mercatino Natalizio di S. Nicola.

2004: la Comunità aumenta a 7 i posti letto e il numero degli ospiti; lo stesso anno da centro di Pronta Accoglienza si trasforma in Comunità Alloggio.

2006: la Comunità viene accreditata presso il Comune di Genova.

2006: il Pio Istituto porta a termine i lavori di recupero dei suoi immobili: la Cooperativa ora dispone anche dell'ex Abbazia di S. Bernardino e della palestra.

2007: la Cooperativa ottiene la certificazione di qualità ISO 9001:2000.

2008: apre la Comunità Diurna per la presa in carico di n° 10 minori con problemi familiari e di frequenza scolastica. Determinante il contributo economico della Fondazione UMANA MENTE.

## 2.2. Le nostre linee guida.

I valori e i principi esprimono le convinzioni più profonde che ispirano il nostro operare e sono fondati nella nostra storia.

Intendiamo come VALORE (che vale) un bene finale che chiede di realizzarsi attraverso azioni efficaci. I valori hanno un significato ideale.

Intendiamo come PRINCIPIO (che deve principiare) un bene iniziale che chiede di realizzarsi con azioni coerenti. I principi hanno un senso normativo.



### ✚ i nostri valori

Noi crediamo che ogni uomo è chiamato a un destino di felicità ed è nostra responsabilità guidare chi ci viene affidato a trovarne la via, operare per rimuovere gli impedimenti e superare le situazioni di disagio.

Noi crediamo che ogni uomo è portatore di diritti inalienabili e vogliamo che ne diventi soggetto consapevole e responsabile.

Noi crediamo che ogni uomo è fine ultimo di ogni intervento ed ogni nostra azione deve mirare unicamente alla sua promozione.

Noi crediamo che nei mali dell'umanità: nella povertà, nella sofferenza, nell'ingiustizia, sono presenti il seme di una speranza da coltivare e un richiamo alla partecipazione.

Noi consideriamo le differenze tra gli uomini una ricchezza: nell'accettazione convinta del pluralismo posano le basi della **democrazia** e della **laicità**.

Noi consideriamo l'educazione come il più rilevante strumento di crescita personale e di sviluppo civile: questa è la missione che ci è stata trasmessa dai Fratelli delle Scuole Cristiane.

Noi consideriamo il modello mutualistico cooperativo il più adatto a noi, non solo perché esso interpreta un modo solidale di fare impresa, ma ha come fine ultimo il miglioramento della qualità di vita dei soci e il progresso morale e civile della società.

### ✚ i nostri principi

*Eguaglianza*, senza distinzione di etnie, di idee politiche e di religione.

*Imparzialità*, secondo criteri di giustizia e di obiettività.

*Continuità*, garantendo la regolarità senza interruzioni nel tempo dei servizi.

*Efficacia ed efficienza*, per soddisfare in modo idoneo i bisogni rilevati, valorizzando e ottimizzando le risorse sia professionali che economiche a disposizione.

*Partecipazione*: l'utente deve diventare protagonista del progetto e attore dell'intervento. È anche chiamato alla valutazione del servizio ricevuto.

*Gestione democratica e partecipata* della Cooperativa da parte di ogni singolo socio.

*Assenza di fini di lucro*: "La Salle" è una Cooperativa di tipo A, quindi una O.N.L.U.S. di diritto.

*Moralità*: soci e lavoratori sono tenuti ad attenersi nei loro comportamenti ad un codice deontologico ispirato allo statuto della Cooperativa.

*Trasparenza*: chiarezza nelle procedure e correttezza nella gestione, verificate e validate dalle ispezioni esterne.

*Legalità*: osservanza delle leggi che regolano la disciplina delle cooperative, la sicurezza del lavoro, l'igiene e la privacy.

### ✚ mission e vision

Il radicamento antico sul territorio e la continuità nel tempo di una missione e di uno stile *lasalliano* sono i crediti che la Cooperativa La Salle vanta di fronte alle istituzioni civili e all'autorità religiosa.

"La Cooperativa, retta con principi di mutualità, si ispira ai valori della solidarietà e della partecipazione nella prospettiva del messaggio cristiano e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione sociale dei cittadini mediante:

- l'individuazione delle varie esigenze scolastiche, educative, formative, sociali, di lavoro, di integrazione ed aggregazione della popolazione della città, con un interesse particolare per i giovani;

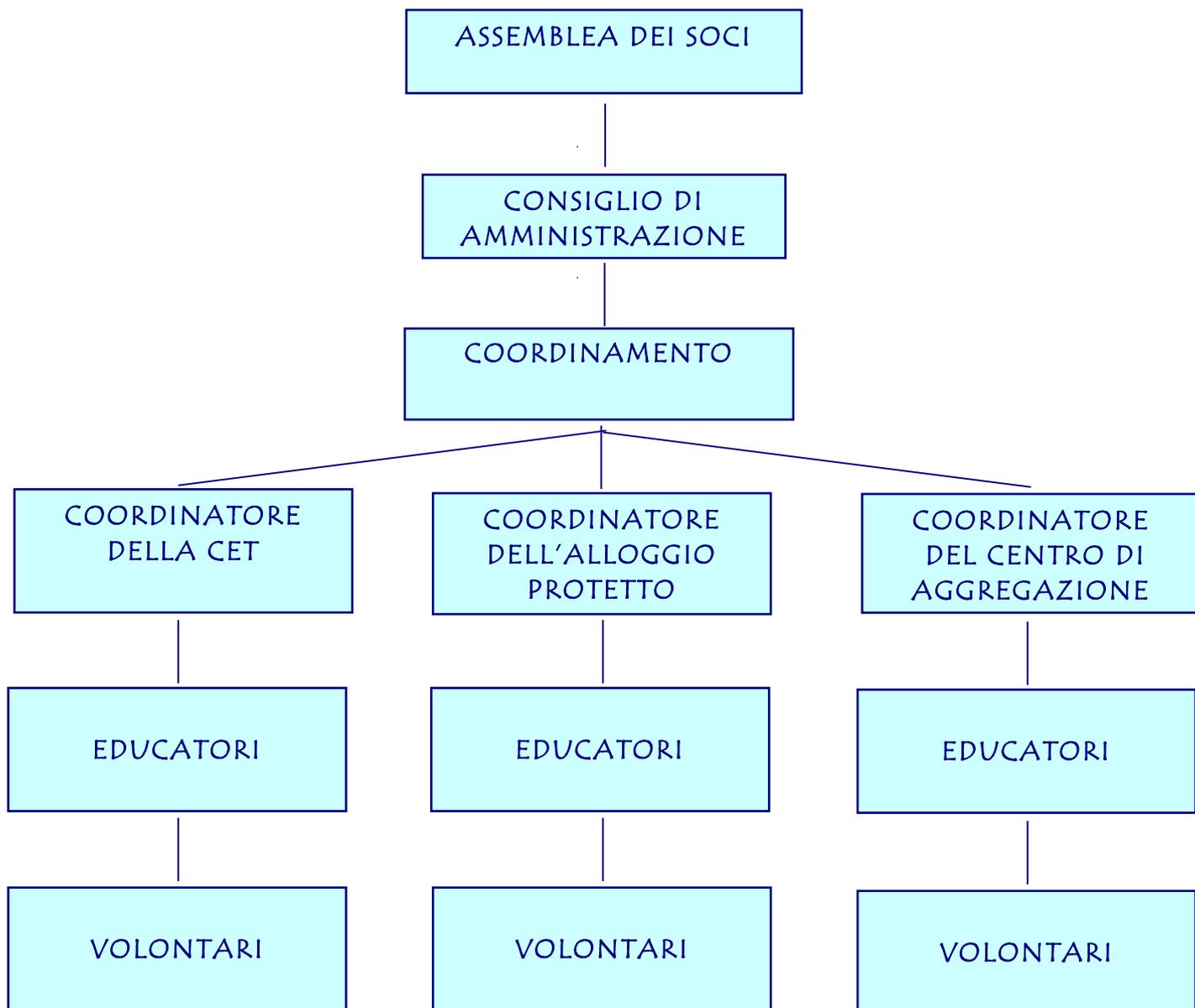
- l'organizzazione e la gestione di servizi socio-educativi atti a rispondere alle esigenze individuate" (Statuto art. 2).

La Cooperativa è attenta ai segnali che indicano nuovi bisogni nella nostra città allo scopo di proporre e sostenere progetti opportuni.

La Cooperativa intende accrescere all'interno il patrimonio umano e professionale accumulato negli anni e all'esterno consolidare la rete delle istituzioni e delle altre realtà presenti sul territorio, con le quali si confronta e collabora.

## 2.3 L'organigramma della Cooperativa.





La Cooperativa è composta da 9 soci lavoratori, 5 soci volontari e, come persone giuridiche, dall'Associazione di Volontariato "Centro La Salle" e dal Pio Istituto Negrone Durazzo Brignole Sale.

Nella gestione delle attività sono impiegati anche 4 lavoratori dipendenti.

Il CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE è composto dal Presidente avv. Claudio Arata, dai soci lavoratori Giuseppe Vinci, Paola Ravera, Stefano Terrile, Cristina Schenone, dal socio volontario Fratel Felice e da Carlo Maggi vicepresidente del Pio Istituto Negrone Durazzo Brignole Sale.

COORDINATRICE DELLA CET è Paola Ravera, gli educatori sono Nathalie Ferraris, Roberta Molinari, Giulia Naibo, Raffaella Cannamela, Serena De Pasquale Erica Pastorino e Cristina Schenone.

COORDINATORE DEL CENTRO DI AGGREGAZIONE è Stefano Terrile. In esso operano oltre al coordinatore, due educatrici e i volontari dell'Associazione di Volontariato.

COORDINATRICE DELL'ALLOGGIO PROTETTO è Cristina Schenone, gli educatori Alice Cigalini e Stefano Terrile.

## 3. I servizi forniti dalla Cooperativa:

### 3.1. Il centro di aggregazione.

#### PRESENTAZIONE

Il "Centro La Salle" è un centro di aggregazione per minori. Nasce nel 1993 come centro sociale per minori ed è aperto nel periodo scolastico, dal lunedì al venerdì, dalle 15 alle 19. Accoglie ogni giorno circa 25/30 bambini e ragazzi, sia italiani che stranieri.

Questo tra i servizi della Cooperativa è il più aperto al territorio, il più attento alle istanze di una città con rilevanti problematiche a carico delle famiglie, dove al degrado del Centro Storico però si contrappongono iniziative e idee coraggiose, dove l'arrivo di stranieri è anche sfida ad inventare percorsi di integrazione.

In questo contesto lavora il Centro La Salle, collegato ad una vivace rete di enti ed agenzie sia pubbliche che private, riconosciute e coordinate nel **Centro Servizi per i Minori e le Famiglie** del Comune.



#### UTENTI

♥ Gli utenti sono bambini/e e ragazzi/e dai 6 ai 18 anni. I nostri operatori dal lunedì al venerdì prelevano i bambini delle scuole elementari accompagnandoli nella nostra struttura. I ragazzi delle scuole medie e superiori invece accedono liberamente alle nostre attività e seguono un programma che è concordato con la famiglia.

#### OBIETTIVI

Gli obiettivi a cui il Centro mira sono:

- educazione all'integrazione dei bambini stranieri
- educazione alla relazione
- educazione all'autonomia e alla responsabilità
- prevenzione sul territorio e sostegno alle famiglie
- educazione all'ambiente

#### ATTIVITA'

Viene offerta la possibilità di svolgere varie attività strutturate in laboratori:

- *laboratorio didattico*: sostegno scolastico, realizzazione di progetti individualizzati di alfabetizzazione per stranieri, svolgimento compiti.
- *laboratorio ludico-motorio*.

L'attività è gestita da tre educatori supportati da una decina di volontari. Il Centro può usufruire per due giorni alla settimana di una palestra e tutti i giorni di un campetto in erba sintetica e della restaurata Abbazia di S. Bernardino. Questo ci permette di organizzare molte attività, anche all'aperto, soprattutto in autunno e in primavera.

A giugno e luglio il Centro Sociale La Salle è inserito nei programmi dei LET (Laboratori Educativi Territoriali) del Comune, con una media di 20 bambini giornalmente presenti dalle 8 alle 17.

Le attività sono costituite da animazione, giochi, uscite nei parchi cittadini, gite al mare e nell'entroterra.

I ragazzi hanno la possibilità di trascorrere giornate al mare, in piscina, compiere escursioni, visite guidate in città, giocare e svolgere attività sportive all'aperto o altre attività (espressive, manuali, ecc.)

## **3.2. L'alloggio protetto**

La cooperativa ha realizzato un alloggio protetto per 3 giovani adulti in un appartamento sito in vico fragola 2\1, situato nelle immediate vicinanze delle altre nostre strutture.

### **PROGETTO DI GESTIONE**

#### **MOTIVAZIONI PROGETTUALI**

L'idea del progetto nasce dal bisogno e dalle necessità di sostenere, in una fase di maggior responsabilizzazione, utenti maggiorenni affidati dal tribunale dei minori al Comune di Genova.

Tali bisogni sono evidenziati dal fatto che all'interno della rete minori esistono diverse tipologie di utenti che non si ritiene opportuno possano soggiornare presso le classiche comunità residenziali per minori.

#### **OBIETTIVI**

1. L'inserimento temporaneo in un appartamento garantisce una sorta di protezione ulteriore al percorso educativo che l'utente aveva intrapreso nella minore età.
2. Graduale raggiungimento di una maggior autonomia e capacità di gestione personale.
3. Consolidamento della propria posizione lavorativa
4. Accompagnamento nella ricerca di un alloggio successivo.

#### **DESTINATARI**

Giovani neo maggiorenni fino ai 21 anni affidati dal tribunale dei Minori al Comune di Genova in uscita da percorsi di comunità residenziali della rete Minori che hanno problematiche di tipo personale, familiare e sociale, con limitata autonomia sul piano alloggiativo, lavorativo, economico e sociale. I possibili utenti vengono segnalati dai servizi sociali del Comune di Genova.

#### **SEDE**

Appartamento di civile abitazione con capienza massima di 3 posti letto gestito dalla Cooperativa sociale La Salle.

L'appartamento è posto al piano ammezzato nello stabile sito in piazzetta della fragola 2/1 nella zona del quartiere del Carmine, è dotato di una cucina abitabile dove i ragazzi possono prepararsi i pasti, di un servizio igienico con vasca da bagno, di una camera con due posti letto e di una singola, di una sala da pranzo adibita a spazio comune per gli ospiti.

Gli ospiti avranno la possibilità di personalizzare i propri spazi nel limite dell'educazione e del rispetto degli altri ospiti.

## PERSONALE

È prevista un'equipe educativa formata da un coordinatore che si occupa dei rapporti con i servizi territoriali di riferimento, garantendo la reperibilità nelle 24 ore, e da due educatori.

L'equipe si riunisce una volta a settimana per la discussione e il monitoraggio dei casi, la verifica dei PEI, l'organizzazione degli impegni e la supervisione.

Il personale sarà di sostegno e di supporto all'ospite per il raggiungimento degli obiettivi delineati nel Progetto Educativo Individuale.

L'educatore è presente in diverse fasce orarie della giornata (soprattutto ore pomeridiane e serali); vengono organizzate riunioni di équipe con i ragazzi per il controllo dei percorsi, l'ordine della struttura e i rapporti col vicinato.

La presenza di un educatore in determinati momenti della giornata garantisce la mediazione della convivenza e il supporto alla costruzione dell'autonomia dei ragazzi.

## INSERIMENTO E DIMISSIONE

L'ospite viene segnalato dagli uffici dei Servizi sociali del Comune di Genova.

Con l'assistente sociale e l'ospite viene concordata la data di inserimento nella struttura (possibilità di programmare gli inserimenti tramite lista d'attesa), viene stilata una scheda di ingresso; l'ospite viene portato a conoscenza del regolamento della casa, firma un contratto, vengono definiti i primi obiettivi che dovrà raggiungere e vengono consegnate le chiavi dell'alloggio.

Dopo un periodo di osservazione (45gg) viene stilato il PEI con obiettivi e tempi per il raggiungimento dell'autonomia; la verifica del PEI viene fatta ogni due mesi a partire dalla compilazione del primo PEI.

La permanenza in struttura sarà definita dal raggiungimento degli obiettivi concordati o dall'adesione al progetto educativo.

Vengono programmati incontri di verifica con gli assistenti sociali di riferimento e con l'operatore della struttura.

## PEI

Per ogni ospite è predisposto un Progetto Educativo Individuale (PEI) concordato, dopo una fase di osservazione della durata di 45 gg, con l'ospite e il servizio inviante.

Nel Pei sono contenuti gli obiettivi che il minore deve raggiungere

1. Autonomia fisica (igiene personale ed alimentare)
2. Alloggiativa ( gli ospiti verranno supportati e indirizzati verso la ricerca di un proprio alloggio)
3. Lavorativa (verranno supportati nella ricerca di un lavoro, nelle fasi di un inserimento lavorativo)
4. Relazionale

Vengono definiti i tempi di permanenza e la cadenza degli incontri settimanali di verifica con l'educatore referente e il servizio inviante.

Gli utenti impareranno, in questa fase di semi autonomia, le mansioni proprie della gestione di una casa, verranno aiutati nella ricerca di una abitazione e indirizzati nell'adempimento delle pratiche riguardanti le utenze e spese.

### 3.3 La Comunità educativa territoriale (C.E.T.)

La cooperativa sociale La Salle ha creato, nel Marzo 2011, una CET (Comunità Educativa Territoriale) che ha unito l'esperienza ultradecennale della Comunità residenziale e quella del Centro socio educativo per 10 minori autorizzato nel 2008 dall'ufficio comunale: "Area del territorio, sviluppo urbanistico ed economico settore ambiente e igiene - L.R. 20/99".

Alla base della nostra decisione c'è la constatazione che l'intervento educativo non deve cronicizzarsi, ma deve essere mirato alle esigenze del minore e della sua famiglia, che cambiano continuamente. Questa flessibilità è alla base della nuova struttura. In questi anni le due equipe di educatori hanno sempre collaborato e organizzato attività congiunte, inoltre abbiamo avuto passaggi dall'accoglienza diurna a quella residenziale.

#### STRUTTURA

La Cet La Salle sorge in salita Negrone Durazzo, nel quartiere del Carmine, a due passi dal centro storico e facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici. I due appartamenti, che compongono la struttura, sono stati completamente ristrutturati e corrispondono agli standard previsti dalla normativa vigente. Il primo ha già una autorizzazione a centro socio educativo per un massimo di dieci ragazzi/e tra i 6 e i 18 anni e il secondo è autorizzato come comunità residenziale.

La struttura comprende inoltre un campetto in erba sintetica utilizzabile tutti i giorni e una palestra fruibile in orari prestabiliti.

Il primo appartamento sarà dedicato all'accoglienza diurna. All'interno troviamo un'aula studio con biblioteca a disposizione dei ragazzi, un'aula con postazioni internet, una sala rivolta alla gestione del tempo libero (dotata di televisione, dvd, playstation3, giochi di società), l'ufficio educatori e due servizi igienici di cui uno a norma per utenti disabili.

L'altro appartamento è dedicato all'accoglienza residenziale e alla preparazione e distribuzione dei pasti (pranzi e cene). È composto da tre camere da letto per un totale di sei posti letto, una sala refettorio, dispensa, spogliatoio, camera educatori, cucina e tre servizi igienici di cui uno a norma per accogliere utenti disabili.

Gli utenti con l'aiuto degli educatori potranno personalizzare gli spazi in comune e le loro camere con poster, sticker adesivi, fotografie e attraverso specifiche attività di pittura.

#### DESTINATARI

La Comunità Educativa Territoriale (C.E.T.) è rivolta a minori tra i 7 e i 18 anni di età, di norma residenti nell'Ambito Territoriale Sociale in cui è ubicata, e alle loro famiglie.

#### OBIETTIVI

Obiettivi a medio termine:

- Migliorare il rapporto tra minore e famiglia di origine.
- Favorire l'integrazione con il gruppo dei pari.
- Rafforzare la capacità di gestione del proprio tempo.
- Stabilizzare la frequenza scolastica.

Obiettivi a lungo termine:

- Evitare l'inserimento in strutture residenziali o quantomeno ridurre i tempi di permanenza.
- Favorire l'autonomia e l'autorealizzazione del minore.
- Contrastare la dispersione scolastica.

## MODALITA' DI ACCESSO E DI DIMISSIONE

Le richieste di inserimento provengono dagli Ambiti Territoriali Sociali (ATS) e dall'Unità Operativa Cittadini Senza Territorio (UOCST).

Al momento della segnalazione viene compilata una scheda con le prime informazioni sul minore. Viene portato il caso in equipe e verificata la possibilità di inserimento.

Il coordinatore concorda con i servizi invianti la data dell'inserimento nella struttura. In questa prima fase, il minore e la sua famiglia vengono messi a conoscenza del regolamento della comunità e viene stipulato il patto educativo dove sono espressi i tempi e gli obiettivi dell'inserimento.

Nei casi in cui le richieste di inserimento superino i casi disponibili, vi è la possibilità di definire una lista d'attesa.

Dopo un periodo di osservazione della durata di 45 giorni viene stilato il PEI. (progetto educativo individualizzato) verrà poi svolta una verifica ogni due mesi.

Le dimissioni vengono concordate con i servizi invianti.

La struttura si doterà di un sistema informatico, gestito dal coordinatore, finalizzato alla trasmissione all'amministrazione accreditante dei dati di inserimenti, presenze e dimissioni e anche alla pubblicizzazione della eventuale disponibilità di posti.

## MODALITA' DI INTERVENTO E GESTIONE

La CET La Salle è una struttura unica che offre accoglienza, di carattere sia residenziale che diurno, a minori dai 7 ai 18 anni, in spazi differenziati ed idonei rispetto al numero complessivo

dei minori. L'interscambiabilità tra accoglienza residenziale e diurna e la flessibilità negli interventi è la caratteristica fondamentale della CET.

L'accoglienza residenziale potrà essere a tempo pieno, solo feriale con il rientro nel nucleo familiare il fine settimana o saltuaria (per brevi periodi o solo per alcuni giorni alla settimana).

L'accoglienza diurna potrà riguardare tutti i giorni feriali o solo alcuni e ci sarà anche la possibilità di alcuni eventuali pernottamenti.

## GIORNI E ORARI DI APERTURA

L'accoglienza residenziale sarà garantita 365 giorni l'anno 24 ore su 24. L'accoglienza diurna sarà attiva per un minimo di 260 giorni l'anno.

In periodo scolastico, l'orario diurno sarà dalle 12.30 alle 20.30, con la possibilità per gli utenti di fruire dei pranzi e delle cene. Nei periodi di vacanza scolastica, l'accoglienza diurna potrà essere estesa all'intera giornata con l'organizzazione di gite ed escursioni.

Durante l'estate saranno previsti soggiorni e bivacchi che coinvolgeranno tutti i minori inseriti.

## ATTIVITA'

Nel periodo scolastico, la mattina sarà generalmente dedicata dagli educatori alla gestione della comunità (pulizia degli ambienti, bucato, preparazione dei pasti, spesa, ecc...), alle riunioni di equipe e supervisione e a colloqui con assistenti sociali, insegnanti, famiglie.

La maggior parte delle attività cominceranno con il ritorno da scuola dei ragazzi. Di seguito, riportiamo l'organizzazione di una giornata tipo nel periodo scolastico:

- Ore 7 - 7.30: sveglia e colazione.
- Ore 7.30-8: Eventuale accompagnamento a scuola
- Ore 8 -12.30: gli educatori si occupano della gestione della casa e dei colloqui.
- Ore 12.30: inizio accoglienza diurna.
- Ore 13 - 14.30: pranzo.
- Ore 14: inizio sostegno scolastico e attività ricreative.
- Ore 16.30 - 17: organizzazione attività sportiva nel campo o in palestra e, in alternativa, organizzazione laboratori.
- Ore 19.30: inizio cena.
- Ore 20 - 20.30: ritorno a casa dei minori che usufruiscono dell'accoglienza diurna.
- Ore 21: visione di film, documentari etc , giochi da tavola.
- Ore 22 - 23.30: i ragazzi si ritirano nelle loro stanze per andare a dormire

Questo schema è soltanto indicativo, saranno gli utenti insieme agli educatori a personalizzare gli orari e la tipologia delle attività.

I ragazzi potranno scegliere tra attività direttamente organizzate dagli educatori e altre gestite da enti che collaborano con noi.

Le prime si dividono in:

- attività in struttura: sostegno scolastico, lettura, internet, giochi da tavolo, visione di film, ping pong, calcio balilla.
- attività fuori struttura: nel campetto (giochi di gruppo, calcio, etc...), in palestra (pallavolo, basket, pallamano, atletica, pesi etc...), gite ed escursioni.

Le seconde prevedono l'iscrizione ai corsi dalla Asd La Salle (mini basket e mini volley), ai tornei del centro sportivo italiano (CSI), ai corsi di rugby o atletica del Cus Genova e alle squadre di calcio del territorio e di altre realtà sportive del territorio.

## RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Accanto ai minori inseriti nella struttura, le loro famiglie costituiscono un destinatario non meno importante del progetto della comunità educativa territoriale. Per questo, il loro coinvolgimento è fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi fissati nei progetti educativi individualizzati.

Le famiglie saranno coinvolte in un percorso che avrà come obiettivo quello di rafforzare le loro capacità genitoriali, attraverso l'assunzione di impegni precisi che verranno monitorati negli incontri settimanali di verifica con gli educatori. Questo intervento è finalizzato a scongiurare l'allontanamento definitivo dal nucleo familiare del minore in accoglienza diurna e facilitare il rientro a casa degli utenti in accoglienza residenziale. Gli educatori quindi svolgeranno una parte consistente del loro monte ore nel curare il rapporto con le famiglie anche prevedendo frequenti visite ed accompagnamenti domiciliari.

## RAPPORTI CON LE SCUOLE

Una delle problematiche più comuni, spesso fonte di attrito tra i minori e le loro famiglie, è la difficoltà di queste ultime a gestire i rapporti con le strutture scolastiche. Per questo, gli educatori avranno colloqui frequenti con gli insegnanti volti a verificare la frequenza e l'andamento; saranno disponibili ad effettuare, se necessario, un servizio di accompagnamento dei minori da scuola alla comunità e viceversa. Questo intervento sarà comunque inteso come sostegno, e non sostituzione delle famiglie, che saranno sempre coinvolte negli incontri di verifica settimanale.

## STRUMENTI

Gli educatori hanno a disposizione i seguenti strumenti:

- Schede di osservazione: si compilano prima del PEI.

- PEI (Progetto Educativo Individualizzato). Il Pei, al cui interno si definiscono gli obiettivi in stretta collaborazione con i servizi invianti, viene stilato dopo il periodo di osservazione di 45 giorni e verifica ogni 2 mesi.
- Il Patto educativo, è l'accordo che si stipula tra il minore e la struttura.
- Il colloquio individuale.
- Gli incontri collettivi.
- Il regolamento della comunità.
- Il calendario degli incontri con i servizi invianti.
- Il registro delle presenze.

## PERSONALE

L'equipe è composta da sei educatori ed un coordinatore, tutti in possesso dei titoli previsti dalla normativa e con esperienza di lunga durata nel campo dell'educazione dei minori. Essa si riunisce settimanalmente, discute i casi già presenti, valuta eventuali nuovi ingressi, programma le attività educative. Le riunioni di equipe avvengono seguendo un ordine del giorno e viene stilato un verbale. Lo psicologo, con funzioni di supervisore, interviene nelle riunioni di equipe ogni 15 giorni.

Il coordinatore è responsabile del servizio e delle attività svolte, organizza le riunioni di equipe, partecipa agli incontri con la rete, opera una valutazione preliminare dei casi da inserire, garantisce la reperibilità nelle 24 ore e partecipa al Consiglio d'Amministrazione della Cooperativa come portavoce dell'equipe educativa.

Gli educatori saranno impegnati sia nelle attività diurne che nell'accoglienza residenziale, garantendo in tal modo, pur nella flessibilità del percorso educativo, un costante punto di riferimento per i minori nelle diverse fasi del progetto. Gli educatori si occupano della stesura del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) in collaborazione con i servizi invianti e costituiscono un tramite fondamentale con la famiglia dei minori; si prendono cura delle esigenze dei minori nella loro quotidianità, gestiscono le attività del gruppo e i tempi della vita quotidiana della comunità, svolgono funzioni di animatori e di moderatori.

## METODOLOGIA

- Il rapporto interpersonale.

La struttura familiare-comunitaria è un habitat dove i rapporti vengono fondati sui principi di reciprocità, fiducia, rispetto ed affetto.

L'équipe educativa attraverso la cortesia e l'autorevolezza accresce negli utenti un attaccamento sicuro, favorendo così la produzione di atteggiamenti collaborativi. La multiethnicità del gruppo assume caratteristiche formative, nell'accettazione delle diversità, siano esse religiose, culturali o di opinione.

- Il Progetto Educativo Individuale.

Il PEI è alla base del lavoro educativo con i minori in carico. Viene compilato dopo un periodo di osservazione ed in esso sono contenuti gli obiettivi che l'équipe si propone di realizzare (cura

della persona, dello studio, del lavoro...) insieme ai servizi inviati. Il P.E.I ogni 2 mesi viene sottoposto ad una verifica e si valuta il percorso educativo del ragazzo.

- Regole e ruoli.

La vita all'interno della comunità è basata sull'accettazione di norme giustificate e sul riconoscimento dei ruoli utente/operatore.

## 4. La ricerca della qualità:

La Cooperativa vuole che la qualità del lavoro svolto diventi un impegno dei suoi operatori e una garanzia dei servizi offerti. La misurazione della qualità è riferita ai due livelli fondamentali:

- + la qualità erogata, misurata secondo indicatori oggettivi e standard coerenti con gli obiettivi fissati,
- + la qualità percepita dal cliente e dall'operatore, misurata con strumenti di valutazione quali sondaggi e questionari.



### 4.1. Gli standard di qualità.

All'interno la qualità è codificata nel Manuale della Qualità, documento registrato, controllato dall'ente certificatore (TUV) e soggetto a revisione annuale. In esso sono fissate le procedure e definita la modulistica che ne attesta la corretta applicazione.

Il Manuale della Qualità descrive, documenta, coordina ed integra la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano il funzionamento della Cooperativa.

### 4.2 La soddisfazione dei clienti.

Riteniamo che un parametro fondamentale consista nel rilevamento, per quanto possibile oggettivo, della soddisfazione dei nostri clienti, cioè gli Assistenti Sociali degli enti inviati. I loro giudizi e le loro valutazioni possono fornirci utili criteri di misurazione nell'ambito della "customer satisfaction".

E poiché il nostro operato è soprattutto diretto all'utente/ragazzo, abbiamo pensato che la sua opinione, per quanto "di parte" o "falsata", potrà essere un utile strumento che fornirà valide informazioni sulla qualità direttamente percepita del nostro operato.

Abbiamo elaborato due schede, rivolte le une agli Assistenti Sociali, le altre ai ragazzi, di semplice e breve compilazione, nelle quali sono posti quesiti che comprendono le diverse sfaccettature del nostro servizio.

Tali domande vanno ad indagare un ampio spettro di ambiti, dalle questioni più pratiche, alle situazioni prettamente burocratiche, al fine di ottenere un adeguato numero di informazioni che ci permetta di valutare com'è sentito dal cliente il nostro lavoro e di approntare le eventuali correzioni.

### 4.3 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA COOPERATIVA

AREA	OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD
le risorse umane	professionalità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• titoli di studio</li> <li>• esperienze maturate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tutti gli educatori hanno il titolo richiesto per il loro ruolo</li> <li>• tutti gli educatori vantano significative esperienze di lavoro</li> </ul>
	formazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• corsi interni di formazione</li> <li>• partecipazione a seminari e manifestazioni esterne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• un'indagine periodica sui bisogni formativi dell'équipe</li> <li>• sono assicurate nell'anno almeno 30 ore di formazione ad ogni educatore</li> </ul>
	relazione e sostegno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• attività di coordinamento</li> <li>• attività di supervisione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• una riunione ogni due settimane dell'équipe</li> <li>• un incontro ogni due settimane dell'équipe con lo psicologo</li> </ul>
	coinvolgimento e soddisfazione degli operatori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comunicazioni verticali efficaci</li> <li>• limitazione del turn over</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• almeno un incontro settimanale con il responsabile di settore e con il direttore</li> <li>• anzianità media di servizio oltre i 4 anni</li> </ul>
le strutture	ambienti decorosi e accoglienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stato di pavimenti, pareti e serramenti</li> <li>• arredi idonei e adeguati alle attività</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la pulizia dei locali è eseguita quotidianamente o settimanalmente secondo una tabella stabilita</li> <li>• l'imbiancatura delle pareti è rinnovata ogni anno</li> <li>• gli ospiti collaborano al decoro degli ambienti</li> </ul>
	fornire una mensa di qualità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cucina autorizzata e attrezzata</li> <li>• fornitori certificati</li> <li>• gli operatori praticano le norme sulla sicurezza alimentare (HACCP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sono somministrati quotidianamente due pasti completi e la merenda</li> <li>• sono rispettate le prescrizioni religiose e, per quanto possibile, le tradizioni culturali delle etnie diverse</li> </ul>
	accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza di ascensori, piani inclinati, chiamata a pulsante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tutti i locali sono accessibili e a norma come certificato dalla ASL</li> </ul>
	conformità alle norme di legge	<ul style="list-style-type: none"> <li>• documentazione consultabile su rapporti di lavoro, sicurezza, impianti, autorizzazioni, privacy</li> <li>• ispezioni delle autorità preposte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ogni struttura è in possesso di tutti i requisiti di legge</li> <li>• a tutto il personale è applicato il CNL</li> <li>• tutti gli operatori conoscono la legislazione riguardante le loro competenze</li> </ul>

## 5. Contatti



La sede legale della Cooperativa e l'amministrazione sono in  
Salita Negrone Durazzo 5/1 - 16125 Genova ☎ tel. 010 25 12 104 fax. 010 25 12 104

La Comunità educativa territoriale è in  
Salita Negrone Durazzo 5/5 - 16125 Genova ☎ tel. 010 25 12 104  
Almeno un educatore è sempre presente in Comunità, 24 ore al giorno, per ogni giorno dell'anno.

Il Centro di aggregazione è in  
Salita Negrone Durazzo 5 (l'ex abbazia di S. Bernardino) ☎tel. 010 25 12 104  
L'educatore e i volontari sono presenti nell'orario di apertura: dalle 15 alle 19, dal lunedì al venerdì.

L'alloggio protetto è in Vico Fragola 2/1 (tel 0102512104)

☒☒☒partita IVA: 03429740107



e-mail della Cooperativa: [cooplasalle@virgilio.it](mailto:cooplasalle@virgilio.it) e [cooplasalle@arubapec.it](mailto:cooplasalle@arubapec.it)



sito web: [www.lasallegenova.it](http://www.lasallegenova.it)

Mappa:



Pagina facebook: La Salle Genova

(Questa Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione del 1 aprile 2009. Aggiornata con approvazione del C.d.A il 16/12/2015)