

*CARTA DEI SERVIZI*  
2020



## Indice

1. La storia – Chi siamo
- 2 Recapiti
3. Principi
  - 3.1 Centralità del minore e della sua famiglia
  - 3.2 Promozione della persona
  - 3.3 Lavorare insieme
  - 3.4 Prevenzione
  - 3.5 Continuità del servizio
4. Tutela degli utenti nel rispetto della vigente normativa
  - 4.1 Privacy
  - 4.2 Sicurezza
  - 4.4 Risarcimenti
5. Formazione e aggiornamento
6. Organigramma
7. Figure professionali
- 8 tipologia di servizi erogati  
I servizi “ad personam”: descrizione e modalità di accesso
  - 8.1 Assistenza educativa domiciliare disabili
  - 8.2 Assistenza domiciliare educativa
  - 8.3 Modalità di collaborazione con la Committenza per elaborare e attivare progetti e prestazioni
9. Gli altri interventi della Cooperativa sociale Leonardo
  - 9.1 Interventi rivolti ad adolescenti
  - 9.2 Interventi di animazione e laboratorio
  - 9.3 Interventi di psicomotricità
  - 9.4 Centri Estivi
10. Diritti e doveri del Utente
  - 10.1 Diritti
  - 10.2 Doveri
11. Procedure per il reclamo
12. Indicatori di qualità
  - 12.1 Rilevazione - modalità per facilitare la valutazione del servizio da parte degli utenti e di chi li rappresenta

## 12.2 Indicatori di qualità globale

## **1.La storia - Chi siamo**

La Cooperativa sociale Leonardo –Progetti sociali – Onlus nasce nel 1995 a Como dal desiderio di un gruppo di giovani di investire le proprie capacità professionali e le singole esperienze in un progetto lavorativo originale, eminentemente rivolto ai **minori e alle loro famiglie**, per favorirne la crescita e il benessere in un’ottica dunque non solo riparativa, ma soprattutto di promozione.

Nel corso di questi anni di attività abbiamo attivato una pluralità di risposte ai bisogni del territorio attraverso lo svolgimento di **servizi con formule collaudate e ormai tradizionali** come l’assistenza domiciliare minori, i Centri di Aggregazione Giovanile, l’Assistenza Scolastica e sperimentando, con validi risultati, **interventi innovativi** come il Lavoro Educativo di Strada, il Ludobus, la Ludoteca, i laboratori sulla pluralità dei linguaggi nelle scuole, l’animazione della lettura. I principali strumenti utilizzati sono quelli dell’animazione sociale e dell’educazione attiva.

Ad oggi la Cooperativa sociale Leonardo riunisce una ventina operatori che si dedicano in termini professionali e con continuità a interventi per la promozione del benessere giovanile nel territorio della Provincia di Como.

Gli interlocutori del nostro progetto sono, oltre ai minori, le loro famiglie, le scuole, i comuni del territorio, l’amministrazione provinciale.

## **2.Sede e recapiti**

Cooperativa Sociale Leonardo  
Progetti sociali – Onlus  
Via Giustizia e Libertà, 3  
20100 Como  
Tel 031.509893  
Fax 031.589697  
E mail [csleonardo@tin.it](mailto:csleonardo@tin.it)  
[www.coopsocialeleonardo.191.it](http://www.coopsocialeleonardo.191.it)



La nostra sede è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30. E' possibile concordare appuntamenti nelle ore pomeridiane.

P.IVA 02200270136

- Iscrizione albo nazionale n. A104657 del 09.02.2005
- Iscrizione albo regionale Lombardia delle Cooperative sociali con decreto n. 65355 del 18 ottobre 1996 al foglio 169 con n. progressivo 338

### ***3. Principi***

#### ***3.1 Centralità del minore e della sua famiglia***

Riconoscere i bambini e gli adolescenti non solo come “minori da proteggere” ma come persone da “promuovere e far partecipare” è la sfida che abbiamo voluto raccogliere. In questa accezione, dunque, il minore non è solo oggetto di particolari cure ed attenzioni, dovute alla sua età, ma diventa soggetto di diritto, di cittadinanza, di partecipazione.

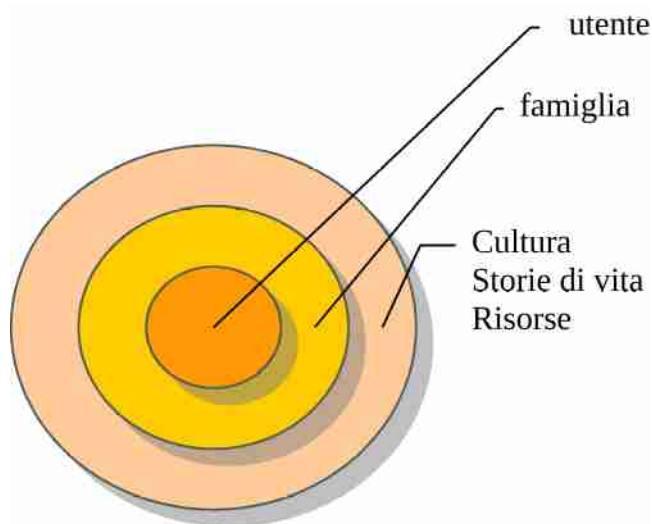
Minore e famiglia sono naturalmente coinvolti in un processo di cambiamento reciproco che li porta, nel tempo della crescita, ad affrontare compiti evolutivi di volta in volta diversi.

Potenziare le risorse che ogni famiglia già possiede, promuoverle, sostenerle e favorire un valido aggancio ai servizi laddove necessario è la nostra mission.

#### ***3.2 Promozione della persona***

Le attività e i servizi proposti dalla Cooperativa sociale Leonardo si ispirano alla promozione del benessere sociale a partire dal riconoscimento e dal rispetto per la dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione.

Storie di vita, esperienze dei minori e delle loro famiglie, vincoli di solidarietà esistenti, saperi individuali e tutta la ricchezza delle culture che si incontrano nei destinatari dei servizi sono il patrimonio da cui partire e su cui costruire percorsi di crescita e di cambiamento positivo.



Partire dall'utente per valorizzare le sue risorse e quelle del suo ambiente

### **3.3 Lavorare insieme**

Nel corso della nostra attività abbiamo sviluppato conoscenza, contatti e sinergie con la rete del territorio (servizi sociali, associazioni, servizi per l'impiego, servizi per le dipendenze, consultorio familiare, neuropsichiatria infantile...).

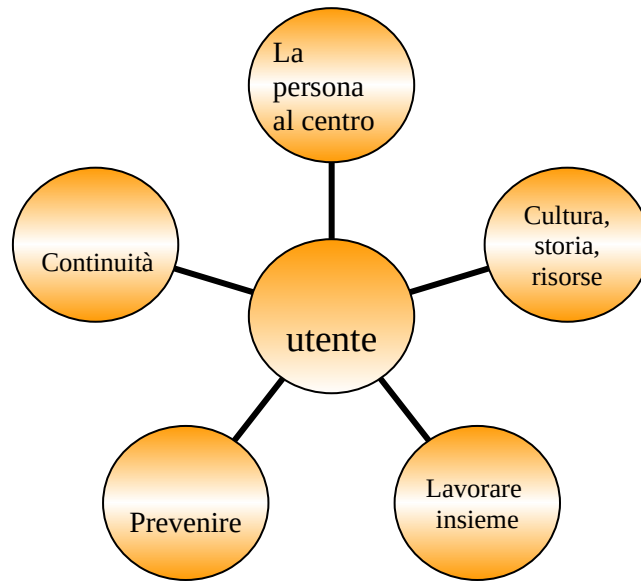
Questa è più di una scelta strategica. È una precisa metodologia di lavoro che origina dalla complessità dei temi e dei problemi trattati: a situazioni complesse e sempre in evoluzione si cercano risposte multidisciplinari, con scelte collaborative.

### **3.4 Prevenzione**

Fondamentale per svolgere un buon intervento preventivo è operare con sollecitudine, in modo tempestivo. I nostri operatori sono formati per leggere le situazioni, i contesti e i bisogni che si manifestano durante il servizio. Solo intervenendo in questo modo è possibile promuovere e mantenere fondamentali assetti come la **domiciliarità, l'autonomia e l'autosufficienza**.

### **3.5 Continuità del servizio**

La Cooperativa sociale Leonardo si impegna a garantire la continuità del personale impiegato all'interno dei servizi. Ciò per rispettare innanzitutto l'utente e la sua famiglia e per offrire continuità di approccio, metodo, conoscenze in modo che l'intervento si possa svolgere secondo **una programmazione organica, lineare e progressiva**.



### **3.5 Politica della qualità**

## ***4. Tutela degli utenti nel rispetto della vigente normativa***

### ***4.1 Privacy***

Per la specifica sfera delle attività svolte dalla Cooperativa sociale Leonardo, gli operatori vengono a conoscenza e detengono materiali con dati sensibili. Ai fini di garantire la sicurezza e la riservatezza di tali dati, sono state messe in atto tutte le misure previste dalla normativa vigente. La responsabile di tale applicazione è individuata nella Dott.ssa Orietta Ratti. Il DPO è la dott.ssa Valentina Colombo contattabile alla mail [privacyleonardo@gmail.com](mailto:privacyleonardo@gmail.com)

### ***4.2 Sicurezza***

La Cooperativa sociale Leonardo ha predisposto i necessari adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro.

In particolare, oltre alla formazione generica in materia di sicurezza, si è esteso a tutti i lavoratori la specifica formazione circa il primo soccorso e l'antincendio.

La figura di Responsabile del servizio di prevenzione è individuata nel Geom. Luca Parravicini; quella di Rappresentante dei Lavoratori nel Sig. Mauro Rizzi.

### **4.3 Risarcimenti**

Tutti gli Operatori della Cooperativa sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate.

Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dalla Cooperativa, l'Utente ha diritto di recuperare la prestazione, previo accordo con il Responsabile .

In caso di assenza di un operatore, la Cooperativa garantisce la pronta sostituzione.

### **4.5 Certificazione qualità**

La cooperativa è certificata per le attività di assistenza scolastica a minroi disabili e assistenza domiciliare a minori ai sensi della recente normativa UNI EN ISO 9001:2015 certificato n. QA/041/16

## **5. Formazione e aggiornamento**

I dipendenti della Cooperativa sociale Leonardo sono in possesso di titoli di idoneità per le mansioni svolte (laurea in scienze dell'educazione, diploma di educatore professionale).

Viene assicurato in relazione ai singoli servizi un itinerario specifico di supervisione per ogni operatore coinvolto.

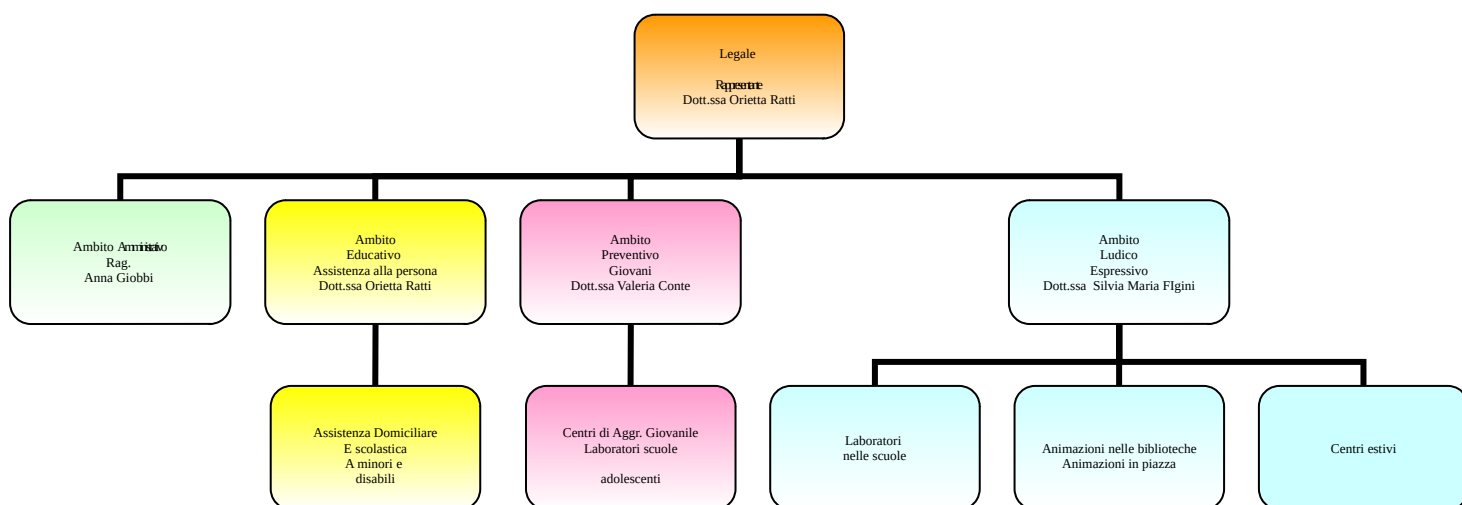
Periodicamente, viene effettuata una formazione all'interno della Cooperativa con l'ausilio di materiali e tecniche varie (testi, multimedia, formazione a distanza, role playing).

Durante l'anno, gli operatori sono inviati a convegni relativi alle tematiche educative, preventive e animative.



## 6. Organigramma

La Cooperativa sociale Leonardo si occupa fundamentalmente di servizi e progetti rivolti a minori. Il lavoro è organizzato secondo diverse aree, Per ogni area è previsto un coordinatore che ha il compito di organizzare, supportare e controllare gli operatori deputati.



## 7. Figure professionali

La Cooperativa sociale Leonardo impiega diverse professionalità, con l'obiettivo di raggiungere migliori risultati grazie alla integrazione di competenze molteplici che convergono su aree di lavoro contigue e accomunate, comunque, dall'attenzione al minore e alla sua famiglia.

Le professionalità presenti in Cooperativa sono le seguenti:

pedagogista

psicologo

sociologo

assistente sociale

educatori professionali  
psicomotricista  
counsellor

## **8 Tipologia prestazioni erogate**

### ***I servizi “Ad Personam”:* descrizione e modalità di accesso**


Tali servizi vengono concepiti e progettati nella convinzione che un adeguato intervento educativo e assistenziale possa favorire fondamentali assetti come la **domiciliarità, l'autonomia e l'autosufficienza.**

Un intervento domiciliare, ben impostato e professionale può validamente integrare, migliorare e sostenere le capacità di un nucleo familiare, rendendo possibile la permanenza di un disabile nel suo ambiente di vita naturale, o migliorando le competenze educative della famiglia verso i minori che attraversano fasi critiche.

#### **8.1 Assistenza educativa domiciliare disabili**

A chi si rivolge	Minori, Disabili, famiglie
Finalità	Supporto, sostegno, promozione
Azioni	<ul style="list-style-type: none"><li>• sostenere la comunicazione</li><li>• collaborare nell'accudimento</li><li>• collaborare per la predisposizione e la cura del materiale d'uso scolastico se minori,</li><li>• lavorare per il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie personali possibili</li><li>• individuare strategie e reti di riferimento per la gestione del tempo libero</li><li>• accompagnare ai servizi territoriali</li></ul>
Durata	In relazione ai singoli progetti individuali
Accesso	Invio da parte dei servizi sociali; Accesso diretto
Professionalità coinvolte	Pedagogista, e psicologo per la definizione specifica delle attività; educatore professionale per l'intervento domiciliare

## **8.2 Assistenza domiciliare educativa**

A chi si rivolge	Minori e famiglie in difficoltà sull'aspetto educativo
Finalità	Contribuire a stabilire condizioni adeguate di vita ed esperienza; rafforzare gli aspetti funzionali; Consentire al minore di vivere meglio se stesso, un certo periodo della sua storia, e ciò che costituisce il suo mondo: la famiglia, la casa, la scuola, i compagni, i fratelli.
Azioni	<ul style="list-style-type: none"><li>• Predisporre un ambiente ordinato e vivo</li><li>• Cura della persona</li><li>• Favorire l'elaborazione regole</li><li>• Promuovere socialità</li><li>• Prevenire situazioni di rischio</li><li>• Supportare per i compiti scolastici</li><li>• Informare e orientare al futuro</li></ul> 
Durata	In relazione ai singoli progetti individuali
Accesso	Invio da parte dei servizi sociali; Accesso diretto
Professionalità coinvolte	Pedagogista, psicologo per la definizione specifica delle attività; educatore professionale per l'intervento domiciliare

## **8.3 Modalità di collaborazione con la Committenza per elaborare e attivare progetti e prestazioni**

Gli interventi verranno attivati esclusivamente su comunicazione alla Cooperativa da parte dei Servizi Sociali dell'Amministrazione competente, cui si farà riferimento per la definizione di tempi e modalità e contenuti dei singoli interventi.

Elemento fondamentale per impostare il servizio nei suoi aspetti tecnico-operativi, con particolare riferimento agli aspetti assistenziali e educativi, saranno, oltre alle segnalazioni

dell'Assistente Sociale, le indicazioni fornite dai servizi di Neuropsichiatria Infantile (NPI). Tale integrazione di informazioni permetterà di:

-individuare correttamente gli operatori da inserire a supporto del minore  
-tracciare una prima linea dell'intervento, da verificare, dopo adeguata osservazione, con gli enti competenti (NPI, Servizi Sociali, Scuola e eventuali altri attori coinvolti).

Per quanto riguarda la concreta articolazione del servizio:

- Designazione dell'operatore
- Collocazione settimanale degli orari
- Distribuzione delle diverse attività da svolgere nell'ambito del servizio

si farà riferimento alle indicazioni contenute nel Piano Educativo Individualizzato e Diagnosi, illustrate dai Servizi Sociali e dalla Neuropsichiatria, nonché alle condizioni che scandiscono la vita quotidiana del minore (impegni scolastici ed extrascolastici, eventuali terapie, presenza o meno dei genitori), cercando di comporre un quadro il più possibile organico, senza andare a sovraccaricare alcuni momenti della settimana lasciandone scoperti altri.

Verrà concordata insieme ai servizi Sociali la data di attivazione dell'intervento, il nominativo dell'operatore, la distribuzione dell'orario.

Per quanto riguarda le assistenze scolastiche, prima dell'avvio delle attività, il coordinatore invierà all'Istituto Comprensivo una comunicazione contenente i nominativi degli educatori da inserire a scuola, i titoli e gli estremi della polizza assicurativa.

Nel concreto le attività da svolgere non possono prescindere dalla situazione individuale dell'utente, dalle sue capacità (quelle presenti e quelle da sviluppare), dall'età e dal contesto di inserimento.

## 9. Gli altri interventi effettuati dalla Cooperativa sociale Leonardo

La Cooperativa Leonardo si occupa anche di altre tipologie di intervento che, pur rivolgendosi sempre a minori, vengono svolti in contesti di gruppo e sono di taglio aggregativi, animativo e preventivo, più che assistenziali.


Si tratta di:

### 9.1 Interventi di animazione e laboratorio


	<b>Laboratori nelle scuole</b>
Cos'è	Interventi basati su una pluralità di discipline: arte visiva, musica, narrazione, animazione di pupazzi, psicomotricità, gioco
A chi si rivolge	Alunni delle scuole dell'infanzia e primaria
Finalità	<ul style="list-style-type: none"><li>• Creare un clima accogliente a scuola</li><li>• Favorire gli apprendimenti</li><li>• Sviluppare collaborazione e rispetto tra i bambini</li><li>• Allargare il campo di esperienze</li></ul>
Attività	Interventi programmati con gli insegnanti da svolgersi nel tempo di lezione basati sulle discipline sopra indicate
Dove è situato	Ogni scuola che ne faccia richiesta
Modalità di accesso	Le insegnanti contattano direttamente la Cooperativa

### 9.3 interventi di gioco e psicomotricità

	<b>Laboratori nelle scuole</b>
Cos'è	La psicomotricità è una disciplina educativa, rieducativa e terapeutica basata sulla relazione tra il bambino e lo psicomotricista. Nell'attività psicomotoria ci si propone di stimolare il bambino ad agire e provare il piacere di fare ciò che gli interessa, favorendo uno sviluppo più armonico della persona.
A chi si rivolge	Alunni delle scuole dell'infanzia e del nido
Finalità	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fornire ai bambini uno spazio di espressione, comunicazione, gioco, benessere relazionale;</li><li>• Favorire la comunicazione tra i bambini, lo sviluppo del gioco simbolico e l'evoluzione dei processi cognitivi;</li><li>• Favorire una pedagogia dell'ascolto e dell'accoglienza corporea all'interno della realtà scolastica ed educativa;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornire uno spazio che sostenga lo sviluppo dell'identità di ogni bambino: tra difficoltà e potenzialità, tra maschile e femminile, tra dipendenza e autonomia, tra emozione e razionalità.</li> </ul>
Attività	<p>Interventi programmati con gli insegnanti da svolgersi a scuola</p> 
Dove è situato	Ogni scuola che voglia farne richiesta
Modalità di accesso	Le insegnanti o i responsabili della struttura contattano direttamente la Cooperativa

#### 9.4 Centri Estivi

<b>Centri Estivi</b>	
Cos'è	Servizio diurno estivo
A chi si rivolge	Minori dai tre agli undici anni
Finalità	Offrire alle famiglie un ambiente formativo, educativo e ricreativo per i minori nei mesi di chiusura delle scuole
Attività	<p>Gioco, laboratorio , pranzo insieme...</p> 
Modalità di accesso	Gli utenti si iscrivono presso i servizi sociali dei Comuni che attivano il servizio

Siamo accreditati per:

- Assistenza domiciliare e scolastica minori Ambito territoriale di Como
- Assistenza scolastica e domiciliare minori e disabili Ambito territoriale di Lomazzo
- Formazione per ambito Minori e Famiglia Provincia di Monza e Brianza

## ***10. Diritti e doveri dell'utente***

### ***10.1 diritti***

L'utente ha il diritto di:

- essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### ***10.2 Doveri***

L'utente ha il dovere di:

- rispettare il personale che lo assiste.
- informare tempestivamente il Responsabile della Cooperativa dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate,
- comunicare al Responsabile, entro le 4 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso. In caso contrario la prestazione verrà ugualmente addebitata.
- sporgere reclamo entro 15 giorni dall'evento ritenuto lesivo dei propri diritti
- firmare il foglio mensile riepilogativo delle prestazioni effettuate

## ***11. Procedure per il reclamo***

Gli utenti possono sporgere reclamo per disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che limitino la fruibilità del servizio.

Possono esercitare tale diritto con segnalazione verbale o scritta.

Le segnalazioni vengono riportate su un registro verbali.

Laddove il caso sia oggettivamente definibile e risolvibile il Responsabile si attiva per una soluzione. Se si rende necessario avviare un'istruttoria, l'utente avrà risposta comunque in 20 giorni. Le procedure istruttorie e di sanzione verso il lavoratore saranno quelle previste dal Contratto Nazionale delle Cooperative Sociali e del regolamento interno.

## ***12. Indicatori di qualità***

### Politica per la qualità

La conoscenza e la soddisfazione delle esigenze dei Clienti, nei termini, nei tempi stabiliti e nel rispetto delle normative vigenti sono la chiave di successo dell'attività della Società. Siamo convinti di poter raggiungere tale traguardo attraverso un Sistema Qualità che coinvolga tutte le funzioni aziendali, che sia gestito attivamente e continuamente migliorato da persone motivate, responsabili e professionalmente preparate le quali collaborano tra loro nel rispetto sia delle singole funzioni che dei principi enunciati in questo Manuale della Qualità.

La politica della qualità si articola nei seguenti punti:

### Filosofia di gestione del personale

A tale scopo si intende delegare le responsabilità fino ai giusti livelli facendo conoscere gli obiettivi da raggiungere ed istruendo tutto il personale in modo adeguato

### Valutazione delle esigenze del cliente

Avviene tramite la valutazione presso il cliente considerando anche l'impiego di risorse interne ed esterne rapportate al periodo di svolgimento dell'attività.

### Valutazione delle modalità di esecuzione delle commesse

Tramite la valutazione costante delle azioni educative intraprese, la verifica del lavoro e il confronto con il cliente-committente vengono proposte le soluzioni più efficaci. Viene curata l'aderenza alle richieste dei capitolati e agli standard regionali.

### Assistenza alla clientela

Con una competente assistenza si consiglia il Cliente-committente per eventuali modifiche in corso e dopo avere terminato l'opera, in funzione di problemi o di un miglior risultato finale in rapporto alle esigenze del Cliente.

### Affidabilità e aggiornamento degli impianti

Con un continuo aggiornamento tecnologico ed una corretta e preordinata manutenzione dei mezzi, e attrezzature se ne garantisce il corretto funzionamento ed il rispetto della produttività stabilità, della sicurezza e della protezione antinfortunistica.



Comprensione ed attuazione della politica della qualità

Durante le verifiche ispettive interne periodiche viene accertato presso tutte le funzioni coinvolte che queste sostengano ed applichino in modo corretto la politica della qualità.

La Direzione assicura che la politica aziendale venga compresa tramite lo specifico addestramento sul Sistema Qualità. Assicura inoltre che la politica aziendale venga attuata e sostenuta mediante le azioni specifiche della Direzione, della Garanzia Qualità e dei responsabili di funzione, in particolare tramite le riunioni interne, le verifiche ispettive interne e la verifica annuale del raggiungimento degli obiettivi aziendali, nonché la distribuzione dei rapporti delle verifiche ispettive interne, dell'analisi periodica delle non conformità, del rapporto annuale sul Sistema Qualità.

### ***12.1 Rilevazione - modalità per facilitare la valutazione del servizio da parte degli utenti e di chi li rappresenta***

La nostra Cooperativa affronta la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. il punto di vista dell'utente
2. il punto di vista dell'operatore

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dall'utente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del Cliente.

Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare agli utenti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, job satisfaction. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni dell'Utente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

### ***12.2 Indicatori di qualità globale***

Vengono annualmente raccolti indicatori globali di qualità che illustrano i servizi offerti nella totalità. Gli indicatori sono i seguenti:

Totale dei casi attivati

Totale personale stabile

Totale ore di riunione, coordinamento, approfondimento

Totale ore di formazione

Totale reclami ricevuti

Totale reclami evasi

Totali sostituzioni effettuate