

CARTA DEI SERVIZI



SERENA

Società Cooperativa

Sociale Onlus

INDICE

PREFAZIONE.....	4
PRESENTAZIONE.....	5
MISSION E FUNZIONE SOCIALE DELLA COOPERATIVA.....	6
L'ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA.....	8
PRINCIPI FONDAMENTALI E DIRITTI DELL'UTENZA	8
LA POLITICA PER LA QUALITA'	9
VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI	10
SOSTENIBILITÀ	11
ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE.....	12
TUTELA DELLA PRIVACY	12
CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO	12
SERVIZI EROGATI.....	12
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE	14
AREA ANZIANI	14
<i>SERVIZIO EDUCATIVO DI ASSISTENZA DOMICILIARE</i>	<i>14</i>
<i>SERVIZIO DI ASSISTENZA RESIDENZIALE</i>	<i>15</i>
<i>SERVIZIO DI ASSISTENZA DIURNA</i>	<i>18</i>
<i>SERVIZIO DI ANIMAZIONE.....</i>	<i>18</i>
AREA DISABILITA'	19
<i>S.A.E.S. SERVIZIO ASSISTENZA EDUCATORE SCOLASTICO.....</i>	<i>19</i>
<i>Progetto Educativo Individualizzato.....</i>	<i>21</i>
<i>Raccordo del servizio con l'Istituto scolastico, con i Servizi Sociali del Comune, con la famiglia dell'alunno disabile, con l'UONPIA, con l'U.O. dell'ASST.....</i>	<i>21</i>
AREA MINORI.....	23
<i>S.E.D. SERVIZIO EDUCATIVA DOMICILIARE.....</i>	<i>23</i>
<i>SOSTEGNO FAMILIARE.....</i>	<i>24</i>
<i>EDU DELIVERY</i>	<i>24</i>
<i>NIDO PASSATEMPO</i>	<i>25</i>
MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI AI MINORI	26
<i>Selezione e reclutamento del personale</i>	<i>26</i>
<i>Coordinamento tecnico, metodologico, organizzativo.....</i>	<i>26</i>
ULTERIORI RISORSE CHE CONCORRONO AL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SEVIZI.....	29

<i>AREA DISABILITA' E MINORI</i>	29
<i>“Linee guida” per le famiglie e gli Istituti scolastici</i>	29
<i>“Ti ascolto”</i>	30
<i>“Sportello multidisciplinare”</i>	30
<i>“Fanta edu”</i>	32
<i>“Aiuto! Ho i compiti”</i>	33
<i>“Emozioni... in arte”</i>	34
<i>Collaborazioni e co-progettazioni sul territorio</i>	34
CONTROLLO DI QUALITÀ	34
LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	35
STRUMENTI DI VALUTAZIONE	35
MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI	35
SEDE E RINTRACCIABILITA'	37
DOVE SIAMO	37

PREFAZIONE

Gentili lettori,
la Cooperativa Sociale Serena ha scelto di svolgere la sua “mission” garantendo un alto livello di qualità negli interventi, interfacciandosi costantemente con la realtà che la circonda.

A tale scopo è stata costituita una proficua rete di comunicazione che permette il dialogo con tutti gli interlocutori del servizio svolto. Questo primo passo consente di fornire risposte efficaci ed efficienti alle richieste e garantisce accoglienza, serenità e professionalità ai fruitori dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi è quindi il valido modo per rendere trasparente, diretta e chiara la comunicazione tra la Cooperativa Serena, i cittadini e i committenti dei servizi, attraverso una dettagliata descrizione degli stessi e dei progetti messi a disposizione del territorio.

PRESENTAZIONE

La cooperativa Serena nasce per rispondere alle esigenze dei territori in cui è attiva, utilizzando per quanto è possibile la forma della partnership con altri attori che hanno una mission simile.

La Carta dei Servizi è il documento con il quale la Cooperativa Serena si impegna nei confronti della propria utenza riguardo i servizi, le modalità di erogazione e gli standard di qualità informandola anche sulle modalità di tutela previste. È il principale strumento di divulgazione, che permette di far conoscere i servizi e i progetti realizzati, le modalità di accesso e di intervento nei diversi ambiti.

La Carta dei Servizi non è solo una semplice fotografia della realtà di Serena, ma attraverso la sua stesura, si propone di evidenziare la volontà e l'impegno nel porre al centro delle attività la persona, i suoi bisogni e la sua dignità. Con il passare del tempo si è spostato il punto di partenza della Cooperativa Serena: se inizialmente erano i servizi offerti, oggi il punto focale di Serena è l'utente che si interfaccia con noi, le sue esigenze e le sue richieste. I servizi esistenti prendono forma in base alle richieste accolte e specificatamente personalizzati tramite l'attivazione di professionisti nel settore.

La Carta dei Servizi è quindi un legame fatto di informazioni, impegni e ascolto, che permette alla Cooperativa Serena di crescere erogando servizi migliori, offrendo agli utenti tutte le informazioni sulle attività svolte affinché siano meglio conosciute e consentendo loro di controllare e valutare i percorsi assistenziali che vengono offerti.

Con l'adozione della Carta dei Servizi la Direzione della Cooperativa Sociale Serena si impegna a far conoscere le prestazioni offerte, gli impegni assunti, gli strumenti per facilitare l'accesso ai servizi, le regole che stanno alla base del rapporto tra la Cooperativa e l'utenza, nonché i modi, i luoghi ed i tempi in cui vengono fornite le singole prestazioni.

Questo documento intende assicurare trasparenza e accessibilità alle informazioni che interessano il funzionamento e l'organizzazione dei servizi erogati e, al tempo stesso, perseguire la qualità della propria gestione al fine di ottimizzare l'impiego delle risorse umane ed economiche.

MISSION E FUNZIONE SOCIALE DELLA COOPERATIVA

SERENA Società Cooperativa Sociale Onlus si è costituita con atto notarile nel 1986. E' 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), n° 5 (Sebino), n° 6 (Monte Orfano) della provincia di Brescia per i servizi educativi scolastici e domiciliari, progettazione di laboratori, spazi giovani, eventi dedicati alla popolazione residente e co-progettazioni con altre cooperative rivolte a minori, disabili, adolescenti e giovani adulti. Serena ha sede operativa in Via Fratti n 4 Lograto, all'interno del castello è dislocato il nido Passatempo di proprietà della cooperativa.



Fin dalla sua costituzione offre i propri servizi ad adulti e minori in difficoltà, a famiglie multi problematiche, a persone in condizioni di fragilità, attraverso interventi domiciliari, presso strutture assistenziali e scolastiche. Negli anni è progressivamente aumentata la collaborazione con la Tutela Minori nei diversi Distretti Territoriali sopra indicati e sono nate fruttuose collaborazioni con Associazioni presenti sui diversi territori.

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 degli utenti/clienti, delle loro famiglie e degli operatori.

Serena Cooperativa Sociale è una ONLUS e quindi non ha finalità lucrative e le risorse prodotte sono interamente reinvestite in:

- nuovi progetti finalizzati ad ampliare e migliorare la gamma dei servizi erogati;
- stabilità occupazionale e opportunità di lavoro e di crescita professionale dei soci;
- opportunità e benessere sociale della cittadinanza locale.

Lo scopo della Cooperativa Serena è quello di promuovere l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale, così come viene definito della Legge n. 381/1991, ma anche la mutualità, la solidarietà, la centralità della persona, la democraticità interna ed esterna.

La Cooperativa Sociale Serena sceglie il proprio organico in modo professionale, valutando da sempre le competenze, la formazione, il percorso personale e la carriera di ogni operatore. I dipendenti hanno un ottimo bacino di esperienza, e durante gli incontri d'équipe sono sostenuti e fortemente stimolati da specifiche figure professionali di riferimento. Ogni ramo della Cooperativa ha un Coordinatore e un Referente disponibili per i propri operatori 7 giorni su 7, a garanzia di una costante copertura dei servizi.

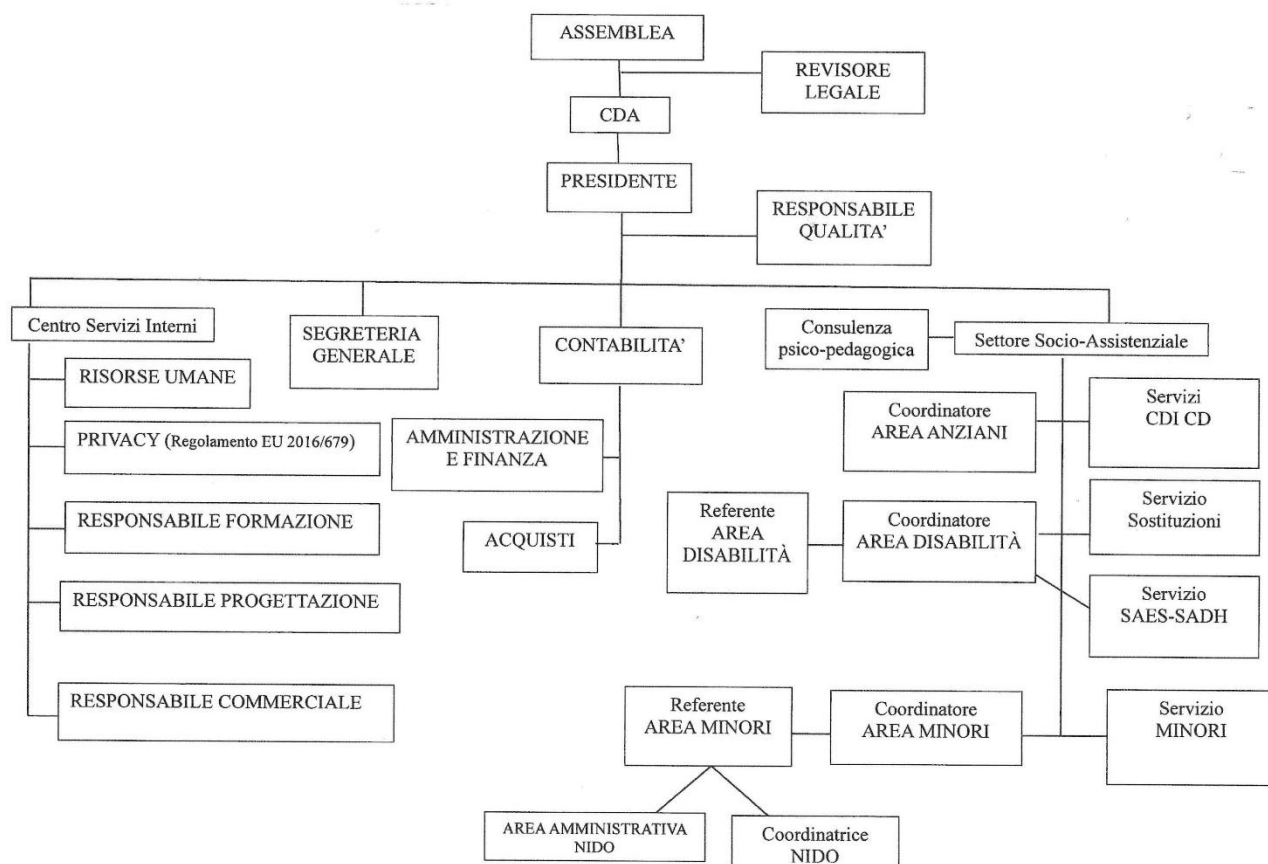
La Cooperativa Serena segue un programma qualità, che permette un'ottima organizzazione interna nell'ambito amministrativo e tecnico. L'attribuzione del certificato ISO 9001:2015 "Progettazione ed erogazione di servizi alla persona, con riferimento a minori, anziani, portatori di handicap o persone in condizioni di bisogno" sottolinea l'importanza e la serietà di Serena nel suo campo e sul territorio d'azione. Serena intende continuare a costruire alleanze e collaborazioni nei territori in cui agisce

contribuendo a migliorarli. Inoltre vuole garantire ai propri operatori la maggior stabilità possibile in termini contrattuali, oltre che un ambiente stimolante, professionale e sereno.

La Cooperativa Serena è la risposta all'imprevedibilità della vita e la fragilità di tutte le nostre certezze.



L'ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA



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 (tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali).

Imparzialità

I comportamenti della Cooperativa Sociale Serena nei confronti degli utenti sono improntati su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'erogazione del servizio è continuativa. In caso di assenza dell'operatore, per qualunque causa, per malattia o altro, la Cooperativa garantisce la pronta sostituzione in modo che l'utente non rimanga privo di assistenza.

Professionalità

La Cooperativa eroga il servizio avvalendosi di personale qualificato, affidabile e rispondente ai requisiti necessari per l'erogazione dei servizi richiesti.

Partecipazione e accordo con altri Enti

Il servizio è erogato attraverso una considerazione attenta dei suggerimenti segnalati dai diversi interlocutori e 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 l'utente.

Efficacia ed efficienza

Il servizio è certificato UNI EN ISO 9001:2015 ed è svolto in modo da garantire all'utenza elevati standard di qualità. Il servizio 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.

In particolare la Cooperativa si impegna a:

- proteggere fisicamente il cartaceo contenente i dati sensibili degli utenti;
- proteggere i dati in formato elettronico mediante l'adozione di un sistema di autenticazione all'accesso;
- proteggere mediante antivirus i siti elettronici di allocazione dei dati;
- effettuare un back-up settimanale al fine di consentire un recupero dei dati in caso di perdita o danneggiamento.

LA POLITICA PER LA QUALITA'

La COOPERATIVA SOCIALE SERENA ONLUS è un'Organizzazione del Terzo Settore che si propone di analizzare e rispondere ai bisogni della comunità, in modo continuativo e senza fini di lucro, con particolare attenzione alle persone in situazione di svantaggio, al fine di realizzare interventi tesi a migliorare la qualità della vita, l'integrazione sociale e la valorizzazione degli individui e delle loro capacità. Il principio cardine attorno a cui ruotano le attività della COOPERATIVA SOCIALE SERENA ONLUS è l'Art. 3 della Costituzione Italiana:

"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."

La Cooperativa opera favorendo la creazione di reti e attraverso la coprogettazione dei Servizi. Inoltre, è tesa alla creazione di un'impresa sociale che permetta ad ogni socio di poter svolgere il proprio lavoro in maniera gratificante, di partecipare attivamente alla realizzazione del progetto globale della Cooperativa e di poter crescere professionalmente all'interno della stessa, assicurando a tutti i lavoratori le migliori condizioni economiche, sociali e professionali possibili, nel pieno rispetto della parità di genere. L'Assemblea dei Soci è l'organo sociale che permette la partecipazione alle scelte e agli indirizzi da dare al Consiglio di Amministrazione sulla politica economica e gestionale, sugli obiettivi da raggiungere e sulle strategie da attuare per il raggiungimento degli stessi. Il lavoro quotidiano tende a dare risposte personalizzate ai bisogni dei cittadini/utenti in collaborazione e in sintonia con gli Enti Pubblici e Enti Privati presenti nel territorio. Tale sinergia ha come obiettivo la coesione sociale e la realizzazione di una società più equa, nel rispetto dei diritti umani, promuovendo

le pari opportunità intese come accompagnamento al superamento degli ostacoli e delle difficoltà individuali mediante la realizzazione di sé nel rispetto degli altri. Viene posta particolare attenzione alle aspettative e alla soddisfazione degli stakeholders, che sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo: gli utenti e i loro familiari, i committenti, i soci, i dipendenti, i fornitori, i finanziatori, le agenzie formative, cioè tutti i soggetti che possono influenzare oppure essere influenzati dall'attività della stessa. La consapevolezza di essere una "impresa sociale", chiamata ad operare e confrontarsi con un contesto globale e, contemporaneamente, a sostenere e sviluppare una missione sociale orientata soprattutto al territorio in cui opera (contesto locale), va costantemente coltivata e "nutrita".

COOPERATIVA SOCIALE SERENA ONLUS valorizza le persone e le loro individualità, senza alcun tipo di discriminazione etnica, religiosa e sessuale, generazionale, attraverso prassi e processi utili alla creazione di un ambiente di lavoro che promuove pari opportunità di genere, riconoscendo le competenze, i meriti e le capacità.

VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Identificazione delle esigenze, aspettative e richieste dei propri clienti al fine di accrescerne la soddisfazione
2. Erogazione di servizi altamente professionali e qualificati
3. Formazione professionale ed aggiornamento continuo dei dipendenti e dei collaboratori per accrescere la consapevolezza in merito all'importanza dell'attività svolta e i requisiti professionali e soggettivi degli stessi
4. Garantire il rispetto della sicurezza dei lavoratori nello svolgimento della loro mansione mettendo al primo posto la sicurezza dei lavoratori e dei fruitori
5. Continua attenzione verso i clienti, attraverso la lettura dei bisogni emersi e la conseguente implementazione di interventi personalizzati
6. Implementazione dei social media per accrescere la conoscenza dei progetti della Cooperativa e diffondere la mission
7. Miglioramento continuo per offrire servizi sempre più efficaci ed efficienti operando sul controllo e la razionalizzazione dei processi
8. Sviluppare un'organizzazione basata sui criteri di:
 - efficienza (capacità di produrre il massimo rapporto tra risultato e mezzi/risorse impiegati);
 - efficacia (raggiungimento degli obiettivi con successo);
 - economicità (utilizzare in modo efficiente i propri mezzi/risorse raggiungendo in modo efficace i propri obiettivi)
9. Realizzare il monitoraggio costante delle prestazioni e dei risultati, della soddisfazione del personale e degli stakeholders, misurando il raggiungimento degli obiettivi attraverso gli indicatori definiti, al fine di garantire il miglioramento continuo.
10. Accrescere costantemente i legami con il territorio, nella convinzione che l'impresa sociale debba essere connessa alla comunità locale e percepirsi come strumento di essa
11. Promuovere e sostenere il superamento delle barriere sociali e culturali in un'ottica di valorizzazione delle differenze

SOSTENIBILITÀ

Politiche retributive e processi che mirano a garantire chiarezza ed equità retributiva di genere, valorizzando le competenze, assicurando l'equa remunerazione di lavori e occupazioni con equivalente valore socioeconomico. È obiettivo della COOPERATIVA garantire un degno stipendio a tutti i lavoratori ogni mese, prescindendo dai mesi di stop della scuola e dell'asilo. I principi cardine su cui si fonda la COOPERATIVA sono:

	ETICA E INTEGRITÀ	Impegno a svolgere le attività in conformità con i più elevati standard etici, non tollerando atti di corruzione e operando nel rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili in materia.
	VALORE DEI DIPENDENTI	Valorizzazione del capitale umano, assicurando un ambiente di lavoro sicuro ed inclusivo. Forte impegno nello sviluppo delle capacità e delle competenze, garantendo che il reclutamento, la formazione e la crescita professionale delle risorse siano fondati sull'equità e sul merito, contrastando qualsiasi forma di discriminazione.
	CENTRALITÀ DEL CLIENTE	Creazione di valore per i clienti garantendo alti standard qualitativi, accessibilità ai servizi. Particolare attenzione nel creare solide relazioni di fiducia, basate sulla capacità di offrire approcci metodologici, soluzioni efficaci e concrete, percepite sempre di qualità.
	IMPEGNO AMBIENTALE	Integrazione degli aspetti ambientali, al fine di gestire correttamente l'utilizzo delle risorse, promuovendo la riduzione degli impatti ambientali diretti e indiretti.
	SOSTEGNO ALLA COLLETTIVITÀ	Sostegno alla collettività mediante la partecipazione attiva a iniziative benefiche e di ricerca per favorire la nascita e lo sviluppo di iniziative meritevoli.

Il sistema di gestione della qualità prevede ogni anno una verifica e valutazione delle attività realizzate, dei risultati raggiunti e di una rimodulazione di quelli rimasti "attesi". Una riflessione intorno al tema del miglioramento continuo è il pensiero permanente attraverso il quale la COOPERATIVA cerca ogni anno di ridefinire i perimetri qualitativi dei servizi in gestione, oltre ai livelli garantiti e che riflettono i contratti d'appalto e gli adempimenti in materia di Accreditamento. La

Direzione si impegna infine a soddisfare i requisiti ed a migliorare in continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

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.

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 degli utenti/clienti 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 ed organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale"*.



CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO

Tutti gli operatori della Cooperativa, siano essi dipendenti o a diverso rapporto di lavoro, sono dotati di un tesserino di riconoscimento, posto in modo visibile, sul quale è riportata la fotografia, il nome, il cognome dell'interessato, la qualifica ricoperta e la data di assunzione.

SERVIZI EROGATI

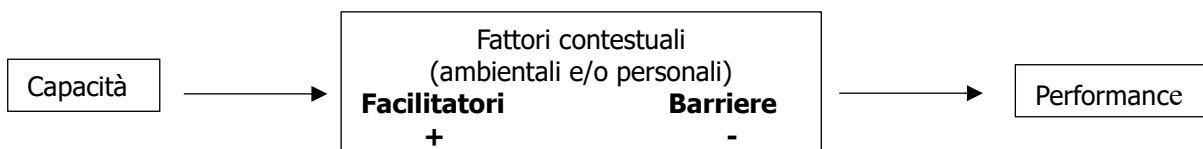
Ogni intervento educativo/assistenziale a favore di anziani, minori, utenti con disabilità e nuclei familiari deve fondarsi su un modello antropologico che ne determini le basi teoriche e concettuali. Il modello antropologico mette al centro la Persona e non vengono più utilizzati termini quali disabilità 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 parte da quest'ottica per ampliare la sua modalità di intervento tramite il corretto approccio alla nuova visione e la giusta preparazione degli operatori che lavorano nel servizio.

La Cooperativa Serena sviluppa delle linee di azione che focalizzano l'attenzione su determinati obiettivi e specifiche metodologie gestionali e di intervento, facendo riferimento al **modello bio-psico-sociale** che considera il benessere e il funzionamento umano (e le sue difficoltà) come un prodotto complesso di un sistema di influenze reciproche tra aspetti biologici, strutturali, di competenze, di partecipazione a ruoli sociali, di facilitazioni, ostacoli ambientali, familiari, sociali, culturali e psicologici.

Il modello bio-psico-sociale, introdotto e codificato dall' ICF-CY (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della disabilità e della salute, versione per bambini e adolescenti), prende dunque in considerazione i molteplici aspetti della persona, correlando la condizione di salute e il suo contesto, pervenendo così ad una definizione di "disabilità" come ad "una condizione di salute in un ambiente sfavorevole".

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 favoriscono un intervento attivo. Assumere operativamente come riferimento concettuale e metodologico il modello introdotto dall'ICF-CY significa avere come finalità dell'intervento educativo/assistenziale la creazione di condizioni che facilitano l'apprendimento e la partecipazione dello studente alla vita scolastica nel suo complesso e che conseguentemente migliorano il processo inclusivo, l'autonomia e la qualità della vita.

I termini con una connotazione negativa assumono una valenza positiva e le interazioni con i vari fattori che costituiscono la salute o la disabilità sono diventate più complesse, rendendo comprensibile anche delle situazioni particolari e attribuendo il giusto peso ai fattori contestuali, sia ambientali che personali.



Il programma di intervento avrà come riferimento la **Qualità della Vita**. Tutte le attività vengono orientate in base ai risultati ottenibili e ottenuti in tre principali aree di qualità, benessere (Benessere emotivo, Benessere fisico, Diritti), indipendenza (Sviluppo personale, Benessere materiale, Autodeterminazione) e inclusione sociale (Relazioni interpersonali, Inclusione sociale).

Il processo di attivazione dei servizi della Cooperativa Serena prevede tre fasi fondamentali:

- 1) avvio del Servizio tramite l'Ente pubblico o privato e la richiesta del tipo di intervento da svolgere;
- 2) erogazione del servizio, la vera fase d'azione dell'operatrice costantemente monitorata da Coordinatori specifici sul servizio;
- 3) 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 e gli assistenti ad personam in grado di garantire lo svolgimento del servizio; i Referenti delle varie aree; i pedagogisti; gli psicologi; il personale A.S.A e O.S.S, i tecnici dell'analisi del comportamento (TAC) e altre figure professionali che si interfacciano con i servizi attraverso la Cooperativa Serena.

Le antecedenti figure garantiscono determinati obiettivi:

- Supportare il percorso di integrazione, scolastica e non, dell'utente;
- Favorire e potenziare la socializzazione, la relazione e l'integrazione;
- Promuovere e potenziare i diversi livelli di autonomia personale e sociale;
- Favorire i rapporti;
- Favorire la partecipazione, facilitando l'espressione dei bisogni, valorizzando le risorse e potenziando le capacità;
- Sostenere le necessità personali;
- Dedicarsi alla cura della persona.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

AREA ANZIANI

SERVIZIO EDUCATIVO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il SED ANZIANI rientra nella Quality Management System ISO 9001:2015, specificatamente chiamata "Progettazione ed erogazione di servizi alla persona, con riferimento a minori, anziani, portatori di handicap o persone in condizioni di bisogno".

Definizione e obiettivi

È un'attività costituita da prestazioni svolte presso l'abitazione di anziani e nelle famiglie che hanno al proprio interno soggetti a rischio di emarginazione, al fine di consentirne la permanenza all'interno del nucleo familiare di origine, riducendo così il ricorso a Strutture Residenziali. L'obiettivo è quello di mantenere un buon livello di condizioni di vita dell'utente nel rispetto della sua dignità personale.



Destinatari

L'assistenza educativa domiciliare anziani si rivolge alle persone ed alle famiglie con soggetti che presentano in via momentanea o permanente un ridotto livello di autonomia cognitiva, una scarsa capacità organizzativa rispetto alla gestione della casa, una situazione di solitudine e di isolamento psicologico con difficoltà a mantenere rapporti con il mondo esterno.

Ammissioni

L'ammissione avviene attraverso la segnalazione da parte dell'interessato, del familiare. La coordinatrice del servizio individua la metodologia e gli obiettivi del servizio richiesto che possano soddisfare la situazione verificata, individua l'educatore con le caratteristiche tipiche di risposta alle esigenze elencate e si reca a domicilio per la prima conoscenza.

Tipologia delle prestazioni

Il servizio sostiene le famiglie offrendo supporto, attraverso la realizzazione di progetti che mirano a:

- mantenere la persona nel proprio ambiente di vita al fine di evitare il ricovero in struttura;
- favorire il mantenimento e, là dove è possibile, il recupero dell'autonomia personale;

- migliorare la qualità di vita nella sua globalità;
- costruire intorno alla persona ed alla sua famiglia un progetto personalizzato con l'obiettivo di migliorare il sistema relazionale;
- incentivare l'utilizzo di strategie e metodologie che aiutino l'anziano nel mantenimento delle capacità cognitive
- proporre una stimolazione cognitiva personalizzata sui bisogni e sulle competenze culturali.

Operatori

La Cooperativa sociale Serena garantisce l'impiego di operatori con attestato di qualifica professionale di educatore e pedagogo. A capo del servizio il Coordinatore dell'Area Anziani gestisce tutte le pratiche e i contatti diretti con i servizi sociali, gli Uffici di piano e la famiglia e conosce, insieme all'operatore, l'utente che chiede intervento.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RESIDENZIALE

Definizione e obiettivi

E' un servizio socio-assistenziale che appartiene alla rete dei servizi residenziali per anziani; ha l'obiettivo di rispondere ai molteplici bisogni degli ospiti garantendo interventi individualizzati con un continuo monitoraggio del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato).

Il servizio, da svolgersi con operatori in possesso del titolo di studio specifico di ASA e OSS, comprende l'organizzazione e l'esecuzione dei servizi propri dell'assistenza tutelare di base per anziani a carico assistenziale alto e/o medio e/o basso. Per assistenza tutelare si intende un servizio rivolto alla prevenzione, al recupero e al mantenimento socio assistenziale dell'ospite, tramite l'effettuazione delle seguenti attività:

a) **governo della Struttura di assistenza**, (con tale intendendosi la totalità degli spazi interni ed esterni presso cui si esplicano i servizi), comprendendo la pulizia e la sanificazione dei mobili, dei pavimenti, dei servizi igienici e di tutti i locali dei nuclei, nonché di tutti i presidi e le attrezzature usate dagli ospiti e/o per gli ospiti quali carrozzine, sollevatori, tavoli servitori, padelle, e più specificatamente:

- il riordino dei letti, delle stanze e degli spazi comuni;
- il cambio della biancheria e degli indumenti, il collegamento con i servizi di guardaroba e lavanderia;
- il trasporto rifiuti ai punti di raccolta;
- la chiusura ed apertura degli accessi alla struttura (porte, finestre e cancelli);
- l'apparecchiatura della sala da pranzo e dei locali colazioni, l'accompagnamento degli ospiti ai tavoli e la somministrazione del pasto agli ospiti, allettati e non;
- l'attività di disinfezione del posto letto ogni qualvolta avvenga un cambio ospite;
- la sistemazione dei carrelli igiene e per le pulizie;
- ogni altro compito accessorio inerente il servizio ancorché non espressamente indicato ma necessario ed utile al buon funzionamento del servizio sopradescritto.

b) **Aiuto nelle attività quotidiane della persona assistita, consistenti in:**

- supporto per scendere dal e salire sul letto;
- aiuto per l'igiene intima e l'igiene personale quotidiana;
- aiuto per la fruizione dei servizi igienici;

- applicazione presidi per l'incontinenza;
- aiuto per il bagno;
- vestizione e cura dell'aspetto estetico dell'ospite;
- nutrizione ed aiuto nell'assunzione dei pasti e nell'idratazione;
- preparazione al riposo pomeridiano e notturno;
- verifica, cura e sistemazione del corredo di ciascun ospite;
- sorveglianza generale degli ospiti, diurna e notturna;
- ogni altro compito accessorio inerente il servizio ancorché non espressamente indicato ma necessario ed utile al buon funzionamento del servizio sopradescritto.

c) Aiuto a favorire l'autosufficienza nell'attività giornaliera, consistenti in:

- aiuto per una corretta deambulazione;
- aiuto nel movimento degli arti invalidi;
- accorgimenti per una giusta posizione degli arti in condizioni di riposo;
- mobilitazione dell'ospite allettato;
- aiuto nell'uso di ausili per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare e per ogni altra attività di relazione;
- stimolazione a svolgere tutte le attività quotidiane e favorire le autonomie;
- ogni altro compito accessorio inerente il servizio, ancorché non espressamente indicato ma necessario ed utile al buon funzionamento del servizio sopradescritto.

d) Interventi igienico sanitari di attuazione semplice ed interventi tendenti a favorire la vita relazionale, la mobilità, la socializzazione dell'assistito, consistenti in:

- prevenzione delle piaghe da decubito;
- collaborazione con il servizio infermieristico;
- segnalazione al medico e/o agli infermieri della struttura di eventuali problemi sanitari presentati dall'anziano;
- impegno nel facilitare le relazioni con il nucleo familiare, con gli ospiti, coi volontari, ecc.;
- aiuto ed indirizzo degli anziani al momento del loro ingresso, utile a favorire l'integrazione con gli altri ospiti e con gli operatori e per la conoscenza degli spazi e dei servizi;
- supporto per favorire la serenità degli ospiti;
- ogni altro compito accessorio inerente il servizio ancorché non espressamente indicato ma necessario ed utile al buon funzionamento del servizio sopradescritto.

e) Partecipazione alla programmazione del servizio ed al piano di intervento nei confronti del singolo utente (da attuarsi in raccordo con i responsabili sanitari dell'Ente), consistente in:

- segnalazione di problemi, evidenziati nel corso delle attività, che comportano interventi e programmi esterni al servizio;
- compilazione e tenuta schede degli interventi eseguiti sugli ospiti;
- predisposizione del PAI in equipe;
- segnalazione di problematiche relative al corretto funzionamento di mezzi e/o strumentazioni;
- ogni altro compito accessorio inerente il servizio ancorché non espressamente indicato ma necessario ed utile al buon funzionamento del servizio sopra descritto.

f) Pulizia, disinfezione e sanificazione ambienti comuni e non.

Si provvederà, nel rispetto dell'aspetto estetico ed ambientale delle strutture dell'Ente e dei relativi locali, ad organizzare ed eseguire la pulizia, la disinfezione ove occorre, e la sanificazione, secondo le norme vigenti dei locali, delle superfici, dei mobili e degli spazi esterni annessi relativi alla RSA.

g) Lavanderia e guardaroba.

La cooperativa Serena è in grado, ove richiesto, di organizzare ed eseguire i servizi di lavanderia e guardaroba

garantiti per tutti i giorni dell'anno.

h) Animazione.

Il servizio si svolge con l'impegno di almeno un operatore, in possesso del titolo di studio specifico di educatore professionale (iscritto all'albo degli educatori professionali) o equipollente (educatore socio-educativo e sempre secondo quanto stabilito dalla normativa vigente, ma non iscritto all'albo professionale perché non previsto); il servizio comprende l'organizzazione e l'esecuzione delle 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, ecc., esercizi per la memoria);
- proiezione video, giornate musicali e/o danzanti;
- attività rieducative di gruppo;
- lettura giornale e comunicazioni varie;
- tombola settimanale e giochi simili;
- 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 P.A.I. in equipe;
- accompagnamento all'esterno Ospiti per visite, manifestazioni, gite, soggiorni, ...;
- organizzazione di eventi promossi dall'Ente sia all'interno che all'esterno della struttura;
- progettazione e realizzazione di attività specifiche (uscita, gioco, proiezione film, ...);
- ogni altro compito, non espressamente elencato, ma necessario al buon funzionamento del servizio.



Destinatari

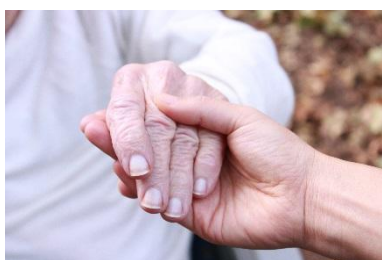
Il servizio è rivolto a persone anziane con un quadro clinico complesso, non curabili al domicilio, o a persone anziane con ridotte risorse familiari di sostegno e quindi non in grado di garantire una adeguata assistenza.

Ammissioni

Le ammissioni nella struttura vengono gestite direttamente dall'Ente.

Tipologia delle prestazioni

All'interno di strutture residenziali la Cooperativa Serena eroga le seguenti prestazioni:



- socio-assistenziali
- riabilitative
- animazione sociale
- servizio alberghiero

Operatori

La Cooperativa sociale Serena garantisce l'impiego di operatori professionalmente qualificati in relazione alla tipologia di servizio erogato.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DIURNA

Definizione e obiettivi

E' un servizio socio-sanitario che appartiene alla rete dei servizi residenziali diurni per anziani, ha l'obiettivo di rispondere ai numerosi bisogni degli ospiti a cui garantisce interventi mirati ed un continuo monitoraggio del Piano Assistenziale Individualizzato.

Destinatari

Il servizio è rivolto a persone anziane con una ridotta autonomia personale i cui familiari, durante la giornata, non sono in grado o non possono garantire un'assistenza adeguata.

Ammissioni

Le ammissioni nei centri diurni integrati vengono gestite direttamente dall' Ente pubblico. Mentre le iscrizioni ai centri diurni territoriali vengono gestite direttamente dalla Cooperativa che ha ricevuto la gestione dell'appalto.

Tipologia delle prestazioni

All' interno dei centri diurni integrati la Cooperativa Serena eroga le seguenti prestazioni:

- socio-assistenziali
- riabilitative
- trasporto
- animazione sociale
- servizio mensa
- bagno assistito

All'interno dei centri diurni territoriali vengono invece proposte le seguenti attività:

- animazione sociale
- lettura giornale e quotidiani per allenamento mentale
- gite
- merende
- rot (terapia cognitiva per la demenza)
- attività manipolative



Operatori

La Cooperativa sociale Serena garantisce l'impiego di operatori professionalmente qualificati in relazione alla tipologia di servizio erogato.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Definizione e obiettivi

Il centro di animazione è uno spazio dove la persona anziana può esprimere la propria potenzialità, la ricchezza interiore, è un luogo di formazione permanente dove si elabora la propria storia di vita

e 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. E' 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. Nasce come luogo di ritrovo per persone anziane, ma è aperto a tutti coloro che hanno voglia di trascorrere un po' di tempo con loro, indipendentemente dall'età.

Attivazione del progetto

L'attivazione di un progetto di animazione territoriale può avvenire su richiesta da parte dei servizi sociali dei comuni, dalle parrocchie, dalle associazioni. E' 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



- 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.

AREA DISABILITA'

S.A.E.S. SERVIZIO ASSISTENZA EDUCATORE SCOLASTICO

L'assistenza educativa si esplica attraverso l'ideazione e la realizzazione di progetti individualizzati atti a favorire i processi di integrazione scolastica a supporto del ruolo di sostegno educativo proprio della Scuola.

Le mansioni dell'educatore scolastico 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 disabilità frequentanti le scuole di ogni ordine e grado.

L'Assistente scolastica 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 di assistenza ad personam nelle scuole sono:

- interventi educativi per il potenziamento delle autonomie personali;
- affiancamento in classe per favorire l'inclusione e lo scambio delle relazioni sociali ed affettive;
- ausilio nell'attività ricreativa e pratico motoria;
- intervento e sostegno educativo individuale nell'ambito di un curriculum scolastico personalizzato e del PEI;
- partecipazione, a sostegno delle necessità degli alunni disabili, ai viaggi di istruzione programmati e realizzati dalla scuola;
- affiancamento dell'alunno disabile durante il momento della mensa, fornendo l'aiuto e l'assistenza necessari ed 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 educativa ha il compito di:

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; agevola 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 ed alla crescita personale.*

Collaborare all'integrazione 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.

Definizione e obiettivi

Il Servizio di Assistenza all' Integrazione Scolastica si rivolge ad alunni diversamente abili allo scopo di:

- favorire lo sviluppo di relazioni educative ed una migliore inclusione nel gruppo classe;
- accrescere l'autonomia degli alunni disabili incrementando e valorizzando le singole peculiarità;
- garantire il supporto educativo necessario al raggiungimento degli obiettivi previsti dal Pei.

La Cooperativa cerca, nel corso dei vari cicli scolastici, di mantenere al minore il medesimo operatore quale garanzia per un miglior servizio sia per l'alunno che per tutte le figure che operano nella scuola. Inoltre focalizza la sua attenzione sul concetto fondamentale di QUALITA' DELLA VITA. L'utente

diventa il punto focale con le sue capacità e non più con le sue criticità e il lavoro da strutturare prende vita grazie alla visione bio-psico-sociale, cioè ad uno sguardo che racchiude a 360° tutto ciò che circonda il soggetto e stimola la creazione di facilitatori e la rimozione di barriere.

Destinatari

Minori diversamente abili iscritti nelle scuole di ogni ordine e grado.

Operatori

La Cooperativa Serena nel servizio di assistenza educativa garantisce l'impiego di Educatori e di personale in possesso di un diploma di maturità superiore o laurea con indirizzo educativo.



Progetto Educativo Individualizzato

L'Assistente educativa 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 educativo pratico-funzionale, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione alla comunicazione.

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

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

Raccordo del servizio con l'Istituto scolastico, con i Servizi Sociali del Comune, con la famiglia dell'alunno disabile, con l'UONPIA, con l'U.O. dell'ASST.

Gli obiettivi comuni dell'integrazione degli alunni disabili sono così importanti che non coinvolgono solo il Comune, ma come indica la Legge 104/1992, coinvolgono allo stesso titolo ASST, Centri Specialistici, 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 strumenti relazionali particolarmente efficaci 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 e condivisione della scelta e abbinamento AAP/alunno; 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 copia attestati della formazione effettuata; consegna relazione finale del lavoro svolto dall'operatore; somministrazione questionario di soddisfazione del servizio.

Il monitoraggio dell'andamento del servizio rispetto alle necessità dell'utente può prevedere incontri non programmati per venire incontro alle situazioni d'emergenza che si possono presentare durante l'anno scolastico. Il Coordinatore o l'operatore incaricato è sempre disponibile a partecipare ad ogni incontro in cui è richiesta la sua 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.

Non essendo richiesta la formulazione di un'offerta economica in quanto i costi sono fissati dall'Ente procedente si specifica quanto segue:

- asili nido/ servizi prima infanzia/ scuola dell'infanzia/ scuola primaria e scuola secondaria di primo grado costo dell'assistente € 21,15 + IVA 5%
costo dell'educatore € 23,57 + IVA 5%
- PER TUTTO IL PRIMO PERIODO DI ACCREDITAMENTO
- scuola secondaria di secondo grado € 23,33 + IVA 5% per l'anno scolastico 2025/2026
 - scuola secondaria di secondo grado € 24,76 + IVA 5% per l'anno scolastico 2026/2027

AREA MINORI

S.E.D. SERVIZIO EDUCATIVA DOMICILIARE

Definizione e obiettivi

E' un servizio di natura educativa 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.

Il servizio promuove forme di relazione per favorire l'autonomia e l'integrazione dei minori, prevenire situazioni di disagio in contesti familiari fragili, essere di sostegno alle figure parentali per ristabilire un migliore equilibrio al nucleo familiare.

Il servizio prevede un supporto al nucleo familiare di riferimento con interventi finalizzati ad una multidisciplinarietà: sostegno alla genitorialità, modalità di intervento educativo; socializzazione all'interno del territorio di riferimento; possibilità di confronto con altre realtà; interiorizzazione di regole conviviali; rispetto e riconoscimento delle figure di riferimento.

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 quindi riattivare la comunicazione e mantenerla tale, per favorire più chiarezza e coerenza nelle situazioni.

Destinatari

Gli utenti del servizio sono 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 richiesto dalla famiglia o sollecitato dai Servizi Sociali, ma rimane sempre la disponibilità del genitore di autorizzare l'attivazione.

Tipologia di prestazioni

Il servizio si propone di accompagnare il minore nella vita sociale e relazionale, di creare un rapporto di fiducia dove mancano riferimenti adulti significativi; di supportare il minore attraverso diverse attività: svolgimento dei compiti, giochi, 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.

Operatori

Nel servizio sono impiegati Educatori Professionali o Educatori socio-pedagogici con una significativa esperienza in campo educativo e un'alta preparazione formativa.



Definizione e obiettivi

E' un servizio di natura pedagogico-educativa a favore di famiglie che necessitano l'ausilio di una figura esperta, quale il pedagogo, l'educatore o lo psicologo, per un intervento rivolto al sostegno familiare.

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 ed incapaci, ma forti, sicuri e decisi nel ruolo che rivestono. Diventa indispensabile il coinvolgimento attivo dei genitori, perché ci permette di mettere a confronto idee, situazioni e difficoltà e insieme trovare 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.

Destinatari

Gli utenti del servizio sono le famiglie sul territorio di riferimento.

Ammissioni

La richiesta di usufruire del servizio può essere domandato dalla famiglia o sollecitato dai Servizi Sociali.

Operatori

Nel servizio sono impiegati Pedagogisti, Educatori e Psicologi.

EDU DELIVERY

Il team è composto da: pedagogisti, educatori, psicologi, assistenti sociali, tecnici del comportamento ABA, mediatori educativi che, nei vari servizi rivolti alla persona, operano in ambito educativo, formativo e pedagogico in rapporto a qualsiasi attività svolta nelle varie fasi della vita, in una prospettiva di crescita personale e sociale. La Coop. Serena con i suoi operatori guarda allo sviluppo delle potenzialità della persona, e non ai suoi problemi: una definizione che segna la differenza tra un approccio "sanitario" e un approccio "pedagogico". Funge da raccordo, ascolta, osserva, analizza e favorisce un percorso educativo che aiuti a promuovere il benessere della persona lungo tutto l'arco della vita. Edu delivery è un servizio a pagamento richiesto dalle famiglie.

L'educatore a casa con un semplice CLIC... è un servizio privato di educativa domiciliare a carico della famiglia. Il nucleo può contattare direttamente la Cooperativa ed esporre le proprie necessità educative. Serena mette a disposizione le figure professionali per una valutazione educativa: pedagogisti, educatori, psicologi e tecnici ABA. Il primo incontro prevede la conoscenza della famiglia, la raccolta delle informazioni primarie e le necessità rilevate.

L'équipe predispone il piano di intervento educativo che viene spiegato e condiviso con la famiglia ed individua l'educatore o il professionista da incaricare.

L'intervento prevede una supervisione pedagogica mensile con la famiglia e l'educatore.

Il numero degli accessi viene stabilito in base ai bisogni della famiglia.

NIDO PASSATEMPO

Nel 2020 nasce l'idea di progettare e realizzare un Centro socio-pedagogico in grado di fornire risposte adeguate alle nuove esigenze formative ed educative del territorio.

Dal 2024 è stato aperto il micro **nido PassaTempo** per rispondere alle esigenze territoriali delle famiglie presenti nel comune di Lograto e paesi limitrofi. Il nido PassaTempo ha sede in Lograto via Fratti 4 all'interno del Castello Morando, realtà che comprende anche altri servizi socioassistenziali come il consultorio, gli ambulatori medici e una comunità per minori.

Il servizio è interamente gestito dalla Cooperativa Serena Sociale Onlus che dispone dei locali in comodato d'uso come da convenzione con "Fondazione Morando", proprietaria della struttura. La ristrutturazione degli ambienti è avvenuta a



completo carico della Cooperativa, così come la progettazione educativa e gestionale del servizio.

I servizi di Cooperativa Serena vengono erogati, senza discriminazione alcuna, a chiunque sia in possesso dei requisiti di ammissione citati nel regolamento.

Nessuna discriminazione quindi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, nazionalità, lingua, religione, diversa abilità, caratteristiche personali, condizioni socio-economiche e familiari, Comune di residenza.

Si tratta di un servizio diurno privato con finalità educative, sociali, relazionali e di intensificazione delle autonomie personali, assicurato in forma continuativa attraverso personale qualificato. Sono in essere delle convenzioni con gli Enti pubblici del territorio per aiutare le famiglie a sostenere il costo economico della retta.

Il nido è aperto da settembre a luglio dalle ore 7.30 alle ore 19.00, dispone di personale altamente qualificato e strutturato per l'accoglienza e la gestione dei bambini compresi tra i 3 e i 36 mesi.

Dal punto di vista pedagogico, l'approccio utilizzato è quello "dell'education care" che si basa su metodologie che tendono a rinforzare le aree di competenza educativa rivolgendosi ai minori e alle loro famiglie perché siano accompagnati in un progetto educativo. Le metodologie di intervento sono strutturate individualmente e tarate sull'età, sullo sviluppo cognitivo e fisico e sulla relazione.

Il nido PassaTempo ha come finalità primaria lo sviluppo armonico e globale del bambino nella sua individualità e irripetibilità. Il bambino, come previsto nel progetto educativo FISM, è al centro dell'azione educativa in tutti i suoi aspetti: cognitivi, affettivi, relazionali, corporei, estetici e etici...

La proposta educativa del nido mira a promuovere nei bambini lo sviluppo dell'identità, dell'autonomia, della competenza e li avvia alla cittadinanza. È di fondamentale importanza l'esperienza di "stare con", che richiede la capacità di entrare in un rapporto sereno e costruttivo con

gli altri al fine di instaurare i primi rapporti sociali.

Le iscrizioni avvengono attraverso la compilazione della modulistica e l'invio al seguente indirizzo e mail: passatempo@serena-onlus.it.



Per informazioni il numero di contatto diretto è:
340 2759159.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI AI MINORI

I servizi sono svolti da un adeguato numero di operatori rispetto all'utenza segnalata dai Servizi Sociali comunali, con un orario articolato in base alle esigenze dell'utente e all'organizzazione scolastica del plesso o alle esigenze familiari, coerentemente alla realizzazione degli obiettivi. Accanto al numero degli operatori incaricati, sono presenti operatori disponibili per le sostituzioni. La gestione tecnica del servizio è affidata ai Coordinatori che sono reperibili tutti i giorni dalle ore 7,00 alle ore 20,00. A supporto degli operatori è presente in cooperativa un gruppo interdisciplinare di esperti per la consulenza pedagogica, psicologica e funzionale sui casi seguiti.

Il servizio è svolto in totale collaborazione con i Servizi Sociali comunali, con l'equipe di riferimento dell'utente, 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. Si articola in 3 aree di valutazione:

- **le conoscenze generali**, necessarie per ricoprire adeguatamente i ruoli professionali di Educatrice o Assistente educativa agli alunni disabili;
- **le conoscenze specifiche**, conoscenze teoriche e capacità tecniche che formano la specifica professionalità.
- **i comportamenti di contesto**, cioè quell'insieme di atteggiamenti che contribuiscono a mantenere le condizioni che favoriscono risultati efficaci nel contesto lavorativo.

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'erogazione dei servizi all'interno della Cooperativa, è caratterizzato da interazioni di elementi gestionali e organizzativi che concorrono ad identificare un percorso ben definito, dinamico.

L'organizzazione dei servizi in sede alla Cooperativa è gestita e tenuta sotto controllo 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 all'utente o al servizio, concordando le azioni da compiere;

- ❖ vigilanza e aggiornamento del piano di lavoro degli operatori;
- ❖ aggiornamento dell'elenco degli alunni presi in carico e comunicazione all'Assistente Sociale di eventuali sospensioni;
- ❖ controllo mensile del turn-over degli operatori;
- ❖ 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 la performance delle prestazioni;



- ❖ segnalazioni allo Psicologo dello Sportello di Ascolto della Cooperativa degli operatori che vivono situazioni particolarmente problematiche che necessitano di un supporto psico-sociale;

- ❖ partecipazione del coordinatore all'incontro di programmazione, prima dell'inizio del servizio con l'Assistente Sociale del Comune, per raccogliere informazioni sui casi da prendere in carico, il monte ore designato, in modo da poter

meglio destinare l'operatore più adeguato a seguire il singolo caso;

- ❖ organizzazione in sede alla Cooperativa di incontri quadrimestrali con gli operatori per il monitoraggio e la verifica del servizio, redazione e invio annuale all'Assistente Sociale della relazione finale in merito all'efficacia del servizio;

- ❖ funzione di osservatori per proporre alla Direzione della Cooperativa 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; 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 3 contesti:

- **nel contesto della condivisione operativa:** riunioni d'équipe mensili con il Coordinatore della durata di 2 ore ciascuna;
- **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;
- **nel contesto della formazione iniziale/propedeutica:** incontri per organizzare la gestione del servizio.

La valutazione delle azioni formative realizzate viene condotta attraverso:

6. questionario di valutazione compilato dai partecipanti;
7. giudizio espresso dai docenti;
8. verifica dei contenuti appresi.

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, i genitori, oppure con l'anziano e la sua famiglia.

La riunione d'équipe favorisce la chiave di lettura psicopedagogica delle dinamiche relazionali e dei comportamenti adottati nello svolgimento delle proprie attività, supportate dalla psicopedagogista 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

E' importante verificare i vissuti personali dell'operatore nei confronti degli utenti e di altre figure che concorrono alla realizzazione del progetto educativo/assistenziale. La supervisione individuale è utile a riconoscere i propri aspetti, i propri bisogni e le proprie difficoltà; a gestire le ansie, la frustrazione e ad elaborare eventuali fallimenti, oltre che a verificare l'andamento del progetto educativo.

Lo Psicologo/supervisore diviene pertanto colui che è in grado di modulare gli interventi mantenendo la prerogativa di "tirare le fila", permettendo allo stesso tempo di utilizzare 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 del bambino con disabilità, e delle problematiche legate alla gestione dei figli.

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

AREA DISABILITÀ E MINORI

Le attività socio-educative proposte ad ogni Ente scolastico in cui la Cooperativa si trova ad operare sono caratterizzate da una rilevante valenza pedagogica in quanto accostano i minori disabili alle forme organizzate dell'autonomia personale e sociale.

Le attività programmabili nel corso dell'espletamento del servizio sono:

- attività di laboratorio e di animazione;
- attività ludiche;
- attività di espressione corporea
- attività grafico-pittoriche e 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 di tutto il personale coinvolto, la conoscenza e la condivisione delle regole per la gestione del servizio di Assistenza all'autonomia personale.

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 hanno 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"

E' 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. E' uno spazio in cui i genitori si confrontano sulla propria dimensione genitoriale e si prendono cura della propria intelligenza emotiva. I partecipanti verranno ascoltati da un'équipe di esperti (pedagogista, educatore e psicologa).

Il percorso formativo 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 proposti:

- consapevolezza emotiva: riconoscimento, espressione e gestione delle emozioni;
- comunicazione efficace ed 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.

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

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, ha aperto uno Sportello di Ascolto gratuito dove una volta al mese, senza appuntamento, personale qualificato e competente accoglie i genitori dei bambini disabili e li sostiene proponendo un percorso di ascolto, cura e attenzione personale e su misura per aiutarli nel delicato percorso di crescita dei loro figli. Le date dello Sportello di ascolto vengono comunicate all'inizio di ogni anno scolastico.

Il contatto per accedere allo sportello gratuito è il seguente: areadisabilita.coordiatore@serena-onlus.it all'attenzione della dott.ssa Agosti.

"Sportello multidisciplinare"

All'interno della Cooperativa Sociale Serena operano diverse figure professionali: da trent'anni siamo presenti nelle Scuole di ogni ordine e grado con il servizio di assistenza educativa scolastica e sul territorio con pedagogisti ed educatori professionali che nei vari servizi rivolti alla persona operano in ambito educativo, formativo e pedagogico in rapporto a qualsiasi attività svolta nelle varie fasi della vita, in una prospettiva di crescita personale e sociale.

L'educatore e il pedagogista, ciascuno nella sfera delle proprie competenze, operano prioritariamente negli ambiti dei servizi educativi scolastici ed extra-scolastici, per la promozione dei diritti dei bambini e degli adolescenti, per l'inclusione e la prevenzione del disagio e della dispersione scolastica, nei servizi di promozione al benessere e alla salute, nei servizi per la disabilità fisica e psichica,

nell'educazione formale e non formale per gli adulti, nei servizi ludici, artistico-espressivi, sportivi dalla prima infanzia all'età adulta.

Quindi il nostro servizio copre un campo molto vasto di utenza, in quanto rivolto ai minori in differenti fasce d'età, ai genitori che stanno vivendo la crescita dei propri figli e hanno bisogno di supporto e alle scuole che hanno la necessità di sperimentare modalità alternative per la gestione della conflittualità nella vita scolastica quotidiana.

Nell'équipe multidisciplinare di Cooperativa Serena sono inoltre presenti tecnici Aba e psicologi per fornire risposte ed interventi specialistici in base alle situazioni di bisogno individuate.

La complessità delle situazioni educative attuali, l'aumento esponenziale dei casi e delle diagnosi funzionali richiede un approccio che sia in grado di superare le singole professionalità per fornire risposte globali e adeguate alle persone in difficoltà.

In un terzo settore che diviene sempre più complesso ci rendiamo conto che, spesso, fornire delle risposte coordinate tra i vari enti preposti, che osservano e vivono le emergenze sociali da diverse prospettive e con esigenze ed aspettative diverse, non è per nulla facile.

Da questa consapevolezza e dall'esperienza quotidiana dei nostri operatori nasce l'idea del progetto "Stiamo sereni...!".

L'équipe multidisciplinare può dare il proprio contributo nell'analizzare ed affrontare diverse problematiche che emergono all'interno del sistema scolastico, quali:

- ❖ Il bisogno di unitarietà, sia nel modo di intendere la scuola e le sue finalità, sia nelle modalità di gestione della disabilità e dell'attività educativo- didattica quotidiana;
- ❖ Nuovi progetti che richiedono una maggiore integrazione intorno a comuni obiettivi educativi e didattici.
- ❖ Favorire il lavoro di rete sociale coinvolgendo i vari interlocutori presenti sul territorio (Scuola, famiglia, Enti locali, NPI o altri servizi specialistici).

La particolare posizione dell'équipe multidisciplinare nell'affrontare questi problemi permette da un lato di essere dentro il sistema stesso, mostrando compartecipazione e corresponsabilità educativa, dall'altro di porsi al di fuori, analizzando i problemi in modo più razionale e meno influenzato da implicazioni emotive e didattiche.

Si ritiene che l'équipe possa contribuire ad affrontare, insieme a tutti gli operatori scolastici e dei servizi sociali territoriali, alcuni problemi specifici, facilitando la definizione di risposte a precisi bisogni:

- Il raccordo degli interventi finalizzati all'inclusione scolastica e sociale;
- L'individuazione precoce di situazioni di potenziale difficoltà di apprendimento e/o di relazione, per anticipare il più possibile interventi mirati di recupero;
- L'elaborazione di specifici interventi rivolti ad alunni con difficoltà di apprendimento, contenimento e gestione dei disturbi del comportamento;
- L'elaborazione e la conduzione di interventi rivolti a specifici gruppi di genitori su tematiche inerenti all'azione educativa;
- La costruzione e organizzazione di momenti di raccordo fra i vari ordini di scuola e le agenzie del territorio, per favorire la continuità educativa.

L'équipe svolge il ruolo di supporto a tutti gli insegnanti, agli educatori scolastici, alle famiglie e ai ragazzi che formano la scuola: cerca di raccogliere i problemi, fornire indicazioni il più possibile adeguate, funzionali e realizzabili. Funge da raccordo con i servizi sociali comunali, ascolta, osserva, analizza e favorisce un percorso educativo che aiuti a risolvere il problema o ad affrontare i pensieri che affiorano.

Risulta quindi di grande importanza l'introduzione a scuola del progetto che, attraverso l'osservazione e la compartecipazione ad alcune attività, potrà aiutare e sostenere gli insegnanti, gli educatori scolastici, i genitori ed i minori in difficoltà per tutto ciò che riguarda l'inclusione, la comunicazione, la socializzazione. L'osservazione sul campo e le conoscenze pregresse sulle dinamiche comportamentali di alunni con difficoltà, potranno fornire la possibilità di mettere in atto possibili strategie ed accortezze per migliorare o mediare alcune situazioni difficili o poco comprensibili.

Con queste premesse lo sportello multidisciplinare si pone l'obiettivo di fungere da ponte tra la scuola, la famiglia e gli enti locali attraverso un monitoraggio costante delle situazioni che creano disagio o che necessitano di interventi diversificati per cercare soluzioni condivise. Unico obiettivo dello sportello è il benessere personale e relazionale dei fruitori anche attraverso l'ottimizzazione delle risorse economiche e personali a disposizione.

Destinatari

Tutti i soggetti che vivono l'ambiente scolastico e sentono il bisogno di elaborare una difficoltà di tipo relazionale, emotiva o professionale: studenti, insegnanti, genitori, educatori scolastici.

Luogo e attivazione

E' necessario un ambiente raccolto. Gli orari e i giorni di apertura dello sportello sono da concordare con la scuola.

Figure professionali

L'educatore socio pedagogico dell'équipe fungerà da filtro rispetto alle situazioni che si presenteranno allo sportello richiedendo di volta in volta la presenza dello specialista: pedagogo, psicologo clinico e tecnico ABA.

"Fanta edu"

È un progetto che racchiude diverse iniziative dedicate ai ragazzi e ai bambini. Gli eventi sono studiati per arricchire le relazioni tra i pari e garantire l'inclusione di tutte le persone, compresi i disabili.

La stesura della programmazione parte da un'ottica di interazione tra le parti che collaborano (es. associazioni, servizi sociali, parrocchie ecc...) mettendo al centro i ragazzi e le loro potenzialità per costruire con loro giornate piene di significato alternative alle "giornate vuote" degli adolescenti di oggi.

In cooperativa sono già strutturate iniziative quali:

- **"Fanta space"** è uno spazio pomeridiano dedicato ai minori in età pre-adolescenziale e adolescenziale (dalla prima media alla prima superiore) gestito da educatori che si alterneranno in base alle attività proposte.

Il "FANTA-SPACE" è accessibile 2 volte a settimana e strutturato con laboratori, momenti di confronto, aiuto-compiti, laboratori sportivi, formativi e ricreativi, tornei e molto altro. Vengo organizzate uscite sul territorio per permettere a chi partecipa allo spazio di raggiungere punti strategici educativi come oratorio, parchi e altri luoghi conosciuti. Una volta al mese saranno organizzati degli "apericena tematici" che permetteranno ai minori di creare un momento di

condivisione e divertimento in un contesto meno strutturato, ma comunque protetto e monitorato dagli educatori.

Durante il mese vengono inserite due giornate particolari: il "girl's day" ed il "boy's day", dedicate esclusivamente e rispettivamente alle ragazze e ai ragazzi con laboratori mirati dove si affrontano tematiche legate al mondo femminile e al mondo maschile.

- **"Se non posso dirtelo TELO faccio vedere"**: il progetto nasce dall'idea di sensibilizzare nei bambini e nei ragazzi le emozioni e il modo di esprimerle e prevede la realizzazione di un gioco che permette di rappresentare i propri stati d'animo attraverso l'utilizzo dei colori che andranno a sostituire l'uso della parola. Ai partecipanti verranno mostrate delle immagini legate a quattro emozioni (rabbia, felicità, tristezza e paura) e verrà chiesto loro di associare ad ognuna di esse un colore a scelta con il quale poi potranno disegnare il proprio stato d'animo su un grande telo. I luoghi destinati allo svolgimento di questa attività sono i parchi o luoghi all'aperto durante la bella stagione.



- **"Fanta camp"**: è il progetto dedicato al periodo estivo con attività di svago giornaliera strutturata con un insieme di laboratori e attività pensate per garantire la partecipazione attiva di tutti i bambini e favorire l'inclusione attraverso il gioco e la socializzazione con il supporto di personale competente e qualificato. Le attività verranno distribuite durante le giornate dalle 8:00 alle 16:00 dal lunedì al venerdì. Le settimane di Camp seguono una programmazione varia ed articolata che unisce divertimento, apprendimento, socializzazione e condivisione.

"Aiuto! Ho i compiti"

Il progetto ha l'obiettivo di supportare i minori nel percorso di studi permettendo loro di avere aiuto nello svolgimento dei compiti, di ricercare il proprio metodo di studio e di acquisire conoscenze relative ai vari supporti esistenti inerenti all'ambito scolastico.

Lo spazio compiti si pone inoltre l'obiettivo di creare un ambiente educativo sereno e motivante in grado di promuovere l'apprendimento e le competenze sociali dei minori.

Il servizio sarà gestito da educatori che seguiranno, in modo mirato e distinto, il gruppo dei ragazzi delle medie e quello dei bambini della scuola primaria.

Il personale, in possesso di adeguata formazione, è inoltre in grado di fornire supporto adeguato ai minori con certificazione DSA fornendo strumento compensativi-dispensativi in caso di bisogno.

"Aiuto! Ho i compiti" prevede una programmazione settimanale differenziata in base al gruppo di età.

Nel corso delle varie attività verranno utilizzati programmi dedicati al supporto scolastico come "Wordwall" ed altri programmi elettronici utili; i minori avranno la possibilità di ottenere delle video-lezioni utili al ripasso e sarà possibile effettuare simulazioni di verifiche o interrogazioni.

Il personale sarà inoltre a disposizione una volta al mese ad incontrare i genitori per affrontare eventuali problematiche riscontrate.

Lo spazio compiti è un servizio realizzato in collaborazione con il Comune e l'Istituto Comprensivo ed è prevista l'iscrizione obbligatoria.

"Emozioni... in arte"

Il progetto "Emozioni...in arte" prevede diversi incontri, a cadenza settimanale, per ogni gruppo classe.

Le varie attività saranno gestite da figure educative che organizzeranno giochi e laboratori artistici inclusivi e che permetteranno ai bambini di poter realizzare un percorso all'interno delle emozioni e dei 5 sensi attraverso l'arte e il gioco strutturato.

Al termine del laboratorio verrà allestita una piccola mostra.

Collaborazioni e co-progettazioni sul territorio

La Cooperativa Serena collabora con varie associazioni presenti sui diversi territori e propone eventi giornalieri o periodi laboratoriali dedicati a diverse fasce d'età sia per minori che per adolescenti e pre-adolescenti. L'obiettivo, oltre all'inclusione della figura disabile se presente, è incentivare una relazione sociale sana ed equilibrata. Vengono proposte iniziative ed eventi a tema (Halloween, Natale, Carnevale, Pasqua ecc....) che coinvolgano i bambini ed i ragazzi a sperimentare una nuova possibilità di espressione e di vicinanza emotiva che li accompagni in una crescita positiva.

In questi anni le co-progettazioni hanno reso possibile la partecipazione a bandi regionali di forte rilevanza sociale e la possibilità di dialogare con altre realtà Cooperative presenti sul territorio. I progetti realizzati hanno avuto un forte impatto sociale tanto da ricevere dai Comuni coinvolti un riconoscimento e l'apertura a nuove collaborazioni.

CONTROLLO DI QUALITÀ

Controlli, verifiche e valutazione del servizio

- 1 . Visite da parte del Coordinatore dove il servizio viene erogato.
- 2 . Raccolta periodica della documentazione relativa al servizio svolto, in particolare:
 - osservazioni iniziali;
 - scheda del caso contenente i dati relativi all'utente e al contesto in cui è inserito;
 - ipotesi d'intervento formulata all'inizio del servizio;
 - riformulazione del progetto alla luce delle evidenze osservative e della raccolta di informazioni dettagliate, date dalle progressive supervisioni e incontri con i vari referenti;
 - scansioni delle attività e delle metodologie seguite, nonché la verifica intermedia e finale;
 - relazione finale con sintesi degli obiettivi raggiunti e di quelli non raggiunti con le rispettive motivazioni e indicazioni utili per la riprogettazione futura.
- 3 . Verifiche periodiche compiute attraverso incontri con il Servizio Sociale comunale, con l'equipe di riferimento o con il Referente di riferimento.
- 4 . Raccolta sistematica da parte del coordinatore di eventuali "episodi sentinella" segnalati nell'ambito di svolgimento del servizio.
- 5 . Consegna al Referente comunale, al termine dell'anno scolastico, della relazione finale relativa ad ogni servizio.

Dimensioni e strumenti per la valutazione

Nei servizi offerti dalla Cooperativa Serena sono considerate le seguenti dimensioni qualitative:

- analisi dei processi di lavoro con particolare riferimento agli aspetti di efficienza, intesa come adeguatezza delle risorse agli obiettivi da raggiungere;
- confronto tra gli obiettivi e i risultati ottenuti;
- misurazione della soddisfazione percepita dai vari soggetti coinvolti nel servizio.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Cooperativa Sociale SERENA analizza la qualità dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione quali:

1. 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;
2. 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 Sociale SERENA 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.



MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Apprezzamenti e reclami

La Cooperativa Sociale Serena garantisce agli utenti e ai loro familiari, nonché agli attori legittimamente coinvolti, 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.

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

I reclami possono essere presentati tramite:

- e-mail all'indirizzo areadisabilita.referente@serena-onlus.it
areadisabilita.coordinatore@serena-onlus.it
area.minori@serena-onlus.it (SED)
info@serena-onlus.it
- raccomandata A.R. da indirizzarsi presso la sede legale:
Serena Società Cooperativa Sociale Onlus
Via Maria Montessori, 14
25030 Lograto (BS).

La Cooperativa si impegna a:

- verificare la causa del reclamo 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;
- il Responsabile della Qualità, dopo un periodo di sorveglianza del trattamento concordato, chiude la "non conformità".

SEDE E RINTRACCIABILITA'

Serena Società Cooperativa Sociale-Onlus

Sede legale e amministrativa: via M. Montessori n°14 – 25030 Lograto (BS)

Telefono: 030 9972296

Cellulare: 348 9980819

Indirizzo Internet: www.serena-onlus.it

E-Mail: info@serena-onlus.it

Pec: serena-onlus@pec.confcooperative.it

I nostri uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,30. Per eventuali urgenze i Coordinatori dei nostri servizi sono rintracciabili ai singoli numeri di cellulare della Cooperativa.

DOVE SIAMO...

