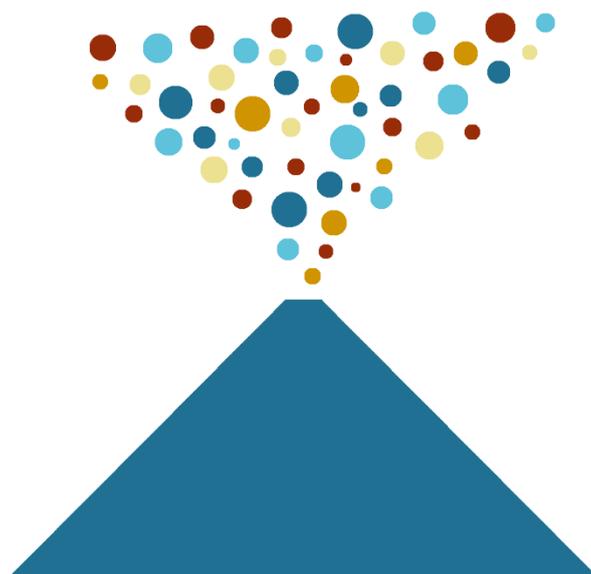


ATENA

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



CARTA DEI SERVIZI



An ISO 9001:2015 Certified



ATENA
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI 2024

Via dei Cimbri, 8 – 80138 Napoli (NA)

Tel. 081 7345540

E-mail. coop.atena.na@gmail.com

Web: www.coopatena.org

Iscrizione al Registro Imprese di Napoli: 07984791215

N. REA: NA – 923303

Albo Nazionale Cooperative Sociali: C107003

Albo Regionale Cooperative Sociali 7 del 16/01/2019

Carta dei Servizi aggiornata in MAGGIO 2024



ATENA
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI 2024

Gentili lettori,

la Cooperativa Sociale ATENA ha scelto di impostare il proprio lavoro nell'ottica di un alto livello di qualità dei suoi interventi. A tale scopo è stata costituita al fine di fornire risposte adeguate alle richieste dei servizi invianti e garantire accoglienza e serietà da parte dei destinatari dei nostri servizi. La Carta dei Servizi è un valido modo per rendere trasparente, diretta e chiara la comunicazione tra la Cooperativa ATENA, i cittadini e i committenti dei servizi. Attraverso questo strumento cerchiamo di fornire una chiara descrizione delle strutture, dei servizi e dei progetti, al fine di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale. Restiamo a Vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

Cordiali Saluti

Il Presidente

Daniela Di Dio



CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile utente, il presente documento rappresenta la Carta dei Servizi e della Cittadinanza Sociale con la quale la Cooperativa Sociale Atena vuole instaurare un rapporto diretto e trasparente con chiarezza di compiti e responsabilità reciproche. La presente, infatti, descrive sinteticamente i principi fondamentali, i servizi che intendiamo offrirle, nonché gli standard di qualità che ci impegniamo a garantirle. La Carta dei servizi si muove in maniera coerente con quanto previsto dai Piani Sociali di Zona dei vari Ambiti territoriali e il Piano Sociale Regionale.

La Carta dei servizi è stata elaborata secondo la deliberazione N. 1835 DEL 20/11/2008.

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. È pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi. La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

La Cooperativa ATENA si impegna a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone e a garantire professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

CHI SIAMO

ATENA è una cooperativa sociale che nasce come spin-off della Cooperativa Sociale "L'Isola del Sorriso", di cui conserva il bagaglio esperienziale e professionale. ATENA emana da un progetto condiviso di un gruppo di giovani laureati in materie scientifiche, umanistiche e psicologiche. È un soggetto attivo che partecipa, in stretta collaborazione con altre realtà territoriali, alla costruzione del benessere della comunità ed all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la promozione, la progettazione e la realizzazione di servizi psico-sociosanitari ed educativi, e la realizzazione di attività diverse finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, così come definite dalla Legge 381/91 e dalla legislazione corrente e vigente e sue modifiche successive. Tra le attività che può svolgere si menzionano fornitura di servizi di assistenza; di riduzione della marginalità sociale, di tutela e di aiuto; di orientamento ed integrazione a favore di individui e famiglie; di assistenza e tutoraggio ai minori in difficoltà, gestione di asili nido e realizzazione di attività di formazione nelle scuole di ogni ordine e grado.

ATENA è iscritta a Legacoop.



I PRINCIPI ISPIRATORI DEI NOSTRI SERVIZI

Atena riconosce agli utenti, ai loro familiari nonché a tutti i soggetti esterni portatori di interessi la tutela dei seguenti diritti:

- **Centralità della persona e della famiglia:** Al momento dell'accesso al servizio, Atena, in collaborazione con i responsabili delle Amministrazioni Appaltanti, riconosce agli utenti ed ai loro familiari la possibilità di partecipare alla definizione dei Piani Educativi Individuali o di tutto ciò che concerne la pianificazione degli interventi previsti, mettendo in primo piano bisogni ed esigenze.
- **Indipendenza:** Atena, nello svolgimento della propria attività, si impegna ad assistere l'utente nel prendere decisioni e nel controllare la propria vita nel pieno rispetto della propria autonomia.
- **Rispetto:** Assistenza e supporto sono fornite in modo tale da garantire il rispetto della dignità e dello stile di vita dell'assistito in ogni momento.
- **Uguaglianza:** nessuna discriminazione nell'accesso ai servizi e a difesa delle opportunità per tutti.
- **Privacy:** L'utente ed i familiari hanno la garanzia che le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy delle persone.
- **Professionalità:** Per lo svolgimento del servizio, Atena si avvale di personale altamente qualificato, in possesso di idonei titoli professionali, con precedenti esperienze nel settore specifico.
- **Protezione:** Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell'utente e di chi lo assiste. Gli utenti inoltre sono protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.
- **Cura degli oggetti personali:** Gli oggetti personali dell'utente sono protetti durante l'assistenza.
- **Chiarezza e responsabilità:** L'utente beneficia della chiarezza dei ruoli e delle responsabilità del personale.
- **Trasparenza:** L'utente ed i familiari hanno accesso alle informazioni di loro pertinenza e ai risultati della valutazione della qualità del servizio.

LA "MISSION" E L'ORGANIZZAZIONE

La Cooperativa è impegnata:

- Nella realizzazione di servizi alla persona ed alla famiglia al fine di migliorare la qualità della vita di ogni cittadino/utente;
- Nell'attivazione di processi di socializzazione della persona per stimolare percorsi di solidarietà sociale, di accettazione della diversità, di non discriminazione;
- Nella realizzazione di interventi di prevenzione del disagio di singoli cittadini o di gruppi a rischio;
- Nella facilitazione dell'accesso alle informazioni sui diritti e sui servizi;



- Nella promozione di una “coscienza ecologica” attraverso la diffusione di stili di vita sostenibili e responsabili.

ATENA nasce come spin-off della Cooperativa Sociale “L’Isola del Sorriso”, che ha svolto la sua attività nel campo della gestione e fornitura di servizi rivolti a famiglie, prima infanzia, minori, minori a rischio di emarginazione e devianza, persone con disabilità attraverso l’impiego in cooperativa e, opera in modo integrato ed integrale in ambito sociale, culturale, ambientale turistico e formativo.

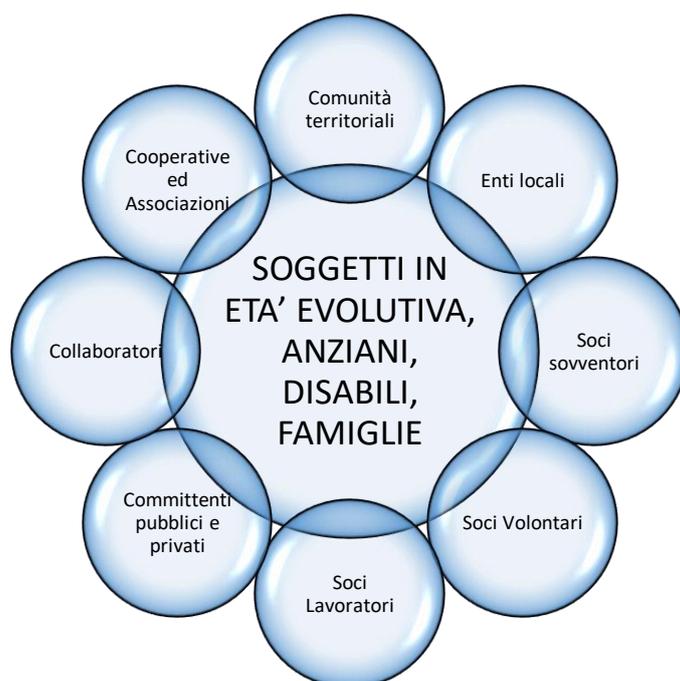
La cooperativa è fondata sui principi di mutualità ed è un organismo non lucrativo di utilità sociale che realizza il proprio scopo con azioni di prevenzione, cura, riabilitazione ed integrazione sociale, attraverso la gestione di servizi sociali, sociosanitari, educativi e culturali.

La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un’ottica unitaria di sistema. Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell’“empowerment”, è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra. È frutto di un percorso tutt’altro che lineare ma attento e continuativo, teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa, oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione. Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione – nella operatività dei servizi come nella politica della struttura – all’attivazione ed alla cura dei collegamenti “di rete”, che potenziano l’efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità. Attraverso un approccio relazionale, si propone di svolgere a favore della propria utenza un’accoglienza personalizzata e rispondente ai suoi peculiari bisogni affettivi, cognitivi, di socializzazione e tutela legati al processo di sviluppo (nel caso di minori), oppure ai bisogni di carattere socioeconomico e assistenziale (per gli adulti), eliminando tutto ciò che può configurarsi come soddisfacimento del bisogno dell’organizzazione.



A CHI CI RIVOLGIAMO

Bambine e bambini, adolescenti, giovani e adulti in stato di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni alla Cooperativa. Soci lavoratori, volontari e sovventori apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno. Collaboriamo insieme a committenti pubblici e privati per costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali si valuta gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà. Le istituzioni in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono interlocutori con cui la Cooperativa ATENA si confronta per elaborare progetti e azioni atti a migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera. Associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, sono partner con cui la Cooperativa ATENA progetta e realizza interventi e servizi.



L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI

Gli organi della Cooperativa ATENA sono l'Assemblea, il Consiglio di Amministrazione, le riunioni dei soci.

L'Assemblea è organo sovrano della organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l'anno, entro il 30 aprile per l'approvazione del bilancio consuntivo e del bilancio sociale, L'assemblea, elegge il Consiglio di Amministrazione.



ATENA
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI 2024

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 3 consiglieri: Presidente, Vicepresidente e consigliere. Il CdA ha il compito di tradurre in strategie operative la mission e il progetto dell'organizzazione.

Il Presidente ha la rappresentanza della Cooperativa ATENA di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione.

Le Riunioni dei Soci rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento e sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri.

I pedagogisti, gli educatori e i formatori soci dell'ATENA rappresentano il cuore della Cooperativa. Alla formazione specialistica e alla necessaria esperienza con i giovani, affiancano passione educativa, competenza e aggiornamento continuo.

CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ

La Cooperativa Atena è in possesso delle Certificazioni di Qualità di seguito elencate:

- **UNI EN ISO 11034:2003** per SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA; GESTIONE DI NIDI/MICRONIDI DI INFANZIA E DI SERVIZI INTEGRATIVI;
- **UNI EN ISO 9001:2015** per PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO-SANITARI, ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI; ASSISTENZA SCOLASTICA DI BASE; PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI ASSISTENZA PER ANZIANI, DIVERSAMENTE ABILI, MINORI, ADULTI, SOGGETTI PSICHIATRICI E MIGRANTI; GESTIONE LUDOTECHE; GESTIONE ASILI NIDO.



ATENA
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI 2024

I NOSTRI SERVIZI



ATENA
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI 2024

Le attività della Cooperativa, che comprendono servizi territoriali, scolastici e sociali, sono finalizzate alla soddisfazione dei bisogni delle persone, alla difesa e alla tutela dei diritti umani, all'integrazione delle risorse territoriali e allo sviluppo locale. Le prestazioni fornite mirano in generale a soddisfare bisogni fondamentali che possono essere così schematizzati: garantire ai cittadini la permanenza nel proprio ambiente di vita in condizioni di massima autonomia possibile, evitando l'istituzionalizzazione; fornire risposte alle esigenze nella gestione della vita quotidiana che non possono essere soddisfatte per motivi connessi a situazioni di mancanza totale o parziale di autonomia fisica, psichica e relazionale; attivare le potenzialità del nucleo familiare al fine di renderlo nel più breve tempo possibile autonomo rispetto alle situazioni di bisogno manifestatesi al suo interno. La Cooperativa fornisce servizi a favore di adulti e minori attraverso interventi personalizzati e specifici per ciascuna fascia di utenza. Attraverso tali servizi si intende alleviare il carico assistenziale che le famiglie sono chiamate a sostenere quotidianamente e garantire, con la soddisfazione dei bisogni primari, dignità e una migliore qualità della vita. Grazie agli interventi mirati, si vanno a colmare le carenze di ciascun utente e si cerca, ove possibile, di affiancarlo nello svolgimento della mansione/compito al fine di mantenere vive le abilità possedute, evitando di sostituirsi totalmente a lui lasciandogli margine di autonomia. Si cerca, ove possibile, di garantire la permanenza nel proprio ambiente di vita, evitando fenomeni di istituzionalizzazione e puntando verso una responsabilizzazione dell'utente, della famiglia e dei servizi territoriali, attraverso la creazione di una rete intorno alla persona.



SERVIZI RICREATIVI E ANIMAZIONE SOCIALE

CHI PUÒ FRUIRNE

Il servizio è rivolto a minori e giovani che per difficoltà educative, socioeconomiche, relazionali e/o di adattamento sociale, si trovano in situazioni di disagio o di emarginazione sociale.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio si prefigge di intervenire con attività rivolte ai minori e alle famiglie attraverso interventi educativi personalizzati flessibili che si svolgono in laboratori educativi, in strutture appositamente individuate, o a scuola. La Cooperativa ha sempre avuto un ruolo attivo nella promozione dei diritti dei minori e delle opportunità per la famiglia, l'infanzia e l'adolescenza. Le varie progettualità cercano, attraverso la promozione di un atteggiamento culturale più responsabile nei confronti dell'esercizio della genitorialità e dei rapporti genitore-figlio, di rispondere alle esigenze di base degli utenti e delle loro famiglie, svolgendo un insieme di funzioni assistenziali e socioeducative nei loro confronti. Si svolgono principalmente attività di: ascolto, accoglienza, sostegno, ludiche, educative, accompagnamento allo studio, socializzazione, laboratori didattici, scambi interculturali.



ASILI NIDO E SERVIZI INTEGRATIVI AL NIDO

CHI PUÒ FRUIRNE

Gli Asili Nido e i Servizi Integrativi sono strutture a carattere semi-residenziale che accolgono minori di età compresa tra 0 e 3 anni.

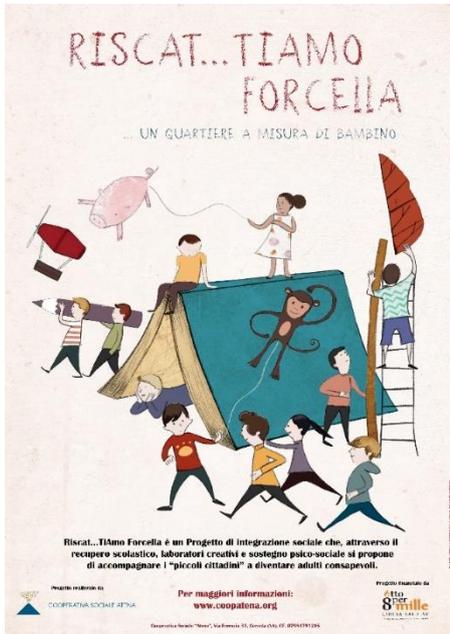
FINALITÀ DEL SERVIZIO

L'asilo nido ha come finalità il supporto alla famiglia e ai bambini. Offre ai bambini dai 3 mesi ai 3 anni un luogo in grado di accoglierli e di aiutarli a crescere ed a formare in modo equilibrato la propria personalità in collaborazione con la famiglia. I nidi si propongono come luogo di aggregazione nel quale si promuove e si valorizza la funzione educativa del gioco, al fine di ottenere uno sviluppo armonico e completo della personalità dei minori. Ai momenti di gioco libero, si alternano attività strutturate come: attività psicomotoria, giochi con i colori, con la musica e di manipolazione, nonché la lettura e la drammatizzazione di fiabe. Le attività mirano ad offrire ai bambini occasioni di gioco socializzato ed al genitore di partecipare ad alcuni momenti che gli consentono di attingere nuove risorse a sostegno del proprio ruolo di educatore, sperimentando anche la qualità delle relazioni affettive. Oltre al gioco, soprattutto per i più piccoli, si offre assistenza e cura favorendo, altresì, il reinserimento delle donne nel mondo del lavoro e l'alleggerimento del carico familiare. La programmazione educativo/didattica ha avuto, come obiettivo, il sostentamento e l'orientamento dello sviluppo delle diverse competenze infantili e i processi di conoscenza attraverso la scoperta, l'esplorazione e il gioco (*ludendo docere*) creando contesti d'esperienza ricchi e stimolanti sotto vari profili (cognitivo, emotivo e sociale). Negli asili nido da noi gestiti si tiene sempre conto dell'importanza del modello di servizio ideato che offre al bambino ed al genitore un ambiente tranquillo e rassicurante, ma anche inclusivo e stimolante, in grado di aiutare e sollecitare le potenzialità del bambino per un suo armonioso sviluppo. Alcune delle attività svolte sono:

- attività ludico\educative di manipolazione;
- attività artistiche pittura e disegno;
- giochi con suoni e colori, odori e sapori;
- percorsi tattili e pannelli sensoriali;
- cestino dei tesori;
- lettura e animazione di racconti e favole;
- giochi simbolici e di ruolo;
- giochi di rilassamento.



ASSISTENZA SCOLASTICA di BASE



CHI PUÒ FRUIRNE

Tutti gli alunni che frequentano le scuole di ogni ordine e grado e che necessitano di un supporto durante lo svolgimento delle normali attività didattiche, affinché possano esercitare il loro diritto allo studio.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio ha lo scopo di rendere più fruibile lo svolgimento delle lezioni. Nello specifico esso rientra nell'ambito della sorveglianza degli alunni soprattutto durante l'utilizzo di spazi comuni in caso di momentanea assenza dell'insegnante. È inoltre assicurato il servizio di vigilanza e sorveglianza durante l'entrata e l'uscita degli alunni dalle classi, dagli spazi per la refezione o da quelli dei servizi igienici. Il servizio di vigilanza

è previsto anche durante la consumazione dei pasti, prevedendo così la soddisfazione di specifiche esigenze.

Il progetto è realizzato grazie al contributo dell'8×1000 dell'Unione delle Chiese Metodiste e Valdesi.



ASSISTENZA SPECIALISTICA IN FAVORE DI STUDENTI DISABILI

CHI PUÒ FRUIRNE

L'accesso al servizio avviene a seguito di presentazione, presso i Servizi Sociali dei Comuni, di apposita domanda da parte dei familiari dell'alunno disabile, cui dovrà essere allegata l'attestazione dell'esistenza di situazioni di particolare gravità, certificate con relazione dell'Assistente Sociale competente, che necessitino dell'intervento di sostegno; le richieste verranno ovviamente valutate e soddisfatte in accordo con il coordinatore del Servizio. Il bisogno di assistenza scolastica viene desunto dalle schede di rilevazione del bisogno individuali compilate dal Distretto Sanitario di riferimento e dai piani annuali per l'inclusione compilati dalle scuole da cui si rilevano i bisogni educativi speciali (BES). Il servizio di assistenza scolastica si concretizza nell'affiancamento al singolo alunno destinatario dell'intervento da parte di un operatore qualificato che, in orario stabilito e per un dato numero di ore settimanali lo affianchi nel suo percorso scolastico. L'intervento sarà preventivamente concordato con gli insegnanti di classe, nell'ambito del progetto educativo individualizzato che definisce per ogni alunno finalità ed obiettivi alla cui stesura partecipa anche l'assistente specialistica. Gli operatori riferiranno al referente dell'Amministrazione Comunale in merito all'andamento dell'intervento per iscritto con relazioni mensili sulle attività.

FINALITA' E RISULTATI DEL SERVIZIO

All'avvio del servizio, il coordinatore di Atena effettua un primo incontro con i referenti dell'Ufficio di Piano (ente committente), per la verifica delle esigenze di assistenza, sia quantitativa (ore) sia qualitativa (figure professionali con competenze nell'area dell'autonomia e della comunicazione), manifestate dalle scuole. In seconda istanza, il coordinatore effettua un incontro con il referente scolastici e sulla base del PAI redatto ed aggiornato dai competenti uffici scolastici, dove vengono riportate le disabilità certificate, i disturbi evolutivi specifici e le diverse situazioni di svantaggio socioeconomico, linguistico, comportamentale e relazionale, calibrano l'intervento di assistenza. Sulla base del PAI, gli operatori del servizio, in accordo con l'istituto scolastico e le famiglie degli utenti, redigono un Piano Educativo Individualizzato, calibrato sulle specifiche necessità del singolo studente. Segue l'individuazione del personale da inserire nel percorso di assistenza. L'ufficio di Direzione di Atena effettua la selezione del personale sulla base dei seguenti elementi di valutazione:

1. continuità degli operatori già impiegati sui servizi dalle precedenti imprese, se in possesso di referenze positive rilasciate dai referenti dell'Istituzione Scolastica;
2. verifica del possesso degli attestati di qualificazione professionale;
3. esperienza nel settore oggetto di intervento.



Individuato l'operatore, i primi tempi di attivazione sono dedicati all'analisi dei bisogni e alla creazione di una relazione costruttiva con l'alunno, la sua famiglia e le figure scolastiche. Tale relazione diventa la base di partenza e uno degli strumenti d'eccellenza per gli interventi educativi da realizzare.

PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI AI CITTADINI UTENTI DEL SERVIZIO

Atena si propone di erogare un servizio di assistenza specialistica che consiste nella programmazione, progettazione e gestione di interventi sociali e socio-educativi finalizzati ad aumentare il livello di autonomia e di integrazione degli studenti disabili anche, ove possibile, con la programmazione, progettazione e gestione di interventi di sostegno in favore di studenti disabili coinvolti, dal corpo docente, in attività parascolastiche ed extrascolastiche programmate, organizzate e gestite dalle scuole.

Atena si propone di erogare un servizio di assistenza specialistica a tutti gli alunni disabili in situazioni di gravità attestata che frequentano le scuole dell'obbligo di ogni ordine e grado. Il servizio di assistenza specialistica andrà ad integrarsi con l'assistenza di base e non prevede l'insegnamento di sostegno. Saranno previsti interventi di assistenza di base (cura igiene personale, ausilio entrata ed uscita dalle aree esterne alle strutture scolastiche, accompagnamento per l'uso dei servizi igienici) in favore degli studenti disabili presi in carico qualora si evidenzia la necessità di interventi di assistenza di base, non sufficiente svolta dal personale addetto.

Il servizio è rivolto a studenti affetti da diversi tipi di disabilità, fisica, cognitiva, comportamentale o di apprendimento, e si propone di permettere a ciascuno studente, a seconda delle sue potenzialità ed attraverso un progressivo raggiungimento di traguardi intermedi, di incrementare la propria autonomia, acquisire competenze, abilità fisiche e cognitive, comunicative ed espressive, utilizzando metodologie e strumenti diversificati, calibrati sulle necessità di ogni utente. **Il servizio si sostanzia nell'insieme degli interventi svolti a favore degli alunni con disabilità fisica e/o psichica, attraverso attività di supporto finalizzate all'integrazione scolastica, nei plessi scolastici in cui essi sono inseriti.** Le attività a carattere educativo ed assistenziale, svolte da personale qualificato, sono effettuate sulla base del **Progetto Individualizzato** formulato per rispondere alle esigenze o ai bisogni delle singole persone. Esse prevedono: **Assistenza e cura in orario scolastico** (secondo l'orario definito e pianificato in accordo con la scuola); **Supporto durante il servizio di mensa scolastica**, se presente; **Aiuto negli spostamenti nelle varie aule didattiche; Supporto individuale nelle Attività Didattiche; Affiancamento e supporto nelle Attività Laboratoriali; Utilizzo e/o supporto nell'utilizzo di tecniche e/o ausili; Affiancamento e supporto al personale docente** per la realizzazione delle attività in piccolo gruppo e/o rivolte alla sezione o al gruppo classe; **Raccordo, insieme al personale docente, con referenti e tecnici dell'ASL** per la programmazione e verifica dei progetti individualizzati; **Raccordo/ coordinamento con il personale docente**, finalizzati alla programmazione e verifica degli interventi ed alla definizione di attività e strategie; **Accoglienza/raccordo con i familiari all'ingresso o all'uscita dello studente da scuola.**



ATTIVITÀ DI SUPPORTO E COLLABORAZIONE CON GLI INSEGNANTI PER ATTIVITÀ NECESSARIE ALLA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA DIDATTICO-EDUCATIVO

La funzione dell'assistenza educativa scolastica è quella di favorire il benessere e la crescita educativa del minore con disabilità all'interno del gruppo classe e, in particolare, quella di supportare, consolidare e sviluppare: 1) le competenze relazionali, sociali e comunicative; 2) le autonomie personali e la cura del sé; 3) l'integrazione col gruppo dei pari e con gli adulti. La funzione del personale ad essa dedicato è quella di fornire un supporto educativo, "ad personam", intervenendo nel campo delle competenze dell'alunno con disabilità, delle sue relazioni sociali e delle sue autonomie personali. In relazione al progetto educativo individualizzato, il supporto, che generalmente si configura come intervento individuale in ambito scolastico, può in alcuni casi particolari essere inteso come intervento scolastico in piccolo gruppo. In considerazione della natura educativa specialistica delle prestazioni in cui si sostanziano gli interventi da erogare, resta di competenza degli Istituti scolastici il raggiungimento degli obiettivi didattici.

SOSTEGNO E POTENZIAMENTO DELLE AUTONOMIE PERSONALI E DELLA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ QUOTIDIANE

Il miglioramento dell'autonomia personale degli alunni disabili sarà perseguito attraverso la conduzione di attività strutturate a carattere educativo, creativo, ludico e di animazione. Gli interventi consentiranno ad ogni singolo utente, secondo i propri bisogni, di effettuare percorsi individuali nel rispetto delle sue condizioni esistenziali e adoperandosi per sviluppare la capacità di organizzare ed esprimere desideri, formulare richieste proprie, restituendo dunque alle persone diversamente abili il concetto di responsabilità, anche minima, delle proprie azioni. Costituiranno azioni volte al potenziamento dell'autonomia personale del ragazzo disabile anche tutti gli interventi finalizzati alla cura della persona (vestizione, nutrizione, pulizia personale) e che rientrano nell'assistenza di base, nel caso in cui debba essere effettuata.

SVILUPPO E POTENZIAMENTO DELLE CAPACITÀ DI COMUNICAZIONE

Concerne l'aiuto ad alunni che non possono scrivere o non sono in grado di autogestirsi. In tali casi gli operatori prendono appunti, ad esempio per disabili sensoriali o motori, fanno svolgere esercizi e attività a disabili intellettivi secondo le indicazioni date dall'insegnante specializzato o da altri insegnanti per lo sviluppo dei repertori comunicativi attraverso una sequenza indicativa di codici verbali formalizzati e non formalizzati.

ATTIVITÀ PER ABILITARE O RIABILITARE ALL'AUTONOMIA E ALL'INTEGRAZIONE SOCIALE

Le iniziative di integrazione scolastica si realizzeranno attraverso l'intervento dell'operatore che, impegnando l'intero gruppo classe, con la collaborazione dell'insegnante, preparerà ed esporrà le lezioni su aspetti specifici degli argomenti trattati in aula, utilizzando strumenti quali macchina fotografica, lavagna luminosa, al fine di produrre cartelloni con foto e didascalie.



SVILUPPO E RAFFORZAMENTO DELLE POTENZIALITÀ

Lo sviluppo e il rafforzamento delle potenzialità saranno attuati attraverso tecniche di apprendimento, comunicazione, relazione e socializzazione. L'obiettivo si traduce in realtà con l'intervento dell'operatore sul soggetto disabile indirizzandolo al miglioramento del rapporto con se stesso (autostima), con gli altri e al buon utilizzo di spazi e tempi in ambiente collettivo (atteggiamenti rispettosi della collettività).

INDIVIDUAZIONE DI STRATEGIE DI ADATTAMENTO

Le strategie di adattamento degli apprendimenti didattici alle capacità cognitive saranno individuate attraverso l'intervento diretto e mirato dell'educatore cui è data la possibilità di curare una parte degli insegnamenti didattici, filtrando e individualizzando gli argomenti laddove necessario e fungendo dunque da trait d'union tra l'alunno e le figure dell'ambito scolastico.

ALL'ESTERNO DELLA SCUOLA

Gestione delle attività extrascolastiche/Attività socio-educative: le attività di recupero individuali saranno concordate con l'insegnante e l'Autorità Scolastica attraverso l'accompagnamento nelle uscite sul territorio e visite guidate a valenza educativa, insieme al gruppo classe, con l'attivazione di progetti per l'integrazione della disabilità (gruppi di studio, laboratori finalizzati alla partecipazione a iniziative e manifestazioni varie volte all'approfondimento dei contenuti didattici). Si prevede la realizzazione di laboratori ludico-ricreativi al fine di favorire la relazione e l'integrazione sociali. Questa tipologia di attività deve essere programmata, progettata e gestita dalla scuola di appartenenza dello studente disabile.



CENTRI ESTIVI PER MINORI

CHI PUÒ FRUIRNE

Il servizio è rivolto a minori e giovani.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio si prefigge di realizzare attività rivolte ai minori e alle famiglie attraverso interventi ludico-educativi individuali e di gruppo, laboratori manuali e pratici, da realizzarsi in strutture appositamente individuate, in strada, a scuola. La Cooperativa ha sempre avuto un ruolo attivo nella promozione dei diritti dei minori e delle opportunità per la famiglia, l'infanzia e l'adolescenza. Le varie progettualità cercano, attraverso la promozione di un atteggiamento culturale più responsabile nei confronti dell'esercizio della genitorialità e dei rapporti genitore-figlio, di rispondere alle esigenze di base degli utenti e delle loro famiglie, svolgendo un insieme di funzioni assistenziali e socioeducative nei loro confronti. Si svolgono principalmente attività di: ascolto, accoglienza, sostegno, ludiche, educative, accompagnamento allo studio, socializzazione, laboratori didattici, scambi interculturali.





SPORTELLO SOCIALE “PUNTO E ACCAPO”

punto e
accapo

SPORTELLO SOCIALE PER IL CITTADINO

CHI PUÒ FRUIRNE

Tutti i cittadini senza distinzione di razza, sesso, genere, nazionalità, ceto sociale, appartenenza politica o religiosa, o qualsiasi altra.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

“Punto e accapo” è un servizio pensato per aiutare i cittadini ad orientarsi nella rete dei servizi offerti dal territorio. Si configura come uno sportello di accoglienza all’interno del quale l’utente, in maniera del tutto gratuita, potrà essere accolto, ascoltato e avere accesso facilitato e guidato ad una serie di servizi e di informazioni. Costituisce un punto informativo in grado di offrire consulenza, orientamento e accoglienza dei bisogni. È un luogo in cui un’equipe specializzata ascolta, sostiene e aiuta il cittadino ad orientarsi nella rete di servizi offerti dal territorio, garantendo l’accesso al sistema dei servizi socioassistenziali, socioeducativi e sociosanitari. L’utente avrà accesso in modo facilitato e guidato a tutta una serie di informazioni e servizi in maniera chiara, sicura e aggiornata, accompagnato dagli operatori passo dopo passo nello svolgimento delle procedure necessarie.

Lo sportello ha sede a Napoli, in via dei Cimbri n. 8 ed è aperto a tutte e tutti.

Gli sportelli attivi:

- ACCOGLIENZA
- ASCOLTO E SOSTEGNO PSICOLOGICO
- SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE



ATENA
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI 2024

- SOSTEGNO SCOLASTICO
- ACCESSO AL MICROCREDITO
- SUPPORTO LEGALE PER IMMIGRATI
- ORIENTAMENTO AL LAVORO

Il progetto è realizzato grazie al contributo dell'8×1000 dell'Unione delle Chiese Metodiste e Valdesi.



SERVIZIO DI ACCOGLIENZA MIGRANTI

CHI PUÒ FRUIRNE

In collaborazione con la Prefettura di Benevento, la Cooperativa gestisce, in rete con un altro ETS partner, una struttura di accoglienza per migranti nel territorio di Castelvenere (BN).

La struttura accoglie 50 migranti ed è strutturata in numerosi mini appartamenti comprendenti area notte e giorno più i servizi igienici.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Si tratta di un servizio di prima accoglienza temporanea che garantisce vitto, alloggio, pocket money, istruzione, assistenza sanitaria e legale, mediazione linguistica e culturale, orientamento al mondo del lavoro, ai beneficiari che hanno avanzato richiesta di asilo in Italia. I servizi sono erogati dalla cooperativa su ospiti indicati dalla Prefettura di competenza territoriale.

Per ogni migrante è garantita la seguente lista (non esaustiva) di servizi:

- Accoglienza e sistemazione;
- Distribuzione beni di prima necessità;
- Attività di gestione di tipo pratico-amministrativo riguardanti lo status degli ospiti;
- Servizi connessi alla gestione della vita quotidiana;
 - Spesa;
 - Trasporto;
 - Pulizia;
- Servizi di assistenza alla persona e assistenza socio-sanitaria (prime cure mediche di base o d'urgenza, supporto psicologico);
- Orientamento ai servizi accessibili sul territorio;
- Inquadramento legale e assistenza nel percorso di richiesta di asilo politico, eventuale assistenza legale in caso di esito negativo (diniego) dalla Commissione Territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale;
- Insegnamento della lingua italiana e corsi di alfabetizzazione propedeutici al livello A1 del Quadro Comune Europeo.



Le modalità di conservazione e raccolta del materiale

Tutta la documentazione cartacea e informatizzata prodotta viene raccolta in archivi e conservata secondo la normativa della legge sulla privacy (d.lgs. 196/2003)

Le regole di comportamento dei cittadini utenti del servizio

Per un migliore svolgimento del servizio, Atena invita gli utenti dei propri servizi ad attenersi a quanto di seguito indicato:

- confermare l'erogazione delle prestazioni firmando l'apposito modulo attestante la data e le ore di esecuzione del servizio;
- avvertire il referente del servizio nel caso di temporanea impossibilità ad usufruire del servizio;
- non chiedere al personale prestazioni al di fuori dell'orario previsto o che esulano dai piani di intervento concordati, né prestazione non previste dal mansionario delle attività di specifica competenza del personale stesso;
- non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio;
- non conferire al personale preposto alcun riconoscimento economico.

I criteri deontologici degli operatori

Di seguito i principi deontologici a cui si ispira lo staff della Cooperativa, ponendo particolare attenzione ai seguenti criteri:

- valorizzazione della dignità della persona —> tutte le prestazioni si ispirano ad un principio base che riguarda soprattutto il rispetto e la dignità dell'utente valorizzando in particolare gli aspetti positivi della sua persona;
- uguaglianza —> le prestazioni vengono erogate guardando al principio di uguaglianza dei diritti delle persone prescindendo da qualsiasi altra considerazione, non ci si limita a rispondere ai bisogni complessivi e diversificati in modo rigido e con un solo tipo di servizio, ma offriamo una serie di risposte che sono il più possibile "adatte" al cittadino-utente;
rispetto della privacy —> la Cooperativa Sociale intende la riservatezza, non solo come obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche come capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti;
- efficienza ed efficacia —> i servizi saranno forniti secondo le modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza e di efficacia nell'attuazione dei progetti, ci impegniamo inoltre a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita



professionale, al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche degli utenti, migliorando al contempo la qualità dell'intervento;

- partecipazione —> garantiamo all'utente un'informazione completa e trasparente e ricerchiamo la massima semplificazione delle procedure mediante il coordinamento dei servizi de territorio;
- imparzialità e continuità —> svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obbiettivo ed imparziale e prestazioni continue e regolari.

I diritti dei cittadini utenti del servizio e le relative forme di tutela e garanzia in riferimento al servizio

Agli utenti che beneficiano dei servizi Atena garantisce:

- un intervento di carattere personale che valuti il bisogno, tenuto anche conto delle richieste specifiche dell'utente e dei suoi familiari, al fine di individuare le soluzioni più adeguate in base alle disponibilità del servizio;
- una completa informazione sui servizi, le prestazioni esistenti e le modalità per accedervi;
- la realizzazione di un programma assistenziale personalizzato e condiviso con il destinatario dell'intervento;
 - la garanzia della qualità dei servizi erogati;
- la riservatezza;

Tutti gli operatori impegnati sui servizi sono strettamente tenuti al segreto d'ufficio e professionale, nonché alla conservazione riservata dei documenti, con particolare riferimento a quelli contenenti informazioni che riguardino la vita privata degli utenti.

I rapporti con la comunità locale

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali, operando di preferenza mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità, e in special modo volontari, fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo – grazie anche all'apporto dei soci lavoratori – l'autogestione responsabile dell'impresa. La Cooperativa opera in forma mutualistica e senza fini speculativi tramite la gestione in forma associata dell'impresa che ne è l'oggetto, dando continuità di occupazione lavorativa ai soci alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali.



Le coperture assicurative

La Atena Società Cooperativa sociale possiede la copertura assicurativa per gli utenti e il personale con massimale 3.000.000,00€.

FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

La Carta dei Servizi è un documento di impegno che la Atena Società Cooperativa Sociale stipula con i clienti, dove:

- illustra i servizi offerti dalla Cooperativa;
- dichiara i propri parametri di qualità, modalità e tempi dei servizi offerti;
- attiva il sistema di gestione dei reclami.

La Carta dei Servizi è consegnata a ciascun cliente del servizio ed è disponibile presso la sede della Cooperativa stessa. La Atena Società Cooperativa Sociale svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri clienti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità. Come punti di riferimento, a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti dei servizi offerti:

- formazione specifica e aggiornamento permanente rivolto a tutto il personale;
- supervisione di equipe e di coordinamento;
- promozione e supporto di attività capaci di monitorare, valutare e migliorare i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni;
- definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

La Atena Società Cooperativa Sociale possiede la certificazione di qualità ISO ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati:

- attraverso proprie attività di controllo sulla qualità, indicate nel manuale della qualità;
- attraverso la valutazione sistemica di reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta;
- la valutazione sistemica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati delle indagini sulla qualità percepita permettono alla Cooperativa di individuare obiettivi di miglioramento che saranno poi definiti, discussi e diffusi in sede di pianificazione annuale.



Presentazione dei reclami da parte degli utenti

Atena Società Cooperativa Sociale, al fine di tutelare i cittadini e di assicurare la migliore realizzazione dei servizi, garantisce la possibilità di effettuare reclamo a seguito di disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità dei servizi erogati. La valutazione dei reclami e dei suggerimenti permette alla Cooperativa di individuare e definire gli obiettivi di miglioramento assegnati in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle relative disponibilità economiche, tecniche ed organizzative. Al fine di rendere l'operazione di reclamo un diritto da esercitare in modo immediato e con semplicità, esso può essere sottoposto all'attenzione della Cooperativa in diverse forme, ossia:

- Comunicazione telefonica al numero: 081 7345560
- Colloquio, previo appuntamento da fissare telefonicamente, al recapito sopra indicato con il referente del servizio oggetto di disfunzione;
- Compilazione di apposita scheda, allegata in fondo alla presente Carta dei Servizi, oppure presente presso la sede legale della Cooperativa e presso le sedi operative o sul sito internet all'indirizzo www.coopatena.org all'interno della sezione "Contatti".

Le segnalazioni ed i reclami (effettuati in forma scritta, verbale o telefonica) devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato il comportamento o l'atto ritenuto lesivo; il cittadino ha diritto di ottenere risposta entro tre giorni dalla presentazione del reclamo. Ogni reclamo verrà registrato ed archiviato sotto forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli del committente.



SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI

Tipologia di comunicazione:

- Segnalazione
- Reclamo
- Suggerimento

Cognome _____ Nome _____

Via/Piazza _____ N° _____

Città _____

Tel _____ E-Mail _____

Indirizzato a _____

Oggetto della Segnalazione:

Ricevuta il _____

dall'operatore\operatrice _____