

Carta dei servizi

Anno 2018



Cooperativa Sociale Passaparola

Via Tiziano 29 09128 Cagliari

P.I.: 01621770922



Indice

Cosa è la carta dei servizi	3
Finalità generali	3
La Cooperativa Passaparola.....	3
Vision	4
La Mission e le attività	4
Principi fondamentali	5
Struttura Organizzativa.....	6
Certificazione del Sistema di Qualità.....	6
I Servizi.....	7
1.Servizio Educativo Territoriale	7
2. Servizio Educativo Giovani/Adulti.....	8
3. Servizi di Aggregazione, Animazione e Ludoteca.....	8
4. Servizi di Mediazione.....	10
5. Servizi di Consulenza Psico - Pedagogica.....	10
6. Requisiti delle figure professionali.....	11
Rapporti con i cittadini	12
Impegni per la qualità.....	13
Tutela e gestione dei reclami.....	14
Validità della Carta dei Servizi.....	14



Cosa è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

E' pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

La carta dei servizi rappresenta l'impegno della Cooperativa a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- ✓ Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- ✓ Tempestività delle risposte
- ✓ Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- ✓ Correttezza e regolarità gestionale

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- ✓ Definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- ✓ Semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi
- ✓ Gestire i reclami

La nostra carta dei servizi sarà aggiornata ogni anno.

I Contenuti sono:

1. Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa
2. Esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione
3. Descrizione e informazione sui servizi che la cooperativa svolge nelle sue aree di intervento
4. Definizione degli standard di qualità
5. Misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.

Finalità generali

La carta dei servizi è lo strumento per:

- ✓ Informare e far conoscere il servizio descrivendo i principi, le linee guida e le modalità attuative;
- ✓ Garantire trasparenza circa il funzionamento del servizio allo scopo di realizzare una gestione partecipata dell'utenza
- ✓ Stabilire un patto tra chi offre il servizio e chi ne usufruisce garantendo i livelli di qualità programmati;
- ✓ Offrire all'utenza la possibilità di esprimere la propria percezione della qualità offerta.

La Cooperativa Passaparola

La Passaparola Società Cooperativa Sociale (di seguito Passaparola) è una cooperativa di tipo A, istituita a Cagliari nel 1985 e si sviluppa nella gestione dei seguenti servizi sociali: animazione, aggregazione, educativa, mediazione/ascolto. Ciò soprattutto nelle province di Cagliari e Oristano, risultando oggi tra le cooperative di maggiori dimensioni, ossia tra quelle con più di 50 addetti e con un fatturato maggiore di 250 mila euro.

La Passaparola gestisce i propri servizi in convenzione con gli Enti pubblici (es. Comuni, Province, Regione Sardegna, ASL, etc.) e negli ultimi tempi anche in convenzione con i privati.

Nei casi di convenzioni con gli Enti pubblici, la Passaparola ha come interfaccia gli operatori del Servizio sociale, in sintonia con i quali programma:

- ✓ Le attività di aggregazione ed animazione rivolte alla collettività,
- ✓ Gli interventi educativi in favore di nuclei familiari con minori e/o con soggetti disabili, o di singoli in condizioni di difficoltà,
- ✓ Le attività di mediazione/ascolto psicopedagogico rivolte alla comunità o agli utenti di servizi specifici (es. scuola).

Quando si tratta di servizi educativi, gli interventi possono essere svolti all'interno del contesto domiciliare, scolastico o con attività nel territorio. Per tutti gli altri servizi le attività vengono svolte all'interno degli spazi messi a disposizione dell'Ente pubblico o individuati in spazi aperti alla comunità locale.

Le attività amministrative sono svolte nella propria sede da personale specializzato.



Per l'erogazione dei propri servizi la Passaparola si avvale di diverse professionalità quali: pedagogisti, psicologi, educatori, animatori, mediatori, ludotecari ed esperti in specifiche attività artistiche.

Nel contesto regionale, caratterizzato da un'elevata densità di cooperative sociali, soprattutto di tipo A, la Passaparola si iscrive al gruppo di enti non profit allineato rispetto alla media italiana, con buoni risultati di fatturato, discreto numero di addetti (solo il 10% in Sardegna ha più di 51 addetti) e propensione all'innovazione.

Nella progettazione dei propri servizi dedicati ai minori ed alle famiglie, la Passaparola privilegia le attività di animazione e di educativa domiciliare con una attenzione particolare alla prevenzione del disagio minorile. Negli ultimi anni i servizi di educativa vengono svolti anche all'interno della scuola, a favore di quelle fasce di persone interessate alla disabilità.

Nel corso degli anni, andando incontro alle esigenze manifestate dai clienti, la progettualità si è ampliata tanto da prevedere in affiancamento agli interventi rivolti al singolo anche interventi di consulenza e sostegno psico-socio-pedagogico. Con attenzione particolare al contesto familiare e sociale si inseriscono anche i nuovi progetti di mediazione/ascolto.

Ciò conferma, da parte della nostra organizzazione, una costante sensibilità per le dimensioni progettuali ed operative degli interventi, ritenute leve essenziali con le quali affrontare la competizione con altri soggetti che, spesso, compensano le carenze dimensionali e qualitative con uno spiccato radicamento nel proprio territorio.

Vision

Con il termine Vision, la Cooperativa Passaparola, intende l'insieme degli obiettivi di lungo periodo che la medesima vuole definire per la propria organizzazione, comprendente la visione generale del contesto all'interno del quale opera e quindi l'interpretazione di lungo periodo del ruolo della Cooperativa nel contesto economico e sociale di riferimento. Partendo dal coinvolgimento del cittadino protagonista, intendiamo:

- ✓ Potenziare i servizi offerti, ampliando il numero degli interlocutori, per una maggiore visibilità sul territorio.
- ✓ Diventare nodo di una rete sociale solida, apportando entusiasmo ed esperienza, traendone lavoro e crescita professionale.
- ✓ Promuovere, attraverso l'analisi del bisogno, un percorso di formazione continua, per tutte le professionalità interessate.
- ✓ Rafforzare il senso di consapevolezza e di appartenenza alla Cooperativa, al fine di condividere le strategie operative.

La Mission e le attività

La Cooperativa Passaparola ha, quale propria mission, quella di :

- ✓ Sviluppare una politica di servizi improntata sui principi di qualità per incrementare la soddisfazione dell'utenza e del committente.
- ✓ Favorire il benessere e la soddisfazione dell'operatore;
- ✓ Sviluppare un piano di formazione continua rivolta ai propri operatori al fine di migliorarne le competenze tecniche, trasversali e relazionali, con l'obiettivo di aumentare le performance individuali e collettive e migliorare la propria competitività e la qualità dei servizi rivolti a soddisfare i bisogni dell'utenza;
- ✓ Favorire l'implementazione della rete tra i vari servizi erogati dalla Cooperativa con i vari attori sociali presenti nel territorio, condividendo progetti comuni rivolti al benessere della comunità;
- ✓ Definire un livello organizzativo che prevede la possibilità di costituire gruppi di progettazione, inseriti all'interno dei vari servizi, migliorando la capacità di proposte progettuali da parte della Cooperativa, valorizzando le specifiche professionalità degli operatori;
- ✓ La cooperativa promuove norme e principi etici e sociali in cui crede e che condivide con i suoi operatori e con tutti gli attori sociali con cui interagisce attraverso il rispetto dei valori nei comportamenti collettivi



Principi fondamentali

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, pertanto sono uguali per tutti sia l'accesso ai servizi che le regole riguardanti i rapporti tra servizi ed utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e qualsiasi forma di disabilità. L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Ogni cittadino ha quindi uguali diritti riguardo l'accesso ai servizi offerti dalla Cooperativa passaparola. I servizi erogati devono essere progettati in modo personalizzato tenendo conto delle esigenze e delle necessità di ogni singolo utente.

Imparzialità

Orientiamo la nostra attività interna ed esterna al rispetto del principio dell'imparzialità, intesa come obiettività e giustizia per tutti i cittadini che usufruiscono dei servizi della Cooperativa. Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, equo, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore.

Riservatezza

Relativamente alla protezione dei dati personali ed alla riservatezza delle informazioni, inerenti il cittadino che usufruisce dei servizi offerti dalla Cooperativa Passaparola e l'operatore che presta servizio presso la medesima, viene proposto di fornire il consenso al trattamento dei propri dati personali. Attraverso un modulo personalizzato con le generalità del soggetto si sottopone al medesimo l'espressione del consenso. Rispetto a tale principio il riferimento è l'informativa ai sensi del codice sulla privacy (art. 13, 76, 81 del D.L. 196/2003). Ogni interessato viene immediatamente informato delle finalità e modalità del trattamento cui i suoi dati sono destinati, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i suoi dati personali possono essere comunicati o che possono venirne in qualità di responsabili o incaricati, l'ambito di diffusione dei dati medesimi.

Continuità

La Cooperativa Passaparola garantisce la regolarità e la continuità del servizio erogato, senza interruzioni. In caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, saranno adottate tutte le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta dell'utente è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale i servizi della Cooperativa vengono attivati.

Partecipazione e informazione

La Cooperativa Passaparola, si pone come obiettivo, il miglioramento continuo e si impegna ad accogliere in modo positivo reclami, suggerimenti, perplessità, momenti di riflessione sul servizio erogato e sulla qualità dello stesso; rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, cercando di soddisfarne sempre, e nel migliore dei modi, le richieste. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento.

Trasparenza

La Cooperativa garantisce la trasparenza delle proprie attività attraverso l'elaborazione, l'adozione e laddove possibile, la pubblicizzazione della Carta Dei Servizi Sociali. La Cooperativa rende partecipe del proprio operato, attraverso un costante scambio di comunicazioni e realizza la raccolta di suggerimenti e o reclami dai portatori di interesse

Efficienza, efficacia ed economicità

Il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra i risultati conseguiti, le risorse impiegate (economiche ed umane) e i risultati attesi. La Cooperativa Passaparola si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee alla qualità del servizio stesso, affinché non vi siano sprechi e si tenda efficacemente al raggiungimento dei diversi obiettivi.



Struttura Organizzativa

AREA DEI SERVIZI cui fa riferimento il **Gruppo di Supervisione** costituito da un Supervisore Organizzativo: figura aziendale dotata di conoscenze tecnico-aziendali e responsabile del servizio e della sua direzione, dovrà garantire al Committente la corretta gestione del servizio, nonché il rispetto degli impegni assunti in sede di gara, e un **Supervisore/Psicologo/Psicoterapeuta**, un professionista a cui è assegnato il ruolo di aiutare a “rileggere” ciò che gli educatori vivono nella loro pratica professionale, per affrontare difficoltà e punti di blocco o per costruire alternative.

Coordinatori che curano la gestione del personale; la partecipazione alla formazione degli operatori; la pianificazione e supervisione delle attività; la predisposizione di schede di valutazione del personale e del Servizio; la tenuta della documentazione amministrativa relativa alle ore svolte dagli operatori; la gestione delle comunicazioni con gli utenti; la rendicontazione periodica delle attività svolte; la preparazione di un report descrittivo ed analitico a conclusione delle attività; l’analisi dei risultati sulla base degli indicatori dati e l’elaborazione di una relazione finale sulle buone prassi acquisite. **Gli Operatori** incaricati della programmazione e gestione degli interventi.

AREA AMMINISTRATIVA-CONTABILE cui fa riferimento l’Ufficio amministrativo e il **Responsabile amministrativo** responsabile della tenuta del monitoraggio delle ore e delle attività svolte, provvede alla rendicontazione e alla predisposizione delle fatture e a provvede ad emettere i pagamenti verso i fornitori.

AREA DEL PERSONALE cui fa riferimento il **Responsabile del Personale e il Consulente del Lavoro**: si occupa della gestione del personale (orari di lavoro malattie e ferie sonale e del Lavoro- fornitori) e verifica i report mensili degli operatori prima della rendicontazione economica e dell’elaborazione ed emissione delle buste paga.

AREA FORMAZIONE cui fa riferimento il **Responsabile dell’Area Formazione** che ha il compito di predisporre il piano della formazione, e organizzare e gestire i moduli formativi volti all’aggiornamento degli operatori.

AREA SICUREZZA cui fa riferimento il Responsabile della sicurezza: professionista del settore il cui compito è quello di garantire il rispetto delle norme in materia di sicurezza sul lavoro (D.lgs. 626/94 e successive modifiche), per la tutela della salute degli operatori impegnati e degli stessi utenti.

AREA QUALITA’ cui fa riferimento il **Responsabile della qualità**: garante del rispetto e dell’attuazione dei principi di gestione del sistema di qualità secondo quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001:2008;

Certificazione del Sistema di Qualità

La Cooperativa Passaparola è in sistema qualità ed è certificata per i seguenti servizi:

- ✓ Progettazione ed erogazione di servizi socio educativi e socio assistenziali, di mediazione culturale e familiare, di ascolto, di animazione, di gestione di centri di aggregazione sociale e di ludoteche.
- ✓ Erogazione di servizi di consulenza in ambito educativo, psicologico e psicoterapeutico.





SERVIZI

1. Servizio Educativo Territoriale

Obiettivo generale del servizio

L'intervento educativo è un percorso (offerta di stimoli sociali/educativi/emozionali) in cui l'educatore accompagna il minore nella ricerca di strumenti finalizzati al potenziamento dell'autonomia personale. Il lavoro educativo con il minore è parallelo a quello con i genitori, svolto in parte dallo stesso educatore e in parte da altre figure specialistiche, interne e/o esterne al servizio educativo. Il lavoro educativo tiene conto del contesto territoriale di appartenenza della famiglia, e di quanto esso offre in termini di risorse culturali, educative, socio-sanitarie etc. Ciò al fine di promuovere il collegamento tra famiglia e contesto sociale e la continuità educativa fra i vari soggetti presenti nel territorio.

Si promuovono pertanto percorsi di prevenzione e recupero del disagio, favorendo contestualmente l'integrazione ed il raccordo tra le diverse agenzie educative istituzionali che a diverso titolo si occupano di minori. Il servizio sosterrà inoltre la famiglia e le agenzie educative con momenti di consulenza psico-pedagogica e incontri di interesse su temi specifici.

Servizi offerti

Servizi di educativa territoriale e interventi di supporto specialistico scolastico e consulenza psico-pedagogica, definizione dei percorsi individualizzati.

Destinatari degli interventi

- ✓ Tutti i minori fino ai 17 anni circa e le loro famiglie, che si trovano in difficoltà temporanea a garantire cure adeguate e ad esercitare la funzione educativa, o che richiedano un intervento di sostegno alla genitorialità
- ✓ Minori le cui famiglie siano portatrici di problemi strutturali che comportano emarginazione e disadattamento
- ✓ Casi con grave conflittualità genitoriale e/o contenziosi relativi all'affidamento dei figli in regime di separazione o altro. Tutti quei nuclei familiari che necessitano di sostegno educativo.

Modalità di accesso degli utenti

L'avvio della procedura ai fini della presa in carico e l'attivazione del servizio avviene mediante una richiesta spontanea (da parte dell'interessato, della famiglia e/o della rete parentale) o mediante segnalazione ai Servizi Sociali, in forma scritta, da parte dei Servizi Socio-Sanitari, della Scuola, dell'Autorità Giudiziaria, ecc.

Qualora sussistano circostanze e situazioni pregiudizievoli per l'integrità psicofisica del minore o laddove vi sia una richiesta d'intervento da parte delle Autorità competenti, il Servizio può essere attivato d'ufficio ad iniziativa del Servizio Sociale Comunale.

Metodologia

Prima fase durante la quale il Servizio viene in contatto con l'utente e prevede:

- ✓ Raccolta dei documenti e delle informazioni;
- ✓ Presentazione del servizio e delle prestazioni che possono essere erogate;
- ✓ Presentazione delle figure professionali che prenderanno l'incarico (pedagogista psicologo ed educatore) attivazione dell'intervento;
- ✓ Formalizzazione del contratto educativo con la famiglia;
- ✓ Verifica e valutazione.

La fase operativa dell'educatore professionale

- ✓ Osservazione;
- ✓ Relazione educativa;
- ✓ Progettazione per obiettivi concreti, tempi, frequenza degli incontri;
- ✓ Metodologia educativa;
- ✓ Confronto periodico con l'equipe educativa;
- ✓ Verifica e valutazione con i servizi coinvolti nel progetto;

Interventi di supporto specialistico scolastico

Il servizio prevede l'intervento rivolto ai minori in condizione di disagio sociale e/o in condizione di disabilità presso le scuole con l'obiettivo di agire azioni funzionali ad aumentare il livello di autonomia e di integrazione degli utenti, anche mediante attività parascolastiche ed extrascolastiche con esclusione di quei compiti che



rientrano nella competenza degli istituti scolastici. L'intervento attraverso l'intervento dell'equipe psico-pedagogica, i componenti del consiglio di classe e le altre agenzie istituzionali che in incontri periodici ne valutano l'operato.

Le azioni che gli educatori incaricati porteranno avanti si svolgeranno all'interno del gruppo classe in presenza degli insegnanti preferibilmente durante le lezioni e prevedono:

- ✓ Autonomia personale sul piano delle risposte di base
- ✓ Autonomia riguardante la conquista dello spazio circostante
- ✓ Ampliamento delle forme di comunicazione e delle relazioni
- ✓ Inserimento sul piano sociale in situazioni ludiche, di routine, di attività di arricchimento del curriculum

In definitiva l'educatore costruisce in accordo con i docenti di classe un proprio piano di lavoro all'interno del Piano Educativo Individualizzato.

Personale

Pedagogista/Coordinatore, Psicologo, Educatori Professionali, Assistenti alla Comunicazione, Operatori socio-sanitari

2. Servizio Educativo Giovani/Adulti

Obiettivo generale del servizio

Il Servizio si pone come obiettivi:

- ✓ Il supporto individualizzato agli utenti;
- ✓ L'alleggerimento del carico familiare;
- ✓ Il supporto verso il recupero delle autonomie e delle abilità e risorse personali;
- ✓ La creazione di una rete di raccordo socio-ambientale finalizzata all'inclusione socio-lavorativa della persona.

Servizi Offerti

Tale Servizio si esplica attraverso la progettazione personalizzata di interventi di inserimento socio-lavorativo della persona presso Enti formali e informali territoriali.

Destinatari

Il Servizio è rivolto a tutti coloro che necessitino di un sostegno, di un accompagnamento in un percorso di superamento di un problema, di crescita dell'autostima e di supporto motivazionale.

Modalità di accesso degli utenti

L'avvio della procedura ai fini della presa in carico e l'attivazione del servizio avviene mediante una richiesta spontanea (da parte dell'interessato, della famiglia e/o della rete parentale) o mediante segnalazione ai Servizi Sociali, in forma scritta, da parte dei Servizi Socio-Sanitari

Metodologia

Il Servizio viene realizzato secondo le metodologie e i principi dell'educazione permanente degli adulti (Life Long Learning)

Personale

Pedagogista/Coordinatore, Psicologo, Educatori Professionali, Tecnico Occupazionale, Animatori.

3. Servizi di Animazione, Aggregazione e Ludoteca

Obiettivo Generale del Servizio

L'attività di aggregazione si svolge presso una struttura dedicata al fine di:

- ✓ Promuovere la socializzazione e l'aggregazione;
- ✓ Organizzare e attuare Programmi creativi, ricreativi, sportivi etc. con specifico ruolo partecipativo dei minori;
- ✓ Diffondere la cultura dell'integrazione e della diversità, dell'accettazione e del confronto;
- ✓ Promuovere Azioni di Prevenzione finalizzate al mantenimento di condizioni di benessere psicofisico;
- ✓ Contenere i rischi di isolamento ed emarginazione.

Servizi Offerti

L'aggregazione e l'animazione si esplicano attraverso l'attuazione delle seguenti attività:

- ✓ Laboratori;



- ✓ Giochi e altre attività sociali in gruppo (es. incontri, scambi culturali, ecc.).

La ludoteca è finalizzata a processi di incontro tra minori di età pre-adolescenziale, attraverso l'uso esclusivo del gioco, presso spazi dedicati oppure in modo itinerante con l'uso di Ludobus.

L'accesso ai servizi di aggregazione, animazione e ludoteca presso le strutture ha inizio con la consegna all'utente o al genitore, in caso di minore età, del "Modulo di Iscrizione" che contiene le seguenti indicazioni:

- ✓ Servizio;
- ✓ Comune;
- ✓ Sede;
- ✓ Dati utente;
- ✓ Dati genitori del minore;
- ✓ Data e firma dell'utente o di un genitore per i minori.

Tale modulo deve essere compilato dall'utente o dal genitore, in caso di minore età e ricevuto compilato e successivamente archiviato dall'operatore.

La gestione giornaliera delle attività prevede la seguente organizzazione:

- ✓ Arrivo degli utenti e accoglienza da parte di OP presso il centro o presso il punto di ritrovo stabilito;
- ✓ Registrazione delle presenze
- ✓ Eventuale trasporto degli utenti presso lo spazio gioco (es. nelle ipotesi di spiaggia-day, campeggio, gita, etc.);
- ✓ Presentazione delle attività;
- ✓ Interazione: attività di gioco e/o di laboratorio e/o ricreativa/culturale;
- ✓ Momento della merenda, ove possibile;
- ✓ Interazione: attività di gioco e/o di laboratorio e/o ricreativa/culturale;
- ✓ Eventuale pranzo (es. nelle ipotesi di spiaggia-day, campeggio, gita, etc.);
- ✓ Eventuale interazione: attività di gioco e/o di laboratorio e/o ricreativa/culturale;
- ✓ Eventuale momento della merenda;
- ✓ Eventuale trasporto degli utenti al punto di incontro prestabilito per il rientro (es. nelle ipotesi di spiaggia-day (campeggio, gita, etc.);
- ✓ Chiusura della giornata.

Destinatari

Il Servizio di Animazione e Aggregazione è rivolto a Gruppi di persone di età 06 – 99 anni, mentre la ludoteca è dedicata ai minori della fascia d'età 06 – 12 anni, senza discriminazione di sorta. Il Servizio si prefigge nel contempo l'accoglimento di disabili anche prevedendo la figura di un accompagnatore specifico.

Modalità di accesso

Il Servizio viene pubblicizzato ogni quadrimestre in relazione alla periodicità delle attività e viene distribuita la programmazione e la modulistica contenente le informazioni necessarie per l'iscrizione. Viene stabilito un periodo per la presentazione delle domande in tempo utile per la definizione del gruppo dei partecipanti.

Metodologia

Il Servizio viene programmato attraverso strumenti di programmazione di due tipi:

- ✓ Quelli relativi allo sviluppo nell'arco di un anno con cadenza trimestrale delle macro-azioni progettuali (Macro);
- ✓ Quelli legati alla realizzazione concreta di attività a tema e di attività laboratoriali per piccoli gruppi (Micro).

La programmazione Macro è contenuta nel piano esecutivo con le priorità d'azione, con gli obiettivi per tipologia specifica di utenza.

La programmazione Micro ha cadenza mensile e settimanale, a seconda dei laboratori proposti oppure dei temi delle animazioni strutturate. I contenuti della programmazione, pur diversificandosi negli aspetti tecnici, sono portatori di significati sociali, culturali e pedagogici, concretizzati dall'approccio ludico. È importante il "come" e non il "cosa" viene realizzato secondo i canoni della metodologia educativa di "peer education" (educazione tra pari), facilitando così la creazione del gruppo con socializzazione spontanea e momenti d'empatia e d'autostima.

Per tutti gli interventi viene data particolare attenzione a:

- ✓ La chiarezza delle informazioni;
- ✓ L'inserimento del minore con disagio e la sua partecipazione alle attività;
- ✓ La creazione delle condizioni favorevoli all'attivo coinvolgimento del pubblico.



La programmazione mensile contiene le attività ordinarie (gioco, laboratori, giornate tematiche per festività e ricorrenze varie.), che sono inserite in uno sfondo integratore finalizzato ad affrontare particolari temi.

Personale

Pedagogista/Coordinatore, Psicologo, Ludotecari, Animatori, Educatori Professionali.

4. Servizi di Mediazione

Obiettivo generale del servizio

Il Servizio promuove il benessere delle persone attraverso interventi di ricomposizione dei conflitti interpersonali offrendo supporto e accompagnamento.

La Mediazione è un percorso in cui un terzo imparziale è sollecitato dalle parti all'aiuto nella gestione delle difficoltà emotive ed organizzative peculiari delle fratture dei legami che si manifestano nel conflitto.

Servizi Offerti

La Mediazione si presenta come uno spazio di incontro in un ambiente neutrale; l'azione è intesa come un processo di costruzione e di gestione della vita personale e sociale grazie all'intromissione di un terzo, imparziale e indipendente e che abbia come autorità quella riconosciuta liberamente dai soggetti.

A titolo esemplificativo l'attività di mediazione può essere svolta in contesti:

- ✓ Sanitari;
- ✓ Lavorativi;
- ✓ Giudiziari;
- ✓ Familiari;
- ✓ Scolastici;
- ✓ Vicinato.

Inoltre, la Mediazione può aver luogo nel contesto interculturale, con l'obiettivo di facilitare le relazioni tra gli autoctoni ed i cittadini stranieri e di promuovere la reciproca conoscenza e comprensione favorendo un rapporto positivo fra soggetti di culture diverse.

Destinatari

La generalità della popolazione

Modalità di accesso

L'avvio della procedura ai fini della presa in carico e l'attivazione del servizio avviene mediante una richiesta spontanea. L'intervento può essere richiesto anche da una sola delle parti in conflitto ed in questo caso il mediatore potrà favorire anche il coinvolgimento delle altre parti. In alcuni casi, la mediazione può avvenire "a navetta" con il mediatore che incontra a turno i confliggenti, fino a che le parti non dichiarino di essere disposte ad incontrarsi ovvero di non voler proseguire la mediazione.

Metodologia

Il Mediatore si avvale di metodologie non direttive ma incisive, favorendo la riflessione e portando a riflettere sugli atti che si compiono e sulle cause che li muovono e, lavorando sugli aspetti personali e transazionali delle parti in causa, la mediazione può generare veri e propri atti educativi, focalizzando percorsi di 'crescita', 'cura' e, talvolta, 'guarigione'.

Personale

Mediatori.

5. Servizi di Consulenza Psico-pedagogica

Obiettivo generale del servizio

Obiettivo del Servizio è offrire un sostegno specialistico, con lo scopo di aiutare gli stessi utenti nella chiarificazione dei problemi e nell'attivazione delle risorse individuali nell'ambito scolastico, familiare e relazionale.

Servizi Offerti

Il servizio consiste nell'offerta di consulenza psicopedagogica dedicata a coloro che si trovano in situazione di difficoltà educativa, psicologica e relazionale, svolto da uno psicologo o da un pedagogista presso le scuole o altre strutture messe a disposizione dal cliente.



Destinatari

La generalità della popolazione

Modalità di accesso

Per accedere al servizio gli utenti possono rivolgersi direttamente agli OP presenti nello sportello nei giorni ed orari di apertura, o telefonare per un appuntamento, ovvero quando si tratta di sportello scolastico, recapitare le loro richieste in una cassetta della posta, ubicata presso lo spazio dove il servizio viene erogato.

Metodologia

La metodologia utilizzata prevede:

- L'Ascolto psicologico: una ridefinizione del disagio, verso la ricostruzione del contesto, verso la rivisitazione dell'agito e del sentito;
- L'Ascolto di consulenza: intervento che si pone a cavallo tra un intervento educativo ed un intervento psicologico, atto a promuovere ed operare sulla salute, più che sulla patologia;
- L'ascolto attraverso il gruppo: Il gruppo propone un passaggio di maturazione della capacità di lasciare una situazione duale protetta e garantita, per confrontarsi con un gruppo di pari, e in una situazione in cui le proprie idee e il proprio essere si incontrano e si scontrano con le istanze, altrettanto valide, degli altri;
- La peer education – educazione tra pari: permette ai giovani di diventare protagonisti attivi e consapevoli. Per affrontare in modo efficace le situazioni del quotidiano, rapportandosi con fiducia a se stessi, agli altri e alle comunità, abilità e competenze che è necessario apprendere per mettersi in relazione con gli altri e per affrontare i problemi, le pressioni e gli stress della vita quotidiana.

Personale

Pedagogista, Psicologo, Psicoterapeuta.

6. Requisiti delle Figure professionali

Gli operatori incaricati dello svolgimento degli interventi all'interno dei diversi Servizi sopra descritti, vengono selezionati dal Responsabile dei Servizi sulla base dei titoli e dell'esperienza posseduti, vengono inoltre inseriti nel piano annuale della formazione per gli aggiornamenti finalizzati alla conoscenza delle normative di settore (Legge sicurezza, privacy, codice deontologico, profili giuridici di responsabilità legati all'incarico) e alla conoscenza delle metodologie di base e di quelle innovative inerenti l'ambito operativo specifico). Pertanto, possiedono i seguenti requisiti minimi professionali:

Coordinatore Servizi (COORD)

Titolo di studio: Laurea in scienze umanistiche

Esperienza lavorativa: minimo 5 anni

Esperienza specifica: minimo 2 anni in attività di coordinamento

Altro: conoscenza delle norme/leggi relative al settore di riferimento.

Formazione per la qualità: minimo 10 ore sulle norme per i sistemi di gestione per la qualità ed applicazione nell'organizzazione.

- OP (Psicologo)

Titolo di studio: Laurea in psicologia o titolo equipollente riconosciuto dalla legge ed abilitazione con iscrizione all'albo

Esperienza lavorativa: minimo 3 anni

Esperienza specifica: minimo 2 anni.

Altro: conoscenza delle norme/leggi relative al settore di riferimento.

Formazione per la qualità: minimo 8 ore sulle norme per i sistemi di gestione per la qualità ed applicazione nell'organizzazione.

- OP (Pedagogista)

Titolo di studio: Laurea in pedagogia o in scienze dell'educazione o titolo equipollente riconosciuto dalla legge

Esperienza lavorativa: minimo 3 anni

Esperienza specifica: minimo 2 anni.



Altro: conoscenza delle norme/leggi relative al settore di riferimento.

Formazione per la qualità: minimo 8 ore sulle norme per i sistemi di gestione per la qualità ed applicazione nell'organizzazione.

- **OP (Specialista come Assistente Sociale, Assistente alla comunicazione, Logopedista, Terapista occupazionale Neuropsichiatra infantile)**

Titolo di studio: Laurea inerente la specializzazione richiesta, Iscrizione all'albo di riferimento

Esperienza lavorativa: minimo 3 anni

Esperienza specifica: minimo 1 anno

Altro: conoscenza delle norme/leggi relative al settore di riferimento

Formazione per la qualità: minimo 8 ore sulle norme per i sistemi di gestione per la qualità ed applicazione nell'organizzazione.

- **OP (Animatore)**

Titolo di studio: Diploma di scuola media superiore/qualifica

Esperienza lavorativa: minimo 1 anno

Esperienza specifica: se richiesta dal Cliente.

Altro: conoscenza delle norme/leggi relative al settore di riferimento.

Formazione per la qualità: minimo 8 ore sulle norme per i sistemi di gestione per la qualità ed applicazione nell'organizzazione.

- **OP (Mediatore)**

Titolo di studio: Diploma di scuola media superiore e corso di formazione in mediazione

Esperienza lavorativa: minimo 3 anni

Esperienza specifica: minimo 1 anno nella mediazione o nel settore sociale.

Altro: conoscenza delle norme/leggi relative al settore di riferimento.

Formazione per la qualità: minimo 8 ore sulle norme per i sistemi di gestione per la qualità ed applicazione nell'organizzazione.

- **OP (Esperto in attività artistiche/culturali/sportive, etc.)**

Titolo di studio: come da normativa specifica del settore di appartenenza

Esperienza lavorativa: solo se richiesta dal Cliente.

Esperienza specifica: solo se richiesta dal Cliente.

Formazione per la qualità: minimo 2 ore sulle norme per i sistemi di gestione per la qualità ed applicazione nell'organizzazione.

- **OP (operatori socio-assistenziali)**

Titolo di studio: scuola media inferiore/qualifica regionale

Esperienza lavorativa: minimo 1 anno

Esperienza specifica: solo se richiesta dal Cliente.

Formazione per la qualità: minimo 2 ore sulle norme per i sistemi di gestione per la qualità ed applicazione nell'organizzazione.

- **ED (Educatore)**

Titolo di studio: Laurea in scienze dell'educazione o titolo equipollente riconosciuto dalla legge

Esperienza lavorativa: minimo 2 anni

Esperienza specifica: minimo 1 anno

Altro: conoscenza delle norme/leggi relative al settore di riferimento.

Formazione per la qualità: minimo 8 ore sulle norme per i sistemi di gestione per la qualità ed applicazione nell'organizzazione.

Rapporti con i cittadini

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito alle attività offerte dal SET e/o agli standard di qualità fissati dalla presente Carta e contribuire così attivamente alla valutazione sull'applicazione della stessa e al miglioramento continuo delle proposte.

Ai reclami viene data una risposta scritta entro 30 giorni.



È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, e-mail), anche utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso le sedi degli uffici della Cooperativa in Via Tiziano 29 a Cagliari – Tel. 0704520048 – e-mail: coop.passaparola@tiscali.it

Diritti dei cittadini

Ai cittadini che accedono ai servizi è garantito:

- ✓ Di essere accolti e sostenuti nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni culturali, politiche, filosofiche e religiose;
- ✓ Di ricevere tutte le informazioni relative alle modalità di accesso, ai tempi di attesa, ai servizi ed alle opportunità esistenti;
- ✓ La possibilità di presentare un reclamo.

Doveri dei cittadini

Ugualmente ai cittadini è chiesto:

- ✓ Di fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività;
- ✓ Di impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle informazioni fornite dagli operatori;
- ✓ Di rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi;
- ✓ Di rispettare le norme di buona educazione nel rapporto con il personale;
- ✓ Di evitare comportamenti che possano creare situazioni di disturbo e disagio per altri cittadini e per gli operatori.

Impegni per la qualità

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso: proprie attività di controllo qualità, la valutazione sistematica dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.

La Cooperativa si impegna inoltre ad effettuare, almeno annualmente, un sondaggio con gli utenti del servizio sulla qualità e sul grado di soddisfazione del servizio erogato anche attraverso questionari e/o interviste personali.

La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permettono alla Cooperativa di definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale tenendo conto, delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

Il processo di valutazione e di monitoraggio sono fondamentali perché servono a definire i reali effetti prodotti sull'utenza e sul territorio.

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati con le seguenti modalità:

- ✓ I coordinatori ed i responsabili di ogni servizio, provvedono costantemente a rilevare la conformità delle prestazioni rispetto alle procedure servizio, eseguendo un regolare controllo sul lavoro degli operatori come elemento essenziale del processo, attraverso colloqui con gli operatori, con gli utenti e referenti degli stessi (familiari, assistenti sociali ecc.) nonché tramite la documentazione prodotta dagli operatori nel corso del loro lavoro (diario quotidiano, registro personale per ogni utente, relazione periodica per ogni utente);
- ✓ I coordinatori ed i responsabili di servizio sono tenuti altresì a documentare l'andamento della specifica sede operativa, eventuali proposte migliorative, producendo periodicamente alla Direzione, una relazione in itinere e finale;
- ✓ La valutazione dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta;

Standard di qualità dei servizi erogati

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.



Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

Tutela e gestione dei reclami

Il mancato rispetto dei principi enunciati nella presente Carta dei Servizi va segnalato direttamente alla Unità Territoriale della cooperativa la quale provvederà ad informare il cittadino sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione.

I fruitori del servizio possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi e non rispettino gli standard enunciati.

Le comunicazioni possono essere presentate per iscritto utilizzando l'apposito modulo - disponibile presso le sedi operative e presso gli enti pubblici committenti i servizi o sul sito web www.cooperativapassaparola.it, specificando la sede operativa presso cui si svolge il servizio oggetto di reclamo, i motivi e le circostanze del reclamo.

Le modalità sono:

- ✓ Comunicazione scritta all'indirizzo: Coop Passaparola, Via Tiziano, 29 – 09128
- ✓ Via fax n° 070 4520047
- ✓ Via email coop.passaparola@tiscali.it
- ✓ Comunicazione telefonica al n° 070 4520048

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La cooperativa si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003, entro una giornata alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Validità della Carta dei Servizi

La presente versione della Carta dei Servizi potrà subire aggiornamenti motivati e necessari per garantire il miglioramento dei servizi offerti e la loro costante rispondenza alle esigenze e caratteristiche dei fruitori.

La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi almeno ogni anno.