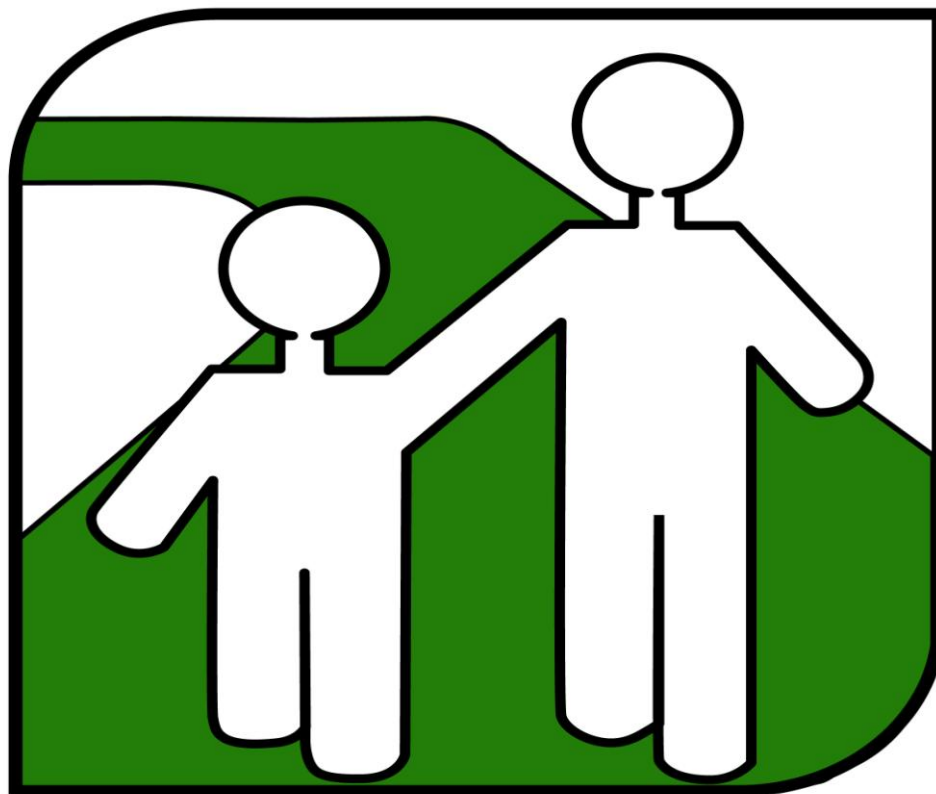


1a STRADA



COOPERATIVA SOCIALE

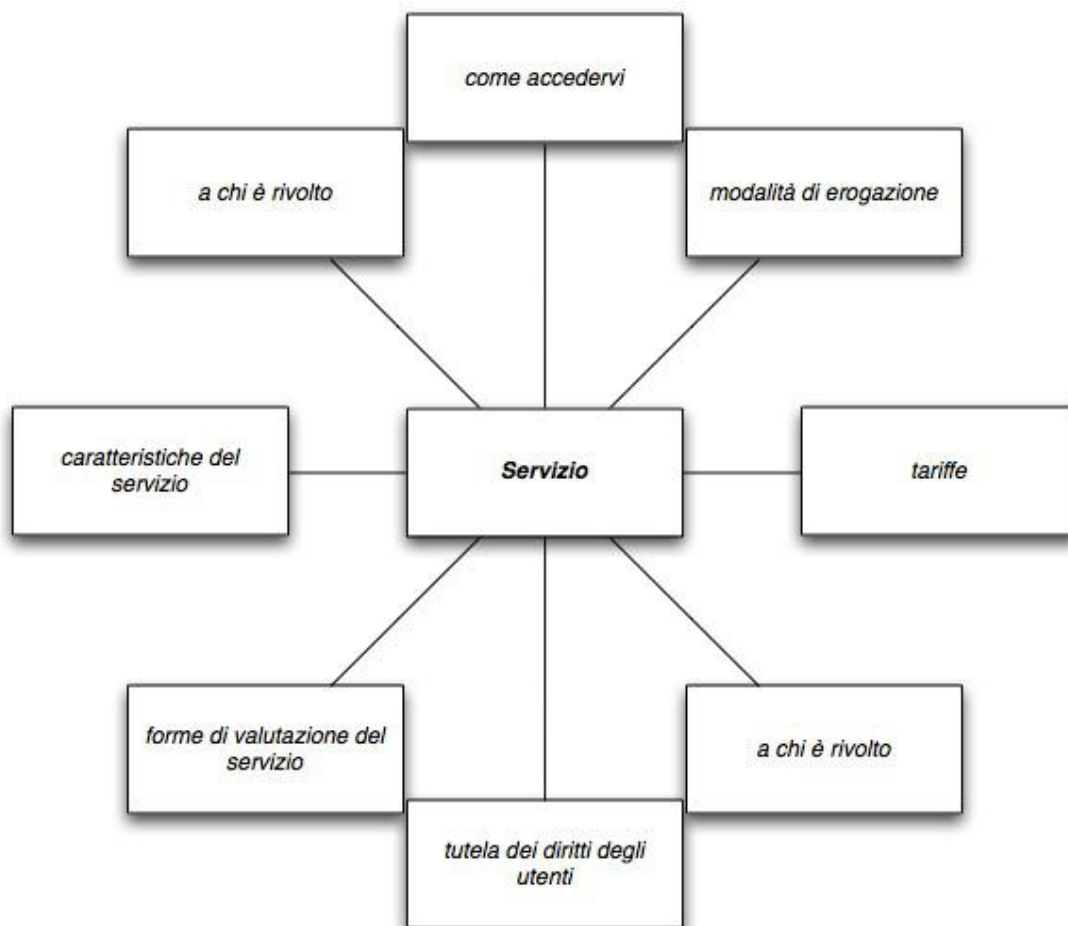
CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Introduzione.....	pag. 3
Chi siamo	pag. 4
Identificazione della struttura	pag. 4
L'organizzazione	pag. 5
La nostra rete	pag. 6
I principi fondamentali	pag. 6
La missione	pag. 7
La Politica della Qualità	pag. 8
La Soddisfazione del Cliente/Utente	pag. 10
Il servizio asilo nido	pag. 10
Il Servizio di Educativa Domiciliare per minori e loro famiglie	pag. 12
Gli standard e gli indicatori di qualità	pag. 15
Violazione della Carta e punti di contatto	pag. 17

INTRODUZIONE

La finalità della Carta dei Servizi è quella di chiarire:



La Carta dei Servizi della cooperativa sociale "La Strada" ONLUS 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

Nata nel 1985, la cooperativa sociale "La Strada" ha avuto come principale obiettivo la prevenzione e il servizio culturale.

Fare attività di prevenzione per la Cooperativa, ha il significato di intervenire a favore dei bambini e bambine, ragazzi e ragazze, giovani, famiglie con l'obiettivo di:

- sostenere, sollecitare, animare le risorse, incrementare il protagonismo e l'emancipazione delle diverse soggettività, operare nei contesti della normalità, sulla generalità della popolazione minorile e giovanile, non solo sui soggetti problematici e sui loro bisogni, ma anche, e soprattutto, su coloro che intervengono nei processi educativi (famiglia, scuola, parrocchia, quartiere, ecc.);
- provocare e stabilire relazioni significative per migliorare la qualità dell'esistenza, stimolando i ragazzi ad elaborare un personale progetto di vita;
- elaborare progetti psicopedagogici mirati, accompagnando e sostenendo i ragazzi nella rielaborazione della loro identità;
- lavorare con le principali agenzie di socializzazione per far sviluppare, al loro interno, condizioni che favoriscano la crescita, la maturazione individuale, l'educazione al rispetto di se stessi 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 educativa domiciliare per minori e famiglie in situazione di disagio psicosociale
- asili nido

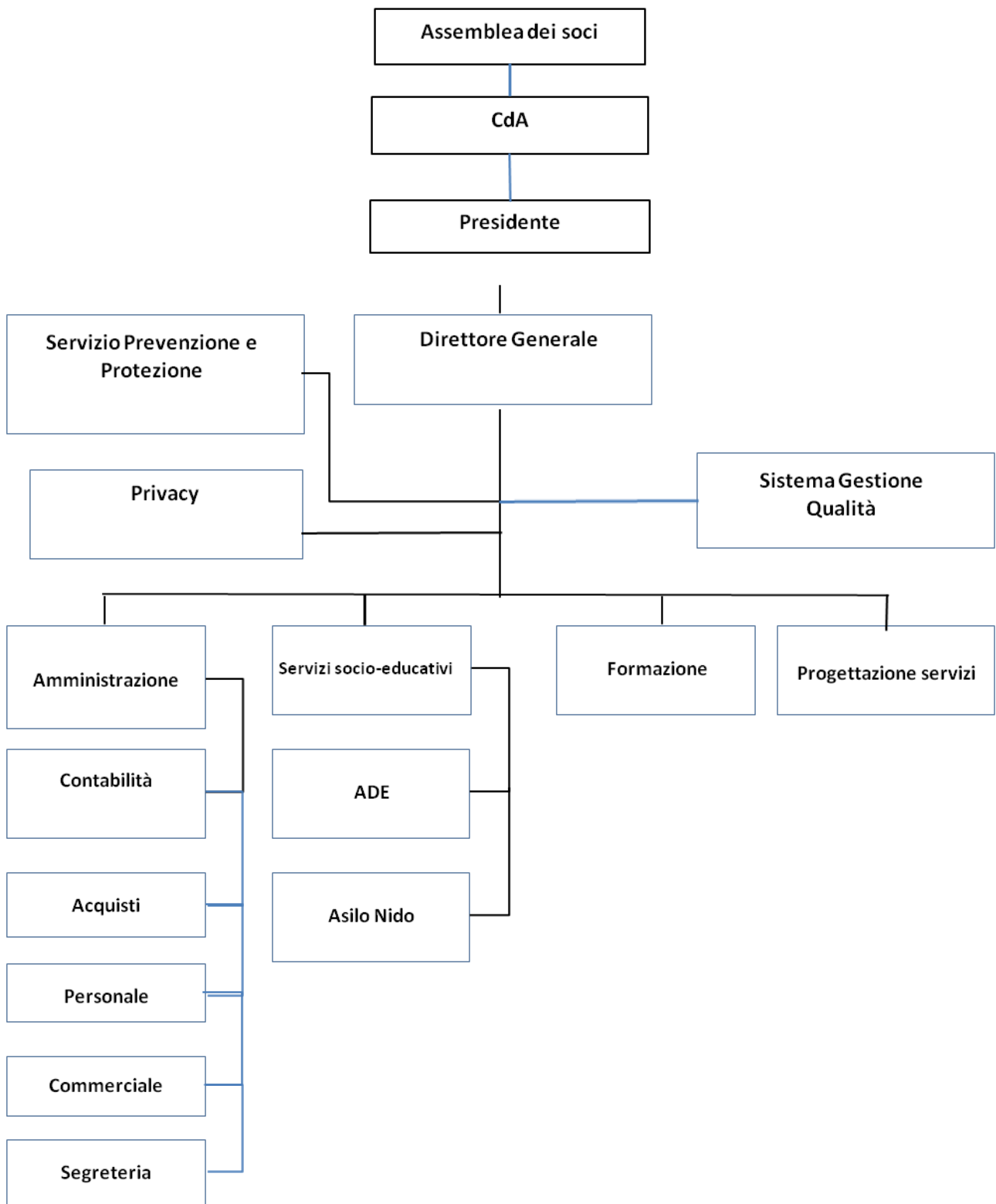
servizi che, dal 2002, hanno adottato il Sistema di Gestione della Qualità in base alle Norme ISO.

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 - 3408507551; 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; Consorzio Nazionale Luoghi per Crescere della rete CGM, che gestisce il Marchio PAN; è iscritta a Confcooperative/Federsolidarietà.

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 singolo in relazione al suo

stato di minore, disabile o anziano;

- il diritto a presentare reclamo ad ottenere risposta nel tempo massimo di 30 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.

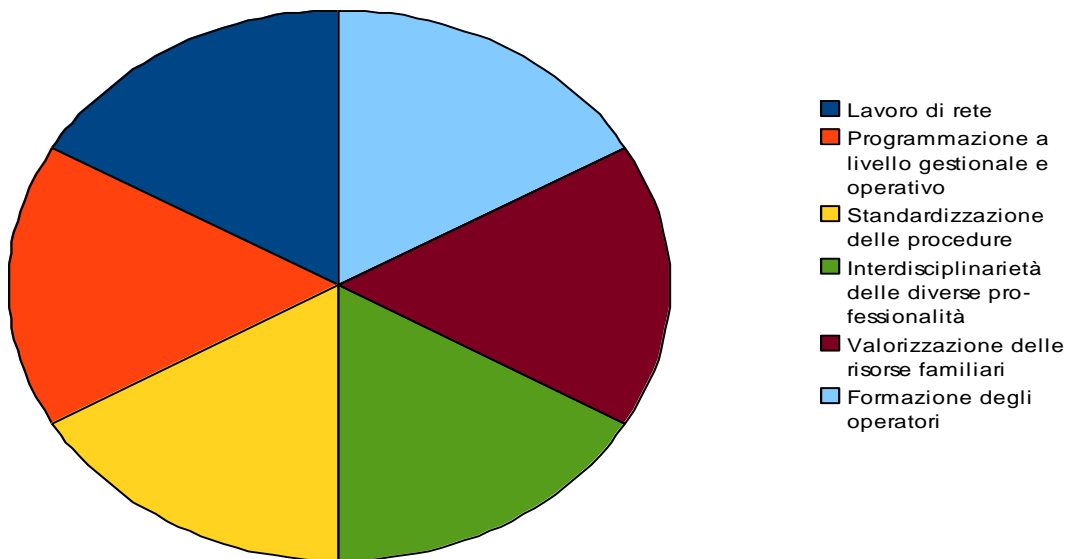
La cooperativa sociale "La Strada" nel rispetto di quanto sopra enunciato, opera con un modello fondato su precise esigenze di professionalità, partecipazione e inserimento nel progetto pubblico. L'organizzazione della cooperativa è coerente con i principi costitutivi delle imprese cooperative. Gli scopi e la metodica su cui si impenna tutta la gestione è il principio democratico, che riconosce ai soci il diritto-dovere di concorrere alla definizione delle scelte fondamentali afferenti la vita della cooperativa.

La missione della cooperativa sociale "La Strada" 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-sanitari ed educativi; in modo particolare l'attenzione è rivolta a minori, giovani, famiglie, che vivono situazioni di disagio psico-sociale e persone diversamente abili.

Le persone beneficiarie dei nostri servizi sono al centro delle scelte aziendali e la sfida quotidiana di ciascun operatore è la riconquista dell'autonomia dell'uomo ed il recupero della qualità di vita.

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, interdisciplinari età delle diverse professionalità, valorizzazione delle risorse familiari, formazione degli operatori.

QUALITA' DELLE PRESTAZIONI



LA POLITICA DELLA QUALITA'

La cooperativa sociale "La Strada" ha sviluppato dal 2002 un proprio Sistema di Gestione per la Qualità. Il Sistema di Gestione per la Qualità comprende il Manuale della Qualità, un insieme di Procedure, i moduli e gli allegati richiamati dalle procedure e dal Manuale della Qualità e documenti di carattere prettamente operativo quali Istruzioni di lavoro e Mansionari.

La **Qualità dei servizi non è solo un beneficio per i nostri clienti, ma un metodo per rispondere**, attraverso le nostre procedure, **ai bisogni delle persone** che quotidianamente usufruiscono dei nostri servizi. L'efficacia e l'efficienza dei nostri interventi trovano nella Certificazione di Qualità la possibilità di un consolidamento dentro un metodo.

Disporre di uno strumento "documentativo" di una qualità prodotta, permette un confronto con clienti/utenti della cooperativa 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 la propria responsabilità.

Il Sistema di Gestione per la Qualità individua i processi che garantiscono la qualità del servizio fornito, stabilendo le attività, i compiti, le responsabilità di ogni funzione interna, che concorre al raggiungimento e al mantenimento del livello di qualità nel rispetto dei costi previsti.

L'applicazione dei criteri fissati per ottemperare ai requisiti della norma 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 Funzione

(Responsabile servizi socio-educativi, Responsabile Formazione Interna, Responsabile Amministrazione).

Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità agisce con un ruolo di integratore delle diverse funzioni, 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.

A tal proposito sono state definite e vengono attuate idonee metodologie di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento dei processi aziendali critici per la qualità, dei servizi forniti e della soddisfazione del Cliente, al fine di:

- valutare e monitorare l'efficacia del Sistema Qualità nel soddisfare i requisiti specificati e nel dare evidenza della conformità dei servizi forniti;
- valutare e monitorare l'efficienza del Sistema Qualità attuato ed in generale dell'andamento aziendale sia economico che organizzativo;
- verificare la capacità del Sistema Qualità e dell'organizzazione in generale, di perseguire gli obiettivi;
- individuare ed attuare idonee azioni di miglioramento, sia dell'efficienza che dell'efficacia, del Sistema Qualità.

Una particolare importanza viene attribuita alle **risorse umane**, patrimonio primario indispensabile per lo svolgimento delle attività. L'adeguatezza delle risorse umane viene definita in termini di competenza, esperienza ed addestramento elementi che assicurano la necessaria capacità del personale.

LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE/UTENTE

La soddisfazione del cliente/utente rappresenta, per la cooperativa, l'elemento prioritario nell'ottica dello sviluppo aziendale.

Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, con la collaborazione dei responsabili di funzione, coordina le seguenti attività aziendali:

- gestione dei reclami,
- attivazione di Indagini per misurare il grado di soddisfazione del cliente inerenti alla qualità del prodotto e del servizio offerti
- esame del grado di fidelizzazione dei clienti.

La **gestione dei reclami** viene realizzata attraverso le seguenti fasi:

- registrazione sistematica di reclami e/o osservazioni provenienti dai clienti attraverso la loro documentazione (la registrazione viene effettuata usando gli stessi strumenti per la registrazione delle non conformità).
- analisi dei reclami finalizzate a stabilirne la fondatezza.
- attivazione di azioni correttive o preventive, dove opportuno, finalizzate a migliorare le prestazioni.

Si intendono come reclami le segnalazioni relative ad anomalie presunte o effettive sulla qualità servizio riscontrate. Le segnalazioni di reclamo, comunque pervenute in cooperativa, vengono trasmesse al Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità che, in collaborazione con chi ha ricevuto il reclamo, ha il compito di verificare la fondatezza dello stesso e di individuare le soluzioni più opportune alla risoluzione del problema. Le registrazioni dei reclami, riassunti in un apposito schema che ne definisce la provenienza e ne evidenzia la risoluzione, rappresentano uno strumento di verifica finalizzato al miglioramento continuo dei servizi erogati.

La misura del **grado di soddisfazione del cliente** è effettuata analizzando i questionari di soddisfazione, compilati dai clienti. L'elaborazione dei questionari, effettuata dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, fornisce le indicazioni sulla percezione della qualità del prodotto/servizio offerto.

IL SERVIZIO ASILO NIDO

Il Nido concorre con le famiglie alla crescita, cura, formazione e socializzazione dei bambini nella prospettiva del loro benessere psico-fisico, dello sviluppo dell'autonomia e creativa capacità, delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, e del diritto di ogni soggetto all'educazione nel rispetto della propria identità individuale, culturale e religiosa.

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 nostro **progetto educativo** 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 del bambino;
- 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, quindi, al centro il bambino, con le sue istanze e bisogni, come soggetto attivo e protagonista del suo sviluppo e della sua crescita in una costante interazione con gli altri ed il mondo che lo 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 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**”. Il laboratorio rappresenta per il bambino il primo banco di prova per la sua esperienza di crescita e sviluppo

psico-affettivo-cognitivo-motorio.

Con le attività laboratoriali ai bambini offriamo 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; inoltre, il bambino, attraverso il laboratorio, conosce, in forma indiretta e mediata dall'adulto di riferimento e/o attraverso strumenti che ne aiutano la comprensione, le connessioni fra gli spazi e gli oggetti, il collegamento tra eventi diversi, ecc.

La certezza, sottesa alla valorizzazione di questa modalità di lavoro, è la convinzione che i laboratori consentono una trasmissione di conoscenze attraverso l'esperienza diretta ed individualizzata del bambino.

Le attività laboratoriali, quindi, permettono ai bambini:

- 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.

Il **gruppo di lavoro** degli asili nido, nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento regionale n. 4/2007 e ss.mm.ii., è composto da: una coordinatrice pedagogica (in possesso di laurea in Pedagogia); educatrici, operatori dei servizi di cucina e ausiliari. Le **rette**, generalmente sono stabilite dalle Amministrazioni Comunali di riferimento; però, tutti gli asili nido sono iscritti al Catalogo dei servizi infanzia e adolescenza della Regione Puglia ed i genitori possono avvalersi dei voucher, previsti dalla Regione, pagando le rette secondo la propria fascia ISEE.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE (ADE)

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 carezze 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.

Area d'intervento	Obiettivi	Indicatori di risultato
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.
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 QUALITA'

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 0832/354175 - 0832/358271
- a mezzo fax al numero 0832/358551
- per email a: coop.lastrada@emmanuel.it

Lecce, 2/09/2021

revisione 07