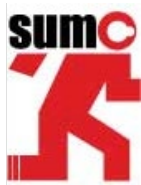


Sumo società cooperativa sociale
Sede legale Via Milano 50, 30172 Mestre-Venezia
P. Iva 03523900276
www.sumonline.it
amministrazione@sumonline.it / cappello@sumonline.it
3474126130



Sumo società cooperativa sociale

Carta dei Servizi Ambito Servizi Educativi

Indice

1. Sumo società cooperativa sociale	pag. 3
2. La Carta dei Servizi	pag. 4
3. Principi generali	pag. 5
4. Diritti e doveri del cliente	pag. 6
5. Prestazioni e finalità	pag. 7
6. Modalità di erogazione	pag. 10
7. Unità operative e personale	pag. 13
8. Procedure di reclamo e controllo	pag. 16
9. Soddisfazione del cliente e Qualità dei Servizi	pag. 17

1. SUMO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Sumo è una società cooperativa sociale di tipo A e B che promuove progetti, gestisce servizi e attiva iniziative finalizzate a migliorare la qualità della vita dei cittadini nei settori della vita familiare, della formazione, del lavoro e del tempo libero.

Opera nel territorio attraverso finanziamenti pubblici e privati.

Nel settore dei servizi educativi gestisce i seguenti servizi:

- Servizi sperimentali e integrativi per la prima infanzia
- Servizio ludoteca
- Servizio di doposcuola

2. LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi presenta i Principi generali, i Diritti e doveri del cliente, le Prestazioni e le finalità, le Modalità di erogazione, le Unità operativa e il personale, le Procedure di reclamo e controllo, le modalità di Valutazione per tutti i servizi erogati. E' un documento di trasparenza che garantisce ai cittadini la garanzia di parità informativa e un impegno reciproco.

3. PRINCIPI GENERALI

Tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione. L'accesso ai Servizi è favorito da forme di promozione e dalla pubblicizzazione e diffusione degli orari di apertura e delle modalità di accesso.

Sumo si impegna a gestire i servizi e tutti i clienti degli stessi, nel rispetto dei principi generali di pari opportunità, imparzialità, eguaglianza, continuità, partecipazione, chiarezza e trasparenza ed efficienza/efficacia.

I clienti vengono coinvolti nel monitoraggio, nella valutazione nel miglioramento dei Servizi erogati. Per questo, i clienti hanno l'opportunità/diritto di presentare segnalazioni, osservazioni e reclami.

Sumo adotta tecniche di valutazione specifiche al fine di migliorare con continuità la qualità dei servizi erogati. Per questo rileva costantemente il grado di soddisfazione dei clienti.

Tutto il personale impegnato nei Servizi garantisce abilità professionali adeguate, esperienza specifica, rispetto, cortesia e disponibilità nei confronti dei clienti. Gli operatori dei Servizi agiscono nel rispetto della normativa sulla privacy.

4. DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

I clienti hanno il diritto di godere gratuitamente/a pagamento dei Servizi offerti nel rispetto dei principi generali e nel rispetto delle disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 8, 9 e 10 del D.Lgs 276/2003 e successive modifiche.

Hanno altresì il dovere di utilizzare correttamente i Servizi, di fornire informazioni veritiere e di ottemperare agli accordi derivanti da eventuali accordi/contratti stipulati con la cooperativa.

5. PRESTAZIONE E FINALITA'

5.1 SERVIZI SPERIMENTALI E INTEGRATIVI PER LA PRIMA INFANZIA – SPAZIO CUCCIOLI

FINALITA'

Il Servizio sperimentale e integrativo per la prima infanzia denominato “Spazio Cuccioli” è un servizio che ha e svolge un ruolo importantissimo di risorsa educativa per i bambini, per la famiglia e per la città:

- per i bambini e le bambine, è un contesto di crescita, un luogo di esperienze costruttive, di integrazione e di sostegno alle eventuali condizioni di svantaggio psicofisico e socio-culturale,
- per la famiglia, si pone come interlocutore attivo nel trovare una risposta sicura al suo bisogno di sentirsi sostenuta quotidianamente nell'educazione e nella cura dei figli, nonché diventa occasione di aggregazione sociale con gli altri genitori,
- per la città, in una società adultocentrica, è l'affermazione del diritto del bambino ad un proprio spazio vitale nell'ambiente urbano.

PRESTAZIONE

E' un Servizio educativo e sociale di interesse pubblico che accoglie i bambini in età compresa fra i 12 e 36 mesi e che concorre con la famiglia alla loro formazione nel quadro di una politica socio-educativa della prima infanzia.

Il personale educativo è composto da un' educatrice ogni otto bambini con turno fisso. L'igiene e il riordino degli ambienti è garantito dalla figura dell'ausiliaria che si occupa delle pulizie dei locali.

Al fine di garantire la qualità del servizio, le educatrici, nel loro lavoro, saranno affiancate da una referente della cooperativa che si occuperà della supervisione e del monitoraggio del gruppo di lavoro e da una coordinatrice, che provvederà alla gestione pedagogica del servizio e al coordinamento del personale.

ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Si propone di valorizzare i bambini nella loro crescita e socializzazione, in un “ambiente preparato” per rispondere al loro bisogno di espandere le proprie forze ed energie vitali, di sviluppare il senso motorio/percettivo, affettivo e comunicativo, nel rispetto del metodo operativo e di pensiero “aiutami a fare da solo”, ai fini dello sviluppo di autonomia ed autostima.

Gli spazi sono organizzati in questo modo: entrando, ci si trova nella prima stanza, dove i bambini vengono accolti dalle educatrici. Questa prima stanza è dedicata principalmente alle attività espressive e costruttive, di educazione sensoriali e di affinamento dei movimenti.

Da questa stanza si accede ai servizi igienici dei bambini. Da qui, attraverso un corridoio si accede ad un'altra stanza, ideata principalmente per il gioco libero, il relax e le letture.

Queste due stanze sono arredate secondo i principi Montessoriani e al loro interno si possono trovare:

- Tavolini e sedioline di legno stabili e al contempo leggeri, per svolgere le attività in autonomia, in quanto possono essere trasportati e la leggerezza favorisce l'autocontrollo del movimento perché se urtati si spostano.

- Scaffali bassi per la scelta autonoma dell'attività favorendo il movimento e il controllo della mano nell'afferrare e controllare i movimenti. La loro distanza dal bambino aumenta in base al graduale sviluppo corporeo per stimolare l'autolocomozione.

La struttura e la disposizione degli spazi, nonché degli oggetti, sono pensate, organizzate e preparate per stimolare le attività vitali del bambino tipiche di questo periodo evolutivo.

Gli arredi, tutti a misura dei bambini, sono pensati e disposti per essere essi stessi strumenti per il movimento autonomo e per attività finalizzate e costruttive. Il servizio dispone inoltre di un ampio spazio verde proprio, per permettere al bambino una vita all'aperto, volta a scoprire e sperimentare il mondo della natura.

ATTIVITA' EDUCATIVE:

Tale servizio si propone, insieme alla famiglia, di aiutare il bambino in una crescita armoniosa attraverso le seguenti attività quotidiane di vita pratica:

CURA DELL'AMBIENTE:

Attività di movimento in un ambiente arredato e vuoto

Trasporto di oggetti (vassoi, brocche, bicchieri, tavoli e sedie...)

Riordino del materiale e dell'ambiente dopo lo svolgimento delle attività, nel giusto modo e posto, per rispettare la comunità.

Giardinaggio, cura delle piante interne (materiale esposto su di un vassoio a portata di tutti)

CURA DELLA PERSONA

Attività attinenti alla cura della persona, adeguatamente all'età e alle capacità dei bambini

VITA PRATICA

Consente al bambino la continuità dalla famiglia allo spazio cuccioli con attività attraenti che stimolano curiosità.

- "Cestini dei Tesori" preparati con cura dall'educatrice, offrono la possibilità d'esplorare con la manipolazione nuove materie (metallo, legno, tessuto,) in oggetti casalinghi dei quali potranno poi apprendere anche la nomenclatura.
- Scoperta e lavorazione del cibo (non solo scoprire i nomi, ma conoscere i frutti e le loro proprietà (fare una spremuta, o tagliare una mela, una verdura e tanto altro).

Lucidatura di oggetti in argento o metalli da ravvivare (sempre materiale esposto su di un vassoio).

RAFFINAMENTO DEI MOVIMENTI (materiali presentati in vassoi appositi)

Avvitare e svitare un barattolo con coperchio o barattoli di creme o simili

Infilare le perle, e sfilare (dividere per forma, colore e dimensione)

Dividere materie diverse nei rispettivi contenitori di riferimento

Aprire e chiudere (lucchetti, cassetti, cerniere)

Travasare e versare liquidi da una brocca ad un'altra o con più recipienti.

ATTIVITA'ESPRESSIVE E COSTRUTTIVE

Disegno con diverse tecniche e materiali

Pittura

Mosaico, anche con materiali provenienti dalla natura

Modellare Pongo, Das

Incollature e ritaglio dentro apposite scatole create dall'educatrice

Teatro, momento fondamentale per la concentrazione e la fantasia del bambino (rituale).

Musica e canto essenziali per la convivialità e l'approccio all'arte sia educativa che conoscitiva (rituale giornaliero).

EDUCAZIONE SENSORIALE

Con il materiali sensoriali si offre una guida, una specie di classificazione di impressioni che si possono ricevere da ciascun senso: i colori, i suoni, i rumori, le forme e dimensioni, i pesi, le impressioni tattili, gli odori e sapori.

5.2 LUDOTECA

FINALITA'

Le finalità di questo servizio mirano ad accogliere e favorire l'aggregazione, il dialogo e il confronto tra i bambini, le bambine e gli adulti di riferimento, facendo da supporto nei processi di crescita e di integrazione nel tessuto sociale e nella scuola. Nello specifico, si pone particolare attenzione a:

- promuovere la diffusione della cultura del gioco creativo sul territorio, riconoscendone l'importanza, come strumento di crescita individuale e sociale;
- riconoscere il gioco, come diritto fondamentale di ogni bambino e garantire uno spazio adeguato al soddisfacimento di questo bisogno;
- stimolare la creatività e ogni forma di espressione e di collaborazione;
- offrire opportunità di dialogo e relazioni positive, stimolando rapporti di amicizia e spirito di gruppo in un ambiente sereno e stimolante, valorizzando e integrando tra di loro le diversità;
- potenziare la crescita armonica, l'autostima, il benessere personale e la scoperta del proprio valore e delle proprie potenzialità;
- aiutare i bambini a riconoscere i bisogni reali e a prendere le distanze da un atteggiamento di consumo sfrenato, consapevoli delle ripercussioni negative, sulla qualità della vita e sul proprio benessere;
- educare attraverso il gioco e le attività proposte, al rispetto di se stessi, degli altri e dell'ambiente in cui si vive.

PRESTAZIONE

La ludoteca propone ed organizza le seguenti attività:

1. *Attività di base*. Si effettueranno con continuità nel tempo e sono costituite da attività di gioco all'interno del servizio, nei locali e negli spazi attrezzati interni ed esterni.
2. *Attività periodiche*. Si effettueranno con cadenza settimanale e per brevi periodi di tempo. Sono costituite da laboratori per attività specifiche, ricerche con produzione di materiali, giochi di gruppo.
3. *Attività straordinarie*. Avranno carattere di sporadicità e saranno iniziative particolari quali convegni, incontri con autori di libri per l'infanzia, mostre, spettacoli, iniziative legate a ricorrenze particolari.
4. *Partecipazione a iniziative ricreative*, culturali ed educative sul territorio, promosse ed organizzate in maniera autonoma o in collaborazione con scuole, enti, associazioni.

5.3 SERVIZI DI DOPOSCUOLA

FINALITA'

Il doposcuola si propone come opportunità in cui favorire l'apprendimento, la socializzazione e l'autonomia dei ragazzi in un processo attivo di costruzione di abilità e di conoscenze che tenga conto del contesto esperienziale, formale e informale, in cui i ragazzi agiscono sia nel tempo scuola e in quello extrascolastico. Per questo deve essere costante l'attenzione alla dimensione socio-affettiva e relazionale del gruppo-classe. Gli obiettivi proposti rientrano in due aree specifiche.

l'area cognitiva/didattica: capacità di attenzione, di autonomia nello svolgimento delle attività, di organizzare il tempo lavoro e il tempo libero.

l'area educativa/psicosociale: capacità di assumersi responsabilità, di accrescere l'autostima, di accettare i compagni in difficoltà valorizzandone le differenze

PRESTAZIONE

Attività:

svolgimento dei compiti

accompagnamento e orientamento al processo di apprendimento

favorire l'autonomia e la capacità di organizzare il tempo lavoro e il tempo libero

sviluppare la socializzazione in un contesto di gruppo creando un clima che favorisce l'instaurarsi di relazioni positive

collaborare con le insegnanti al fine di individuare progetti educativi integrati

aprire un dialogo con le famiglie per condividere finalità e obiettivi didattici ed educativi

6. MODALITA' DI EROGAZIONE

6.1 SERVIZI SPERIMENTALI E INTEGRATIVI PER LA PRIMA INFANZIA – SPAZIO CUCCIOLI

Il servizio ospita un massimo di 18 bambini d'età compresa tra i 12 e i 36 mesi ed è aperto dal Lunedì al Venerdì, per un tempo giornaliero non superiore alle cinque ore nella fascia oraria dalle ore 8.00/9.00 - 12.30/13.00, dalla seconda settimana di settembre al 30 giugno di ogni anno. Non è previsto il servizio mensa.

La giornata tipo di BabyLab è così suddivisa:

- 8.00 – 9.00 accoglienza
- 9.00 - 10.00 attività libere e attività strutturate
- 10.00 - 11.00 riordino, merenda e pratiche igieniche
- 11.00 - 12.30 attività libera o strutturata
- 12.30 – 13.00 attività libero e uscita

Si accede al servizio presentando apposita domanda di iscrizione, secondo l'allegato messo a disposizione sul sito e inviato via mail su richiesta delle famiglie a partire dai primi di gennaio di ogni anno fino ad esaurimento posti.

È dovuto il pagamento di una **retta mensile**.

BABYLAB MONTESSORIANO

Si trova a Mestre-Venezia in via Altobello n. 7/L. I recapiti telefonici sono: 041 2689480 - e 392 2608194.

- BABYLAB RIALTO

Si trova a Venezia in San Marco 4046. I recapiti telefonici sono: 041 2689480 - e 347 4126130

6.2 LUDOTECA

Si trova a Mestre-Venezia in via Altobello n. 7/L. I recapiti telefonici sono: 041 2689480 - e 392 2608194.

La Ludoteca in quanto tale è aperta ai bambini-ragazzi dal lunedì al venerdì dalle 16.00 alle 19.00 per la realizzazione di tutte le attività richieste da Bando e secondo il tariffario indicato. Durante le vacanze scolastiche natalizie, pasquali ed estive, la ludoteca è aperta ed offre ai bambini-ragazzi attività organizzate in considerazione delle esigenze lavorative dei genitori. La ludoteca mantiene una flessibilità tale da andare incontro a particolari esigenze manifestate dai genitori.

6.3 SERVIZI DI DOPOSCUOLA

Il doposcuola è aperto da ottobre a maggio, nei giorni e nelle sedi concordati con i Comuni, le scuole del territorio e con l'ente finanziatore.

Per assicurare una buona riuscita del lavoro e la giusta attenzione alle necessità e ai tempi di tutti i partecipanti i gruppi il numero di bambini per gruppo viene valutato sulla base del numero di bambini con disturbi dell'apprendimento e comunque sempre in accordo con il Comune, le scuole del territorio e l'ente finanziatore.

La cooperativa in accordo con le scuole del territorio e con gli enti coinvolti nel progetto valuta la possibilità di proporre dopo il doposcuola laboratori finalizzati all'apprendimento di tecniche artistico-espressive, oppure laboratori didattici finalizzati a sviluppare ed implementare le dinamiche cooperative all'interno del gruppo classe.

Il doposcuola segue le vacanze del calendario scolastico.

Le iscrizioni sono aperte tutto l'anno scolastico, fino ad esaurimento posti.

Il Doposcuola è rivolto a ragazzi della Scuola Secondaria di primo grado

7. UNITA' OPERATIVE E PERSONALE

7.1 SERVIZI SPERIMENTALI E INTEGRATIVI PER LA PRIMA INFANZIA – SPAZIO CUCCIOLI

BABYLAB MONTESSORIANO

Si trova a Mestre-Venezia in via Altobello n. 7/L. I recapiti telefonici sono: 041 2689480 - e 392 2608194.

- BABYLAB RIALTO

Si trova a Venezia in San Marco 4046. I recapiti telefonici sono: 041 2689480 - e 392 2608194.

Il personale educativo è composto da un' educatrice ogni otto bambini con turno fisso. Le educatrici si occuperanno della crescita del bambino. L'igiene e il riordino degli ambienti è garantito dalla figura dell'ausiliaria che si occupa delle pulizie dei locali.

Al fine di garantire la qualità del servizio, le educatrici, nel loro lavoro, sono affiancate da una referente della cooperativa che si occuperà della supervisione e del monitoraggio del gruppo di lavoro e da una coordinatrice, che provvede alla gestione pedagogica del servizio e al coordinamento del personale.

L'organico del personale è il seguente:

ELISA CAPPELLO – REFERENTE Cooperativa Sumo
Laurea in Scienze Politiche

CADAMURO SABRINA – COORDINATRICE PEDAGOGICA/EDUCATRICE
Laurea in Scienze dell'Educazione

CESTER CHIARA – Educatrice

7.2 LUDOTECA

Si trova a Mestre-Venezia in via Altobello n. 7/L. I recapiti telefonici sono: 041 2689480 - e 392 2608194.

Nello specifico il team interno è costituito da:

- 1 referente-coordinatore con esperienze specifiche nel settore e con pregresse esperienze di gestione di progetti educativi rivolti all'infanzia e all'adolescenza realizzati in partnership o su incarico di enti locali;
- 1 pedagoga (consulente esterna) con esperienza specifica nella conduzione di spazi dedicati all'infanzia, nella supervisione di gruppi di lavoro, nella definizione di progetti educativi rivolti a ludoteche.
- 3 ludotecari laureati in psicologia dell'infanzia e in scienze dell'educazione, con pregresse esperienze nella conduzione di attività rivolte all'infanzia e/o in ludoteca e/o in spazi dedicati all'infanzia e alla preadolescenza;
- un numero variabile di psicologi, educatori, artisti, creativi, animatori, formatori, in funzione delle attività migliorative ed integrative proposte ed attivate.

N.B.: Data l'elevata presenza di bambini di origine straniera e di seconda generazione nel territorio in cui lo spazio è inserito, tutti gli operatori selezionati per l'intervento hanno anche

Mestre, 21/07/2021

esperienze specifiche di lavoro con bambini e famiglie non italiane. In caso di necessità, inoltre, prevediamo il coinvolgimento di mediatori culturali, selezionati in funzione dei bisogni, con i quali la cooperativa già collabora per altri interventi.

La formazione e le esperienze degli operatori preselezionati, inoltre, garantiscono la qualità dell'intervento in relazione al coinvolgimento di bambini e ragazzi diversamente abili.

Il personale si riunisce:

- settimanalmente in equipe con il coordinatore di progetto e sarà costantemente accompagnato e supportato nella realizzazione delle attività progettate;
- mensilmente in equipe con la pedagoga per elaborare piani di intervento, revisioni del progetto educativo e affrontare eventuali criticità emerse;
- trimestralmente in formazioni di gruppo per accrescere le proprie competenze professionali e sviluppare nuove prospettive di intervento.

Al fine di far fronte ad eventuali sostituzioni del personale, nel corso dell'incarico la cooperativa valuterà costantemente attraverso candidature, curriculum e colloqui professionisti con pari caratteristiche.

I criteri e le modalità di selezione (elevata professionalità e precedenti esperienze di lavoro con le cooperative proponenti) rappresentano la prima strategia adottata per garantire la continuità del personale. Contemporaneamente, una grande attenzione alla formazione continua e un'azione continuativa di coordinamento e supervisione la rafforzano. Così come fanno anche un livello retributivo più alto di quanto previsto dalla contrattazione collettiva nazionale e, soprattutto, la funzione motivante dei processi partecipativi, con le relazioni personali che sono capaci di innescare. Infine, la scelta di costruire un'equipe ampia e mista garantisce la continuità del gruppo anche in caso di abbandono da parte di uno dei membri. Per far fronte ad eventuali necessarie sostituzioni, però, la cooperativa si doterà di uno strumento web di raccolta permanente di candidature e procederà periodicamente a colloqui conoscitivi con i candidati, così da poter procedere a selezioni tempestive in caso di bisogno. Infine, ma solo come ultima risorsa a garanzia della continuità del servizio, la cooperativa è in grado di dislocare personale impegnato in altri servizi e territori.

7.3 SERVIZI DI DOPOSCUOLA

Il doposcuola è aperto da ottobre a maggio, nei giorni e nelle sedi concordati con i Comuni, le scuole del territorio e con l'ente finanziatore.

Al fine di migliorare i processi organizzativi del servizio vi è una equipe di coordinamento composta da:

- un referente didattico-pedagogico, che interviene sulle questioni di natura didattica, pedagogica ed educativa (valutazione iniziale, PDP e valutazioni in itinere)
- un referente organizzativo, che interviene sulle questioni di natura organizzativa (iscrizioni, sedi, orari, calendari, comunicazioni alle famiglie e alle scuole, protocolli sanitari di sicurezza e prevenzione);
- un referente tecnico-amministrativo, che interviene sulle questioni di natura amministrativa e relative alla privacy (su questo ultimo aspetto sarà prestata particolare attenzione data la presenza di minori).

L'equipe è coordinata e supervisionata da una figura con comprovata esperienza nel coordinamento di servizi analoghi.

Il gruppo di lavoro è inoltre composto da un minimo di 3 e un massimo di 7 operatori specialistici con funzioni di assistenza e tutoraggio, in possesso della laurea come titolo di studio e con esperienza in campo educativo e animativo e con esperienza nella gestione dei gruppi.

8. PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO

Sumo società cooperativa sociale, nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti/clienti sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora si ritenga di avere riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pubblicamente dichiarato.

L'istituto del reclamo ha lo scopo di offrire, dunque, uno strumento agile e immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi relativi alla realizzazione del servizio.

La raccolta di suggerimenti, segnalazioni e reclami da parte dei propri clienti sulle modalità di erogazione del servizio avviene attraverso un'apposita modulistica consegnata a tutti i clienti e comunque sempre disponibile presso l'unità operativa.

Il medesimo documento è scaricabile dal sito www.sumonline.it e può essere inviato tramite mail all'indirizzo amministrazione@sumonline.it

Entro 20 giorni lavorativi, il Responsabile dell'Unità operativa prenderà in esame suggerimenti, segnalazioni e reclami e risponderanno al cliente.

Tutti i suggerimenti, segnalazioni e reclami verranno presi in considerazione e saranno oggetto di analisi e valutazione allo scopo di correggere eventuali errori e disfunzioni organizzative.

9. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E QUALITA' DEI SERVIZI

Al fine di valutare la soddisfazione dei clienti e la qualità dei servizi erogati, ad ogni cliente sarà somministrato una scheda di valutazione che analizza:

- Professionalità, competenza e cortesia del personale
- Qualità, tempestività e accuratezza delle prestazioni erogate
- Comfort, adeguatezza e accoglienza dell'ambiente

Annualmente il Responsabile dell'Unità operativa elaborerà i dati raccolti e ne pubblicherà una sintesi presso l'Unità operativa.