ELEFANTI VOLANTI
Società Cooperativa Sociale Onlus

ALTO GARDA
GARDONE RIVIERA
GARGNANO
LIMONE S/G
MAGASA
SALÒ
TIGNALE
TOSCOLANO MADERNO
TREMOSINE S/G
VALVESTINO

VALTENESI
MANERBA D/G
MONIGA D/G
PADENGHE S/G
POLPENAZZE D/G
PUEGNAGO D/G
SAN FELICE D/BENACO
SOIANO DEL LAGO

ENTROTERRA
BEDIZZOLE
CALVAGESE D/RIVIERA
LONATO D/G

BASSO GARDA
DESENZANO D/G
POZZOLENGO
SIRMIONE

AMBITO 11
GARDA

CARTA DEI SERVIZI

EROGAZIONE DI SERVIZI EDUCATIVI, DI MEDIAZIONE FAMILIARE, MEDIAZIONE CULTURALE, SUPPORTO PSICOLOGICO E ASSISTENZA

01 LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni.
Riteniamo importante condividere con le famiglie che scelgono di usufruire dei nostri servizi le metodologie, gli strumenti e gli approcci utilizzati nelle nostre attività. La chiarezza e la trasparenza sono per noi pre-requisiti necessari per raggiungere in modo consapevole e responsabile gli obiettivi insieme definiti.
I principi a cui ispiriamo i servizi offerti sono:

EGUAGLIANZA: pari dignità sostanziale tra gli utenti, considerando e rispettando la diversità dei bisogni.
IMPARZIALITA': per garantire uniformità di accesso a chiunque ne abbia diritto.
CONTINUITA': ogni servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo, interrotto solo se previsto dalla normativa di settore.
DIRITTO DI SCELTA: per l'utente, in merito a quale soggetto erogatore rivolgersi.
PARTECIPAZIONE: alla progettazione e alla verifica della prestazione richiesta, esprimendo il proprio gradimento, come parte attiva per il miglioramento continuo
EFFICIENZA ED EFFICACIA: ricerchiamo il migliore equilibrio tra risorse impiegate (economiche e umane), risultati attesi e risultati conseguiti.
PROFESSIONALITA': gli operatori, selezionati per meriti professionali, capacità relazionale e affidabilità, sono sottoposti ad aggiornamento continuo.

CHI SIAMO

Elefanti Volanti S.C.S. Onlus, costituita nel 1993 da operatori esperti nel maltrattamento minorile, da più di 30 anni opera nella Provincia di Brescia, gestendo diversi servizi rivolti alle famiglie e a tutti i suoi componenti, adulti e minori, al disagio adulto e alle fragilità, con equipe professionali multidisciplinari, prendendosi cura del benessere della persona nel contesto comunitario. Gestisce il Consultorio Familiare "Crescereinsieme" di Brescia, accreditato con Regione Lombardia, e numerosi servizi dell'ambito socio-sanitario e socio-assistenziale.

02 LE PRESTAZIONI EROGATE

A) ASSISTENZA DOMICILIARE PER MINORI (ADM)

Sono interventi educativi rivolti principalmente al minore e al suo nucleo famigliare: gli interventi sono finalizzati alla **cura e all'accudimento del minore, stimolando la genitorialità**.
Il servizio mira a sostenere il minore sia all'interno delle relazioni familiari, sia nelle relazioni sociali con i pari nel contesto sociale di vita del bambino/ragazzo in raccordo con scuole, agenzie educative, oratori, CAG e associazioni sportive/culturali. L'intervento sarà calibrato nel tempo e nelle modalità tenendo in considerazione il bisogno specifico rilevato dall'équipe e le prescrizioni dell'autorità giudiziario per i minori sottoposti a tutela.

Professionista incaricato:
Educatore Professionale; Laurea in Scienze dell'Educazione o equipollenti

Dove?
- Sub-Area dell'Alto Garda;
- Sub-Area dell'Entroterra;
- Sub-Area del Basso Garda.

B) INTERVENTI EDUCATIVI SPERIMENTALI, PER MINORI E ADULTI, DOMICILIARI E/O TERRITORIALI (IES)

Sono interventi educativi di tipo sperimentale, che possono essere svolti sia a domicilio, sia sul territorio (con raccordo alle agenzie educative). Sono rivolti a:

- **minori**, a domicilio e sul territorio, con interventi individuali o di piccolo gruppo finalizzati a potenziare competenze. aumentare l'inclusione far interiorizzare regole di convivenza sociale;
- **famiglie**, supportando la genitorialità e le funzioni di cura e di accudimento dei figli, la gestione delle spese e del bilancio familiare, la conciliazione dei tempi e la più generale organizzazione del nucleo familiare.

Professionista incaricato:
Educatore Professionale; Laurea in Scienze dell'Educazione o equipollenti

Dove?

- Sub-Area dell'Alto Garda;
- Sub-Area dell'Entroterra;
- Sub-Area del Basso Garda.

C) INCONTRI PROTETTI PER DIRITTO DI VISITA E DI RELAZIONE

Servizio rivolto a **minori sottoposti a provvedimento dell'autorità giudiziaria e a loro familiari** (padre, madre, fratelli, zii, nonni e altre figure adulte significative). L'educatore ha il compito di gestire incontri facilitanti tra il minore e l'adulto, ad esempio in situazione di conflitto tra genitori o tra famiglie allargate. L'educatore può anche condurre incontri in modalità protetta, il cui obiettivo primario è la tutela e salvaguardia del minore in casi di relazioni deficitarie e inadeguate, ma recuperabili.

Professionista incaricato:
Educatore Professionale; Laurea in Scienze dell'Educazione o equipollenti

Dove?

- Sub-Area dell'Alto Garda;
- Sub-Area dell'Entroterra;
- Sub-Area del Basso Garda.

D) SERVIZI EDUCATIVI PER LA DISABILITA', DOMICILIARI E TERRITORIALI

Interventi domiciliari e territoriali in favore di **minori e adulti in condizione di disabilità**. L'obbiettivo è fornire accudimento al disabile, ma anche progettare interventi personalizzati che mirino all'autonomia valorizzando le competenze di ognuno.

E' importante anche l'ottica preventiva dell'attività di accompagnamento sul territorio affinché il disabile possa accedere alle risorse presenti.

Professionista incaricato:
Educatore Professionale; Laurea in Scienze dell'Educazione o equipollenti

Dove?
- Sub-Area dell'Alto Garda;
- Sub-Area dell'Entroterra;
- Sub-Area del Basso Garda.

E) SOSTEGNO GENITORIALE E MEDIAZIONE FAMILIARE

Sono tutti quegli interventi strutturati per **sostenere i genitori** nel loro ruolo e nella comprensione dei bisogni dei figli nelle diverse tappe di crescita. L'intervento ha lo scopo di rendere consapevoli i genitori nel fronteggiare al meglio le problematiche tipiche della genitorialità.

Nelle situazioni di conflittualità genitoriale interviene il **mediatore familiare**: lo scopo è quello di risolvere il conflitto attraverso un percorso di collaborazione guidato da un professionista terzo.

Professionisti incaricati:
Mediatore Familiare; Psicologo; Pedagogista; Educatore Professionale.

Dove?
- Sub-Area dell'Alto Garda;
- Sub-Area dell'Entroterra;
- Sub-Area del Basso Garda.

F) MEDIAZIONE CULTURALE

La mediazione culturale si pone l'obbiettivo di sostenere i vari servizi di riferimento, sia a livello distrettuale che nei singoli comuni coinvolti, nell'approfondimento della conoscenza del sistema familiare e del progetto migratorio di famiglie straniere.

Tale sostegno intende:

- **supportare i Servizi Sociali Territoriali** nell'attivazione di progettazioni specifiche mirate a dare risposta a bisogni emergenti (in ambito scolastico, educativo, del tempo libero, sociale e socio-sanitario);
- **fornire prestazioni di mediazione culturale** finalizzate a facilitare l'accesso della popolazione straniera e/o con background migratorio ai servizi essenziali e funzionali ad una piena integrazione.

Professionisti incaricati:
Personale con comprovata esperienza e/o titoli attestanti la professionalità

Dove?

- Sub-Area dell'Alto Garda;
- Sub-Area dell'Entroterra;
- Sub-Area del Basso Garda;
- Sub-Area Valtenesi.

G) SUPPORTO PSICOLOGICO

Il supporto psicologico è in favore di cittadini residenti già inseriti nei percorsi personalizzati definiti dai servizi competenti o dispositivi di orientamento e accompagnamento psicologico.

La prestazione non è riconducibile in nessun modo a percorsi socio-sanitari e/o psico-terapici.

Professionista incaricato:
Psicologo

Dove?
- Sub-Area dell'Alto Garda;
- Sub-Area dell'Entroterra;
- Sub-Area del Basso Garda.

H) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI (SAD e SADH)

Assistenza rivolta ad anziani a diverso livello di intensità, a seconda dello specifico bisogno.

Gli interventi sono relativi a:

- **Igiene** personale e bagno assistito settimanale;
- **Assistenza** nella spesa, nella preparazione dei pasti, commissioni di vita quotidiana, accompagamento per spesa, farmacia, ritiro pensione, riordino dell'ambiente domestico;
- **Assistenza socio assistenziale**: correzione del posture, introduzione all'uso di ausili, veri- fica corretta assunzione (dosaggi e orari) dei farmaci prescritti.

Professionista incaricato:
A.S.A. e O.S.S. o titoli equipollenti

Dove?
- Sub-Area dell'Alto Garda;
- Sub-Area dell'Entroterra;
- Sub-Area del Basso Garda.

03 SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Elefanti Volanti attribuisce alla selezione del personale un'importanza decisiva nella creazione dell'organico.

Tale selezione avverrà in maniera accurata e scrupolosa, garantendo elevati standard prestazionali e di risultato, a beneficio del cittadino.

Tutti i delicati servizi che si rivolgono alla persona necessitano di formazione continua e aggiornamenti professionali costanti.

La Cooperativa propone piani formativi specifici al proprio personale, favorendo inoltre la partecipazione degli stessi a Conferenze, Convegni e Workshop su tematiche di interesse.

04 LE SUB-AREE DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Di seguito, le sub-aree dell'Ambito Distrettuale n. 11 nelle quali Elefanti Volanti SCS Onlus è **accreditata per i relativi servizi**.

A) ASSISTENZA DOMICILIARE PER MINORI (ADM)
- Sub-Area dell'Alto Garda;
- Sub-Area dell'Entroterra;
- Sub-Area del Basso Garda.

B) IES: INTERVENTI EDUCATIVI SPERIMENTALI, PER MINORI E ADULTI, DOMICILIARI E/O TERRITORIALI
- Sub-Area dell'Alto Garda;
- Sub-Area dell'Entroterra;
- Sub-Area del Basso Garda.

C) INCONTRI PROTETTI PER DIRITTO DI VISITA E DI RELAZIONE
- Sub-Area dell'Alto Garda;
- Sub-Area dell'Entroterra;
- Sub-Area del Basso Garda.

D) SERVIZI EDUCATIVI PER LA DISABILITA', DOMICILIARI E TERRITORIALI
- Sub-Area dell'Alto Garda;
- Sub-Area dell'Entroterra;
- Sub-Area del Basso Garda.

E) SOSTEGNO GENITORIALE E MEDIAZIONE FAMILIARE
- Sub-Area dell'Alto Garda;
- Sub-Area dell'Entroterra;
- Sub-Area del Basso Garda.

F) MEDIAZIONE CULTURALE
- Sub-Area dell'Alto Garda;
- Sub-Area dell'Entroterra;
- Sub-Area del Basso Garda;
- Sub-Area Valtenesi.

G) SUPPORTO PSICOLOGICO
- Sub-Area Alto Garda
- Sub-Area dell'Entroterra;
- Sub-Area del Basso Garda.

H) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI (SAD e SADH)
- Sub-Area dell'Alto Garda;
- Sub-Area dell'Entroterra;
- Sub-Area del Basso Garda.

05 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

La Cooperativa dispone dei seguenti Certificati di Gestione Controllo Qualità:

- 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);
- Certificato di Conformità del Sistema di Gestione della Qualità RINA conforme alla norma UNI11034 peri servizi all'infanzia;
- Certificato UNI/PdR 125:2022–"Certificazione parità di genere"
- Certificato ISO 14001:2015 – "Sistemi di gestione ambientale"

GESTIONE DEL SISTEMA PER LA 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 stipulati con Enti pubblici o Aziende private sia rispetto alle esigenze implicite che esplicite;
- **cura e valorizzazione del personale** per assicurare operatori qualificati, garantire la motivazione ed il coinvolgimento, nonché la formazione, a tutela della massima professionalità e competenza;
- **estensione del sistema qualità ai servizi trasversali**, come metodo di miglioramento organizzativo e gestionale.

MONITORAGGIO

Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente, in termini di efficacia ed efficienza. 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 miglio- ramento necessari a:

- **dimostrare la conformità** ai requisiti del servizio;
- **assicurare la conformit**à 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.

05

Per ogni attività prevista dal capitolato di accreditamento verranno redatte relazioni intermedie e finali che saranno un ulteriore strumento di monitoraggio delle prestazioni.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Elefanti Volanti SCS Onlus è impegnata ad ascoltare, accogliere e registrare eventuali suggerimenti, reclami o altre segnalazioni riguardanti eventuali 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 e/o presso una delle sedi operative;
- **inviando una e-mail** a cooperativa@elefantivolanti.it

Entro 7 giorni dalla presentazione del reclamo è fornita risposta scritta sulle azioni correttive.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Elefanti Volanti SCS Onlus si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli utenti tramite la somministrazione di appositi questionari sulla qualità percepita. 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 continui e puntare a standard qualitativi sempre più elevati.

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.

LA PRIVACY

Tutto il personale di Elefanti Volanti SCS Onlus 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 SCS Onlus è: Polaris HR Srl Via G. Di Vittorio, 6 26013 Crema (CR).

06 INFORMAZIONI E CONTATTI

Gli uffici di Elefanti Volanti Società Cooperativa Sociale Onlus sono aperti **dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00**

SEDE LEGALE: Via E. Ferri n. 99 – 25123 Brescia (BS)
SITO WEB: www.elefantivolanti.it
NUMERO TELEFONICO: 030 6591725
RAPPRESENTANTE LEGALE: Dott.ssa Adalgisa Pricoco

REFERENTI PER L'ACCREDITAMENTO:
Assistenza Domiciliare Minori (ADM);
Incontri protetti per diritto di visita e di relazione (servizi a, c):
Dott.ssa Gloria Contin
Tel: 3755268595
Mail: gloria.contin@elefantivolanti.it

Interventi educativi sperimentali (IES) (servizio b):
Dott.ssa Ilary Scalvini
Tel: 3383334377
Mail: ilary.scalvini@elefantivolanti.it

Sostegno genitoriale e mediazione familiare;
Supporto psicologico (servizi e, g):
Dott. Stefano Zanola
Tel: 3341124350
Mail: stefano.zanola@elefantivolanti.it

Mediazione culturale (servizio f):
Dott.ssa Greta Viviani
Tel: 3383335322
Mail: mediazione@elefantivolanti.it

Servizio educativo persone con disabilità (SEDH) (servizio d):
Dott.ssa Alessandra Frati
Tel: 3755298530
Mail: alessandra.frati@elefantivolanti.it

Servizio assistenza domiciliare (SAD);
Servizio assistenza domiciliare disabili (SADH) (servizio h):
Dott.ssa Lucia Dabrazzi
Tel: 3755268620
Mail: lucia.dabrazzi@elefantivolanti.it