



L'AQUILONE
INTERVENTI EDUCATIVI E SOCIALI

CARTA DEI SERVIZI

2.1 - CHI SIAMO

L'Aquilone è una realtà imprenditoriale in forma di Cooperativa Sociale. Siamo un gruppo di persone/risorsa con sensibilità sociale, competenze teoriche e pratiche, spirito imprenditoriale. Offriamo alla comunità interventi di promozione, prevenzione, affiancamento, sostegno, presa in carico, tutela verso altre persone che nella vita ricercano la strada verso una maggiore autonomia.

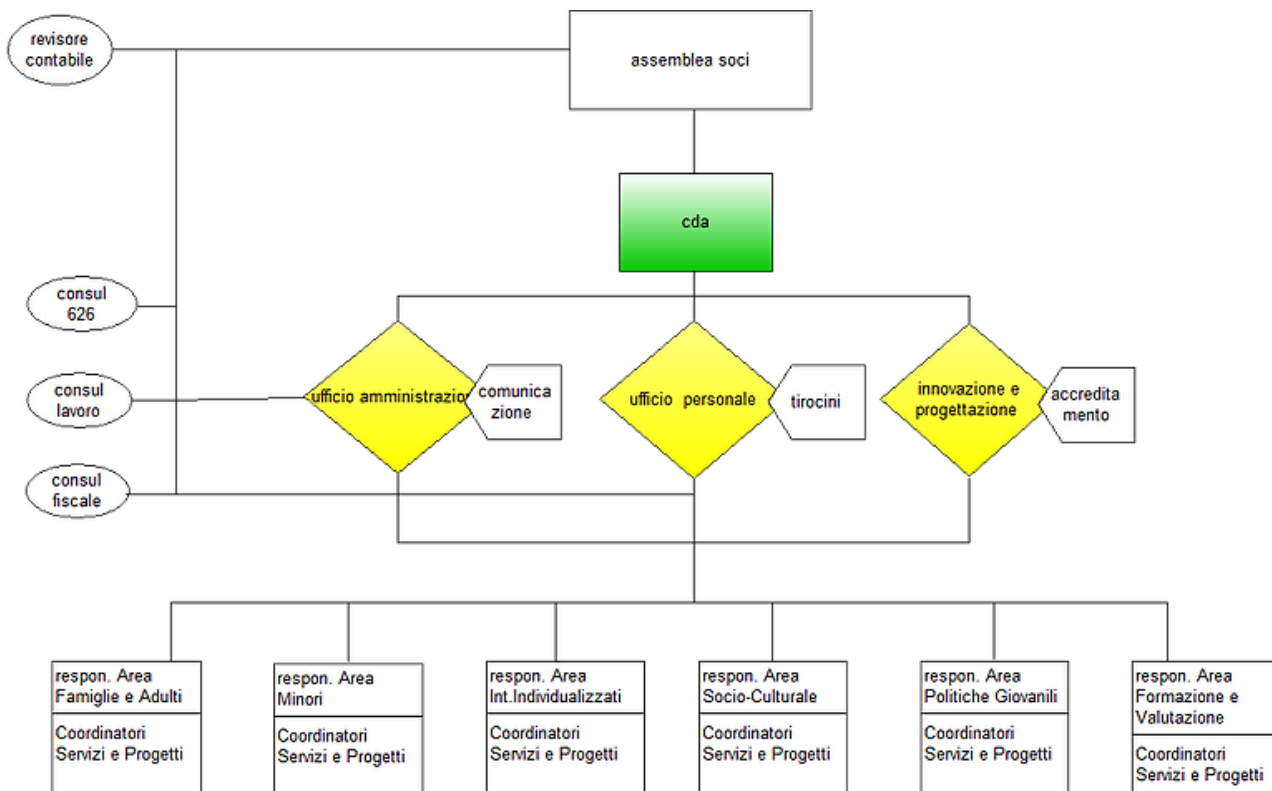
Lavoriamo cercando di cogliere la complessità delle relazioni che si intrecciano fra singoli, gruppi e istituzioni, entrando a nostra volta in relazione. Una relazione educativa tra persone che apprendono e crescono fra azioni ed emozioni; una relazione che è anche relazione sociale, in quanto prospettiva di un modo di stare nella società, orientando risorse per vivere meglio.

L'Aquilone è un'impresa sociale che sta adattando la sua strutturazione interna per rispondere in maniera più efficace ed efficiente alle richieste dell'Assemblea, dei lavoratori, delle committenze e degli eventuali altri soggetti con cui entra in contatto.

La rappresentazione grafica di questo processo di rinnovamento è l'organigramma della cooperativa, proposto dal Consiglio di Amministrazione in dialogo con l'Assemblea dei soci; con esso abbiamo provato a cambiare la struttura organizzativa e l'organizzazione generale della cooperativa, proponendo una maggiore diffusione delle responsabilità tra i soci e cercando modalità di comunicazione più leggere e dirette. Abbiamo affidato incarichi importanti ad un numero maggiore e vario di socie e soci che si stanno sperimentando nei nuovi ruoli, siano essi responsabili di Ufficio, di Area o coordinatori.

I principi alla base del nuovo organigramma sono stati:

- Equilibrio
- Sostenibilità
- Alleggerimento
- Rinnovamento



2.2 - COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornire tutte le informazioni relative ai servizi di Assistenza Scolastica, Assistenza Domiciliare Minori e Spazio Neutro, in una logica di trasparenza e collaborazione tra l'Ambito Territoriale di Tradate, L'Aquilone Cooperativa Sociale e i beneficiari del servizio (le famiglie, i Servizi Sociali comunali dell'Ambito).

È lo strumento che ci permette di:

- presentare il servizio agli enti ed alle realtà con cui lavoriamo;
- presentare il servizio a tutti coloro che possono esserne beneficiari;
- illustrare i servizi offerti, le modalità di accesso ed organizzative;
- permettere ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sul funzionamento del servizio, consentendo la partecipazione al miglioramento continuo dello stesso e indicando le modalità per effettuare un reclamo.

La Carta dei Servizi rappresenta il nostro impegno a definire e tutelare i diritti di coloro che beneficiano del servizio, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità dell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

La Carta dei Servizi trova i propri riferimenti normativi nella Direttiva Ciampi del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e nella L. 328/00 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

2.3 - QUALI SONO I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA

I diritti e doveri dei beneficiari sono racchiusi nei principi fondamentali cui il servizio si ispira:

UGUAGLIANZA

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione nei confronti dei beneficiari sulla base di motivi etnici, religiosi, di opinione politica, sesso ed orientamento sessuale, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. Basandosi sui principi della Carta Costituzionale, agli utenti viene quindi garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio.

IMPARZIALITÀ

I comportamenti del personale del servizio nei confronti dei beneficiari sono dettati da criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio è regolare e continua, secondo gli orari indicati e secondo quanto stabilito dall'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale.

RISERVATEZZA

Il trattamento dei dati riguardanti ogni beneficiario del servizio è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta e secondo le norme vigenti. Il personale operante all'interno del servizio è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30.06.2003 (*e secondo le indicazioni del nuovo Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati in vigore dal 25/05/2018*).

SICUREZZA

La Cooperativa Sociale L'Aquilone garantisce la sicurezza degli operatori e dei beneficiari, avvalendosi della collaborazione di un consulente esterno specializzato in materia di sicurezza.

PARTECIPAZIONE ED INFORMAZIONE

Ai beneficiari del Servizio è garantita la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione.

Gli strumenti utilizzati per assicurare il passaggio delle informazioni sono:

- accesso telefonico;
- accesso via internet;
- Carta dei Servizi.

Gli strumenti utilizzati per assicurare al beneficiario la possibilità di partecipare sono:

- colloqui (anche telefonici) con il coordinatore;
- questionari di soddisfazione;
- modulo reclami.

Modalità di accesso:

gli enti interessati possono contattare la Cooperativa telefonicamente o via posta elettronica (tel. **0331913579** e laquilonescs@laquilonescs.it); il coordinatore provvederà a ricontattare gli interessati per fissare un primo colloquio orientativo.

Il coordinatore e gli educatori hanno un orario lavorativo a tempo parziale; pertanto, al di là delle attività programmate, danno una reperibilità telefonica.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Servizio è erogato secondo un modello organizzativo, gestionale e progettuale che garantisce un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le prestazioni erogate ed i risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni è continuamente monitorata dal coordinatore della Cooperativa e dall'Ufficio di Piano ed è garantita anche attraverso la formazione in itinere degli operatori.

2.4 - MISSION

La Cooperativa, regolata conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro. Suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità, della promozione umana e dell'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

In particolare, la sua attività consiste nell'elaborare progetti, realizzare interventi e gestire servizi finalizzati a rispondere in modo utile e significativo alle esigenze sociali del territorio, con particolare attenzione all'infanzia, alla preadolescenza, all'adolescenza, ai giovani e alle loro famiglie.

La realizzazione di questi obiettivi si attua in stretta connessione con la rete delle risorse locali, in particolar modo dei soggetti istituzionali e del Terzo Settore presenti attivamente all'interno della comunità civile.

La Cooperativa si ispira ai principi base del movimento cooperativo mondiale. Questi principi sono: mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, legame con il territorio, equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e lo sviluppo socio economico e culturale delle comunità, deve cooperare attivamente con altri enti cooperativi, altre imprese, imprese sociali ed organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale ed internazionale.

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali, operando di preferenza nell'ambito territoriale fra Lombardia e Piemonte, mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità e in special modo volontari, fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo (grazie anche all'apporto dei soci lavoratori) l'autogestione responsabile dell'impresa.

2.5 - TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI EROGATE (aggiornamento a giugno 2018)

- **Area Progetti Individualizzati:** Assistenze Domiciliari Minori, Assistenze Scolastiche e Spazi Neutri nei distretti di Piombello, Sesto Calende, Tradate e Varese; Assistenze Domiciliari Minori, Assistenze Scolastiche e Spazi Neutri nei Comuni di Arcisate, Cairate, Caronno Varesino, Castronno, Induno Olona e Sumirago; interventi individualizzati per alunni con disabilità sensoriale (accreditamento ATS Insubria); interventi a sostegno di adulti con disabilità nel Comune di Sesto Calende.
- **Area Minori:** doposcuola di Arcisate, Sumirago e Caronno Varesino; centri estivi di Vergiate, Sumirago e Gornate Olona; sportelli d'ascolto in tutte le Scuole Secondarie di Primo Grado del distretto di Sesto Calende; progetto Odisseo per i casi di penale minorile; progetto "Neve sulla luna" finanziato da Fondazione Comunitaria del Varesotto.

- **Area Politiche Giovanili:** 3 centri di aggregazione per bambini, preadolescenti e adolescenti (Vergiate, Vedano Olona e Tradate); progetto di animazione e sviluppo di comunità a Vedano Olona; servizio InformaGiovani del Comune di Vergiate (in connessione con l'InformaLavoro del Comune); servizi di educativa di strada del Distretto di Sesto Calende e del Comune di Vedano Olona; progetto "Giovani di Valore" finanziato da fondazione Cariplo; progetto di Housing Sociale Caracoles a Venegono Superiore; progetto Edubar.
- **Area Famiglie e Adulti:** servizio "Famiglie allo specchio" che offre direttamente ai privati interventi con vari professionisti (psicologi, pedagogisti, psicomotricista, arteterapeuta, mediatrice familiare) realizzato ad oggi in tre diverse sedi (Sesto Calende, Vergiate e Tradate); Servizio Affidi Zonale nel distretto di Sesto Calende; azioni interne al bando Conciliazione vita-lavoro nel distretto di Tradate e nel Comune di Sumirago; il progetto di Housing Sociale Caracoles2 di prossima attivazione nel nuovo appartamento di Venegono Superiore.
- **Area Socio-Culturale:** laboratori teatrali e creativi nei servizi della Cooperativa, nelle scuole e nelle biblioteche del sistema bibliotecario dei laghi; laboratori nelle scuole sui temi della violenza di genere (progetto SIAMO PARI con EOS Centro Antiviolenza), delle dipendenze, della disabilità; progetto "Genitori in Gioco" con gli adulti di Vergiate; produzione e promozione di spettacoli teatrali sui temi del gioco d'azzardo patologico (progetto GAP) e dell'affido familiare; gestione delle aperture straordinarie e delle proposte culturali della biblioteca di Angera; eventi culturali presso il CAG di Corgeno, all'interno del progetto TerzoSabato finanziato da Fondazione Comunitaria del Varesotto; Closlieu secondo il metodo di A. Stern presso il CAG di Corgeno; progetto "Dilagano storie" nel Comune di Vergiate finanziato da Fondazione Comunitaria del Varesotto; progetto "PopUp" nei Comuni di Angera, Vedano Olona e Vergiate finanziato da Fondazione Comunitaria del Varesotto.
- **Area Formazione:** piano formativo per soci, dipendenti e lavoratori della Cooperativa, finanziato anche tramite FonCoop e FSE (in collaborazione con CESVIP Varese).

Il nostro team è composto da circa settanta (dati aggiornati al 31.12.2017) fra educatori, animatori e psicologi. Condividiamo la progettualità educativa e sociale, lo sforzo di definire e raggiungere gli obiettivi, l'attenzione alla valutazione ed alla qualità dell'intervento.

2.6 - FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il coordinamento del Servizio è affidato al Responsabile della Cooperativa L'Aquilone in collaborazione con l'Ufficio di Piano. L'équipe degli operatori è composta da educatori formati e preparati a seconda delle diverse problematiche da affrontare (DSA, autismo, tutela minori...) e segue le principali fasi di lavoro in contatto diretto con i beneficiari. È prevista la consulenza/affiancamento di esperti in altri settori per particolari situazioni (arteterapeuta, psicomotricista, mediatore culturale e familiare, psicologo).

AZIONI PRINCIPALI	OPERATORE	STRUMENTI
Primo contatto con la committenza (primo contatto di richiesta con informazioni di base e disponibilità oraria).	Coordinatore.	Raccolta di informazioni sulla tipologia della richiesta (allegato n.2).
Valutazione e scelta dell'operatore (valutazione delle informazioni in entrata per delineare l'operatore più idoneo per la tipologia del caso e per disponibilità di orario).	Coordinatore e Ufficio Personale della Cooperativa.	Formazioni degli operatori, planning orario

Presentazione e avvio dell'intervento (stesura degli obiettivi in entrata, definizione della tempistica, modalità di presentazione alla famiglia e al minore).	Coordinatore, Assistente Sociale/referente scolastico.	Stesura del genogramma attuale del minore, condivisione di relazioni e progetti precedenti, colloquio.
Realizzazione del progetto (percorso di osservazione partecipata che consente all'operatore di conoscere e farsi conoscere, capire quali risorse incentivare, quali dover colmare, impostare al meglio rispetto a quella data e unica situazione le sue azioni per raggiungere i macro obiettivi del progetto globale).	Educatore, coordinatore in condivisione con famiglia/Scuola/Servizi Sociali.	Griglie di osservazione, progetto educativo, monitoraggi (allegato n.3).
Monitoraggio del progetto (Aggiornamento sull'andamento del progetto e ridefinizione degli obiettivi in base ai risultati raggiunti, presidio del burnout dell'operatore, ridefinizione di ruoli e competenze).	Coordinatore, Assistente Sociale/referente scolastico.	Griglia di monitoraggio.
Valutazione finale (analisi del raggiungimento o meno degli obiettivi in equipe, condivisione della riprogettazione).	Educatore,coordinatore, Assistente Sociale/referente scolastico.	Relazioni, colloqui di rete.

2.7 - VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ E SODDISFAZIONE

Gli strumenti utilizzati per assicurare al fruitore la possibilità di partecipare sono:

- Modulo reclami (allegato nr.1): disponibile all'interno delle strutture in cui opera la Cooperativa e sul sito internet www.laquilonescs.it ; va consegnato manualmente, via fax, oppure via mail all'Ente committente e/o al coordinatore del servizio a seconda delle preferenze e/o delle necessità.
- Colloqui e scambi verbali con il coordinatore e/o l'equipe, sia all'interno di momenti strutturati e/o concordati preventivamente sia in momenti informali.
- Customer satisfaction (allegati n. 4-5-6-7-8-9-) con rilevazione intermedia e finale.

▪ **ALLEGATO n.2 – modulo richiesta intervento**

RICHIESTA INTERVENTO (da compilare al primo incontro tra coordinatore e committenza).

Data :

Comune di:

MINORE: genere, età, iniziali, scuola, composizione nucleo familiare, domicilio, problematica

TIPOLOGIA DI INTERVENTO:

ADM ASSISTENZA SCOLASTICA SPAZIO NEUTRO

DIAGNOSI FUNZIONALE

- SI
- NO

RICHIESTA AUTORITA' GIUDIZIARIA:

- **SI**
- **NO**

RICHIESTA INIZIALE

Figura professionale e suo compito:
Aspettative dell'equipe richiedente:
Obiettivi individuati:
Ore settimanali:
Periodo di realizzazione dell'intervento:
Risorse/ostacoli relativi all'intervento:

▪ **ALLEGATO n.3** – griglia osservazione, progetto educativo, monitoraggi

AREE DI INTERVENTO	OBIETTIVI SPECIFICI	STRUMENTI	RISULTATI ATTESI	VALUTAZIONE IN DATA (tempi delle relazioni)
MINORE <i>(gli obiettivi specifici di lavoro con lui).</i>				
FAMIGLIA <i>(quali dinamiche esistono, quali da modificare tra famiglia e minore, quale rapporto è necessario costruire con l'operatore, necessità di mediazione con la scuola...).</i>				
SCUOLA <i>(se ci sono obiettivi da mandato sulle ADM, come aumento dell'autostima attraverso lo studio, orientamento scolastico, relazione con gli insegnanti).</i>				
RELAZIONE CON I PARI <i>(obiettivi sulla socializzazione e sulla relazione con i pari, atteggiamenti da modificare, problemi di bullismo o eccessivo isolamento...).</i>				
RETE <i>(contatti con NPI, tecnici esterni, associazioni sportive, parrocchiali, CAG.... E quali obiettivi concordati sul minore, se ci sono).</i>				
TEMPI DI ATTUAZIONE <i>(in genere anno scolastico o tempi intermedi se concordati con AS o Scuola).</i>				

- **ALLEGATO n. 4 - customer satisfaction – Servizio Assistenza Scolastica - famiglie**



L'operatore condivide gli obiettivi contenuti nel progetto educativo individualizzato con il corpo docente e con i familiari in maniera:

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

L'operatore è disponibile al confronto coi i familiari in modo:

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottimo

La capacità dell'operatore di gestire e risolvere problemi imprevisti è:

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

L'operatore integra competenze didattiche ed educative in modo:

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottimo

L'operatore è puntuale e avvisa in caso di assenza in maniera:

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

Data _____

Firma _____

○ **ALLEGATO n. 5 - customer satisfaction – Servizio Assistenza Scolastica - insegnanti**



L'operatore collabora con il corpo docente:

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

L'operatore organizza le attività educative e didattiche con il minore in modo:

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottimo

La capacità dell'operatore di gestire e risolvere problemi imprevisti nella gestione del minore è:

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

L'operatore integra competenze didattiche ed educative in modo:

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottimo

L'operatore è puntuale e avvisa in caso di assenza in maniera:

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

Complessivamente la prestazione professionale offerta dall'operatore risulta essere:

<i>insoddisfacente</i>	<i>poco soddisfacente</i>	<i>soddisfacente</i>	<i>molto soddisfacente</i>	<i>ottima</i>
------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------

Data _____

Firma _____

○ **ALLEGATO n. 6 - customer satisfaction – Servizio Assistenza Scolastica – operatori**



Il grado di collaborazione con il corpo docente e con l'insegnante di riferimento è stato:

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

L'organizzazione delle attività educative e didattiche con il minore risulta essere:

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

La capacità di gestire e risolvere problemi imprevisti nella gestione del minore è stata:

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

L'integrazione delle competenze didattiche ed educative è risultata essere:

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

La puntualità e la costanza del servizio sono state:

- insoddisfacenti
- poco soddisfacenti
- soddisfacenti
- molto soddisfacenti
- ottime

Complessivamente la prestazione professionale offerta risulta essere:

<i>insoddisfacente</i>	<i>Poco soddisfacente</i>	<i>soddisfacente</i>	<i>Molto soddisfacente</i>	<i>ottima</i>
------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------

Data _____

Firma _____

- **ALLEGATO n. 7 - customer satisfaction – Servizio ADM – Assistenti Sociali**



La pianificazione complessiva degli interventi è

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

La capacità del personale di risolvere problemi imprevisti riguardanti l'utenza è

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

La disponibilità da parte dell'organizzazione erogante rispetto alla flessibilità richiesta agli operatori è

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

La capacità del personale di confrontarsi con gli altri nodi di rete è

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

DATA _____

FIRMA _____

- **ALLEGATO n. 8 - customer satisfaction – Servizio ADM - famiglie**



L'operatore condivide costantemente gli obiettivi dell'intervento con i familiari in maniera?

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

L'operatore è disponibile al confronto coi i familiari?

- sempre
- a volte
- quasi mai
- mai

La capacità dell'operatore di risolvere problemi imprevisti è?

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

L'operatore è puntuale e avvisa in caso di assenza?

- sempre
- a volte
- quasi mai
- mai

data _____

firma _____

- **ALLEGATO n. 9 - customer satisfaction – Servizio ADM – operatori**



La pianificazione degli interventi è

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

La capacità dell'equipe di risolvere problemi imprevisti riguardanti l'utenza è

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

La disponibilità da parte della cooperativa rispetto alle richieste di flessibilità degli operatori è

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

La capacità della cooperativa di facilitare l'integrazione dei propri operatori con quelli comunali è

- insoddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

DATA _____

FIRMA _____