



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

- 1. Scopo della carta**

- 2. L'ente**
 - 2.1. Storia
 - 2.2. Natura giuridica
 - 2.3. Crediti formativi
 - 2.4. Assetto della struttura

- 3. Descrizione del servizio**
 - 3.1. Tipologia del Centro Diurno
 - 3.2. Ammissioni/dimissioni
 - 3.3. Attività e laboratori
 - 3.4. Obiettivi

- 4. Valutazione della qualità**
 - 4.1. Standard e Indicatori
 - 4.2. Soddisfazione dei clienti
 - 4.3. Segnalazioni e/o reclami



1. SCOPO DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo sull'opera e sul servizio che eroga il centro diurno per minori S. Ferretti ed un "patto" tra il centro ed i clienti/committenti che vi si rivolgono.

2. L'ENTE

L'Istituto Evangelico S. Ferretti si propone di svolgere nella città di Firenze, senza alcuna imposizione confessionale, un servizio di sostegno, accoglienza ed educazione ai minori in età pre-scolare e scolare.

2.1 STORIA

L'Istituto evangelico trae le sue origini dall'iniziativa del fondatore Salvatore Ferretti che, esule a Londra, dedica parte del suo tempo ai bambini abbandonati. Viene così costituito "L'Asilo dei Fanciulli poveri italiani in Londra". Il Ferretti si occupa anche delle ragazze italiane senza istruzione.

Tornato a Firenze nel 1862 fonda con l'aiuto di amici italiani e stranieri "l'Orfanotrofio Femminile Evangelico Italiano", che accoglie bambine bisognose. Per oltre un secolo l'Istituto mantiene queste caratteristiche.

Intorno al 1970 l'Istituto sviluppa l'esperienza del gruppo misto seguendo un modello educativo di tipo familiare, rispondente a nuove esigenze pedagogiche.

Nel Novembre 1978 l'Istituto si trasforma nel Centro Diurno che conosciamo oggi: il centro ha aperto le porte ai ragazzi della città, come testimonianza e risposta evangelica ad un bisogno attuale e all'innovazione nell'assistere il minore, indipendentemente dalla confessione religiosa e dal gruppo etnico di appartenenza.

2.2 NATURA GIURIDICA

L'Istituto Evangelico S. Ferretti è un istituto affidato secondo l'ordinamento valdese alla Commissione Sinodale per la Diaconia (C.S.D.), ente ecclesiastico munito di personalità giuridica, della cui autonomia e indipendenza si dà atto con l'intesa fra Stato Italiano e la Tavola Valdese, approvata con L. 11 agosto 1984 n.449.

Il Centro Diurno Ferretti, dal gennaio 2006 ha costituito insieme al Centro Servizi Anziani il Gignoro, il Centro Servizi Educativi Gould, la CSD - Diaconia Valdese Fiorentina.

La CSD – Diaconia Valdese Fiorentina è retta da un Comitato di gestione e dal suo Presidente. L'organizzazione dei servizi è affidata ad un unico direttore.



2.3 CREDITI FORMATIVI (+ Accreditamento da parte del Comune la cui richiesta è stata fatta nel 2011)

Il Centro Diurno ha attivato la convenzione di tirocinio di formazione e orientamento con l'Università degli Studi di Firenze, rivolto agli studenti universitari.

E' inoltre accreditato dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile Nazionale Volontario rivolto a tutti i giovani italiani dai 18 ai 28 anni e con l' Agenzia Nazionale Giovani per il volontariato europeo dal 2012

2.4 ASSETTO DELLA STRUTTURA

Edificio d'epoca posto su 4 piani dove si svolgono sia le attività del centro diurno sia le attività amministrative della Diaconia Valdese Fiorentina.

Gli spazi adibiti al servizio sono i seguenti:

- piano seminterrato: sala mensa fornita di lavabi per l'igiene personale e cucina;
- piano terreno: due servizi igienici, due aule per giochi da tavolo e attività di laboratorio, una stanza da gioco polifunzionale, una stanza per attività musicali, stanza per il relax. Giardino per attività all'aperto.
- piano primo: ingresso, sala computer, due aule scolastiche, un ripostiglio, tre bagni di cui uno per portatori di handicap.

Gli spazi adibiti al personale sono i seguenti:

- piano seminterrato: spogliatoio, dispensa, magazzino
- piano terreno: stanza del personale educativo;
- piano primo: ufficio coordinatore

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

3.1 TIPOLOGIA DEL CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno, autorizzato per 25 posti, è in convenzione e accreditamento con il Comune di Firenze e/o comuni limitrofi, per un tempo definito nell'arco della giornata, è aperto da Settembre a Luglio e l'accoglienza è garantita per 7 ore giornaliere.



Accoglie minori (maschi e femmine) dai 3 ai 18 anni in situazioni di disagio sociale con

- problemi familiari di natura organizzativa;
- problemi individuali di natura psicologica, relazionale;
- problemi di apprendimento e scolastici;
- patologie individuali;
- disabilità cognitive e fisiche

Lo scopo del Centro è:

- fornire un sostegno educativo, affettivo e scolastico ai minori; supportando le famiglie nel lavoro educativo;
- Fornire strumenti utili per l'autonomia personale;
- Aiutare il minore a superare le difficoltà di socializzazione e ad integrarsi nel territorio di appartenenza.

Il Centro è aperto per coordinamenti, colloqui e necessità familiari, per tutto l'arco dell'anno, dalle 9:00 a fine servizio; per le attività dalle 12:00 alle 19,00 nel periodo scolastico e dalle 9:00 alle 16,00 nel periodo extra scolastico, con variazioni secondo la richiesta dei servizi sociali per il bisogno del minore.

3.2 AMMISSIONI/DIMISSIONI

Ammissioni: le proposte di inserimento di un minore sono segnalate al coordinatore dai Servizi Sociali. Dopo i contatti necessari tra i Servizi Sociali, la famiglia ed il coordinatore il minore viene inserito tramite l'acquisizione dell'impegnativa del Comune.

Dimissioni: le dimissioni avvengono sempre in accordo con il Servizio Sociale competente, a conclusione di un percorso educativo o per motivazioni particolari condivise da tutti.

3.3 ATTIVITÀ E LABORATORI

Le attività svolte giornalmente durante l'anno sono organizzate ed elaborate in modo da realizzare il conseguimento degli obiettivi prevalenti del servizio e quelli specifici rivolti ad ogni singolo minore presente. Le attività sono svolte nei gruppi in cui sono suddivisi i bambini.



Ci sono criteri per scegliere i componenti dei gruppi all'inizio dell'anno ed in seguito ad ogni nuovo inserimento. In particolare si tiene conto dell'età dei ragazzi, delle capacità individuali e della ricerca di un equilibrio interpersonale tra i componenti del gruppo e gli educatori ai quali il gruppo stesso è affidato. Viene scelto un tema annuale differenziandolo per ogni gruppo e quindi per fasce d'età; settimanalmente in base al tema e a seconda del grado di maturazione del gruppo, gli educatori stabiliscono i diversi tipi di attività/laboratori:

- laboratori espressivi,
- laboratori di colore,
- bricolage,
- attività ludico-ricreative,
- cineforum,
- sport di squadra,
- uscite ricreative e culturali,
- organizzazione di feste nel centro diurno,
- attività scolastica,
- Cerchi tematici,
- Comunicazione Aumentativa Alternativa,
- Scambi con altri centri educativi del territorio.

Laboratori

Le attività programmate per i laboratori sono rivolte ad ogni gruppo di età come attività educative-espressive per consentire la conoscenza delle proprie capacità ed aiutarli nella comunicazione, per migliorare l'aspetto motorio, cognitivo e comportamentale, per condividere esperienze comunicative e affettive. Un elemento metodologico centrale per gli educatori è quello di porre attenzione al benessere complessivo del minore e ai suoi bisogni essenziali:

- rispetto dei ritmi individuali;
- riconoscimento dell'aspetto relazionale e della funzione del gruppo per il suo processo di crescita;



- bisogno di sicurezza affettiva da parte dell'adulto;
- bisogno di sperimentare e di sperimentarsi anche attraverso vari tipi linguaggi.

Attività ludico-ricreative

I giochi scelti e programmati favoriscono lo sviluppo armonico attraverso la coordinazione spazio-temporale, il contatto fisico e l'attenzione all'altro, arricchendo il pensiero logico deduttivo. I giochi sono scelti tra diverse tipologie: di gruppo, sportivi, a premi, a chiave e non mancano i momenti di gioco libero.

Feste

I punti forti durante l'anno sono due feste, alle quali vengono invitati i genitori, le insegnanti, gli operatori sociali e gli amici della casa:

- la festa di Natale
- la festa d'Estate per far conoscere il linguaggio usato, durante l'anno, come metodo di crescita.
-

Attività scolastica

E' garantito lo svolgimento giornaliero dei compiti scolastici, inoltre è attivo uno scambio continuo con gli insegnanti delle scuole e la partecipazione ai PEI scolastici.

3.4 OBIETTIVI

Ambito affettivo-educativo:

- avviare processi di riconoscimento di valori e di interiorizzazione delle norme, anche al fine della prevenzione di forme di devianza;
- favorire il recupero di rapporti positivi con il mondo della scuola e con il territorio;
- offrire ambiti di esperienze di accudimento;
- offrire forme di organizzazione della vita quotidiana (pasti, pulizie ...) anche al fine di rafforzare le autonomie, la sicurezza e la fiducia del minore;
- offrire un sostegno individuale in situazioni di disabilità che necessitano di interventi educativi specifici.



Ambito socio-relazionale:

- favorire l'interiorizzazione di norme di vita comunitaria e sociale;
- favorire condizioni di integrazione con i coetanei del proprio e dell'altro sesso;
- realizzare esperienze di socializzazione.
- Favorire la comunicazione attraverso vari strumenti (linguaggio del corpo, CAA)

Ambito cognitivo:

- stimolare e aiutare i ragazzi che hanno problemi di apprendimento legati sia a disabilità cognitiva che a problemi globali;
- offrire ai minori un ambito di esperienze concrete e di attività espressivo-cognitive per l'acquisizione di conoscenze organizzate, di capacità e di abilità di base.

4. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Il Centro Diurno Ferretti è dotato di specifiche procedure di qualità.

Il Certificato rilasciato dall'ente certificatore **bureau veritas**, secondo la norma UNI EN ISO 9001, impegna tutta l'organizzazione a svolgere un servizio nel rispetto della persona.

La gestione della qualità avviene, principalmente, attraverso:

- la pianificazione annuale del servizio
- la verifica annuale di ogni settore da parte di verificatori qualificati
- la pianificazione della formazione del personale
- un piano di comunicazione programmato tra i vari livelli operativi

4.1 STANDARD E INDICATORI

Annualmente viene redatto un Progetto di struttura che stabilisce gli obiettivi generali per l'anno in corso, prendendo in considerazione:

- la composizione del gruppo degli ospiti
- la composizione dell'equipe educativa
- le risorse dell'organizzazione
- le risorse del territorio



Il Centro Diurno Ferretti garantisce per ogni minore inserito la stesura di un piano di intervento individuale sottoposto a verifiche intermedie e finali.

4.2 SODDISFAZIONE CLIENTE

Tutto il personale è coinvolto in un processo focalizzato sull'attenzione e soddisfazione del cliente.

Con il termine “cliente” si intende sia il minore che usufruisce direttamente dei nostri servizi sia coloro che ne usufruiscono in modo indiretto (famiglie, Servizi Sociali) sia gli operatori. Annualmente vengono analizzati indicatori diretti e indiretti per la rilevazione del livello di soddisfazione. Sulla base dei risultati si attivano delle azioni di miglioramento.

4.3 SEGNALAZIONI E/O RECLAMI

I clienti possono contribuire attivamente alla valutazione e al miglioramento continuo e presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami in merito al funzionamento dei servizi.

La presente carta dei servizi ha una durata quinquennale, salvo aggiornamenti dovuti a cambiamenti in ordine all'erogazione dei servizi.

- le risorse dell'organizzazione
- le risorse del territorio

Il Centro Diurno Ferretti garantisce per ogni minore inserito la stesura di un piano di intervento individuale sottoposto a verifiche intermedie e finali.

4.2 SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Tutto il personale è coinvolto in un processo focalizzato sull'attenzione e soddisfazione del cliente.

Con il termine “cliente” si intende sia il minore che usufruisce direttamente dei nostri servizi sia coloro che ne usufruiscono in modo indiretto (famiglie, Servizi Sociali) sia gli operatori

Per ogni categoria di “cliente” sono predisposti degli strumenti per rilevare la loro soddisfazione e i loro bisogni.

Sulla base dell'analisi dei risultati si attivano delle azioni di miglioramento.



4.3 SEGNALAZIONI E/O RECLAMI

I clienti possono contribuire attivamente alla valutazione e al miglioramento continuo e presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami in merito al funzionamento dei servizi.

La presente carta dei servizi ha una durata quinquennale, salvo aggiornamenti dovuti a cambiamenti in ordine all'erogazione dei servizi.

Firenze, 30/05/2019