

La
Bussola



CARTA DEI SERVIZI

LA BUSSOLA – Società Cooperativa Sociale

Centro socio educativo Territoriale Villazzano 3
Centro socio educativo Clarina
Centro socio educativo Progetto Obiettivo Infanzia

Via E. Conci 86E
38123 Trento

INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Premessa alla Carta dei Servizi	3
Sezione generale	4
La normativa nazionale di riferimento	5
I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi	6
Informazioni generali sull'organizzazione	7
- Organigramma	
- Funzionigramma	
Valori, mission e vision dell'organizzazione	13
- Vision	
- Valori della cooperativa	
- Mission	
Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora	15
Rapporti con i cittadini-utenti	17
Monitoraggio della carta dei servizi ed individuazione soggetto referente del monitoraggio	18
- Descrizione dei servizi offerti	
- Standard di qualità	
Allegati	21

PREMESSA ALLA CARTA DEI SERVIZI

La società cooperativa sociale LA BUSSOLA, tramite la redazione e la pubblicazione della Carta dei Servizi, si adopera a rinnovare il proprio impegno e a rendere trasparenti i servizi che essa offre al territorio e agli stakeholders con cui si interfaccia quotidianamente. Questo documento è stato redatto seguendo le linee guida previste dalla Giunta della Provincia autonoma di Trento nella delibera n°1182 del 6 luglio 2018, contenente le “Linee guida per la redazione della Carta dei Servizi e determinazione dei suoi contenuti essenziali”.

**Il seguente documento vuole
assolvere ad una duplice
funzionalità:**

da un lato, vuole offrire all’utenza della Cooperativa una panoramica d’insieme sulle attività e i servizi che l’ente propone ed eroga; dall’altro lato, è stato pensato e strutturato per fare in modo che venga utilizzato anche come strumento attraverso il quale garantire la qualità delle prestazioni erogate, tutelando i diritti dell’utenza e legittimando la stessa a pretendere il rispetto degli standard di qualità predefiniti.

SEZIONE GENERALE

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento fondamentale che gli enti erogatori di servizi devono curare affinché vengano garantite la qualità, la trasparenza e la sicurezza delle attività e dei servizi proposti all'utenza.

Con questo documento la Cooperativa prende una serie di impegni e si assume determinate responsabilità nei confronti dei beneficiari dei propri servizi, garantendo che ne vengano rispettati gli standard quantitativi e qualitativi minimi. All'interno della Carta dei Servizi l'ente si racconta nella sua storia e nelle sue attività, definendo al contempo i criteri di accesso ai servizi, le caratteristiche, il funzionamento e le procedure che sottendono ad essi, seguendo i criteri definiti dalla legislazione nazionale. Tra la pluralità di funzioni che la Carta dei Servizi assolve e che, direttamente o indirettamente, sono rivolte ai destinatari delle attività della Cooperativa si trovano le seguenti:

- autorizzazione e accreditamento: la seguente Carta dei Servizi risponde ad alcuni tra i requisiti fondamentali di autorizzazione e accreditamento per lo svolgimento di servizi socio-assistenziali per l'età evolutiva e genitorialità nell'ambito semiresidenziale operativi nella Provincia autonoma di Trento;
- assumere i propri impegni nei confronti dei cittadini e dell'utenza dei servizi;
- informare in modo chiaro e trasparente la cittadinanza e il territorio sulla gamma di servizi proposti;
- promuovere la partecipazione attiva dell'utenza-cittadinanza alla valutazione della qualità dei servizi;
- migliorare e innovare la qualità dei servizi offerti attraverso azioni di monitoraggio e di valutazione.

La Carta dei servizi è disponibile sul sito internet <http://www.cooperativabussola.com/> e stampata su richiesta.

LA NORMATIVA NAZIONALE DI RIFERIMENTO

L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di garanzia della qualità delle attività proposte dagli Enti erogatori di servizi si ha con la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 denominata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Tale direttiva si riferisce ai servizi pubblici volti alla tutela della salute, all'assistenza, alla previdenza sociale e alla libertà e sicurezza della persona. All'interno di tale documento gli Enti erogatori di servizi possono trovare un insieme di linee guida circa i principi fondamentali, gli strumenti e le procedure da seguire per l'erogazione dei servizi. Inoltre, si delineano gli obiettivi e i requisiti principali che gli Enti sono tenuti a perseguire al fine di garantire la qualità di ciò che offrono all'utenza.

La Carta dei Servizi della cooperativa LA BUSSOLA è stata redatta seguendo, poi, le direttive di altre normative nazionali e provinciali.

Tra le norme nazionali si annoverano le seguenti:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 21 dicembre 1995 denominato "Schema generale di riferimento per la predisposizione delle 'Carte dei servizi pubblici'";
- Legge 378/2008 denominata "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica 24 marzo 2004 relativa alla "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Delibera n.32 del 20 gennaio 2016 denominata "Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali" e redatta dall'Autorità Nazionale anti-corruzione.

Le normative provinciali di riferimento sono le seguenti:

- Art.40 della LP 23/1992 denominato "Servizio di garanzia del cittadino-utente";
- Art.53 della LR 7/2004 denominato "Riforma dell'ordinamento delle autonomie locali";
- LP 3/2006
- LP 13/2007 denominata "Politiche sociali in Provincia di Trento";
- Art.20, comma 1, della LP 13/2007 denominato "Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio-assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali";
- Delibera PAT 1182/2018 denominata "Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio-assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali" ai sensi dell'art.20 della LP 13/2007

I PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

All'interno della direttiva nazionale di riferimento, gli Enti erogatori possono rintracciare sei principi fondamentali per l'erogazione dei servizi.

- 1 Eguaglianza.** Gli enti erogatori sono chiamati a definire delle regole circa i rapporti tra essi e l'utenza che siano uguali per tutti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Allo stesso modo, gli Enti devono garantire pari opportunità di accesso ai servizi tra le diverse aree geografiche di utenza e tra le diverse fasce e categorie di utenza;
- 2 Imparzialità.** Gli enti erogatori devono ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- 3 Continuità.** Gli enti erogatori sono tenuti ad erogare i propri servizi in maniera continua, regolare e senza interruzioni. In casi di irregolarità o di interruzione del servizio, gli Enti erogatori devono provvedere ad arrecare il minor disagio possibile all'utenza;
- 4 Diritto di scelta.** Ove possibile, l'utenza ha il diritto di scegliere liberamente tra i vari soggetti che erogano il servizio;
- 5 Partecipazione.** Gli enti erogatori hanno il dovere di garantire all'utenza la partecipazione libera al servizio sia per tutelare il diritto alla corretta esecuzione dello stesso, sia per favorire la collaborazione e il miglioramento delle attività proposte;
- 6 Efficienza ed efficacia.** Gli enti erogatori devono adottare misure idonee a garantire un'esecuzione efficace ed efficiente dei servizi da essi proposti.

INFORMAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE

La Società Cooperativa Sociale LA BUSSOLA è un'organizzazione del terzo settore, senza scopo di lucro, che opera a favore della promozione umana e dell'integrazione sociale della cittadinanza inserendosi nella comunità attraverso la produzione e l'erogazione di interventi e servizi sociali educativi per bambini e per ragazzi nella fascia d'età 6-17 anni, che accedono su libera iniziativa o segnalati dal servizio sociale, in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale. Gli spazi e le attività sono organizzati per fasce di d'età omogenee (indicativamente 6-11 anni e 12-17 anni). Quale cooperativa sociale di tipo A, LA BUSSOLA è riconosciuta e si qualifica come un ente che eroga servizi socio-educativi semiresidenziali ed altri interventi di tipo educativo.

La sede legale della Società Cooperativa Sociale è ubicata all'indirizzo Via Enrico Conci 86E, Trento (38123).

La Cooperativa LA BUSSOLA è iscritta all'albo degli enti cooperativi n. A157985.

La Cooperativa LA BUSSOLA nasce nei primi anni Ottanta nella zona di Trento Sud e, nello specifico, nei quartieri di Madonna Bianca e Villazzano 3. Tali zone residenziali furono caratterizzate da un'elevata popolosità fin dalla loro costituzione: esse erano nate dal nulla in poco meno di un decennio e per questo furono fin da subito forti la necessità e il bisogno di costituire reti di relazione e di appartenenza tra gli abitanti, compresi i bambini e i ragazzi, nonché di strutturare una serie di risposte che sostenessero concretamente le famiglie nella crescita, nell'educazione e nell'accompagnamento dei propri figli e delle proprie figlie. A partire da questo contesto e dalle necessità che esso ha manifestato, la Cooperativa LA BUSSOLA ha elaborato ed ha iniziato, a partire dal 1983, a promuovere una strutturata proposta di valore e di metodo che è rimasta inalterata nel corso degli anni di attività: affiancarsi alle famiglie per rispondere, nella vita quotidiana, ai bisogni e ai problemi di bambini, preadolescenti ed adolescenti, riferendosi in primo luogo alle situazioni di svantaggio.

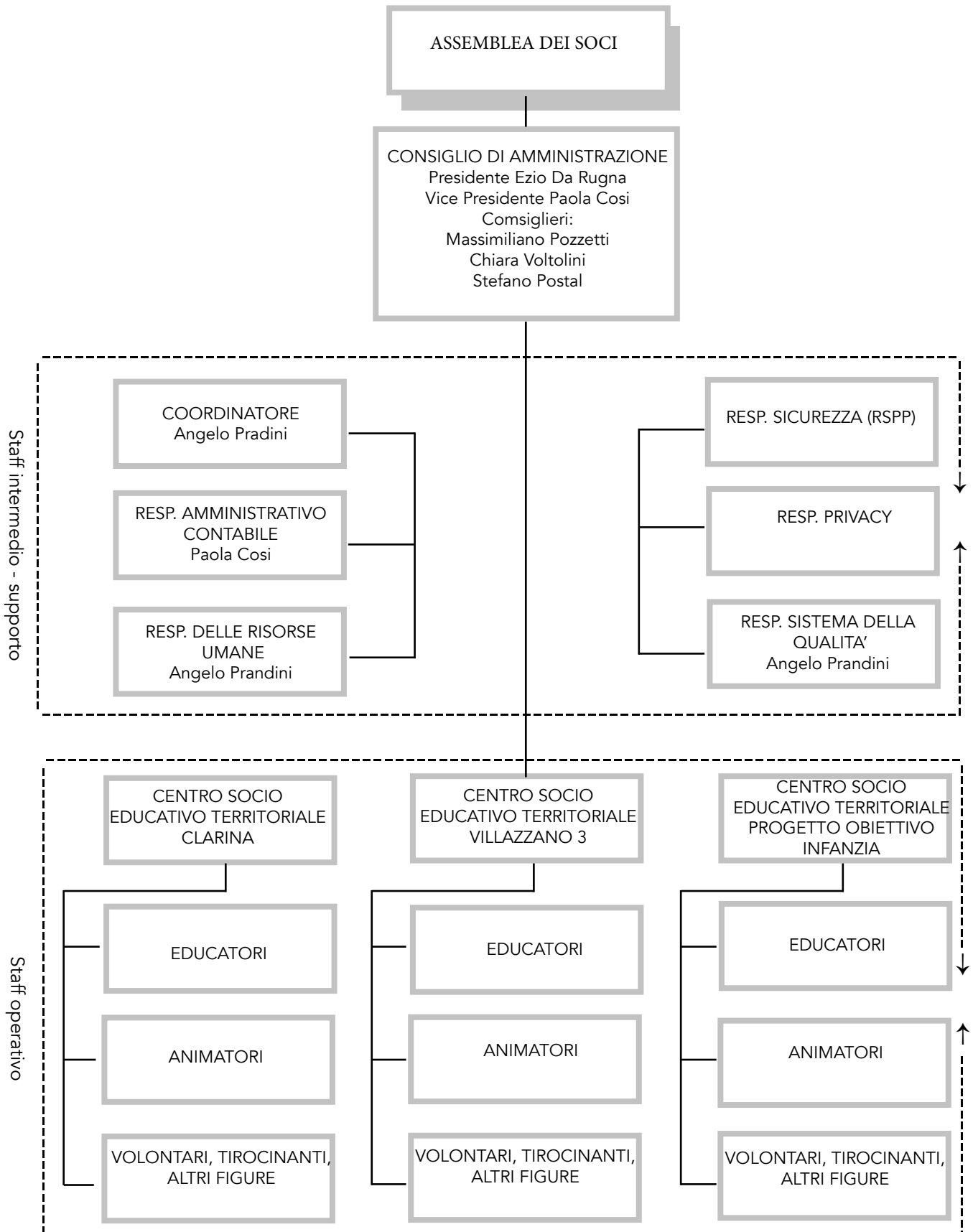
Il principale organo di governo della cooperativa è rappresentato dal Consiglio di Amministrazione, i cui componenti, attualmente in numero di sei (il 66,7% lavoratori e il restante 33,3% volontari della cooperativa), sono eletti dall'Assemblea dei Soci. Il CdA dura in carica per tre esercizi e cessa il suo operato alla data in cui i soci approvano il Bilancio del terzo esercizio. Il Consiglio di Amministrazione può delegare alcune delle sue mansioni ad uno o più componenti della società oppure può nominare un Comitato Esecutivo, costituito da membri dello stesso CdA.

L'Assemblea dei Soci è un organo altrettanto importante all'interno dell'ente: essa elegge i componenti del consiglio di amministrazione e delibera sugli indirizzi generali dell'attività. Al 31 dicembre 2020 la cooperativa includeva nella sua base sociale complessivamente 15 soci, di cui 8 lavoratori e 7 volontari. La Società Cooperativa Sociale LA BUSSOLA, in qualità di soggetto appartenente agli Enti del Terzo Settore e operante nell'ambito educativo e socio-assistenziale, concorre alla richiesta di concessione di contributi all'interno dell'operazione 2021_2_973_01 denominata incentivi alla realtà dell'economia sociale volti a favorire la loro riqualificazione e il miglioramento dei servizi offerti, il cui beneficiario è identificato dal Servizio Politiche Sociali della Provincia autonoma di Trento. La Cooperativa LA BUSSOLA è autorizzata e

accreditata in ambito socio-assistenziale all'interno delle aree dell'età evolutiva e della genitorialità, attraverso l'erogazione di attività di natura semi-residenziale.

L'organigramma della Cooperativa LA BUSSOLA si presenta come dallo schema successivamente presentato. A capo della struttura organizzativa dell'ente si trova l'Assemblea dei soci della Cooperativa, composta da 15 membri (di cui 8 dipendenti e 7 volontari); il secondo organo amministrativo è composto dal Consiglio di Amministrazione, il quale, a sua volta elegge la figura del Presidente della Cooperativa. Proseguendo, si incontra lo staff intermedio composto dalle figure del Coordinatore e della Responsabile di amministrazione. Infine, l'organigramma prevede la tripartizione dell'equipe di educatori e di educatrici tra le sedi della cooperativa: lo staff del Centro socio educativo di Clarina, lo staff del Centro socio educativo di Villazzano 3 e lo staff del Progetto Obiettivo Infanzia che opera nella sede di Villazzano.

ORGANIGRAMMA



FUNZIONIGRAMMA

RUOLO	DOTAZIONE ORGANICA	DESCRIZIONE
Assemblea dei soci	n. 8 soci dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> - Elezione del Consiglio di amministrazione. - Approvazione dei bilanci. - Presa, a maggioranza, di tutte le decisioni che riguardano l'attività e lo sviluppo della cooperativa.
Consiglio di amministrazione	n. 7 soci volontari 6 membri (variabile)	<ul style="list-style-type: none"> - Elezione al suo interno Presidente e Vicepresidente. - Competenza e responsabilità della direzione e della gestione politica, strategica, amministrativa, progettuale economica della Cooperativa.
Coordinatore	n. 1	<ul style="list-style-type: none"> - Direzione dell'organizzazione. - Gestione rapporti generali con i soggetti interessati dall'attività della Cooperativa, sia a livello locale che provinciale. - Programmazione, coordinamento e supervisione dei servizi socio educativi. - Valutazione di fattibilità di interventi ed acquisti alla luce della loro compatibilità con gli equilibri di bilancio. - Gestione di interventi in risposta a particolari criticità emerse nell'ambito dell'attività socio educativa. - Supervisione condizioni di sicurezza di locali ed attività in collaborazione con RSPP. - Gestione adempimenti connessi alla normativa in tema di privacy in collaborazione con il - Responsabile per la protezione dei dati (RDP). - gestione sistema di qualità.
Resp. amministrativo - contabile	n. 1	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione amministrativa e contabile. - Controllo di gestione e monitoraggio periodico dell'andamento economico-finanziario della cooperativa. - Stesura bilancio preventivo e consuntivo con controllo periodico della Situazione economica della Cooperativa. - Verifica dell'adeguato utilizzo delle risorse. - Aggiornamento costante sugli adempimenti civili, fiscali e normativi. - Gestione amministrativa del personale. - Valutazione della fattibilità di interventi ed acquisti alla luce della loro compatibilità con gli equilibri di bilancio.
Resp. delle risorse umane	n. 1	<ul style="list-style-type: none"> - Reclutamento, formazione e gestione dei dipendenti.

RUOLO	DOTAZIONE ORGANICA	DESCRIZIONE
Resp. delle risorse umane		<ul style="list-style-type: none"> - Reclutamento, formazione e gestione dei volontari. - Raccordo con altre realtà di volontariato esterne.
Resp. sistema della qualità	n. 1	<ul style="list-style-type: none"> - Presidio del sistema qualità e dei requisiti previsti dal sistema di autorizzazione ed accreditamento dei servizi socio assistenziali della Provincia autonoma di Trento.
Educatori	n. 9	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione di attività di gioco e di animazione. - Gestione di attività di sostegno scolastico. - Promozione della socializzazione tra minori. - Ascolto e supporto dei minori. - Definizione progettualità educative individualizzate e verifica/valutazione del loro andamento. - Realizzazione di incontri con familiari, insegnanti, assistenti sociali ed altri soggetti (psicologi...) che si occupano dei minori. - Gestione iniziative ricreative e residenziali nei periodi di sospensione dell'attività scolastica (campeggi, gite...). - Stesura documentazione a supporto dell'attività educativa e della comunicazione con i soggetti in essa coinvolti. - Partecipazione ad attività formative inerenti il lavoro sociale e l'educazione di minori e giovani. - Realizzazione di studi e ricerche volti ad approfondire tematiche connesse all'età evolutiva.
Animatori	n. 2	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione attività di gioco, attività espressive e laboratoriali. - Supporto all'apprendimento nello svolgimento dei compiti scolastici. - Facilitazione e sostegno della relazione tra minori e tra minori e figure educative. - Promozione di iniziative di animazione rivolte al contesto territoriale e realizzate in collaborazione con gli attori del territorio (Polo Sociale, associazionismo, Scuola...). - Sviluppo di iniziative di carattere aggregativo.
Resp. delle risorse umane	n. 15	<ul style="list-style-type: none"> - Supporto alle attività socio educative.

I servizi proposti dalla Cooperativa LA BUSSOLA sono concentrati su un territorio limitato alla zona residenziale di Trento Sud, in particolare ai quartieri di Villazzano e di Madonna Bianca. Entrando nello specifico, le attività previste e sostenute dall'ente vengono erogate in tre servizi diversi (Centro socio educativo di Villazzano, Centro socio educativo Clarina e Progetto Obiettivo Infanzia), i quali hanno luogo in due sedi specifiche:

- 1** *in via A. Gramsci 13 (centro socio educativo di Clarina)*
- 2** *in via E. Conci 86E (centro socio educativo di Villazzano 3)*
- 3** *in via E. Conci 86E (centro socio educativo Progetto Obiettivo infanzia)*

VALORI, MISSION E VISION DELL'ORGANIZZAZIONE

I progetti che LA BUSSOLA porta avanti da circa quarant'anni sono guidati dall'idea di fondo secondo cui l'educazione di bambini e di ragazzi non può essere condotta solamente all'interno delle mura domestiche bensì, al contrario, essa deve essere trasportata anche al di "fuori", nel contatto con quanti si occupano, direttamente o indirettamente, di minori e di famiglie. Tutti i servizi, le attività e le iniziative proposte e sostenute dalla Cooperativa LA BUSSOLA sono guidate da un valore che funge da comune denominatore: mettere al centro l'unicità e l'importanza della persona, soprattutto quella maggiormente bisognosa di aiuto.

Valori della cooperativa

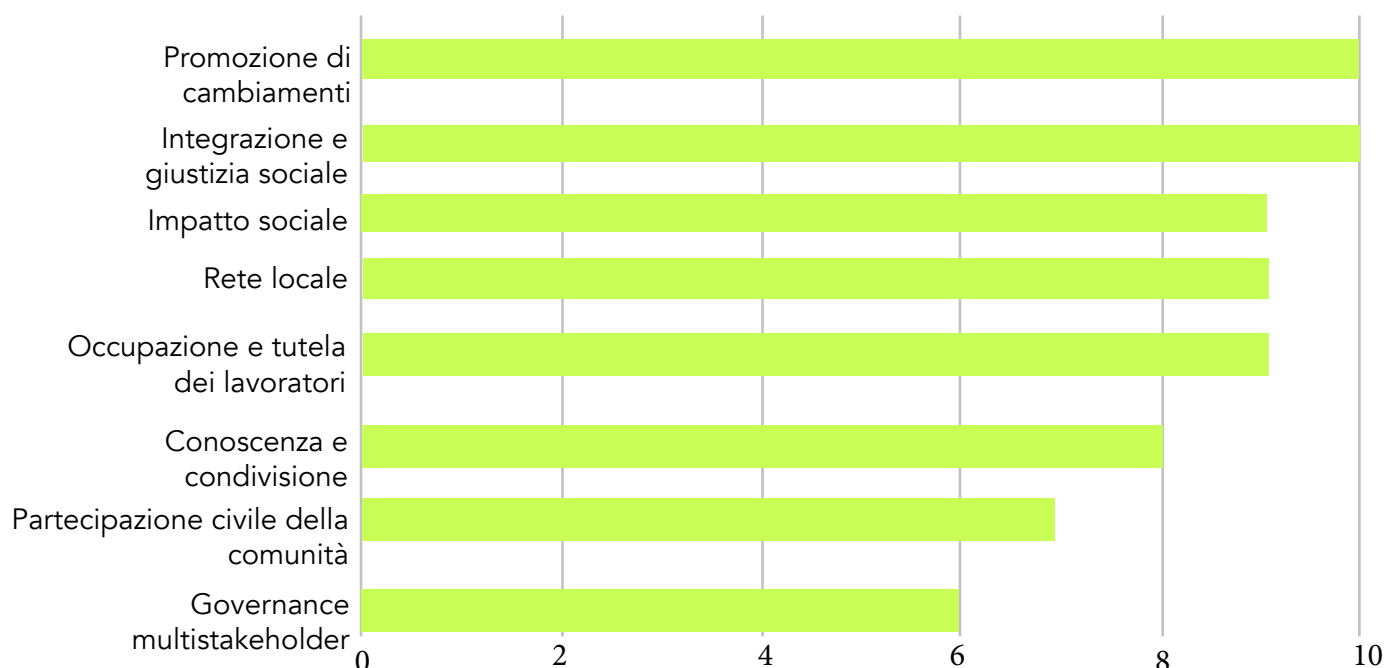
Un primo importante valore della Cooperativa è la "democrazia cooperativa", concetto che si esprime nella locuzione "una testa - un voto", e con cui si mette in chiaro come ogni socio dell'ente gode di stessi diritti e di eguali condizioni partecipative e decisive. LA BUSSOLA crede fortemente nel valore di tale principio, in quanto valore e caratteristica che permette di distinguere le cooperative da altre tipologie di impresa. In secondo luogo, si sottolinea l'importanza della mutualità e della solidarietà: entrambi sono considerati strumenti con cui LA BUSSOLA può contare sull'unità e la collaborazione con altri enti nel perseguimento dei propri fini. Legato ad essi, un ulteriore valore espresso dalla Cooperativa è il legame con il territorio, considerato non solo come luogo in cui l'ente è radicato ma anche e soprattutto come luogo dal quale ascoltare bisogni, estrapolare necessità e rispondere con azioni strutturate e mirate.

Infine, tra i valori più storicamente consolidati nell'approccio de LA BUSSOLA si trovano l'eguaglianza e l'equità, con i quali la Cooperativa si impegna a contribuire alla costruzione di una società responsabile, attenta alla civilizzazione della stessa e all'umanizzazione del mercato.

Mission

Aiutare e supportare nella crescita chi ha più bisogno e farlo riuscendo a generare risultati che sappiano essere, al contempo, coerenti con gli obiettivi educativi e massimizzati in termini di costi/benefici.

Il grafico seguente mostra, in maniera visuale e semplice, il grado di importanza dato dalla Cooperativa a ciascuno degli elementi costitutivi della mission dell'ente:



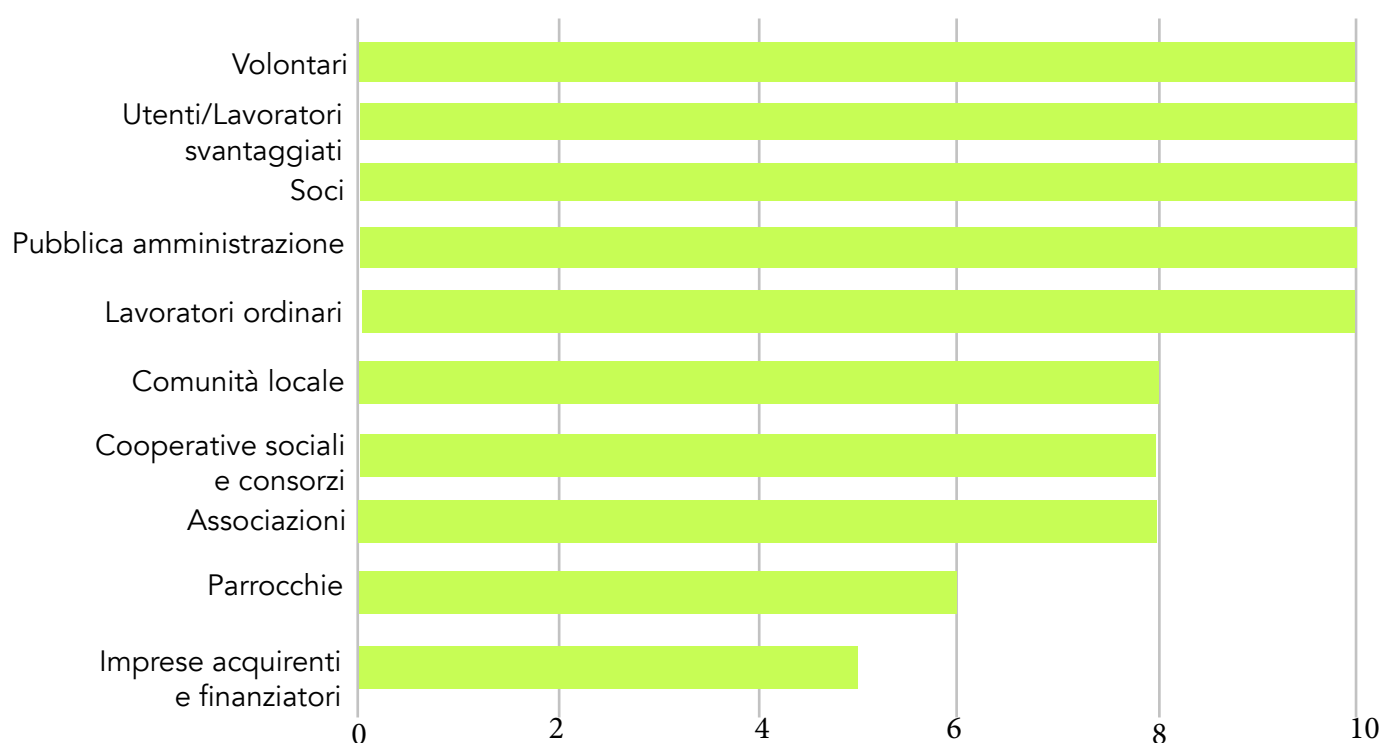
Vision

La Società Cooperativa Sociale LA BUSSOLA si è posta, come vision d'impresa, i seguenti obiettivi: contrastare le situazioni di deprivazione e di povertà educativa in età evolutiva e sostenere le funzioni genitoriali nell'educazione e nella crescita dei propri figli e delle proprie figlie. Da qui, quindi, il nucleo di azione principale della Cooperativa è così sintetizzabile: aiutare chi ha più bisogno e farlo in modo efficace ed efficiente. A fare da cornice alla visione de LA BUSSOLA viene in sostegno la mission d'impresa più generica e di ampio spettro che è sintetizzabile nelle seguenti parole chiave: integrazione e giustizia sociale, occupazione e tutela dei lavoratori e delle lavoratrici, promozione dei cambiamenti sociali, sostegno della rete locale, impatto sociale e promozione della conoscenza e della condivisione.

SOGGETTI CON I QUALI L'ORGANIZZAZIONE INTERAGISCE E/O COLLABORA

Sebbene all'interno della Cooperativa siano centrali per l'amministrazione e l'operatività della stessa le figure del Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea dei soci, LA BUSSOLA agisce identificando chiaramente quali siano gli interessi di tutti i diversi soggetti con cui essa entra in relazione. Il grafico seguente, nello specifico, mostra il peso che ogni tipo di stakeholder ha all'interno dell'operatività della Cooperativa:

Peso Stakeholder



Da questo schema si può facilmente notare come, al pari dei due organi di governo, a godere di un peso altrettanto importante siano anche i volontari e i lavoratori ordinari che operano a sostegno dell'erogazione delle attività previste dalla Cooperativa LA BUSSOLA, gli utenti dei servizi e la Pubblica Amministrazione.

Gli utenti primari a cui sono rivolti i servizi e le attività de LA BUSSOLA sono minori e adolescenti, compresi entro la fascia di età 6/17 anni. Concretamente, rispetto alle attività erogate nel corso del 2020, la Cooperativa si è interfacciata direttamente con un totale di 182 utenti, compresi nella fascia 6/14 anni, tra i quali bambini e ragazzi con disabilità (13). L'attenzione verso il territorio che la Cooperativa esprime anche tra i suoi valori chiave è sostenuta dalla provenienza degli utenti dell'ente: in riferimento all'anno 2020, il 98,4% dei bambini e dei ragazzi risiede all'interno del comune della sede della cooperativa, lo 0,5% proviene dalla Comunità di Valle in cui ha sede la cooperativa sociale e il restante 1,1% proviene dalla provincia, anche se in diverso comune. La natura locale che caratterizza LA BUSSOLA è decisamente un fattore di come essa sia particolarmente attenta e vicina al rispondere anche alle richieste della rete familiare che ruota attorno ad ogni bambino e ragazzo. La Cooperativa, a questo scopo, struttura le proprie politiche e attività garantendo alle famiglie delle soluzioni che sappiano rispondere alle esigenze di conciliazione delle famiglie stesse.

Per quanto riguarda il personale che

lavora all'interno della Cooperativa, oltre ai lavoratori e alle lavoratrici, LA BUSSOLA è attenta a sostenere giovani e nuovi entranti nel mercato del lavoro e nel 2020 ha ospitato 23 ragazzi in alternanza scuola-lavoro. Altra risorsa importante per l'ente è sicuramente il volontariato, indicatore indiretto della relazione stretta con la comunità. Nel 2020 la Cooperativa ha beneficiato di 250 ore complessive di volontariato svolto da 26 persone, di cui 7 soci dell'ente e 19 volontari esterni. Oltre al volontariato, la cittadinanza ha dimostrato proattività nel sostegno dei servizi proposti dalla Cooperativa attraverso la partecipazione ad iniziative di organizzazione di eventi e di progetti realizzati ad hoc: in questo senso, nel 2020 19 cittadini sono stati coinvolti in tali attività prestando un totale di 225 ore di servizio.

RAPPORTI CON I CITTADINI-UTENTI

• **Indagini periodiche di soddisfazione dell'utenza (indagine customer satisfaction)**

Nell'ottica del perseguimento del miglioramento continuo e del monitoraggio della soddisfazione dei beneficiari e delle parti interessate, la Cooperativa LA BUSSOLA si impegna a somministrare annualmente ai beneficiari dei servizi e alle loro famiglie un questionario di soddisfazione del servizio, allo scopo di verificare i livelli di qualità percepiti da parte degli stessi in riferimento ai servizi erogati. Considerate le difficoltà linguistiche di molte delle famiglie degli utenti dei servizi della Cooperativa, allo scopo di rilevare la soddisfazione rispetto ai servizi offerti si utilizza in maniera diffusa anche lo strumento del colloquio, spesso molto più efficace e ripetibile in diversi momenti dell'anno.

Attraverso queste modalità e mediante lo scambio diffuso e quotidiano i beneficiari possono comunicare alla Cooperativa le loro opinioni ed anche eventuali suggerimenti per migliorare i servizi. Le rilevazioni sono elaborate e condivise dal Responsabile qualità ed annualmente riportate all'interno del Bilancio sociale.

• **Sistema di raccolta e gestione dei reclami e di altre forme di tutela degli utenti**

Gli utenti e le famiglie possono segnalare in qualsiasi momento eventuali disfunzioni o insoddisfazioni o suggerimenti direttamente agli educatori, al coordinatore o

ai componenti del Consiglio di amministrazione i quali si attivano per comprendere e per risolvere, ove possibile, il problema segnalato. I reclami possono essere presentati con lettera scritta, via pec (labussola@pec.cooperazionetrentina.it), con comunicazione telefonica (0461 915055) o in un colloquio personale (da richiedere presso gli uffici della Cooperativa in via E. Conci 86E a Trento – cooplabussola83@gmail.com). La Cooperativa si impegna a verificare tutte le segnalazioni e i reclami ricevuti e a fornire a ciascuno di essi una risposta adeguata, evidenziando le azioni intraprese per porre rimedio alle eventuali irregolarità. Ai reclami la Cooperativa risponde in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, evidenziando le azioni intraprese per porre rimedio alle eventuali irregolarità.

Il Responsabile della qualità valorizza, in un'ottica di miglioramento continuo, il contenuto dei reclami attraverso il confronto con le equipe referenti per ciascun centro, puntando ad individuare azioni correttive e/o preventive che permettano di prevenire il futuro evidenziarsi delle situazioni che hanno generato il reclamo stesso.

• **Modalità di risoluzione delle controversie**

Il Coordinatore raccoglie le segnalazioni e convoca la persona per un confronto rispetto alla problematica a lui sottoposta.

MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI ED INDIVIDUAZIONE SOGGETTO REFERENTE DEL MONITORAGGIO

Il presente documento è reperibile in formato elettronico sul sito della Cooperativa e cartaceo su richiesta.

E' previsto l'aggiornamento della Carta dei servizi quando necessario ed almeno ogni tre anni, salve integrazioni legate all'attivazione di nuovi interventi o servizi entro l'arco di tempo della sua validità.

Il referente del monitoraggio è il Responsabile del sistema qualità.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

Le tipologie di servizi offerti dalla cooperativa La Bussola e previsti dal Catalogo PAT sono relativi all'area denominata "età evolutiva e genitorialità" in ambito semi-residenziale.

<p>Bisogno</p>	<p>I centri socio educativi prevedono la realizzazione di azioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - supporto all'apprendimento scolastico in situazioni di dispersione scolastica e di insuccesso scolastico; - sostegno nei processi di socializzazione e di integrazione di minori stranieri di seconda generazione; - sostegno nei processi di dispersione e ritiro sociale, dipendenza e ritardo nello sviluppo degli apprendimenti.
<p>Descrizione del servizio</p>	<p>I centri socio educativi gestiti dalla Cooperativa a carattere diurno, favoriscono lo sviluppo di interventi di sostegno e di accompagnamento rivolti a bambini ed adolescenti. Le azioni proposte dalla cooperativa rispondono alla funzione di educazione/accompagnamento all'autonomia dei minori e sono finalizzate al potenziamento delle reti formali e informali e, più in generale, alla prevenzione del disagio giovanile.</p> <p>Il servizio prevede lo svolgimento di attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - di socializzazione e di inclusione di minori in condizioni di vulnerabilità e di svantaggio sociale all'interno del proprio ambiente di vita in ottica inclusiva; - di sostegno all'apprendimento e di animazione finalizzate all'integrazione di minori in situazioni di isolamento e dispersione sociale e scolastica.

Destinatari	<p>Minori di età compresa tra i 6 e i 17 anni</p> <p>Le attività e gli spazi del servizio sono organizzati per fasce d'età omogenee:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bambini dai 6 ai 10 anni - preadolescenti dagli 11 ai 14 anni - adolescenti dai 15 ai 17 anni
Metodologia di lavoro	<p>Per i minori presi in carico viene predisposto un piano educativo individualizzato e viene creata una cartella personale per ogni utente del servizio.</p> <p>Il servizio prevede una centratura su obiettivi educativi finalizzati ad incrementare l'autoefficacia del minore e della famiglia e una formazione continua attraverso la valutazione dei risultati, la socializzazione delle competenze e la frequenza a proposte formative.</p>
Attività previste	<p>All'interno dei vari percorsi educativi vengono promosse le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - attività di supporto e di promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo; - attività di supporto educativo e scolastico; - attività di supporto dello sviluppo delle abilità sociali; - attività volte all'educazione alla salute e alla cura di sé e promozione dell'attività motoria; - attività di promozione della cura del quartiere, del senso civico e della legalità; - attività di promozione e di supporto alla genitorialità; - attività di ascolto, orientamento e sostegno all'accesso ai servizi esterni, rivolti al minore e alle figure di riferimento del minore; - attività strutturate e continuative (almeno 3 all'anno) in favore dei minori (sportive, artistiche, culturali o ricreative), anche in forma laboratoriale a scelta del minore; - accoglienza per consumazione pasto.
Figure professionali coinvolte	<p>L'equipe educativa è composta da educatori e animatori aventi requisiti formativi e professionali rispondenti a quanto previsto dal Catalogo dei Servizi socio-assistenziali della PAT e dal D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg.</p>
Luoghi di erogazione	<p>Le attività previste dal servizio vengono svolte e distribuite su due sedi specifiche localizzate in punti territoriali strategici rispetto alla finalità del servizio stesso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Centro socio-educativo di Villazzano 3 - Centro socio-educativo della Clarina
Modalità di accesso	<p>L'accesso al servizio avviene attraverso due modalità principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - su invio del Servizio sociale territoriale, condivisa con il nucleo familiare del minore. - su richiesta diretta del nucleo familiare.

Giorni, orari e periodi di apertura	<p>Le attività svolte nei centri socio-educativi di Villazzano e di Clarina si svolgono dal lunedì al venerdì, dalle 14.00 alle 18.00.</p> <p>Le attività del progetto di "Obiettivo Infanzia" erogate nel centro socio-educativo di Villazzano si svolgono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dal lunedì al giovedì in orario 16.00-18.00 - il venerdì in orario 14.00-18.00 - il sabato dalle 9.00 alle 12.00
--	---

STANDARD DI QUALITÀ

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità
Professionalità del personale	Titolo di studio adeguato o esperienza equipollente.	Titolo di studio o esperienza in conformità al Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali - Servizio Politiche Sociali - PAT E' prevista la presenza di almeno un operatore sociale, individuato tra gli educatori e gli altri operatori, ogni cinque minori inviati dai servizi sociali;
Professionalità del personale	Presidio degli operatori	Per i minori accolti su accesso libero è prevista la presenza di almeno un operatore sociale, individuato tra gli animatori e gli altri operatori, ogni dieci. Le ore di coordinamento costituiscono almeno il 10% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza.
Professionalità del personale	Formazione specialistica di aggiornamento per il personale	Piano formativo in conformità ai requisiti generali dell'autorizzazione e dell'accreditamento n. 7 AREE ETÀ EVOLUTIVA E GENITORIALITÀ
Personalizzazione del servizio e presidio del processo di erogazione del servizio	Progetto educativo personalizzato Monitoraggio e verifica	Definizione di un piano educativo individualizzato (P.e.i.) o di un progetto individualizzato Monitoraggio costante della progettualità con confronto con la rete formale ed informale
Accessibilità	Tempo di risposta al primo inserimento	Disponibilità al confronto telefonico immediata Incontro di persona con familiari e soggetti inviati entro 15 giorni dalla richiesta (in caso di disponibilità di posti)
Soddisfazione stakeholders primari e secondari	Qualità percepita	Momenti di monitoraggio del servizio attraverso: <ul style="list-style-type: none"> - questionario di soddisfazione del servizio; - incontri di monitoraggio; - co-progettazione di interventi con Amministrazione comunale ed altri soggetti; - lavoro in rete con elevata intensità di scambio con - scuola, famiglia e servizi;

ALLEGATI

ALLEGATO 1

Nell'ambito dei servizi erogati dalla Cooperativa, vengono svolte le seguenti attività, che rispondono ai requisiti specifici previsti dall'accREDITAMENTO per lo svolgimento di servizi socio-assistenziali "AREA ETÀ EVOLUTIVA E GENITORIALITÀ - AMBITO SEMIRESIDENZIALE" operativi nella Provincia autonoma di Trento:

Requisito Autorizzazi- one	Requisito accreditamento	DESCRIZIONE
2R		Interventi di educazione alla cura del sè, alla salute ed a stili di vita sani rivolti ai minori ed alle figure genitoriali.
3		Attività volte a sciluppate il senso civico o di legalità o la formazione sui new media a favore dei minori e delle loro famiglie.
4		Per i ragazzi di almeno 14 anni di 1 iniziativa all'anno riguardante la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana.
	2	Attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive dei minori e delle figure genitoriali.
	3	Attività educative individualizzate rivolte al minore, possibilmente anche attraverso l'esperienza di gruppo.
	4	Attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore e alle figure di riferimento del minore (genitori, affidanti, ecc.) in collaborazione con gli Enti locali. Per i minori e/o neo-maggiorenni (tra i 14-24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato.
	5	Interventi di supporto scolastico, diretto o indiretto, a favore dei minori anche in forma individualizzata.
	6	Almeno 3 attività strutturate e continuative all'anno in favore dei minori tra quelle sportive, o artistiche, o culturali o ricreative, anche in forma laboratoriale, tra cui il singolo utente può scegliere tenendo conto delle attitudini e preferenze personali, organizzate in collaborazione con terzi.
	7	Almeno 1 iniziativa all'anno volta a sviluppare il senso civico e di cittadinanza attiva.
	8	Almeno un'iniziativa all'anno per la diffusione dell'informazione riguardante i servizi offerti.