

CARTA DEI 
SERVIZI
ASSISTENZA ALLA PERSONA



SERENA
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

INDICE

4 PRESENTAZIONE

- 6 Mission e funzione sociale della Cooperativa
- 8 Principi fondamentali dei fruitori dei servizi
- 9 L'organigramma della Cooperativa



SERVIZI EROGATI 10

10 IL MODELLO BIO-PSICO-SOCIALE

14 AREA ANZIANI

- 14 Servizio di animazione

Servizio di Assistenza Educativa privata alla persona e alla famiglia

16 AREA DISABILITÀ

- 16 Servizio assistenza educativa scolastica
- 18 Piano Educativo Individualizzato
- 18 Collaborazioni inter-istituzionali

20 AREA MINORI

- 20 Servizio Educativa Domiciliare (SED)
- 21 Sostegno familiare
- 22 Modalità di erogazione dei servizi ai minori

26 ULTERIORI RISORSE CHE CONCORRONO AL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

- 26 "Linee guida" per le famiglie e gli Istituti scolastici
- 27 "Tutti sulla stessa barca"
- 27 "Ti ascolto"
- 28 "Serena in the Park"
- 28 "Le Fanta educatrici"



QUALITÀ 29

- 29 Il personale

- 29 Attenzione focalizzata al cliente

- 29 Controllo qualità



30 LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

- 30 Strumenti di valutazione

- 30 Apprezzamenti e reclami



31 TUTELA DELLA PRIVACY

- 32 Modulo reclami

PRESENTAZIONE

La **Carta dei Servizi** è un documento attraverso il quale la Cooperativa Serena intende innanzitutto offrire comunicazione **trasparente, diretta e chiara** all'interno di servizi che mette a disposizione, i progetti che realizza sul territorio e le modalità di accesso agli stessi.

L'ADOZIONE DI QUESTO DOCUMENTO PERMETTE INFATTI ALLA COOPERATIVA DI:

01. Far conoscere gli impegni assunti e le regole alla base del rapporto tra Cooperativa e fruitori
02. Esporre modi, luoghi e tempi delle singole prestazioni offerte
03. Assicurare trasparenza e accessibilità alle informazioni che interessano il funzionamento e l'organizzazione dei servizi erogati
04. Presentare gli standard di qualità e le modalità di tutela coi quali i servizi vengono messi a punto



La Carta dei Servizi non è però solo una semplice fotografia della realtà di Serena, perché attraverso la sua stesura la Direzione si propone di evidenziare la volontà e l'impegno della Cooperativa nel **porre al centro delle attività la persona**, coi suoi bisogni e la sua dignità.

Se inizialmente il punto di partenza della Cooperativa erano i servizi offerti, **oggi il punto focale di Serena è la persona** con cui si interfaccia, le sue esigenze e domande: i servizi esistenti prendono forma in base alle richieste accolte e vengono specificatamente personalizzati tramite l'attivazione di professionisti nel settore.



La Carta dei Servizi, infine, è un valido modo per mantenere e garantire quella proficua rete di comunicazione che permette il dialogo con tutti gli interlocutori dei servizi svolti, ovvero la Cooperativa, i cittadini e i committenti.

La "mission" di Serena è quella di garantire un alto livello di qualità negli interventi interfacciandosi costantemente con la realtà che la circonda.

QUESTO CONSENTE DI FORNIRE RISPOSTE EFFICACI ED EFFICIENTI ALLE RICHIESTE E GARANTISCE ACCOGLIENZA, SERENITÀ E PROFESSIONALITÀ AI FRUITORI DEI SERVIZI DELLA COOPERATIVA.

MISSION & FUNZIONE SOCIALE DELLA COOPERATIVA

Serena Società Cooperativa Sociale Onlus si è costituita con atto notarile nel 1986. È iscritta, ai sensi dell'articolo n.8 legge 381/1991, nella sezione "A" al foglio 2 numero progressivo 3 dell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali. Ha sede legale nel Comune di Lograto (BS) in Via M. Montessori n°14 e opera negli Ambiti Territoriali Distrettuali n° 7 (Oglio Ovest), n° 8 (Bassa Bresciana Occidentale) e n° 5 (Sebino) della provincia di Brescia.

Fin dalla sua costituzione, la Cooperativa offre i propri servizi ad adulti e minori in difficoltà, famiglie multi problematiche e persone in condizioni di fragilità sia attraverso interventi domiciliari che lavorando presso strutture assistenziali o in ambito scolastico.



SERENA COOPERATIVA SOCIALE È UNA ONLUS E QUINDI NON HA FINALITÀ LUCRATIVE E LE RISORSE PRODOTTE SONO INTERAMENTE REINVESTITE IN:

01. Nuovi progetti finalizzati ad ampliare e migliorare la gamma dei servizi erogati
02. Stabilità occupazionale e opportunità di lavoro e di crescita professionale dei soci
03. Opportunità e benessere sociale della cittadinanza locale



LA COOPERATIVA SERENA È LA RISPOSTA ALL'IMPREVEDIBILITÀ DELLA VITA E ALLA FRAGILITÀ DI TUTTE LE NOSTRE CERTEZZE.

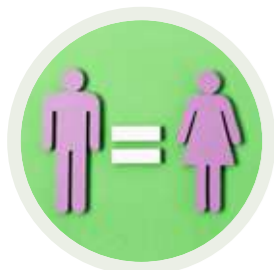


ATTRAVERSO I SUOI SERVIZI, SERENA SI IMPEGNA NEL DARE RISPOSTE MIRATE E CONCRETE AI NUMEROSI BISOGNI DELLA COMUNITÀ TERRITORIALE, PONENDO ATTENZIONE AI PIÙ ALTI VALORI DI SOLIDARIETÀ E DI BENESSERE DEI FRUITORI, DELLE LORO FAMIGLIE E DEGLI OPERATORI.



Lo scopo della Cooperativa Serena è quello di **perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'inclusione sociale dei cittadini**, come definito nella Legge n. 381/1991, ma valori essenziali sono anche la centralità della persona, la solidarietà, la mutualità e la democraticità interna ed esterna.

PRINCIPI FONDAMENTALI E DIRITTI DELL'UTENZA



Uguaglianza

Il servizio viene svolto nel rispetto assoluto del principio di uguaglianza a tutti i fruitori senza alcuna discriminazione, in ossequio all'art.3 della Costituzione Italiana.



Imparzialità

I comportamenti della Cooperativa Sociale Serena sono improntati su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.



Continuità

L'erogazione del servizio è continuativa: in caso di assenza dell'operatore per malattia o qualunque altra causa, la Cooperativa garantisce la pronta sostituzione in modo che il fruitore non rimanga privo di assistenza.



Professionalità

La Cooperativa eroga il servizio avvalendosi di personale qualificato, affidabile e rispondente ai requisiti necessari.



Partecipazione e accordo con altri Enti

Il servizio è erogato attraverso una considerazione attenta delle informazioni ricevute dai diversi interlocutori, ovvero in stretta collaborazione con i Servizi Sociali comunali, con la Scuola, con la famiglia e con le altre agenzie socio-educative e socio-sanitarie che hanno in carico la persona.



Efficacia ed efficienza

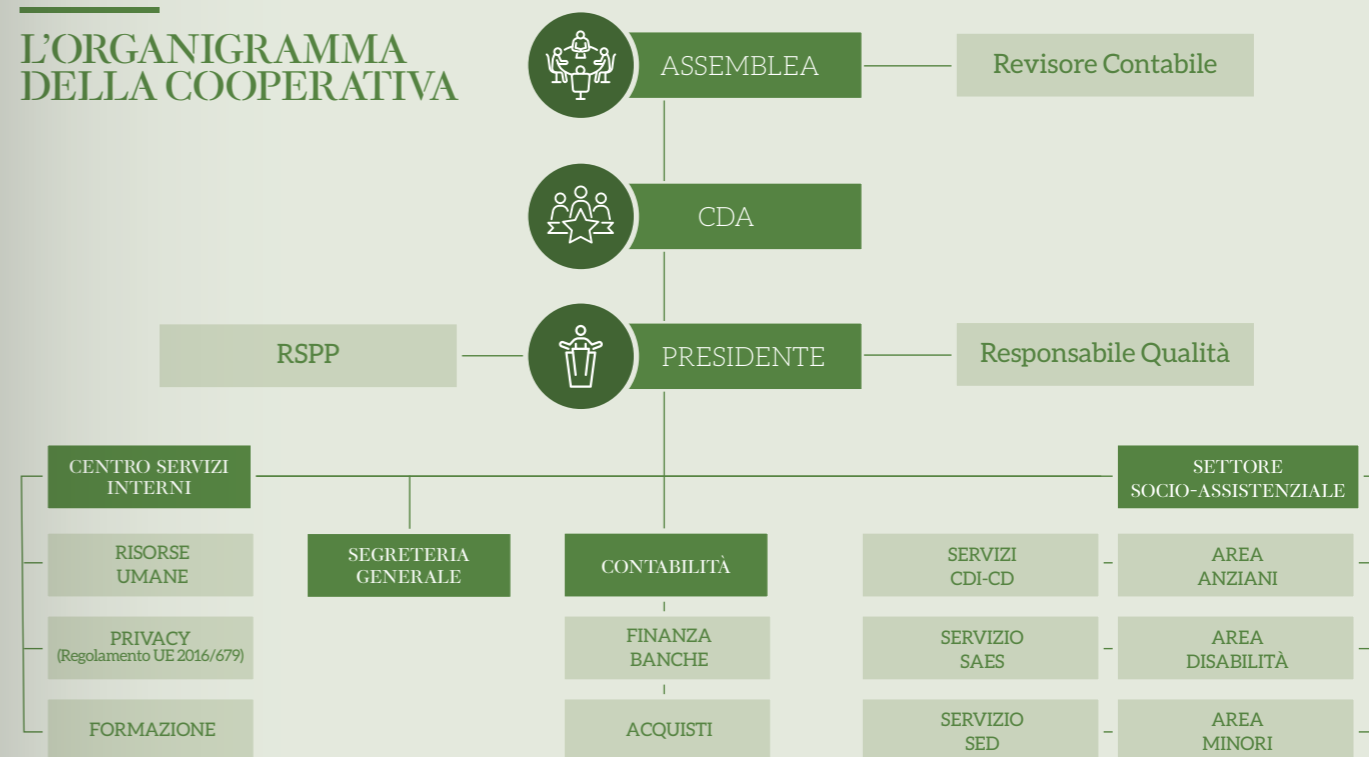
Il servizio è certificato UNI EN ISO 9001:2015 ed è svolto in modo da garantire elevati standard di qualità: è tenuto sotto controllo mediante un monitoraggio continuo effettuato dai Coordinatori Tecnici della Cooperativa.



Riservatezza

La Cooperativa mette in atto tutti gli adempimenti previsti dal Codice per la Privacy e si impegna a rispettare quanto previsto in materia di misure minime di sicurezza per la tutela dei dati.

L'ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA



SERVIZI EROGATI

Il modello bio-psico-sociale

Ogni intervento educativo/assistenziale a favore delle persone fragili e dei loro nuclei familiari deve fondarsi su un modello antropologico che ne determini le basi teoriche e concettuali.

Il modello antropologico scelto dalla Cooperativa **mette al centro la persona**: non vengono più utilizzati termini quali disabilità e handicap, ma partecipazione sociale, inclusione e attività, vengono introdotte espressioni con valenza positiva e si attribuisce il giusto peso ai fattori contestuali, sia ambientali che personali.

La Cooperativa Serena sviluppa linee di azione e specifiche metodologie di intervento facendo riferimento al **modello bio-psico-sociale**.

IL MODELLO BIO-PSICO-SOCIALE, INTRODOTTTO E CODIFICATO DALL' ICF-CY (CLASSIFICAZIONE INTERNAZIONALE DEL FUNZIONAMENTO, DELLA DISABILITÀ E DELLA SALUTE PER BAMBINI E ADOLESCENTI), PRENDE IN CONSIDERAZIONE I MOLTEPLICI ASPETTI DELLA PERSONA CORRELANDO LA CONDIZIONE DI SALUTE E IL SUO CONTESTO, PERVENENDO COSÌ A UNA DEFINIZIONE DI "DISABILITÀ" COME "UNA CONDIZIONE DI SALUTE IN UN AMBIENTE SFAVOREVOLE".

Questo considera il benessere e il funzionamento umano (con le sue difficoltà) come un prodotto complesso di un sistema di influenze reciproche che vedono interconnessioni:

- aspetti biologici
- aspetti strutturali
- competenze
- ruoli sociali
- facilitazioni e ostacoli ambientali, familiari, sociali, culturali e psicologici

Nel modello citato assume valore consistente il **contesto**, i cui molteplici elementi possono essere codificati come "**barriera**", qualora considerati ostacoli per l'attività e la partecipazione della persona, o "**facilitatori**" nel caso in cui favoriscano un intervento attivo.

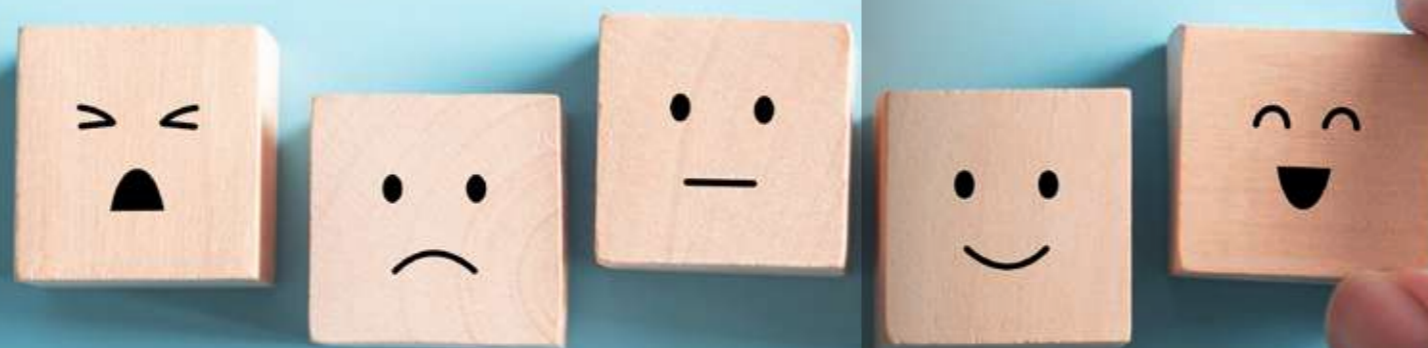


IL PROGRAMMA DI INTERVENTO AVRÀ COME RIFERIMENTO LA QUALITÀ DELLA VITA, PER CUI TUTTE LE ATTIVITÀ VERRANNO ORIENTATE IN BASE AI RISULTATI OTTENIBILI E OTTENUTI IN TRE PRINCIPALI AREE DI QUALITÀ:

01. Benessere (Benessere emotivo, Benessere fisico, Diritti)

02. Indipendenza (Sviluppo personale, Benessere materiale, Autodeterminazione)

03. Inclusione sociale (Relazioni interpersonali, Inclusione sociale)



LE FIGURE CITATE CONCORRONO AL RAGGIUNGIMENTO DI DETERMINATI OBIETTIVI:

- Supportare il **percorso di inclusione scolastica**
- Favorire e potenziare la socializzazione, la **relazione** e l'integrazione
- Promuovere e potenziare i diversi livelli di **autonomia personale e sociale**
- Favorire i **rapporti e la comunicazione attiva**
- Favorire la **partecipazione**, facilitando l'espressione dei bisogni, valorizzando le **risorse** e potenziando le **capacità**
- Sostenere le **necessità personali**



IL PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DELLA COOPERATIVA SERENA PREVEDE TRE FASI FONDAMENTALI:

01. Avvio del Servizio tramite l'Ente pubblico o privato con la richiesta del tipo di intervento da svolgere

02. Erogazione del servizio, fase d'azione costantemente monitorata da Coordinatori specifici

03. Termine o sospensione del servizio su richiesta dell'Ente pubblico o privato



IL SERVIZIO È GARANTITO DA UNA STRUTTURA PROFESSIONALE CHE COMPRENDE FIGURE IMPORTANTI QUALI:

- Il Coordinatore del servizio
- Gli educatori domiciliari e gli assistenti educatori scolastici
- I referenti delle varie aree
- I pedagogisti
- Gli psicologi
- Il personale ASA e OSS
- I Tecnici dell'Analisi del Comportamento (TAC) e altre figure professionali che si interfacciano con i servizi attraverso la Cooperativa Serena



Area anziani

SERVIZIO DI ANIMAZIONE PRESSO I CENTRI DIURNI INTEGRATI E I CENTRI TERRITORIALI

Definizione e obiettivi

Il centro di animazione è uno spazio dove la persona anziana può esprimere la propria potenzialità e ricchezza interiore.

È un luogo di formazione permanente, dove si elabora la propria storia di vita e un senso di appartenenza e partecipazione alla comunità, senza limiti di età e senza vincoli, con l'obiettivo di incontrarsi per stare insieme e passare alcune ore in allegria: è in questa ottica che la Cooperativa Serena opera nei centri di aggregazione per anziani.

Destinatari

I centri di aggregazione per anziani sono aperti a tutti coloro che vogliono incontrarsi.

Nascono infatti come luogo di ritrovo per persone anziane, ma sono aperti a chiunque abbia voglia di trascorrere un po' di tempo con loro, indipendentemente dall'età.

Attivazione

L'attivazione di un progetto di animazione territoriale può avvenire su richiesta da parte dei Servizi Sociali dei Comuni, delle parrocchie, delle associazioni.

È necessario contattare la Cooperativa e chiedere un progetto per la realizzazione di un "Centro di aggregazione per anziani" definendo tempi, luoghi e risorse necessarie.



Tipologia delle prestazioni

Le prestazioni offerte sono:

- Accoglienza dell'anziano presso il centro per agevolarlo nel processo di integrazione e socializzazione
- Promozione di iniziative ludiche quali gite, attività manuali, attività culturali
- Semplici esercizi di ginnastica dolce

Operatori

La Cooperativa Sociale Serena mette a disposizione dei centri diurni per anziani i propri operatori con qualifica di animatore sociale o con lunga esperienza maturata nel servizio.



Animazione

Il servizio si svolge con l'impegno di almeno un operatore in possesso del titolo di studio specifico di educatore professionale o equipollente.

Esso comprende le seguenti attività:

- Aiuto al mantenimento dell'area cognitiva
- Tecniche espressivo-manipolatorie (sviluppo espressione personale e creatività)
- Attività ludica (giochi di gruppo, coordinazione, similitudini, paragoni, associazioni, contrari, esercizi per la memoria)
- Proiezione video, giornate musicali e/o danzanti
- Attività rieducative di gruppo
- Lettura giornale e comunicazioni varie
- Tombola settimanale e giochi similari
- Ginnastica di gruppo
- Terapie occupazionali
- Feste di compleanno
- Collaborazione per gestione progetti speciali

- Compilazione e tenuta schede degli interventi eseguiti sugli ospiti
- Collaborazione alla predisposizione del PAI in équipe
- Accompagnamento all'esterno degli ospiti per visite, manifestazioni, gite, soggiorni, ecc.
- Organizzazione di eventi promossi dall'Ente sia all'interno che all'esterno della struttura
- Progettazione e realizzazione di attività specifiche (uscita, gioco, proiezione film, ecc.)
- Ogni altro compito non espressamente elencato, ma necessario al buon funzionamento del servizio



Area disabilità

SERVIZIO ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA

Il servizio si esplica attraverso l'ideazione e la realizzazione di progetti individualizzati atti a favorire i processi di inclusione scolastica a supporto del ruolo di sostegno educativo proprio della Scuola. Le mansioni dell'Assistente sono, in adempimento dell'art.13 della Legge 104/1992, finalizzate all'assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni in situazione di handicap frequentanti le scuole di ogni ordine e grado.

L'educatore scolastico ha funzioni assistenziali ed educative: svolge il proprio ruolo rispettando le indicazioni stabilite dall'Accordo Quadro Provinciale e decise in sede programmatica, secondo l'organizzazione scolastica e congiuntamente agli obiettivi educativo-assistenziali concordati nel PEI (Piano Educativo Individualizzato).

Nell'ambito delle proprie competenze attua un intervento con l'alunno disabile al fine di recuperare le sue risorse in una prospettiva di autonomia e in supporto alla vita quotidiana, scolastica ed extrascolastica.



Le prestazioni erogate dal servizio nelle scuole sono:

01. Assistenza al raggiungimento e al mantenimento delle funzioni primarie
02. Affiancamento in classe per l'agevolazione dell'inserimento nel gruppo e per lo scambio di relazioni sociali e affettive
03. Ausilio nell'attività ricreativa e pratico motoria
04. Intervento e sostegno educativo individuale relativo agli obiettivi concordati nel PEI
05. Partecipazione, a sostegno delle necessità degli alunni disabili, ai viaggi di istruzione programmati e realizzati dalla Scuola
06. Affiancamento dell'alunno disabile durante il momento della mensa operando, là dove ne esistano le condizioni, per garantire una corretta educazione alimentare e un buon livello di autonomia personale, nonché un equilibrato rapporto con il cibo.

L'ASSISTENTE EDUCATIVO SCOLASTICO (AES):

- **Ascoltare:** l'operatore pratica con l'alunno un ascolto attivo ed empatico, favorendo l'espressione dei bisogni personali, relazionali e didattici
- **Mettere in relazione:** l'operatore riporta l'alunno al contesto del gruppo classe e del lavoro che si sta svolgendo, agevolando la condivisione degli spazi e dei momenti di vita comunitaria
- **Aiutare nell'accudimento pratico-fisico:** l'operatore affianca l'alunno durante la refezione e le attività finalizzate all'igiene della propria persona laddove si attuino forme educative che consentono un recupero e/o la conquista dell'autonomia personale. Attraverso la gestione della relazione quotidiana con l'alunno, l'operatore promuove l'apprendimento di abilità necessarie alla conquista dell'autonomia nelle varie dimensioni (fisiche, affettivo/relazionali, cognitive), allo sviluppo e alla crescita personale
- **Collaborare all'inclusione sociale:** l'operatore collabora, nelle forme e nei tempi concordati con il Comune e la Scuola, alla realizzazione di qualsiasi iniziativa venga proposta, anche in situazioni di tirocinio per le scuole superiori, sia in ambito scolastico che sul territorio.



AREA DISABILITÀ

PIANO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

L'Assistente educatore sostiene l'alunno nel corretto uso degli strumenti didattici e nello svolgimento dei compiti concordati e organizzati dagli insegnanti. L'operatore condivide gli obiettivi del PEI e partecipa alle ore di programmazione su convocazione della Scuola. Non si sostituisce all'insegnante, ma utilizza procedure didattiche su precise indicazioni adeguate al singolo caso, e collabora in aula e nei laboratori, nelle attività e nelle situazioni che richiedono un supporto pratico-funzionale, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione alla comunicazione.

La partecipazione e la condivisione del PEI corrispondono alle necessità di:

- Evitare che le azioni dell'Assistente risultino improvvisate ma siano, al contrario, strutturate e programmate puntualmente, conosciute e condivise da tutto il modulo;
- Evitare che l'azione dell'Assistente si sovrapponga a quella delle altre figure scolastiche: è opportuno che gli interventi, stabiliti e differenziati in base alle competenze di ogni singolo ruolo, siano chiari e conosciuti da tutti i membri dell'équipe scolastica affinché le azioni nei confronti dell'alunno possano essere funzionalmente integrate e coordinate fra loro;
- Facilitare l'organizzazione del lavoro dell'Assistente, nonché consentire una verifica dei risultati raggiunti;
- Lasciare memoria e tracciabilità del proprio operato attraverso la compilazione della modulistica data in dotazione dalla Cooperativa.



COLLABORAZIONI INTER-ISTITUZIONALI

Gli obiettivi comuni dell'inclusione degli alunni disabili sono così importanti che non coinvolgono solo i Servizi Sociali del Comune ma, come indica la Legge 104/1992, coinvolgono allo stesso titolo ASST, UONPIA (Unità Operativa Neuropsichiatria Psicologia Infanzia Adolescenza), Centri Specialistici, Istituto scolastico, famiglia e Cooperativa impegnandoli in compiti convergenti.

Sono quindi necessarie collaborazioni inter-istituzionali che la Cooperativa Sociale Serena traduce in **operatività concrete**.

Gli incontri periodici programmati sono un esempio di strumento relazionale particolarmente efficace poiché permettono una comunicazione circolare e un dialogo immediato sul "qui ed ora" della situazione del servizio.

N. 3 incontri annuali con il Servizio Sociale del Comune

PRIMO INCONTRO

(settembre)

Presentazione del Coordinatore, consegna curriculum e reperibilità telefonica; elenco operatori nei vari servizi, condivisione della scelta e abbinamento AES/alunno; curriculum degli operatori e loro formazione; condivisione modulistica per la presa in carico, rendicontazione, comunicazioni in genere; calendarizzazione degli incontri di verifica del servizio; esito valutazione ex-ante.

SECONDO INCONTRO

(febbraio/marzo)

Monitoraggio budget ore; monitoraggio turn-over degli operatori; Monitoraggio qualità professionale; valutazione appropriatezza delle prestazioni.

TERZO INCONTRO

(giugno)

Valutazione generale del servizio (turn-over, gestione delle sostituzioni, professionalità, competenze); consuntivo ore erogate e banca ore; consegna relazione finale del lavoro svolto dall'operatore; somministrazione questionario di soddisfazione del servizio.

Il monitoraggio dell'andamento del servizio rispetto alle necessità del fruitore può prevedere incontri non programmati per venire incontro alle situazioni d'emergenza che si possono presentare durante l'anno scolastico. Il Coordinatore e l'operatore incaricato sono sempre disponibili a partecipare a ogni incontro in cui è richiesta la loro presenza.

Gli educatori prestano il loro servizio tutto l'anno e restano in stretto contatto con il Coordinatore del servizio e con l'Assistente Sociale del Comune. Il professionista è tenuto a relazionare la situazione, aggiornare l'evoluzione dell'intervento e rendersi disponibile per ulteriori richieste da parte del servizio erogante.

Gli educatori sono supportati da un'équipe multidisciplinare composta da: Referenti di area, Pedagogista, Educatore professionale, Psicologo, Assistente sociale e tecnico del comportamento.

Area minori

SERVIZIO EDUCATIVA DOMICILIARE (SED)

Definizione e obiettivi

Il Servizio Educativa Domiciliare è un servizio a favore di minori a rischio di emarginazione o di devianza, con lo scopo di integrare e rinforzare l'azione dei familiari in un'ottica di sostegno alla genitorialità. Esso promuove forme di relazione per favorire l'autonomia e l'integrazione dei minori, prevenire situazioni di disagio ed essere di sostegno in contesti familiari fragili.

Il servizio prevede un supporto al nucleo familiare attraverso un lavoro congiunto che arriva a toccare diversi ambiti: genitorialità, modalità di intervento educativo; socializzazione all'interno del territorio di riferimento; confronto con altre realtà; interiorizzazione di regole conviviali; rispetto e riconoscimento delle figure educative.

Le finalità principali hanno come riferimento il monitoraggio e il miglioramento delle dinamiche familiari, laddove risultano soffocate da una situazione di disagio o difficoltà interna che necessita una gestione organizzata. L'obiettivo è quello di portare tutto il nucleo familiare al riconoscimento dei bisogni e delle criticità e alla modalità più idonea di intervento. Importante è quindi riattivare la comunicazione interna e mantenerla, per favorire chiarezza e coerenza nelle situazioni.

Destinatari

Il servizio è destinato ai minori seguiti dai Servizi Sociali che vivono in contesti familiari "difficili" e segnalati per la carenza di risposte educative efficaci.

Ammissioni

La richiesta di usufruire del servizio può essere fatta dalla famiglia o sollecitata dai Servizi Sociali.



Tipologia di prestazioni

Il servizio si propone di accompagnare il minore nella vita sociale e relazionale, creando un rapporto di fiducia laddove mancano riferimenti adulti significativi.

Il supporto al minore avviene attraverso diverse attività, come lo svolgimento dei compiti, i giochi, l'accompagnamento e graduale inserimento in altre strutture presenti sul territorio.

Rispetto al sostegno alla genitorialità, l'intervento è orientato al supporto dei genitori nella loro funzione educativa, all'attivazione di una rete di collegamento tra i genitori e le altre istituzioni che hanno in carico l'utente (Scuola, Servizi Sociali), alla responsabilizzazione del genitore nell'educazione del figlio e all'utilizzo di strategie personalizzate.

Operatori

Nel servizio sono impiegati Educatori Professionali, Educatori Socio-Pedagogici e Pedagogisti con una significativa esperienza in campo educativo e un'alta preparazione formativa.

SOSTEGNO FAMILIARE

Definizione e obiettivi

Il servizio promuove diverse forme di intervento in base a situazioni rilevanti che si verificano all'interno di un nucleo familiare. Il sostegno ai genitori diventa un servizio importante e fondamentale, così come la creazione di momenti di discussione e gruppi di confronto che permettono ai genitori di non sentirsi soli, abbandonati e incapaci, ma forti, sicuri e decisi nel ruolo che rivestono. Il coinvolgimento attivo dei genitori è indispensabile, perché permette il confronto di idee e il trovare insieme la soluzione a situazioni critiche. Condividere esperienze di questo tipo autorizza una presa di conoscenza della situazione, un'apertura più chiara del contesto e una sicurezza maggiore nel ruolo di genitore.

È un servizio di natura pedagogico-educativa a favore di famiglie che necessitano l'ausilio di una figura esperta quale il pedagogista, l'educatore o lo psicologo come sostegno familiare.

Destinatari

I fruitori del servizio sono le famiglie sul territorio di riferimento.

Ammissioni

La richiesta di usufruire del servizio può essere effettuata dalla famiglia o sollecitata dai Servizi Sociali.

Operatori

Nel servizio sono impiegati pedagogisti, educatori e psicologi.

IL SERVIZIO È SVOLTO IN TOTALE COLLABORAZIONE CON I SERVIZI SOCIALI COMUNALI, CON L'ÉQUIPE DI RIFERIMENTO, CON IL CORPO DOCENTE DELLA SCUOLA, CON I SERVIZI SOCIO-SANITARI E CON LE FAMIGLIE IN BASE ALLE NECESSITÀ.

Selezione e reclutamento del personale

Nel processo di selezione del personale, di competenza del Coordinatore Tecnico, particolare attenzione viene dedicata a cinque elementi chiave che hanno una ricaduta significativa sulla qualità delle prestazioni, sul raggiungimento degli obiettivi del servizio e sul grado di soddisfazione percepita:

1. Titolo di studio
2. Competenze personali e professionali
3. Motivazione all'assunzione di responsabilità rispetto al proprio ruolo
4. Autonomia e flessibilità nel conseguimento degli obiettivi operativi
5. Territorialità intesa come conoscenza e partecipazione alla vita sociale e culturale del territorio



Il Coordinatore Tecnico organizza il primo colloquio conoscitivo per approfondire l'analisi delle competenze del candidato.

Il colloquio si articola in tre aree di valutazione:

01 • **Conoscenze generali**, necessarie per ricoprire adeguatamente i ruoli professionali di educatore o Assistente educatore scolastico;

02 • **Conoscenze specifiche**, ovvero conoscenze teoriche e capacità tecniche che caratterizzano il profilo professionale;

03 • **Comportamenti di contesto**, cioè quell'insieme di atteggiamenti che contribuiscono a mantenere le condizioni atte a favorire risultati efficaci nel contesto lavorativo (capacità relazionali, capacità di *problem solving*, capacità di lettura dei bisogni).

Se la valutazione delle competenze del candidato ha esito positivo, il Coordinatore Tecnico procede al secondo colloquio. Il processo di selezione termina con l'assunzione del candidato e l'assegnazione dell'incarico.

Coordinamento tecnico, metodologico, organizzativo

L'ORGANIZZAZIONE IN SEDE ALLA COOPERATIVA È GESTITA E CONTROLLATA DAI COORDINATORI TECNICI, CHE SVOLGONO LE SEGUENTI ATTIVITÀ:

- Reclutamento e selezione del personale
- Pianificazione delle assenze degli operatori
- Coordinamento con l'Assistente Sociale per procedere alla convocazione immediata dell'operatore in caso di reclamo o di problematiche legate al servizio, concordando le azioni da compiere
- Vigilanza del piano di lavoro degli operatori e controllo mensile del turn-over
- Aggiornamento dell'elenco dei fruitori presi in carico, comunicazione all'Assistente Sociale di eventuali sospensioni e, trasmissione dei codici identificativi relativi alla privacy
- Organizzazione trimestrale degli incontri di gruppo con gli operatori per monitorare il servizio, per prevenire situazioni di rischio, per coinvolgere gli stessi operatori sulle possibili azioni atte a migliorare le prestazioni
- Segnalazioni allo psicologo dello sportello di ascolto della Cooperativa degli operatori che vivono situazioni particolarmente problematiche e necessitano di supporto psico-sociale
- Partecipazione del Coordinatore agli incontri di programmazione con l'Assistente Sociale del Comune, per raccogliere informazioni sui casi da prendere in carico e il monte ore designato, in modo da poter destinare al singolo caso l'operatore più adeguato
- Organizzazioni in Cooperativa di incontri bimestrali con gli operatori per il monitoraggio e la verifica degli obiettivi stabiliti
- Funzione di osservatorio e proposta alla Direzione della Cooperativa di modalità di interazioni costruttive tra famiglia, Scuola, Servizi Sociali, comunità territoriale, Cooperativa
- Funzione di "preposto" in merito al d. Lgs 81/2008



Figure professionali di supporto al servizio

FUNZIONE	INTERAZIONI CON IL SERVIZIO AAP
Responsabile Qualità	Controllo SGQ (Sistema Gestione Qualità); verifiche interne; piano della qualità; soddisfazione del cliente; miglioramento continuo.
Responsabile Formazione	Raccolta delle esigenze formative; piano annuale della formazione; progetti formativi; tutor aziendale per i tirocinanti.
Supervisore	Incontri individuali; incontri di gruppo.
RLS (Responsabile Lavoratori per la Sicurezza)	Prevenzione rischi; valutazione rischi; riunione periodica.
Consulente benessere psico-fisico	Gruppo rilassamento; gruppo prevenzione stress lavoro correlato; gruppo prevenzione sindrome da movimentazione.
Responsabile Privacy	Incontri individuali al momento dell'assunzione; incontro di gruppo mirato alla formazione.

Formazione del personale

La Cooperativa garantisce agli operatori impiegati nel servizio una formazione continua.

Essa viene strutturata in tre contesti:

01. Nel contesto della condivisione operativa: riunioni d'équipe mensili con il Coordinatore della durata di 2 ore ciascuna;

02. Nel contesto della formazione continua: lezioni tematiche sulla fragilità i cui contenuti vengono stabiliti a seguito di un'analisi delle competenze degli operatori per individuare "il punto di partenza" e le necessità formative;

03. Nel contesto della formazione iniziale/propedeutica: incontri per organizzare la gestione del servizio, le modalità di attivazione e la conoscenza del mansionario specifico;

La valutazione delle azioni formative realizzate viene condotta attraverso:

- Questionario di soddisfazione del corso compilato dai partecipanti
- Verifica dei contenuti appresi
- Valutazione dell'andamento del corso da parte dei docenti



Riunioni d'équipe

La riunione d'équipe viene effettuata per n. 2 ore mensili. Rappresenta uno spazio di auto-formazione e di confronto sui contenuti educativi e sulle modalità di relazione che l'operatore instaura con il minore, la scuola, la famiglia e i servizi di supporto.

La riunione d'équipe favorisce la chiave di lettura psico-pedagogica delle dinamiche relazionali e dei comportamenti adottati nello svolgimento delle proprie attività, attraverso il supporto del pedagogo supervisore.

La riunione d'équipe rappresenta uno spazio utile per l'operatore in quanto è:

- un'opportunità per esporre le esperienze vissute durante l'intervento e le relative problematiche
- una riflessione a posteriori sugli elementi di diversità, stile, funzionamento, gestione dell'intervento
- un'opportunità per definire strumenti di lavoro e tecniche più adeguate al singolo intervento
- un'opportunità per sperimentare un'autoriflessione
- un ambito in cui segnalare iniziative formative
- un bacino di raccolta e trasmissione delle nuove acquisizioni pratico-operative di ciascuno che possono diventare patrimonio del gruppo

Supervisione individuale

È importante verificare i vissuti personali dell'operatore nei confronti dei fruitori e di altre figure che concorrono alla realizzazione del progetto educativo/assistenziale.

La supervisione individuale è utile a riconoscere gli aspetti del proprio carattere, i propri bisogni e le proprie difficoltà, a gestire le ansie e la frustrazione, a elaborare



eventuali fallimenti e infine a verificare l'andamento del progetto educativo.

Il pedagogo/supervisore pertanto modula gli interventi "tirando le fila" e permettendo di utilizzare nella maniera più efficace le proprie caratteristiche e attitudini personali.

ULTERIORI RISORSE CHE CONCORRONO AL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Cooperativa Sociale Serena promuove laboratori di sensibilizzazione sul tema della disabilità, delle diversità, sui processi di inclusione e delle problematiche legate alla gestione dell'anziano.

I laboratori proposti nelle diverse aree di intervento prevedono la partecipazione di specialisti e la capacità di calare nel vissuto dei propri fruitori tutto ciò che viene appreso attraverso lezioni frontali e la discussione di esempi pratici portati alla luce durante le sessioni.

Le attività socio-educative proposte a ogni Ente scolastico con cui la Cooperativa si trova ad operare sono caratterizzate da una rilevante valenza pedagogica.

Durante il corso del servizio sono programmabili:

- Attività di laboratorio e di animazione
- Attività ludiche
- Attività di espressione corporea
- Attività grafico-pittoriche
- Attività plastico-manipolative



“Linee guida” per le famiglie e gli Istituti scolastici

La Cooperativa Sociale Serena ha in essere delle “Linee guida” per la gestione del servizio nei rapporti con le famiglie e le Istituzioni scolastiche.

Le “Linee guida” contengono tutte le indicazioni operative per garantire, da parte del personale coinvolto, la conoscenza e la condivisione delle regole per la gestione del servizio di Assistenza Educativa Scolastica.

Nelle riunioni di Coordinamento, sia con il Comune che con gli Istituti scolastici, viene poi attivato un monitoraggio per verificarne l'efficacia e l'efficienza.

Negli Istituti scolastici con cui abbiamo già condiviso le “Linee guida” si è visto come sia il personale della Scuola che le famiglie abbiano trovato un punto concreto a cui fare riferimento in caso di dubbi sulle procedure del servizio e sulle mansioni specifiche del ruolo, con una ricaduta positiva sia a livello psicologico che relazionale.

“Tutti sulla stessa barca”

È uno spazio rivolto ai genitori che sono interessati a confrontarsi sul loro ruolo educativo, sugli stili genitoriali, sulle difficoltà quotidiane e sulle pratiche relative alla disabilità. Qui i genitori si confrontano e si prendono cura della propria intelligenza emotiva. I partecipanti verranno ascoltati da un'équipe di esperti (pedagogista, educatore e psicologo).

Il percorso formativo prevede 10 incontri di 2 ore ciascuno a cadenza quindicinale, con la possibilità di impostare i primi due incontri in gruppo e completare il percorso con incontri individuali. Si propone di:

- Migliorare le competenze emotive, comunicative e relazionali
- Favorire una maggiore integrazione di mente-corpo-emozioni per il benessere personale
- Fornire strumenti per prevenire e gestire lo stress psico-fisico
- Offrire uno spazio di condivisione e di supervisione inerente alle problematiche specifiche legate alla disabilità

Contenuti teorico-pratici

- Consapevolezza emotiva: riconoscimento, espressione e gestione delle emozioni
- Comunicazione efficace e assertività; comunicazione verbale e non verbale
- Ascolto attivo ed empatia
- Gestione dello stress; tecniche di rilassamento e visualizzazione
- Autorità e autorevolezza nel rapporto genitori-figli
- Conflitti relazionali interpersonali e loro rielaborazione costruttiva

Metodologia

- Coinvolgimento e sperimentazione attiva dei vissuti raccontati dai partecipanti
- Valorizzazione della persona nella sua unicità e creatività con attenzione allo sviluppo delle sue qualità e potenzialità

Tecniche

- Giochi, esercizi, role-play
- Tecniche espressive ed esercizi psico-corporei
- Ascolto attivo e focus-group

“Ti ascolto”

La Cooperativa Sociale Serena, in collaborazione con il Comune di Castrezzato, ha aperto uno **Sportello di Ascolto** dove una volta al mese, con appuntamento, personale qualificato e competente accoglie chiunque viva una situazione di bisogno e li sostiene proponendo un percorso di ascolto, cura e attenzione personale e su misura per aiutarli nell'affrontare le criticità riscontrate.

Le date dello Sportello di Ascolto vengono comunicate all'inizio di ogni anno scolastico.

Lo sportello si propone di offrire un aiuto e un supporto anche al coniuge e ai figli dell'anziano che, soffrendo una patologia o un malessere, rivela tutta la sua fragilità. I familiari vengono orientati ai servizi specifici del territorio, sanitari e assistenziali, e non vengono lasciati soli. È un percorso che prevede la messa a fuoco della situazione e dell'intervento destinato all'anziano a supporto dei familiari che prendono in carico il soggetto fragile e tutte le sue criticità.

Serena in the park LE FANTA EDUCATRICI

**“SE NON POSSO DIRTELO...
TE LO FACCIÒ VEDERE!”**

IL LABORATORIO DELLE EMOZIONI

DI COSA SI TRATTA?

Il laboratorio nasce con l'idea di sensibilizzare bambini e ragazzi, ma non solo, riguardo alle emozioni e al modo di esprimerle.

Il laboratorio prevede un gioco che mira a rappresentare i propri stati d'animo attraverso l'utilizzo dei colori che andranno a sostituire l'utilizzo della parola.

Ai partecipanti verranno mostrate delle immagini rappresentanti quattro emozioni (rabbia, felicità, tristezza e paura) e verrà chiesto loro di associare a ognuna di queste un colore a scelta con il quale poi potranno disegnare il proprio stato d'animo su un grande telo.



A CHI È RIVOLTO?

Il laboratorio è aperto a tutti i bambini e ragazzi che vogliono passare un pomeriggio all'insegna del divertimento e della sensibilizzazione.

DOVE E QUANDO?

In un ambiente all'aperto dopo l'orario scolastico.



QUALITÀ

L'erogazione dei servizi all'interno della Cooperativa Serena è caratterizzata da interazioni di elementi gestionali e organizzativi che concorrono a identificare un percorso ben definito, dinamico e modulato sulle esigenze e sulle richieste pervenute.

I servizi sono certificati UNI EN ISO 9001:2015 *“Progettazione ed erogazione di Servizi alla persona, con riferimento a minori, anziani, portatori di handicap o persone in condizioni di bisogno”* e pertanto sottoposti annualmente a verifiche da parte dell'Ente Nazionale di Certificazione.

Tale certificato permette di attivare un controllo diretto sull'operato dei dipendenti della Cooperativa e valutare tramite questionari di gradimento il servizio offerto.

La politica della qualità di Serena però non si focalizza solo su una certificazione annuale basata sulla chiara e diretta gestione dei servizi, ma si riserva anche di puntualizzare gli obiettivi e gli impegni stabiliti.



LA COOPERATIVA SOCIALE SERENA SI IMPEGNA A:

- 01** • Garantire servizi che consentano di mantenere o di sviluppare le proprie capacità funzionali, psico-sociali, culturali, relazionali e di mantenere ed esprimere la propria identità;
- 02** • Garantire interventi multi professionali finalizzati al mantenimento o al recupero della salute globale della persona assistita;
- 03** • Mettere a disposizione operatori con diverse qualifiche professionali, capaci di lavorare in équipe, coordinati in progetti assistenziali globali, condivisi e partecipati;
- 04** • Formare, coinvolgere, motivare e responsabilizzare tutti gli operatori rispetto ai risultati delle proprie attività e dell'organizzazione;
- 05** • Promuovere relazioni costruttive finalizzate al benessere e alla qualità della vita;
- 06** • Favorire l'integrazione della persona nella propria comunità di appartenenza.

ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La Direzione della Cooperativa Sociale Serena assicura il rispetto dei requisiti richiesti dal cliente attraverso:

- Il riesame del contratto al fine di assicurare al cliente tutti i requisiti richiesti;
- La valutazione della soddisfazione del cliente e l'analisi di eventuali reclami al fine di predisporre miglioramenti e azioni correttive adeguate;
- Il monitoraggio e le verifiche periodiche del gradimento e dell'efficacia del servizio erogato.



COMÈ STRUTTURATO?

- Accoglienza;
- Circle time, conoscenza e presentazione del laboratorio;
- Laboratorio;
- Merenda, bans e saluti finali.



CONTROLLO QUALITÀ

Controlli, verifiche e valutazione del servizio

- Visite da parte del Coordinatore dove il servizio viene erogato.
- Raccolta periodica della documentazione relativa al servizio svolto, in particolare:
 1. Osservazioni iniziali
 2. Scheda del caso contenente i dati relativi al fruitore e al contesto in cui è inserito
 3. Ipotesi d'intervento formulata all'inizio del servizio
 4. Riformulazione del progetto alla luce delle evidenze osservate e della raccolta di informazioni dettagliate, date dalle progressive supervisioni e incontri con i vari referenti
 5. Analisi delle attività e delle metodologie seguite, nonché verifica intermedia e finale
 6. Relazione conclusiva con sintesi degli obiettivi raggiunti e di quelli non raggiunti, con le rispettive motivazioni e indicazioni utili per la riprogettazione futura.
- Verifiche periodiche compiute attraverso incontri con il Servizio Sociale comunale, con l'équipe di riferimento o con il Referente.
- Raccolta sistematica da parte del Coordinatore di eventuali "episodi sentinella" segnalati nell'ambito di svolgimento del servizio.
- Consegna al Referente comunale, della relazione finale relativa a ogni servizio.



LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Cooperativa Sociale Serena analizza la qualità dei propri servizi prendendo in considerazione due punti di vista fondamentali nel processo di valutazione, ovvero:

01. La qualità così come percepita dal Cliente (inteso sia come committente, sia come persona che direttamente usufruisce del servizio erogato) e dall'Operatore attraverso strumenti di valutazione;

02. La qualità così come prodotta attraverso l'individuazione, il monitoraggio e la garanzia di standard di qualità del servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, la Cooperativa adotta strumenti di indagine adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Strumenti di valutazione

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente è il questionario di soddisfazione noto come *customer satisfaction*.

Si tratta di un sondaggio, somministrato periodicamente, costituito da una serie di domande a cui l'intervistato risponde assegnando un valore numerico al livello di soddisfazione del servizio ricevuto.

Allo stesso modo anche agli operatori impiegati nel servizio viene proposto il questionario di soddisfazione noto come *job satisfaction*, al fine di poter condurre un'indagine interna sulla percezione della qualità del servizio svolto. Con questa metodologia è quindi possibile un confronto diretto tra la soddisfazione espressa dal Cliente e quella degli operatori, valutandone discrepanze e similitudini per un continuo miglioramento dei servizi offerti.

Apprezzamenti e reclami

I fruitori e gli altri soggetti legittimati possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo segnalandolo verbalmente o per iscritto al Coordinatore del servizio.

LA COOPERATIVA SOCIALE SERENA GARANTISCE LA POSSIBILITÀ DI MANIFESTARE APPREZZAMENTI O DI SPORGERE RECLAMO IN CASO DI DISSERVIZIO, ATTI O COMPORTAMENTI RITENUTI NON CORRETTI O CHE ABBIANO LIMITATO LA FRUIBILITÀ DELLE PRESTAZIONI.

Reclami e apprezzamenti possono essere presentati attraverso la compilazione del modulo a pagina 32 tramite:

e-mail:
info@serena-onlus.it

Raccomandata A.R. presso la sede legale:
Serena Società Cooperativa Sociale Onlus
Via Maria Montessori, 14
25030 Lograto (BS)

IN CASO DI RECLAMO, LA COOPERATIVA SI IMPEGNA A:

- Verificare la causa e aprire una "non conformità";
- Dare risposta all'interessato entro 10 giorni dalla data di presentazione del reclamo;
- Dare indicazioni, in caso di accoglimento del reclamo, degli accorgimenti e delle tempistiche individuate per la risoluzione della problematica segnalata;
- Dopo un periodo di sorveglianza del trattamento concordato chiudere, nella persona del Responsabile della Qualità, la "non conformità" precedentemente aperta.

TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi e per gli effetti del vigente Regolamento Europeo 2016/679, gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza dei dati personali e sensibili dei soggetti presi in carico.

Con "dati sensibili" vengono definiti "i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni e organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale".

In particolare la Cooperativa si impegna a:

01. Proteggere fisicamente il cartaceo contenente i dati sensibili

02. Proteggere i dati in formato elettronico mediante l'adozione di un sistema di autenticazione all'accesso

03. Proteggere mediante antivirus i siti elettronici di allocazione dei dati

04. Effettuare un back-up settimanale al fine di consentire un recupero dei dati in caso di perdita o danneggiamento



SERENA

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Assistenza alla persona

Via M. Montessori n. 14
25030 - Lograto (BS)

TEL. 030.9972296
info@serena-onlus.it

www.serena-onlus.it

MODULO RECLAMO

RECLAMO N° DATA

MOTIVO DEL RECLAMO

.....
.....
.....
.....
.....
.....

RILEVATO DA DA INOLTARE A

AZIONI DA INTRAPRENDERE: AZIONI CORRETTIVE/PREVENTIVE

.....
.....
.....
.....
.....
.....

RESPONSABILE CHIUSURA DEL RECLAMO ENTRO:

CONTROLLO DA ESEGUIRE DOPO LE AZIONI INTRAPRESE

.....
.....
.....
.....

ESITO DEL CONTROLLO: POSITIVO
 NEGATIVO

DATA CHIUSURA: