

# DOPOSCUOLA

*Carta dei servizi*



*Non avere maestro è non avere a chi domandare e, in un senso ancora più profondo, è non avere nessuno davanti a cui porre delle domande...*

*(Maria Zambrano)*



**L'Umana Avventura**

# 1. Presentazione

«Nella famiglia, comunità di persone, deve essere riservata una specialissima attenzione al bambino, sviluppando una profonda stima per la sua dignità personale, come pure un grande rispetto ed un generoso servizio per i suoi diritti. Ciò vale di ogni bambino, ma acquista una singolare urgenza quanto più il bambino è piccolo e bisognoso di tutto...».

Giovanni Paolo II, *Familiaris Consortio* (1981)

## 1.1 Cenni storici

L'Umana Avventura si è costituita nel 1984 a Cremona, per rispondere al bisogno di ascolto di alcuni genitori con figli tossicodipendenti.

La Cooperativa ha gradualmente ampliato il suo ambito di azione dalla città di Cremona a tutta la provincia e successivamente ad altre province e regioni, specializzandosi nella progettazione e nella gestione di iniziative di prevenzione per famiglie e minori.

Oggi la Cooperativa è impegnata nella gestione di servizi socio-educativi per famiglie e minori e nella progettazione di interventi sociali ed educativi. In particolare si è specializzata nella gestione di servizi convittuali scolastici per minori, tra cui spiccano il Convitto della Fondazione Minoprio in provincia di Como ed il Convitto della Scuola di Ballo dell'Accademia del Teatro alla Scala di Milano.



## 1.2 La mission

«Se un uomo non sa verso quale porto è diretto, nessun vento è quello giusto».

Lucio Anneo Seneca



L'Umana Avventura **pone al centro** del proprio agire sociale la **persona** e la **famiglia** quale luogo della nascita, della vita e dello sviluppo della personalità attraverso l'**educazione**.

Alle molteplici espressioni del disagio comunicativo, relazionale, esistenziale, la Cooperativa risponde mediante l'elaborazione di progetti sociali integrati, partendo da una accurata analisi della realtà sociale esistente, sviluppando iniziative che coniughino una assoluta originalità con la capacità di integrarsi e di valorizzare le risorse già operanti nel territorio.

Obiettivo primario è il **miglioramento del contesto sociale** di riferimento, rendendo singoli, famiglie, gruppi, educatori, sempre più **autonomi**, nel riconoscere, analizzare e gestire situazioni di crisi, fornendo loro un aiuto concreto, volto ad impostare atteggiamenti corretti nelle situazioni di conflitto e di disagio, incrementando il **benessere personale e sociale** della comunità nella quale vivono ed operano.

*Crescere ogni giorno della vita*

## 2. Il servizio di doposcuola

### 2.1 Premessa

«Non avere maestro è non avere a chi domandare e, in un senso ancora più profondo, è non avere nessuno davanti a cui porre delle domande. Vuol dire rimanere rinchiusi nel labirinto primario che è la mente di ogni uomo in origine; rimanere rinchiusi come il Minotauro, traboccanti di impeto che non può avere sfogo ...

*E il maestro deve essere colui che apre la possibilità, la realtà di un altro modo di vita, quella vera».»*

da "Per abitare l'esilio" di Maria Zambrano

Il doposcuola è un servizio che intende offrire alle famiglie un supporto educativo per la conciliazione dei tempi di lavoro e dei bisogni di cura dei figli.

Consiste nell'offerta di attività extra-scolastiche finalizzate all'aiuto allo studio ed allo svolgimento dei compiti, all'interno di un contesto educativo in grado di attivare relazioni positive, anche attraverso l'organizzazione di attività ludiche, ricreative, animative, di movimento.

Per i bambini il doposcuola può rappresentare un importante momento di incontro con la comunità e di sperimentazione di relazioni personali extra-famigliari significative.

È importante, quindi, che il doposcuola si configuri anche come occasione di scoperta del mondo civile, aprendosi al tessuto di associazioni, realtà ed enti operano sul territorio e che potrebbero essere incontrati dai bambini e dai ragazzi.

### 2.2 Valori di riferimento

	MINORE	FAMIGLIA	SCUOLA / TERRITORIO
VALORI	<b>CENTRALITÀ DELLA PERSONA</b> La persona viene posta al centro dell'azione educativa, per favorire lo sviluppo della personalità del minore	<b>CORRESPONSABILITÀ</b> I famigliari devono essere coinvolti nell'educazione del minore, secondo le loro possibilità e nell'interesse del minore	<b>INTEGRAZIONE NELLA REALTÀ SOCIALE</b> Valorizzazione delle risorse presenti nel contesto territoriale e nella comunità di riferimento del minore.
	<b>UNICITÀ</b> Ci si prende cura delle persone singolarmente, poiché ogni persona è unica.	<b>EMPOWERMENT</b> Potenziamento della funzione educativa della famiglia e partecipazione della stessa alle azioni educative proposte ai minori	<b>ATTENZIONE ALLA COMPLESSITÀ</b> Proporre interventi che considerino la complessità del sistema scolastico e territoriale, integrati con i servizi in essere.

### 2.3 Finalità del servizio

Le finalità dell'intervento sono:

- Aumentare il livello di autonomia personale nell'esecuzione dei compiti (area autonomia);
- Motivare i ragazzi allo studio e all'impegno scolastico (area motivazionale);
- Stimolare una relazione positiva tra pari e con gli adulti (area relazionale).

## 2.4 Rapporto con gli utenti

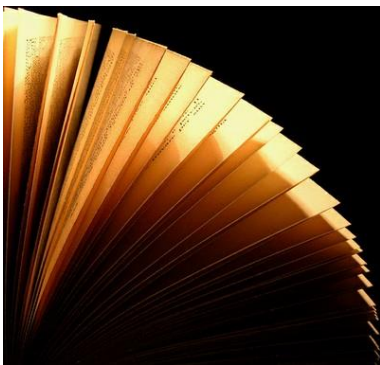
Per utenti si intendono sia i minori che le loro famiglie.

### a. Principi fondamentali

L'Umana Avventura investe significativamente sulla costruzione di relazioni con i propri utenti e con le persone a loro prossime. I principi su cui la cooperativa fonda questi rapporti si ispirano alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24.01.1994:

- **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione;
- **Personalizzazione:** le attività proposte considerano le differenze caratteriali e psico-fisiche degli utenti; la cooperativa è attenta al pieno rispetto della dignità della persona ed alla centralità della famiglia;
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere d'imparzialità, obiettività e di giustizia. Per tutti gli utenti è garantito il rispetto della privacy e della dignità;
- **Partecipazione:** il minore e la sua famiglia devono essere partecipi di ogni decisione. La cooperativa cerca di soddisfare sempre, nel migliore dei modi, richieste, reclami, segnalazioni, suggerimenti degli utenti.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi devono essere erogati utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone, secondo criteri d'efficienza ed efficacia, valutati periodicamente sulla base di appositi indicatori.

### b. Diritti degli utenti



Questi principi fondano i diritti degli utenti dei servizi de L'Umana Avventura:

- **Diritto all'informazione:** ogni utente ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo il percorso compiuto;
- **Diritto alla certezza:** ogni utente ha diritto ad avere la continuità del servizio nel tempo e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi;
- **Diritto alla qualità:** ogni utente ha diritto di trovare negli operatori del servizio un orientamento condiviso verso il miglioramento continuo della

qualità delle prestazioni erogate;

- **Diritto alla differenza:** ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità e valorizzate le sue risorse potenziali;
- **Diritto alla privacy:** l'utente ha diritto ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano;
- **Diritto alla dignità personale:** l'utente del servizio ha il diritto al rispetto della propria dignità personale e della propria sfera privata.

### c. Doveri degli utenti

Nel rispetto del principio di cittadinanza, ai diritti corrispondono anche doveri:

- All'utente, nei limiti delle sue possibilità, e ai suoi familiari viene richiesto di **avere un comportamento responsabile e rispettoso** verso gli operatori del servizio;
- L'utente e i suoi familiari devono avere un **atteggiamento collaborativo nei confronti degli operatori**;
- L'utente deve acquisire la **consapevolezza di essere parte di una comunità** e rispettarne tempi, regole, esigenze.



## 3. Professionalità impiegate

### 3.1 Il supervisore



Il supervisore garantisce un **supporto specialistico** in ambito educativo-pedagogico all'equipe educativa.

È un professionista di area psico-pedagogica, specializzato nei processi dell'età evolutiva. Interverrà periodicamente in momenti strutturati che coinvolgeranno l'intera equipe e sarà a disposizione su richiesta del coordinatore o degli operatori per interventi su situazioni particolari che eccedano l'ordinarietà.

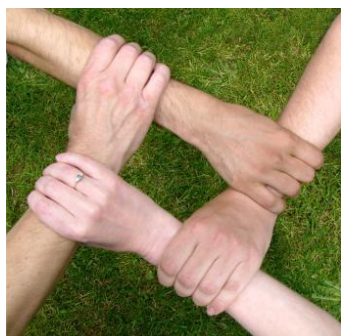
### 3.2 Il coordinatore



Il coordinatore garantisce la **corretta erogazione del servizio**, facilitando il lavoro degli assistenti all'autonomia personale e liberandoli il più possibile di ogni incombenza organizzativa.

È un operatore specializzato nel management di servizi socio-educativi per minori, con esperienza almeno quinquennale. È responsabile della gestione organizzativa e della qualità del servizio, si occupa del mantenimento dei rapporti istituzionali.

### 3.3 Gli operatori



Gli operatori che L'Umana Avventura impiega nei servizi di doposcuola sono educatori in possesso del titolo.

Gli operatori impiegati sono incaricati in funzione delle proprie competenze specifiche.

Tutti gli operatori impiegati da L'Umana Avventura nei servizi integrativi scolastici:

- Sono consapevoli del proprio ruolo, in grado di assumersi le responsabilità connesse ad esso;
- Sono costantemente supportati da professionalità dedicate della cooperativa;
- Sanno gestire correttamente i rapporti con le famiglie, con i servizi, con le Istituzioni.
- Garantiscono continuità ai servizi avviati, in quanto beneficiano di rapporti di lavoro continuativi e sono legati alla cooperativa da un rapporto associativo-cooperativistico, oltre che lavorativo.

Beneficiano di momenti di formazione specialistica e di supervisione della propria esperienza lavorativa organizzati dalla Cooperativa.

### 3.4 Responsabili di back-office



L'Umana Avventura ritiene che la dignità e la specificità del lavoro educativo siano un capitale sociale importante per la qualità dei propri servizi.

L'organizzazione aziendale della Cooperativa prevede l'impiego di personale di back-office dedicato al supporto organizzativo, amministrativo, burocratico, logistico degli operatori dei servizi educativi.

Gestiscono in collaborazione con il coordinatore gli adempimenti mensili legati alla rendicontazione sociale ed economica al Committente.

## 4. Miglioramento continuo del servizio

### 4.1 Sistema di gestione qualità

L'Umana Avventura utilizza un sistema di gestione qualità conforme alla norma ISO 9001:2008 per la progettazione e la gestione di servizi socio-educativi per minori e famiglie.



### 4.2 Formazione continua del personale

L'Umana Avventura garantisce la formazione continua del proprio personale attraverso iniziative formative organizzate con risorse interne altamente qualificate, ricorrendo alla formazione esterna finanziata o aderendo ad iniziative formative di altri enti.

Ogni anno tutto il personale incaricato dei servizi di assistenza alla persona riceverà una formazione specialistica pari ad almeno 20 ore.

L'impiego delle ore di formazione sarà pianificato ogni anno mediante la predisposizione di un apposito piano formativo.

### 4.3 Contenimento del turn-over e garanzia di continuità

La Cooperativa favorisce il benessere lavorativo dei propri operatori, agendo lungo le seguenti strategie:

- Incentivazione economica;
- Formazione continua;
- Flessibilità del coordinamento ed ascolto delle aspettative di ruolo;
- Supervisione e counseling per gli operatori per prevenire il burn-out (azione prevista dal sistema di sicurezza e prevenzione aziendale);
- Promozione della motivazione e della partecipazione alla vita della cooperativa;
- Progettazione accurata degli interventi, con attribuzione di responsabilità e mansioni definite;
- Significatività del compito: supporto burocratico e logistico per gli operatori per valorizzare la centralità del lavoro educativo;
- Valorizzazione del potenziale di ciascuno e possibilità di sviluppo professionale;
- Equità e trasparenza nella formalizzazione e nella conduzione del rapporto di lavoro.

### 4.4 Customer satisfaction

Al termine di ogni annualità scolastica L'Umana Avventura somministrerà alle famiglie agli operatori ed ai servizi istituzionali uno strumento di rilevazione della soddisfazione percepita.

I risultati della customer saranno rielaborati all'interno di un report periodico, che terrà traccia delle modifiche intervenute sulla percezione della qualità da parte degli utenti e delle loro famiglie.

I reclami, invece, saranno gestiti mediante appositi moduli scritti, che potranno essere recapitati direttamente in cooperativa oppure mediante segnalazione telefonica o verbale al Coordinatore del servizio, che provvederà a compilare il modulo di rilevazione reclamo.

I reclami saranno trattati mediante le procedure relative alle non conformità e genereranno azioni preventive o correttive, in funzione della tipologia e della gravità dell'evento rilevato.

### 4.5 Tutela della privacy e protezione dei dati sensibili

L'Umana Avventura tratta i dati personali e sensibili in conformità ai dettami del DLGS 196/2003, sulla base di quanto previsto dal Documento di Protezione e Sicurezza dei dati personali, sensibili e giudiziari.

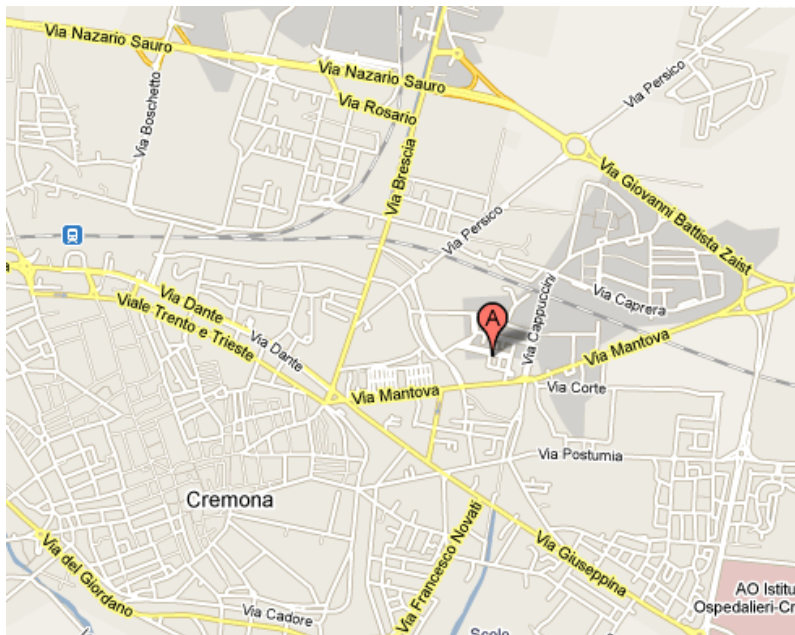
## 5. Indicatori di qualità

VARIABILE	INDICATORE	MISURAZIONE	ACCETTABILITÀ
<i>Avvio del servizio</i>			
Tempestività	Tempi massimi per la predisposizione del progetto esecutivo per l'avvio del servizio	15 giorni per rispondere al committente dal ricevimento dell'incarico	98%
<i>Erogazione del servizio</i>			
Coerenza del progetto esecutivo con i bisogni dei minori e del sistema	Formalizzazione del progetto esecutivo e monitoraggio	Esistenza progetto intervento	100%
	Esistenza di un sistema di monitoraggio costante	Esistenza dei documenti "diari di bordo"	98%
	Manutenzione dell'intervento	Incontri con Comune per manutenzione intervento	95%
Adeguatezza dell'intervento	Reclami	Numero di reclami fondati / numero di casi seguiti	< 7%
	Non conformità interne	Numero di non conformità / numero di operatori	< 10%
	Customer satisfaction	Numero customer satisfaction positive / numero rilevazioni	> 82%
	Turn over del personale	Numero dimissioni lavoratori / numero operatori impiegati per servizio specifico	< 25%
Sostituzioni del personale	Sostituzione del personale in caso di assenza	Numero sostituzioni effettuate / assenze operatori	>95%
	Continuità delle attività del servizio in caso di necessità di sostituzione	(Numero sostituzioni effettuate + riprogrammazione attività) / assenze operatori	100%
<i>Valutazione del servizio</i>			
Adeguatezza della valutazione	Condivisione risultati	Incontro con Committente	100%
		Incontro famiglie	100%
	Documentazione del percorso effettuate	Esistenza relazione	99 %



**L'UMANA AVVENTURA**  
Società Cooperativa Sociale

### 6.1 La nostra sede



Via Brescia, 59  
26100 CREMONA

Codice Fiscale: 00791320195

### 6.2 Orari di apertura al pubblico

Lunedì – martedì – giovedì dalle 9:00 alle 14:30

Mercoledì dalle 9:00 alle 18:00

Venerdì dalle 9:00 alle 13:00

### 6.3 Contatti telefonici

Tel. 0372.431413

Fax: 0372.529967



### 6.4 E-mail



Uffici: [info@umanavventura.it](mailto:info@umanavventura.it)