

INFORMATIVA DEI SERVIZI
L'INCHIOSTRO
COOPERATIVA SOCIALE



Premessa

La presente carta dei servizi ha lo scopo di orientare le persone nella conoscenza dei servizi offerti dalla cooperativa sociale L'Inchiostro e garantire loro le informazioni fondamentali per la comunicazione e la partecipazione.

Con questa carta dei servizi si intende offrire indicazioni generali che possono essere integrate, in base alle diverse esigenze, da eventuale altra documentazione presente in cooperativa che ogni cittadino può richiedere, utilizzando gli strumenti qui segnalati.

Identità e valori

La Cooperativa Sociale L'Inchiostro opera nel Valdarno Fiorentino e svolge la propria attività in campo educativo, ludico e formativo per gli Enti Pubblici e per i privati cittadini.

Gli obiettivi principali della Cooperativa sono la promozione e lo sviluppo della qualità della vita di ogni singolo individuo che usufruisce dei propri servizi e delle famiglie e la realizzazione di condizioni di lavoro stabili e adeguate.

L'Inchiostro si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La Cooperativa realizza i propri scopi sociali attraverso la partecipazione organizzata e democratica dei soci lavoratori e dei dipendenti e mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità, dei volontari, dei fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo l'autogestione responsabile dell'impresa.

La Cooperativa L'Inchiostro non ha scopi di lucro e ha tra i suoi obiettivi quello di ottenere continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci e i lavoratori.

L'Inchiostro vuole essere un luogo di condivisione, di scambio e di confronto che si pone al servizio della Comunità locale nella ricerca e nella realizzazione di soluzioni concrete ai bisogni fondamentali delle persone.

La cooperativa opera per affermare i principi di solidarietà e di rispetto per le differenze, per favorire l'inclusione, promuovere la cittadinanza attiva e l'etica della responsabilità.

Attraverso il lavoro di educatori specializzati cerca di contribuire allo sviluppo di processi di promozione sociale e culturale. Attraverso la gestione di servizi educativi e centri estivi rivolti ai bambini e ai ragazzi si propone di:

- Favorire l'apprendimento scolastico e lo sviluppo delle potenzialità individuali;
- Favorire l'integrazione sociale e la solidarietà;
- Favorire la crescita dei bambini e dei ragazzi come individui attivi e responsabili;
- Promuovere lo sviluppo dell'autonomia personale e la partecipazione alla vita sociale;
- Sostenere le famiglie nel processo educativo;
- Incoraggiare ad un impiego consapevole ed attivo del tempo libero;
- Favorire l'acquisizione del concetto di "regole" di convivenza civile come punti di riferimento per la promozione di capacità di scelta consapevole e di cittadinanza attiva.

Riferimenti normativi

Tutte le attività previste dai servizi della cooperativa hanno lo scopo di offrire adeguati standard di professionalità, efficacia ed efficienza e, in tal senso, rispettano le seguenti regolamentazioni:

- Convenzioni con Enti Pubblici o privati cittadini
- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle cooperative sociali
- UNI EN ISO 9001:2015
- Statuto della cooperativa
- Regolamento interno
- Progetto di gestione del servizio
- Leggi specifiche di settore

Organizzazione della cooperativa

I servizi gestiti dalla cooperativa sociale L'Inchiostro prevedono tre livelli di responsabilità organizzativa, strutturati nei seguenti ruoli:

Il **Direttore dei Servizi** è responsabile dell'andamento complessivo dei servizi. In particolare predispone quanto necessario per garantire il rispetto dei vincoli contrattuali, la realizzazione dei progetti di intervento, l'applicazione della normativa in materia di sicurezza e di privacy, il corretto funzionamento della struttura organizzativa e delle comunicazioni interne ed esterne.

I **coordinatori** svolgono una funzione di supervisione dei servizi, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati e della prevenzione di situazioni di disservizio.

Coordinano il lavoro degli operatori, organizzando gli orari di lavoro, provvedendo alle sostituzioni, collaborando con i Servizi Territoriali, con le scuole e con le famiglie nello svolgimento degli interventi.

Partecipano a riunioni di programmazione e verifica degli interventi con i Servizi territoriali.

Curano la corretta realizzazione dei progetti di intervento e la gestione della documentazione sugli interventi.

Gli operatori realizzano, con le competenze e le capacità richieste dalla propria mansione, le indicazioni contenute nei Progetti di intervento, rispettando gli orari di lavoro assegnati dai Coordinatori, seguendo le istruzioni di lavoro e le modalità di svolgimento dei servizi forniti dalla cooperativa.

Gli operatori compilano ogni giorno appositi registri presenze che devono essere firmati dai clienti/utenti o referenti scolastici.

Tutto il personale, in ottemperanza alle normative vigenti, è identificabile per mezzo di apposito **cartellino identificativo di riconoscimento**.

Comportamento in servizio degli educatori

- NON FUMARE per l'intera durata dei servizi e in presenza degli utenti;
- NON BERE ALCOLICI prima e durante lo svolgimento dei servizi e in presenze degli utenti;
- Rispettare gli orari previsti per il servizio e comunicare tempestivamente al coordinatore eventuali variazioni e la relativa causa;
- Rispettare le indicazioni del progetto di intervento e indicare eventuali criticità;
- Non lasciare agli utenti/familiari il proprio numero di telefono personale se non preventivamente concordato con il coordinatore;
- Non svolgere attività privata nei confronti degli utenti o potenziali tali;
- Non utilizzare il proprio telefono cellulare per motivi personali se non per esigenze particolari da segnalare preventivamente al coordinatore del servizio e all'utente/familiare;
- Non utilizzare strumenti privati di comunicazione con gli utenti/familiari (social network tipo facebook, messaggistica tipo whatsapp, ecc.) se non preventivamente concordato con il coordinatore per esigenze del progetto di intervento.
- Non fare confidenze personali e non denigrare l'operato di colleghi, familiari, o qualsiasi altro soggetto;
- Limitare sempre la conversazione con utenti e familiari alle esigenze specifiche del servizio;
- Non frequentare l'utente/familiare al di fuori dell'orario di lavoro. Nel caso in cui l'operatore abbia un rapporto di conoscenza, parentela, od altro con l'utente ed abbia l'intenzione di frequentare l'utente al di fuori dell'orario di lavoro, deve darne preventiva comunicazione al coordinatore;
- Non intrattenersi con utenti e familiari oltre l'orario di servizio;

Partecipazione

Gli utenti, i familiari e tutti coloro che in qualche modo sono coinvolti e interessati nei servizi offerti dalla cooperativa, possono esprimere considerazioni e comunicare eventuali critiche, reclami o suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

- Comunicazioni scritte alla sede operativa della cooperativa sociale L'Inchiostro in Via Castellana a Figline e Incisa Valdarno;
- E-mail all'indirizzo: **coop_inchiostro@yahoo.it**;
- TEL/SMS al numero: 3477558550;
- Comunicazioni verbali agli operatori o ai coordinatori;
- Contatti attraverso il sito www.linchiostro.org

Comunicazioni

La cooperativa stabilisce che gli operatori non possano comunicare il proprio numero personale agli utenti e ai familiari.

E' possibile contattare i **coordinatori dei servizi** per qualsiasi esigenza legata a:

- Organizzazione dei servizi stessi;
- Eventuali variazioni di orario;
- Assenze degli utenti.

Gestione delle proprietà del cliente

Gli operatori della cooperativa possono utilizzare le proprietà del cliente per motivi legati allo svolgimento dei servizi educativi.

Si identifica come proprietà del cliente l'alloggio, i beni materiali, gli oggetti vari di proprietà dei bambini e dei ragazzi quali libri, quaderni, materiale di facile consumo...

Gli operatori non possono ricevere ricompense in denaro o doni e regali di valore. Nel caso in cui il cliente abbia intenzione di fare donazioni alla Cooperativa L'Inchiostro deve rivolgersi direttamente alla Direzione della cooperativa.

Gli operatori devono rispettare, proteggere e salvaguardare la proprietà del cliente, nonché comunicare al coordinatore eventuali danni arrecati.

Privacy

La Cooperativa e in particolare il Direttore, il coordinatore e gli educatori del servizio sono informati sui contenuti della vigente normativa sul trattamento dei dati personali, in particolare sulle disposizioni del Regolamento Europeo 2016/697 e vengono incaricati per il trattamento dei dati personali, anche cosiddetti sensibili, con apposito contratto e incarico da sottoscrivere al momento dell'assunzione.

In generale sono tenuti alla riservatezza e al segreto professionale: non possono diffondere alcuna informazione (in modo verbale o scritto, attraverso immagini, video o altro) di cui sono venuti a conoscenza nell'ambito dell'espletamento delle proprie funzioni, se non nei casi definiti dalla legge.

Presso la sede della cooperativa è presente il conferimento di incarico per il trattamento dati personali e sensibili di cui si può prendere visione.

I clienti che accedono privatamente ai servizi offerti dalla cooperativa devono prima prendere visione dell'informativa sulla privacy e firmare il consenso, concordando la gestione del trattamento dei dati personali e sensibili in base alla normativa in vigore.

Ogni interessato può segnalare eventuali difformità riscontrate nel trattamento dei dati, richiederne l'accesso, la cancellazione, eventuali rettifiche, opporsi al loro trattamento utilizzando le modalità indicate nella presente informativa ("Partecipazione") e attraverso le modalità indicate sul sito della cooperativa

Sul sito internet della cooperativa sono accessibili anche la documentazione e le modalità di gestione del trattamento nonché sintetizzate le responsabilità.

Accesso ai servizi

Il **servizio educativo scolastico** è rivolto a bambini e ai ragazzi certificati in base alla Legge 104/94 o in situazione di particolari difficoltà e prevede come unica modalità di accesso quella dell'invio da parte dei servizi socio-sanitari territoriali.

Non sono previsti interventi privati in ambito scolastico.

Il **servizio educativo extrascolastico** prevede l'accesso anche di privati cittadini attraverso la stipula di convenzioni private che regolamentano la prestazione del servizio.

La **Coop-erta di Linus** e il **Doposcuola Specialistico per Disturbi Specifici dell'Apprendimento** prevedono l'accesso anche di privati cittadini, attraverso un'iscrizione al servizio.

Per l'accesso ai servizi è prevista la sottoscrizione di documentazione specifica reperibile anche sul sito internet della cooperativa: www.linchiostro.org

Servizi accessori

TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO

I singoli progetti di intervento possono prevedere le attività di trasporto e di accompagnamento degli utenti durante lo svolgimento dei servizi educativi.

L'attività di **trasporto** viene solitamente svolta con le autovetture in uso agli educatori i quali si devono assicurare di essere in regola con le norme previste per la circolazione dei veicoli (copertura assicurativa, revisione del veicolo, pressione degli pneumatici, ...) e sul trasporto degli utenti.

Il trasporto di bambini di età inferiore ai tre anni, prevede la presenza nell'autoveicolo di un adulto, oltre all'operatore alla guida del mezzo.

L'utente trasportato deve avere un comportamento corretto, attenendosi alle indicazioni dell'addetto e alle norme previste per i passeggeri dal Codice della Strada.

In caso di **danneggiamento della vettura** da parte di un utente, l'addetto deve presentare una richiesta scritta di risarcimento alla Direzione Aziendale che, valutando l'opportunità di farlo in proprio o avanzare eventuale richiesta all'utente o ai suoi familiari, provvederà al risarcimento del danno.

I bambini di statura inferiore a 125 centimetri devono essere sempre assicurati al sedile da un sistema di ritenuta adeguato al loro peso, che sarà fornito dalla cooperativa, in base alle seguenti prescrizioni:

L'**accompagnamento**¹ a domicilio dal luogo di servizio o viceversa e/o in altri luoghi definiti dal progetto di intervento o concordati di volta in volta con il coordinatore, segue le seguenti regole:

1. Il minore di età inferiore ai **14 ANNI** o l'utente con **capacità di agire ridotta o revocata**, (*anche se maggiore di 14 anni*) deve essere sempre **affidato ad un adulto titolare della patria potestà/Tutore Legale/Amministratore di sostegno o ad un adulto provvisto di delega**.²
2. Il minore di età superiore ai **14 ANNI** può essere lasciato senza la presenza di un adulto responsabile, solo in seguito ad **autorizzazione scritta**.

Per autorizzare adulti diversi dai tutori legali dei minori è necessaria la presentazione di apposito modulo di DELEGA sottoscritto e provvisto di fotocopia delle carte di identità dei delegati.

GESTIONE DEI FARMACI SALVAVITA E INDISPENSABILI

Nel caso in cui l'utente abbia o possa avere necessità di assumere farmaci salvavita e indispensabili, il tutore legale deve segnalarlo nel modulo di iscrizione ai servizi e compilare apposita autorizzazione corredata da certificazione e prescrizione medica.

Tutta la documentazione è reperibile sul sito internet della cooperativa www.linchiostro.org

¹ **Art. 591 c.p. Abbandono di persone minori o incapaci.**

Chiunque abbandona una persona minore degli anni quattordici, ovvero una persona incapace di provvedere a se stessa, per malattia di mente o di corpo, per vecchiaia, o per altra causa e della quale abbia la custodia o debba avere la cura, è punito con la reclusione da sei mesi a cinque anni se dal fatto deriva una lesione personale, e da tre a otto anni se ne deriva la morte.

L'uscita autonoma dei minori infraquattordicenni, non costituisce di per sé un reato (né la norma in esame, a tutela del minore e dell'incapace, testualmente la vieta) ma potrebbe essere sanzionata laddove costituisca abbandono, situazione che va accertata nello specifico caso.

² *L'età e la situazione di capacità di agire ridotta o revocata ai fini dell'accompagnamento devono essere indicate nella scheda di progetto e nelle autorizzazioni al trasporto e accompagnamento.*

ELENCO DEI SERVIZI EDUCATIVI**Assistenza educativa scolastica a bambini portatori di handicap****Coordinatore:**

Irene Regnanti 345 6532258

Il servizio è rivolto ai bambini e ai ragazzi in situazione di handicap, residenti nel Comune di Monteverchi e inviati alla cooperativa dai Servizi Sociali.

Ha l'obiettivo generale di contribuire insieme alle insegnanti della classe alla realizzazione del Progetto Educativo Individualizzato.

Il servizio si inserisce in un insieme più ampio di interventi che mirano a coordinare il lavoro con il bambino/ragazzo, in questo caso, centrando l'attenzione sulle possibilità di sviluppo che la scuola offre. L'ambiente scolastico consente di osservare il bambino/ragazzo nella relazione con gli altri e con la realtà quotidiana, di cogliere al meglio le sue reali potenzialità e di contestualizzare le osservazioni maturate dagli specialisti nella valutazione individuale.

L'educatore, prendendosi cura di lui e valorizzandolo, aiuta il bambino/ragazzo a:

- Inserirsi nella classe, aiutando la classe stessa a vivere la situazione di difficoltà che l'handicap può, a prima vista, rappresentare come una situazione di ricchezza, soprattutto facilitando lo sviluppo della sensibilità e della flessibilità relazionale;
- Portare avanti il programma didattico individuato che può essere semplificato o differenziato, rispetto a quello della classe, in rapporto alle sue possibilità;
- Aumentare la sua autonomia;
- Ampliare le sue capacità di attenzione, cercando di individuare tempi e spazi più idonei per facilitare l'apprendimento del bambino e per il rafforzamento delle sue acquisizioni;
- Sviluppare le sue capacità relazionali, assumendo il ruolo di facilitatore sociale, aiutandolo a superare chiusure e paure;
- Acquisire le regole condivise;
- Contenere le ansie e le insicurezze, rassicurandolo e aiutandolo a decifrare i vari aspetti della realtà (es.: sequenze temporali; semplificazione del linguaggio; concretizzazione di concetti troppo astratti, ecc.)

Assistenza educativa extrascolastica**Coordinatore:**

Irene Regnanti 345 6532258

L'assistenza educativa extrascolastica è un servizio rivolto a bambini, ragazzi ed adulti in varie situazioni di difficoltà, che necessitano di un sostegno educativo specifico nello svolgimento dei compiti o di una facilitazione delle relazioni e nello sviluppo e consolidamento delle autonomie di vita quotidiana.

Viene svolto sia in convenzione con Enti Pubblici sia con privati cittadini.

Si tratta di un servizio di cura e sostegno allo sviluppo delle potenzialità e delle capacità della persona per consolidarne l'autostima e le competenze di vita, attraverso l'esperienza di una relazione educativa positiva.

L'intervento si può svolgere presso il domicilio degli utenti, proponendosi, se necessario, anche come sostegno emotivo alle famiglie, oppure può avvalersi delle risorse del territorio per favorire l'autonomia e l'inserimento nel contesto sociale di appartenenza.

Il lavoro dell'educatore è monitorato dal coordinatore tramite verifiche periodiche ed incontri con i servizi sociali, gli specialisti delle ASL e con le diverse agenzie territoriali.

Il servizio può essere diretto al sostegno, anche in gruppo, di bambini e ragazzi con disturbi specifici dell'apprendimento.

La Coop-erta di Linus**Coordinatore:**

Sara Castagnini 339 4032357

E' uno spazio di attività extrascolastica per i minori che frequentano le scuole primarie e secondarie di primo grado residenti nei quattro Comuni del Valdarno Fiorentino, aperto dal lunedì al venerdì dalle 14 alle 19 e ubicato ad Incisa, in locali presi in affitto dalla cooperativa nel centro del paese.

Promuove attività di gruppo ed individuali rivolte al recupero scolastico, alla socializzazione, alla partecipazione attiva, all'uso positivo del tempo libero. Le finalità perseguite dal servizio sono orientate all'inclusione sociale dei bambini e dei ragazzi e riguardano lo sviluppo delle autonomie individuali e delle competenze relazionali. Gli obiettivi sono orientati a:

- Sostenere il superamento di eventuali difficoltà nel percorso scolastico e l'acquisizione della massima autonomia possibile attraverso un sostegno quotidiano nello svolgimento dei compiti e attraverso la proposta di attività didattiche individuali e di gruppo specifiche;
- Promuovere la partecipazione alla vita sociale e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale attraverso la proposta di esperienze di socializzazione, di espressione e di cooperazione;
- Favorire lo sviluppo degli interessi espressivi e delle attitudini attraverso le attività svolte all'interno di laboratori tematici;
- Incoraggiare ad un impiego responsabile ed attivo del tempo libero attraverso la proposta di attività guidate e la partecipazione alle iniziative di interesse promosse sul territorio.
- Promuovere l'acquisizione del concetto di "regole" di convivenza civile come punti di riferimento per la promozione di capacità di scelta consapevole e di cittadinanza attiva.
- Favorire la continuità educativa nel passaggio tra scuola primaria e secondaria, attraverso la stabilità del rapporto tra i ragazzi e gli educatori.

Il servizio è aperto a tutti, anche ai bambini e ai ragazzi con problematiche nella sfera cognitiva o relazionale.

Gli utenti possono essere inviati dai Servizi Sociali territoriali, o essere iscritti direttamente dalle famiglie che in questo caso pagano una quota mensile di iscrizione.

Doposcuola specialistico per DSA "Compiti Amici"**Coordinatore:**

Veronica Martinelli 3332106309

Il doposcuola "Compiti Amici", sulla base delle linee guida nazionali stabilite dalla Consensus Conference (2007), si inserisce all'interno della presa in carico del soggetto con DSA: costituisce, infatti, all'interno del progetto riabilitativo, uno dei possibili interventi abilitativi volti a favorire l'acquisizione ed il normale sviluppo e potenziamento delle funzioni.

Il progetto "Compiti Amici è un'iniziativa della cooperativa, promossa e sostenuta dai Servizi socio-sanitari territoriali.

Il progetto nasce per assicurare ai bambini e ai ragazzi con DSA un contesto educativo extrascolastico adatto all'apprendimento e allo sviluppo della motivazione, organizzato con tempi, metodi e strumenti che rispondano in modo personalizzato alle esigenze di ciascuno e al raggiungimento degli obiettivi.

Il doposcuola si propone di integrare, con risposte innovative e aggiuntive, i percorsi riabilitativi e socioeducativi, per far fronte alle difficoltà proprie dei DSA in modo globale.

L'obiettivo principale di questo progetto è il raggiungimento di un buon livello di **autonomia**, attraverso l'offerta di strumenti e modalità di lavoro, il sostegno alla **motivazione** e l'offerta di un ambiente favorevole.

La mancanza di autonomia nell'apprendimento come impossibilità di imparare, conoscere e comunicare senza dipendere da un'altra persona, è causa di scarsa autostima e spesso compromette il successo scolastico.

A tale proposito vengono utilizzati anche **strumenti informatici e software didattici specifici**, oltre a opportuni **strumenti compensativi** che, favorendo lo sviluppo delle abilità, risultano essere importanti supporti per compensare le difficoltà alla base dei disturbi specifici.

Il doposcuola offre a studenti della scuola primaria e secondaria che presentano un DSA un lavoro pomeridiano che risponda in modo personalizzato alle esigenze di ciascuno, mettendoli in grado di svolgere i compiti e studiare con tempi, metodi e strumenti adeguati, accompagnati da operatori con la necessaria competenza.

Con il doposcuola si conciliano due esigenze fondamentali: quella di contenere i costi di servizio e quella di offrire ai partecipanti, attraverso la **dimensione del gruppo**, un contesto più adeguato all'intervento educativo.

All'interno del doposcuola vengono utilizzati i seguenti strumenti di lavoro:

- PC con software didattici ad hoc;
- Scanner e OCR, sintesi vocale, software che gestiscono la sintesi vocale;
- Ausili informatici specifici (Carlo Mobile, Supermappe, Superquaderno);
- Strumenti compensativi (tabelle, tavole, dizionari informatici, calcolatrici...).

Il doposcuola Compiti Amici è convenzionato con la Cooperativa **Anastasis**, software house e centro di formazione che, in particolare, produce software compensativi concepiti per supportare bambini e ragazzi nel percorso scolastico e offre formazione specifica per i nostri educatori.