

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.**

AMBITO TERRITORIALE 6 MONTE ORFANO

Adro, Erbusco, Capriolo,
Palazzolo sull'Oglio,
Cologne, Pontoglio

01

LA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi 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 e ai quali come cooperativa sociale ci ispiriamo da sempre, sono:

UGUAGLIANZA:

pari dignità sostanziale tra gli utenti, considerando e rispettando la diversità dei bisogni.

IMPARZIALITÀ:

per garantire uniformità di accesso a chiunque ne abbia diritto.

CONTINUITÀ:

ogni servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo, interrotto solo se previsto dalla normativa di settore.

DIRITTO DI SCELTA:

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.

PROFESSIONALITÀ:

gli operatori, selezionati per meriti professionali, capacità relazionale e affidabilità, sono sottoposti ad aggiornamento continuo.



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 500 operatori sociali. Gestisce molti 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 (nidi d'infanzia, scuole dell'infanzia, ludoteche) e di supporto alla genitorialità (affido, educativa domiciliare), servizi rivolti alla coppia e alla tutela della maternità (consultorio familiare *Crescereinsieme* di Brescia accreditato ATS/Regione Lombardia), per l'adolescenza e i giovani (centri giovanili, 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, servizi di assistenza domiciliare e comunità residenziali a favore della popolazione anziana (anche a carattere sperimentale ed innovativo).

Gestisce inoltre i Servizi di Contrasto alla Povertà sull'Ambito 7 - Oglio Ovest, territorio sul quale è anche accreditata per l'erogazione del Servizio di Educativa Domiciliare Minori.

Sul territorio dell'Ambito 6 - Monte Orfano gestisce il nido d'infanzia *Il Girasole* di Palazzolo sull'Oglio, il servizio di Assistenza Domiciliare Minori insieme a cooperativa SANA, il Centro per gli Uomini Autori di Violenza a San Pancrazio, alcuni progetti di ATS sull'invecchiamento attivo della popolazione anziana, ed è accreditata per il Servizio di Assistenza per l'Autonomia e per la Comunicazione in ambito scolastico.

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

03 LE PRESTAZIONI EROGATE

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 attività sono orientate a:

- 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.

Le attività possono essere svolte dall'educatore professionale.

La tariffa oraria definita dal tariffario vigente dall'Ambito Territoriale è di 23,00€/h.





SERVIZI PER L'ADOLESCENZA

Sono prestazioni rivolte agli adolescenti, intese anche come implementazioni a servizi già esistenti (spazi adolescenti, centri diurni per minori, centri di aggregazione giovanile, spazi compiti).

Le finalità sono:

- accompagnamento in percorsi di autonomia, crescita e sviluppo di consapevolezza del sé;
- orientamento verso l'autodeterminazione;
- supporto alla risoluzione delle problematiche quotidiane nei contesti di vita familiare, scolastica, sociale nonché a situazioni di disagio e di marginalità;
- 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.

La tariffa oraria definita dal tariffario vigente dall'Ambito Territoriale è di 23,00€/h per l'educatore professionale e di 40€/h per pedagogo e psicologo.

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;
- sviluppo di competenze trasversali;
- conoscenza e l'accesso ai servizi specialistici;
- supporto all'inserimento nel contesto comunitario.

Le attività possono essere svolte dagli educatori professionali.

La tariffa oraria definita dal tariffario vigente dall'Ambito Territoriale è di 23,00€/h per l'educatore professionale.

TUTORING DOMESTICO

È un servizio rivolto a famiglie con minori o con presenza di soggetti fragili. È 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. Queste le possibili azioni:

- interventi di assistenza domiciliare per la gestione dell'abitazione e delle attività domestiche;
- assistenza domiciliare per sostenere l'accesso a strutture e servizi.

I percorsi sono attivati da educatori professionali o ausiliari socioassistenziali (ASA).

La tariffa oraria definita dal tariffario vigente dall'Ambito Territoriale è di 19,50€/h per il personale ASA o personale con esperienza e di 23,00€/h per l'educatore professionale.



PERCORSI DI SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ

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.

I percorsi sono attivati da psicologi e/o pedagogisti.

La tariffa oraria definita dal tariffario vigente dall'Ambito Territoriale è di 30,00€/h per il colloquio di accoglienza, di 40,00€/h per la consulenza e supporto psicologico, di 40,00€/h per la consulenza e supporto educativo pedagogico e di 15,00€ ad incontro (per singolo partecipante) per percorsi di gruppo.



PERCORSI DI MEDIAZIONE CULTURALE ED ETNOCLINICA

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

- intermediazione linguistico-culturale: si tratta di azioni che facilitano la comunicazione tra uomini e donne migranti 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 del cittadino migrante, valutando disagi legati alla migrazione e valorizzando le sue caratteristiche personali e professionali;
- orientamento nei rapporti con i servizi: prevede l'educazione dei cittadini migranti sui diritti, doveri e funzionamento dei servizi pubblici e privati, mentre gli operatori dei servizi vengono informati sugli aspetti culturali dei migranti;
- 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 cittadino o cittadina, emerse durante una valutazione multidimensionale effettuata dall'equipe di lavoro.

I percorsi sono attivati da mediatori culturali.

La tariffa oraria definita dal tariffario vigente dall'Ambito Territoriale è di 25,00€/h per il mediatore culturale.

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 socioassistenziale 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 CULTURALI

I nostri mediatori comprendono e parlando diverse lingue e appartengono a diverse culture, e lavorano svolgendo 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.

05

ULTERIORI FIGURE PROFESSIONALI PROPOSTE

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.

La tariffa oraria proposta è di 40,00€/h per il mediatore familiare.



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 SCS Onlus 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.

Possiede inoltre la certificazione UNI/PdR 125:2022 – “Certificazione parità di genere” e la Certificazione ISO 14001:2015 – “Sistemi di gestione ambientale”.

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO (D.LGS. 231/2001)

Elefanti Volanti SCS Onlus ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, finalizzato a prevenire la commissione di reati nell'ambito delle proprie attività e a garantire il rispetto dei principi di legalità, correttezza e trasparenza.

Il Modello 231 definisce un sistema strutturato di procedure, controlli interni e protocolli operativi che regolano i processi aziendali, con particolare attenzione alle attività più esposte a rischio. Esso è integrato con il Codice Etico della Cooperativa, che orienta i comportamenti di tutti gli operatori nei confronti degli utenti, delle famiglie, degli enti committenti e dei partner.

La Cooperativa ha inoltre istituito un Organismo di Vigilanza indipendente, con il compito di monitorare l'efficace attuazione del Modello, verificarne l'aggiornamento e promuovere la diffusione di una cultura organizzativa improntata alla responsabilità e alla prevenzione dei rischi.

L'adozione del Modello 231 rappresenta un elemento qualificante del sistema di gestione della qualità dei servizi, contribuendo a garantire:

- affidabilità e trasparenza nell'erogazione delle prestazioni;
- tutela degli utenti e dei loro diritti;
- correttezza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- prevenzione di comportamenti non conformi o illeciti.

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 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 di Elefanti Volanti SCS Onlus, Via Enrico Ferri n. 99 – Brescia, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00
- inviando una e-mail a cooperativa@elefantivolanti.it o una PEC a coop@pec.elefantivolantionlus.it

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo verrà 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

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 Titolare del trattamento è:

ELEFANTI VOLANTI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
con sede legale in BRESCIA, VIA E. FERRI 99
C.F. 03180410981 e P.IVA 03180410981
tel. 030 6591725, e-mail cooperativa@elefantivolanti.it
PEC coop@pec.elefantivolantionlus.it
Rappresentante legale: LUCA RENICA - C.F. RNCLCU80E16B157Z

Il Responsabile della protezione dei dati (DPO) è contattabile all'indirizzo E-mail: privacy@elefantivolanti.it.

ELEFANTI VOLANTI
Società Cooperativa Sociale Onlus**Sede Legale:**

Via E. Ferri, 99 – 25123 Brescia (BS)

Telefono:

030 6591725

Posta elettronica certificata (PEC):

coop@pec.elefantivolantionlus.it

Posta elettronica:

cooperativa@elefantivolanti.it

Sito Web:

www.elefantivolanti.it

Rappresentante Legale:

Luca Renica

Referenti per l'accreditamento:

Ilary Scalvini per: Prestazioni di educativa domiciliare, Servizi per l'adolescenza, Percorsi di sostegno alla genitorialità

Chiara Moretti per: Prestazioni educative per il disagio adulto, Tutoring domestico, Percorsi di Mediazione Culturale ed Etnoclinica

Telefono delle Referenti:

Ilary Scalvini: 328 5347018

Chiara Moretti: 335 7755016

Indirizzo mail delle Referenti:

ilary.scalvini@elefantivolanti.it

chiara.moretti@elefantivolanti.it

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