



**Sofia Società Cooperativa Sociale**  
Servizi socio- educativi



# Cooperativa Sociale SOFIA



## CARTA DEI SERVIZI

---

*Sede legale: Via Pusterla 3 20013 Magenta*  
*Sede operativa: Via G. Galilei, 58 Abbiategrasso (MI)*  
*Tel. 02-94960219 fax 02-94697312 mail [info@coopsofia.org](mailto:info@coopsofia.org)*  
*P. Iva 12778780150- C.F. 12778780150*



## Indice

La cooperativa	pag. 4
La struttura organizzativa	pag. 5
I servizi	pag. 6
Assistenza Educativa Scolastica	pag. 7
Assistenza Domiciliare Minori	pag. 9
Pre/post scuola	pag. 11
Centri Ricreativi Estivi Minori	pag. 13
Doposcuola	pag. 15
Laboratori pomeridiani	pag. 16
Asilo Nido	pag. 19
Supporto didattico studenti	pag. 21
Biblioteche	pag. 22
Ginnastica dolce	pag. 23
Formazione e aggiornamento	pag. 24
Obiettivi di qualità	pag. 25
Fattori, indicatori, standard di qualità	pag. 27
Rapporto con la committenza	pag. 28
Rilevazione grado di soddisfazione e gestione reclami	pag. 29



## PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirVi tutte le informazioni relative ai servizi offerti dalla nostra Cooperativa.

Secondo le ultime indicazioni di legge la Carta dei Servizi è considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei Servizi, poiché rappresenta uno strumento di aiuto per il cittadino.

La Carta dei Servizi infatti:

- Fornisce ai Cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- Informa sulle procedure per accedere ai Servizi;
- Indica le modalità di erogazione delle prestazioni;
- Assicura la tutela dei Clienti individuando gli obiettivi di qualità del Servizio e controllando che vengano perseguiti e raggiunti.

Nella presente Carta dei Servizi potrete conoscere:

- I principi ispiratori della stessa Carta dei Servizi
- L'ente che gestisce il Servizio
- L'organizzazione del Servizio
- Le sue modalità di funzionamento
- I Servizi erogati
- I fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- Le modalità di rilevazione della soddisfazione del Cliente e della Sua partecipazione al miglioramento continuo del Servizio
- Le modalità di reclamo

La presente Carta dei Servizi vuole quindi essere un preciso impegno nei Vostri confronti a migliorare i Servizi da noi erogati ed è perciò uno strumento dinamico che andrà continuamente aggiornato.



## PRINCIPI GENERALI

La Carta dei Servizi risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i Servizi Pubblici, secondo la DPCM del 27.01.1994

### EGUAGLIANZA

Offrire le medesime opportunità e lo stesso livello qualitativo del servizio a tutti gli utenti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. In ogni caso sarà tutelata l'utenza in situazione di disabilità o di svantaggio.

### IMPARZIALITA'

T trattare con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia tutti coloro che usufruiscono del servizio e assicurare la costante e completa conformità alle Leggi ed ai Regolamenti in ogni fase di organizzazione e di erogazione del Servizio

### CONTINUITA'

Assicurare un servizio regolare, continuo e senza interruzioni. Individuare celermente soluzioni in caso di condizioni avverse al regolare svolgimento delle attività: garantire la continuità del servizio negli anni.

### PARTECIPAZIONE

I nostri clienti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto della discrezione imposta dal trattamento dei dati personali) e ci fanno cosa gradita nel prospettarci osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare il servizio.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ricerca la piena soddisfazione degli utenti attraverso il miglioramento continuo del servizio. Impegno nel rispetto degli standard di qualità previsti per l'erogazione del servizio, nonché nella più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate



## LA COOPERATIVA

### CHI SIAMO

La società cooperativa sociale Sofia, organizzazione non lucrativa di utilità sociale di tipo A, nasce nel 1999 dalla volontà di un gruppo di insegnanti di mettere la propria professionalità al servizio di studenti delle scuole Primarie e Secondarie. Dal desiderio di trasmettere l'amore per il sapere e la passione per la conoscenza è nata l'idea del nome "Sofia", dal greco sapienza-saggezza.

In convenzioni con Enti pubblici la Cooperativa eroga servizi socio-educativi per minori, prevalentemente nell'area scolastica, occupandosi nello specifico di assistenza educativa scolastica ad alunni disabili, assistenza educativa domiciliare minori, servizi parascolastici ( pre-post scuola, assistenza in mensa e sul bus) , centri ricreativi estivi per minori  
Si rivolge ai privati offrendo servizi di assistenza didattica di aiuto allo studio per gli studenti presso la sede di Via Galilei 58 ad Abbiategrasso e gestendo l'Asilo Nido "Il Baule dei Balocchi" in convenzione con il Comune di Morimondo.

### LA NOSTRA VISIONE

Essere "impresa **Sociale**", in modo sempre più incisivo e adeguato alle mutate esigenze sia del "mercato sociale" sia del singolo utente nel settore privato, perseguendo l'interesse più generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi sociali, socio-sanitari, educativi e culturali.

Collaborare attivamente con altre cooperative, imprese sociali e organismi del Terzo Settore, coinvolgendo le risorse vive della comunità, dei volontari, degli enti, pubblici e privati, che perseguano finalità di solidarietà sociale analoghe o affini.

### I NOSTRI VALORI

I nostri servizi coinvolgono la qualità della vita delle persone, in particolare di coloro che si trovano in situazione di bisogno, disagio e svantaggio sociale. Consapevoli del compito al quale siamo chiamati nel gestire tali situazioni, la cooperativa si impegna ad adottare una politica basata principalmente sull'attenzione al benessere ed alla qualità della vita degli utenti che passa attraverso la professionalità, la motivazione, le competenze e le abilità relazionali degli educatori assunti dalla cooperativa. La cooperativa crede fortemente nell'importanza delle Risorse Umane quali patrimonio indispensabile per lo svolgimento delle



## Sofia Società Cooperativa Sociale

Servizi socio- educativi



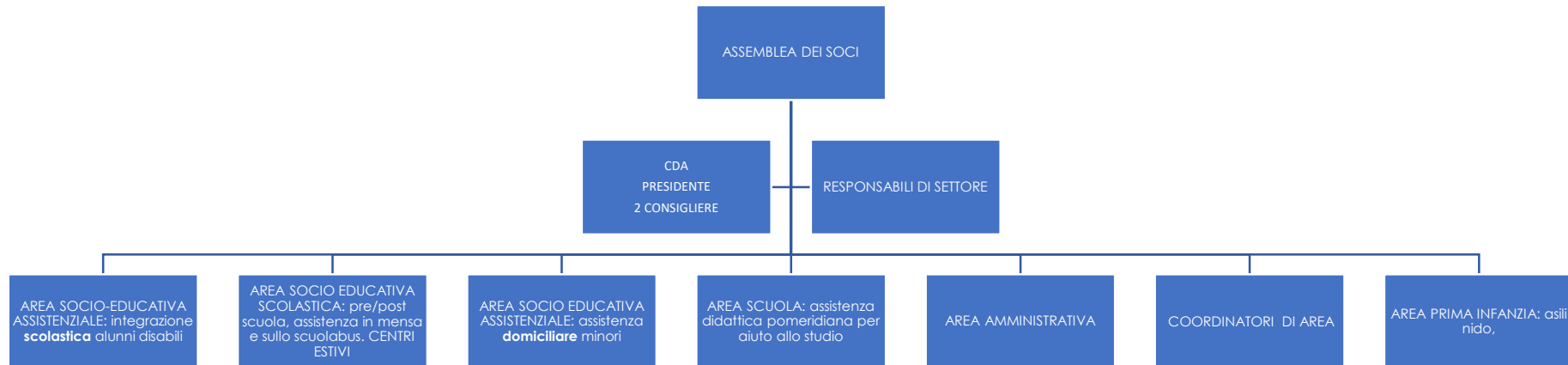
proprie attività per cui si impegna ad accrescerne il senso di responsabilità e le capacità mediante un'adeguata formazione e aggiornamenti professionali specifici.



**Sofia Società Cooperativa Sociale**  
Servizi socio-educativi



## LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



---

*Sede legale: Via Pusterla 3 20013 Magenta*  
*Sede operativa: Via G. Galilei, 58 Abbiategrasso (MI)*  
*Tel. 02-94960219 fax 02-94697312 mail [info@coopsofia.org](mailto:info@coopsofia.org)*  
*P. Iva 12778780150- C.F. 12778780150*



## I NOSTRI SERVIZI

### **MINORI**

**ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA ALUNNI**

**DISABILI**

**ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE MINORI**

**SERVIZI PRE E POST SCUOLA, ASSISTENZA IN**

**MENSA E SULLO SCUOLABUS**

**CENTRI RICREATIVI ESTIVI DIURNI PER MINORI**

**ASILO NIDO**

**LABORATORI POMERIDIANI E DOPOSCUOLA**

### **ALTRI SERVIZI**

**SUPPORTO DIDATTICO STUDENTI IN DIFFICOLTA'**

**BIBLIOTECHE COMUNALI**





## ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA ALUNNI DISABILI

Il servizio di Assistenza Educativa Scolastica si svolge nel contesto scolastico ed è finalizzato a favorire il benessere e la crescita educativa del minore con disabilità all'interno del gruppo classe; in particolare si vanno a supportare, consolidare e sviluppare le competenze relazionali, sociali e comunicative, le autonomie personali e la cura del sé, l'integrazione col gruppo dei pari e con gli adulti.

<b>DESTINATARI</b>	Il servizio è rivolto agli alunni con disabilità fisica e/o psichica certificata residenti nei Comuni dell'Abbatense, del Magentino e del Pavese
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	La famiglia del minore con disabilità certificata chiede all'Amministrazione Comunale di residenza la possibilità di usufruire del servizio di Assistenza Educativa Scolastica. Il Comune ritira la domanda, esamina la diagnosi clinica e funzionale, determina lo stato di bisogno. Una volta accolta la domanda, considerando le risorse disponibili e sentite le scuole, viene formulato il Progetto Educativo Individualizzato che riporta il numero di prestazioni settimanali e stabilisce gli obiettivi. Il Servizio Sociale Comunale contatta la cooperativa per attivare il servizio di assistenza educativa scolastica
<b>DECORRENZA/ DURATA</b>	Il servizio si svolge secondo orario e calendario scolastico. Gli interventi e la frequenza vengono concordati con i Servizi Sociali, la Scuola e la Famiglia e definiti all'interno del Progetto Educativo Individualizzato.
<b>LUOGHI DI SVOLGIMENTO</b>	Il servizio si svolge nei plessi scolastici frequentati dai minori ( Asilo nido, Scuola dell'Infanzia, Scuola Primaria e Secondaria di I e II grado)
<b>MODALITA' DI SVOLGIMENTO</b>	Gli interventi si realizzano attraverso un rapporto individuale; qualora il PEI lo preveda, alcune attività potranno svolgersi anche in piccolo gruppo. Le modalità di intervento devono quindi essere flessibili e il più possibile personalizzate in relazione ai differenti bisogni individuali, alle indicazioni dei servizi e dei docenti, agli obiettivi concordati. Le attività possono privilegiare l'ambito delle autonomie personali e sociali, didattico, relazionale, di socializzazione
<b>PRESTAZIONI EROGATE</b>	Le prestazioni- che si svolgono in stretta sinergia con la scuola e gli specialisti coinvolti- comprendono:



## Sofia Società Cooperativa Sociale

Servizi socio- educativi



	<ul style="list-style-type: none"><li>- attività di cura e sviluppo dell'autonomia personale e della cura del sé</li><li>- attività di sostegno alla comunicazione</li><li>- attività di supporto agli apprendimenti scolastici</li><li>- attività volte a sviluppare e sostenere abilità sociali</li><li>- attività di sostegno nel processo di inclusione scolastica e di relazione con il gruppo dei pari</li><li>- favorire la partecipazione a gite e momenti formativi e ludici organizzati dalla scuola</li></ul>
<b>CONTATTI CON LA COOPERATIVA</b>	Ad inizio intervento la cooperativa consegna al Servizio Sociale Comunale numeri di telefono e mail per contattare il coordinatore del servizio e il referente della cooperativa. La cooperativa organizza momenti di raccordo con il Servizio Sociale e il Responsabile Comunale
<b>OPERATORI COINVOLTI</b>	Servizi Sociali Comunali Scuole Coordinatore/Referente del Servizio Assistenti educatori
<b>PERSONA DI RIFERIMENTO</b>	I coordinatori sono reperibili telefonicamente durante lo svolgimento dei servizi



## ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE

L'ADM si configura quale sostegno proposto ai minori e alle loro famiglie e realizzato da educatori nell'ambiente di vita degli utenti; infatti la finalità dell'ADM è quella di consentire la permanenza del soggetto fragile nel proprio ambiente normale di vita, mantenendo la propria autonomia e le relazioni sociali in essere.

Presupposto per il raggiungimento della suddetta finalità è la convinzione che -per il minore e la famiglia- le risorse necessarie, anche se momentaneamente inesprese, si trovino già nel minore medesimo e nel nucleo familiare a cui appartiene, ma che occorra la presenza di figure esterne qualificate che lavorino in stretta sinergia con gli altri Servizi, per ritrovarle e rimetterle in funzione.

<b>DESTINATARI</b>	Il servizio è rivolto alle famiglie con minori e adolescenti di età compresa fra 0 e 18 anni
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	Gli interventi vengono attivati su indicazione del Servizio minori il quale valuta la necessità di attuare un sostegno educativo domiciliare e garantisce l'analisi del bisogno del minore e della situazione di contesto ad esso riferibile. Obiettivi, orari e modalità di svolgimento del servizio vengono definiti con la famiglia che sottoscrive il progetto di intervento
<b>DECORRENZA/ DURATA</b>	Il servizio si svolge tutti i giorni della settimana dalle 7.00 alle 21.00. la frequenza è stabilita nel progetto stipulato con Servizi e Famiglia
<b>LUOGHI DI SVOLGIMENTO</b>	Presso il domicilio dell'utente e/o presso altre strutture del territorio ( Oratori, Biblioteche, Centri Sportivi, sedi di Associazioni...) secondo quanto stabilito nel Progetto Educativo Familiare o Individuale
<b>MODALITA' DI SVOLGIMENTO</b>	Gli interventi possono realizzarsi attraverso rapporto individuale o di piccolo gruppo; le attività possono privilegiare l'ambito didattico, relazionale, di socializzazione con possibilità di uscite per usufruire di servizi ed esperienze offerte dal territorio.
<b>PRESTAZIONI EROGATE</b>	Si effettuano interventi educativi a favore della famiglia e/o del minore, ovvero: -attività di sostegno educativo alla famiglia nella gestione dei figli; -attività di sostegno ai minori nelle attività scolastiche (aiuto compiti);



## Sofia Società Cooperativa Sociale

Servizi socio- educativi



	<p>-attività educative, culturali, ricreative, sportive, finalizzate all'aggregazione sociale del minore e della sua famiglia;</p> <p>-attività integrative-svolte anche in piccolo gruppo- al fine di aiutare il minore ad organizzare il proprio tempo libero ( attività sportive, visite sul territorio..);</p> <p>-attività ricreative ( laboratori, gite..) svolte in piccolo gruppo anche in collaborazione con altri soggetti del territorio</p>
<b>CONTATTI CON LA COOPERATIVA</b>	<p>Ad inizio intervento la cooperativa consegna al Servizio Sociale Comunale numeri di telefono e mail per contattare il coordinatore del servizio e il referente della cooperativa. La cooperativa consegna alla famiglia informativa/liberatoria privacy; calendario degli interventi; modulo autorizzazione al trasporto in auto e alle uscite; autorizzazione ad effettuare eventuali foto ai minori; il modulo reclami per segnalare anche per iscritto eventuali criticità; il Questionario di Soddisfazione.</p>
<b>OPERATORI COINVOLTI</b>	<p>Servizio Tutela e Assistente Sociale</p> <p>Coordinatore/Referente del servizio</p> <p>Educatori professionali</p>
<b>PERSONA DI RIFERIMENTO</b>	<p>I coordinatori sono reperibili telefonicamente durante lo svolgimento del servizio</p>



## PRE E POST SCUOLA

Tali servizi si caratterizzano quale sostegno alla famiglia consentendo la conciliazione tra impegni lavorativi e impegni di accudimento dei figli ed offrono ai minori un luogo protetto e un progetto ricreativo, formativo e di socializzazione oltre l'orario scolastico.

Il pre-post scuola, svolto da personale educativo qualificato, consiste nell'accoglienza, vigilanza ed assistenza agli alunni delle scuole primarie statali del territorio comunale, nelle fasce orarie precedenti e successive al normale orario scolastico e prevede attività ludiche e ricreative.

<b>DESTINATARI</b>	Il pre-post scuola è rivolto prioritariamente alle famiglie che, per esigenze di lavoro, hanno necessità di anticipare e/o posticipare, rispetto all'orario scolastico la permanenza a scuola dei propri figli.
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	Presentazione delle domane di iscrizione al servizio presentate in base alle indicazioni delle varie Amministrazioni Comunali
<b>DECORRENZA</b>	Il servizio si svolge dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 8.00/8.30 e dalle 16.00/16.30 alle 17.30/18.00 a seconda dell'ordine di scuola
<b>LUOGHI DI SVOLGIMENTO</b>	Il servizio viene svolto all'interno dei locali scolastici. I Dirigenti scolastici, su richiesta del Comune, individuano i locali idonei allo scopo, in relazione al numero dei bambini accolti e alle caratteristiche dei locali.
<b>MODALITA' DI SVOLGIMENTO</b>	Il servizio di pre-post scuola svolto da personale educativo, consiste nell'accoglienza, vigilanza ed assistenza agli alunni delle scuole primarie e dell'infanzia dei territori comunali, nelle fasce orarie precedenti e successive al normale orario scolastico e prevede attività ludiche e ricreative.
<b>PRESTAZIONI EROGATE</b>	Considerando i tempi di accoglienza e saluto e la dimensione di "entrata" ed "uscita" dal sistema scuola, l'educatore alterna proposte destrutturate a giochi da tavolo adatti alle diverse età; giochi con pupazzi, costruzioni o macchinine. In particolare per le attività di post scuola l'educatore può proporre: semplici attività espressive; brevi laboratori; lettura delle fiabe; giochi di gruppo nelle aree verdi (se disponibili); gestione delle dinamiche di gruppo del qui ed ora.
<b>CONTATTI CON LA COOPERATIVA</b>	Ad inizio servizio la cooperativa consegna alle famiglie numeri di telefono e mail per contattare il coordinatore e il referente di



	cooperativa; modulo deleghe per il ritiro del minore; autorizzazione ad effettuare eventuali foto; modulo reclami; Questionario di Soddisfazione
<b>OPERATORI</b>	1 operatore ogni 20 bimbi circa
<b>COINVOLTI</b>	1 coordinatore

## ASSISTENZA EDUCATIVA DURANTE IL TEMPO MENSA

Il servizio prevede il supporto educativo, la sorveglianza e l'aiuto pratico rivolto ai bambini fruitori del servizio mensa, frequentanti la scuola primaria e la scuola secondaria I grado.

### **Criteri di accesso al servizio**

Le famiglie interessate al servizio devono sottoscrivere l'iscrizione presso i Servizi Socio Educativi del Comune, prima dell'inizio dell'anno scolastico.

### **Attività previste con i minori**

Il servizio ruota principalmente attorno a due elementi:

1. accoglienza, assistenza e sorveglianza degli alunni durante il pasto
2. organizzazione ricreativa del dopo pranzo in attesa della ripresa delle lezioni

## ASSISTENZA SULLO SCUOLABUS

Il servizio permette di offrire ai minori un ambiente protetto e sicuro per il trasporto alle attività scolastiche.

### **Criteri di accesso al servizio**

Le famiglie interessate al servizio possono iscriversi direttamente presso l'istituto scolastico o l'Amministrazione Comunale di riferimento negli appositi tempi e spazi comunicati dagli stessi.

### **Attività previste con i minori**

L'operatore cura l'accoglienza degli alunni alle fermate individuate dal percorso ed è responsabile del controllo della salita degli alunni sul mezzo di trasporto a ogni fermata. Egli inoltre si occupa della compilazione del registro delle presenze sul pullman e della sorveglianza degli alunni sul pullman (che stiano seduti e abbiano un comportamento consono). L'operatore è responsabile anche del controllo della discesa degli alunni dal mezzo di trasporto e controllo dell'attraversamento della strada ove necessario e si occupa della sorveglianza degli alunni in caso di ritardo.



## **CENTRI RICREATIVI ESTIVI DIURNI MINORI**

Il centro estivo si configura quale importante supporto alle famiglie per permettere loro di conciliare i tempi di lavoro e l'accudimento dei figli durante il periodo di interruzione dell'attività scolastica. Esso è da intendersi come un'esperienza ludico ricreativa organizzata attraverso l'attuazione di giochi, laboratori, gite e visite guidate, attività varie. All'interno di questo spazio i bambini, bambine, ragazzi e ragazze, hanno l'opportunità di rincontrarsi con i propri compagni/e di scuola e/o di incontrare e conoscerne altri/e con i quali poter giocare e divertirsi. Il centro estivo diventa così un importante ambito di socializzazione e di costruzione dell'identità, all'interno del quale sperimentare modalità relazionali diverse da quelle scolastiche e familiari.

<b>DESTINATARI</b>	Il servizio è rivolto a tutte le famiglie del territorio con figli in età scolare, in base alle fasce d'età indicate dai committenti.
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	L'accesso è vincolato da un'iscrizione formale e prevede una quota contributiva a carico della famiglia. In base alla committenza l'iscrizione può avvenire direttamente presso il servizio o essere inviata agli uffici comunali competenti.
<b>DECORRENZA/ DURATA</b>	Le attività vengono svolte nei periodi di sospensione estiva delle attività scolastiche e possono articolarsi in orario mattutino e pomeridiano
<b>LUOGHI DI SVOLGIMENTO</b>	Spazi predisposti dall'Amministrazione Comunale
<b>MODALITA' DI SVOLGIMENTO</b>	Le principali funzioni ricoperte dal servizio afferiscono alle aree educativa, di socializzazione, di prevenzione di tendenze socialmente devianti. Il servizio contribuisce a sostenere azioni di conciliazione delle attività lavorative e impegni familiari.
<b>PRESTAZIONI EROGATE</b>	L'educatore ricopre il ruolo centrale nel servizio. Egli opera con una costante osservazione partecipante nei confronti dei singoli e dei gruppi; si rapporta in modo costante alla sua équipe ed al coordinatore; definisce e realizza i progetti di animazione e gli obiettivi educativi; partecipa ai momenti di supervisione –formazione previsti; opera tutte le azioni finalizzate a raccogliere dati per la valutazione e la verifica del servizio erogato. L'educatore realizza attività



## Sofia Società Cooperativa Sociale

Servizi socio- educativi



	<p>laboratoriali-strutturate; giochi di gruppo; giochi non strutturati; occasioni di socializzazione; attività animative. Egli inoltre progetta e realizza con la sua èquipe: le gite sul territorio ed extra-territoriali; i laboratori per l'eventuale studio individuale e/o in piccolo gruppo.</p> <p>I contatti con la famiglia sono volti a creare una condivisione con i genitori riguardo agli obiettivi da raggiungere e agli strumenti da utilizzare con il/i minore/i in un momento di presentazione ed uno di restituzione finale del lavoro svolto. L'educatore, d'intesa con il coordinatore, crea un canale comunicativo diretto con i genitori per comunicazioni quotidiane.</p>
<b>CONTATTI CON LA COOPERATIVA</b>	<p>Ad inizio servizio la cooperativa consegna alle famiglie numeri di telefono e mail per contattare il coordinatore e il referente di cooperativa; modulo deleghe per il ritiro del minore; autorizzazione ad effettuare eventuali foto; modulo reclami; Questionario di Soddisfazione</p>
<b>OPERATORI COINVOLTI</b>	<p>Animatori in numero rapportato al numero totale di iscritti, ( rapporto 1:20 o 1:15) un coordinatore operativo, un referente della cooperativa.</p> <p>Può essere previsto l'inserimento di educatori per minori disabili e di addetti alle pulizie.</p>
<b>PERSONA DI RIFERIMENTO</b>	<p>Referente della cooperativa reperibile al numero 0294960219</p>





## DOPOSCUOLA

Il servizio consiste nell'assistenza educativa che incontra le esigenze delle famiglie e dei bambini in quanto viene svolta nei pomeriggi di non rientro curriculare volta a supportare i bambini della scuola primaria e secondaria durante lo svolgimento dei compiti e durante i laboratori ludici, creativi, manuali.

<b>DESTINATARI</b>	Bambini frequentanti la Scuola Primaria, appartenenti alla fascia di età compresa tra i 6 anni e gli 11 anni.
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	Le famiglie interessate al servizio devono sottoscrivere l'iscrizione presso i Servizi Socio Educativi del Comune, prima dell'inizio dell'anno scolastico.
<b>DECORRENZA/ DURATA</b>	Gli orari effettivi sono definiti durante l'affidamento del servizio dalle Stazioni Appaltanti o da accordi con le famiglie
<b>LUOGHI DI SVOLGIMENTO</b>	Locali messi a disposizione dalle Amministrazioni Comunali
<b>MODALITA' DI SVOLGIMENTO</b>	Il Modello di doposcuola che si intende promuovere è quello di un luogo in cui accogliere e rilanciare idee e pensieri sul mondo dell'educazione, con particolare riferimento alla sfera del gioco, dell'animazione, della relazione, dell'esperienza creativa e del supporto alla parte didattica. Il doposcuola ha una funzione di sostegno e di supporto alle famiglie che possono lasciare i propri figli in un ambiente protetto e confortevole dato che le attività verranno realizzate all'interno dell'Istituto Scolastico e saranno costantemente monitorate dalla presenza di figure educative
<b>PRESTAZIONI EROGATE</b>	Il servizio favorisce, attraverso l'animazione, forti momenti di aggregazione fra i bambini appartenenti alla fascia di età tra i sei e gli undici anni. L'animazione diventa attività per favorire stimoli, esperienze e dinamiche che sostengono il gioco, organizzato o spontaneo, collettivo o individuale, con o senza giocattoli; animazione come impegno a far giocare, intervenendo sui ragazzi in modo pedagogicamente costruttivo e avendo come obiettivo lo sviluppo globale del minore.



<b>CONTATTI CON LA COOPERATIVA</b>	Ad inizio servizio la cooperativa consegna alle famiglie numeri di telefono e mail per contattare il coordinatore e il referente di cooperativa; modulo deleghe per il ritiro del minore; autorizzazione ad effettuare eventuali foto; modulo reclami; Questionario di Soddisfazione
<b>OPERATORI COINVOLTI</b>	Educatori in numero rapportato al numero totale di iscritti un coordinatore operativo, un referente della cooperativa. Può essere previsto l'inserimento di educatori per minori disabili.
<b>PERSONA DI RIFERIMENTO</b>	Referente della cooperativa reperibile al numero 0294960219

## LABORATORI POMERIDIANI ARTISTICO-ESPRESSIVI E DI TEATRO PER LA SCUOLA PRIMARIA

Il servizio si svolge nei pomeriggi di non rientro curricolare e si pone come un insieme di attività ricreative mirate al potenziamento della creatività e dell'espressività.

<b>DESTINATARI</b>	Bambini frequentanti la Scuola Primaria nella fascia d'età compresa tra i 6 e gli 11 anni
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	Le famiglie interessate al servizio devono sottoscrivere l'iscrizione presso i Servizi Socio Educativi del Comune, prima dell'inizio dell'anno
<b>DECORRENZA/ DURATA</b>	Il servizio si svolge nei pomeriggi di non rientro in base all'attività curricolare di ciascuna scuola
<b>LUOGHI DI SVOLGIMENTO</b>	Locali messi a disposizione dalle Amministrazioni Comunali
<b>MODALITA' DI SVOLGIMENTO</b>	Si propone di trasformare l'esigenza di gioco libero e spontaneo dei ragazzi in momenti fondamentali per la socializzazione e lo sviluppo delle loro capacità relazionali, tenendo presente che la qualità dell'esperienza ludica risulta fondamentale in ogni percorso evolutivo. L'intento è quello di valorizzare il tempo libero in un'ottica educativa e ricreativa al fine di raggiungere le seguenti finalità:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fornire assistenza e supporto alle famiglie con entrambi i genitori impegnati in attività lavorative.</li> <li>- fornire stimoli per lo sviluppo della creatività e fantasia</li> </ul>
<b>PRESTAZIONI EROGATE</b>	<p>Il laboratorio artistico, condotto da personale specializzato, consente l'espressione manuale grafico – pittorica dei bambini attraverso l'applicazione di tecniche creative quali : Ritaglio, Collage, Lavori con materiale da riciclo, Colorazione, Decoupage..</p> <p>Il laboratorio teatrale è finalizzato a far sperimentare ai bambini l'attività teatrale nella sua interezza, dalla preparazione delle scenografie, alla scrittura del testo, dai giochi di espressione corporea alle coreografie, fino alla messa in scena finale.</p>
<b>CONTATTI CON LA COOPERATIVA</b>	Ad inizio servizio la cooperativa consegna alle famiglie numeri di telefono e mail per contattare il coordinatore e il referente di cooperativa; modulo deleghe per il ritiro del minore; autorizzazione ad effettuare eventuali foto; modulo reclami; Questionario di Soddisfazione
<b>OPERATORI COINVOLTI</b>	<p>Un Esperto in attività artistiche</p> <p>Un Esperto in attività teatrali</p> <p>Due animatori di supporto</p>
<b>PERSONA DI RIFERIMENTO</b>	Referente della cooperativa reperibile al numero 0294960219

**LABORATORI INTEGRATIVI DELL'ATTIVITA' CURRICULARE DI LINGUA INGLESE ,PSICOMOTRICITA' E ATTIVITA' MUSICALE PER LA SCUOLA DELL'INFANZIA**

Il servizio consiste nella proposta, sotto forma ludica, di moduli laboratoriali finalizzati all'apprendimento della lingua inglese, alla sperimentazione di giochi psico-motori ed a un primo approccio al mondo della musica attraverso giochi-didattici che stimolano le capacità ed abilità cognitive, sensoriali e motorie dei bambini.

<b>DESTINATARI</b>	Bambini frequentanti la Scuola dell'infanzia, appartenenti alla fascia di età compresa tra i 3 anni e i 6 anni.
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	Le famiglie interessate al servizio devono sottoscrivere l'iscrizione presso i Servizi Socio Educativi del Comune, prima dell'inizio dell'anno scolastico.
<b>DECORRENZA/ DURATA</b>	Gli orari effettivi sono definiti durante l'affidamento del servizio dalle Stazioni Appaltanti
<b>LUOGHI DI SVOLGIMENTO</b>	Locali della scuola dell'Infanzia messi a disposizione dalle Amministrazioni Comunali
<b>MODALITA' DI SVOLGIMENTO</b>	Il modello di laboratori che si intende proporre vuole essere un approccio attivo alle attività curricolari che implichi modalità ludiche e coinvolga le capacità intellettive e motorie dei bambini , offra piacevoli varianti alla routine quotidiana e consenta di arricchire ed innovare le modalità di insegnamento.Le attività laboratoriali si svolgono in orario mattutino o pomeridiano, in giorni ed orari preventivamente definiti con le insegnanti curricolari.
<b>PRESTAZIONI EROGATE</b>	<p><b>Laboratorio di psicomotricità:</b>in questo spazio i bambini hanno la possibilità di sperimentare il piacere del gioco senso-motorio:coadiuvati da attrezzature didattiche e non, i bambini imparano a salire, scendere, arrampicarsi.. imparando così a interagire con gli altri e a condividere le prime regole. Questo laboratorio è particolarmente importante per scoprire le potenzialità del proprio corpo e la capacità di confrontarsi con gli altri, sviluppando la sicurezza, l'autostima,l'autonomia e le proprie capacità intellettive</p> <p><b>Laboratorio di lingua inglese:</b>il servizio favorisce l'apprendimento della lingua inglese attraverso giochi ed attività divertenti e stimolanti grazie all'uso di flash cards, carte-parola, carte-immagine, lavori di bricolage..</p> <p><b>Laboratori di attività musicale:</b> il servizio diventa occasione per i piccoli di scoprire in prima persona il meraviglioso mondo dei suoni e della musica attraverso divertenti esperienze multisensoriali(canto, danza,voce..) che lasciano grande spazio al movimento, all'ascolto</p>



	attraverso il corpo, alla sperimentazione di strumenti in forma individuale e a piccolo gruppo.
<b>CONTATTI CON LA COOPERATIVA</b>	Ad inizio servizio la cooperativa consegna alle famiglie numeri di telefono e mail per contattare il coordinatore e il referente di cooperativa; modulo deleghe per il ritiro del minore; autorizzazione ad effettuare eventuali foto; modulo reclami; Questionario di Soddisfazione
<b>OPERATORI COINVOLTI</b>	Esperti in numero rapportato al totale di iscritti, un coordinatore operativo, un referente della cooperativa. Può essere previsto l'inserimento di educatori per minori disabili.
<b>PERSONA DI RIFERIMENTO</b>	Referente della cooperativa reperibile al numero 0294960219

### ASILO NIDO

L'Asilo nido è un servizio socio-educativo per la prima infanzia, aperto a tutti i bimbi da uno a tre anni che, affiancandosi alla famiglia, contribuisce alla cura, formazione, socializzazione ed educazione dei bambini nella prospettiva del loro benessere psico-fisico e dello sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali. All'interno del nido i bambini possono confrontarsi tra loro, per crescere ed arricchirsi in un ambiente stimolante e creativo, appositamente organizzato e programmato, sotto la costante osservazione delle educatrici. Il servizio viene effettuato nel pieno rispetto delle norme e dei parametri stabiliti dalla legislazione vigente (DGR 20588/05 e successive integrazioni). Per meglio rispondere alle esigenze delle famiglie, il nido prevede anche la possibilità di frequenza part-time sia orizzontale, sia verticale.

<b>DESTINATARI</b>	Bambini da 6 mesi a tre anni
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	Le famiglie interessate al servizio devono sottoscrivere l'iscrizione presso gli uffici della cooperativa in via Galilei 58 Abbiategrasso o presso la struttura in Piazza Sant'Alberto, 11 Caselle di Morimondo
<b>DECORRENZA/ DURATA</b>	Il servizio si svolge dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.30 con possibilità di post nido dalle 16.30 alle 18.00 e di frequenza part-time ( 7.30-13.30 oppure 13.30 18.00)

	L'asilo nido offre il servizio per 11 mesi all'anno dal 1° settembre al 31 luglio
<b>LUOGHI DI SVOLGIMENTO</b>	Struttura Comunale denominata "Il Baule dei Balocchi" sita in piazza Sant' Alberto 11- Caselle di Morimondo
<b>MODALITA' DI SVOLGIMENTO</b>	Il Servizio viene gestito in convenzione con il Comune di Morimondo che mette a disposizione la struttura e gli arredi. La cooperativa è l'Ente gestore responsabile della programmazione e della gestione educativa del nido secondo le linee pedagogiche del progetto.
<b>PRESTAZIONI EROGATE</b>	<p>Le finalità principali del servizio sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrire ai bambini 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;</li> <li>• Sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative; facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori, favorire la socializzazione tra i genitori;</li> <li>• promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia, nel rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza e solidarietà, valorizzando ogni forma di diversità.</li> </ul>
<b>CONTATTI CON LA COOPERATIVA</b>	Ad inizio servizio la cooperativa consegna alle famiglie numeri di telefono e mail per contattare il coordinatore e il referente di cooperativa; modulo deleghe per il ritiro del minore; autorizzazione ad effettuare eventuali foto; modulo reclami; Questionario di Soddisfazione
<b>OPERATORI COINVOLTI</b>	Una coordinatrice Due educatrici in possesso di diploma socio-psico pedagogico ed esperienza pluriennale nel servizio asilo nido
<b>PERSONA DI RIFERIMENTO</b>	Marini Milena reperibile al numero 0294960219 Coordinatrice del servizio reperibile al numero 3475840756



## SERVIZIO DI SUPPORTO DIDATTICO AGLI STUDENTI

Il servizio consiste nel fornire un supporto didattico agli studenti che presentano difficoltà d'apprendimento nelle varie discipline scolastiche. E' finalizzato al recupero e al potenziamento delle competenze e alla condivisione del metodo di studio.

<b>DESTINATARI</b>	Alunni della scuola primaria, studenti della scuola secondaria di primo e secondo grado
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	Le famiglie interessate al servizio devono recarsi presso gli uffici della cooperativa in via Galilei 58 Abbiategrasso per un primo colloquio e la compilazione della modulistica d'iscrizione
<b>DECORRENZA/ DURATA</b>	Il servizio si svolge in giorni ed orari preventivamente concordati con la famiglia.
<b>LUOGHI DI SVOLGIMENTO</b>	Locali della cooperativa nella sede di via Galilei 58 Abbiategrasso
<b>MODALITA' DI SVOLGIMENTO</b>	Le lezioni si svolgono individualmente o, al massimo, in gruppi di due persone su richiesta della famiglia. L'insegnante, dopo una prima valutazione della tipologia di difficoltà presentate dall'utente, attua le strategie didattiche mirate per soddisfare il recupero delle lacune.
<b>PRESTAZIONI EROGATE</b>	Si effettuano lezioni individuali ,con possibilità di scelta nelle principali materie di studio, della durata di minimo un'ora al costo di € 15,00 per gli studenti della scuola secondaria di II grado e di € 13,00 per gli alunni della scuola primaria e gli studenti della scuola secondaria di I grado
<b>CONTATTI CON LA COOPERATIVA</b>	Ad inizio servizio la cooperativa consegna alle famiglie numeri di telefono e mail per contattare il Referente della cooperativa
<b>OPERATORI COINVOLTI</b>	Insegnanti specializzati nelle varie materie di studio
<b>PERSONA DI RIFERIMENTO</b>	Marini Milena reperibile al numero 0294960219

## BIBLIOTECA

La biblioteca rappresenta un servizio informativo della comunità e risponde al bisogno di informazione, cultura e formazione permanente dei cittadini.

La Biblioteca valorizza e promuove le peculiarità della cultura locale

<b>DESTINATARI</b>		Residenti della comunità senza limitazioni di sorta
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	<b>DI</b>	Prima dell'accesso servizio gli utenti devono sottoscrivere la tessera di iscrizione presso la Biblioteca del Comune.  Per i minorenni il modulo di iscrizione deve essere firmato da un genitore
<b>DECORRENZA/ DURATA</b>		Gli orari effettivi sono definiti durante l'affidamento del servizio dalle Stazioni Appaltanti
<b>LUOGHI DI SVOLGIMENTO</b>	<b>DI</b>	Locali messi a disposizione dalle Amministrazioni Comunali
<b>MODALITA' DI SVOLGIMENTO</b>	<b>DI</b>	Le modalità di erogazione del servizio vengono definite in accordo con le Amministrazioni comunali in riferimento alle convenzioni stipulate
<b>PRESTAZIONI EROGATE</b>		La biblioteca offre la seguente tipologia di servizi: prestito di libri, DVD; consultazione di libri, riviste; laboratori di animazione alla lettura per bambini, divulgazione di eventi ed iniziative culturali del territorio, postazioni per la navigazione in internet.
<b>CONTATTI CON LA COOPERATIVA</b>		L'utenza non ha contatti diretti con la cooperativa
<b>OPERATORI COINVOLTI</b>		Bibliotecario, referente della cooperativa
<b>PERSONA DI RIFERIMENTO</b>	<b>DI</b>	Ragazzi Silvia reperibile al numero 0294960219





## FORMAZIONE E SUPERVISIONE

La **FORMAZIONE** è considerata **attività permanente** e strumento privilegiato di apprendimento ed acquisizione di metodologie e strumenti operativi, oltre che luogo di **sostegno motivazionale pedagogico e psicologico** per gli Educatori.

Per realizzare un intervento formativo efficace ed efficiente, la cooperativa provvede a:

- rilevare il fabbisogno all'inizio della presa in carico del servizio;
- pianificare e calendarizzare gli interventi formativi;
- contattare il personale docente, stilare la relativa lettera d'incarico e richiedere materiale divulgativo (brochure, appunti, lucidi ecc...) da mettere agli atti e consultabili dal Committente;
- individuare la sede più idonea allo svolgimento degli incontri formativi – locali della cooperativa- oppure eventi specifici realizzati sul territorio nell'ambito del quale è realizzato il Servizio;
- predisporre i registri (per la raccolta delle firme di presenza);
- avvisare, tramite lettera, i propri soci lavoratori riguardo alla pianificazione degli incontri: orario, sede, programma e docenti;
- rilasciare l'**attestato** a coloro che hanno frequentato almeno il 75% del corso.

La **metodologia** privilegia iniziative di carattere seminariale e lavori di gruppo attraverso strumenti di **didattica attiva** che favoriscono l'osservazione, la sperimentazione pratica ed il confronto di idee ed esperienze. I contenuti ed il modello dell'intervento formativo potranno essere integrati, arricchiti o modificati anche da contributi o esigenze apportati o evidenziati dagli operatori stessi o dal Committente.

Le **finalità** del progetto formativo sono quelle di *sostenere* l'Operatore nella gestione di situazioni problematiche complesse; *prevenire il burn out*; *sviluppare* la professionalità e le competenze degli Operatori; *migliorare* la qualità dei Servizi.

Attraverso la formazione l'Operatore acquisisce una maggior **consapevolezza** del proprio **ruolo** professionale; *riflette* sugli interventi educativi; *gestisce* più efficacemente le relazioni e la conflittualità; *confronta* diverse tipologie di servizi e diverse modalità di gestione; *acquisisce* metodi e strumenti di lavoro condivisi; *augmenta* le proprie competenze e strategie educative.

**La formazione considera:** i *bisogni* segnalati dagli Operatori su tematiche connesse ai diversi servizi; le esigenze/problematiche segnalate dalla Committenza e dall'utenza; le necessità di



approfondimenti segnalati dal Coordinatore; le *variazioni* degli assetti istituzionali e normativi; la *necessità* di condivisione delle procedure e metodi di lavoro adottati.

**La formazione prevede:**

*formazione obbligatoria* in materia di sicurezza (T.U. 81/2008);

*formazione specifica*;

partecipazione a *seminari trasversali*;

partecipazione a corsi esterni di *aggiornamento*;

formazione *outdoor*; accesso a software didattico-cognitivi e materiale bibliografico messi a disposizione dalla cooperativa

La formazione viene organizzata in collaborazione con **Enti Accreditati** - Consorzio SIS- senza alcun onere aggiuntivo per il Committente.

## LA SUPERVISIONE

Il compito dell'Operatore è estremamente complesso e coinvolgente: la relazione con il minore, il disabile o il soggetto a rischio di emarginazione implica la capacità di porsi empaticamente in ascolto, mantenendo però una chiara distinzione di ruoli e una "distanza emotiva" dal caso in oggetto. Lo strumento della supervisione è allora imprescindibile, poiché è soltanto attraverso un continuo sguardo su di sé che sa essere "altro" da sé che l'Operatore può quotidianamente monitorare il proprio operato in funzione del *feed back* ottenuto dalle sue azioni, dai suoi comportamenti, dalle sue indicazioni assistenziali o educative sull'utente.

La supervisione agli operatori è tenuta da uno psicologo della Cooperativa.

## GLI OBIETTIVI DI QUALITÀ

Grazie alla **certificazione di qualità UNI EN ISO 9001** la cooperativa si è dotata di un sistema organizzativo interno in modo che i servizi offerti siano **qualitativamente migliori** e soddisfino le aspettative dell'utenza. All'interno del nostro sistema di gestione rientra l'utilizzo, nei diversi Servizi, di "strumenti metodologici" che aiutano l'operatore nella puntuale verifica del proprio operato. Ulteriori verifiche potranno essere concordate tra il Responsabile Servizi Operativi ed il referente per l'Ente Appaltante.

## IL CONTROLLO DEI SERVIZI

FASI	DESCRIZIONE SINTETICA ATTIVITA'	SOGGETTI COINVOLTI	TEMPI DI ATTUAZIONE
<b>Incontro preliminare</b>	Condivisione delle linee generali e della metodologia di intervento	Responsabile dell'Ente, Ass. Sociale, Responsabile Servizi cooperativa, Coordinatore e operatori servizio	All'inizio del servizio e in itinere, in caso di necessità
<b>Riunioni di programmazione per ogni servizio</b>	Condivisione delle attività	Responsabile Servizi cooperativa, Coordinatore e operatori servizio	Mensilmente
<b>Riunioni di verifica interna alla cooperativa</b>	Verifica sull'andamento della attività e sulla rispondenza al capitolato	Coordinatore, Responsabile Servizi cooperativa, Operatori del servizio	Ogni 6 mesi (metà anno e fine anno) e all'occorrenza.
<b>Riunioni di verifica con il committente</b>	Verifica sull'andamento del servizio	Responsabile dell'Ente, Responsabile Servizi cooperativa, Coordinatore e operatori servizio	Tre volte all'anno

## IL CONTROLLO DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

FASI	DESCRIZIONE SINTETICA ATTIVITA'	DOCUMENTI
<b>Incontro preliminare</b>	Incontro tra coordinatore e responsabile dell'Ente allo scopo di valutare programma e caratteristiche del personale	Pianificazione realizzazione del Servizio
<b>Visita iniziale dell'appalto</b>	Coordinatore, con il personale designato, visita il luogo di lavoro e incontra il Responsabile di riferimento del servizio	Capitolato per mansioni specifiche
<b>Inizio erogazione del servizio</b>	Inizio attività come specificato nel Capitolato	Pianificazione mensile Capitolato per mansioni
<b>Verifica periodica delle attività</b>	Incontri periodici presso l'ente o in sede con il personale e il referente per verificare: andamento del lavoro; raggiungimento obiettivi; scostamenti dal capitolato	Capitolato Verbale dell'incontro
<b>Valutazione soddisfazione</b>	Verifica della soddisfazione del servizio erogato	Verbale dell'incontro

## FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Processi	Fattori di qualità	Indicatori della qualità	Standard di efficacia e di efficienza
<b>Organizzazione del servizio</b>	Tempestività per l'accesso al servizio Continuità delle prestazioni	-Tempo intercorso tra l'accoglimento della domanda di assistenza e la sua attivazione -Esistenza di procedure che garantiscono in tempi brevi le sostituzioni delle assenze	Rispetto dei tempi concordati con il committente Sostituzione immediata dell'operatore nei servizi che necessitano di copertura totale
<b>Risorse umane</b>	Professionalità degli operatori	Titoli adeguati per il servizio di Assistenza Minori: laurea in Scienze dell'Educazione, Educatore Professionale o equipollenti; diploma scuola secondaria di II grado di indirizzo ed esperienza pregressa	Tutti gli operatori sono in possesso della qualifica adatta al servizio svolto. Gli interventi più complessi sono sempre affidati a personale con esperienza
	Formazione e aggiornamento	Esistenza di un Piano di Formazione ordinaria Altre offerte formative e di aggiornamento	Piano formativo in linea con la normativa vigente; corsi certificati idonei alla mansione dell'operatore; partecipazioni a Convegni
<b>Qualità del servizio</b>	Progettazione	Esistenza di una relazione iniziale per i servizi di assistenza educativa scolastica e assistenza educativa domiciliare minori	100% dei casi
	Attività di coordinamento	Esistenza di incontri periodici di equipe con il coordinatore	Incontri verbalizzati svolti con cadenza concordata con il committente che monitorano le attività
	Attività di supervisione	Esistenza di momenti di supervisione sui casi e di supervisione metodologica	Con cadenza stabilita dal contratto di appalto



	Rapporti con la rete dei servizi	Esistenza di relazione con la rete dei servizi e le opportunità territoriali	Vengono attivati tutti i contatti di rete necessari
	Verifica e Valutazione	Esistenza di momenti di verifica e aggiornamento tra l'operatore e il referente dei Servizi Sociali, di momenti di condivisione del progetto con la famiglia	Verifica intermedia e finale di norma, ma la frequenza delle verifiche dipende dai singoli casi e da quanto previsto nel progetto.

## I RAPPORTI CON LA COMMITTENZA

La gestione e realizzazione dei Servizi alla persona prevede l'interazione e la sinergia fra: Committente e **Cooperativa** (Coordinatore, Operatori, Risorse umane e strumentali), famiglie, rete territoriale formale e informale, agenzie Specialistiche socio-sanitarie. Il contesto operativo si caratterizza per complessità strutturale distribuita su molteplici livelli. Nello specifico, il coordinamento e l'integrazione si esplicitano come segue: a livello istituzionale, il Committente, spesso nella figura dell'Assistente Sociale del Comune di residenza - cui spetta l'espletamento delle funzioni di programmazione, controllo, verifica del servizio -, monitora l'andamento dei Progetti e si interfaccia direttamente e costantemente con il Coordinatore della cooperativa.

Le funzioni di progettazione, programmazione, monitoraggio e verifica di ogni intervento sono espletate dalla "équipe operativa" (Committente, Assistente Sociale, Coordinatore, Operatori): il Coordinatore ha il compito di "traghettare" quanto stabilito e concordato in équipe agli Operatori che si interfacciano direttamente con gli utenti e le famiglie. Gli altri attori coinvolti a vario titolo nei servizi, ovvero i Servizi Specialistici socio-sanitari, la scuola, la rete territoriale formale e informale, le Istituzioni, interagiscono – a seconda delle singole situazioni - con gli Operatori, il Coordinatore, ma sempre e comunque con il Committente e i servizi Sociali Territoriali.

L'efficacia e l'efficienza del raccordo fra tutti gli attori è garantito da una precisa ripartizione dei ruoli, una puntuale organizzazione degli interventi ed un costante flusso comunicativo. In concreto:



- quando viene richiesto l'intervento il Coordinatore chiede al Committente, nella figura del Referente designato, un incontro preliminare ove stabilire procedure e condividere strumenti operativi, calendarizzare il primo incontro dell'èquipe operativa;
- ha inizio la gestione del Servizio: il Coordinatore, in sinergia con tutta l'èquipe operativa, acquisisce tutte le informazioni inerenti il caso, partecipa fin dall'inizio all'iter di accesso al servizio, all'individuazione dell'abbinamento operatore/utente, all'avvio dei singoli interventi; condivide la modulistica necessaria e programma le successive èquipe;
- durante tutto il periodo del servizio – e in riferimento a ciascun caso – il Coordinatore, sempre in sinergia con tutta l'èquipe operativa, monitora l'andamento del servizio, sostiene gli Operatori, garantisce la stesura delle relazioni richieste;
- al termine di ogni singolo intervento – il Coordinatore cura la stesura della relazione conclusiva insieme all'educatore.

Il flusso comunicativo è garantito, per quanto concerne gli aspetti di chiarezza, accessibilità, immediatezza, completezza, dagli incontri fra le persone fisiche in sede di èquipe, dalla stesura dei verbali di ogni incontro, dalla redazione e revisione dei Progetti Individualizzati.

## RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

**La valutazione del grado di soddisfazione del cliente** avviene a diversi livelli e attraverso una pluralità di strumenti:

-almeno due volte l'anno, l'A.S. Comunale e il Coordinatore si incontrano per una riflessione condivisa sui bisogni emergenti degli utenti, sull'approccio metodologico, sull'efficienza e sull'efficacia, sulla comunicazione fra i vari attori coinvolti, sulle criticità e sui punti di forza del lavoro svolto. Tutto ciò porta a favorire un numero maggiore di scambi fra i diversi sistemi che intervengono sull'utenza, a consolidare le buone prassi e a riorientare quelle risultate meno efficaci.

-Ogni sei mesi, si propone la somministrazione di un questionario strutturato agli utenti e ai loro nuclei familiari e di un'intervista semistrutturata riguardante lo specifico intervento dell'operatore. Tali strumenti, oltre ad essere necessari a chi organizza il servizio, sono utili a tutti gli attori che in esso lavorano per avere un quadro non solo degli interventi fatti, ma anche dei



risultati conseguiti e della percezione che l'utenza ha degli stessi; inoltre, permettono all'utente di sentirsi protagonista attivo del servizio e non solo fruitore passivo. Nello specifico per raccogliere le informazioni utili alla valutazione della soddisfazione, si propongono i seguenti questionari:

- **Indagine sui bisogni degli utenti;**

- **Soddisfazione dell'utente** per la rilevazione della qualità percepita dall'utente e dai suoi familiari;

I dati raccolti verranno rielaborati e restituiti al Committente.

**La gestione dei reclami presentati dall'utenza:** la possibilità per l'utente di poter esprimere un parere in merito al Servizio di cui usufruisce attraverso il reclamo è garanzia di tutela del cittadino e trasparenza nella gestione del servizio. Il modulo reclami viene consegnato all'utenza a inizio servizio ed è strumento prezioso al fine di monitorare l'andamento dello stesso e di attuare azioni correttive e di miglioramento che possano portare al superamento del disservizio. Tali azioni verranno comunicate all'utente anche in forma scritta.

**La gestione delle non conformità:** la non conformità si configura come una divergenza fra quanto stabilito nel progetto di gestione o nel singolo progetto di intervento e quanto si va realizzando e attuando. Le non conformità sono rilevabili in molteplici situazioni: possono essere segnalate dai fruitori dei servizi, dai Servizi Sociali Comunali, dalle altre agenzie coinvolte; possono essere rilevati dalle équipe fatte con gli Operatori, dalle relazioni presentate e dalle valutazioni periodiche previste quali azioni di monitoraggio e verifica dei servizi. Come per la gestione dei reclami, anche in caso di non conformità, la cooperativa analizza quanto ricevuto e pone in atto azioni correttive che, a loro volta, sono soggette a stretto monitoraggio. I risultati delle azioni correttive vengono comunicati al Committente e agli altri attori direttamente coinvolti.



**Sofia Società Cooperativa Sociale**  
Servizi socio- educativi



## VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è in vigore dal giorno 01.08.2014.

La Carta, con i suoi obiettivi e gli impegni e i programmi descritti, è oggetto di una continua e attenta attività di verifica, che si concretizza:

- nel controllo dello stato di avanzamento dei servizi in essere e dei rispettivi programmi di miglioramento della qualità;
- nella rilevazione della soddisfazione dell'utenza con conseguente restituzione dei risultati;
- nella raccolta degli eventuali reclami per porvi tempestiva risoluzione.

### COMUNICAZIONE ALLE PARTI INTERESSATE

La Carta è disponibile in formato cartaceo presso la sede della Cooperativa , presso tutte le strutture gestite dalla Cooperativa Sofia e sul sito della Cooperativa [www.sofiasocietacooperativasociale.it](http://www.sofiasocietacooperativasociale.it)

Il Presidente  
Ragazzi Silvia