

CARTA DEI SERVIZI
2014



Indice

1. La storia – Chi siamo

2 Recapiti

3. Principi

3.1 Centralità del minore e della sua famiglia

3.2 Promozione della persona

3.3 Lavorare insieme

3.4 Prevenzione

3.5 Continuità del servizio

4. Tutela degli utenti nel rispetto della vigente normativa

4.1 Privacy

4.2 Sicurezza

4.4 Risarcimenti

5. Formazione e aggiornamento

6. Organigramma

7. Figure professionali

8 tipologia di servizi erogati

I servizi “ad personam”: descrizione e modalità di accesso

8.1 Assistenza educativa domiciliare disabili

8.2 Assistenza domiciliare educativa

8.3 Modalità di collaborazione con la Committenza per elaborare e attivare progetti e prestazioni

9. Gli altri interventi della Cooperativa sociale Leonardo

9.1 Interventi rivolti ad adolescenti

9.2 Interventi di animazione e laboratorio

9.3 Interventi di psicomotricità

9.4 Centri Estivi

10. Diritti e doveri del Utente

10.1 Diritti

10.2 Doveri

11. Procedure per il reclamo

12. Indicatori di qualità

12.1 Rilevazione - modalità per facilitare la valutazione del servizio da parte degli utenti e di chi li rappresenta

12.2 Indicatori di qualità globale

La nostra sede è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30. E' possibile concordare appuntamenti nelle ore pomeridiane.

P.IVA 02200270136

- Iscrizione albo nazionale n. A104657 del 09.02.2005
- Iscrizione albo regionale Lombardia delle Cooperative sociali con decreto n. 65355 del 18 ottobre 1996 al foglio 169 con n. progressivo 338

3. Principi

3.1 Centralità del minore e della sua famiglia

Riconoscere i bambini e gli adolescenti non solo come “minori da proteggere” ma come persone da “promuovere e far partecipare” è la sfida che abbiamo voluto raccogliere. In questa accezione, dunque, il minore non è solo oggetto di particolari cure ed attenzioni, dovute alla sua età, ma diventa soggetto di diritto, di cittadinanza, di partecipazione.

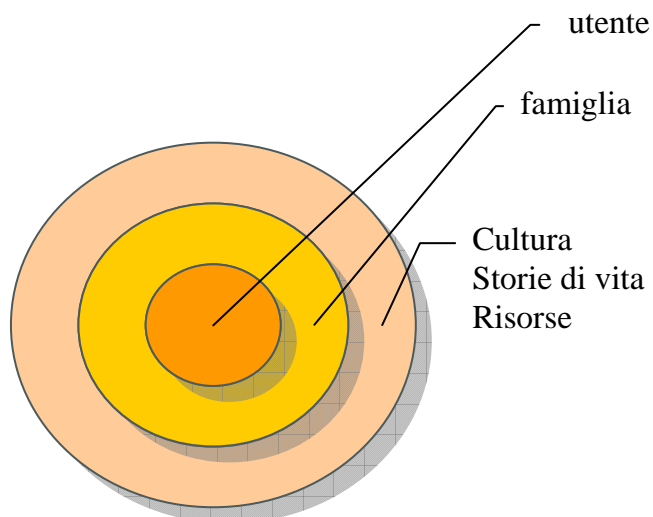
Minore e famiglia sono naturalmente coinvolti in un processo di cambiamento reciproco che li porta, nel tempo della crescita, ad affrontare compiti evolutivi di volta in volta diversi.

Potenziare le risorse che ogni famiglia già possiede, promuoverle, sostenerle e favorire un valido aggancio ai servizi laddove necessario è la nostra mission.

3.2 Promozione della persona

Le attività e i servizi proposti dalla Cooperativa sociale Leonardo si ispirano alla promozione del benessere sociale a partire dal riconoscimento e dal rispetto per la dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione.

Storie di vita, esperienze dei minori e delle loro famiglie, vincoli di solidarietà esistenti, saperi individuali e tutta la ricchezza delle culture che si incontrano nei destinatari dei servizi sono il patrimonio da cui partire e su cui costruire percorsi di crescita e di cambiamento positivo.



Partire dall'utente per valorizzare le sue risorse e quelle del suo ambiente

3.3 Lavorare insieme

Lungo i 19 anni della nostra attività abbiamo sviluppato conoscenza, contatti e sinergie con la rete del territorio (servizi sociali, associazioni, servizi per l'impiego, servizi per le dipendenze, consultorio familiare, neuropsichiatria infantile...).

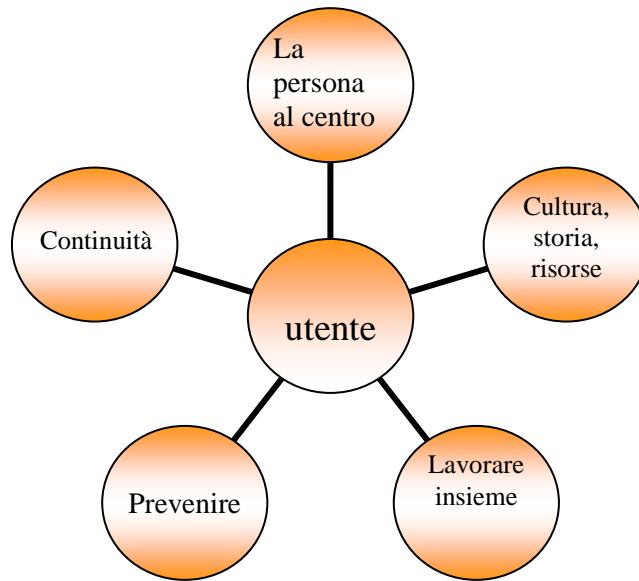
Questa è più di una scelta strategica. È una precisa metodologia di lavoro che origina dalla complessità dei temi e dei problemi trattati: a situazioni complesse e sempre in evoluzione si cercano risposte multidisciplinari, con scelte collaborative.

3.4 Prevenzione

Fondamentale per svolgere un buon intervento preventivo è operare con sollecitudine, in modo tempestivo. I nostri operatori sono formati per leggere le situazioni, i contesti e i bisogni che si manifestano durante il servizio. Solo intervenendo in questo modo è possibile promuovere e mantenere fondamentali assetti come la *domiciliarità, l'autonomia e l'autosufficienza*.

3.5 Continuità del servizio

La Cooperativa sociale Leonardo si impegna a garantire la continuità del personale impiegato all'interno dei servizi. Ciò per rispettare innanzitutto l'utente e la sua famiglia e per offrire continuità di approccio, metodo, conoscenze in modo che l'intervento si possa svolgere secondo *una programmazione organica, lineare e progressiva*.



4. Tutela degli utenti nel rispetto della vigente normativa

4.1 Privacy

Per la specifica sfera delle attività svolte dalla Cooperativa sociale Leonardo, gli operatori vengono a conoscenza e detengono materiali con dati sensibili. Ai fini di garantire la sicurezza e la riservatezza di tali dati, sono state messe in atto tutte le misure previste dalla normativa relativa (D.Lgs. n.° 196 del 30 giugno 2003). La responsabile di tale applicazione è individuata nella Dott.ssa Orietta Ratti.

4.2 Sicurezza

La Cooperativa sociale Leonardo ha predisposto i necessari adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro (D. Lgs 626/94 e s.m.i.).

In particolare, oltre alla formazione generica in materia di sicurezza, si è esteso a tutti i lavoratori la specifica formazione circa il primo soccorso e l'antincendio.

La figura di Responsabile del servizio di prevenzione è individuata nel Geom. Luca Parravicini; quella di Rappresentante dei Lavoratori nel Sig. Mauro Rizzi.

4.3 Risarcimenti

Tutti gli Operatori della Cooperativa sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate.

Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dalla Cooperativa, l'Utente ha diritto di recuperare la prestazione, previo accordo con il Responsabile .

In caso di assenza di un operatore, la Cooperativa garantisce la pronta sostituzione.

5. Formazione e aggiornamento

I dipendenti della Cooperativa sociale Leonardo sono in possesso di titoli di idoneità per le mansioni svolte (laurea in scienze dell'educazione, diploma di animatore sociale....).

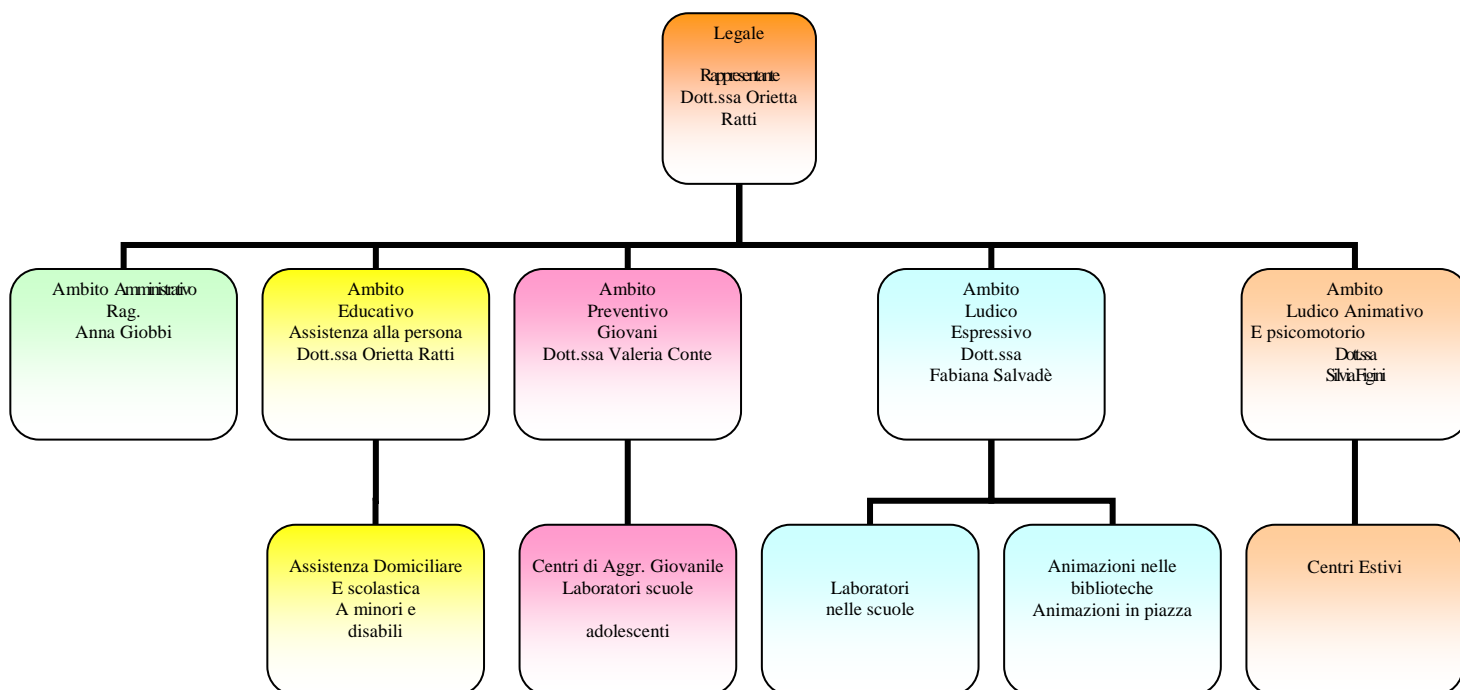
Viene assicurato in relazione ai singoli servizi un itinerario specifico di supervisione per ogni operatore coinvolto.

Periodicamente, viene effettuata una formazione all'interno della Cooperativa con l'ausilio di materiali e tecniche varie (testi, multimedia, formazione a distanza, role playing).

Durante l'anno, gli operatori sono inviati a convegni relativi alle tematiche educative, preventive e animative.

6. Organigramma

La Cooperativa sociale Leonardo si occupa fundamentalmente di servizi e progetti rivolti a minori. Il lavoro è organizzato secondo diverse aree, Per ogni area è previsto un coordinatore che ha il compito di organizzare, supportare e controllare gli operatori deputati.



7. Figure professionali

La Cooperativa sociale Leonardo impiega diverse professionalità, con l'obiettivo di raggiungere migliori risultati grazie alla integrazione di competenze molteplici che convergono su aree di lavoro contigue e accomunate, comunque, dall'attenzione al minore e alla sua famiglia.

Le professionalità presenti in Cooperativa sono le seguenti:

1 pedagoga

1 psicologo

1 sociologo

17 educatori professionali

collaborano, su progetti specifici:

1 psicomotricista

1 arteterapeuta

1 drammaterapeuta

1 educatore ambientale

1 laureato in Scienze Motorie

8 Tipologia prestazioni erogate

I servizi “Ad Personam”: descrizione e modalità di accesso

Tali servizi vengono concepiti e progettati nella convinzione che un adeguato intervento educativo e assistenziale possa favorire fondamentali assetti come la *domiciliarità*, *l'autonomia* e *l'autosufficienza*.


Un intervento domiciliare, ben impostato e professionale può validamente integrare, migliorare e sostenere le capacità di un nucleo familiare, rendendo possibile la permanenza di un disabile nel suo ambiente di vita naturale, o migliorando le competenze educative della famiglia verso i minori che attraversano fasi critiche.

8.1 Assistenza educativa domiciliare disabili

A chi si rivolge	Minori, Disabili, famiglie
Finalità	Supporto, sostegno, promozione
Azioni	<ul style="list-style-type: none">• sostenere la comunicazione• collaborare nell'accudimento• collaborare per la predisposizione e la cura del materiale d'uso scolastico se minori,• lavorare per il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie personali possibili• individuare strategie e reti di riferimento per la gestione del tempo libero• accompagnare ai servizi territoriali
Durata	In relazione ai singoli progetti individuali
Accesso	Invio da parte dei servizi sociali; Accesso diretto
Professionalità coinvolte	Pedagogista, e psicologo per la definizione specifica delle attività;

	educatore professionale per l'intervento domiciliare
--	--

8.2 Assistenza domiciliare educativa

A chi si rivolge	Minori e famiglie in difficoltà sull'aspetto educativo
Finalità	Contribuire a stabilire condizioni adeguate di vita ed esperienza; rafforzare gli aspetti funzionali; Consentire al minore di vivere meglio se stesso, un certo periodo della sua storia, e ciò che costituisce il suo mondo: la famiglia, la casa, la scuola, i compagni, i fratelli.
Azioni	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre un ambiente ordinato e vivo • Cura della persona • Favorire l'elaborazione regole • Promuovere socialità • Prevenire situazioni di rischio • Supportare per i compiti scolastici • Informare e orientare al futuro 
Durata	In relazione ai singoli progetti individuali
Accesso	Invio da parte dei servizi sociali; Accesso diretto
Professionalità coinvolte	Pedagogista, psicologo per la definizione specifica delle attività; educatore professionale per l'intervento domiciliare

8.3 Modalità di collaborazione con la Committenza per elaborare e attivare progetti e prestazioni

Gli interventi verranno attivati esclusivamente su comunicazione alla Cooperativa da parte dei Servizi Sociali dell'Amministrazione competente, cui si farà riferimento per la definizione di tempi e modalità e contenuti dei singoli interventi.

Elemento fondamentale per impostare il servizio nei suoi aspetti tecnico-operativi, con particolare riferimento agli aspetti assistenziali e educativi, saranno, oltre alle segnalazioni dell'Assistente Sociale, le indicazioni fornite dai servizi di Neuropsichiatria Infantile (NPI). Tale integrazione di informazioni permetterà di:

-individuare correttamente gli operatori da inserire a supporto del minore
-tracciare una prima linea dell'intervento, da verificare, dopo adeguata osservazione, con gli enti competenti (NPI, Servizi Sociali, Scuola e eventuali altri attori coinvolti).

Per quanto riguarda la concreta articolazione del servizio:

- Designazione dell'operatore
- Collocazione settimanale degli orari
- Distribuzione delle diverse attività da svolgere nell'ambito del servizio

si farà riferimento alle indicazioni contenute nel Piano Educativo Individualizzato e Diagnosi, illustrate dai Servizi Sociali e dalla Neuropsichiatria, nonché alle condizioni che scandiscono la vita quotidiana del minore (impegni scolastici ed extrascolastici, eventuali terapie, presenza o meno dei genitori), cercando di comporre un quadro il più possibile organico, senza andare a sovraccaricare alcuni momenti della settimana lasciandone scoperti altri.

Verrà concordata insieme ai servizi Sociali la data di attivazione dell'intervento, il nominativo dell'operatore, la distribuzione dell'orario.

Per quanto riguarda le assistenze scolastiche, prima dell'avvio delle attività, il coordinatore invierà all'Istituto Comprensivo una comunicazione contenente i nominativi degli educatori da inserire a scuola, i titoli e gli estremi della polizza assicurativa.


Nel concreto le attività da svolgere non possono prescindere dalla situazione individuale dell'utente, dalle sue capacità (quelle presenti e quelle da sviluppare), dall'età e dal contesto di inserimento.

9. Gli altri interventi effettuati dalla Cooperativa sociale Leonardo

La Cooperativa Leonardo si occupa anche di altre tipologie di intervento che, pur rivolgendosi sempre a minori, vengono svolti in contesti di gruppo e sono di taglio aggregativi, animativo e preventivo, più che assistenziali.


Si tratta di:

9.1 Interventi rivolti ad adolescenti

	Laboratorio sui social networks	Centro Giovani
Cos'è	Interventi presso i gruppi gruppi classe	Punto di incontro e aggregazione gestito da educatori professionali
A chi si rivolge	Preadolescenti, adolescenti in obbligo scolastico	Preadolescenti, adolescenti e giovani
Finalità	<ul style="list-style-type: none"> • Informare circa i rischi legati all'uso e abuso della rete • promuovere riflessione sui processi di sviluppo di identità e socialità • promuovere il protagonismo giovanile 	<p>Favorire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aggregazione positiva • Espressione di sé • Approfondimento di temi legati alla crescita <p>Coinvolgere i giovani in percorsi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • co-progettazione di eventi • consapevolezza del rischio • maturazione personale • dialogo e confronto • conoscenza di sé e della realtà attuale
Attività	Interventi animativi all'interno delle classi con tecniche espressive, ludiche e dialogiche	<p>Gioco, musica, sport, discussioni a tema, e tutto ciò che permetta di seguire le inclinazioni dei giovani ricavandone spunti formativi.</p> 


Dove è situato	Scuole seconarie di primo grado Scuole secondarie di secondo grado	Nei territori comunali di: Cassina Rizzardi
Modalità di accesso	Su richiesta del team di docenti	I ragazzi sono accolti In orari di apertura fissi: Cassina Rizzardi : Lunedì e mercoledì dalle 14.00 alle 16.30

9.2 Interventi di animazione e laboratorio


	Laboratori nelle scuole	Animazioni di piazza e di territorio
Cos'è	Interventi basati su una pluralità di discipline: arte visiva, musica, narrazione, animazione di pupazzi, psicomotricità, gioco	Interventi di festa, gioco, animazione per eventi specifici
A chi si rivolge	Alunni delle scuole dell'infanzia e primaria	A tutta la popolazione del comune coinvolto
Finalità	<ul style="list-style-type: none"> • Creare un clima accogliente a scuola • Favorire gli apprendimenti • Sviluppare collaborazione e rispetto tra i bambini • Allargare il campo di esperienze 	<ul style="list-style-type: none"> • Creare clima di festa • Rendere piacevoli, vivibili e interessanti gli spazi pubblici • Sperimentare una aggregazione positiva • Coinvolgere le varie fasce di popolazione dai bambini agli adulti
Attività	Interventi programmati con gli insegnanti da svolgersi nel tempo di lezione basati sulle discipline sopra indicate	Grandi giochi in gruppo Musica, racconto, giocoleria, pupazzeria, arti circensi minime.... 
Dove è situato	Ogni scuola che ne faccia richiesta	In ogni territorio dove una amministrazione o una realtà associativa ne faccia richiesta
Modalità di accesso	Le insegnanti contattano direttamente la Cooperativa	Contatto diretto in Cooperativa

9.4 interventi di gioco e psicomotricità

	Laboratori nelle scuole
--	--------------------------------

Cos'è	La psicomotricità è una disciplina educativa, rieducativa e terapeutica basata sulla relazione tra il bambino e lo psicomotricista. Nell'attività psicomotoria ci si propone di stimolare il bambino ad agire e provare il piacere di fare ciò che gli interessa, favorendo uno sviluppo più armonico della persona.
A chi si rivolge	Alunni delle scuole dell'infanzia e del nido
Finalità	<ul style="list-style-type: none"> • Fornire ai bambini uno spazio di espressione, comunicazione, gioco, benessere relazionale; • Favorire la comunicazione tra i bambini, lo sviluppo del gioco simbolico e l'evoluzione dei processi cognitivi; • Favorire una pedagogia dell'ascolto e dell'accoglienza corporea all'interno della realtà scolastica ed educativa; • Fornire uno spazio che sostenga lo sviluppo dell'identità di ogni bambino: tra difficoltà e potenzialità, tra maschile e femminile, tra dipendenza e autonomia, tra emozione e razionalità.
Attività	Interventi programmati con gli insegnanti da svolgersi a scuola 
Dove è situato	Ogni scuola che voglia farne richiesta
Modalità di accesso	Le insegnanti o i responsabili della struttura contattano direttamente la Cooperativa

9.3 Centri Estivi

	Centri Estivi
Cos'è	Servizio diurno estivo
A chi si rivolge	Minori dai tre agli undici anni
Finalità	Offrire alle famiglie un ambiente formativo, educativo e ricreativo per i minori nei mesi di chiusura delle scuole
Attività	Gioco, laboratorio, pranzo insieme... 
Modalità di accesso	Gli utenti si iscrivono presso i servizi sociali dei Comuni che attivano il servizio

10. Diritti e doveri dell'utente

10.1 diritti

L'utente ha il diritto di:

- essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

10.2 Doveri

L'utente ha il dovere di:

- rispettare il personale che lo assiste.
- informare tempestivamente il Responsabile della Cooperativa dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate,
- comunicare al Responsabile, entro le 4 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso. In caso contrario la prestazione verrà ugualmente addebitata.
- sporgere reclamo entro 15 giorni dall'evento ritenuto lesivo dei propri diritti
- firmare il foglio mensile riepilogativo delle prestazioni effettuate

11. Procedure per il reclamo

Gli utenti possono sporgere reclamo per disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che limitino la fruibilità del servizio.

Possono esercitare tale diritto con segnalazione verbale o scritta.

Le segnalazioni vengono riportate su un registro verbali.

Laddove il caso sia agilmente definibile e risolvibile il Responsabile si attiva per una soluzione. Se si rende necessario avviare un'istruttoria, l'utente avrà risposta comunque in 20 giorni. Le

procedure istruttorie e di sanzione verso il lavoratore saranno quelle previste dal Contratto Nazionale delle Cooperative Sociali e del regolamento interno.

12. Indicatori di qualità

La nostra Cooperativa affronta la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. il punto di vista dell'utente
2. il punto di vista dell'operatore

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

12.1 Rilevazione - modalità per facilitare la valutazione del servizio da parte degli utenti e di chi li rappresenta

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dall'utente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del Cliente, anche noto come customer satisfaction. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare agli utenti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso job satisfaction. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni dell'Utente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

12.2 Indicatori di qualità globale

Vengono annualmente raccolti indicatori globali di qualità che illustrano i servizi offerti nella totalità. Gli indicatori sono i seguenti:

Totale dei casi attivati

Totale personale stabile

Totale ore di riunione, coordinamento, approfondimento

Totale ore di formazione

Totale reclami ricevuti

Totale reclami evasi

Totali sostituzioni effettuate