



BAOBAB Cooperativa Sociale ONLUS a r.l. – Via Brodolini, 19 - 21049 Tradate, Varese – Italy
C.F./P.I. e Registro Imprese Varese 02840030122 - R.E.A. Varese 294069
Albo Nazionale Cooperative A153329

tel./fax 0331 811858 
mail: info@cooperativabaobab.it 
pec: baobab.tradate@pec.confcooperative.it 
www.cooperativabaobab.it 

CARTA DEI SERVIZI

AGGIORNAMENTO GENNAIO 2014

BAOBAB Cooperativa Sociale ONLUS aderisce a:



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

Art. 3 Costituzione italiana

INDICE

PREMESSA	4
1. CHI SIAMO	5
1.1. COSA FACCIAMO	6
1.2. SCOPO SOCIALE	09
1.3. OGGETTO SOCIALE	09
1.4. METODOLOGIA	10
1.5. ORGANIGRAMMA	11
1.6. PRINCIPI SULL' EROGAZIONE DEL SERVIZIO	14
1.6.1. SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI	15
• CENTRO DIURNO "LA CASA DEL GRANO"	16
• ASSISTENZA DOMICILIARE E TERRITORIALE MINORI	17
• SERVIZI EDUCATIVI POMERIDIANI	18
• SERVIZI DI CENTRO ESTIVO	19
• SPAZIO NEUTRO	20
• ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI	21
• PROGETTO "IL VOLO"	22
1.7. MODALITA' DI COLLABORAZIONE CON LA COMMITTENZA	23
2. POLITICA PER LA QUALITA'	24
2.1. STANDARD DI QUALITA'	25
2.1.1. PERSONALE E FORMAZIONE	27
2.1.2. ATTUAZIONE DLGS 81/2008	27
2.1.3. HACCP	27
2.1.4. DLGS 196/03	27
2.2. SISTEMA DI VALUTAZIONE	28
2.2.2. SERVIZIO SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	28
2.3. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	29
3. CONTATTI	30

PREMESSA

La Carta dei Servizi offerti rappresenta l'impegno che Baobab Cooperativa Sociale Onlus prende con i propri clienti per un'offerta socio-educativa-assistenziale di qualità.

Questa è per noi occasione per riflettere sui servizi erogati, e per innovare e costruire insieme i percorsi necessari al miglioramento.

La presente Carta dei Servizi rappresenta il nostro impegno per definire e tutelare i diritti di coloro che beneficeranno dei servizi erogati dalla nostra società cooperativa, 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

La presente Carta è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1984 *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 *Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari*.

Ulteriore riferimento normativo è la Legge.328/00 – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Tradate, 31 gennaio 2014



IL PRESIDENTE
(Dott. Maurizio Martegani)



1. CHI SIAMO

La società Baobab si costituisce come Cooperativa sociale Onlus il 21 settembre del 2004 in Varese e stabilisce la propria sede legale a Tradate (Va). Abbiamo scelto il nome del grande albero della savana, segno dell'incontro tra gli uomini, che offre riparo, cibo, medicine e innumerevoli qualità prodigiose perché, pur nel nostro giovane percorso, vorremmo diventare simbolo di tutto ciò per il nostro territorio.

BAOBAB COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
Sede legale: Via Brodolini, 19 – 21049 – TRADATE – VA-
Sedi operative: Via Petrarca, 26 – 21049 TRADATE – VA e Via Crosti, 1 – 21049 – TRADATE – VA-
CODICE FISCALE e PARTITA IVA: 02840030122
REA Varese 294069
Iscrizione ordinaria CAMERA COMMERCIO di VARESE n. 02840030122 del 07/10/2004
Iscrizione ALBO SOCIETA' COOPERATIVE c/o MINISTERO ATTIVITA' PRODUTTIVE n. A153329 del 22/03/2005
Sezione COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE Categoria COOPERATIVA SOCIALE
Iscrizione ALBO COOPERATIVE SOCIALI REGIONE LOMBARDIA n. 1013 del 18/05/2007
Aderisce alla CONFEDERAZIONE COOPERATIVE ITALIANE
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE in carica dal 29/04/2010
PRESIDENTE: Dott. Martegani Maurizio
VICEPRESIDENTE: Sig. Missaglia Mario
CONSIGLIERI: Dott. Rizzitelli Davide, Dott.ssa Barbatì Rosalina.

1.1. COSA FACCIAMO

Dopo le prime esperienze, la nostra Cooperativa ha focalizzato il proprio interesse ed impegno in tre diversi settori, tutti attivi dall'anno 2005 e che oggi sono consolidati e in progressiva espansione. Di seguito li elenchiamo e sintetizziamo:

I. SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI

□ “La casa del grano”, (da novembre 2005) centro diurno a valenza sociale ed educativa per minori in situazione di fragilità individuati dai Servizi Sociali dei Comuni del Distretto di Tradate, su segnalazione della Tutela Minori, della Neuropsichiatria infantile e dal Tribunale dei minori, della scuola e delle agenzie educative del territorio (es. Oratorio/Parrocchia).

Il colore del grano farà per sempre ricordare alla volpe di Saint- Exupery, l'amico Piccolo Principe e similarmemente, anche per ciascuno di noi, il colore del grano è ciò che si guadagna se si imparano a vivere rapporti autentici e profondi.

Ciò che vuole contraddistinguere questo progetto è l'attenzione per la relazione, secondo un approccio pedagogico trasversale ed eclettico, capace di rendere ricca di stimoli esperienziali positivi la vita dei piccoli che abiteranno “**la casa del grano**”.

Un appartamento per minori, individuati dai servizi sociali e che per diversi motivi hanno bisogno di particolari percorsi pensati come sostegno e nella direzione di una crescita più serena.

Il Progetto garantisce il raggiungimento degli obiettivi di Progettazione, Coordinamento, Supervisione e di Verifica del servizio, attraverso il coinvolgimento e la partecipazione attiva di tutti i soggetti coinvolti.

Finalità principale del Progetto è quella di creare percorsi educativi per i minori in situazione di svantaggio e di sostenere le famiglie nel percorso di genitorialità.

I servizi offerti si possono così sintetizzare: percorsi educativi individualizzati, attività di sostegno scolastico, di socializzazione, attività ludico ricreative, formative e assistenziali.

□ Servizi di Assistenza Domiciliare e territoriale socio-educativa rivolto ai minori. (da settembre 2008)

Il progetto si pone l'obiettivo principale di mantenere il minore nel proprio ambiente familiare e sociale e di sostenere il percorso di apprendimento scolastico e di integrazione con i pari. Obiettivi connessi sono il rafforzamento delle figure genitoriali, attraverso l'incremento della qualità relazionale intrasoggettiva, insistendo, anche, sulla promozione di processi finalizzati all' indipendenza e all' autogestione futura del nucleo preso in carico, ponendo attenzione alle risorse potenziali interne ad esso e a quelle presenti sul territorio.

❑ Servizi di dopo scuola e centro estivo(da gennaio 2007)

Il servizio è rivolto a ragazzi di età compresa tra i 6 e i 13 anni.

L'attività di dopo-scuola non vuole essere solo un servizio di supporto scolastico, ma anche opportunità relazionale e di crescita, attraverso attività ludico-ricreative a valenza prettamente educativa.

L'attività di centro estivo si caratterizza per la promozione del tempo libero attraverso giochi e laboratori.

L'obiettivo principale è quello di rendere i ragazzi consapevoli delle loro capacità e potenzialità ,scoprendosi risorsa per se stessi e per gli altri. Tutto ciò, nell'ottica di un miglioramento dell'autostima, della motivazione e dell'apprendimento di ciascuno, focalizzandosi sulla costruzione del sé e lavorando anche per un' integrazione e comprensione delle dinamiche di gruppo.

❑ Spazio neutro per incontri protetti.

Servizio iniziato a gennaio 2009. Attraverso lo Spazio Neutro si cerca di favorire il rapporto tra genitori naturali e figli nei casi in cui gravi fratture abbiano causato l'allontanamento dei bambini da casa.

In termini generali, gli incontri protetti si presentano come servizio di appoggio e di tutela nei confronti del bambino e si propongono di riconoscere il bisogno di quest'ultimo di veder salvaguardata il più possibile la relazione con entrambi i genitori e i legami che ne derivano.

❑ Servizi di Assistenza Domiciliare per Anziani e Disabili

Da gennaio 2009 abbiamo iniziato anche il servizio di assistenza domiciliare rivolto ad anziani e disabili con l'obiettivo di assistere gli utenti senza ricorrere a soluzioni di tipo residenziale, perseguendo le seguenti finalità:

- Tutela della dignità e dell'autonomia delle persone disabili, prevenendo gli stati di disagio e promuovendo il benessere psico-fisico tramite una risposta personalizzata ai bisogni, nel pieno rispetto delle differenze, delle volontà e degli stili di vita espressi dai singoli;
- Prevenzione e rimozione dei fenomeni e situazione di emarginazione, di solitudine e di bisogno;
- La cura della persona e dell'ambiente domestico;
- La socializzazione, l'informazione e la partecipazione a iniziative e attività culturali e ricreative.

❑ Servizio biblioteca e attività culturali, Informagiovani (da gennaio 2009)

La Cooperativa gestisce due servizi di biblioteca comunale e un Informagiovani e sviluppa progetti di sensibilizzazione territoriale a valenza culturale. Ad esempio, nel maggio 2009 è stata pubblicata una guida turistica di Tradate con le illustrazioni dei principali monumenti della città, pensata espressamente per i bambini e i ragazzi.

- ❑ Progetto IL VOLO – Appartamento educativo per giovani donne (da settembre 2009)

Il progetto Il Volo si configura in una soluzione abitativa per 4/5 giovani donne ed intende accompagnarle nel completamento del proprio percorso individuale verso l'adulità, per un pieno inserimento sociale. L'appartamento è spazio abitativo e al contempo luogo educativo in cui la giovane, chiamata in prima persona alla messa in gioco delle proprie risorse per il raggiungimento della propria emancipazione, è allo stesso tempo supportata da un'educatrice che si adopera per promuovere, favorire e sostenere l'elaborazione del nuovo vissuto esperienziale. Gli obiettivi dell'intervento si possono così sintetizzare:

- Far conquistare alle giovani una reale condizione autonoma attraverso un Progetto Socio Educativo Individualizzato
- Assicurare alle giovani il raggiungimento di una quotidianità gratificante, attraverso il soddisfacimento dei bisogni primari e secondari
- Costruire un servizio capace di comporre reti significative.

- ❑ Siamo accreditati per i servizi ai minori nei Distretti di Azzate, Tradate e della Comunità Montana del Piambello. Collaboriamo con i Comuni di Tradate, Gornate Olona, Lonate Ceppino, Venegono Inferiore, Venegono Superiore, Castiglione Olona, Vedano Olona, Castelseprio, Casciago, Gazzada-Schianno, Carnago, Buguggiate, Besano, Induno Olona, Samarate, Fagnano Olona.

II: FORMAZIONE

In collaborazione con altri Enti del Terzo settore partecipiamo alla progettazione e all'erogazione di Corsi di Formazione per professionalità socio-educative e socio-assistenziali. (da dicembre 2005)

Dalla nascita aderiamo a Confcooperative, al fine di essere sempre più protagonisti di un'impresa sociale che lavori in rete consolidandosi sul Territorio e che sia sempre più capace di leggere, intercettare e anticipare i diversi bisogni. Attenzione e collaborazione a favore di una comunità pensata più forte e rappresentativa davanti ai vari livelli Istituzionali; implementazione del Sapere, del Saper fare e del Saper essere della Cooperativa e pertanto dei propri Soci, incrementando la presenza sul mercato del lavoro sociale del Territorio, così che con l'aumento del Valore della produzione vada di pari passo con il consolidamento e l'irrobustimento del processo socio-relazionale: questi sono solo alcuni dei modi in cui pensiamo e agiamo la cooperazione sociale

1.2. SCOPO SOCIALE

Come riportato negli articoli dello Statuto, la “Baobab” ha uno scopo mutualistico.

Di seguito riportiamo uno stralcio dell’*Articolo 3*.

“La Cooperativa non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini.

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l’impegno, l’equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e della collettività, deve cooperare attivamente, in tutti i modi possibili, con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale e internazionale.

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità, e in special modo volontari, fruitori dei servizi sociale, attuando, in questo modo – grazie anche all’apporto dei soci lavoratori – l’autogestione responsabile dell’impresa”.

1.3. OGGETTO SOCIALE

Oggetto della Cooperativa sono le attività socio-sanitarie, educative, ricreative e sportive, come riportato all’*Articolo 4* dello Statuto, di cui segue uno stralcio.

La Cooperativa, nel perseguimento dello scopo mutualistico, ha ad oggetto:

servizi alla persona attraverso la promozione e la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali, educativi, ricreativi, culturali e sportivi. Al centro del servizio si pone la persona e la famiglia con la pluridimensionalità che le contraddistinguono nella complessa società contemporanea.

I nostri servizi saranno dunque risposta fattiva ai bisogni dichiarati dai diversi committenti, pubblici e privati, e frutto di ricerche di mercato nel settore dei servizi socio-educativi, assistenziali e ricreativi.

I principali servizi erogati, intendono accompagnare la persona nei diversi stadi della propria esistenza, ponendo particolare attenzione alle situazioni in cui la famiglia necessita maggior aiuto e sostegno, e dunque nei momenti dell’infanzia, dell’adolescenza e dell’età anziana dei soggetti appartenenti al nucleo familiare e/o comunque verso le famiglie con soggetti svantaggiati e/o a rischio di emarginazione. Inoltre, la Cooperativa Sociale intende promuovere anche per le fasce sociali più deboli opportunità culturali, ricreative, sportive, di condivisione del tempo libero e di vacanza.

Tutto questo attraverso la gestione di Asili Nido, Scuole dell’Infanzia, Ludoteche, Impianti Sportivi, Centri di Aggregazione Culturale e Ricreativi, Centri Estivi, Case per Ferie e Case Vacanze, Servizi in Diurnato e Residenziali per minori, disabili e anziani, Centri di Riabilitazione, Servizi di Trasporto e Centri di Consulenza e Formazione.

Per il buon raggiungimento degli obiettivi sociali, la Cooperativa si impegna, inoltre, in attività di sensibilizzazione e di promozione dei valori della cooperazione sul territorio. (...) Le attività di cui al presente oggetto sociale saranno svolte nel rispetto delle vigenti norme in materia di esercizio di professioni riservate per il cui esercizio è richiesta l'iscrizione in appositi albi o elenchi”.

1.4. METODOLOGIA

L'equipe degli operatori lavora seguendo una logica che trae la sua origine da principi psicologici e pedagogici, i quali pongono al centro della loro riflessione e azione il soggetto, che diventa attore principale nel processo di cura di sé, riattivando le proprie risorse e potenzialità, al fine di raggiungere una meta personale soddisfacente.

Dal punto di vista metodologico, il nostro agire è orientato verso un pensiero di tipo sistemico. La realtà viene vista come un sistema, cioè un insieme di parti fra di loro interagenti, ma in modo tale che il tutto, cioè il sistema stesso (ad es. la famiglia) , sia qualcosa di più che la somma delle parti. Un approccio che pone al centro il soggetto, non potendo però prescindere dai contesti e dai rapporti che lo stesso vive. La nostra metodologia trae ispirazione ed è permeata dal pensiero della cura che ha come suo cardine l'ascolto dell'altro “attraverso le sue parole”. Punto di riferimento epistemologico è per noi l'approccio costruttivista: l'ambiente cessa d'essere luogo denso di "informazioni" precostituite all'esterno, da "trarre" o "raccogliere", per divenire luogo d' esperienza, che offre diverse possibilità ed opportunità di costruire informazioni e conoscenze. L'informazione è, quindi, il risultato dell'elaborazione da parte del sistema (ad esempio il sistema psichico) delle sollecitazioni provenienti dall'ambiente. Ogni servizio della Cooperativa si pone come fine ultimo la rivalutazione del soggetto come dotato di proprie facoltà di giudizio su di sé e sull'altro. Il metodo applicato chiama ciascuno (seppur nel rispetto del proprio ruolo) a lavorare per giungere a un beneficio personale e per permettere all'altro di “sentirsi e di essere trattato bene”.

La filosofia d' intervento della Cooperativa, mira, di conseguenza, all'incremento delle conoscenze e delle abilità e al recupero delle capacità residue e latenti del soggetto.

1.5. ORGANIGRAMMA

ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea, delibera sulle materie attribuite alla propria competenza dalla Legge.

In particolare l'Assemblea approva il bilancio e destina gli utili; delibera sulla emissione delle quote destinate ai soci sovventori stabilendone gli importi ed i caratteri, nonché sui voti spettanti secondo i conferimenti; procede alla nomina del Consiglio di Amministrazione; procede alla eventuale nomina dei Sindaci e del Presidente del Collegio sindacale; determina la misura dei compensi da corrispondere agli Amministratori ed ai Sindaci; approva i regolamenti interni; delibera di compiere operazioni che comportano una sostanziale modificazione dell'Oggetto sociale determinato nell'Atto costitutivo o una rilevante modificazione dei diritti dei soci; provvede alle modifiche dell'Atto costitutivo e dello Statuto; delibera sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci.

L'Assemblea delibera a maggioranza assoluta.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione è composto da un numero di consiglieri variabile da 3 a 5, eletti dall'Assemblea dei soci, che ne determina di volta in volta il numero; elegge nel suo seno il Presidente ed il Vice-presidente, qualora non vi provveda l'Assemblea.

I membri del Consiglio, non possono venire eletti per un numero di mandati consecutivi superiori a quelli previsti dalla Legge.

Il Consiglio è investito dei più ampi poteri per la gestione della Cooperativa, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla Legge.

Le deliberazioni sono prese a maggioranza assoluta dei voti.

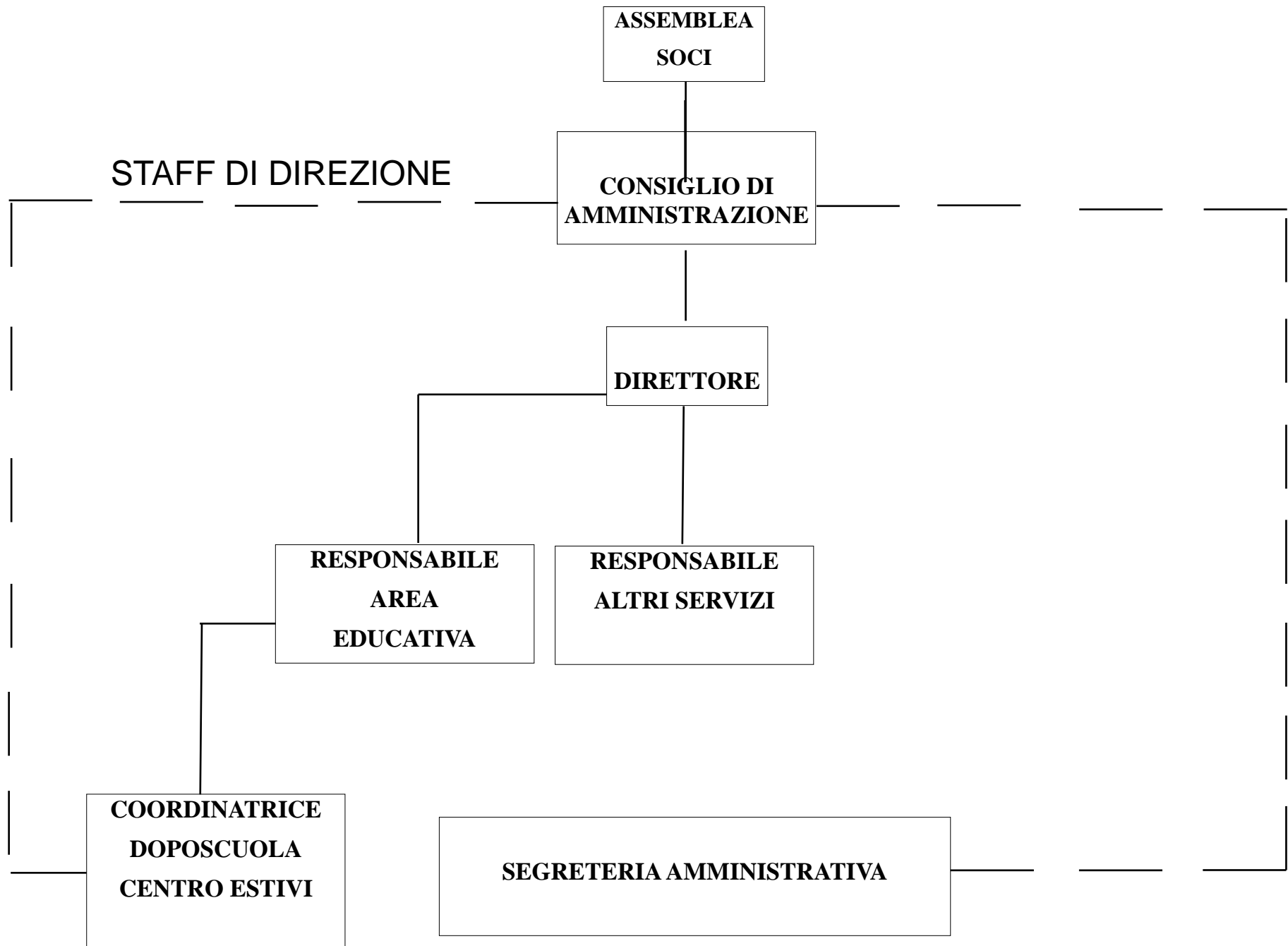
Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte ai terzi e in giudizio. La rappresentanza della Cooperativa spetta, nei limiti delle deleghe conferite, anche ai Consiglieri delegati, se nominati. Il Consiglio di Amministrazione può nominare Direttori generali, Institori e Procuratori speciali.

In caso di assenza o di impedimento del Presidente, tutti i poteri a lui attribuiti spettano al Vice-presidente, la cui firma costituisce piena prova dell'assenza o dell'impedimento del Presidente.

STAFF DI DIREZIONE

Lo staff di direzione è coordinato dal Direttore Aziendale ed è composto dai Responsabili del servizio e dai Consiglieri delegati.

Allo staff di direzione compete la pianificazione, gestione e controllo delle attività e dei servizi interni, di supporto alla cooperativa ed alle aree operative, trasversali all'intera organizzazione.



OPERATORI DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO

ASSISTENZA DOMICILIARE

E SCOLASTICA

SPAZIO NEUTRO

DOPOSCUOLA

CENTRI ESTIVI

PROGETTO IL VOLO

SAD

BIBLIOTECA

INFORGIOVANI

FORMAZIONE

1.6. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Cooperativa sociale Baobab si impegna per la concreta applicazione dei seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio.

Eguaglianza

1. L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

2. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti.

Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

Continuità

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

Partecipazione

1. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.
3. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.
4. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

Efficienza ed efficacia

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

1.6.1. SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI

I servizi erogati nascono da un'attenta analisi dei bisogni, si radicano nell'elaborazione di progetti educativi generali e individuali, si caratterizzano per una piena condivisione con la committenza e per un'attenta valutazione del processo e degli obiettivi raggiunti anche in vista di una riprogettazione più efficace ed efficiente. Di seguito presentiamo le schede dei servizi erogati:

CENTRO DIURNO “LA CASA DEL GRANO”

DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none"> • minori in condizione di svantaggio socio-familiare a rischio di allontanamento • minori con decreto del Tribunale Minorile affidati ai Servizi Sociali • minori in carico al Servizio di Neuro Psichiatria Infantile • minori in rientro da un percorso in comunità
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • garantire al minore il diritto all'infanzia non solo tutelandolo da alcuni aspetti della realtà adulta che potrebbero danneggiarlo, ma anche promuovendo alcuni tratti positivi e caratteristici dell'età infantile, quali il gioco, la scoperta e la conoscenza, attraverso la stesura di un progetto educativo individualizzato con la condivisione e collaborazione della famiglia del minore. • prevenire il rischio di allontanamento garantendo al minore la possibilità di vivere nella propria famiglia, realizzando un percorso di supporto alla genitorialità, affinché i genitori si riappropriino efficacemente del proprio ruolo educativo e ciò a partire dal costante e quotidiano coinvolgimento della famiglia stessa. • garantire al minore in rientro dalla comunità, progettando un percorso educativo che consenta un reinserimento agevolato in famiglia, attraverso un significativo lavoro in rete con la famiglia e la comunità che lo ha accolto.
ATTIVITA'	Percorsi educativi individualizzati, attività di sostegno scolastico, percorsi di socializzazione (gite, vacanza estiva), laboratori ludico ricreativi, servizio mensa, sostegno alla genitorialità (feedback e rinforzo positivo).
PERSONALE	Operatori in possesso di Laurea in scienze dell'educazione o equipollente con almeno due anni di esperienza in servizi per minori.
APERTURA	Tutto l'anno escluso il mese agosto, dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 18,00
MODALITA' DI ACCESSO	Su invio dei servizi sociali comunali, o privatamente previo colloquio con la Responsabile
LUOGO DEL SERVIZIO	Via Petrarca 26, - 21049 Tradate- Va-
RESPONSABILE RECAPITI	Dott. ssa Pallis Chiara Tel/fax: 0331/811858 Cell: 3207507695 mail: chiarapallis@cooperativabaobab.it

ASSISTENZA DOMICILIARE E TERRITORIALE MINORI

DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none"> • minori il cui nucleo familiare necessita di un rinforzo nel difficile compito educativo finalizzato allo sviluppo e alla crescita psico-affettiva e relazionale del bambino/adolescente • minori con difficoltà di socializzazione, apprendimento e/o diagnosi funzionale
OBIETTIVI	<p>Il servizio offre un appoggio concreto a sostegno del minore</p> <ul style="list-style-type: none"> • incrementando e/o risvegliando le sue potenzialità espressive e relazionali. • Aumentando l'autostima, l'autoefficacia e la consapevolezza di sé rispetto all'alterità. • Attenuando le situazioni di disagio prodotte da contesti familiari multiproblematici. <p>Il servizio offre un appoggio concreto a sostegno della famiglia</p> <ul style="list-style-type: none"> • supportandola, in caso di difficoltà temporanea. • aiutandola a riattivare le proprie risorse potenziali latenti. • ristabilendo e rafforzando un sano ed educativamente proficuo rapporto genitore – figlio.
ATTIVITA'	Percorsi educativi individualizzati, attività di sostegno scolastico, percorsi di socializzazione laboratori ludico ricreativi, sostegno alla genitorialità.
PERSONALE	Operatori in possesso di Laurea in scienze dell'educazione o equipollente con almeno due anni di esperienza in servizi per minori.
APERTURA	Tutto l'anno, con orari da concordare alla luce degli obiettivi del progetto
MODALITA' DI ACCESSO	Su invio dei servizi sociali comunali, o privatamente previo colloquio con la Responsabile
LUOGO DEL SERVIZIO	Domicilio, scuole, territorio.
RESPONSABILE RECAPITI	Dott. ssa Pallis Chiara Tel/fax: 0331/811858 Cell: 3207507695 mail: chiarapallis@cooperativabaobab.it

SERVIZI EDUCATIVI POMERIDIANI

DESTINATARI	minori delle scuola primarie e secondarie di primo grado
OBIETTIVI	<p>Gli obiettivi principali perseguiti dal SERVIZIO DOPO SCUOLA riguardano la sfera cognitiva, affettiva, espressiva e sociale dei ragazzi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per quanto riguarda la sfera cognitiva, si sottolinea l'importanza del raggiungimento di una crescente autonomia nel responsabile svolgimento dei compiti assegnati e della acquisizione di un metodo di studio. • Sul versante emotivo-affettivo, assume grande rilievo l'aumento dell'autostima e della fiducia in se stessi, la consapevolezza dei propri limiti e delle proprie competenze, la capacità di tollerare la frustrazione, la positiva integrazione nel gruppo. • Per quanto riguarda la sfera espressiva si lavorerà affinché i bambini e i ragazzi possano prendere coscienza delle proprie capacità espressive e comunicative e riescano a incanalare in forme governate da regole e convenzioni, lo spontaneo bisogno di espressione, simbolizzazione e creatività. • L'ambito dell'apprendimento sociale passa attraverso la partecipazione al gruppo nella dimensione dello sviluppo di un atteggiamento cooperativo, della capacità di gestire i conflitti e dall'accettazione della diversità.
ATTIVITA'	<p>Il SERVIZIO DOPO SCUOLA si caratterizza per un'attività di sostegno scolastico di gruppo che si esprime attraverso l'organizzazione del tempo e l'aiuto nello svolgimento dei compiti oltre che all'accompagnamento verso l'acquisizione di un metodo efficace di studio.</p> <p>Il SERVIZIO DOPO SCUOLA si caratterizza anche per l'offerta di laboratori espressivi, quali, a solo titolo esemplificativo: teatro, cortometraggi, musica, scrittura creativa, linguaggi multimediali, social network, fotografia. Inoltre, verranno proposti anche momenti ludico ricreativi, poiché il gioco è un'attività capace di potenziare tutte le aree di sviluppo, da quella emotiva, affettiva, sociale, etica, creativa, fantastica, motoria, fino ad arrivare a quella cognitiva. Sempre a titolo esemplificativo si proporranno giochi di socializzazione e contatto corporeo, giochi ed esercizi di coordinazione e dinamica generale, giochi di scoperta e conoscenza delle percezioni sensoriali, giochi mimici, giochi di equilibrio, forza e autocontrollo, giochi di rilassamento.</p>
PERSONALE	Operatori con diploma di maturità in ambito sociale con almeno 5 anni di esperienza in servizi identici e/o in possesso di Laurea in scienze dell'educazione o equipollente con almeno un anno di esperienza
APERTURA	Durante l'anno scolastico
MODALITA' DI ACCESSO	Previa iscrizione con modalità differenti a seconda del Comune di appartenenza
LUOGO DEL SERVIZIO	Presso gli Istituti scolastici e/o strutture messe a disposizione dal comune
RESPONSABILE	Dott. ssa Polato Marzia
RECAPITI	Tel/fax: 0331/811858 Cell: 3385939996 mail: marziapolato@cooperativabaobab.it

SERVIZI DI CENTRO ESTIVO

DESTINATARI	minori delle scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado		
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • promuovere il gioco, libero e strutturato, quale caratteristica distintiva e modalità conoscitiva e di crescita • garantire il tempo dei compiti e dello studio in uno spazio strutturato alla presenza dell'educatore quale figura di sostegno • sostenere e aumentare la crescita espressiva attraverso attività di laboratorio • promuovere e garantire la socializzazione con i pari in un contenitore strutturato e regolato dalla presenza professionale dell'adulto quale punto di riferimento • garantire la possibilità di momenti di vita all'aperto anche attraverso uscite sul territorio • promuovere lo sviluppo o l'incremento del senso civico attraverso attività che favoriscano la conoscenza o la riscoperta del proprio territorio e dell'ambiente come spazio da rispettare e tutelare 		
ATTIVITA'	Il percorso del centro estivo è orientato da un tema che sarà definito durante la fase di programmazione e organizzazione. I percorsi saranno differenziati per i bambini della scuola dell'infanzia, della scuola primaria e per i ragazzi della scuola secondaria di primo grado. Saranno proposti animazione, giochi liberi di squadra e strutturati, laboratori e attività ludico ricreative, attività di svolgimento dei compiti delle vacanze, uscite e gite.		
PERSONALE	Operatori con Diploma di maturità in ambito sociale con almeno 5 anni di esperienza in servizi identici e/o in possesso di Laurea in scienze dell'educazione o equipollente con almeno un anno di esperienza		
APERTURA	Durante il periodo estivo a seconda del calendario concordato con la committenza		
MODALITA' DI ACCESSO	Previa iscrizione con modalità differenti a seconda del Comune di appartenenza		
LUOGO DEL SERVIZIO	Presso gli Istituti scolastici e/o strutture messe a disposizione dal Comune		
RESPONSABILE RECAPITI	Dott. ssa Polato Marzia Tel/fax: 0331/811858 Cell: 3385939996 mail: marziapolato@cooperativabaobab.it		

SPAZIO NEUTRO PER INCONTRI PROTETTI

DESTINATARI	minori genitori, familiari con decreto del Tribunale Minorile a seguito di separazione - divorzio conflittuale, affido e altre vicende di grave e profonda crisi familiare.
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • creazione di uno spazio rassicurante, accogliente e sicuro per lo svolgimento degli incontri tra minore e genitore/familiari , che dia la possibilità di vivere la relazione genitore – figlio all’interno di una cornice neutrale e lontana dal conflitto familiare; • sostegno alla genitorialità attraverso il mantenimento della relazione del minore con il genitore non affidatario; • accompagnamento del genitore nella ridefinizione del proprio ruolo e nel possibile recupero della capacità genitoriale e di accoglimento del figlio; • favorire il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale e quando possibile sostenere l'organizzazione e la gestione autonoma degli incontri.
ATTIVITA'	La fase di realizzazione prevede una serie di incontri tra il minore e il familiare, alla presenza dell’educatore, secondo i tempi e le modalità prescritte da decreto e condivise con il servizio di Tutela Minori e l’assistente sociale del Comune di residenza. L’operatore psico-socio-educativo valuterà la modalità più opportuna di attuazione del progetto scegliendo, a seconda degli obiettivi e delle finalità dell’intervento, la tipologia di approccio e di intervento più adeguata.
PERSONALE	Operatori in possesso di Laurea in scienze dell’educazione o equipollente con almeno due anni di esperienza in servizi per minori.
APERTURA	Tutto l’anno secondo il calendario concordato coi Servizi ed il Tribunale
MODALITA' DI ACCESSO	Su invio dei servizi sociali comunali, o privatamente previo colloquio con la Responsabile
LUOGO DEL SERVIZIO	Via Petrarca 26, - 21049 Tradate- Va-
RESPONSABILE RECAPITI	Dott. ssa Pallis Chiara Tel/fax: 0331/811858 Cell: 3207507695 mail: chiarapallis@cooperativabaobab.it

SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-ASSISTENZIALI PER ANZIANI E DISABILI

DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none"> • Persone anziane in situazione di fragilità • Persone disabili • Minori/nuclei familiari in situazione di svantaggio
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Garantire il mantenimento nel proprio ambiente e migliorare la qualità della vita • Prevenire fenomeni di emarginazione • Sostenere e rinforzare le risorse presenti
ATTIVITA'	Cura ed igiene della persona, dell'ambiente, preparazione e assunzione pasti, accompagnamento per visite, disbrigo commissioni, interventi di supporto relazionale e integrazione sociale
PERSONALE	Operatori in possesso diploma ASA, OSS
APERTURA	Tutto l'anno, con orari da concordare alla luce degli obiettivi del progetto
MODALITA' DI ACCESSO	Su invio dei servizi sociali comunali, o privatamente previo colloquio con il Responsabile
LUOGO DEL SERVIZIO	Al Domicilio
RESPONSABILE RECAPITI	Dott. Maurizio Martegani Tel/fax: 0331/811858 Cell: 3461642786 mail: mauriziomartegani@cooperativabaobab.it

PROGETTO IL VOLO	
DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none"> Giovani donne in uscita da percorsi di comunità e/o che si trovano in un particolare momento di difficoltà, educativa, sociale ed abitativa.
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> Raggiungere una reale condizione autonoma attraverso un Progetto Socio Educativo Individualizzato Assicurare alle giovani il raggiungimento di una quotidianità gratificante attraverso il soddisfacimento dei bisogni primari e secondari Costruzione di reti significative per il raggiungimento degli obiettivi progettuali generali e particolari
ATTIVITA'	Soluzione abitativa con percorsi educativi e di socializzazione individualizzati
PERSONALE	Operatori in possesso di Laurea in scienze dell'educazione o equipollente con almeno due anni di esperienza in servizi socio educativi.
APERTURA	Tutto l'anno.
MODALITA' DI ACCESSO	Su invio dei servizi sociali comunali, o privatamente previo colloquio con la Responsabile
LUOGO DEL SERVIZIO	Comune in provincia di Varese
RESPONSABILE RECAPITI	Dott. ssa Pallis Chiara Tel/fax: 0331/811858 Cell: 3207507695 mail: chiarapallis@cooperativabaobab.it

1.7 MODALITA' DI COLLABORAZIONE CON LA COMMITTENZA

L'impostazione di ogni servizio prevede l'articolazione di alcune fasi, distinte e complementari, che si strutturano secondo il seguente schema:

Primo contatto	La prima fase prevede la richiesta dell'attivazione del servizio da parte dei Servizi Sociali, il contatto con il Presidente della Cooperativa o persona delegata per la raccolta dei primi dati e la conseguente bozza di proposta operativa proposta dalla Cooperativa.
Definizione dello strumento	Attraverso le prime informazioni a disposizione, l'équipe psico-educativa della Cooperativa valuta l'adeguatezza delle risposte in relazione alle condizioni di partenza e si individuano la/le figure professionali idonee alla costruzione del progetto
Osservazione eraccolta dati	L'équipè raccoglie tutte le informazioni utili alla stesura del progetto
Stesura del progetto	Una volta fatta luce sulle condizioni ed i bisogni di partenza, l'elaborazione del progetto prevede la definizione degli obiettivi specifici, dei tempi di realizzazione, dei ruoli delle diverse figure professionali coinvolte, delle modalità di verifica previste. Il Responsabile dell'Area Educativa della Cooperativa sottopone la proposta ai Servizi Sociali e dopo aver ricevuto l'autorizzazione a procedere si passa all'attuazione del progetto
L'intervento	La fase di realizzazione concreta dell'intervento si struttura nella serie di azioni riportate nel progetto. Sono previsti momenti di lavoro in équipe anche con la committenza, per progettare e verificare in itinere l'andamento del lavoro e la sua efficacia in vista di una possibile ricalibrazione dell'intervento. Se necessarie sono previste anche azioni sul territorio, di contatto e scambio con altri servizi.
Valutazione	Secondo i termini prestabiliti in stretto accordo con il committente, viene valutato in équipe l'esito del progetto, il raggiungimento in parte o in toto degli obiettivi. In questa fase possono essere identificati ulteriori strumenti o tipologie d'interventi, se necessari. Il lavoro svolto verrà accuratamente documentato attraverso la stesura di un report finale.

La relazione è il luogo strategico del nostro operare, il coinvolgimento di tutti gli attori interessati (Amministrazioni Comunali, Scuola, Famiglia, Associazioni ed Enti del territorio, Operatori della Cooperativa, ...) e la costruzione di reti significative sono le modalità che ci stanno permettendo di aumentare la fiducia di chi incontriamo e di raggiungere insieme gli obiettivi prefissati.

La Cooperativa gestisce in modo snello, efficace ed efficiente le richieste della committenza mettendo a disposizione operatori qualificati e punti di riferimento certi.

Infatti, all'inizio di ogni percorso di collaborazione verranno individuate e presentate la responsabile dell'area educativa della cooperativa, il referente di progetto e le varie figure significative rispetto alle funzioni gestionali ed educative, specificandone i ruoli e quindi gli ambiti di intervento, incanalando e favorendo i flussi informativi, con una notevole ottimizzazione delle risorse utilizzate per rispondere ai bisogni espressi.

2. POLITICA PER LA QUALITA'

UMANITA': la Cooperativa si obbliga a valutare il proprio personale e a monitorarne le competenze attraverso momenti di verifica e di formazione che stimolino la motivazione e affinino le conoscenze e le capacità professionali.

RICHIEDERE L'INTERVENTO DI SPECIALISTI: ogni Responsabile del Servizio identifica, in un'ottica di approccio multidimensionale alla persona, i clienti che presentano necessità di approfondimento del loro stato psico-socio-educativo e attiva le richieste di valutazione degli specialisti ritenuti necessari.

ASSISTENZA QUALIFICATA: al cliente è garantita un'assistenza qualificata anche con interventi personalizzati.

COLLABORAZIONE CON IL TERRITORIO: Il personale dei diversi servizi è impegnato nel costruire momenti di incontro, di confronto e di collaborazione con i singoli, gli Enti e i Servizi del Territorio, aprendosi e accogliendo anche volontari nell'ottica di un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

RAZIONALIZZAZIONE DEI COSTI: la Cooperativa s'impegna a razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli del bilancio.

2.1. STANDARD DI QUALITA'

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
AVVIO DEL PERCORSO	Fascia oraria di accoglimento delle domande	Contatti telefonici: dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 18,00 Contatti fax e mail: 7 giorni su 7 - 24 h die
	Risposta al primo contatto	Minimo 3 h massimo 48 h
	Tempi per l'appuntamento	Minimo 1 giorno lavorativo massimo 5 giorni lavorativi
	Tempi per la partenza del servizio	Minimo 2 giorni lavorativi massimo 7 giorni lavorativi
PROGETTAZIONE DELL'INTERVENTO	Processi gestionali sotto procedura	Presente
	Modulistica ad hoc	Presente
	Tempi di osservazione e stesura PEI	Da 15 a 30 giorni lavorativi
ESECUZIONE DELL'INTERVENTO	Presenza di procedure di gestione	Presente
	Presenza di documenti	Presenti
	Operatori con qualifiche adeguate/richieste	100%
VALUTAZIONE	Presenza del sistema di valutazione	Presente
	Piano delle valutazioni dei servizi	Minima 4 mesi massima annuale
	Documenti di valutazione	Presenti
	Relazioni straordinarie	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta
EQUIPE' DI LAVORO	Coordinamento Profilo professionale	Presente Laurea specifica ed esperienza di almeno cinque anni
	Supervisione pedagogica Profilo professionale	Presente Laurea specifica ed esperienza di almeno cinque anni
	Supervisione psicologica Profilo professionale	Presente Laurea specifica ed esperienza di almeno dieci anni
	Operatori Profilo professionale	Presenti secondo standard di legge Titolo di studio specifico e/o attinente ed esperienza da uno a tre anni
	Valutazione del personale	Presente
SOSTITUZIONE OPERATORI	Procedura	Presente
	Tempi	Minimo 24 ore massimo 2 giorni lavorativi

FORMAZIONE	Piano di formazione	Presente
	Attività di formazione	Non inferiore a 24 ore annuali
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Somministrazione dei questionari	A conclusione di ogni anno/periodo di servizio per committenti e clienti
	Percentuale di soddisfazione	Sopra 90%
RECLAMI	Fascia orari ricezione reclami	24 ore su 24
	Tempi di risposta	minimo 6 ore massimo 48 ore
	Percentuale reclami	Inferiore al 2%
	Tempi di gestione del disservizio	Minimo 24 ore massimo 2 giorni lavorativi
PARTECIPAZIONE	Condivisione con la committenza	Presente, il responsabile del servizio co-progetta con la committenza
	Condivisione con l'utenza	Presente, l'utente e/o la famiglia è/sono coinvolti attivamente nel progetto
LAVORO DI RETE	Costruzione di reti sociali significative	Presente
	Attività di socializzazione con il territorio	Presenti
	Accompagnamento dell'utente all'integrazione sul territorio	Presente
COMUNICAZIONE	Presenza sito web	Presente
	Numeri telefonici e recapiti	Presenti
	Segreteria telefonica	Presente
	Tempi di risposta	Da un minimo di 24 ore a un massimo di 48 ore
	Reperibilità Telefonica	Dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00

2.1.1. PERSONALE E FORMAZIONE

Il personale della Cooperativa è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. La Cooperativa sociale Baobab, organizza corsi di formazione di minimo 24 ore annuali per il personale, al fine di migliorarne le conoscenze, le competenze e i comportamenti. E' altresì prevista la partecipazione a corsi di formazione esterni, convegni e conferenze sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

2.1.2. ATTUAZIONE DLGS 81/2008

La Cooperativa sociale Baobab ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, facendo valutare i rischi legati all'ambiente da ditta esterna specializzata e attuando i suggerimenti derivati dalla redazione del documento di valutazione. A tutti i lavoratori e volontari viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

2.1.3. HACCP

La Cooperativa sociale Baobab, ha elaborato il manuale previsto dal DLGS 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare), mettendo in atto un sistema di controllo di processo che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari. Il manuale viene rivisto dal gruppo annualmente.

2.1.4. DLGS 196/03

La Cooperativa Baobab in ottemperanza al Decreto legislativo di cui sopra, ha redatto il documento programmatico sulla sicurezza per la gestione dei dati personali e sensibili, sia dei collaboratori sia dei clienti.

2.2. SISTEMA DI VALUTAZIONE

Il prodotto del lavoro dei servizi alla persona è il mantenimento e il miglioramento delle relazioni tra le persone, il tutto finalizzato allo star meglio delle persone con se stesse e con gli altri, tutto ciò per il raggiungimento di quegli obiettivi di benessere così fondamentali per la vita dell'uomo. Il servizio si produce e si consuma dentro una relazione. Valutare il servizio prodotto non può essere differente, quindi, dal valutare il processo di erogazione del servizio. In quest'ottica, valutare è innanzi tutto operazione di decodifica della domanda portata dai clienti all'organizzazione. Valutare l'efficacia di un'organizzazione di servizio mette a confronto con la valutazione della dimensione relazionale. Valutare relazioni significa contenere in questa operazione i poli della relazione stessa, il contesto, la domanda sociale esterna. La relazione è conoscibile attraverso se stessa e in sé contiene il valore, il risultato, i significati attribuiti ad essa, e agli eventi che in essa maturano. La costruzione dei servizi dipende dai significati in gioco nella relazione tra i clienti e gli operatori.

Il processo di valutazione avviene con gli strumenti di seguito indicati::

- Raccolta delle aspettative e delle motivazioni del cliente/committente/collaboratore all'inizio del servizio
- Scheda delle osservazioni e dei suggerimenti, da compilare all'evidenziarsi di non conformità, da parte sia dal personale sia dai clienti durante il corso dell'anno
- Scheda di valutazione compilata dagli operatori coinvolti nel processo a conclusione dell'attività
- Valutazione del personale in servizio
- Questionario compilato dal cliente/committente al termine del servizio
- Report compilato dal Responsabile di Servizio a conclusione dell'attività
- Riesame dello Staff di Direzione

2.2.2 SERVIZIO SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Coloro che usufruiscono dei servizi erogati dalla nostra Cooperativa Sociale, qualora ritengano il servizio non rispondente agli standard di qualità dichiarati, possono fare reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti o inviare suggerimenti.

Reclami e suggerimenti devono essere presentati in forma scritta, via posta, via mail, via fax agli indirizzi della Cooperativa.

Chi riceve la segnalazione provvederà a inoltrarla alla persona competente per il tipo di problema segnalato. La Cooperativa si impegna a rispondere in forma scritta entro 48 ore dalla ricezione e una volta accertato il disservizio a risolvere il problema entro 7 giorni lavorativi.

2.3. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La Cooperativa s'impegna a stabilire annualmente degli obiettivi di miglioramento, anche alla luce dei dati emersi dai questionari di soddisfazione dei clienti. In particolare, in questi anni, l'attenzione è posta sulla costruzione delle necessarie competenze professionali per la gestione dell'impresa sociale, la condivisione dei valori cooperativi con i collaboratori e una solida strutturazione dei servizi erogati.

3. CONTATTI

BAOBAB COOPERATIVA SOCIALE ONLUS ARL

Sede legale: Via Brodolini, 19 – 21049 TRADATE –VA-

Sedi operative: Via Petrarca, 26 – 21049 TRADATE – VA e Via Crosti, 1 – 21049 – TRADATE – VA-

Web: www.cooperativabaobab.it

E-mail: info@cooperativabaobab.it

Posta certificata: baobab.tradate@pec.confcooperative.it

Telefono, fax e segreteria telefonica: 0331/811858

Cognome e nome	Ruolo	Recapito telefonico	Indirizzo mail	Riceve
DOTT. MARTEGANI MAURIZIO	PRESIDENTE	346-1642786	mauriziomartegani@cooperativabaobab.it	su appuntamento
DOTT. SSA PALLIS CHIARA	RESPONSABILE AREA EDUCATIVA	320-7507695	chiarapallis@cooperativabaobab.it	su appuntamento
SIG. RA PERON EMANUELA	SEGRETARIA AMMINISTRATIVA	0331-811858	segreteria@cooperativabaobab.it	su appuntamento

ORARIO DI APERTURA DELL'UFFICIO (Via Crosti, 1 – Tradate)

Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e il Giovedì dalle 15.30 alle 18.30