



KOINE' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS PROGETTAZIONE E GESTIONE DI INIZIATIVE SOCIALI

CARTA DEI SERVIZI

ADM – ADH

KOINE' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS – Via Cadorna 11 – 20026 Novate Milanese (MI)
Tel. 02 42.29.22.65 – Fax 02 42.37.239 - info@koinecoopsociale.it - www.koinecoopsociale.it
Sede sociale Piazza Grandi, 24 – 20135 Milano
C.F. e P.IVA 04124560154 – C.C.I.A. Milano 0989486 – Reg.Trib. Milano 182451/5251/1



INDICE

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
ADM-ADH.....	5
IL GRUPPO DI LAVORO (servizi aggiuntivi).....	6
LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE	10
VERIFICA DELLA CUSTOMER SATISFACTION.....	11
DIRITTI DELL'UTENTE.....	11

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

Koiné Cooperativa Sociale onlus è una cooperativa sociale di tipo A – area servizi alla persona - con **20 anni di esperienza** nella progettazione e gestione di iniziative e servizi sociali. Attualmente è una struttura organizzativa di **oltre 200 soci lavoratori**.

Come riportato dallo statuto, lo scopo della cooperativa è: “quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini di tutte le culture, attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi ai sensi dell'articolo 1, primo comma punto a), della legge 8 novembre 1991 n° 381”.

Koiné nasce nel luglio 1989, in seguito alla cessione del marchio e del ramo di azienda della Cooperativa Abacus, società di ricerche di mercato e sondaggi d'opinione.

Contemporaneamente a tale cessione ove tutto il personale viene assunto dalla società internazionale acquirente, due socie si sono offerte di restare nella cooperativa (futura Koiné), con l'intento di avviare un processo di trasformazione, per operare nell'ambito dei servizi alla persona, ritenendo importante che il patrimonio economico e professionale accumulato in dieci anni di attività venisse investito in interventi e progetti di utilità sociale. Si è così costituito nel tempo un nuovo corpo sociale che a maggio del 1993 ha modificato, in seguito alla legge 381/91, la denominazione della Cooperativa in Koiné cooperativa sociale. Coerentemente con la propria storia, attualmente la cooperativa opera nell'area dei servizi alla persona con particolare attenzione alle tematiche educative, interculturali e formative:

- **dell'infanzia**
- **dell'adolescenza**
- **della disabilità psico-fisica (assistenza educativa a minori ed adulti)**
- **dell'ambiente**

La società non è a scopo di lucro e il suo orientamento di fondo tende a coniugare creatività d'impresa, capacità d'adeguamento ai cambiamenti del contesto economico e sociale, istanze di solidarietà, promozione di pratiche di partecipazione e strategie di sviluppo locale sostenibile.

Dal 2004 la cooperativa è certificata a norma **UNI EN ISO 9001-2008 su tutte e quattro le linee di servizio** (prima infanzia, minori, educazione ambientale, formazione).

Dal 2013 Koiné ha acquisito anche la certificazione **UNI 11034:2003 sulla Prima Infanzia**

Nel 2010 la cooperativa ha ottenuto la **certificazione dell'Istituto Italiano della Donazione** che grazie ai suoi strumenti e alle verifiche annuali, assicura che l'operato della Cooperativa sociale Koiné sia in linea con standard riconosciuti a livello internazionale e risponda a criteri di trasparenza, efficacia, credibilità ed onestà. Il Marchio "ID" conferma che la cooperativa Koiné mette al centro del proprio agire questi valori. Il numero d'attestato della Cooperativa Koiné è 2010/02.

LINEA MINORI E FAMIGLIE – LE SUE PECULIARITA'

Caratteristica centrale negli interventi educativi del settore minori e famiglia sono LE COMPETENZE SPECIALISTICHE degli educatori. Per questa ragione Koiné investe molto sulla formazione degli educatori, offrendo uno spazio di approfondimento sia su disturbi specifici sia su strategie educative pedagogiche da mettere in pratica e condividere con le famiglie. Nel dettaglio:

- formazione specialistica sulla diagnosi e sulle strategie educative riguardo a disturbi specifici e profondi disagi relazionali;
- supervisione individuale pedagogica costante durante tutto l'anno per monitorare le criticità riscontrate e l'andamento dell'intervento;
- spazio di supervisione psicologica individuale

L'intervento si caratterizza per una presa in carico complessa in quanto ricca di soggetti che partecipano al progetto con ruoli e competenze differenti. L'attenzione è rivolta a:

COSTRUZIONE E VALORIZZAZIONE DEL LAVORO DI RETE: l'educatore entra in relazione con più contesti (scuola, neuropsichiatria infantile, servizi sociali, famiglie) e con più ruoli (insegnanti, specialisti, assistenti sociali, genitori). L'educatore favorisce e cerca di garantire il lavorare in equipe. L'obiettivo è mettere in rete: Koiné è tesa a costruire degli spazi di condivisione metodologica, strategie e di riflessione sullo sviluppo del minore sia all'interno del contesto scolastico, sia nei servizi domiciliari.

L'intervento educativo non si focalizza solo sul bambino o adolescente ma cerca di creare un **COINVOLGIMENTO DA PARTE DI TUTTI I COMPONENTI DELLA FAMIGLIA**, considerando la famiglia parte integrante dell'intervento educativo ed elemento centrale di conoscenza del contesto relazionale del minore. L'attenzione è rivolta a creare un'alleanza coi genitori, una condivisione degli obiettivi e dei risultati raggiunti.

Nei servizi di assistenza scolastica l'educatore cerca degli spazi specifici d'incontro coi genitori, dove poter condividere gli obiettivi e l'evoluzione del lavoro durante l'anno.

Nell'assistenza domiciliare, l'educatore si muove all'interno del contesto familiare. Le difficoltà e fatiche dei genitori o familiari diventano centrali nella progettazione del lavoro da proporre. Infine, negli anni si è sviluppata un'attenzione particolare ad allargare e ampliare lo sguardo al **TERRITORIO** che vive la famiglia. Viene proposto un percorso di crescita, non solo di un soggetto, ma dell'intero contesto sociale.

A tal proposito, il settore minori e famiglia si apre ad una nuova cultura, attivando interventi di **PROMOZIONE DELLA COESIONE SOCIALE** che pongono al centro il territorio e la comunità che lo abita tendendo al benessere del cittadino e della qualità di vita.

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA: Koiné garantisce che nella gestione dei servizi, nelle modalità di accesso e nello sviluppo delle attività previste per l'erogazione degli stessi, è esclusa ogni forma di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche e particolari condizioni personali.

IMPARZIALITA' E CONTINUITA': Koiné persegue, nello sviluppo delle proprie attività, la massima obiettività ed imparzialità, al fine di garantire la continuità e la regolarità dei servizi erogati. Nei casi di forza maggiore la Cooperativa si impegna ad adottare tutti i provvedimenti necessari per evitare ogni tipo di disservizio e disagio.

PARTECIPAZIONE: tutto il personale di Koiné, con particolare riferimento ai Coordinatori dei servizi, è adeguatamente formato e qualificato al fine di garantire eccellenti canali di comunicazione con gli utenti dei servizi e con gli Enti appaltanti; inoltre l'organizzazione della Cooperativa mette a disposizione dell'utenza appositi strumenti necessari alla partecipazione nella definizione di possibili azioni di miglioramento dei servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: Koiné ha sviluppato un sistema di gestione per la qualità in conformità con la norma internazionale UNI EN ISO 9001, al fine di garantire il rispetto degli standard di servizio definiti dai diversi Piani Socio-Assistenziali e le indicazioni delle diverse amministrazioni pubbliche. Il sistema organizzativo di Koiné permette quindi il costante monitoraggio degli indicatori di efficacia e di efficienza al fine di garantire l'erogazione di Servizi sempre "misurati" sulle esigenze dell'utenza. Inoltre la certificazione è diventata un'opportunità per condividere orientamenti comuni, per sviluppare progetti intersettoriali in cui convergono le diverse competenze professionali della cooperativa e per pensare e progettare nuove strategie di sviluppo.

ADM/ADH	
Che cosa è:	I servizi di ADM/ADH (Assistenza domiciliare minori e handicap) sono pratiche educative importanti per intervenire in situazioni di disagio, disabilità, di rischio e di svantaggio che vedono coinvolti bambini/e, preadolescenti, adolescenti. Si tratta di servizi educativi che si svolgono presso il domicilio, sul territorio, sfruttandone le differenti opportunità, con l'obiettivo di definire un progetto educativo individualizzato basato sulle peculiarità ed esigenze del minore. L'educatore si pone come punto di riferimento per il minore e la famiglia e si interfaccia con i diversi soggetti della rete (Servizi Sociali, Specialisti, Uonpia, Insegnanti, Famiglie,...) favorendo il confronto e la collaborazione.
A chi si rivolge:	Il servizio è rivolto a bambini/ragazzi/e, con problemi di disagio psicologico e comportamentale, disabilità psico-fisica. L'accesso al servizio è mediato dal passaggio all'assistente sociale del Comune che, dopo avere incontrato le persone che hanno effettuato la segnalazione o gli specialisti che hanno richiesto l'attivazione dell'intervento a valle di una valutazione e certificazione di disabilità, convoca la famiglia del bambino/ragazzo, definisce la domanda, raccoglie l'anamnesi e presenta la situazione alla Coordinatrice del servizio.
Cosa Offre:	Il servizio prevede che un educatore/trice affianchi il bambino/ragazzo per un numero variabile di ore la settimana concordate con l'assistente sociale sulla base della specificità del progetto. Il lavoro pedagogico identifica obiettivi specifici riguardanti il singolo caso e obiettivi collettivi nel caso in cui il bambino/ragazzo sia seguito all'interno di uno spazio protetto.
Garanzie per la Qualità:	La cooperativa Koinè nella gestione del servizio garantisce: • personale qualificato con esperienza professionale nell'area del disagio e dello svantaggio psicofisico; • una progettualità educativa ad hoc per ogni situazione segnalata; • l'utilizzo di strumenti metodologici in grado di monitorare e ricalibrare il progetto educativo; • la supervisione volta a sostenere e rinforzare l'azione educativa; • la programmazione e realizzazione di percorsi formativi.
Dove:	Comune di Inzago, Comune di Marcallo con Casone, Comune di Robecco sul Naviglio, Comune di Bisuschio, Ufficio di Piano del Garbagnatese, Comune di Cogliate, Ufficio di Piano di Desio, Ufficio di Piano di Tradate, Comune di Daverio, Consorzio Lodigiano, Tutela Minori Associata per i Comuni di Buccinasco, Corsico e Assago.

I Servizi di A.D.M./A.D.H. (assistenza domiciliare minori e handicap) sono strumenti importanti per fronteggiare situazioni di disagio, disabilità e di rischio che esigono degli interventi mirati. In particolare **l'A.D.M.** rappresenta uno strumento utile per evitare in alcuni casi situazioni di separazione del bambino-ragazzo/a dall'ambiente familiare, in altri per garantire sostegno educativo al bambino-ragazzo/a in un contesto familiare critico. L'intervento di assistenza domiciliare rappresenta un nuovo modo di rispondere al disagio minorile e familiare per due ragioni:

- perché si fonda sul riconoscimento dello stretto rapporto esistente tra i problemi del bambino-ragazzo/a e della sua famiglia, quindi centra la propria attenzione non solo sul bambino-ragazzo/a ma anche sul suo ambiente di appartenenza (intervento di rete);
- perché raccoglie il bisogno di attivare interventi non precostituiti ma flessibili, in modo che questi si adattino alle caratteristiche e al bisogno delle persone e che, soprattutto, seguano i cambiamenti che intervengono nelle situazioni familiari ed extra familiari e nell'evoluzione del bambino-ragazzo/a.
- perché consente ai minori di confrontarsi con i pari e con figure adulte di riferimento in contesti protetti

L'**ADH** segue l'orientamento educativo sopradescritto rivolgendosi nello specifico a minori portatori di disabilità psichica. Questo intervento si caratterizza per:

- un reale ascolto alla persona in difficoltà: leggere e cogliere il malessere, così come le richieste e i bisogni; l'educatore, di conseguenza, vive le esperienze insieme al bambino-ragazzo/a che affianca, essendo di volta in volta stimolo e supporto;
- una mediazione nelle dinamiche relazionali tra pari o verso figure di riferimento adulte;
- un aiuto nella comprensione degli eventi e supporto nella loro valutazione;
- una collaborazione allo svolgimento di compiti pratici, didattici ed evolutivi, e un'offerta di risorse materiali;
- un costante monitoraggio dell'intervento e valutazione della coerenza tra obiettivi educativi e percorso evolutivo del bambino-ragazzo/a.

L'obiettivo fondamentale che l'educatore si pone è quindi quello di contribuire a ristabilire condizioni adeguate di vita e livelli di integrazione sempre maggiori. L'educatore diventa per il bambino-ragazzo/a l'opportunità che gli consente di vivere meglio nel proprio mondo: scuola, compagni, amici, fratelli, famiglia e casa. Per queste ragioni il bambino-ragazzo/a entra in relazione con un adulto che lo accompagna in queste esperienze per lui fondamentali.

IL GRUPPO DI LAVORO (servizi aggiuntivi)

La cooperativa sociale Koinè onlus opera garantendo un'**alta qualità** nei servizi erogati. Questo elemento è garantito:

- a) da una buona organizzazione del servizio e una rapida individuazione e risoluzione delle criticità grazie al ruolo attivo del Coordinatore e del Referente del servizio.

Il **Coordinatore** tiene la regia complessiva dei processi organizzativi, metodologici e di verifica del servizio e svolge un ruolo psicopedagogico nei confronti degli educatori in relazione ai singoli minori in carico. Con gli *educatori* svolge un'équipe di coordinamento mensile; con i singoli *Comuni* mantiene i contatti con i referenti comunali per gli aspetti organizzativi, per le attivazioni/chiusure/gestione dei casi e per le verifiche in itinere e finali; con l'*Ufficio di Piano* mantiene i contatti con il responsabile per la gestione amministrativa/burocratica dell'accreditamento e la verifica dell'andamento dei servizi; con il *territorio* promuove la rete territoriale, individua e propone co-progettazioni.

Il **Referente del servizio** incontra periodicamente la coordinatrice per monitorare l'andamento del servizio e verifica che il lavoro sia in linea con quanto richiesto dai

committenti; incontra i gruppi di lavoro per verificare il servizio e per coinvolgere gli operatori sull'andamento della cooperativa; incontra almeno una volta all'anno l'Ufficio di Piano per momenti di valutazione dei servizi e interviene in situazioni di criticità per elaborare soluzioni possibili.

- b) da una formazione permanente del personale che garantisca preparazione e aggiornamento professionale.

Il settore Minori e Famiglie ha elaborato differenti livelli di Formazione e Aggiornamento rivolti agli educatori che svolgono il servizio di ADM/ADH. La rilevazione dei bisogni formativi avviene avvalendosi delle indicazioni dei coordinatori, degli Assistenti Sociali dei Comuni e degli educatori stessi. Koinè predispone un Piano Annuale di Formazione:

1. formazione di base: gli incontri sono volti all'apprendimento degli strumenti e della metodologia di Koinè necessaria per operare nei servizi educativi. Il corso è suddiviso in 3 moduli: 1- gli strumenti educativi. 2- il lavoro d'équipe e il lavoro di rete. 3- la relazione educativa durante la conduzione delle attività. Durata: 3 incontri da 2 ore. Periodo: settembre, ottobre, novembre.

2. percorsi formativi trasversali: la coordinatrice scrive dei canovacci relativi a possibili situazioni di criticità o conflitto in cui gli educatori si possono trovare nel lavoro quotidiano. Questo materiale ha l'obiettivo di attivare gli educatori nell'individuazione di strategie educative efficaci per la risoluzione dei problemi. Durata: 3 incontri da 2 ore. Periodo: dicembre, febbraio, maggio.

3. formazione per tematiche: relativamente ai servizi di Assistenza domiciliare verrà individuata, in base ai bisogni formativi dell'équipe una tra le seguenti tematiche: Modelli operativi e pratiche; Gestione casi di tutela minorile; Strategie specifiche relative a Interventi educativi, quali i disturbi dell'attenzione e della concentrazione, autismo a basso ed alto funzionamento, disgrafia e dislessia; La comunicazione. Durata: 2 incontri da 3 ore. Periodo: gennaio, marzo.

4. formazione coordinatori: Koinè attiva percorsi formativi sulle seguenti tematiche: Formazione Interna: 1) la metodologia pedagogica dell'analisi dei casi; 2) la gestione dell'équipe educativa; 3) il lavoro di rete. Durata: 3 incontri da 5 ore. Periodo: ottobre, gennaio, marzo. Formazione Esterna: i coordinatori partecipano a convegni, seminari e corsi di formazione promossi da Enti pubblici e del privato sociale.

- c) da momenti di supervisione di gruppo e individuale:

Coordinamento équipe educativa: mensilmente la coordinatrice incontra l'équipe educativa per verificare l'andamento dei progetti educativi. Tali incontri hanno valore metodologico ed organizzativo e rappresentano un utile modalità di confronto e scambio di idee relative allo svolgimento del servizio, anche nell'ottica di prevedere momenti di intervento condiviso tra educatori

Supervisione psicopedagogica: mensilmente la coordinatrice incontra ogni educatore per verificare l'andamento dei singoli progetti educativi e gestire eventuali criticità.

Supervisione psicologica: mensilmente il supervisore psicologico offre all'équipe di lavoro uno spazio di confronto sui propri vissuti inerenti l'intervento educativo (gestione della relazione educativa con il minore, difficoltà insorte con famiglie multiproblematiche, elaborazione della chiusura di un caso, ecc.)

Supervisione specialistica: sono previsti 2 percorsi di supervisione specialistica di 7 incontri di due ore, per piccoli gruppi di educatori, in cui il supervisore specialistico offre strategie educative riabilitative e relazionali su situazioni di disagio, conflitto

relazionale, oppositività, disabilità e sindromi ed elabora con l'educatore un percorso educativo legato al contesto specifico e alle caratteristiche del singolo minore.

A suo carico, la Cooperativa Koinè garantisce per tutti gli educatori, accanto al monte ore definito dall'incarico sul minore, un pacchetto di ore indirette per gli incontri d'équipe, di supervisione e per la stesura del PEI.

- d) dall'utilizzo di strategie e strumenti metodologici che permettano di progettare e monitorare l'intervento educativo.

Gli **educatori**, con adeguato titolo di studio e in possesso di esperienza biennale come educatore di servizi domiciliari e/o esperienza nell'ambito della disabilità, traducono sul piano operativo le linee generali contenute nel progetto pedagogico, attraverso **competenze** relative a:

- strutturazione, con i soggetti della rete coinvolti, del progetto educativo individualizzato (PEI) e verifica intermedia e finale dello stesso
- utilizzo della modulistica ISO
- relazione educativa con i minori
- tecniche di laboratorio espressive, creative e manuali
- strategie comunicative e di relazione con le famiglie
- capacità di rete con i servizi di riferimento e in generale con quelli del territorio

- e) da un lavoro di rete coi servizi territoriali finalizzato a una maggiore integrazione sociale del bambino/ragazzo seguito.

Per favorire una reale integrazione ed un coordinamento degli interventi gli educatori collaborano, in un'ottica di lavoro di rete, con tutti i soggetti pubblici e privati, istituzionali e non, che entrano significativamente in relazione con il minore/disabile e la sua famiglia (Servizi sociali e sanitari, Scuole, Società sportive, Agenzie culturali e ricreative, Volontariato, Parrocchie e oratori).

Rete formale tra gli operatori: si intende lavorare in stretta sintonia con i servizi presenti nei comuni del distretto, perché intorno alle famiglie si costituisca una rete territoriale che promuova e favorisca la corresponsabilità educativa. In particolare oltre alla stretta collaborazione con i Servizi Sociali che segnalano i casi di ADM/ADH e con cui si progetta e verifica il percorso a favore del singolo minore, ciò è perseguito attraverso una stretta collaborazione:

- con i *Servizi di Tutela minori* che attivano interventi domiciliari su disposizione del Tribunale a cui inviare periodici aggiornamenti circa l'andamento dell'intervento
- con i *Servizi pubblici socio sanitari e non* del territorio dei comuni del distretto di Tradate, in base alle necessità (UONPIA, Servizio Spazio Neutro, Servizio Affidi, Azienda Sanitaria Locale, pediatri, consultori Familiari e Adolescenti, CAF, Informa giovani, Centri per l'Impiego, Caritas, CPS, USM, ...);
- con la *Scuola* che, oltre ad essere un soggetto segnalante per l'eventuale attivazione del servizio, è un importante interlocutore con cui connettersi per la definizione dell'intervento educativo. Koinè presenta un lavoro di supporto e sostegno anche all'interno del contesto scolastico-l'osservazione partecipe: un intervento che cerca di integrare tutti i luoghi dove il minore si sperimenta. Qualora i Servizi siano concordi, la Cooperativa Koinè, propone un metodo per individuare le variabili che scatenano comportamenti critici o comportamenti problema nei minori anche in contesti scolastici. L'Osservazione Partecipe presuppone una grande collaborazione tra l'educatore domiciliare, l'insegnante di sostegno e le insegnati, che reciprocamente effettuano un'osservazione carta-matita durante momenti di interazione tra loro e l'alunno;
- con le *altre agenzie educative del territorio* (CAG, associazioni sportive, associazioni di

volontariato, biblioteca, oratori,) volta a favorire l'integrazione progettuale e territoriale degli interventi educativi;

Rete tra utenti e territorio: di frequente nei servizi di ADM/ADH è necessario affiancare e supportare i minori e le famiglie in una presa di coscienza delle possibilità che il territorio offre in termini di risposta ai bisogni e di socializzazione. Ciò passa attraverso un lavoro di coinvolgimento che, concordato con il servizio di riferimento, aiuti le famiglie e i minori a conoscere la realtà circostante. In particolare, relativamente ai bambini e ragazzi in carico, le attività e le uscite proposte sono volte a conoscere le risorse e le opportunità che il territorio in cui vivono può offrire loro e a una partecipazione attiva nella vita della cittadinanza (CAG, Informagiovani, Centro Tempo Infanzia, Biblioteche, Scuole di Musica comunali, CSE, oratorio, associazioni di volontariato...).

Proposte innovative legate al territorio-interventi di educazione ambientale e laboratori creativi: Koinè si caratterizza per una forte esperienza legata all'educazione ambientale che si propone come modo di osservare ed interpretare la realtà complessa che ci circonda e di cui facciamo parte, declinando in un contesto educativo attenzioni, metodi e strumenti adeguati a cogliere come opportunità il proprio ruolo responsabile all'interno dell'oikos (ambiente come "casa"). Si ritiene fondamentale, in un contesto educativo come l'ADM, attingere ai metodi dell'educazione ambientale, per consentire ai bambini/ragazzi esperienze centrate sul mondo circostante.

Creazione di momenti di gruppo: se viene dato uno spazio a disposizione, è ipotizzabile ampliare le ore di campo in alcuni periodi. Per favorire l'area legata alla socializzazione si creeranno dei momenti di incontro di gruppo tra i minori segnalati dai servizi, se previsto dal progetto individuale, integrando gli orari degli educatori che seguono gli interventi, per attività ludico creative quali cinema, mostre e gite. Il creare gruppo, in alcuni momenti specifici e in linea con gli obiettivi concordati, con alcuni minori seguiti da un'educatrice dà l'opportunità di effettuare un'ottimizzazione delle ore investite negli interventi domiciliari, seguendo nello stesso orario 2 minori. Il comune riconosce le ore dell'educatore come seguisse 1 caso e i minori aumentano le loro ore d'intervento.

Koinè offre anche la possibilità di **monitorare, per un periodo stabilito, delle situazioni concluse dal punto di vista educativo:** in prossimità della chiusura dell'intervento viene concordato coi Servizi l'opportunità di inserire il minore all'interno di un gruppo per monitorare ancora la situazione. Il comune può ottimizzare i suoi investimenti economici garantendo un monitoraggio più lungo nel tempo.

f) da politiche di contenimento del turn-over sia per mission sia per favorire la qualità e il benessere del personale.

Gli strumenti utilizzati sono:

1. Distanza territoriale, attenzione rivolta a reperire educatori del territorio e la pianificazione dei trasferimenti interni per avvicinare le socie al proprio domicilio.
2. Garantire agli educatori un monte ore significativo in una logica di integrazione di servizi. A tal proposito si affidano incarichi per aree territoriali anche in settori diversi della cooperativa, incaricando operatori su più servizi limitrofi, pur tenendo presente la competenza e qualifica professionale.
3. Offrire pacchetti orari senza intervalli: la coordinatrice si prende carico di pianificare, il più possibile, gli orari in modo puntuale ad inizio anno, garantendo le esigenze delle famiglie e dei servizi.
4. Offerta formativa e di crescita professionale, costante e specialistica al fine di qualificare le competenze.
5. Per sostituzioni di maternità o malattie lunghe:
 - Passaggio di consegne tra coordinatori, per la gestione del servizio, con compresenza di circa 1 mese.
 - Passaggio di consegne tra educatori con compresenza di circa due settimane.

6. Forme di conciliazione dei tempi familiari e di lavoro: possibilità di rimanere in aspettativa facoltativa di maternità secondo i bisogni individuali (agli educatori è richiesta l'attenzione di rientrare, quando è possibile, ad inizio anno educativo per garantire la continuità); possibilità di usufruire del part-time per un anno dopo il rientro dalla maternità. Possibilità per i coordinatori di svolgere presso il proprio domicilio alcune attività lavorative (telelavoro).

Infine, per favorire il coinvolgimento dei soci nella vita sociale della cooperativa, la Presidente incontra periodicamente i gruppi di lavoro per aggiornamenti legati all'andamento economico e sociale; vengono realizzate due/tre Assemblee dei Soci all'anno

LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE

RECLAMI, SUGGERIMENTI.

La Cooperativa sociale Koinè ha strutturato una propria procedura rispetto ai reclami e suggerimenti che riceve dai Committenti, famiglie ed educatori.

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo/suggerimento al Referente del servizio o alla Direzione del personale della cooperativa.

Ricezione

I reclami e i suggerimenti possono per

venire alla Cooperativa Sociale Koinè per iscritto o verbalmente. Le segnalazioni possono essere scritte in formato libero e trascritte sul modulo specifico, oppure utilizzando l'apposito modulo MR-14-02. Le segnalazioni verbali devono essere trascritte sul modulo MR-14-02 a cura del personale che le riceve e inviate, per via telematica, al referente e al responsabile qualità.

Registrazione

Il responsabile qualità mantiene un registro dei reclami e suggerimenti (modulo MR-14-03), sul quale vengono progressivamente annotati i seguenti dati delle segnalazioni pervenute:

- numero progressivo;
- data
- nominativo e qualifica del mittente;
- oggetto della segnalazione;
- provvedimenti adottati;
- soggetti coinvolti nella risoluzione.
- risultato/esito

Provvedimenti adottati

A fronte di ciascun reclamo, la funzione coinvolta nella rilevazione del reclamo valuta insieme al suo diretto responsabile i provvedimenti da adottare (es. lettera, colloquio, Azione Correttiva, ecc...). Se la gestione del reclamo prevede diverse fasi queste devono essere verbalizzate su un verbale di riunione MR-09-01 che verrà archiviato insieme al modulo del reclamo compilato. Le modalità di risposta al reclamo vengono discusse con il personale interessato, tenendo in considerazione i provvedimenti già adottati.

Se la risposta avviene attraverso una lettera, questa dovrà essere inviata non oltre i 10 giorni successivi al ricevimento della segnalazione. Nell'impossibilità del rispetto del termine di 10 giorni, viene comunque data risposta indicando e motivando un nuovo termine che non può comunque superare ulteriori 10 giorni.

Nel caso in cui si tratti di un suggerimento la funzione coinvolta propone al suo diretto responsabile eventuali strategie da adottare.

Risultato/esito

La funzione coinvolta insieme al suo diretto responsabile e al responsabile qualità, terminate tutte le fasi di gestione del reclamo, valutano l'esito dei provvedimenti adottati: in caso positivo archiviano tutta la documentazione, in caso negativo pianificano ulteriori provvedimenti necessari per eliminare le cause del reclamo.

QUESTIONARI

Se concordato col Servizio, a fine anno educativo alle famiglie e ai bambini/ragazzi vengono consegnati i questionari di valutazione dell'intervento educativo. Le famiglie e i ragazzi vengono invitati ad un incontro di verifica in presenza dell'assistente sociale di riferimento per valutare l'intervento educativo, gli obiettivi raggiunti e quelli non raggiunti, analizzando eventuali criticità incontrate.

VERIFICA DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Incontri periodici di verifica tra Coordinatrice, Assistente Sociale e Ufficio di Piano per la verifica della Customer dei Committenti e degli utenti (bambini/ragazzi e famiglie).

In questi incontri viene valutata la soddisfazione del servizio attraverso i seguenti strumenti:

- questionari di customer somministrati ai Comuni e agli utenti
- registro reclami/suggerimenti
- analisi dati raccolti relativi agli indicatori di qualità di seguito descritti

In particolare la Customer Satisfaction somministrata ai Comuni intende verificare le seguenti aree:

- dimensione organizzativa
- dimensione relazionale
- équipe
- progettazione educativa e pedagogica
- analisi delle criticità
- valutazione della cooperativa Koinè
- progettualità

RISULTATI	INDICATORI
Interventi educativi di qualità	N° obiettivi operativi raggiunti su N° totale obiettivi
Soddisfazione del servizio da parte del minore e della famiglia	% di famiglie e bambini complessivamente soddisfatti (questionario, reclami/suggerimenti).
Radicamento territoriale	• N° bambini che frequentano realtà del territorio (es associazioni sportive, oratori, biblioteca, ecc) • N° famiglie che hanno utilizzato i servizi territoriali (caf, consultorio, centri per l'impiego)

DIRITTI DELL'UTENTE

Le famiglie hanno il diritto di essere assistite con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Le famiglie hanno il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.

Le famiglie hanno il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso. Hanno il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.



Le famiglie hanno il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

Le famiglie hanno il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Tutela della Privacy

Le procedure atte a garantire la tutela e privacy dell'utenza (minori e famiglie in carico) avviene attraverso un sistema di:

- siglatura nominativi: a ciascun utente viene assegnata una cartella denominata con una sigla (le iniziali) e ciascun documento viene archiviato attraverso il numero di protocollo
- archiviazione della documentazione:
 - ✓ informatica: tutta la documentazione prodotta viene archiviata dalla coordinatrice che provvede a inserirla nel server della Cooperativa in archivi ad accesso controllato.
 - ✓ cartacea: tutta la documentazione viene depositata in archivi muniti di serratura o lucchetto

Ad ogni utente (se maggiorenne) o familiare viene distribuita l'informativa sul trattamento dei dati e la richiesta di consenso del medesimo.

Aggiornamento al 5 settembre 2014