



**CARTA DEI SERVIZI**  
**SETTORE EDUCATIVO**

# **COOPERATIVA SOCIALE PADANASSISTENZA LOMBARDIA ONLUS**



**“LA SOLIDARIETÀ NON DEVE ESSERE SOLO UNA PAROLA MA UN MODO DI  
ESSERE NELLA NOSTRA VITA.  
LA COMUNITÀ VIVE SULLA SAGGEZZA DELL'ANZIANO, SULLA VIGORIA DEL  
GIOVANE E SULL'ENTUSIASMO DEL BAMBINO.”**



# CARTA DEI SERVIZI SETTORE EDUCATIVO

## PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento a supporto dell'utenza del Servizio Educativo svolto dalla Cooperativa Sociale Padanassistenza Lombardia ONLUS per descriverne l'organizzazione e le prestazioni.

Come riportato da Statuto, lo scopo della Cooperativa è quello di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociosanitari ed educativi. Questo scopo istituzionale che lega la Cooperativa ad altri soggetti del così detto *terzo settore, volontariato ed associazionismo*, viene perseguito attraverso gli strumenti e le pratiche dell'impresa sociale."

Alla base della missione della Cooperativa, infatti, vi sono i principi di cooperazione sociale e attenzione ai bisogni del territorio, con l'integrazione dei cittadini e il loro coinvolgimento monitorato attraverso regolari indagini sul grado di soddisfazione.

Sin dalla nascita, nel 1999, la Cooperativa si è dedicata al miglioramento continuo della qualità e la sicurezza dei servizi erogati, impegnandosi da sempre a trasmettere al proprio personale una costante attenzione ai bisogni dell'utente, per aggiungere valore alle proprie attività raggiungendo così l'eccellenza di oggi.

Si persegue la progettazione di servizi di qualità in ambito educativo, a favore dei minori e famiglie che vivono situazioni di temporanee di fragilità e di svantaggio, al fine di aiutare e sostenere nei percorsi di crescita, formazione e integrazione sociale.

Le prestazioni erogate sono volte a garantire ad ogni minore il diritto ad essere accolto e seguito a scuola o presso il proprio domicilio compiendo un percorso formativo e di crescita completo. Questo diritto viene assicurato anche ai bambini con problemi psichici o fisici, per offrire loro maggiori opportunità di formazione e socializzazione, a seguito di una valutazione accurata dei problemi e delle capacità cognitive, affettive e sociali.

Tali obiettivi sono raggiungibili grazie alla predisposizione di un piano educativo personalizzato, aggiornato ed elaborato in sinergia con il servizio sociale, i servizi scolastici ed i servizi specialistici, garantendo in questo modo una continuità educativa e interazione fra le rispettive competenze.

L'intento è di prevenire e intervenire su ogni forma di emarginazione data da svantaggio psicofisico e sociale. Inoltre, in alcuni casi, viene supportato l'intero nucleo familiare con interventi domiciliari di monitoraggio e di mediazione del rapporto tra genitori e figli.

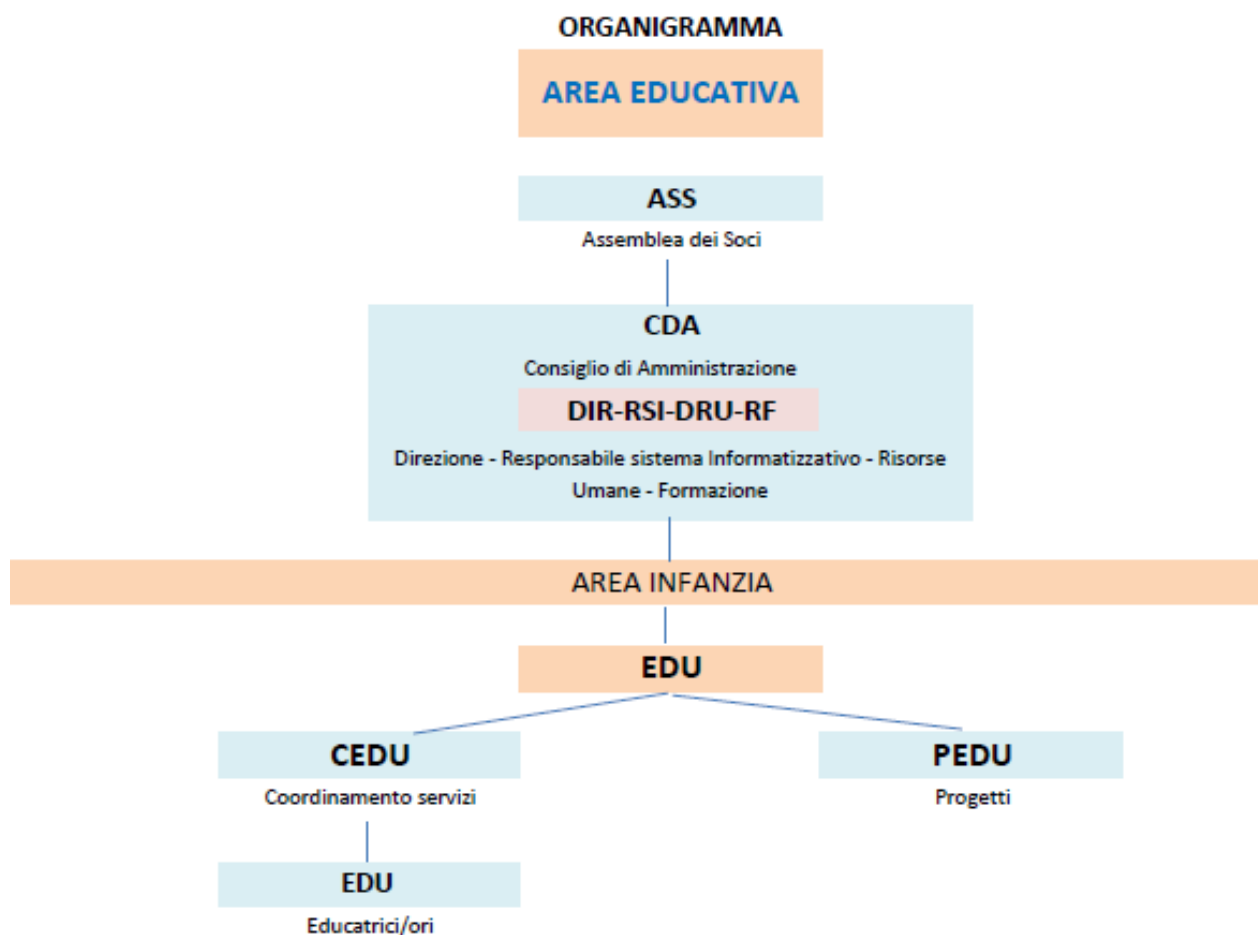
La Cooperativa garantisce all'utenza che tutto il personale ha un adeguato inquadramento contrattuale ed è formato e aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali, i codici deontologici, le normative di sicurezza per il trattamento dei dati personali e sensibili (D.LGS.196/2003).



# CARTA DEI SERVIZI SETTORE EDUCATIVO

## L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO EDUCATIVO

Il servizio educativo è uno dei servizi offerti dalla Cooperativa Sociale Padanassistenza Lombardia ONLUS attraverso la propria struttura organizzativa di seguito descritta:





# CARTA DEI SERVIZI SETTORE EDUCATIVO

## PRESENTAZIONE DEI SERVIZI EDUCATIVI

I servizi svolti dalla Cooperativa Sociale Padanassistenza Lombardia ONLUS sono così definiti:

**ADP** Con il Servizio di Assistenza Ad Personam "Si intende garantire il pieno rispetto della dignità umana e i diritti di libertà e di autonomia della persona disabile per promuoverne la piena integrazione nella famiglia, nella scuola e nella società" prevenendo e riducendo "alcune condizioni invalidanti che impediscono il pieno sviluppo della persona umana per facilitare il raggiungimento della massima autonomia possibile" (cit. legge 104/92). La CSP ritiene che l'accoglienza del bisogno e l'inclusione siano la chiave educativa per rispettare le differenze e riconoscerle come ricchezza. Gli Educatori della CSP impegnati nel servizio di Assistenza ad Personam sono professionisti motivati e formati con conoscenze specifiche di gestione della disabilità, capacità relazionali e comunicative. In collaborazione con il Servizio Sociale, gli Educatori della CSP offrono un servizio di qualità al minore accogliendone i bisogni, accompagnandolo nel processo di autonomia e alla conquista della propria autoefficacia e fornendo strumenti pratici per l'inclusione, l'integrazione, il supporto didattico-relazionale e la progettualità.

**ADM** Il servizio ADM - Assistenza Domiciliare Minori - risponde ai bisogni dei minori e dell'intero nucleo familiare. Gli interventi sono realizzati a partire dall'elaborazione di un progetto educativo personalizzato e condiviso con il Servizio Sociale che considera i bisogni, le richieste, le risorse e le capacità del minore e della sua famiglia.

**ADH** L'intervento educativo domiciliare per minori con disabilità è un intervento di promozione e sostegno all'autonomia personale e all'inserimento sociale svolto da una figura educativa motivata, formata e qualificata che prevede l'affiancamento del minore nel contesto naturale di vita e, previa condivisione con il Servizio Sociale, negli spazi ricreativi ed educativi del contesto territoriale.

**PRE-POST SCUOLA** il servizio pre-scuola non è da intendersi come attività di custodia ma come spazio educativo che presta particolare attenzione alla dimensione della condivisione, del rispetto, dell'espressività e del gioco creativo-interattivo. Le figure professionali in servizio avranno il compito di accogliere, intrattenere, vigilare e assistere i minori prima dell'inizio delle lezioni curricolari fornendo supporto scolastico e/o proponendo attività educative.



# CARTA DEI SERVIZI

## SETTORE EDUCATIVO

---

**DOPOSCUOLA** Il servizio mira ad offrire un sostegno ai minori e alle loro famiglie consentendo ai bambini di trascorrere il loro tempo post scolastico nella medesima struttura di frequenza e vivendo un'esperienza di socializzazione in un contesto educativo nel quale, accanto al "fare i compiti", si sperimentano relazioni, cura, socialità, impegno verso sé e verso gli altri. Un'esperienza preziosa in cui vivere accoglienza e attenzione reciproca.

**ASSISTENZA EDUCATIVA A MENSA** durante l'assistenza educativa alla mensa, le figure professionali incaricate provvederanno a supportare i minori che usufruiscono del servizio promuovendo l'educazione alimentare e la socializzazione.

**CENTRI ESTIVI SU INCARICO COMUNALE E CAMPUS PADANASSISTENZA** poiché "un educatore non può essere soltanto un passivo trasmettitore di cultura ma deve anche rielaborare attivamente la cultura educando sé stesso [...]", la CSP nell'immediato post-emergenza sanitaria ha deciso di investire sulla formazione specifica dedicata agli Educatori.

In particolare, si evidenzia il supporto formativo che ha preceduto l'apertura dei Centri Estivi 2021 con la finalità di fornire strategie professionali specifiche e promuovere l'identità del Team Educativo Padanassistenza.

Il percorso proposto ha mirato alla valorizzazione delle competenze degli Educatori intese come la sapiente combinazione di **Sapere, Saper Fare, Saper Essere, Saper Far Fare**.

Essere Educatori come stile di vita e Animare nell'accezione di "dare l'anima – rendere animato" significa Essere Educatori e non limitarsi a "fare gli educatori" ed Essere Animatori "senza limitarsi a fare gli animatori". Ciò rappresenta l'essenza e l'identità del Team Educativo Padanassistenza indispensabile per offrire qualità di servizio sul territorio.

**SPAZIO NEUTRO:** processo definito e limitato nel tempo, finalizzato al supportare, ristabilire e mantenere la relazione tra il minore e i suoi genitori o altri adulti di riferimento, in presenza di situazioni di separazione o divorzio particolarmente conflittuali, di affido o di altre vicende di grave e profonda crisi familiare. Il servizio si svolge in un luogo sicuro dove la relazione tra i soggetti è facilitata e tutelata dalla presenza di operatori professionali. attivabile su richiesta dei Servizi Sociali Comunali interessati da un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

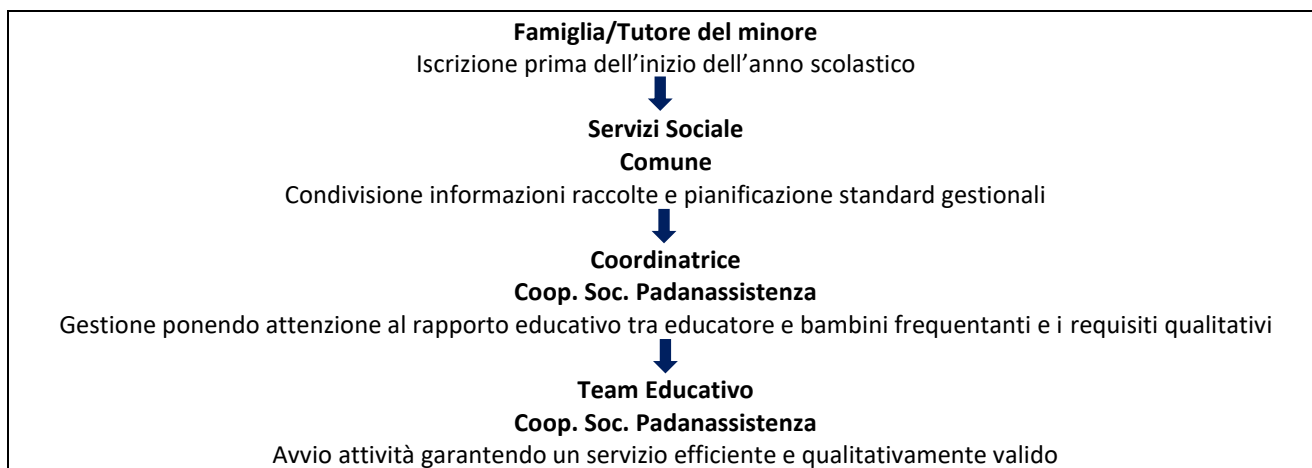


# CARTA DEI SERVIZI SETTORE EDUCATIVO

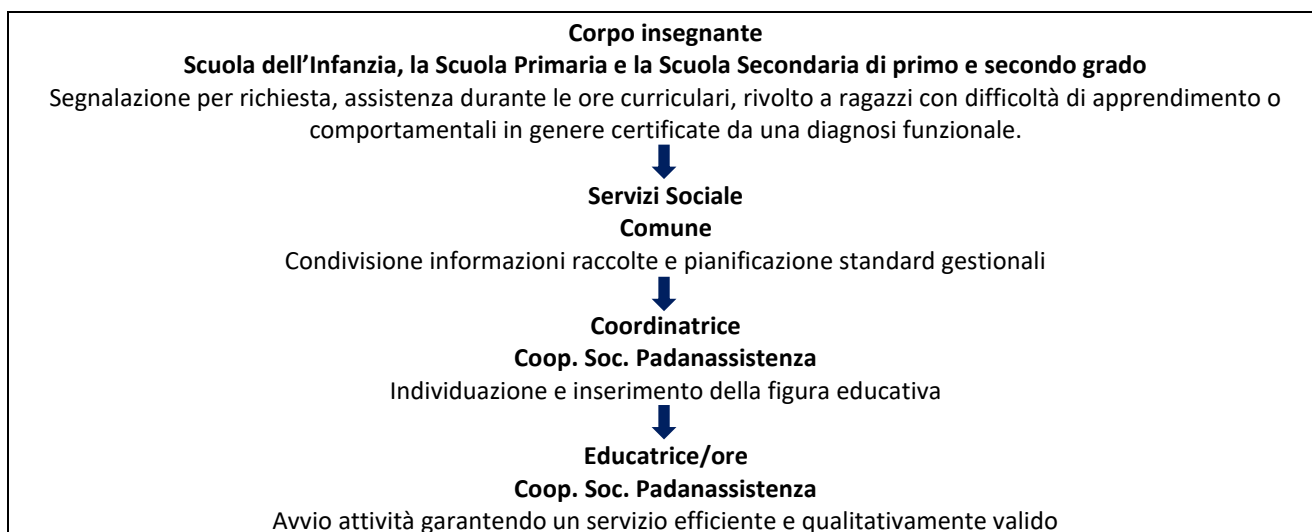
## L'ACCESSO AI SERVIZI EDUCATIVI

La modalità di accesso per quanto riguarda i servizi scolastici ed educativi è la seguente:

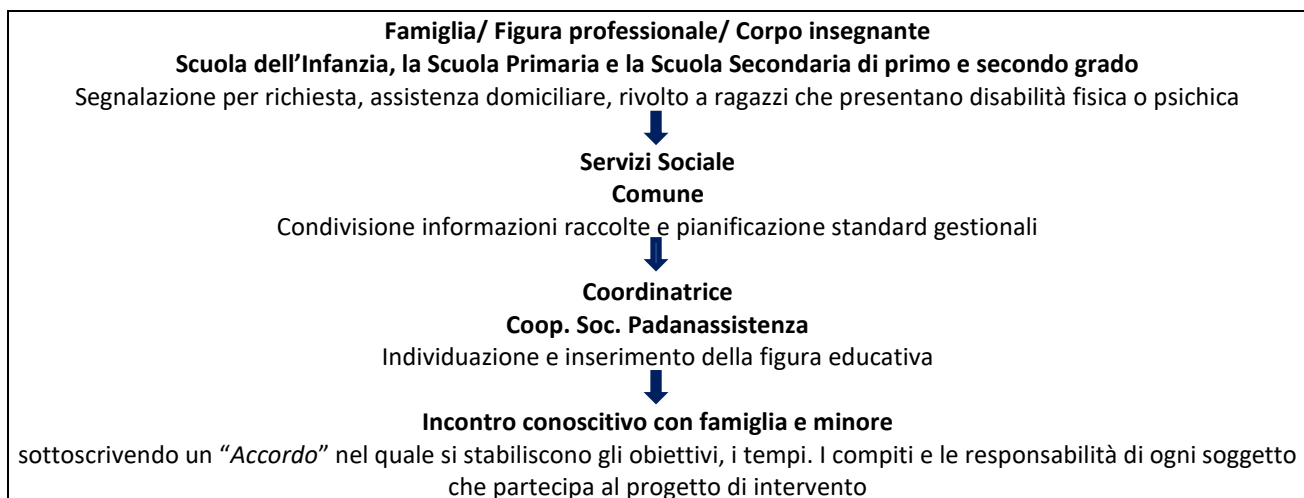
### PRE-POST SCUOLA, DOPOSCUOLA, SERVIZIO MENSA



### ASSISTENZA AD PERSONAM



### ADM E ADH





# CARTA DEI SERVIZI

## SETTORE EDUCATIVO

### I SERVIZI EDUCATIVI SCOLASTICI

DOPOSCUOLA			
A chi si rivolge	Descrizione del servizio*	Obiettivo del servizio	Orari**
Bambini della Scuola Primaria, fascia di età: 6 - 11 anni.  Ragazzi della Scuola Secondaria di Primo grado, fascia di età: 11 - 14 anni.	Il servizio favorisce, attraverso l'animazione, forti momenti di aggregazione fra i bambini appartenenti alla fascia di età tra i sei e gli undici anni. L'animazione diventa attività per favorire stimoli, esperienze e dinamiche che sostengono il gioco, organizzato o spontaneo, collettivo o individuale, con o senza giocattoli.  L'animazione viene intesa come impegno a far giocare, intervenendo sui ragazzi in modo pedagogicamente costruttivo, con l'obiettivo dello sviluppo globale del bambino.	Si tratta di un supporto competente nello svolgimento dei compiti scolastici in uno spazio accogliente, protetto e stimolante con la costante presenza di figure educative capaci di motivare, sostenere e accompagnare i bambini anche in esperienze di socializzazione.  Oltre al ruolo educativo, il servizio ha anche un ruolo sociale per la famiglia del minore al quale offre continuità con la scuola ed il territorio.	Dal lunedì al venerdì dalle 12:30 alle 17:45

PRE SCUOLA			
A chi si rivolge	Descrizione del servizio*	Obiettivo del servizio	Orari**
Bambini e ragazzi, fascia di età: 6 - 11 anni.	Il servizio prevede l'accoglienza dei bambini prima dell'inizio delle lezioni curricolari, durante il quale trascorrono il tempo socializzando e giocando, con costante presenza di figure educative.	Creare servizi scolastici che vengono attivati negli orari non coperti dall'attività curricolare, assicurando al bambino un ambiente sicuro e monitorato da operatori non lasciando così quest'ultimo incustodito.	Dal lunedì al venerdì dalle 07:15 alle 08:30



# CARTA DEI SERVIZI

## SETTORE EDUCATIVO

### POST SCUOLA

A chi si rivolge	Descrizione del servizio*	Obiettivo del servizio	Orari**
Bambini e ragazzi, fascia di età: 6 - 11 anni.	Il servizio prevede l'accoglienza dei bambini al termine dell'orario scolastico, nei giorni di rientro curriculare, senza doposcuola. I bambini in questo contesto hanno la possibilità di giocare in attesa dell'arrivo dei propri famigliari o del mezzo di trasporto comunale.	Creare servizi scolastici che vengono attivati negli orari non coperti dall'attività curriculare, assicurando al bambino un ambiente sicuro e monitorato da operatori non lasciando così quest' ultimo incustodito.	Dal lunedì al venerdì dalle 16:00 alle 17:45

### ASSISTENZA EDUCATIVA A MENSA

A chi si rivolge	Descrizione del servizio*	Obiettivo del servizio	Orari**
Bambini e ragazzi, fascia di età: 6 - 11 anni.	Le operatrici hanno il compito di preparare la tavola per il pranzo, scodellare le pietanze, servire e rassettare il locale mensa al termine del pasto. Gli educatori seguono i minori durante il pasto (educazione alimentare) ed il servizio si configura come assistenza educativa alla mensa.	Creare servizi scolastici che vengono attivati negli orari non coperti dall'attività curriculare, assicurando al bambino un ambiente sicuro e monitorato da operatori non lasciando così quest' ultimo incustodito.	Dal lunedì al venerdì. Dalle 12:30-13:00 alle 14:00

**\*Descrizione del servizio:** rappresenta la descrizione generale del servizio, le attività effettive sono definite durante l'affidamento del servizio dalle Stazioni Appaltanti o da accordi con le famiglie.

**\*\*Orari:** gli orari indicati sono quelli in cui generalmente viene effettuato il servizio, gli orari effettivi sono definiti durante l'affidamento del servizio dalle Stazioni Appaltanti o da accordi con le famiglie.





# CARTA DEI SERVIZI

## SETTORE EDUCATIVO

---

**LE FIGURE EDUCATIVE** il personale inserito sarà caratterizzato da professionalità, capacità relazionali e competenze trasversali. Dovrà aver conseguito un Diploma di Scuola Superiore e la Laurea in Scienze dell'Educazione (L-19). Per i servizi Doposcuola il rapporto ottimale tra Figura educativa e bambini iscritti è quello di 1:15 /1:20 al fine di garantire una buona qualità del servizio e la massima sicurezza per coloro che usufruiscono di tale servizio.

Sia per quanto riguarda la parte didattica sia per quanto concerne i laboratori, il personale educativo in servizio potrà essere affiancato da volontari o da adolescenti frequentanti gli Istituti Superiori stipulando apposite convenzioni.

**LA PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ** si prevede un monte ore mensile di programmazione a seconda del servizio, alla presenza della Coordinatrice, al fine di programmare le attività educative.

**LE VERIFICHE INTERMEDIE E FINALI PREVISTE** nel corso dell'attuazione del progetto si prevedono delle verifiche intermedie alla presenza sia delle Figure educative, della Coordinatrice, dell'Ente Appaltante.



# CARTA DEI SERVIZI

## SETTORE EDUCATIVO

### I SOSTEGNI E L'ASSISTENZA DOMICILIARE AD PERSONAM

ADH, ADM, ADP			
A chi si rivolge	Descrizione del servizio*	Obiettivo del servizio	Orari
Bambini della Scuola Primaria, fascia di età: 6 - 11 anni.  Ragazzi della Scuola Secondaria di Primo grado, fascia di età: 11 - 14 anni.	Osservazione del bambino: modalità di comportamento, rapporto duale con le figure adulte di riferimento e con il gruppo dei pari, capacità cognitive e abilità fisiche.  Creare un supporto di tipo educativo rivolto a bambini che presentano: difficoltà di apprendimento, deficit cognitivi, disabilità fisiche o intellettive o psichiche, problematiche di tipo relazionale e comportamentale.  La figura educativa va a rinforzare gli apprendimenti, a supportare lo svolgimento dei compiti di vita quotidiana, a facilitare l'acquisizione e il consolidamento delle autonomie personali, a monitorare l'evoluzione degli atteggiamenti acquisiti, a facilitare la socializzazione nel gruppo e l'integrazione scolastica.	Il servizio assicura al minore il diritto di essere accolto, seguito a scuola e di compiere un percorso formativo completo anche ai bambini con problemi psichici o fisici.  I suoi bisogni vengono raccolti in un'offerta che dia loro maggiori opportunità attraverso una valutazione accurata dei problemi e delle capacità, con la predisposizione di un piano educativo personalizzato e aggiornato annualmente.	Stabiliti dal Servizio Sociale del Comune in base alla situazione complessiva del minore e della condizione socio economica della famiglia.

**\*Descrizione del servizio:** rappresenta la descrizione generale del servizio, le attività effettive sono definite durante l'affidamento del servizio dalle Stazioni Appaltanti o da accordi con le famiglie.

**LE FIGURE EDUCATIVE** il personale inserito sarà caratterizzato da professionalità, capacità relazionali e competenze trasversali. Dovrà aver conseguito un Diploma di Scuola Superiore e la Laurea in Scienze dell'Educazione (L-19).

**L'ORGANIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ:** l'Educatore che svolge servizio ADP concorderà giorni e orari di presenza a scuola con gli Insegnanti curricolari concordando gli obiettivi minimi da raggiungere.

Per quanto concerne i servizi di ADM e ADH, l'Educatore stabilirà giorni e orari di intervento con i familiari, avvalendosi della mediazione della Coordinatrice della Cooperativa e del Servizio Sociale, tenendo in considerazione gli impegni scolastici ed extrascolastici del minore da seguire. Anche in questo caso verranno stabiliti e concordati gli obiettivi da perseguire sia sul piano didattico che su quello relazionale.



# CARTA DEI SERVIZI

## SETTORE EDUCATIVO

**LE VERIFICHE INTERMEDIE E FINALI:** al fine di lavorare in rete, l'Educatore incontrerà l'Assistente Sociale ed i Servizi Specialistici con lo scopo di valutare gli obiettivi raggiunti e apportare le eventuali modifiche per rendere l'intervento il più efficace ed efficiente possibile. L'Educatore stilerà una relazione intermedia ed una relazione finale.

Nella fase di verifica dell'operato, verrà monitorato anche il benessere ed il grado di soddisfazione del minore e della sua famiglia.

## IL CENTRO ESTIVO

CAMPUS			
A chi si rivolge	Descrizione del servizio*	Obiettivo del servizio	Orari**
Bambini e ragazzi, fascia di età: 6 - 11 anni.	Creare uno spazio organizzato e strutturato, nel quale i bambini abbiano l'opportunità di svolgere i compiti delle vacanze, di partecipare ad attività creative, manuali, ludiche e di gioco libero, favorendo la socializzazione tra bambini appartenenti a diverse fasce di età, nel rispetto e nella condivisione delle regole del buon vivere comune.	Offrire alle famiglie un sostegno e un supporto utili nel periodo estivo che è caratterizzato dalla chiusura degli Istituti Scolastici e delle Scuole dell'Infanzia e di conseguenza dall'emergere del problema di affidare i propri figli ad una struttura sicura e monitorata da figure educative.	Mesi: Giugno, Luglio e Agosto. Dal lunedì al venerdì. Dalle 8:00 alle 18:00.

\*Descrizione del servizio e \*\*Orari: definiti nel progetto.

**LE FIGURE EDUCATIVE:** IL personale inserito sarà caratterizzato da professionalità, capacità relazionali e competenze trasversali. Dovrà aver conseguito un Diploma di Scuola Superiore e la Laurea in Scienze dell'Educazione (L-19).

Sia per quanto riguarda la parte didattica che per quanto concerne i laboratori, il personale educativo in servizio potrà essere affiancato da volontari o da adolescenti frequentanti gli Istituti Superiori stipulando apposite convenzioni.

**VERIFICHE INTERMEDIE E FINALI:** durante il mese di attivazione, la Coordinatrice incontra le figure educative in servizio per la programmazione delle attività e l'andamento del servizio. Al termine, verrà condivisa una Relazione finale contenente le attività ed i laboratori svolti evidenziando i punti di forza del servizio e le criticità emerse.



# CARTA DEI SERVIZI

## SETTORE EDUCATIVO

### SPAZIO NEUTRO

#### INCONTRI PROTETTI

A chi si rivolge	Descrizione del servizio	Obiettivo del servizio	Orari
Bambini e ragazzi. Fascia d'età: 0-18 anni	Presenziare ad incontri tra minore e genitore, dietro richiesta del Comune che affida alla Cooperativa stessa l'incarico. Effettuare la valutazione delle dinamiche figli/genitori, della genitorialità e della recuperabilità genitoriale.	Fornire ai Servizi ed all'Autorità Giudiziaria elementi utili a valutazioni più complessive. Fondamentale è, quindi, la sinergia e costante collaborazione del Coordinamento e l'Educatrice/ore con il Servizio Minori.	Previo accordo.

**LE FIGURE EDUCATIVE** personale inserito sarà caratterizzato da professionalità, capacità relazionali e competenze trasversali. Dovrà aver conseguito un Diploma di Scuola Superiore e la Laurea in Scienze dell'Educazione (L-19).

**L'ORGANIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ:** la Cooperativa eroga il Servizio di Incontri Protetti, tra minore e genitore, dietro richiesta del Comune che affida alla Cooperativa stessa l'incarico. Si tratta di situazioni dove è presente come Organo principale il Tribunale per i Minorenni o il Tribunale Ordinario, che può prescrivere tali adempimenti attraverso un Decreto. Il Servizio che segue questo tipo di situazioni per conto del Comune, è il Servizio Tutela Minori Territorialmente competente.

**LE VERIFICHE INTERMEDIE E FINALI:** periodicamente l'Educatore e la Coordinatrice incontrano le figure professionali afferenti al caso al fine di lavorare in rete, valutare gli obiettivi raggiunti e apportare le eventuali modifiche per rendere l'intervento il più efficace ed efficiente possibile.



# CARTA DEI SERVIZI SETTORE EDUCATIVO

---

## VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Durante l'anno vengono raccolti dati utili all'elaborazione di analisi interne che mostrino il raggiungimento degli obiettivi prefissati oltre all'andamento della Cooperativa:

- indagine del livello di soddisfazione degli utenti e del personale: viene rilevata annualmente attraverso la distribuzione e la raccolta anonima di moduli denominati Customer Satisfaction contenenti domande utili alla valutazione del raggiungimento degli obiettivi stabiliti. Ciò avviene prima del termine dei servizi in modo da poter dare riscontro alle parti interessate per attivare le azioni di miglioramento.
- registrazione di eventuali ricezioni di reclami e apprezzamenti,
- risultati di Audit interni ed esterni,
- riunioni di Equipe.

## GESTIONE DEI RECLAMI

La gestione dei reclami e dei suggerimenti è un'azione importante e fondamentale per consentire di migliorare e monitorare la qualità dei servizi in quanto la Cooperativa è da sempre attenta alle esigenze e ai feedback della propria utenza.

Tali input possono essere comunicati per telefono o per mail [reclami@padanassistenza.it](mailto:reclami@padanassistenza.it) e nei casi più complessi attraverso un incontro con Direzione o la Coordinatrice.

Qualsiasi persona all'interno della Cooperativa che, nell'ambito dell'esercizio della propria attività lavorativa o delle funzioni affidate, rilevi una situazione anomala (potenziale Non Conformità) riguardante il processo/servizio, ha l'obbligo di comunicare nelle modalità sopra citate, documentando il più possibile la segnalazione.

Allo stesso modo vengono raccolti, registrati e condivisi gli apprezzamenti pervenuti.

## GLI STANDARD DI QUALITÀ

Nel 2011 la Cooperativa ha conseguito il primo certificato ISO 9001:2008 e dal 2019 la Certificazione ISO 9001:2015 mantenendo in questi anni alti standard qualitativi grazie all'impegno nel seguire la politica di miglioramento delle prestazioni con un Sistema di Gestione della Qualità attivo ed aggiornato.

La norma ISO 9001:2015 prevede di misurare e verificare il livello di qualità offerto stabilendo gli standard di qualità e i relativi valori obiettivo minimo garantiti.

Nel caso gli utenti, o chi per loro, ritiene che gli standard definiti non siano rispettati, possono presentare reclamo secondo le modalità indicate precedentemente.



# CARTA DEI SERVIZI

## SETTORE EDUCATIVO

### EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Descrizione Standard	LQA*
Indice di turnazione del personale	< 2 %
Interventi che hanno necessitato di correttivi sul personale operativo rispetto alle prestazioni totali erogate	< 1 %

### SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Descrizione Standard	LQA*
Il servizio ricevuto è stato complessivamente soddisfacente	> 95 %
La chiarezza e completezza delle informazioni ricevute è stata soddisfacente	> 95 %
L'empatia e la disponibilità da parte degli operatori è stata soddisfacente	> 95 %
Rapporto tra aspettative e soddisfazione	> 90 %

### RECLAMI

Descrizione Standard	LQA*
Percentuale di reclami ricevuti rispetto al numero complessivo di utenti	< 1%

\*LQA: Livello di Qualità Atteso da rilevare da indagini e raccolta dati oggettivi