

Carta dei servizi

CENTRO EDUCATIVO POMERIDIANO "IQBAL MASIH"



Carta dei servizi
CENTRO EDUCATIVO
POMERIDIANO
"IQBAL MASIH"



Accoglienza, professionalità, rispetto

CARTA DEI SERVIZI CENTRO EDUCATIVO POMERIDIANO IQBAL MASIH

Sommario

INTRODUZIONE.....	3
ASP REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE	4
PRINCIPI, OBIETTIVI E FINALITA'	4
I SERVIZI SUL TERRITORIO	4
PARTECIPAZIONE E VOLONTARIATO	5
INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO, SUGGERIMENTI E GESTIONE RECLAMI.....	5
PRIVACY E SICUREZZA.....	5
SERVIZI PER MINORENNI, GIOVANI ADULTI E FAMIGLIE.....	6
PARTECIPAZIONE.....	6
IL MODELLO PEDAGOGICO	6
LE FIGURE PROFESSIONALI	8
CENTRO EDUCATIVO POMERIDIANO "IQBAL MASIH"	9
CHI LAVORA NEL CENTRO EDUCATIVO POMERIDIANO	9
I SERVIZI OFFERTI	9
MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI	10
IMPEGNI AZIENDALI E QUALITÀ	10
ASPETTI ECONOMICI	11

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione di ASP, è l'atto con il quale l'Azienda rappresenta in modo trasparente nei confronti degli ospiti e utenti, dei loro familiari, delle Istituzioni e della cittadinanza, i valori a cui si ispirano i servizi offerti, la loro organizzazione e le loro caratteristiche, le regole di accesso e di funzionamento, i diritti e doveri che l'Azienda e gli utenti reciprocamente si impegnano a rispettare. Esprime inoltre le modalità con le quali promuovere e favorire la partecipazione e il confronto con le famiglie e con i soggetti rappresentativi degli utenti e del territorio.

La Carta contiene la descrizione delle caratteristiche di ciascun servizio e delle azioni volte a garantire il rispetto degli standard previsti dalle norme nazionali, nonché a quelle adottate dalla Regione Emilia Romagna, che disciplinano le ASP ed i servizi da queste erogati, servizi che la Regione stessa monitora, con il supporto del Comune e all'Azienda USL di Reggio Emilia.

La Carta è un documento che consente anche di comprendere *la "cultura" della cura* che ispira l'azione quotidiana di ASP Reggio Emilia Città delle Persone.

I nostri ospiti, utenti e clienti ed i loro familiari sono portatori di diritti che vanno rispettati e tutelati. Per questo tra i compiti e le responsabilità di chi opera nei servizi devono esservi il rispetto della dignità e dell'individualità di ogni persona, l'appropriatezza, la flessibilità e l'umanizzazione degli interventi, al fine di tutelare il benessere e la salute dei nostri ospiti e garantire loro un percorso socio assistenziale, socio sanitario e socio educativo di qualità e che soddisfi le loro esigenze ed interessi, valorizzi le loro potenzialità e sostenga e compensi per quanto possibile le loro fragilità.

Il nostro *faro* di riferimento vuole essere l'individualizzazione della cura e la personalizzazione degli interventi. Intendiamo lavorare nel rispetto di procedure e protocolli, per standardizzare la qualità e sicurezza del nostro operato ed offrire servizi appropriati rispetto ai bisogni di cura ed improntati al migliore livello possibile. Allo stesso tempo, ci impegniamo a garantire l'umanizzazione del processo di assistenza e cura, affinché la qualità della vita degli ospiti nelle strutture sia il più vicina possibile a quella che avrebbero potuto sperimentare nel proprio contesto familiare e sociale.

I nostri servizi si rivolgono a tutte le fasce di popolazione e per differenti bisogni, dal bambino in fase di crescita e sviluppo, all'anziano che ha bisogno di sostegno e desidera mantenere le abilità residue, alle persone diversamente abili, alle persone fragili, ognuno con la sua storia, la sua rete di relazioni, i suoi desideri e le sue aspettative.

ASP Reggio Emilia Città delle Persone mette a disposizione le proprie competenze professionali ed offre alla collettività i servizi che amministra e gestisce prediligendo lo sviluppo di relazioni di comunità. Al fianco della Città di Reggio Emilia, a disposizione e in integrazione con i cittadini.

Dott.ssa Mariella Martini

Presidente di ASP "REGGIO EMILIA - Città delle Persone"



ASP REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE

PRINCIPI, OBIETTIVI E FINALITÀ

ASP "REGGIO EMILIA – Città delle Persone" (di seguito ASP) è una azienda pubblica di servizi alla persona, nata il 1° gennaio 2016, che persegue finalità sociali, socio - sanitarie, socio - educative e opera senza fini di lucro a favore di anziani, disabili, minorenni e delle famiglie prioritariamente nel territorio di Reggio Emilia. L'ASP attraverso la solidità dei valori sociali e la promozione di politiche innovative di welfare, intende proseguire in un ruolo attivo di sviluppo della cultura dell'accoglienza nella città di Reggio Emilia. Tutti gli interventi sono realizzati con cura, professionalità e umanità tenendo come riferimento le persone nei servizi e le loro famiglie e i rispettivi contesti di vita e le comunità.

ASP accompagna persone e famiglie che sperimentano situazioni di difficoltà verso un percorso di vita che le valorizzi e ne promuova l'autonomia e il senso di sicurezza, offrendo servizi che si distinguono per efficace metodologia di lavoro, stile professionale, come luoghi di accoglienza, tutela e ascolto.

Nel suo operare ASP si ispira ai seguenti principi:

- **centralità della persona**, garantendo l'umanizzazione e la personalizzazione degli interventi, nel rispetto della dignità dell'individuo e della sua famiglia, con attenzione alle differenze di genere e alle appartenenze etniche, culturali e religiose;
- **professionalità** del proprio personale, come sintesi di competenze, imparzialità ed equità di trattamento;
- **flessibilità**, come capacità dell'organizzazione di adattarsi al variare dei bisogni e delle richieste;
- **garanzia dei diritti** di tutti coloro che si trovano nei servizi;
- **trasparenza**, come garanzia agli utenti e ai loro care-giver della conoscenza delle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi;
- **partecipazione**, favorendo l'interazione delle persone accolte con le realtà del territorio, del mondo del volontariato e dell'associazionismo.

I SERVIZI SUL TERRITORIO

I servizi e le strutture dell'azienda sono distribuiti sul territorio del Comune di Reggio Emilia in modo da favorire l'inclusione nelle comunità di provenienza.

ASP offre servizi a favore di:

- **anziani;**
- **giovani adulti;**
- **minorenni;**
- **persone con disabilità sia adulte che minorenni.**



L'azienda inoltre è impegnata in servizi volti a favorire la crescita di un welfare di comunità.

I servizi offerti sono supportati e coadiuvati da uffici amministrativi e contabili per la gestione delle risorse umane, economiche, finanziarie e patrimoniali, da servizi tecnici per la gestione e manutenzione di impianti e immobili aziendali e da servizi per garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro.

PARTECIPAZIONE E VOLONTARIATO

L'Azienda promuove e riconosce la funzione sociale del volontariato, singolo e associato facilitando ogni tipo di collaborazione e cooperando alla realizzazione di progetti condivisi volti ad arricchire la qualità relazionale della vita degli ospiti.

L'attività dei volontari, in nessun caso sostitutiva delle attività del personale assistenziale, sanitario e educativo, e gli orari di presenza, sono concordati con il Coordinatore o il Responsabile del Servizio. ASP riconosce, promuove e sostiene la collaborazione e la co-progettazione con attori della società civile e del territorio (associazioni, scuole, istituzioni, ecc.) per realizzare punti di contatto tra gli utenti dei servizi e la comunità.

INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO, SUGGERIMENTI E GESTIONE RECLAMI

ASP REGGIO EMILIA garantisce le informazioni generali sul proprio operato attraverso il proprio sito istituzionale www.asp.re.it, nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del portale aziendale. ASP garantisce inoltre al cittadino, ove non vi siano vincoli espressamente previsti dalla legge, il diritto di consultare o acquisire ulteriore documentazione. I moduli per proporre istanza di accesso (documentale, civico, generalizzato), sono scaricabili dal portale aziendale www.asp.re.it alla sezione "Servizi on line – Modulistica".

Per informazioni, ringraziamenti, elogi o reclami ci si può rivolgere direttamente al Responsabile del servizio oppure scrivendo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di ASP i cui riferimenti e le diverse modalità di contatto, possono essere reperiti sempre sul sito www.asp.re.it.

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Marani 9/1, Reggio Emilia – Tel. 0522/571031 - email: urp@asp.re.it

PRIVACY E SICUREZZA

In ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. n. 196/03 come modificato dal D. Lgs. 101/2018 e dal Reg. UE n. 679/2016, ASP adotta tutte le misure atte a garantire la protezione dei dati personali. Ai sensi della vigente normativa, l'Azienda è titolare del trattamento dei dati personali. Il trattamento dei dati personali è effettuato per le finalità istituzionali meglio descritte nelle informative pubblicate sul sito, nel rigoroso rispetto del segreto professionale e adottando specifiche misure di protezione, anche per i rischi digitali.

Nei propri servizi ASP garantisce gli adempimenti normativi in materia di sicurezza a tutela degli ospiti assistiti e dei lavoratori assicurando la valutazione dei rischi connessi alla tipologia dei servizi erogati e alle mansioni svolte dai lavoratori e la redazione dei relativi documenti. L'azienda garantisce inoltre, attraverso

proprio personale dipendente, o personale di ditte esterne specializzate, interventi di manutenzione periodica di locali, impianti, attrezzature e apparecchiature, nonché, in caso di necessità, interventi di manutenzione straordinaria.

SERVIZI PER MINORENNI, GIOVANI ADULTI E FAMIGLIE

I servizi di ASP a favore di persone minorenni e delle loro famiglie, progettati e realizzati nel rispetto delle normative vigenti sono:

- tre comunità educative residenziali: "Il Tiglio", "La Quercia", "Secondo Tempo";
- il Centro Educativo Pomeridiano "Iqbal Masih";
- il Servizio Familiare "Il Portico";
- una struttura di accoglienza per minorenni stranieri non accompagnati "O.A.S.I.";
- appartamenti per giovani adulti che, al compimento della maggiore età, non abbiano completato il progetto socio-educativo programmato;
- il servizio educativo territoriale.

In particolare ASP garantisce:

- la tutela dei diritti inviolabili e il rispetto della dignità della persona, con attenzione alle differenze di genere e alle appartenenze etniche, culturali e religiose.
- l'appropriatezza, l'adeguatezza, la flessibilità, l'umanizzazione e la personalizzazione degli interventi, nel rispetto dei bisogni dei destinatari dei servizi e delle loro famiglie;
- la promozione e il sostegno dei legami familiari.

PARTECIPAZIONE

ASP promuove il coinvolgimento e la partecipazione attiva dei ragazzi alla vita comunitaria e favorisce lo sviluppo di relazioni dentro e fuori la comunità. Per creare occasioni di incontro ASP riconosce, promuove e sostiene la collaborazione e la co-progettazione con soggetti della società civile e del territorio (associazioni, scuole, istituzioni, ecc.).

Inoltre, riconosce e valorizza la funzione sociale del volontariato, singolo e associato, facilitando ogni tipo di collaborazione orientata alla realizzazione di progetti condivisi.

IL MODELLO PEDAGOGICO

Il modello pedagogico adottato nei servizi rivolti a minorenni e famiglie di ASP si fonda sul principio per cui ogni essere umano ha pari dignità e inalienabili diritti.

Nasce dal pensiero che ogni intervento educativo deve sempre porre al centro la persona e trova il suo senso solo se ricondotto all'interno di una relazione umana.

Tutti i servizi educativi di ASP si incardinano su:

L'INTERESSE SUPERIORE DEL BAMBINO

In tutte le fasi del progetto educativo e in ogni decisione che li riguarda, secondo quanto stabilito dalla Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia di New York, "l'interesse superiore del bambino e della bambina, del ragazzo e della ragazza deve essere una considerazione preminente".

LA CONOSCENZA E L'ASCOLTO PER UNA PERSONALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

Il primo momento fondamentale di ogni progetto educativo si concretizza in una fase di conoscenza e di autentico ascolto necessaria per un lavoro personalizzato che rispetti le differenze di ciascuno e sappia incarnare la massima di Don Milani che affermava: "Non c'è nulla che sia più ingiusto quanto far parti uguali fra disuguali".

L'OFFERTA DI UN'OPPORTUNITÀ RELAZIONALE

Lo strumento principale di ogni educatore è l'offerta di un'opportunità relazionale che sappia affiancare e guidare in un percorso di cambiamento e crescita personale; questo percorso, secondo la visione pedagogica sempre attuale di Piero Bertolini, deve essere volto ad offrire una dilatazione del campo di esperienza della persona per favorire la costruzione di una nuova visione del mondo e di sé nel mondo.

L'AGIRE QUOTIDIANO E IL "FARE CON"

L'agire quotidiano, l'esperienza condivisa e il "fare con" rimangono le azioni concrete che permettono di perseguire gli obiettivi di ogni singolo progetto educativo o di vita.

LA SPERANZA

Anche nelle situazioni in apparenza più impoverite e sofferenti, l'agire educativo coltiva sempre la speranza di individuare e sostenere margini di progettualità possibile.

L'OPPORTUNITÀ DI RICERCA DI SENSO

Ogni percorso educativo deve tendere allo sviluppo del livello di consapevolezza e responsabilità personale, offrendo a ciascuno l'opportunità della ricerca di una concreta prospettiva di senso per la propria vita.

IL GRUPPO EDUCATIVO

La necessità e l'importanza del lavoro di gruppo, la continua capacità di confronto, la ricerca di unità e condivisione tra gli educatori sono requisiti professionali fondamentali da perseguire, favorire e consolidare in tutti i modi possibili al di là delle specifiche responsabilità di ruolo e delle funzioni di ciascuno.

IL LAVORO CON LA FAMIGLIA

ASP riconosce l'importanza della ricerca continua di una concreta collaborazione con le famiglie e l'ambiente di provenienza degli ospiti dei suoi servizi, favorisce costanti rapporti segnati da un atteggiamento di autentica comprensione, cerca di aiutare la crescita dell'ascolto e del rispetto reciproco tra figli e genitori, dei rapporti tra i fratelli e tra le singole persone ed il loro contesto parentale e sociale.

LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI SOCIALI

Ogni specifica e personalizzata progettualità viene realizzata in collaborazione con i Servizi Sociali e sanitari territoriali, in attuazione del Progetto Quadro o del Progetto di Vita di competenza degli stessi Servizi. I contenuti del Progetto Quadro costituiscono la base per la costruzione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e aiutano a definirne gli obiettivi.

In tutti i servizi di ASP, l'Azienda garantisce, anche sulla base delle indicazioni eventualmente fornite dalla famiglia d'origine, il pieno rispetto delle esigenze culturali e religiose di ciascun individuo.

LE FIGURE PROFESSIONALI

Tutte le figure professionali di ASP sono in possesso delle qualifiche richieste dalla normativa vigente.

Ogni operatore è corresponsabile nella realizzazione dei principi, dei fini e delle norme fondanti il servizio in cui è impiegato e dei progetti educativi di ciascun minorenne oltre che dell'attuazione delle indicazioni e prescrizioni stabilite dall'autorità affidante.

Sulla base di quanto stabilito dalle norme di riferimento, dai diversi contratti di servizio e dalla Carta dei Servizi, a chi opera nei servizi per minorenni e famiglie è richiesto di:

- saper supportare le persone ospitate nella realizzazione e nel soddisfacimento dei loro bisogni, necessità e obiettivi;
- accompagnare i soggetti affidati nel loro sviluppo integrale in modo che accrescano la loro capacità di risolvere le proprie difficoltà;
- sostenere il miglioramento delle capacità e delle potenzialità individuali;
- avere cura della crescita dei processi interpersonali e relazionali;
- collaborare nel progettare e implementare azioni socio-educative;
- partecipare al lavoro dell'équipe educativa e collaborare con i Servizi Sociali competenti;
- mantenere un atteggiamento costruttivo, attraverso il quale anche i conflitti possano essere affrontati, gestiti e risolti;
- contribuire alla progettazione e alla promozione dei progetti, dei processi e delle attività socio-educative, sapendole documentare e valutare dal punto di vista delle finalità e dei metodi adottati;
- avere cura del decoro, della pulizia e del mantenimento degli ambienti del servizio in cui è chiamato a svolgere il lavoro;
- rispettare e attuare gli obiettivi, le sfide e le priorità programmatiche definite dall'Azienda e dai Contratti di Servizio con la committenza.

In ogni Servizio viene individuato un responsabile che coordina, indirizza e sostiene l'attività degli operatori, convoca e presiede le riunioni del gruppo educativo, rappresenta il servizio verso l'esterno, cura il rapporto con i Servizi Sociali, con le famiglie e con tutte le altre persone che in vari modi e per diversi ambiti mantengono relazioni istituzionali o interpersonali con gli ospiti.

Il responsabile può delegare, in forma scritta o verbale, precisandone la durata temporale, educatori o altre figure professionali nell'esercizio di incarichi specifici, non saltuari, inerenti aspetti della gestione del servizio o attività a favore degli ospiti.

Il responsabile inoltre, con la collaborazione di tutti i componenti del gruppo educativo, garantisce la completezza e riservatezza di tutta la documentazione relativa alla permanenza degli ospiti nel pieno rispetto della normativa vigente in tema di protezione dei dati personali.

L'Azienda può individuare e nominare tra gli educatori, un vice-responsabile quale principale interlocutore e delegato del responsabile di cui assume la funzione in caso di transitorio impedimento o assenza di lunga durata.

Come previsto dalle normative vigenti, gli operatori dei servizi aziendali si avvalgono di una figura di supervisore esterno con competenze sociali, pedagogiche, psicologiche o neuropsichiatriche che si rapporta al gruppo di lavoro.

Asp è particolarmente sensibile al tema della formazione e individua periodicamente obiettivi specifici per aumentare le competenze tecniche di tutto il suo personale.

Ai servizi educativi viene garantito lo svolgimento di attività formative volte a favorire la realizzazione e la verifica degli orientamenti pedagogici generali e degli obiettivi educativi.

CENTRO EDUCATIVO POMERIDIANO "IQBAL MASIH"

IL CENTRO EDUCATIVO POMERIDIANO E A CHI È DESTINATO

Il Centro Educativo Iqbal Masih (C.E.) è un servizio educativo diurno che ha l'obiettivo di sostenere bambini, ragazzi e adolescenti in difficoltà di entrambi i sessi e di età compresa tra i 6 e i 17 anni, costituendosi come luogo di incontro e partecipazione in ambiente protetto e responsabilizzante, sicuro e dinamico, a valenza educativa e relazionale.

Può accogliere contemporaneamente fino a 12 ragazzi o ragazze in età scolare individuate dai Poli Sociali Territoriali del Comune di Reggio Emilia e può estendere il suo intervento sino a 15 progetti educativi.

In specifico l'azione educativa del C.E. si propone di:

- a) creare relazioni per favorire nei ragazzi una loro crescita globale in un luogo rassicurante fondato sull'ascolto e sul coinvolgimento degli stessi, promuovendo la loro responsabilità;
- b) coinvolgere le famiglie al fine di renderle parte attiva nella realizzazione del progetto educativo;
- c) co-progettare con le risorse del territorio dove i ragazzi vivono.

La permanenza dei ragazzi che compiono la maggiore età è possibile in accordo con il Servizio Sociale Territoriale sulla base di progettualità non concluse, per le quali si ravvisa l'utilità di un proseguimento fino a quanto previsto dalla normativa.

CHI LAVORA NEL CENTRO EDUCATIVO POMERIDIANO

Nel rispetto del contratto, che ne norma il funzionamento, l'equipe educativa del Centro è composta da non meno di tre educatori e da un educatore che svolge le funzioni di Responsabile a tempo parziale.

I SERVIZI OFFERTI

Il Centro è funzionante dal lunedì al venerdì, offre un servizio pomeridiano, articolato indicativamente dalle 12,30 alle 18,00, compreso il pranzo.

Tale orario può essere esteso nelle ore serali o nel fine settimana per permettere la realizzazione dei progetti

educativi. È previsto un periodo di chiusura di 4 settimane che si concentra prevalentemente durante l'estate.

Nel periodo estivo l'orario di apertura si estende prevalentemente alla mattina. Sono possibili ulteriori giorni di chiusura dedicati alla formazione del personale e alla programmazione educativa.

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

ACCESSO

I ragazzi proposti per il Centro sono segnalati dai Poli Sociali Territoriali del Comune di Reggio Emilia. La scelta è indirizzata verso le situazioni che necessitano di un progetto educativo diversificato e sufficientemente tutelante: per ciascun ragazzo viene fatta una proposta di accoglienza dall'Assistente Sociale, accompagnata da una relazione che esplicita gli aspetti problematici, le risorse presenti ed eventuali provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria. Le domande raccolte sono vagliate dal gruppo di lavoro del C. E. in collaborazione con il referente del Comune e viene definito l'ingresso e l'ordine di priorità.

DIMISSIONE

La conclusione della frequenza è determinata dalla valutazione congiunta tra il Responsabile e il Servizio Sociale del Comune riguardo gli esiti del progetto.

IMPEGNI AZIENDALI E QUALITÀ

L'Azienda è impegnata a promuovere costantemente la qualità dei propri servizi e a tal fine ha individuato degli specifici fattori di qualità del servizio del Centro.

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Progettualità educativa personalizzata.	Numero di incontri con i referenti dei Servizi sociali inviati per la verifica di ciascun percorso progettuale degli ospiti del Centro	almeno 2 incontri di verifica all'anno pro capite
Sostegno alle famiglie.	Numero di incontri (anche a domicilio) con le famiglie, valorizzando e sostenendo il ruolo genitoriale e le potenzialità presenti e con particolare attenzione alle opportunità offerte dal territorio di appartenenza.	Minimo di 3 incontri (anche a domicilio) pro capite all'anno
Offerta di attività individuali e di gruppo	Numero di attività programmate e continuative proposte a ciascun ospite	Almeno due proposte nella programmazione settimanale per ogni ospite
Supervisione	Incontri dedicati alla supervisione del gruppo educativo.	Almeno 24 ore all'anno.

ASPETTI ECONOMICI

Gli oneri del servizio sono a carico della Committenza pubblica, Comune o suo delegato, quale ad esempio l'azienda speciale "Farmacie Comunali Riunite" di Reggio Emilia che riconosce all'Azienda un corrispettivo annuo complessivo definito nel relativo contratto.

Sede Legale e amministrativa:

*Via Marani 9/1 Reggio Emilia
Tel 0522-571011 - Fax 0522-571030
PEC: asp.re@pcert.postecert.it
e-mail: info@asp.re.it
Cod. Fisc. e P. Iva 01925120352*