

AMBITO
DISTRETTUALE
SEBINO

CARTA DEI SERVIZI

Per l'erogazione dei sostegni a supporto dei progetti personalizzati prioritariamente **dei beneficiari dell'assegno di inclusione o di misure analoghe a contrasto della povertà.**

01

LA CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi e gli utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise sui servizi offerti e una chiara visione dei propri diritti.

La famiglia, e tutti i suoi componenti, non è solamente destinataria dei benefici offerti dai servizi, ma viene considerata come protagonista attiva all'interno di un progetto personalizzato a lei dedicato.

Il nucleo familiare partecipa già nella fase di progettazione dell'intervento nella quale viene raccolto il bisogno e si struttura il percorso personalizzato. E' importante condividere in maniera chiara e trasparente con la famiglia le metodologie, gli strumenti e gli approcci impiegati per il raggiungimento di obiettivi definiti.

Mossi dalla volontà di instaurare un rapporto trasparente e cordiale con le famiglie, in funzione di una gestione sempre più efficiente, proponiamo questa **Carta dei Servizi**, ottemperando alle disposizioni di legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi.

E' l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni, sugli standard di qualità allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze della cittadinanza. La carta dei servizi è uno strumento che:

- informa gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;
- rende partecipe l'utenza al fine di impegnare la cooperativa a mantenere e migliorare i servizi proposti;
- tutela gli utenti da eventuali inadempienze dell'ente erogatore;
- garantisce la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione degli utenti.

La Carta dei Servizi porta a considerare i fruitori dei servizi parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare i servizi resi.

I principi fondamentali per l'erogazione di un servizio alla persona, definiti dal D.P.C.M. del 1994, sono:

EGUAGLIANZA

il servizio deve essere erogato garantendo la pari dignità tra gli utenti. Questo non significa uniformità del servizio, ma piuttosto una diversificazione dello stesso perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'eguaglianza formale ad un'eguaglianza sostanziale.

IMPARZIALITÀ

Il soggetto erogatore ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

CONTINUITÀ

Significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli. L'erogazione del servizio non può essere interrotta se non nei casi previsti dalla normativa di settore.

DIRITTO DI SCELTA

Quando il servizio è erogato da più soggetti, si deve dare all'utente la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi.

PARTECIPAZIONE

Il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi.

PROFESSIONALITÀ

La cooperativa offre un servizio qualificato ad opera di personale professionale ed affidabile. Agli operatori è richiesta anche grande capacità relazionale oltre che professionale. La cooperativa investe sul proprio personale impiegato attraverso formazione e aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.

02

CHI SIAMO

La Cooperativa Elefanti Volanti, società cooperativa sociale, è una cooperativa sociale di tipo "A" che opera a Brescia e provincia dal 1993 e occupa circa 400 operatori sociali. Gestisce diversi servizi rivolti alle famiglie, italiane e straniere, ai loro diversi componenti e fasce sociali, dai minori agli anziani, perseguendo il radicamento territoriale, il lavoro di rete, la crescita culturale e il benessere collettivo.

Nello specifico delle attività dei servizi alla persona citiamo: servizi per l'integrazione scolastica e per minori con disabilità, per l'infanzia (asili nido, scuole dell'infanzia, ludoteche) e di supporto alla genitorialità (affido, educativa domiciliare), servizi rivolti alla coppia e alla tutela della maternità (consulorio familiare accreditato Ats/Regione Lombardia), per l'adolescenza e i giovani (C.A.G, Punto Giovani, Educativa di strada), intercultura nelle scuole e negli ospedali, attività animative e ricreative estive (CRE), progetti di territorio, anche in contesti a rischio di marginalità (Torri di S. Polo), servizi di assistenza domiciliare e comunità residenziali a favore della popolazione anziana (anche a carattere sperimentale ed innovativo).

Collabora da anni con molte realtà, cittadine e non, istituzionali e del privato sociale.



AZIONE DI PROGETTAZIONE DEI PROGETTI INDIVIDUALIZZATI

In seguito all'analisi preliminare svolta dai referenti comunali, viene individuata l'equipe multidimensionale che partecipa e condivide il progetto personalizzato costruito per ogni nucleo familiare beneficiario, tenendo conto di fattori di vulnerabilità e fragilità e di capacità e risorse del nucleo stesso.

Questa attività è finalizzata a individuare le aree di intervento in un'ottica di co-progettazione e viene svolta da psicologi, psicoterapeuti e pedagogisti.

PRESTAZIONI DI EDUCATIVA DOMICILIARE

Il servizio di educativa domiciliare presso i nuclei familiari è un supporto alla cura e all'accudimento dei minori che favorisce lo scambio relazionale e l'interiorizzazione di regole di convivenza. Le finalità sono:

- monitorare/migliorare le dinamiche familiari per facilitare il riconoscimento e la comprensione dei bisogni e disfunzionalità del nucleo familiare;
- riattivare e sviluppare la comunicazione e le relazioni interpersonali;
- promuovere le capacità genitoriali e l'assunzione di responsabilità di cura, accudimento, educazione valorizzando la qualità del rapporto genitori-figli. Questa prestazione è fornita dall'educatore professionale.





PRESTAZIONI PER ADOLESCENTI E GIOVANI

Sono prestazioni rivolte agli adolescenti, intesa anche come implementazioni a servizi già esistenti (spazi adolescenti, centri diurni per minori, CAG, spazi compiti). Le finalità sono:

- accompagnamento in percorsi di autonomia, crescita e sviluppo di consapevolezza del sè;
- orientamento verso l'autodeterminazione;
- supporto all'inserimento nel contesto scolastico e nel tempo libero attraverso percorsi personalizzati;
- inserimento in servizi diurni per adolescenti;

Le attività possono essere svolte dallo psicologo, dal pedagogo e dall'educatore professionale.

PRESTAZIONI EDUCATIVE PER IL DISAGIO ADULTO

Sono prestazioni rivolte a persone adulte o anziane in stato di fragilità e disagio psichiatrico o sociale. La finalità è quella di facilitare e accompagnare al reinserimento e all'inclusione sociale, stimolando la rete di servizi e realtà presenti sul territorio. Queste le possibili azioni:

- supporto alla gestione del bilancio familiare;
- ricerca di soluzioni abitative;
- lo sviluppo di competenze trasversali;
- la conoscenza e l'accesso ai servizi specialistici;
- supporto all'inserimento nel contesto comunitario.

Queste prestazioni possono essere svolte dagli educatori professionali, dal tecnico della riabilitazione psichiatrica e dall'assistente sociale.

INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

E' un servizio rivolto a famiglie con minori o con presenza di soggetti fragili. E' finalizzato a fronteggiare le incombenze della vita quotidiana in maniera concreta che altrimenti non verrebbero affrontate adeguatamente o evitate del tutto. Sono interventi che si concretizzano nell'assistenza domiciliare per la gestione dell'abitazione e delle attività domestiche, nonché nell'assistenza domiciliare per favorire l'autosufficienza nella gestione del quotidiano per sostenere l'accesso a strutture e servizi.

Questi percorsi sono attivati da educatori professionali o ausiliari socio assistenziali (ASA) e terapisti della riabilitazione psichiatrica.

PERCORSI DI SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA' E MEDIAZIONE FAMILIARE

Le prestazioni di sostegno alla genitorialità hanno l'obiettivo di sviluppare e incrementare le competenze genitoriali, supportando la comprensione del proprio figlio nei suoi primi mille giorni di vita.

Le attività consentiranno ai genitori di:

- esplorare il proprio sé e analizzare le proprie modalità d'azione, in modo da accrescere la consapevolezza;
- attivare rinnovate modalità per la risoluzione dei problemi;
- individuare strumenti per migliorare la comunicazione e potenziare la capacità di entrare in empatia nelle relazioni familiari.

Questi percorsi sono attivati da psicoterapeuti, psicologi, pedagogisti, mediatori familiari e assistenti sanitari, anche attraverso gruppi terapeutici, gruppi di sostegno e gruppi per genitori.





PERCORSI DI MEDIAZIONE CULTURALE

La mediazione culturale ha l'obiettivo di avvicinare persone appartenenti a culture diverse. In particolare, la mediazione culturale porterà a:

- intermediazione linguistico-culturale: si tratta di azioni che facilitano la comunicazione tra immigrati e società locale, decodificando codici verbali e non, e fornendo elementi di comprensione delle diverse culture.
- analisi dei bisogni e delle risorse: comprende l'interpretazione dei bisogni specifici dell'immigrato, valutando disagi legati alla migrazione e valorizzando le sue caratteristiche personali e professionali.
- orientamento nei rapporti con i servizi: prevede l'educazione degli immigrati sui diritti, doveri e funzionamento dei servizi pubblici e privati, mentre gli operatori dei servizi vengono informati sugli aspetti culturali degli immigrati.
- mediazione culturale: mira a interpretare i codici culturali e prevenire incomprensioni o conflitti tra le parti, promuovendo il dialogo interculturale.

Ogni intervento viene adattato alle specificità del singolo individuo, emerse durante una valutazione multidimensionale.

04

LE FIGURE PROFESSIONALI

La cooperativa dispone all'interno del suo organico diverse figure professionali impegnate in vari servizi: l'approccio professionale è sempre inteso all'interno di una cornice multidisciplinare entro la quale i vari operatori co-progettano gli interventi. Queste sono le figure professionali impiegate:

AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE (ASA) E ASSISTENTE PERSONALE

L'ausiliario socio assistenziale o ASA è l'operatore che presta servizio di assistenza e tutoraggio in ambito domestico per i cittadini a rischio di emarginazione, intervenendo nella quotidianità.

EDUCATORE PROFESSIONALE

L'educatore professionale svolge la sua attività educativa, con approcci specifici in favore di diverse fasce di cittadini al domicilio delle famiglie in cui sono presenti minori, ma anche attraverso l'adozione di strategie di inclusione sociale di giovani e adolescenti o di adulti e anziani in condizione di disagio. L'educatore professionale funge anche da supporto e di tutoraggio in ambito domestico.

MEDIATORI LINGUISTICI

I nostri mediatori linguistici (comprendono e parlando diverse lingue e appartengono a diverse culture) svolgono attività di mediazione in favore di cittadini provenienti dall'estero.



**PEDAGOGISTA**

Il pedagogista è un professionista esperto in temi legati all'educazione e all'apprendimento degli individui, con particolare riferimento ai bambini, agli adolescenti e ai loro genitori.

PSICOLOGO

Lo psicologo è il professionista che progetta il piano personalizzato per attività relative a interventi per percorsi di sostegno alla genitorialità e per interventi in favore di adolescenti e di uomini e donne straniere,

PSICOLOGO PSICOTERAPEUTA

Lo psicologo partecipa alla progettazione dei piani individualizzati per giovani e adolescenti e intervenendo in favore di uomini e donne straniere.

TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE PSICHIATRICA

Il terapeuta della riabilitazione psichiatrica aiuta i pazienti a superare le limitazioni imposte dai disturbi psichici, con l'obiettivo di favorire una vita più autonoma e integrata socialmente.

ASSISTENTE SOCIALE

L'assistente sociale promuove azioni di inclusione sociale in favore di soggetti anziani o di adulti in condizioni di disagio psichiatrico patologico o dovuto a dipendenze (alcolismo, tossicodipendenza, ludopatie) facilitando l'attuazione di percorsi individuali per contrastare l'emarginazione sociale.

ULTERIORI FIGURE PROFESSIONALI PROPOSTE

La Cooperativa Elefanti Volanti intende implementare la propria offerta sul territorio con queste proposte con tariffe specifiche:

NEUROPSICOLOGA DELL'ETÀ EVOLUTIVA

Il Neuropsicologo Infantile è uno psicologo specializzato nello studio di funzioni cognitive e comportamentali nel minore, riconducendole a meccanismi anatomici e di funzionamento cerebrale. Si occupa di valutazione e diagnosi neuropsicologiche; abilitazione e riabilitazione neuropsicologica; consulenze e supporto a bambini, adolescenti e giovani in situazioni di disagio emotivo o con disturbi specifici dell'apprendimento; attività di consulenza in ambito educativo-scolastico.

PEDAGOGISTA DELLA PRIMA INFANZIA

È una pedagoga responsabile del settore prima infanzia della Cooperativa. Coordina e supervisione le attività in 9 asili nido.

EDUCATRICE PROFESSIONALE SPECIALIZZATA NELLA FASCIA 0-3 ANNI

La cooperativa Elefanti Volanti gestisce sul territorio provinciale 9 asili nido. In organico dispone di numerose educatrici specializzate nella fascia della prima infanzia.

OSTETRICA

Ha il ruolo di assistere la donna nelle diverse fasi della vita:

- supporta le donne gravide durante il periodo di gravidanza e nel pre-parto;
- presta assistenza alle neo mamme e al neonato nei primi mesi di vita, nelle varie fasi del maternage (allattamento, controllo della crescita e pesatura, igiene del bambino, tecniche del massaggio infantile);
- sostiene le donne nella rieducazione del pavimento pelvico, ginnastica perineale e nella fase della menopausa.



OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS)

L'OSS si prende cura delle persone più vulnerabili, garantendo il loro benessere fisico e psicologico, e lavorando a stretto contatto con altri professionisti sanitari per offrire un'assistenza integrata e personalizzata.

INFERMIERE

L'infermiere agisce come un punto di riferimento per il paziente, promuovendo la guarigione, l'autonomia e la qualità della vita. Il suo ruolo è caratterizzato da un approccio olistico, che considera la persona nella sua totalità, sia fisica che emotiva.

MEDIATORE FAMILIARE

Il mediatore familiare è un professionista che rivolge il proprio intervento professionale a genitori con figli minori in conflitto, prima, durante e dopo la separazione/divorzio per pacificare le relazioni e definire un programma separativo autodeterminato, nell'esercizio della bigenitorialità responsabile, nell'interesse reciproco e, soprattutto, dei figli; stabilisce accordi condivisi per la gestione dei bambini/ragazzi e per la riorganizzazione delle relazioni familiari.

La Mediazione Familiare è uno strumento di prevenzione del maltrattamento all'infanzia e all'adolescenza da cattiva separazione.

Gli obiettivi sono:

- spostare la centratura dalla coppia coniugale alla coppia genitoriale,
- stimolare la resilienza per superare il conflitto e
- guardare al futuro con un percorso consapevole e responsabile.

La Mediazione Familiare viene effettuata da mediatori familiari appositamente formati nel rispetto della norma UNI 11644/2016 e della normativa nazionale tra cui la L.4/2013 e precedenti, iscritti alle Associazioni di categoria riconosciute dal MISE. Il Mediatore Familiare è figura terza e imparziale. Principi deontologici: volontarietà, riservatezza, autonomia dal contesto legale, tregua legale e relazionale. Il modello professionale utilizzato è integrato-trasformativo.



La Cooperativa dispone del Certificato di Gestione Controllo Qualità UNI ISO 9001:2015 in relazione a:

Gestione, coordinamento e progettazione asili nido, centri di aggregazione giovanili. Servizio di assistenza ai minori: assistenza per integrazione scolastica e domiciliare (ADM – ADP). Elefanti Volanti possiede anche la certificazione di conformità del sistema di gestione della qualità RINA conforme alla norma UNI 11034 per i servizi all'infanzia. Tale documento è da intendersi volontario e complementare alla normativa ISO 9001.

Inoltre la Cooperativa è accreditata con:

- **REGIONE LOMBARDIA:** Elenco dei Soggetti qualificati allo svolgimento degli interventi di inclusione scolastica degli studenti con disabilità sensoriale ai sensi degli artt. 5 e 6 della L.R. n. 19/2007 come previsto dalla DGR n. X/6971/20017 SEZIONE A - DISABILITÀ UDITIVA;
- **REGIONE LOMBARDIA:** Elenco dei Soggetti qualificati allo svolgimento degli interventi di inclusione scolastica degli studenti con disabilità sensoriale ai sensi degli artt. 5 e 6 della L.R. n. 19/2007 come previsto dalla DGR n. X/6971/20017 SEZIONE B - DISABILITÀ VISIVA;
- **AMBITO OGLIO OVEST:** ente gestore accreditato per i Servizi di Assistenza scolastica per i comuni dell'ambito distrettuale n. 7
- **AMBITO BASSA BRESCIANA OVEST:** ente gestore accreditato per i Servizi di Assistenza scolastica per i comuni dell'ambito distrettuale n. 10.
- **AZIENDA SPECIALE CONSORTILE GARDA SOCIALE:** ente gestore accreditato per i Servizi di ADM e SED H per i comuni dell'ambito distrettuale n. 11
- **COMUNE DI BRESCIA:** accreditamento dei Servizi Sociali Domiciliari rivolti a Persone Anziane, Adulte anche con Disabilità e Minori con disabilità dell'ambito distrettuale n. 1.

GESTIONE DEL SISTEMA PER LA QUALITÀ (POLITICA DELLA QUALITÀ)

Il sistema di gestione della qualità risulta essere lo strumento più opportuno per migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi finalizzati alla soddisfazione delle parti interessate.

Obiettivi della politica della qualità sono:

- soddisfazione delle parti interessate (Ente/committente e famiglie) sia con riferimento a contratti e convenzioni stipulate con Enti pubblici o Aziende private sia rispetto alle esigenze implicite ed esplicite
- valorizzazione del personale per assicurare la disponibilità di operatori qualificati e per garantire la motivazione ed il coinvolgimento, nonché la sua formazione ai fini di garantirne la massima professionalità e competenza
- estensione del sistema qualità ai servizi trasversali come metodo di miglioramento organizzativo e gestionale.

MONITORAGGIO PERIODICO

Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Il servizio pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità ai requisiti del servizio;
- assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ);
- migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- individuare i metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche e l'estensione della loro utilizzazione.



RECLAMI E SUGGERIMENTI

La Cooperativa Elefanti Volanti è impegnata ad ascoltare, accogliere e registrare eventuali suggerimenti, reclami o altre segnalazioni riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati dalla presente "Carta dei Servizi".

Le segnalazioni possono essere presentate per iscritto:

- di persona, presso la sede della Cooperativa Elefanti Volanti s.c.s. Onlus, Via Enrico Ferri n. 99 – Brescia dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00
- via fax al numero 030 5106961
- inviando una e-mail a cooperativa@elefantivolanti.it

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo è fornita risposta scritta.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Elefanti Volanti si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli utenti tramite la somministrazione di appositi questionari sulla qualità percepita durante ed alla fine del servizio offerto.

Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari.

Inoltre, i dati estrapolati e analizzati, verranno impiegati dalla cooperativa per perseguire miglioramenti e puntare a standard qualitativi sempre più elevati.

Il Responsabile dei Servizi e della Qualità metterà a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente.

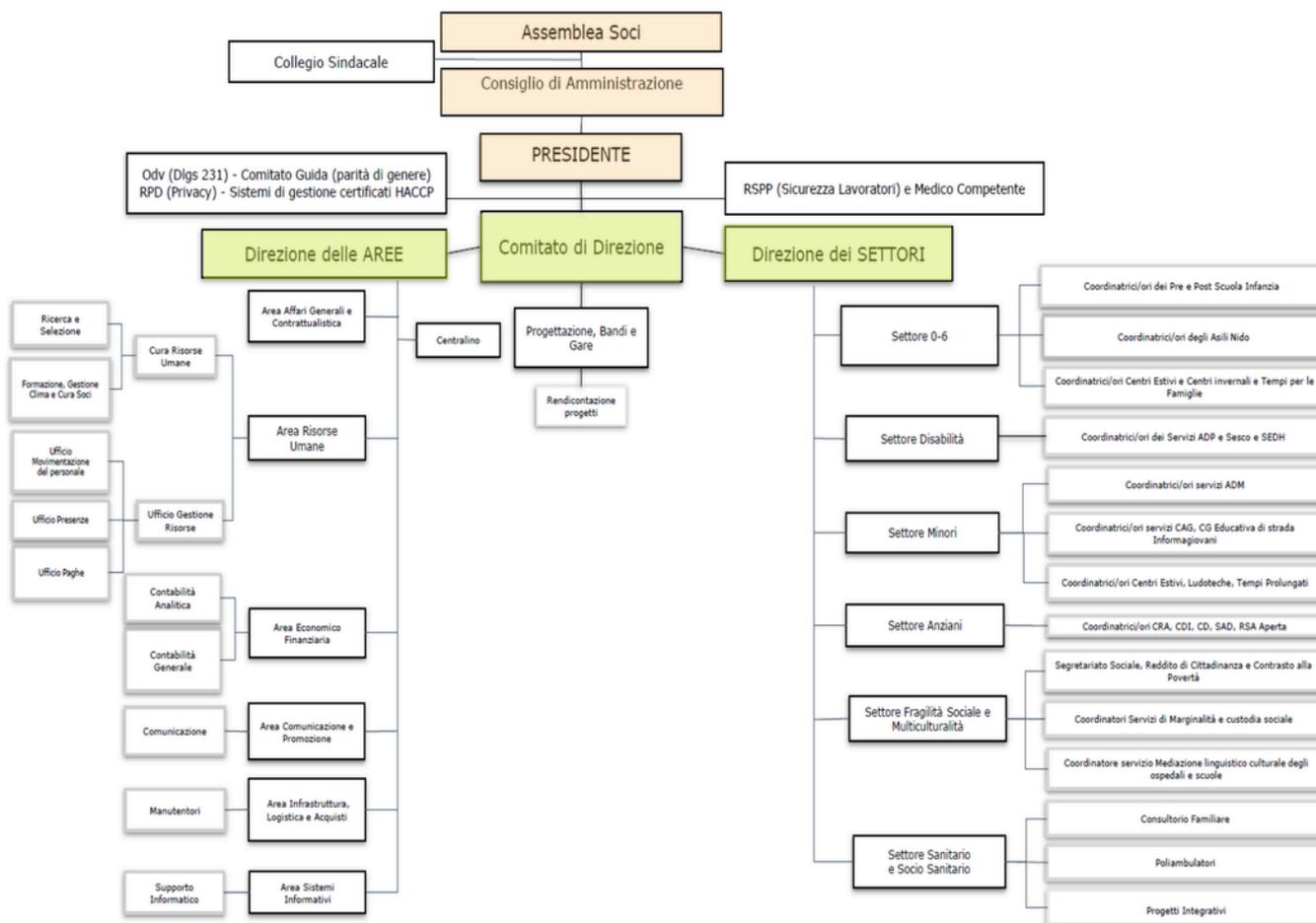
ANALISI DEI DATI

La società individua, raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. Rientrano in tali parametri i dati risultanti dalle attività di monitoraggio, di misurazione e di altre fonti pertinenti, che hanno lo scopo di fornire informazioni in merito alla soddisfazione delle parti interessate, alla conformità ai requisiti del servizio e alle caratteristiche dell'andamento dei processi incluse le opportunità per azioni preventive.

07

ORGANIGRAMMA DI ELEFANTI VOLANTI

L'organigramma qui riportato è affisso presso la sede operativa della Società Cooperativa Sociale Onlus "Elefanti Volanti".



08

RISPETTO DELLA PRIVACY

Tutto il personale della cooperativa Elefanti Volanti garantisce assoluta riservatezza e privacy in merito a quanto si venisse a conoscenza nel rapporto di servizio, in osservanza del D.Lgs 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679.

Il Responsabile del trattamento dei dati per quanto concerne la Cooperativa Sociale Elefanti Volanti s.c.s. Onlus è:



RESOLVE CONSULTING S.R.L.
Piazza G. Almici, 23
25124 Brescia (BS)



ELEFANTI VOLANTI
Società cooperativa sociale Onlus

Sede Legale:

Via E. Ferri, 99 – 25123 Brescia (BS)

Telefono/fax:

030 6591725 / 030 5106961

Posta elettronica certificata (PEC):

coop@pec.elefantivolantionlus.it

Posta elettronica:

cooperativa@elefantivolanti.it

Sito Web:

www.elefantivolanti.it

Rappresentante Legale:

Dott.ssa Adalgisa Pricoco

Referente per l'accreditamento:

Chiara Moretti

Telefono del Referente:

3357755016

Indirizzo mail del Referente:

chiara.moretti@elefantivolanti.it

Gli uffici della Cooperativa Elefanti Volanti sono aperti dal Lunedì
al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00



**ELEFANTI
VOLANTI** Società
Cooperativa
Sociale
Onlus

Sede Legale:

Via E. Ferri, 99 - 25123 Brescia (BS)

Telefono/fax:

030 6591725 / 030 5106961

Posta elettronica:

cooperativa@elefantivolanti.it

Sito Web:

www.elefantivolanti.it