

# **Carta dei Servizi Educativi**

## **SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO**

# **Disneyland**

*“Uno spazio per crescere, studiare, giocare, incontrare...  
uno spazio per intessere amicizie  
e vivere esperienze nuove ...”*



Associazione Culturale Disneyland

Via Italo Svevo, 1, 3, 7, 11, 15, 17, 19, 21, 25, 27 – 74019 Palagianò (Ta)  
Tel./Fax 0998841511 – Cell. 3495871052 - 3473150188

e-mail: [scuola.disneyland@pec.it](mailto:scuola.disneyland@pec.it) - [scuola.disneyland@libero.it](mailto:scuola.disneyland@libero.it)

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

### **Che cos'è la carta dei servizi**

La carta dei servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirVi tutte le informazioni relative ai servizi educativi per il tempo libero in una logica di trasparenza.

Secondo le ultime indicazioni di legge la Carta dei Servizi viene considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

L'Associazione Culturale "Disneyland" rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione dei servizi educativi per il tempo libero;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- la partecipazione dell'utente al miglioramento continuo del servizio e di reclamo.

## **I SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO**

### **Che cos'è e a chi si rivolge**

Si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico; favorisce l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale dei minori da 3 anni a 14 anni.

L'Associazione si propone come centro per i servizi educativi per il tempo libero, per attività formative, ludiche e di studio assistito pomeridiano. L'attività proposta dall'associazione si può sintetizzare nei punti fondamentali: Laboratori ludico-ricreativi, assistenza allo studio, eventi sociali attività di aggregazione sociale, di crescita culturale, sportiva e di formazione.

Consente, inoltre, alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale.

### **Quali finalità perseguiamo**

Le finalità principali del servizio sono:

offrire ai minori un luogo di formazione, di cura e di socializzazione per il loro benessere psico-fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali;

perseguire finalità di solidarietà sociale nei settori dell'assistenza sociale, della formazione, della tutela dei diritti e della promozione della cultura e dell'arte; offrire ai minori l'opportunità di svolgere attività ricreative, di socializzazione, ludico ricreative, socio-educative; ginnico-sportive, visite culturali e di stimolo delle capacità espressive nell'ambito del teatro e della musica.

Garantire, in particolare, anche l'inserimento di minori disabili o in situazioni di disagio relazionale e socio culturale; promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia; perseguire un lavoro di "rete" collaborando con enti e altri servizi del territorio (biblioteca, spazio gioco, consultorio, Asl, ecc.).

### **Laboratori ludico-ricreativi**

L'associazione sin dalla sua costituzione e dell'inizio delle proprie attività, ha impostato la didattica sull'organizzazione di "laboratori" ludico-ricreativi, fondati su attività artistico – educative che possono essere utilizzate come strumento di

comunicazione per i bambini, ragazzi e diversamente abili lasciando ampio spazio alla pratica attraverso l'attivazione di laboratori creativi.

Questo progetto è stato sviluppato in seguito all'analisi delle profonde trasformazioni che hanno interessato la nostra società negli ultimi anni, con particolare attenzione al tessuto sociale locale. Nello specifico si è osservata una diminuzione della tendenza del singolo bambino a ricercare il rapporto con i coetanei, riducendo le interazioni interpersonali e limitando le attività ludiche di tipo creativo.

I progetti hanno lo scopo di far emergere la personalità del singolo contestualizzata all'interno di un gruppo di lavoro, dal mondo della cultura e delle arti. Obiettivo principale è quindi, promuovere la cultura, coinvolgendo i minori, gli adolescenti, creando un centro di incontro e socializzazione, incoraggiando lo sviluppo di capacità e potenzialità, favorendo strumenti utili per un migliore inserimento nella società.

I laboratori a loro volta sono suddivisi in più aree, che abbracciano sia il comparto artistico che scientifico, in maniera da rendere l'esperienza formativa completa. I laboratori sono tenuti da personale qualificato e preparato per le singole aree tecniche e vedranno la partecipazione di tecnici esperti per lo svolgimento di momenti formativi specifici.

### **CARATTERISTICHE STRUTTURALI**

L'Associazione Culturale "Disneyland" è strutturato in ambienti funzionali a diverse attività:

- Ampio ingresso - disimpegno;
- N. 1 vano dispensa/scalda vivande, scaffali e frigo con attrezzature a norma;
- N. 2 ampie aule per le attività ludiche e ricreative;
- Zona riposo arredata con culle e fasciatoio;
- N. 3 aule, allestite con tavoli e sedie, materiali strutturati e non e diverso materiale adibito per le attività grafiche, pittoriche, manipolative;
- N. 2 bagni per i bambini e zona fasciatoio;

- Bagno per le insegnanti;
- Segreteria con annesso archivio;
- Area verde attrezzata con giochi per la prima infanzia.

## **COME ACCEDERE AI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO**

### **Iscrivarsi**

Possono essere iscritti i bambini in età compresa fra i tre anni e i quattordici anni. La domanda di ammissione può essere presentata in qualsiasi periodo dell'anno; inoltre, la domanda presentata durante l'anno troverà accoglimento fino alla completa copertura dei posti disponibili.

## **COME FUNZIONA**

L'equipe di lavoro attua la programmazione educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica dell'attività, realizza le finalità del Progetto educativo. La programmazione educativa è compito professionale del gruppo di lavoro di ciascun servizio nella specificità delle competenze professionali. All'inizio di ogni anno di attività il personale dei singoli servizi presenta alle famiglie-utenti le linee generali dei progetti educativi. E' pensato per rispondere in modo adeguato alle esigenze e ai bisogni del minore, costituendo piccoli gruppi omogenei per età.

Il minore è accolto in una struttura spazio-temporale adeguata alle sue esigenze.

Tutto il lavoro è frutto di una progettazione educativa e di una programmazione delle attività ludico-ricreative annuale.

### **Chi lavora**

- Il Coordinatore pedagogico
- Educatore
- Operatore esperto in tecniche di animazione

## Gli orari di apertura

	<b>Dalle ore</b>	<b>Alle ore</b>
<b>Lunedì</b>	13.00	17.00
<b>Martedì</b>	13.00	17.00
<b>Mercoledì</b>	13.00	17.00
<b>Giovedì</b>	13.00	17.00
<b>Venerdì</b>	13.00	17.00
<b>Sabato</b>	8.00	12.00

## **Periodo di apertura**

Il Servizio Educativo per il Tempo Libero “Disneyland” è aperto da settembre a luglio ad esclusione dei seguenti periodi:

Ognissanti - 1 novembre;

Festa dell’immacolata - 8 dicembre;

S. Natale, da Santo Stefano al Capodanno e il 2 gennaio  
Epifania;

Venerdì e sabato Santo, S.S. Pasqua; Lunedì dell’Angelo;

Anniversario liberazione - 25 aprile;

Festa dei lavoratori – 1 maggio;

Festa della Repubblica - 2 Giugno;

Chiusura estiva agosto.

## **I momenti d’incontro e la partecipazione dei genitori**

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita dell’associazione.

A questo fine sono previste iniziative e momenti di incontro:

- La prima assemblea si tiene la prima settimana di settembre, e sono invitati tutti i genitori dei nuovi iscritti. L'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza e per la presentazione dell'organizzazione del servizio.
- L'assemblea annuale durante la quale vengono illustrati i progetti.

## **SICUREZZA, SALUTE E BENESSERE, FORMAZIONE**

### **Sicurezza - Servizio di Prevenzione e Protezione**

Il Servizio Educativo per il Tempo Libero "Disneyland" si è dotata di un manuale del sistema sicurezza, quale documento sulla valutazione dei rischi (Piano di Sicurezza), redatto ai sensi dell'art. 4 del D. Lgs. 626/94 e successive modifiche, tenendo conto che sia i locali della sede operativa aziendale, che i lavoratori in essa occupati rientrano nel campo di applicazione delle norme riguardanti la sicurezza sul luogo di lavoro. Il 18 dicembre 2008 tale manuale è stato adeguato alle norme più recenti contenute nel Testo Unico sulla Sicurezza nei luoghi di lavoro D. lgs. 81/08. In ottemperanza all'art. 5 del D. M. 10 marzo 1998 è stato adottato il Piano delle emergenze ed evacuazione concernente le disposizioni relative al concorso di personale e mezzi in occasione di un evento sinistoso che dovesse coinvolgere le strutture e/o i suoi occupanti.

La Scuola Disneyland da dicembre 2016 si è dotato di un defibrillatore semiautomatico con kit pediatrico. E' un obiettivo che la scuola si è prefisso ad inizio anno scolastico ed educativo 2016-17.

Chi non ha assistito qualche volta ad una scena per strada o in TV di un medico con due piastre nelle mani, che venivano appoggiate al torace di un paziente privo di coscienza e, attraverso una scarica elettrica, questo paziente era "riportato in vita". Per quanto drammatica possa essere questa scena, lo shock elettrico, detto anche **defibrillazione**, è l'unico modo per fermare alcuni disturbi del ritmo cardiaco, sicuramente mortali, poco prima che uccidano il paziente.

Il defibrillatore è quindi un apparecchio che rappresenta la migliore difesa contro l'arresto cardiaco improvviso del bambino e dell'adulto; può salvare la vita se si interviene nelle immediatezze dell'evento. Per questo è importante che strutture pubbliche, e a maggior ragione le scuole ne siano dotate.

Inoltre, il Coordinatore, le insegnanti, le educatrici ed il presidente della scuola frequentano periodicamente il corso teorico-pratico di BLS-D (basic life support e defibrillatore) di primo soccorso, tenuto da istruttori qualificati del SIS 118 con rilascio di certificazione. Il suddetto prevede manovre di rianimazione, disostruzione e uso del defibrillatore. Il BLS è una tecnica di primo soccorso che comprende la rianimazione cardiopolmonare ed una sequenza di azioni di supporto di base alle funzioni vitali. La definizione BLS-D si riferisce al protocollo BLS con l'aggiunta della procedura di defibrillazione.

Ha provveduto ad aggiornare il DVR nel quale sono presenti le indicazioni da applicare, in virtù della situazione emergenziale dovuta al COVID-19 a tutte le componenti umane che regolano l'attività della struttura, minori, famiglie e personale in servizio.

Sarà prevista anche una rimodulazione degli Obiettivi da perseguire.

L'evolversi dell'emergenza COVID prevederà l'organizzazione delle attività in modalità diverse rispetto alle precedenti e saranno caratterizzate da misure di "contenimento". Vi saranno aspetti psico-patologici da affrontare, e nello specifico delle attività, particolare attenzione sarà posta verso il processo di reinserimento dei minori distaccati dal contesto sociale. Sarà importante comprendere determinati comportamenti, conoscenze e assimilare le regole attinenti alle misure di convivenza sociale. Potranno risultare utili interventi psico-educativi e di supporto emotivo con la finalità di fornire contenimento emotivo rispetto alla pandemia in atto, ridurre ansia e senso di solitudine. Importante, tra l'altro, il continuo coinvolgimento della famiglia. Tutto questo dovrà svolgersi nel rispetto del

distanziamento sociale privilegiando lo svolgimento del lavoro in piccoli gruppi. Gli obiettivi che si intendono perseguire mediante la rimodulazione sono quelli di un graduale reinserimento dei minori fino alla totale ripresa della normalità.

Relativamente a questo periodo e fino alla fine dell'emergenza COVID-19 le attività saranno ripristinate con regole inderogabili, adeguandosi al Regolamento Regionale della Regione Puglia del 02/05/2020. Il rispetto delle regole saranno utili alla ripresa della salute, della vita, in una realtà fortemente modificata: in altri termini bisognerà abilitare/riabilitare i minori e non solo alle nuove regole di convivenza sociale, seguendo le presenti indicazioni:

- Predisporre per genitori, bambini e personale in servizio una adeguata informazione su tutte le misure di prevenzione da adottare. Prevedere segnaletica, con pittogrammi e affini, idonea ai minori
- Predisposizione di una zona di accoglienza oltre la quale non sarà consentito l'accesso a genitori e accompagnatori.
- L'accesso alla struttura dovrà prevedere un'organizzazione anche su turni che eviti assembramenti di genitori e accompagnatori all'esterno della struttura stessa.

E' prevista la rilevazione quotidiana della temperatura corporea per tutti gli operatori, bambini, genitori/accompagnatori. In caso di  $T > 37.5 \text{ }^{\circ}\text{C}$  il soggetto dovrà essere allontanato. Il bambino può essere allontanato per:

- Febbre (temperatura oltre i  $37,5^{\circ}\text{C}$ );
- Diarrea (con 3 scariche);
- Sospetta malattia esantematica o sospetta congiuntivite;
- Vomito.

Il rientro potrà avvenire con certificato medico attestante le buone condizioni di salute del bambino.

Nel caso di malattia infettiva, certificata dal medico, i genitori sono tenuti ad informarne le Educatrici.

In caso di assenza che si prevede superiore a 10 giorni va data comunicazione via mail alla Segreteria.

Nessun medicinale può essere somministrato al bambino dalle educatrici, salvo i medicinali salva-vita, dietro presentazione di certificazione medica indicante la patologia, la posologia e l'orario di somministrazione e dietro presentazione di attestato di responsabilità firmato dal genitore.

- In caso di febbre del genitore/accompagnatore il minore non potrà accedere al servizio.
- Invitare il personale e i genitori all'auto-monitoraggio delle condizioni di salute proprie e del proprio nucleo familiare, ed informarli circa i comportamenti da adottare in caso di comparsa di sintomi sospetti per COVID-19.
- Si dovrà prevedere la composizione di gruppi di bambini quanto più possibile stabile nel tempo.
- Dovranno essere evitate attività di intersezione tra gruppi diversi, mantenendo, inoltre, lo stesso personale a contatto con lo stesso gruppo di minori.
- Si dovrà favorire il ricambio d'aria negli ambienti interni. Per gli impianti di condizionamento, si dovrà escludere totalmente la funzione di ricircolo dell'aria.
- Per i bambini dovranno essere promosse le misure igienico-comportamentali con modalità anche ludiche, compatibilmente con l'età e con il loro grado di autonomia e consapevolezza.
- La mascherina di protezione delle vie aeree dovrà essere utilizzata da tutto il personale in servizio.
- Nei punti di ingresso ed uscita di ogni ambiente presenza di dispenser automatico con prodotti igienizzanti previsti dal Presidio medico chirurgico per la frequente igiene delle mani.
- I giochi dovranno essere ad utilizzo esclusivo di un singolo gruppo, salvo disinfezione prima dello scambio.

- Garantire una approfondita pulizia giornaliera degli ambienti con detergente neutro e disinfezione con particolare attenzione ai servizi igienici e le superfici toccate più frequentemente. Utilizzo di macchina sanificatrice al termine delle attività quotidiane.

## **Telecamere**

La struttura è dotata di un sistema di videosorveglianza a circuito chiuso interno.

È stata fatta apposita comunicazione sia presso il comando dei Carabinieri di Palagiano.

Le immagini saranno trattate solo ed esclusivamente ai fini della sicurezza e nel rispetto ed ai sensi della Legge 675/1996 ed ai sensi del Dlgs 196/03.

In base al il principio di liceità si chiede ai genitori il consenso preventivo all'utilizzo delle riprese e delle videoregistrazioni ai fini di sicurezza negli spazi interni così come previsto dal Provvedimento in materia di videosorveglianza del Garante datato 8 aprile 2010 e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 99 del 29 aprile 2010 e dal Parere 2/2009 sulla "Protezione dei dati personali dei minori (Principi generali e caso specifico delle scuole)", adottato l'11 febbraio 2009 dal Gruppo di Lavoro articolo 29 sulla protezione dei dati personali e nella guida del Garante della Privacy "La privacy tra i banchi di scuola", ove è contenuto un apposito paragrafo dedicato alla videosorveglianza.

## **Formazione**

Il Coordinatore, gli educatori e gli operatori esperti in tecniche di animazione in servizio partecipano a corsi di formazione attraverso progetti di aggiornamento professionale promossi da enti pubblici e/o privati con un minimo di 10 ore annue.

## **SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE**

### **Come si rileva la soddisfazione delle famiglie**

L'Associazione si impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio anche attraverso la collaborazione degli utenti ai quali verrà somministrato un questionario annuale per la valutazione della qualità percepita.

Dall'elaborazione di tutti i questionari ogni anno verrà pubblicato un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.

### **Reclami**

Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo.

Il reclamo dovrà essere scritto e spedito all'Associazione Culturale Disneyland.

L'Amministrazione risponderà in forma scritta non oltre i 15 giorni dal ricevimento e si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

### **Partecipazione al miglioramento continuo del servizio**

La presente Carta dei Servizi costituisce la piattaforma generale dell'attività educativa che essa intende condurre e ne esprime l'indirizzo e l'orientamento che vuole essere dinamico, aperto cioè alle novità che si maturano insieme nel tempo; pertanto, può venire aggiornato man mano che la stessa comunità, con più approfondita riflessione, scopre nuovi e più ricchi aspetti della propria azione educativa, in rapporto alle esigenze dei bambini ed al contesto sociale.

Sulla base delle attività di valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio la coordinatrice definisce annualmente un piano di miglioramento che sottopone al gruppo di lavoro.

## **Regolamento**

Il Servizio Educativo per il Tempo Libero “Disneyland” si è dotato di Regolamento interno il quale contiene le indicazioni per favorire le attività in armonia con la Carta dei Servizi, norma le attività del Il Servizio Educativo per il Tempo Libero “Disneyland” orientate alla programmazione, creazione e coordinamento dei Servizi rivolti ai bambini da 3 a 36 mesi, al fine di rispondere ai bisogni educativi, esperienziali e di cura del bambino e alle esigenze sociali della cittadinanza intendendo offrire in tal senso una pluralità di esperienze volte a promuovere i processi di formazione, di socializzazione e di apprendimento, in un contesto di vita attento alla valorizzazione delle diversità individuali.

Tali norme:

- disciplinano l'accesso, la frequenza e la permanenza delle bambine e dei bambini nel servizio, garantendo la trasparenza delle attività gestionali e la parità di trattamento;
- prevedono le modalità e le strutture della partecipazione delle famiglie e ne dispongono i principi per il loro funzionamento.