



CARTA SERVIZI



A.I.D.A. ONLUS
Sede Legale Taranto
CF 90202290731

Aggiornamento al 17.03.2020

COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei Servizi trova il suo fondamento nel DL 12 maggio 1995 n 163, convertito in legge 11 luglio 1995 n 273, nonché successivamente sancito dalla legge 328/2000, dalla L.R. 19/2006 e successivo Regolamento attuativo n. 04/07; ed altro non è che uno strumento atto a fornire agli utenti, cittadini, Enti territoriali e Partner le informazioni e le procedure relative al Centro Diurno “La Casa degli Amici di Aida”. La presente Carta dei Servizi rappresenta, dunque, uno strumento di dialogo il cui fine è:

- garantire la trasparenza della erogazione del servizio erogato, offrendo le necessarie informazioni e il miglioramento costante dei servizi offerti;
- garantire la tutela degli utenti;
- promuovere la partecipazione attiva dei partner migliorando così l’offerta delle prestazioni sul piano qualitativo

FINALITA'

L’obiettivo principale che si prefigge la “Casa degli amici di Aida” è il sostegno del percorso di crescita di ragazzi in difficoltà cercando di salvaguardare, valorizzare e recuperare, il ruolo della famiglia dove esso è assente, offrendo risposte, anche se parziali, ai numerosi bisogni di quei ragazzi altrove definiti “difficili” e delle loro famiglie, dove è necessario un intervento specifico e supplementare rispetto a quello normalmente offerto dalle agenzie educative (famiglia, scuola, catechesi ecc.).

Per cui, gli obiettivi individuati e perseguiti dal Centro sono:

- a) il recupero e la cura del rapporto minore/famiglia e minore/scuola;
- b) la socializzazione e l’integrazione nella comunità locale sensibilizzandola ad una società multietnica e multiculturale;
- c) il sostegno ed il rinforzo didattico nelle materie segnalate dai docenti;
- d) lo sviluppo delle doti creative attraverso lo svolgimento di determinati

laboratori artistici;

attraverso la messa in opera di strategie atte a:

- I. favorire la crescita del minore promuovendone il benessere psicofisico;
- II. sostenere ed affiancare la famiglia nella sua azione educativa;
- III. prevenire situazioni di disagio e combattere il maltrattamento minorile ab origine, attraverso i suoi sintomi, sia la dispersione scolastica, sia l'elaborazione di quelle disfunzioni comportamentali che segnano il destino dei bambini che a vario titolo vengono privati dell'infanzia.

METODOLOGIA DEGLI INTERVENTI

La metodologia di lavoro, si basa sulla realizzazione di progetti **Educativi Individualizzati (P. E. I.)**, strumento indispensabile all'attivazione di percorsi differenziati per l'autonomia, l'abilitazione e la socializzazione. Il Progetto viene redatto dall'équipe del Centro coinvolgendo le Istituzioni, le Agenzie ed i Servizi interessati all'utente, al fine di promuovere un sistema di servizio in rete. E' prevista l'applicazione del metodo psico-sociologico utilizzando in modalità preferenziale lo strumento del living-lab.

PRESENTAZIONE DEL CENTRO

La sede del Centro Diurno ubicata nel comune di San Giorgio Jonico alla Via Del Canaletto 5 prevede una linea telefonica che risponde al numero 3464204844 nonché il recapito email info@aidaonlus.com ed è dotato dei seguenti spazi:

- sala polivalente
- 2 aule studio
- ufficio/sala incontro
- giardino interno

DESTINATARI

Il servizio si rivolge ai ragazzi dai sei ai diciotto anni in un numero massimo di 10 residenti nel Comune di San Giorgio Jonico e/o nei comuni limitrofi per i quali sono state individuate specifiche problematiche tra cui:

- a) esistenza di uno stato di bisogno determinato da difficoltà del nucleo familiare a svolgere la funzione educativa nei confronti del minore;
- b) presenza di difficoltà transitorie e temporanee, anche scolastiche, recuperabili con un intervento di sostegno;
- c) esistenza di circostanze che comportino situazioni a rischio di emarginazione, devianza, disadattamento.

PRESTAZIONI OFFERTE

Durante il calendario scolastico si prevede il funzionamento del Centro dal lunedì al venerdì, dall'uscita da scuola (15.00) al rientro alla sera dalla famiglia naturale per la cena (19.00). Durante le vacanze possibile ed auspicabile il funzionamento per tutta la giornata, usufruendo anche di altre risorse, dove possibile (oratori estivi, centri comunali, ecc.).

(Pranzo) e merende

Il momento del pasto è da considerarsi prezioso per la costituzione di un ambito di carattere familiare e per completare un intervento globale nell'ottica dell'accompagnamento verso un'esperienza di quotidianità positiva.

È necessario soffermarsi in particolare anche sul momento della merenda, quale opportunità di incontro comune e "ritorno" del gruppo dall'occupazione individuale per lo studio allo spazio della socialità. I ragazzi vengono avviati sia all'autogestione del proprio spazio sia al mutuo aiuto all'interno del gruppo. Per la cena si prevede il rientro in famiglia valorizzando questo momento per rafforzare l'appartenenza alla propria famiglia. Se necessario si darà sostegno alle famiglie perché questo momento sia attuabile in termini positivi.

Tempo libero

Gioco, animazione, attenzione anche individuale a far sì che ogni ragazzo coltivi gli interessi che sente importanti.

Doposcuola

Una particolare attenzione viene data al sostegno scolastico sia nell'affiancamento individuale sia nel lavoro di gruppo. Una parte della giornata sarà dedicata proprio allo studio, strutturando anche attività collaterali al fine di affrontare in maniera non convenzionale numerose tematiche inserite nei curriculum scolastici.

Animazione

Sarà tenuta fortemente in considerazione l'animazione di tipo teatrale come metodo per affrontare vari aspetti delle difficoltà di crescere dei ragazzi e saranno a disposizione gli strumenti per facilitare questo tipo di attività (baule dei travestimenti, trucchi, video camera, lettore dvd , tv, ecc).

I laboratori

- Laboratorio interculturale e attività culturali: il laboratorio punta all'accoglienza e all'integrazione dei ragazzi figli di immigrati. Le attività tenderanno a far comprendere, accettare reciprocamente e valorizzare le diversità facendole diventare ricchezze.
- Laboratorio artistico: sarà attivo uno spazio in cui sviluppare competenze artistiche (ceramica, giardinaggio, cucina, pittura, etc). Parte di questa attività sarà legata alla vita culturale e rituale del territorio (carnevale, manifestazioni, etc.) e rappresenterà una possibilità di partecipazione attiva.
- Laboratorio di cucina: condividere la preparazione e la consumazione del cibo rafforza, regola e struttura le relazioni del gruppo, finalizza l'impegno alla felicità intesa come gratificazione dei propri bisogni in condivisione e armonia con la comunità di appartenenza, facilita la comunicazione, la confidenza e la comprensione tra i ragazzi ed i loro educatori, aumenta il senso e la percezione dell'autoefficacia personale, compensa le carenze di cura e accudimento degli utenti.
- Laboratorio delle emozioni: la consapevolezza di sé è il primo traguardo da raggiungere per poi puntare all'assertività e all'empatia.
- Laboratorio di scienze: il gioco tramite esperimenti allena la curiosità, il desiderio di conoscenza, il rigore e la creatività.

Attività ricreative: giochi e giochi di ruolo, feste e gite, uscite ludiche e culturali.

Attività esterne: accompagnamento nella partecipazione ad attività esterne (oratori, campi estivi, attività sportive, piscina, ecc.)

Momenti supervisionati di autogestione: ai ragazzi viene lasciata una certa autonomia nel gestire questi spazi e momenti "vuoti" in quanto si ritiene che siano importanti per rilassarsi e per educarsi ad una capacità di:

- espressione dell'iniziativa fantasiosa
- autonoma gestione del proprio tempo
- crescita delle capacità di auto-responsabilizzazione

I momenti di autogestione permettono altresì ai ragazzi più grandi di sperimentarsi nel ruolo di animatori aumentando l'ingaggio e la motivazione alla partecipazione.

Tabella giornata tipica di attività dei ragazzi frequentanti il centro diurno per minori in difficoltà

1) nelle giornate di frequenza scolastica (se esclusa mensa scolastica)

- ore 15.00 accoglienza, svolgimento compiti
- ore 16.30 accoglienza, merenda
- ore 17.00 attività ludiche, sportive, di studio anche individuale e/o frequenza agenzie esterne
- ore 19.00 rientro in famiglia

Per i bambini che frequentano la scuola primaria l'orario di accoglienza dipenderà da quello scolastico. L'orario potrà subire variazioni in dipendenza delle attività programmate e delle esigenze delle famiglie.

PERSONALE

L'equipe di struttura è composta dalle seguenti figure professionali e volontarie:

Personale retribuito:

1) tre educatori di cui:

- un addetto part time con funzione di coordinatore (contratto di collaborazione professionale)

- 2 addetti part-time

2) affari generali

- 1 addetto a tempo pieno

3) comunicazione esterna

- 1 addetto

4) attività di pulizia

- 1 addetto

Personale volontario:

- uno/due assistenti sociali part-time

- 1 medico del lavoro

- 1 pediatra
- 1 sociologo
- 1 psicologo dell'età evolutiva
- 1 responsabile della sicurezza
- 1 supervisore didattico
- 1 responsabile amministrativo
- 1 mediatore familiare
- 3/4 famiglie e/o figure di sostegno
- eventuali tirocinanti di corsi universitari attinenti
- volontari per le varie attività (laboratori, giardinaggio e manutenzione immobile, autisti, etc)

CONTRIBUTI ECONOMICI

.....

.....

REGOLAMENTO

Il Centro osserva il seguente regolamento:

Il rispetto degli orari dei pasti, e di inizio e conclusione delle attività di laboratorio. L'ordine e la pulizia delle stanze comuni alle attività.

La Direzione della Comunità si riserva il diritto – dovere di richiedere il risarcimento dei danni eventualmente causati dai minori soggiornanti e dai frequentanti il centro diurno, ferme restando le eventuali responsabilità penali che saranno prontamente segnalate alla Autorità Competente.

Inoltre, la Direzione provvederà alla immediata richiesta di trasferimento in altra struttura di coloro che non osserveranno le disposizioni del presente regolamento o che, in ogni caso, dovessero rendersi autori di atti nocivi e pregiudizievoli nei confronti di altri ospiti del Centro, di operatori e, più in generale, della struttura.

In caso di assenza superiore a 5 giorni è richiesto, per la riammissione alla frequenza, il certificato del medico curante.

E' richiesta, ai fini dell'iscrizione, la sottoscrizione dell'allegato C e la comunicazione delle informazioni e consegna dei documenti di cui all'allegato A.

La Direzione si riserva altresì il diritto di sospendere l'erogazione di eventuali benefici concessi ai minori, laddove gli stessi non tengano un comportamento conforme alle regole del vivere civile, della buona educazione e delle norme stabilite dal regolamento interno.

Agli operatori della Comunità è raccomandato il continuo controllo e vigilanza in merito all'osservanza delle presenti disposizioni.

ELENCO DEI DOCUMENTI

I familiari dell'utente dovranno presentare al Centro i seguenti documenti personali:

- codice fiscale o tessera S.S.N.
- documentazione fiscale modello ISEE (del nucleo familiare)
- recapiti telefonici dei familiari reperibili
- dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali

Documentazione sanitaria:

relazioni cliniche ovvero autocertificazione riguardante lo stato di salute generale dell'utente.

LA CARTELLA PERSONALE DELL'UTENTE

Consideriamo la cartella personale dell'utente (soggetta alla Legge sulla Privacy) come uno strumento informativo assolutamente necessario per tutta l'équipe.

- Scheda informativa generale:
 - a. dati anagrafici, tessera sanitaria
 - b. data iscrizione al centro, data di recesso
 - c. componenti del nucleo familiare
 - d. osservazioni
 - e. relazioni relative ad incontri con i familiari.

SCHEDA RACCOLTA SUGGERIMENTI

Da compilare a cura del genitore

Data

Riferimenti:

Cognome.....

Nome.....

Città

Via e n.civ.

Tel. Cell.....

Suggerimenti:

.....

.....

.....

.....

.....

INFORMATIVA ex art. 13, Regolamento della Comunità Europea del 27 aprile 2016 n. 2016/679/UE relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati)

Informativa sul trattamento dei dati personali (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – GDPR (UE) 2016/679)

Gentile Signore/a,

Desideriamo informarLa che il Codice in materia di protezione dei dati personali (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – GDPR (UE) 2016/679) prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento della Comunità Europea del 27 aprile 2016, n. 2016/679/UE (di seguito “Regolamento”), con la presente informativa, l'associazione A.I.D.A. Onlus, sede legale Taranto, codice fiscale 90202290731, in qualità di Titolare del trattamento dei Suoi dati personali (di seguito “Titolare”), intende informarLa sulla tipologia di dati raccolti e sulle modalità di trattamento adottate nel corso del rapporto contrattuale tra Lei e il Titolare.

Il Titolare si impegna a tutelare la privacy; saremo chiari e trasparenti sulle informazioni che raccogliamo e su cosa faremo con tali informazioni. A seguire ci rivolgeremo a Lei con il termine di “Interessato”, ovvero il soggetto, persona fisica, cui si riferiscono i dati personali raccolti e trattati dal Titolare.

IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'associazione A.I.D.A. Onlus, codice fiscale 90202290731, con sede legale in Taranto – Via lago Alimini Grande 12 E, e-mail: info@aidaonlus.com, PEC: elisabetta-savino@pec.aidaonlus.com, sito web: www.aidaonlus.com, è il Titolare del trattamento dei Suoi dati personali, vale a dire la persona giuridica che determina le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali raccolti.

Come potrà vedere sopra, il Titolare ha sede esclusivamente in Italia, ove svolge la propria attività in via esclusiva e non è quindi tenuto a nominare un rappresentante in tale Paese.

Il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: registrazione ed elaborazione su supporto cartaceo e/o supporto magnetico.

Il trattamento viene effettuato da personale autorizzato ed opportunamente istruito, reso edotto dei vincoli imposti dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – GDPR (UE) 2016/679, con misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza nei limiti imposti dall'Autorizzazione Generale del Garante n. 2/2002.

FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

I dati verranno trattati conformemente alle disposizioni della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza ivi previsti, unicamente per le seguenti finalità:

1-il trattamento è finalizzato allo svolgimento delle attività formative e ludiche e all'erogazione dei servizi connessi, allo svolgimento di attività strumentali e amministrative, alla soddisfazione delle richieste di specifici prodotti o servizi da parte delle famiglie degli utenti, agli adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, fiscali, contabili, gestione amministrativa ed in generale all'adempimento degli obblighi contrattuali e istituzionali. In particolare il trattamento dei dati relativi allo stato di salute è finalizzato all' adempimento di specifici obblighi o all'esecuzione di specifici compiti previsti dalla normativa vigente in materia di tutela delle persone portatrici di handicap, di igiene e di profilassi sanitaria, di tutela della salute o all'adempimento di obblighi derivanti da contratti di assicurazione finalizzati alla copertura di rischi per *infortuni*.

2-il trattamento dei dati (quali ad es. la voce e l'immagine) è finalizzato allo svolgimento di attività educativo-didattiche inserite nella programmazione (manifestazioni, spettacoli, visite di istruzione, visite guidate, uscite sul territorio, ecc..) e alle pubblicazioni del centro diurno sul sito, sulla pagina facebook.

Il conferimento dei dati per le finalità indicate al punto n.1 è obbligatorio ed essenziale per la legge e necessario al fine della formalizzazione dell'Iscrizione e della fruizione dei servizi forniti dal centro diurno.

Il consenso è facoltativo per le finalità di cui al punto 2.

In tale ultimo caso non sussistono pertanto conseguenze in caso di un Suo rifiuto, se non l'impossibilità di assicurarle una maggiore informazione sugli sviluppi dei nostri Servizi. Il mancato conferimento, anche parziale, dei dati richiesti nei campi contrassegnati come "obbligatori", determinerà la mancata erogazione del servizio. Il Titolare rende noto inoltre che l'eventuale non comunicazione, o comunicazione errata di una delle informazioni obbligatorie, può causare l'impossibilità del titolare di garantire la congruità del trattamento stesso.

Il trattamento di dati personali dell'utente da parte del centro diurno per le finalità sopra specificate avviene in conformità alla normativa vigente a tutela dei dati personali.

CUSTODIA DEI DATI

Il trattamento sarà effettuato in modalità informatizzata e cartacea con l'adozione di idonee misure di sicurezza e protezione riguardanti sia l'ambiente di custodia, sia il sistema di elaborazione, sia il personale autorizzato, nel rispetto delle modalità di cui agli artt. 6 e 32 del GDPR.

I dati saranno trattati unicamente da personale espressamente autorizzato dal Titolare ed, in particolare, dalle seguenti categorie di autorizzati:

- assistenti amministrativi, tecnici per i dati trattati nell'ambito delle attività di competenza della segreteria generale e tutti gli adempimenti di legge che si rendessero necessari;
- educatori, animatori e operatori di supporto per i dati trattati nell'ambito delle attività di competenza (dati di frequenza, percorso socio-pedagogico, valutazione degli utenti);
- volontari e tirocinanti per i dati trattati nell'ambito delle attività di competenza;
- collaboratori e prestatori d'opera esterni in relazione alle attività per le quali sono stati individuati.

CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI PERSONALI POSSONO ESSERE COMUNICATI

I dati potranno, per le finalità di cui al punto n.1 essere comunicati e/o diffusi a soggetti pubblici (quali ad esempio Ufficio Scolastico Regionale, ASL, Comune, Provincia, Regione, organi di polizia giudiziaria, tributaria, finanziaria, e magistratura) in adempimenti di obblighi di legge, nonché ad imprese di assicurazione in relazione a polizze in materia di infortunistica, o anche a società, ditte o cooperative fornitrici di servizi nei confronti del centro diurno (es. software gestionali, registro elettronico, servizi digitali ecc..).

Mentre per le finalità di cui ai punti 1 e 2 potranno essere comunicati e/o diffusi ad agenzie di viaggio, strutture alberghiere/ricettive, e/o enti gestori degli accessi ai musei, gallerie e/o monumenti in occasione di manifestazioni/visite guidate/viaggi/gite di istruzione e mentre potranno essere comunicati a enti e società/ditte, in caso di stage di formazione e inserimento professionale. Inoltre i dati potranno essere comunicati per adempimenti degli obblighi di legge.

Ad ogni modo i dati saranno comunicati esclusivamente a soggetti competenti e debitamente nominati per l'espletamento dei servizi necessari ad una corretta gestione del rapporto, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

PERIODO DI CONSERVAZIONE

Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 del GDPR, il periodo di conservazione dei Suoi dati personali è strettamente connesso all'espletamento delle attività amministrative e istituzionali riferite alle finalità sopra descritte.

Pertanto i suoi dati verranno trattati per tutta la durata dei rapporti instaurati e anche successivamente per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.

DIRITTI DEGLI INTERESSATI

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 15,16,17,18,19 e 20, l'interessato ha diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano ed in tal caso di ottenere l'accesso ai dati personali, e alle seguenti informazioni: le finalità del trattamento; le categorie di dati; i destinatari o le categorie di destinatari a cui andranno comunicati i dati; il periodo di conservazione o i criteri utilizzati per determinarlo; l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; la rettifica, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati, o la limitazione del trattamento dei dati che lo riguardano, o di opporsi al trattamento; il diritto di proporre reclamo a una autorità di controllo qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni sulla loro origine, l'esistenza di un processo automatizzato compresa la profilazione; della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici/informatici; degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili.

CONSENSO (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – GDPR (UE) 2016/679)

Il/La Sottoscritto/a acquisite le informazioni di cui al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – GDPR (UE) 2016/679 acconsente al trattamento per le finalità e con le modalità indicate nell'informativa

Nome (.....) Cognome (.....)

Data (.....) Firma leggibile (.....)

NOME COGNOME DELL'UTENTE

Nome (.....) Cognome (.....)

Data (.....) Firma leggibile (.....)