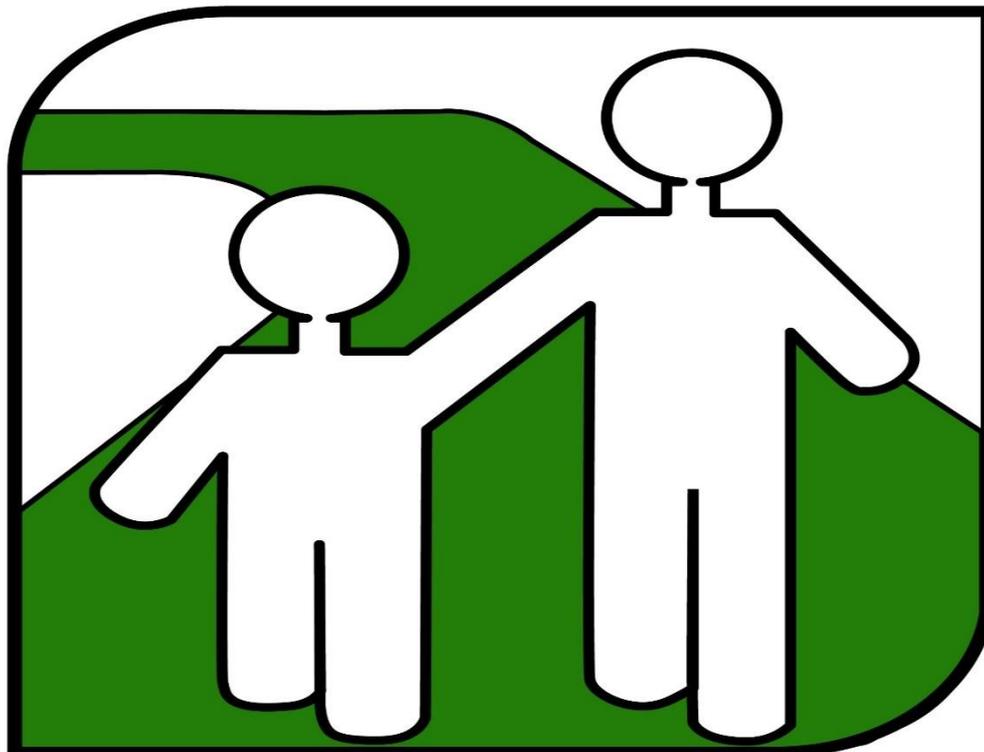


1a STRADA



COOPERATIVA SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI

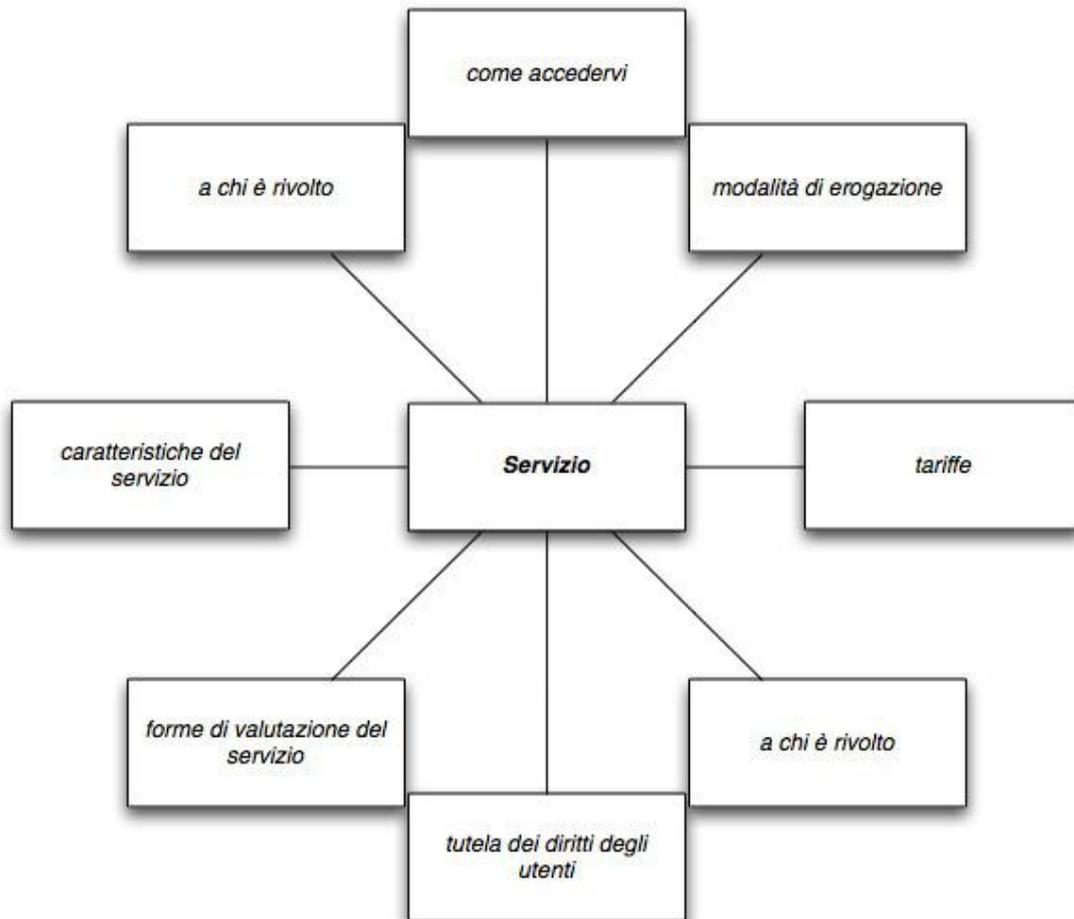


INDICE

Introduzione.....	pag. 3
Chi siamo	pag. 4
Identificazione della struttura	pag. 4
L'organizzazione	pag. 4
La nostra rete	pag. 6
I principi fondamentali	pag. 6
La missione	pag. 6
La Politica della Qualità	pag. 8
La tutela dei Clienti	pag. 8
Il servizio asilo nido	pag. 9
Il servizio ADE	pag. 11
Gli standard e gli indicatori di qualità	pag. 14
Violazione della Carta e punti di contatto	pag. 15

INTRODUZIONE

La finalità della Carta dei Servizi è quella di chiarire:



La Carta dei Servizi della cooperativa sociale "La Strada" è un documento che riassume in sé tutti i principi ed i parametri di aulità relativi ai servizi offerti alla clientela da parte della cooperativa, anche a tutela dei clienti medesimi. La Carta costituisce quindi un impegno della cooperativa al rispetto degli impegni assunti nei confronti dei fruitori di servizi. Essa contiene notizie di carattere generale sulla attività della cooperativa e tutte le informazioni sul Servizio Asilo Nido.



CHI SIAMO

La cooperativa sociale “La Strada”, sin dalla sua costituzione (anno 1985), ha lavorato e lavora in un’ottica di *prevenzione* (primaria e secondaria) e *contrasto del disagio minorile*, sia a livello di individuo che all’interno del nucleo familiare, e di *educazione* puntando a promuovere e sostenere il benessere relazionale e psicofisico del minore e della sua famiglia con diversi tipi di interventi.

Gli obiettivi che caratterizzano interventi e servizi sono:

1. sostenere, sollecitare, animare le risorse, incrementare il protagonismo e l’emancipazione delle diverse soggettività, operare nei contesti della “normalità” in collaborazione con le principali agenzie educative (famiglia, scuola, parrocchie, ecc.)
2. provocare e stabilire relazioni significative ed elaborare progetti psicopedagogici mirati, accompagnando e sostenendo i bambini nel loro percorso di crescita psico-affettivo;
3. far sì che le principali agenzie di socializzazione, la famiglia, in modo particolare, sviluppino, al loro interno, condizioni che favoriscano la crescita, la maturazione individuale, l’educazione al rispetto di sé e degli altri.

Dal 2000 la Cooperativa, con l’obiettivo di qualificare sempre più gli interventi, ha scelto di dedicarsi, in modo prioritario, ai seguenti servizi:

- servizi socio-educativi e di animazione per minori
- servizi di assistenza educativa domiciliare (ADE)
- asili nido

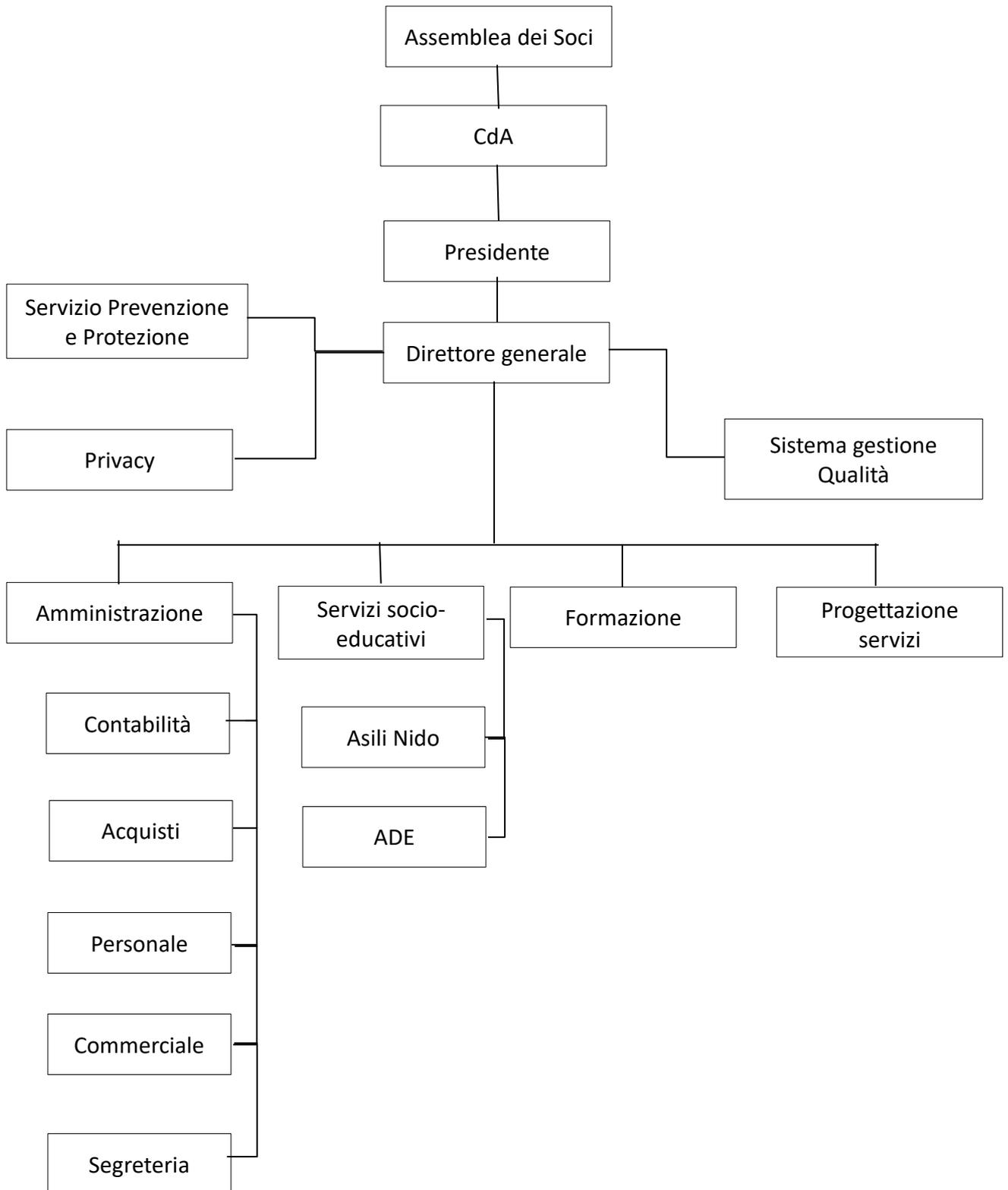
servizi che, dal 2002, sono certificati secondo la Norma UNI EN ISO 9001 (nelle diverse edizioni che sono state adottate) ed il servizio asilo nido, dal 2023, è certificato anche in base alla Norma UNI 11034:2003.

IDENTIFICAZIONE DELLA STRUTTURA

La cooperativa sociale “La Strada” ha sede presso l’Istituto di Salute e Medicina spirituale dell’Associazione Comunità Emmanuel, in via Prov.le Lecce-Novoli n. 23 a Lecce. I recapiti telefonici sono: 0832/358309 - 340/8507551; e-mail coop.lastrada@emmanuel.it, PEC coop.lastrada@pec.confcooperative.it

L'ORGANIZZAZIONE

L’organizzazione della cooperativa è illustrata nel seguente organigramma





LA NOSTRA RETE

La cooperativa sociale “La Strada” aderisce a Confcooperative Unione Provinciale Lecce; dal 1997 è tra i soci fondatori del Consorzio “Emmanuel” s.c.s. di Lecce; aderisce al Consorzio Nazionale Luoghi per Crescere della rete CGM, a FISM Puglia e al Gruppo Nazionale Nidi e Infanzia.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che sono alla base dell'attività della cooperativa sociale “La Strada” sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell'umanità, dell'efficienza e dell'efficacia in rapporto ai costi. Siamo consapevoli che il soddisfacimento di tali principi nella gestione dei servizi socio-assistenziali è la premessa e la condizione necessaria e indispensabile per promuovere la salute e il benessere dei cittadini.

- **Equità** significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- **Uguaglianza** significa che, a parità di esigenze, i servizi sono svolti in modo identico per tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- **Continuità** significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.
- **Umanità** significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con educazione, rispetto, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- **Efficienza ed efficacia** significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, la cooperativa sociale “La Strada” si impegna a garantire:

- l'accesso ai propri servizi a tutti coloro che ne hanno bisogno nell'ambito del territorio;
- l'informazione sulle modalità della erogazione dei servizi;
- la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne hanno legalmente diritto, entro il minor tempo possibile;
- la riservatezza e il rispetto della dignità della persona per qualsiasi servizio che venga erogato;
- la personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del beneficiario del servizio;
- il diritto a presentare reclamo ad ottenere risposta nel tempo massimo di 15 giorni;
- la verifica del gradimento dei servizi da parte degli utenti attraverso la somministrazione di questionari.

LA MISSIONE

I diritti sociali rappresentano una base efficace per promuovere lo sviluppo di ogni persona, famiglia, comunità locale. Sono stati riconosciuti, a livello interno, dalla Costituzione della Repubblica e da altre norme e, a livello internazionale, dal “Patto sui diritti economici, sociali e culturali”, come pure dalla “Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia”. Sono riconducibili ad alcune categorie generali: lavoro, assistenza sociale e sanitaria, casa, educazione, istruzione, formazione professionale, socializzazione.

La cooperativa sociale “La Strada” nel rispetto di quanto sopra enunciato, opera con un modello fondato su precise esigenze di professionalità, partecipazione e inserimento nel progetto pubblico. L'organizzazione della cooperativa è coerente con i principi costitutivi delle imprese cooperative e



la gestione si impernia sul principio democratico, che riconosce ai soci il diritto-dovere di concorrere alla definizione delle scelte fondamentali afferenti alla vita della cooperativa.

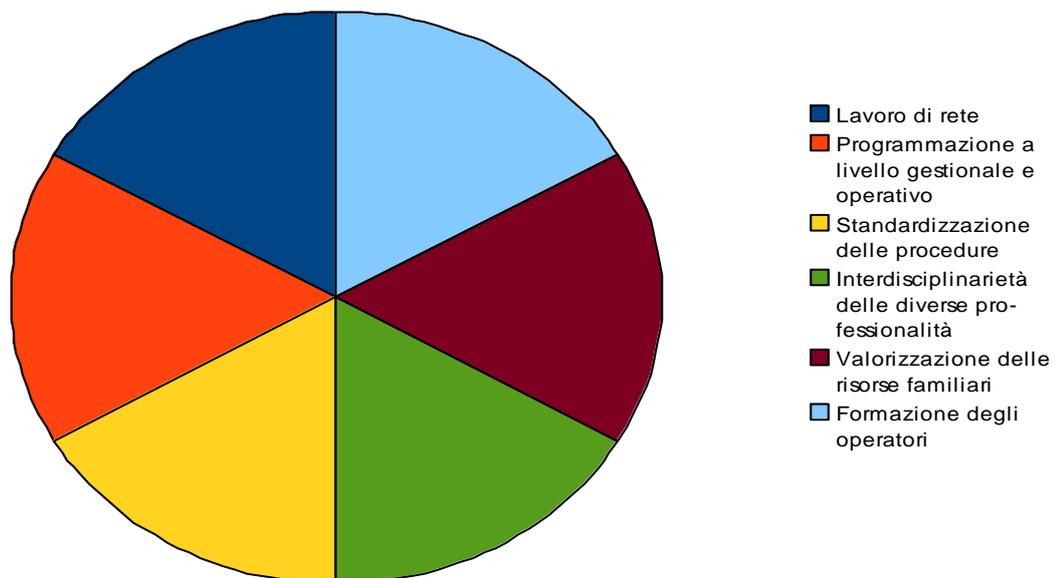
La missione della cooperativa è perseguire, senza fine di lucro, l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini tramite la gestione di servizi socio-educativi quali Asili Nido e servizi di Assistenza Educativa Domiciliare.

Il servizio **Asilo Nido** concorre con le famiglie alla crescita, cura, formazione e socializzazione dei bambini e delle bambine nella prospettiva del loro benessere psico-fisico, dello sviluppo dell'autonomia e della capacità creativa, delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali e del loro diritto ad essere educati nel rispetto della propria identità individuale, culturale e religiosa.

Il servizio di **Assistenza Educativa Domiciliare** per minori e loro famiglie è un servizio volto a sostenere le famiglie ed i minori a "rischio educativo". Mira a fornire supporti di carattere sociale e psicopedagogico su aspetti riguardanti l'educazione ed i comportamenti da assumere per superare le situazioni di difficoltà, rafforzando e valorizzando il ruolo delle figure genitoriali, sviluppando all'interno del nucleo relazioni significative e pregnanti e accompagnando i minori nelle relazioni con gli adulti di riferimento e con i pari.

Le persone beneficiarie dei nostri servizi sono al centro delle scelte aziendali e la sfida quotidiana è quella di accoglierle nella loro globalità offrendo occasioni di crescita personale, familiare e sociale. Il nostro gruppo di lavoro si avvale di figure professionali diverse, qualificate, motivate e, soprattutto, consapevoli che lavorare "insieme" sia lo strumento irrinunciabile per dare risposte unitarie alla complessità dei bisogni della persona, con una sempre maggiore attenzione alla "qualità" delle prestazioni offerte, qualità che risulta da una serie di elementi, di pari importanza, che sono: lavoro di rete, programmazione a livello gestionale e operativo, standardizzazione delle procedure, interdisciplinarietà delle diverse professionalità, valorizzazione delle risorse familiari, formazione degli operatori.

QUALITA' DELLE PRESTAZIONI





LA POLITICA DELLA QUALITA'

La cooperativa è in possesso di idonee certificazioni di Qualità: Sistema di Gestione della Qualità UNI ISO 9001:2015 e Sistema di Gestione Servizi per la Prima Infanzia ISO 11034:2003.

Tali sistemi, costantemente aggiornati, consentono di assicurare che i servizi siano gestiti e tenuti sotto controllo in riferimento alle procedure e che siano conformi ai requisiti e alle aspettative della clientela. La Direzione si mostra particolarmente interessata rispetto al grado di soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction), concepita come indicatore dell'ottimale erogazione dei servizi, e del personale, segno tangibile che lo stesso opera in un clima sereno. Per questi motivi, la cooperativa ha adottato strumenti di rilevazione diversificati in relazione alla diversità dei soggetti con i quali dialoga. Le indagini di customer satisfaction non servono solo alla misurazione della qualità percepita, al fine di realizzare il miglioramento del servizio, ma offrono molti spunti per la sua riprogettazione. Infatti, tale processo di raccolta, elaborazione ed analisi dei dati è ricco di informazioni e rappresenta, per la cooperativa, un valido supporto per verificare il livello di raggiungimento degli obiettivi strategici, insieme alle informazioni necessarie per verificare la continua aderenza del servizio offerto alle esigenze dei suoi clienti.

La Qualità dei servizi è, quindi, un metodo di lavoro che permette un confronto con i clienti, confronto che non è solo impostato su rilievi economici e su impressioni personali, ma su una precisa metodologia di rilevamento e riesame che tutte le funzioni coinvolte, applicano secondo le proprie responsabilità.

L'applicazione dei criteri fissati per ottemperare ai requisiti delle Norme di riferimento, la verifica della loro efficacia ed il loro aggiornamento, sono garantiti dalla Direzione, che a tal fine si avvale del Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità e degli altri Responsabili di Processo (Responsabile servizi socio-educativi, Responsabile Formazione, Responsabile Amministrazione).

Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità agisce con un ruolo di integratore dei diversi processi, definendo e concordando gli standard e le procedure, il cui rispetto garantisce il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La cooperativa è impegnata a perseguire il miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei processi interni attraverso:

- il progressivo e continuo miglioramento della qualità dei servizi forniti, attuando tutte le soluzioni organizzative e procedurali più funzionali nel rispetto di un equilibrio economico - gestionale;
- una sempre maggiore soddisfazione dei clienti, mediante la conformità dei servizi forniti ai requisiti definiti ed il rispetto dei tempi di erogazione stabiliti, oltre a proporre eventuali interventi innovativi;
- il rispetto della legislazione vigente;
- una continua formazione del proprio personale;
- la scelta dei fornitori sulla base della loro capacità di rispondere alle richieste ed esigenze della cooperativa;
- il controllo ed il mantenimento in efficienza delle attrezzature utilizzate.

Una particolare importanza viene attribuita alle **risorse umane**, patrimonio primario indispensabile per lo svolgimento di tutte le attività. L'adeguatezza delle risorse umane viene definita in termini di competenza, esperienza e formazione elementi che assicurano la loro professionalità.

LA TUTELA DEI CLIENTI

La Cooperativa, oltre alle procedure per la rilevazione e l'analisi della customer satisfaction, garantisce la tutela del diritto dei clienti attraverso la procedura di reclamo. I reclami possono essere:

- scritti ed in questo caso vanno consegnati alle coordinatrici dei servizi o alla segreteria della



cooperativa oppure inviati via email agli indirizzi coop.lastrada@emmanuel.it - coop.lastrada@pec.confcooperative.it;

- o verbali ed in questo caso il Responsabile SGQ ha il compito di trascriverlo su apposito modulo.

Tutti i reclami sono portati all'attenzione del Direttore Generale perché siano analizzati ed abbiano adeguata risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento.

Le indagini di customer satisfaction e l'analisi della gestione dei reclami confluiscono nel Riesame semestrale della Direzione.

L'ASILO NIDO

Il servizio consente alle famiglie modalità di cura dei figli in un contesto esterno a quello familiare attraverso il loro affidamento quotidiano e continuativo a figure diverse da quelle parentali con specifica competenza professionale, e le sostiene nelle scelte educative.

Le finalità che specificano e caratterizzano la qualità del **progetto educativo**, sviluppato nel micronido L'isola dei piccoli sono:

- riconoscere che il bambino è una persona, con una specifica "soggettività", portatrice di diritti fondamentali che comprendono anche l'identità di cittadino;
- provvedere alla costruzione di contesti affettivo/relazionali capaci, congruamente, di promuovere l'espressione delle potenzialità e delle risorse/capacità soggettive;
- creare un luogo che sia espressione di cultura e che contribuisca a costruire cultura per e dei bambini e delle bambine;
- instaurare una fitta rete di relazioni tra bambini, tra adulti e bambini, tra Istituzioni e tra professionalità diverse nell'ottica del lavoro di gruppo che valorizzi ciascun singolo come patrimonio di tutti.

Il nostro progetto educativo pone al centro il bambino e la bambina, con le loro istanze e bisogni, come soggetti attivi e protagonisti del loro sviluppo/crescita in una costante interazione con gli altri ed il mondo che li circonda.

Strumento di lavoro privilegiato è l'**osservazione**:

- come qualità pedagogica fondante lo stile educativo di ogni singolo operatore;
- come strumento di impostazione dei programmi e delle metodologie;
- come feedback continuo per l'operato educativo;
- come metodo educativo;
- come strumento di formazione;
- come strumento per attuare cambiamenti.



L'osservazione è, quindi, il luogo di incontro tra i bisogni del bambino e l'intenzionalità educativa dell'adulto.

Pertanto, la metodologia e gli strumenti impiegati per la gestione del servizio, in relazione alle proposte psicopedagogiche individualizzate (ove necessarie) e di sezione, fanno riferimento ad un approccio di osservazione strutturata, riconosciuto e sperimentato nelle nostre pregresse esperienze di gestione di servizi per la primissima infanzia, che consente, in un'ottica sistemico/relazionale ed olistica, oltre che prettamente cognitivo/comportamentale, di comprendere l'individuo in piena evoluzione nella sua globalità di linguaggi e di espressioni psico-socio-affettivo-relazionali.

L'attività didattica si snoda attraverso "**Laboratori delle intelligenze creative**" che rappresentano per il bambino/la bambina il primo banco di prova per la sua esperienza di crescita e sviluppo psico-affettivo-cognitivo-motorio. Le attività laboratoriali offrono un'esperienza percettiva immediata e diretta rispetto a spazi, oggetti ed eventi che vengono letti ed intesi per quello che sono senza la necessità di una mediazione da parte dell'adulto.

Le attività laboratoriali permettono:



- di accedere alle conoscenze ed alle esperienze intese come strumento attivo, ossia di acquisire conoscenze immediatamente utilizzabili e orientate a fini pratici: il loro scopo è quello di fornire abilità materiali e legate all'esperienza quotidiana (apprendimento di contenuti e di informazioni);
- di attivare gli apprendimenti secondari, ossia di cogliere l'occasione, mentre si impara, per imparare ad imparare (apprendimento di metodi);
- di approdare, direttamente ed in prima persona, ad esperienze di conoscenza che solo successivamente potranno essere apprezzate nella loro congruenza.

Gli strumenti, adottati dalla cooperativa e finalizzati all'*informazione* e alla *partecipazione* dei genitori alla vita del nido, sono:

- Regolamento del nido, che viene distribuito a tutti i genitori ad avvio dell'anno educativo e che contiene tutte le informazioni relative al servizio;
- Incontri con i genitori, precedenti l'avvio dell'anno educativo, durante i quali vengono presentati il gruppo di lavoro, il servizio e la programmazione educativa;
- Incontri periodici con i genitori nel corso dell'anno educativo, finalizzati a condividere i percorsi educativi, al loro coinvolgimento nell'organizzazione di feste ed altri eventi, ad acquisire suggerimenti e proposte.



La cooperativa gestisce:

Denominazione	Indirizzo	Telefono	Email
Micronido L'isola dei piccoli	Prov.le Lecce-Novoli n. 23 Lecce	0832 358309 340 8507551	lisoladeipiccoli2013@libero.it
Asilo nido Nuvolando	via A. Manzoni n. 5 Campi Salentina	342 5622848	nidonuvolando@libero.it
Asilo nido comunale "A. Gramsci"	via A. Moro San Pietro in Lama	351 9783920	nidoagramsci@libero.it

I **gruppi di lavoro** sono composti da: una coordinatrice pedagogica, educatrici, operatori dei servizi di cucina e ausiliari nel rispetto dei parametri posti dall'art. 53 del Regolamento regionale n. 4/2007. I nidi, attivi da settembre a luglio, **sono aperti** da lunedì a venerdì dalle ore 7,30 alle ore 14,45. Oltre ai giorni festivi civili e religiosi, osservano quali giorni di chiusura il 24 ed il 31 dicembre. All'inizio di ogni anno educativo viene approntato il calendario con i **giorni di chiusura straordinari**, che è comunicato tempestivamente ai genitori, in modo da consentire loro la migliore organizzazione tra vita familiare e lavoro. Per motivi pedagogici e organizzativi gli orari di entrata (l'ingresso al nido è consentito entro max le ore 9,00) e di uscita sono tassativi; eventuali ritardi o le assenze prevedibili vanno comunicati o il giorno precedente o segnalati la mattina anche telefonicamente. Al momento del congedo il personale è tenuto ad affidare il bambino ai genitori o alle persone dagli stessi autorizzate, con comunicazione scritta (il cui modulo è disponibile in segreteria). In caso contrario il bambino non lascia il Nido e vengono contattati telefonicamente i genitori.

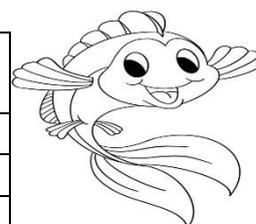
Il micronido è non è dotato di mensa interna e la preparazione dei pasti è affidata ad una ditta esterna, di comprovata esperienza. Le altre due strutture hanno, invece la mensa interna. In ogni caso la preparazione dei pasti avviene nel rispetto della tabella dietetica approvata dalla ASL (esposta in bacheca per la consultazione da parte dei genitori) e nel rispetto delle procedure adottate nel Manuale HACCP. È garantito il rispetto di diete speciali per bambini con accertate allergie alimentari, su prescrizione del medico pediatra di base, e una preparazione differenziata del pasto nel rispetto della cultura di appartenenza. La merenda è fornita dai genitori, secondo le abitudini

alimentari dei bambini.

La retta mensile è di € 720,00, in considerazione delle effettive spese sostenute per l'erogazione del servizio e la remunerazione dei fattori produttivi. Nel caso di bambino disabile certificato la retta mensile è di € 2.500,00, ma la quota a carico del genitore è calcolata sulla retta mensile base pari ad € 720,00 secondo il valore ISEE del nucleo familiare.

Le strutture **sono iscritte** nel *Catalogo telematico dell'offerta per minori zerosei* della Regione Puglia, pertanto, per i genitori che si avvalgono dei benefici previsti dal *Catalogo*, la retta mensile a carico del nucleo familiare, sulla base degli indicatori ISEE, è:

Valore ISEE	QUOTA A CARICO DELLA FAMIGLIA
da € 0,00 a € 3.000,99	€ 0,00
da € 3.001,00 a € 7.500,99	€ 31,95
da € 7.501,00 a € 10.000,99	€ 43,80
da € 10.001,00 a € 13.000,99	€ 55,55
da € 13.000,99 a € 15.000,99	€ 62,40
da € 15.001,00 a € 20.000,99	€ 69,25
da € 20.001,00 a € 25.000,99	€ 80,80
da € 25.001,00 a € 30.000,99	€ 87,60
da € 30.001,00 a € 35.000,99	€ 94,40
da € 35.001,00 a € 40.000,00	€ 101,20
da € 40.001,00 a € 75.000,00	€ 136,40



Le rette devono essere pagate, entro i primi dieci giorni del mese corrente, con bonifico sul conto IT91R0335901600100000067749 - causale "retta nido..... mese di" inviando la ricevuta agli indirizzi mail di ogni nido.



IL SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE

Il **Servizio di Assistenza Educativa Domiciliare** per minori e loro famiglie si configura come un servizio volto a sostenere le famiglie ed i minori a "rischio educativo". Il servizio mira a fornire i supporti di carattere sociale e psicopedagogico su aspetti riguardanti l'educazione ed i comportamenti da assumere per superare le situazioni di difficoltà. In definitiva con il Servizio ADE si intende sostenere la famiglia, rafforzando e valorizzando il ruolo delle figure genitoriali, sviluppando all'interno del nucleo familiare relazioni significative e pregnanti, accompagnando i minori nelle relazioni con i pari.

Figura fondamentale e trainante del servizio è l'**educatore**, che si pone come modello educativo, portando nuove metodologie di relazione tra genitori e figli e nella coppia genitoriale, collocandosi come mediatore negli eventuali conflitti o nei momenti di difficoltà di comunicazione. L'educatore svolge il proprio lavoro, in stretta collaborazione con i Servizi Sociali territoriali (Servizi Sociali Comunali e/o Consultori Familiari), attraverso la costruzione di una relazione di aiuto basata sull'ascolto, sulla condivisione di esperienze, sulla mediazione di conflitti, sull'accoglienza delle ansie e delle frustrazioni ponendo l'accento sulle capacità personali e rinforzando gli eventuali successi ed i positivi cambiamenti avvenuti all'interno dei nuclei.

Il Servizio di Educativa Domiciliare per minori e loro famiglie opera su quattro aree di intervento, delle quali di seguito indichiamo, a titolo esemplificativo, gli obiettivi psico-pedagogici generali e gli indicatori di risultato:

Area d'intervento	Obiettivi	Indicatori di risultato
Dinamiche affettivo-relazionali interne al nucleo familiare	Rafforzare le competenze educative delle figure genitoriali	<ul style="list-style-type: none"> - riduzione e/o assenza di conflitti della coppia in presenza dei figli; - riduzione dei segnali educativi contraddittori; - maggiore frequenza di carenze psicologiche e atteggiamenti positivi dei genitori; - maggiore dialogo e scambio tra genitori e figli.
	Supportare il percorso evolutivo dei minori presenti all'interno del nucleo	<ul style="list-style-type: none"> - maggiore capacità di consapevolizzare obiettivi e di organizzare energie affettive; - maggiore disponibilità a parlare di sé nel rapporto con i genitori e con l'educatore.
Interdipendenza tra nucleo familiare e scuola	Promuovere percorsi psico-pedagogici condivisi tra famiglia e scuola	<ul style="list-style-type: none"> - aumento dei contatti tra genitori e insegnanti; - tempi maggiori di affiancamento ai figli per i compiti scolastici; - conoscenza e condivisione del progetto educativo individualizzato
	Proporre ai minori stimoli cognitivi e percorsi di apprendimento coerenti	<ul style="list-style-type: none"> - miglioramento del rendimento scolastico; - partecipazione ad attività e iniziative programmate dalla scuola.
Interdipendenza tra nucleo familiare e rete territoriale	Rendere sempre più fattiva la partecipazione della famiglia alla vita socio-relazionale del contesto territoriale in cui vive	<ul style="list-style-type: none"> - partecipazione ad iniziative formative rivolte ai genitori e promosse da enti locali e/o privato sociale; - inserimento in gruppi di auto mutuo aiuto; - maggiori frequentazioni con figure parentali e/o amicali stabili.
	Permettere una fruizione maggiore dei servizi territoriali rivolti alla persona	<ul style="list-style-type: none"> - sistematicità del rapporto con i Servizi Socio-Sanitari del territorio; - inserimento in opportunità socio-lavorative, promosse da enti pubblici e privati.

Area d'intervento	Obiettivi	- Indicatori di risultato
Sviluppo affettivo-relazionale e cognitivo-comportamentale dei minori presenti all'interno del nucleo familiare	Supportare il minore per l'espressione della sua affettività	<ul style="list-style-type: none"> - riduzione della frequenza dei comportamenti aggressivo/provocatori o inibiti/dipendenti; - richieste esplicite e libere di affetto rivolte ai genitori e/o ad altri adulti con funzione educativo-formativa.
	Rafforzare le competenze relazionali e i comportamenti pro-sociali	<ul style="list-style-type: none"> - aumento della ricerca attiva di coetanei e integrazione nel gruppo classe; - partecipazione sistematica ad iniziative socializzanti offerte dal territorio; - maggiore capacità di affrontare e risolvere esperienze frustranti/conflittuali con i coetanei; - capacità di socializzare senza resistenze o difficoltà ad esprimere le emozioni.

Il Servizio ADE per minori e loro famiglie viene erogato attraverso modalità operative, consolidate, che prevedono una serie di cinque fasi consequenziali, che sono:

- fase A *Incontro con i Servizi Sociali competenti per territorio, per la raccolta delle segnalazioni*
- fase B *Presentazione del servizio alla famiglia;*
- fase C *Fase di Osservazione da parte dell'educatore*
- fase D *Interventi specifici (sulla base dei PEI, Progetti Educativi Individualizzati)*
- fase E *Chiusura della Commessa*



Gli **strumenti** adottati dalla cooperativa e finalizzati al **coinvolgimento** dei genitori sono:

- incontri preliminari all'avvio del servizio per la condivisione del "patto educativo";
- incontri periodici con i genitori nel corso dell'anno scolastico, finalizzati a condividere i percorsi educativi, a rilevare il grado di soddisfazione/insoddisfazione nei confronti del servizio, ad acquisire suggerimenti ed altri elementi utili al miglioramento continuo del servizio stesso.

L'**équipe** del Servizio di Educativa Domiciliare per minori e loro famiglie è composta da:

- n. 1 coordinatore, responsabile dei rapporti con il territorio e degli incontri di verifica con i servizi territoriali invianti e con il gruppo di educatori; il coordinatore, inoltre, è responsabile della somministrazione periodica dei questionari di soddisfazione/insoddisfazione ai nuclei familiari, beneficiari dell'intervento e al referente dei servizi territoriali;
- educatori (in possesso di laurea in pedagogia/scienze dell'educazione o titoli equipollenti o di diploma di educatore professionale), in numero variabile a seconda delle esigenze del servizio,



responsabili degli interventi domiciliari e dei rapporti con le Scuole e con le altre realtà del privato sociale.

Il servizio ADE è attivato o su richiesta dei Servizi Sociali Comunali o su richiesta delle famiglie sempre tramite i Servizi Sociali del proprio Comune di residenza, il quale fornirà l'elenco delle cooperative accreditate per il servizio di educativa domiciliare.

In seguito alla scelta della cooperativa sociale "La Strada" saranno intraprese le seguenti azioni:

- stipula di un patto di collaborazione per l'erogazione di un voucher socio educativo/assistenziale tra famiglia, Comune e cooperativa;
- elaborazione di un progetto Educativo Individualizzato, con precisazioni di obiettivi, tempi e modalità di erogazione del servizio, come da metodologia di lavoro consolidata.

Il **costo orario** del servizio è di € 25,00 (esclusa IVA al 5%).

GLI STANDARD E GLI INDICATORI DI QUALITÀ

La cooperativa si fa garante della conformità agli **standard di funzionamento** previsti dalle normative vigenti e ne individua i fattori di qualità che per il **servizio asilo nido** sono:

- spazi e arredi a misura di bambino/a e con caratteristiche anti-infortunistiche adeguate all'età;
- manutenzione degli arredi ed una tempestiva sostituzione dei materiali danneggiati o esauriti;
- adeguatezza della struttura alle normative vigenti in termini di sicurezza (è previsto un piano di evacuazione, un responsabile della sicurezza, ecc.);
- cucina interna al servizio;
- adeguamento della dieta alle necessità sanitarie dei bambini i menù e al rispetto delle scelte religiose della famiglia;
- adozione del manuale di autocontrollo Legge n. 155/97 (manuale H.A.C.C.P.) e relativi aggiornamenti;
- cucina e modalità di preparazione dei cibi adeguate alle norme vigenti;
- prodotti igienici, per la pulizia e sanificazione degli ambienti, conformi alle normative vigenti e corredati da schede tecniche;
- dotazione di indumenti e calzature per il personale;
- periodici incontri di formazione/aggiornamento per il personale;
- il rapporto numerico tra personale e bambini è quello previsto dal Reg. regionale n. 4 del 18/01/07;
- sistematicità dei rapporti con il servizio sociale territoriale;

e per il **servizio di assistenza educativa domiciliare** sono:

- personalizzazione dell'intervento (per ogni nucleo familiare viene predisposto un Progetto Educativo Individualizzato, condiviso con i servizi territoriali di riferimento);
- revisione periodica dei PEI;
- professionalità degli educatori (tutti gli educatori impegnati nel SED sono in possesso di idonei titoli di studio);
- formazione *on the job* del personale;
- riunioni quindicinali dell'équipe educatori;
- incontri mensili di supervisione équipe educatori;
- monitoraggio e verifica continua e costante del servizio;
- continuità del servizio (almeno il 50% degli accessi domiciliari sono svolti dallo stesso educatore);
- sistematicità del rapporto con i servizi territoriali (almeno un incontro al mese con i servizi



territoriali che hanno in carico il nucleo e con la scuola);

- relazioni periodiche inviate ai servizi territoriali.

Inoltre, la cooperativa opera nel **rispetto** di quanto previsto dal **D.Lgs. 196/03** "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal **D. Lgs. 81/08** "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e adotta soluzioni tempestive alle eventuali problematiche segnalate.

VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO

Le violazioni dei principi e dei contenuti descritti nella presente Carta dei Servizi possono essere segnalate alla Direzione della cooperativa o alla Coordinatrice del servizio

- attraverso lettera indirizzata a cooperativa sociale "La Strada" via Prov.le Lecce-Novoli n. 23 - 73100 Lecce
- per telefono ai numeri 0832/358309 - 340/8507551
- per email a: coop.lastrada@emmanuel.it
- PEC: coop.lastrada@pec.confcooperative.it

che, entro 15 gg. dalla segnalazione, provvedono ad esaminare le violazioni evidenziate e ad adottare le soluzioni più opportune.

Lecce, 28/08/2023