

CARTA DEI SERVIZI PRE SCUOLA, POST SCUOLA E CEP

Nel 2017 a seguito di gara ad evidenza pubblica, è stata affidata per cinque anni la gestione esterna dei servizi educativi di pre scuola, post scuola e centri educativi pomeridiani (CEP) alla Cooperativa Solidarietà& Servizi, ora “Progetto A” Società Cooperativa Sociale, di cui si allega la Carta dei Servizi per l’articolazione dei servizi offerti.

Nel 2022 è stato prorogato il contratto per ulteriori due anni con scadenza il 31/07/2024, come previsto dal contratto principale.

Di seguito le indicazioni operative per le modalità di iscrizione e di pagamento, gestiti direttamente dall’Ufficio Servizi Scolastici del Comune.

Iscrizione ai servizi

La domanda di iscrizione ai singoli servizi è da effettuarsi esclusivamente on line, accedendo sul portale Sosia tramite SPID/CIE/CNS.

Le iscrizioni sono aperte **nei mesi di gennaio, febbraio e luglio** di ogni anno per l'anno scolastico successivo, e a partire **da settembre** per tutto l'anno scolastico in corso.

L’iscrizione ha validità per l’intero anno scolastico e va rinnovata ogni anno.

L’interruzione o la modifica di iscrizione al servizio deve essere comunicata in forma scritta, via email a scuola@comune.bertinoro.fc.it

In fase di domanda sul portale Sosia per i servizi di **post scuola e CEP**, deve essere definita la scelta dei giorni, che eventualmente possono essere modificati per sopraggiunte esigenze familiari.

Al fine di garantire la qualità del servizio e il numero degli educatori previsti, per i servizi di post scuola e di CEP non sono ammessi recuperi in giorni diversi da quelli indicati né frequenti modifiche alle giornate di partecipazione ai servizi.

L’attivazione dei singoli servizi per ogni plesso scolastico è subordinata al raggiungimento di un numero minimo di iscritti, salvo deroghe.

Le richieste d’iscrizione al servizio saranno accettate solo qualora si è in regola con i pagamenti degli anni precedenti o si è provveduto a sottoscrivere un piano di rientro dei debiti pregressi.

Modalità di pagamento

Sono attive **due modalità di pagamento**: con bollettino PagoPa o con SEPA SDD.

Per questi servizi educativi, in analogia a quanto previsto per il servizio di refezione scolastica, viene emesso il bollettino a consuntivo ogni bimestre tramite sistema Sosia ed inviato esclusivamente via email, all'indirizzo indicato in fase di iscrizione.

Il bollettino può essere pagato on line, in banca, in ricevitoria, etc. nelle modalità e nei canali previsti dal PagoPA.

In alternativa è possibile richiedere in fase di iscrizione l'addebito del costo del servizio sul conto corrente bancario (SEPA SDD ex RID) alla scadenza del bollettino.

E' inoltre possibile modificare la modalità di pagamento in corso di anno scolastico, contattando l'Ufficio Servizi Scolastici alla mail scuola@comune.bertinoro.fc.it

Costo dei servizi

Le tariffe di accesso al servizio di pre scuola, post scuola e CEP sono definite dalla Giunta Comunale e possono essere aggiornate periodicamente.

Le tariffe non sono soggette né a ISEE, né a scontistiche per 1°/2°/3° figlio.

Le tariffe mensili sono **forfettarie** e sono applicate interamente nei mesi di ottobre, novembre, dicembre, gennaio, febbraio, marzo, aprile, maggio, mentre sono applicate per metà per il mese di settembre e gratuite per il mese di giugno (solo per la Scuola Primaria e Secondaria).

Per il servizio di **pre scuola alla Scuola dell'Infanzia**, la tariffa del mese di giugno è conteggiata in misura intera.

Solo ed esclusivamente per il servizio di CEP, nel caso di iscrizione o di interruzione durante il mese, è calcolata la tariffa in base alle settimane effettuate.

Per i servizi di pre scuola e post scuola è conteggiato il mese intero.

La natura giuridica della tariffa, quale contribuzione dovuta al costo della prestazione complessiva, comporta la sua corresponsione indipendentemente dalle giornate di effettiva fruizione del singolo servizio.

SERVIZIO	ORARIO		COSTO SERVIZIO MENSILE	NOTE
	DALLE	ALLE		
PRE SCUOLA	7,30	8,00	15,00	COSTO A FORFAIT
POST SCUOLA	13,00	14,00	15,00	COSTO A FORFAIT
CEP SCUOLA	14,00	17,00	50,00	1-2 GG a settimana
			70,00	3 GG a settimana
			88,00	4-5 GG a settimana

Ufficio Servizi Scolastici
Comune di Bertinoro
Piazza della Libertà, n. 9
tel. 0543 469218 – cell. 3317481171
Email: scuola@comune.bertinoro.fc.it
sito: www.comune.bertinoro.fc.it



CARTA DEI SERVIZI – Servizi Educativi – Comune di Bertinoro

Progetto A. società cooperativa sociale

www.consorziokcs.it

SOMMARIO

Perché una carta dei servizi	1
Progetto a	2
La struttura organizzativa.....	3
Organigramma	3
Funzioni direzionali ed operative.....	4
Funzioni di staff	4
Servizi di PRE-POST SCUOLA.....	5
Prescuola Infanzia	5
Prescuola Primaria	5
Postscuola Primaria	6
Servizio Centro Educativo Pomeridiano	7
Personale Educativo - Coordinamento	7
SPAZI/ CALENDARIO DEI SERVIZI/I DESTINATARI/MODALITA' DI ACCESSO	8
La Formazione.....	8
La supervisione.....	9
SEGNALAZIONI e RECLAMI.....	9/10
Contatti	10

PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un **patto** che la Cooperativa stringe con i propri destinatari: rappresenta, cioè, l'impegno a fornire servizi di qualità e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna. La stesura di questo importante documento, che fa riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi) ed alla legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (art. 13: "carta dei servizi sociali"), è frutto di un **processo condiviso e compartecipato** da parte dei responsabili, dei coordinatori, degli operatori e dei soci.

Adottando la Carta dei Servizi, Progetto A. si è dotata di un altro importante strumento per rendere i progetti e i servizi attivati ancora **più accessibili** ai cittadini - minori e adulti - che ne sono i destinatari. Uno strumento che, inoltre, consente di affidare agli utenti ulteriori elementi per valutare la qualità delle attività erogate e per **rafforzare il patto sociale ed educativo** che sottende i rapporti tra la Cooperativa e coloro che fruiscono delle sue attività.

La Carta dei Servizi rappresenta, quindi, il nostro impegno a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano.

PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi accoglie i principi fondamentali della legislazione sociale di riferimento che ispirano il nostro modo di lavorare, ovvero:

- 1. Eguaglianza.** Regole, modalità di accesso ed erogazione dei servizi sono uguali per tutti a prescindere da sesso, etnia, lingua, religione ed opinioni politiche garantendo parità di trattamento.
- 2. Imparzialità.** Il nostro comportamento nei confronti degli utenti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- 3. Continuità.** I servizi sono erogati con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni normative e stabilito nei documenti di affidamento dei medesimi. Nell'eventualità di modifiche o irregolarità, l'utente e/o i suoi familiari vengono tempestivamente informati al fine di concordare le misure da adottare per evitare o ridurre al minimo possibili disagi.
- 4. Diritto di scelta.** L'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.
- 5. Partecipazione.** La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio viene favorita attraverso la semplificazione delle procedure burocratiche, la facilità di accesso e la trasparenza in merito alle informazioni, la tempestività nelle risposte e la richiesta di valutazione del servizio ricevuto.



6. Efficienza ed efficacia. Progetto A adotta misure idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza: i servizi intendono rispondere in modo adeguato ai bisogni degli utenti e agli obiettivi prefissati e le risorse vengono impiegate in modo da poter garantire i migliori risultati di soddisfazione, benessere e gratificazione dei soggetti coinvolti nel servizio, sia degli utenti che del personale della Cooperativa stessa.

7. Riservatezza. Il trattamento dei dati personali è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta e della normativa vigente. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30 giugno 2003

PROGETTO A

Progetto A nasce nel 1995 e fin dalla sua costituzione mette al centro della propria attività il benessere dei minori, interessandosi inizialmente a bambini e giovani a rischio di marginalità attraverso l'attività di educativa di strada, per poi estendere il proprio intervento **nelle scuole** (assistenza educativa scolastica, sportelli di consulenza psico-pedagogica, centri estivi e animazione extrascolastica) e **nell'area minori e famiglie** (interventi di educativa domiciliare, comunità educative residenziali, centri diurni). Ultimamente, la nostra attività si è arricchita attraverso la realizzazione di **progetti innovativi selezionati e finanziati** da enti impegnati nel contrasto alla povertà educativa.

Inoltre negli ultimi anni abbiamo ampliato i nostri servizi, acquisendo, in un percorso di crescita reciproca, anche alcune storiche cooperative lombarde e divenendo **una delle più grandi realtà del settore sociale del Paese**: oggi Progetto A. impiega oltre 1.500 operatori ed è presente in Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Piemonte, Liguria, Toscana, Emilia Romagna, Puglia, Basilicata, Calabria, Sardegna, Sicilia.

Nonostante una più ampia diffusione e la diversificazione dell'offerta di servizi, **il benessere del minore rimane al centro dei nostri interventi**, che si caratterizzano per:

- Il ricorso ad approcci educativi specifici per ciascun servizio, che sappiano sempre valorizzare il minore come soggetto attivo dell'esperienza educante;
- L'organizzazione puntuale delle attività, garantita da uno staff professionale e di comprovata esperienza nel settore;
- La cura attenta delle équipe educative, riconosciute quale variabile indispensabile per l'efficacia del servizio;
- La definizione di sedi di condivisione con gli altri soggetti attivi all'interno dei servizi territoriali in un'ottica di lavoro in rete.

Nel progettare servizi rivolti ai minori e famiglie, immaginiamo e realizziamo esperienze significative di vita, il cui valore educativo si svolge nelle relazioni, nei contesti e nello sguardo sul bambino, uno sguardo aperto sul reale e sul possibile e che fa sua una disponibilità a ridefinire in itinere gli interventi, evitando la proposizione miope di attività fini a se stesse.

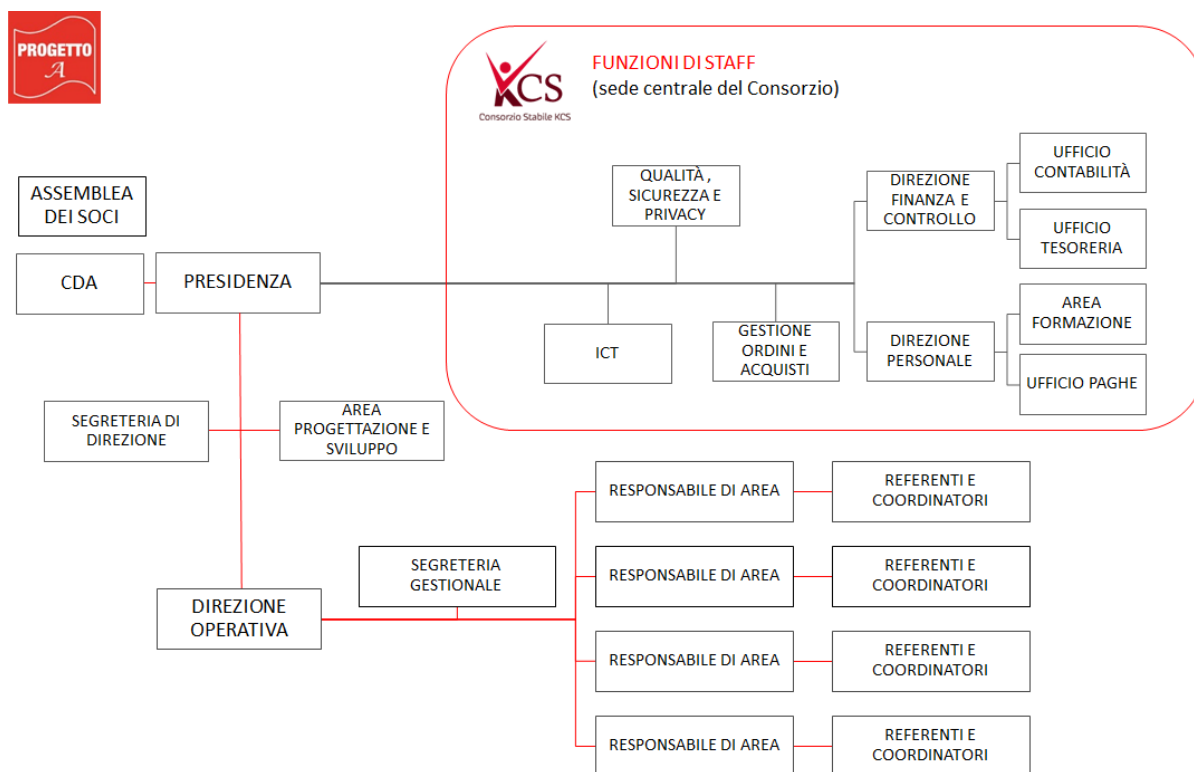


Dal punto di vista organizzativo e della struttura aziendale, un passo cruciale per Progetto A. è stato l’ingresso, nel 2013, in KCS Gruppo Cooperativo Paritetico, oggi Consorzio Stabile KCS, gruppo composto da diverse realtà che condividono mission, valori e struttura organizzativa, mantenendo però le specificità operative e strategiche legate ai diversi settori di intervento.

La costituzione del Consorzio sancisce la nascita di una rete di soggetti capaci di rispondere a tutte le esigenze di tutela e sviluppo di soggetti in condizione di fragilità o in età evolutiva, garantendo qualità, efficacia ed efficienza ai servizi gestiti. Inoltre il Consorzio KCS, con un fatturato che raggiunge i **300 milioni di euro** e più di 8000 dipendenti, si caratterizza per la notevole solidità economico-finanziaria: con Progetto A e Orsa, le due sole cooperative che si occupano di minori e infanzia, lo specifico settore del Consorzio conta **oltre 3.000 collaboratori impegnati in 13 regioni italiane con un fatturato che supera i 60 milioni di euro.**

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

ORGANIGRAMMA



FUNZIONI DIREZIONALI ED OPERATIVE

PRESIDENZA	Si occupa della definizione delle linee guida di gestione della Cooperativa in termini operativi, di politica del personale e obiettivi commerciale (acquisizioni e innovazioni). Rappresenta Progetto A. nel Consiglio di Amministrazione del Consorzio. Gestisce gli appalti con il supporto della Direzione Operativa
DIREZIONE OPERATIVA	È responsabile della qualità, efficacia ed efficienza di tutti i servizi gestiti, che supervisiona e coordina attraverso la collaborazione con Responsabili di Area e Coordinatori. Si confronta con questi e con l'équipe di supervisione e formazione per definire approcci pedagogici e strategie educative da implementare nei servizi; si spende per consolidare una cultura educativa forte nei servizi. Mantiene i rapporti con i partner progettuali e operativi di Progetto A.
RESPONSABILI DI AREA	Hanno il compito di garantire in tutti i servizi di loro competenza la conformità con il modello di gestione proposto, confrontandosi costantemente con gli Enti appaltanti ed i Coordinatori. Supportano i Coordinatori nella risoluzione di eventuali criticità e nella gestione ordinaria del servizio, facendo riferimento e cercando di dare attuazione agli orientamenti pedagogico ed educativi che caratterizzano l'offerta di Progetto A. Facilitano il lavoro di rete tra le commesse sul territorio e agevolano le comunicazioni e il raccordo con la sede della Cooperativa e con le funzioni di staff del Consorzio
REFERENTI E COORDINATORI	Per ogni commessa viene inoltre identificato un Referente o un Coordinatore che svolge le seguenti funzioni: coordinamento degli operatori e gestione del personale; redazione relazioni del servizio; comunicazione con i referenti dei Servizi Sociali, le scuole, le famiglie ed eventuali altri soggetti coinvolti nel servizio; verifiche e controlli sul servizio, compresa l'organizzazione delle équipe e degli incontri di formazione e selezione; costruzione interventi di rete e connessione con altre realtà del territorio; intervento in caso di necessità ed urgenza

FUNZIONI DI STAFF

QUALITÀ, SICUREZZA E PRIVACY	Responsabile del servizio di prevenzione e protezione organizza e supervisiona le funzioni, le figure ed i documenti necessari a garantire la sicurezza delle persone e delle cose negli appalti e presso gli uffici
GESTIONE ORDINI E ACQUISTI	Indirizza gli ordini ai fornitori accreditati (in seguito ad un processo valutativo preventivo e continuativo) e gestisce l'approvvigionamento dei beni ed il loro smistamento negli appalti
ICT	Configura e rende operativo il complesso di supporti informatici necessario alla gestione dei servizi
DIREZIONE PERSONALE	Garantisce il puntuale pagamento degli operatori, la rilevazione delle presenze, il monitoraggio degli indici di assenteismo, degli straordinari, dei ritardi, etc. Predispone, organizza e verifica i percorsi di formazione e sovrintende alla ricerca del personale, supervisionando i rapporti contrattuali con le agenzie interinali territoriali ed i Centri di Formazione e per l'impiego
DIREZIONE FINANZA E CONTROLLO	Si occupa della fatturazione attiva e passiva e della contabilità della Cooperativa, nel rispetto delle norme di legge

SERVIZI PRE – POST SCUOLA

PRESCUOLA INFANZIA

Il servizio di prescuola infanzia viene erogato presso le sedi “La Coccinella” di Bertinoro, “Il Cucciolo” di Santa Maria Nuova e “Mariele Ventre” di Fratta Terme dalle ore 7:30 alle ore 8:00 dal lunedì al venerdì.

OBIETTIVI E FINALITÀ

Il servizio si sviluppa attraverso attività quotidiane, che definiscono la giornata tipo del servizio nel plesso, e attività a rotazione settimanale, progettate all’interno delle équipes di programmazione, condotte dal Coordinatore e a cui partecipa tutto lo staff; a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- ✚ Attività manuali;
- ✚ Attività nel piccolo gruppo;
- ✚ Attività di lettura;
- ✚ Attività ludico-ricreative.

Gli operatori hanno il compito di favorire la partecipazione ed il coinvolgimento dei bambini, sorvegliare e vigilare sulla loro entrata a scuola, confrontarsi quotidianamente con i genitori (o delegati) al momento di ingresso.

PRESCUOLA PRIMARIA

Il servizio di prescuola primaria viene erogato presso le sedi “Amaducci” di Santa Maria Nuova, “Mattarelli” di Fratta Terme e “Rossi” di Bertinoro; dalle ore 7:30 alle ore 8:00 dal lunedì al venerdì.

OBIETTIVI E FINALITÀ

Il servizio si sviluppa attraverso attività quotidiane, che definiscono la giornata tipo del servizio nel plesso, e attività a rotazione settimanale, progettate all’interno delle équipes di programmazione, condotte dal Coordinatore e a cui partecipa tutto lo staff; a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- ✚ Attività manuali;
- ✚ Attività nel piccolo gruppo;
- ✚ Attività di lettura;
- ✚ Attività ludico-ricreative.

Gli operatori hanno il compito di favorire la partecipazione ed il coinvolgimento dei bambini, sorvegliare e vigilare sulla loro entrata a scuola, confrontarsi quotidianamente con i genitori (o delegati) al momento di ingresso.

POSTSCUOLA PRIMARIA

Il servizio di postscuola primaria viene erogato presso le sedi "Amaducci" di Santa Maria Nuova, "Mattarelli" di Fratta Terme e "Rossi" di Bertinoro; dalle ore 13:00 alle ore 14:00 (12,55 presso la scuola primaria "Amaducci" di Santa Maria Nuova) dal lunedì al venerdì.

Il momento conviviale della mensa rientra nell'ambito del tempo scolastico e rappresenta sia un momento formativo ed educativo di promozione delle corrette abitudini alimentari, sia un importante momento relazionale e di sviluppo delle competenze sociali.

Per i bambini è anche un momento cruciale per rigenerarsi dalle "fatiche" scolastiche.

Gli obiettivi del servizio sono rivolti alla cura dell'igiene ed alla salute (educazione alimentare), all'apprendimento (consapevolezza ed interiorizzazione) delle buone norme di comportamento che assicurino il rispetto degli altri e delle regole. Nello specifico, si ritengono importanti:

- l'igiene personale
- la promozione dei comportamenti corretti a tavola
- l'educazione al gusto ed a una dieta equilibrata
- l'apprendere in modo corretto di stare in gruppo, rispettando gli altri, controllando le modalità di comunicazione e mantenendo relazioni positive
- sviluppare l'autocontrollo e l'autonomia.

Gli operatori dedicati accolgono i bambini alle ore 13:00 nella zona della scuola concordata con gli insegnanti e li accompagnano negli spazi predisposti a mensa, facendo mantenere agli alunni comportamenti consoni al luogo ed all'attività in corso, gestendo gli spostamenti con ordine e puntualità, in modo da preservare la sicurezza e la gestione del servizio.

Durante il pasto il compito dell'operatore è di "sorvegliare" i bambini, assicurando il rispetto delle regole a tavola, oltre alla motivazione ad ampliare i gusti alimentari per una dieta equilibrata e sana.

Gli operatori incaricati monitorano la corretta gestione di eventuali diete sanitarie, religiose, intolleranze, allergie, comunicate tempestivamente dal Comune e in capo al personale del Servizio mensa.

SERVIZIO C.E.P.

C.E.P. – CENTRO EDUCATIVO POMERIDIANO

I centri educativi Pomeridiani CEP sono attivati presso le sedi delle Scuole Primarie "Amaducci" di Santa Maria Nuova e "Mattarelli" di Fratta Terme.

Il Centro Educativo Pomeridiano è un luogo dove si svolgono attività di aiuto allo studio scolastico e attività di laboratorio e di gioco.

Il **CEP** si svolge dal lunedì al venerdì dalle 14:00 alle 17:00 con la possibilità di uscita intermedia alle ore 16:00.

Il servizio prevede una prima parte di gioco libero e/o strutturato, dopo la mensa, per dare la possibilità ai bambini di svagarsi dopo le attività didattiche del mattino. Lo scopo di questo momento è anche quello di creare una conoscenza, un clima positivo fra i vari bambini, di integrazione e di socializzazione.

Nella seconda parte, dalle ore 14:30 alle ore 17:00 circa, si garantisce lo svolgimento dei compiti assegnati ai bambini dalla scuola, con il supporto degli educatori. È importante per questa fase la collaborazione fra educatori ed insegnanti, che condividono le modalità di svolgimento dei compiti: in particolare la scuola richiede che venga promossa l'autonomia e la responsabilizzazione dei bambini e che i compiti non siano corretti dall'educatore, per non creare interferenze con la valutazione del livello di apprendimento dei minori. I bambini vengono divisi in gruppi in base alla fascia di età oppure alle loro caratteristiche personali.

Annualmente viene elaborato un Progetto Educativo che gli educatori condividono con i bambini, presentato alle famiglie in un incontro dedicato.

Obiettivo principale che l'attività si pone è il benessere psico-fisico del minore considerandolo come soggetto attivo, assicurando un'adeguata sorveglianza ed assistenza.

Gli educatori hanno il compito di favorire la partecipazione ed il coinvolgimento dei bambini/ragazzi attraverso la definizione di regole chiare e condivise dal gruppo che scandiranno la continua progressione della proposta educativa e garantiranno la partecipazione attiva di ciascun minore.

PERSONALE EDUCATIVO - COORDINAMENTO

Il personale educativo inserito nell'organico di ciascun servizio risponde ai requisiti richiesti dall'Ente appaltante in sede di gara d'appalto.

Il supporto alle équipe ed il sostegno ad ogni singolo operatore costituiscono per Progetto A. un impegno costante e sistematico, pertanto, il lavoro degli educatori è sostenuto e supervisionato dal Coordinatore del Servizio che si occupa sia del coordinamento organizzativo (programmazione, gestione e verifica del servizio), sia del coordinamento tecnico-metodologico (supervisione, monitoraggio e verifica degli interventi).



Il Coordinatore conduce periodicamente incontri d'équipe con gli operatori per la condivisione delle linee di intervento e delle attività, la risoluzione condivisa delle eventuali difficoltà educative incontrate e la pianificazione degli interventi.

Il rapporto garantito fra educatori e minori è di 1:15 per i servizi di prescuola e postscuola e di 1:8 per le attività del CEP. Sono presenti anche figure educative in rapporto 1:1 in presenza di bambini con disabilità.

In caso di assenza del personale titolare é prevista la tempestiva sostituzione.

E' prevista, inoltre, una risorsa per la pulizia di tutti gli spazi utilizzati durante le attività pomeridiane.

GLI SPAZI

Tutte le attività si svolgono all'interno degli ambienti della scuola; ad inizio anno scolastico il Coordinatore insieme agli insegnanti e con la supervisione del Comune concordano quali spazi possono essere messi a disposizione per lo svolgimento delle attività previste nei servizi integrativi.

IL CALENDARIO DEI SERVIZI

I servizi si svolgono, come da calendario scolastico dei vari ordini di scuola, salvo particolari indicazioni comunicate dal Comune tramite il sito internet.

I DESTINATARI DEI SERVIZI

I destinatari dei servizi sono tutti i bambini residenti nel Comune di Bertinoro iscritti alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado di Bertinoro, di Santa Maria Nuova e di Fratta Terme.

MODALITA' DI ACCESSO

Le iscrizioni e le modalità di pagamento dei servizi vengono regolarmente pubblicate sul sito del Comune di Bertinoro. Le iscrizioni si possono effettuare in modalità online sul medesimo sito ed i costi variano in base al tipo di servizio/servizi richiesti.

Nello specifico, per il servizio di CEP il costo comprende lo svolgimento delle attività fino alle ore 17.00.

LA FORMAZIONE

La formazione è uno strumento indispensabile per fornire agli operatori gli strumenti necessari a svolgere il proprio lavoro accrescendone sempre più competenza, efficacia e consapevolezza ed inoltre contribuisce a prevenire il burn-out tramite l'ascolto, la condivisione dei problemi e la creazione



di momenti di supporto; infine, la formazione dà spazio alle aspettative individuali di crescita ed al potenziale di sviluppo personale.

Progetto A. offre ai propri operatori un piano di formazione tecnica (ulteriore a quella obbligatoria) che si caratterizza per essere: altamente qualificato nei contenuti e nelle docenze; basato sulla rilevazione del bisogno e del fabbisogno educativo espresso della équipe e dalle specificità dei servizi; che sia in grado di supportare concretamente gli operatori nei differenti contesti di impiego agevolando la loro crescita professionale nel costante miglioramento della qualità del servizio.

Progetto A. programma annualmente percorsi formativi specifici realizzati al di fuori dell'orario di servizio.

Ogni evento formativo prevede la verifica del livello di partecipazione, comprensione e gradimento dei momenti di aggiornamento, tramite:

- Verifica delle presenze: foglio firma che attesti la partecipazione e l'orario di ingresso e di uscita dal corso;
- Verifica della comprensione: tramite un test per l'autoverifica di quanto appreso ad ogni evento formativo;
- Gradimento della formazione: tramite un questionario permette ai partecipanti di esprimere il proprio livello di gradimento ed evidenziare i punti di forza e gli elementi migliorabili della lezione.

LA SUPERVISIONE

Grazie ad un'attenta attività periodica di supervisione, condotta da personale specializzato e competente, Progetto A. accompagna i suoi operatori nella rielaborazione dei vissuti derivanti dal lavoro con la disabilità e supporta il team nella gestione dei rapporti di équipe con la finalità di migliorare l'affiatamento e la condivisione delle informazioni.

La supervisione viene svolta anche con la funzione di restituire agli operatori una visione "esterna" del proprio operato offrendo così la possibilità di cogliere spunti metodologici ed operativi utili alla gestione di casi particolarmente complessi o in situazioni di "empasse" educativa. Ulteriore aspetto di rilevanza è quello di permettere periodicamente la verifica del clima relazionale del team di lavoro e di intraprendere le eventuali necessarie azioni di motivazione e prevenzione del burn out.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

La cooperativa risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo, chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.



I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

1. Colloquio personale: con operatori e/o con il Coordinatore;
2. Segnalazioni telefoniche al Coordinatore

Coordinatore del personale Luca Camerani 340 0708857

3. Messaggi trasmessi tramite posta elettronica all'indirizzo camerani@progettoa.it

Tutte le segnalazioni inviate determineranno l'attivazione di una procedura finalizzata alla gestione dei reclami, segnalazioni, suggerimenti ed apprezzamenti. Tale procedura consentirà di analizzare le esigenze degli utenti e contribuirà al monitoraggio e al miglioramento della qualità dei servizi offerti dalla cooperativa.

CONTATTI

Sede Legale

24122 Bergamo BG
Rotonda dei Mille, 1
P. IVA 01647320066
progettoa@progettoa.it

Sede Direzionale

Centro Direzionale Colleoni
Palazzo Liocorno 2
20864 Agrate Brianza MB
Via Paracelso, 2
Tel. 039/656171 Fax 039/6056765
progettoa@progettoa.it

Sede Operativa

20143 Milano
Viale Cassala, 75
Tel. 039/656171 Fax 039/6056765
progettoa@progettoa.it