

CARTA DEI SERVIZI

Indice

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA	2
VISION E MISSION DI ALCE NERO	2
PRINCIPI FONDAMENTALI	2
IL CRD DI ALCE NERO	3
SCHEDA DI SERVIZIO	4
MODALITA' DI ACCESSO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	8
IL GRUPPO DI LAVORO	8
LA METODOLOGIA DI LAVORO	8
PRASSI OPERATIVA	9
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	9
MODALITÀ DI COORDINAMENTO	9
VERIFICA E VALUTAZIONE	9
RECLAMI, SUGGERIMENTI.	9
VERIFICA DELLA CUSTOMER SATISFACTION	10
QUESTIONARI ALLE FAMIGLIE	10
CUSTOMER AI COMMITTENTI	10
VERIFICA DEL BENESSERE DEGLI OPERATORI	11
DIRITTI DELL'UTENTE	11
TUTELA DELLA PRIVACY	12
SEDE OPERATIVA E CONTATTI	12
I SERVIZI AGGIUNTIVI	12
ALLEGATI	12

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

Alce Nero, società cooperativa sociale ONLUS, opera sul territorio di Mantova dal 1981. Le aree di intervento principali sono **servizi psico socio educativi**, motivo per cui è stata fondata e che consta nella gestione di servizi di **accompagnamento educativo**, scolastico e **domiciliare**, sostegno alla genitorialità, **gestione di servizi aggregativi** come **ludoteche**, **doposcuola** e **centri di aggregazione giovanile**, **animazione territoriale e di comunità**. Della stessa area fanno parte servizi specialistici quali la diagnosi ed il trattamento di **disturbi specifici dell'apprendimento**, **terapia e mediazione familiare**, **counselling**, presa in carico di minori autori di reato, ecc... Le altre aree di interesse della cooperativa sono la gestione di luoghi pubblici come parchi e locali per la ristorazione, dove amplia ulteriormente la propria animazione di comunità e **inserimento lavorativo** di soggetti svantaggiati. Al momento, la base sociale della nostra organizzazione è formata da **105 soci lavoratori**.

VISION E MISSION DI ALCE NERO

La VISION: il mondo che sogniamo e che ci impegniamo a co-costruire ha al suo centro la persona e il suo diritto di crescere e di evolvere. Un'attenzione particolare va anche al sostegno alla famiglia, culla anche delle giovani generazioni e luogo primario da supportare al fine di migliorare il welfare delle persone, con la regia dell'ente locale e insieme alla rete degli enti privati attenti al sociale.

La MISSION: ciò che facciamo per realizzare questo sogno è impegnarci a leggere i bisogni territoriali della famiglia e dei bambini, ragazzi e giovani, e a offrire servizi educativi, formativi, turistici, di promozione culturale e sociale e di supporto psicologico, con personale preparato e motivato. In particolare vogliamo focalizzarci su: La famiglia che educa; Le iniziative socio-culturali; Promozione dell'interesse per l'educazione e la cultura; Gestione dei servizi e delle unità d'offerta a prezzi accessibili; Sviluppo e diffusione della cultura della cooperazione; Il territorio e le partnership; l'integrazione delle persone straniere quale processo evolutivo per la nostra società.

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA: Alce Nero garantisce che nella gestione dei servizi, nelle modalità di accesso e nello sviluppo delle attività previste per l'erogazione degli stessi, è esclusa ogni forma di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche e particolari condizioni personali.

IMPARZIALITA' E CONTINUITA': Alce Nero persegue, nello sviluppo delle proprie attività, la massima obiettività ed imparzialità, al fine di garantire la continuità e la regolarità dei servizi erogati. Nei casi di forza maggiore, la Cooperativa si impegna ad adottare tutti i provvedimenti necessari per evitare ogni tipo di disservizio e disagio.

PARTECIPAZIONE: tutto il personale di Alce Nero, con particolare riferimento ai Coordinatori dei servizi, è adeguatamente formato e qualificato al fine di garantire eccellenti canali di comunicazione con gli utenti dei servizi e con gli Enti appaltanti; inoltre l'organizzazione della Cooperativa mette a disposizione dell'utenza appositi strumenti necessari alla partecipazione nella definizione di possibili azioni di miglioramento dei servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: Alce Nero ha sviluppato un sistema di gestione per la qualità mutuato alla norma internazionale UNI EN ISO 9001, pur in assenza di certificazione formale, al fine di garantire il rispetto degli standard di servizio definiti dai diversi Piani Socio-Assistenziali e le indicazioni delle diverse amministrazioni pubbliche. Il sistema organizzativo di Alce Nero permette quindi il costante monitoraggio degli indicatori di efficacia e di efficienza al fine di garantire l'erogazione di Servizi sempre "misurati" sulle esigenze dell'utenza. Inoltre "l'approccio qualità" è diventato un'opportunità per condividere orientamenti comuni, per sviluppare progetti intersettoriali in cui convergono le diverse competenze professionali della cooperativa e per pensare e progettare nuove strategie di sviluppo.

IL CRD DI ALCE NERO

Alce Nero vanta una notevole esperienza in materia, gestendo CRD dal lontano 1986; in alcuni anni la cooperativa è arrivata a coordinare una trentina di CRD su tutta la provincia, coinvolgendo fino a duemila ragazzi ogni estate.

I servizi educativi sono sempre espressione di una comunità. Essi portano in dote il sistema di riferimento (quell'insieme di saperi, valori, linguaggi, azioni e relazioni) che identifica una società e hanno il compito di trasmetterlo ai bambini e ai giovani al fine di promuoverli come adulti di domani, cittadini consapevoli e corresponsabili.

Il Centro Ricreativo Diurno è pertanto da intendersi come estensione dell'azione educante della comunità. Insieme alle azioni interpretate dall'istituzione scolastica e dalla famiglia viene a configurarsi un unico grande processo collettivo che in pedagogia viene definito "Comunità Educante". La nostra proposta intende interpretare l'orizzonte educativo della comunità educante del territorio attraverso la competenza e il sistema pedagogico di riferimento (insieme di teoria e pratica trentennale in servizi per l'infanzia) della Cooperativa Alce Nero.

Il modello pedagogico della Cooperativa Alce Nero per il servizio di animazione CRD si rifà al riferimento teorico della pedagogia attiva.

Punti di riferimento per la Pedagogia Attiva sono stati Tagore, Dewey, Freinet e altri che hanno saputo proporre "tecniche" innovative per mettere il bambino al centro del processo educativo restituendogli la dignità, riconoscendone i bisogni e le potenzialità piene di una persona a tutto tondo. Le proposte dell'Educazione Attiva appaiono presupposto e strumento utile, anzi necessario, per avviare progetti di educazione alla cittadinanza che abbiano il fine di formare cittadini democratici, solidali e cooperativi capaci di vivere consapevolmente e responsabilmente in una società complessa come la nostra.

Tutto ciò viene messo in pratica attraverso attività stimolanti e coinvolgenti, un divertimento costruttivo e condiviso, relazioni positive con i coetanei e con gli adulti di riferimento, con attività laboratoriali di alto profilo che diano competenze qualificanti, con un modo di scoprire il proprio territorio visitando luoghi nuovi e vivendo esperienze con persone e realtà della propria comunità.

Nel CRD Alce Nero pertanto il bambino è al centro della sua esperienza animativa perché si diverte, impara cose nuove e stimolanti, fa esperienze interessanti e coinvolgenti. Il bambino è al centro della propria vita relazionale perché trova un ambiente ideale per i rapporti di amicizia e per le esperienze gruppalì, perché gli adulti attorno a lui (educatori, genitori, istituzioni) sono parte di un unico sistema che comunica e condivide linee pedagogiche, azioni

e risultati.

Il bambino è al centro del proprio territorio e della propria comunità perché viene a conoscenza delle opportunità del territorio in cui vive, perché lo abita attivamente, perché scopre luoghi nuovi della sua città che prima non conosceva, perché è in contatto con realtà, agenzie, associazioni che collaborano con gli animatori del servizio per rendere ancora più bella l'estate dei bimbi.

La Cooperativa Alce Nero ha negli ultimi anni investito fortemente in due linee di sviluppo del proprio essere impresa sociale: l'innovazione tecnica e il radicamento nel proprio territorio.

Da un lato l'approfondimento della competenza pedagogica, delle tecniche animative e della specializzazione nella gestione di laboratori specialistici (artistici, musicali, teatrali, legati alle nuove tecnologie, ecologici, di educazione alla cittadinanza, ecc.) hanno permesso di proporre ai bambini attività sempre più accattivanti, formative e qualificanti. Dall'altro l'abitare attivo il territorio (con sinergie, progettazioni, iniziative realizzate con le associazioni, le agenzie, i festival, le istituzioni, i cittadini della città e dei comuni della provincia) ha distinto Alce Nero da altre cooperative di servizi permettendo di monitorare costantemente i bisogni e le risorse della comunità.

Oggi il progetto per il CRD di Alce Nero non è un prodotto precostituito e fatto in serie, bensì un prodotto di artigianato, una sorta di abito di sartoria confezionato su misura per il territorio in cui siamo chiamati ad operare. Nell'offerta progettuale contenuta in questo documento pertanto convergono le relazioni, le partnership, la rete di collaborazioni che negli anni Alce Nero ha seminato nel territorio di Mantova e che oggi la cooperativa porta in dote alla proposta animativa per i bambini.

SCHEDA DI SERVIZIO

CENTRI RICREATIVI DIURNI - CRD	
Che cosa è	Tutti i CRD gestiti da Alce Nero rispettano la recente Deliberazione della Giunta Regionale Lombardia 17/3/2010 n. 8114961, che definisce i requisiti minimi di esercizio dell'unità di offerta sociale "Centro Ricreativo Diurno per minori". Secondo tale Deliberazione il Centro Ricreativo Diurno (CRD) per minori è una Unità d'Offerta sociale che, attraverso una puntuale progettazione, svolge attività ricreative, di tempo libero e di socializzazione per minori nei periodi di chiusura delle attività scolastiche. La finalità dell'Unità d'offerta sociale CRD è sostenere il ruolo educativo della famiglia e consentirne la conciliazione tra impegni lavorativi e impegni di accudimento dei figli in età scolare nel periodo di chiusura delle attività scolastiche; offrire ai minori un luogo protetto di educazione, di socializzazione anche al fine di prevenire situazioni di emarginazione e disagio sociale.
A chi si rivolge	Minori dai 3 ai 14 anni. Per l'accoglienza di minori tra i 3 e 6 anni sono previsti moduli distinti. Eventuali disabilità non possono costituire motivo di esclusione.

Cosa Offre	<p>Il servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offre un luogo comunitario di svago e socializzazione a bambini e ragazzi in età scolare • Educa il minore alla vita di comunità favorendo lo sviluppo delle sue capacità creative e sociali • Integra il ruolo della famiglia nelle sue funzioni di cura e di educazione.
Attività	<p>Le attività dei CRD sono frutto di una attenta programmazione basata sulla scelta di un TEMA di fondo che viene sviluppato nel corso delle attività: i bambini coinvolti nel progetto hanno la possibilità di sperimentare le regole di autogestione, modalità di rapporto con i coetanei e relazioni finalizzate alla collaborazione e cooperazione, liberi da qualsiasi spinta competitiva</p> <p>Le attività si articolano attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Il gioco</u> che diviene occasione di esperienza individuale, relazionale e sociale. Può essere libero o strutturato. • <u>I laboratori artistico espressivi</u> Il bambino esprime se stesso, manifesta contenuti dell'esperienza razionale ed affettiva e impara a ordinare la realtà e quindi a comprenderla • <u>L'attività di movimento e da tavolo</u> finalizzato alla collaborazione con gli altri nel gioco di squadra ed alla scoperta delle proprie abilità psicomotorie • <u>Le gite alla scoperta del territorio</u> La gita è ovviamente occasione di svago e allegria e di solito resta nella memoria dei ragazzi come uno dei "momenti forti" del CRD; ma può diventare un'ottima occasione di conoscenza del proprio territorio, delle origini e della cultura, delle varietà naturalistiche e ambientali presenti, in modo da fornire ai ragazzi stimoli e occasioni di riflessione ed un'occasione di crescita del proprio senso di cittadinanza.
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Stimolare <u>la sfera fisica</u>, tramite il teatro, il gioco e la stimolazione dei cinque sensi; • Stimolare <u>la sfera cognitiva</u>, tramite la curiosità, la scoperta, l'esplorazione, la ricerca, invenzione e creazione, elaborazione e ragionamento, deduzione, immaginazione e creatività; • Stimolare <u>la sfera affettiva</u>, tramite la comprensione, l'affetto, la fiducia, l'allegria, l'espressione e la creatività; • Stimolare <u>la sfera sociale</u>, tramite la partecipazione, il confronto, l'integrazione, cooperazione, rispetto ed accettazione degli altri, rispetto alle regole collettive, autonomia e soprattutto educazione; • Suscitare nel bambino <u>nuove passioni</u>, avvicinandolo alla conoscenza della complessità della Natura, utilizzando il <u>Gioco</u>, la <u>Curiosità</u> e l'<u>Arte</u>.
Garanzie per la Qualità	<p>La cooperativa ha ormai una esperienza trentennale nella gestione dei CRD e garantisce un standard qualitativo dato da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un Progetto Animativo/Educativo redatto ogni anno • un'attenta programmazione (iniziale ed in itinere) svolta sia dal Coordinatore sia dall'equipe • personale qualificato • progetto personalizzato in presenza di bambini con conclamata disabilità

	<p>atto a consentire una continuità educativa e di socializzazione con gli interventi già messi in campo dalle altre istituzioni in cui il bambino con disabilità è inserito</p> <ul style="list-style-type: none"> • coinvolgimento del territorio associazioni ambientaliste, culturali e delle agenzie educative del territorio
Mensa	In base da quanto previsto dal bando di gara, il servizio mensa è garantito per il pranzo in modo conforme alle norme vigenti in materia.
Quando e come	Le attività sono realizzate nel periodo di chiusura delle attività scolastiche (festività, estate). Il servizio è solitamente articolato per turni settimanali, con frequenza giornaliera o pomeridiana.
Dove	Alce Nero partecipa agli appalti indetti nei distretti di Mantova, Ostiglia e Guidizzolo.

Alce Nero soc. coop. ONLUS

Via Camillo Leopoldo Volta, 9/11 – 46100 Mantova – t. +39 **0376263627** f. +39 **0376 263531**
 info@alcenero.org alcenero@ilsegnoonlus.it alcenero@legalmail.it
 C.F. P.I. Reg. Impr. Mantova n° 00624460200 – R.E.A. 148458 del 17/03/1982
 Albo nazionale Coop. n. A123583 del 31/03/2005 – Albo regionale Sez. A n°170 del 5/09/1994

GIORNATA TIPO AL CRD

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
7.30-9.00	Arrivi e accoglienza				
9.00-9.30	Appello, lancio della giornata				
9.30-10.00	Merenda	Piscina	Merenda	Merenda	Gita
10.00-12.00	Giochi strutturati		Laboratori Musicali	Laboratori Teatrali	
12.00-12.30	Giochi Liberi		Giochi Liberi	Giochi Liberi	
12.30-13.30	Pranzo		Pranzo	Pranzo	
13.30-15.30	Giochi e attività di gruppo		Giochi e attività di gruppo	Giochi e attività di gruppo	
15.30-16.00	Merenda		Merenda	Merenda	
16.00-17.00	Laboratori Manuali	Canti	Laboratori di Lettura	Laboratori di Fiabe	Fiabe
17.00-17.30	Preparativi per il rientro a casa				

GIORNATA TIPO AL MINI CRD

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
7.30-9.00	Arrivi e accoglienza				
9.00-9.30	Appello, lancio della giornata				
9.30-10.00	Merenda	Gita	Merenda	Piscina	Merenda
10.00-12.00	Giochi strutturati		Laboratori Manuali		Laboratori Musicali
12.00-12.30	Giochi Liberi		Rientro		Giochi Liberi
12.30-13.30	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
13.30-15.30	Giochi e attività di gruppo				
15.30-16.00	Merenda				
16.00-17.00	Laboratori Manuali	Laboratori di Lettura	Laboratori Strutturati	Laboratori di Fiabe	Spazio di scelta
17.00-17.30	Preparativi per il rientro a casa				

Alce Nero soc. coop. ONLUS

Via Camillo Leopoldo Volta, 9/11 - 46100 Mantova - t. +39 0376263627 f. +39 0376 263531
 info@alcenero.org alcenero@ilsegnoonlus.it alcenero@legalmail.it
 C.F. P.I. Reg. Impr. Mantova n° 00624460200 - R.E.A. 148458 del 17/03/1982
 Albo nazionale Coop. n. A123583 del 31/03/2005 - Albo regionale Sez. A n°170 del 5/09/1994

MODALITA' DI ACCESSO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Le iscrizioni sono aperte indicativamente da metà maggio di ogni anno. È possibile effettuare le iscrizioni:

- on line sul sito www.alcenero.org cliccando sul CRD di riferimento
- presso la segreteria di Alce Nero negli orari e nei modi stabiliti annualmente
- se previsto dal contratto, presso il servizio stesso nelle date e negli orari previsti annualmente.

La validazione dell'iscrizione avviene solo ad effettivo pagamento della retta e dei pasti nei tempi stabiliti annualmente.

IL GRUPPO DI LAVORO

Il gruppo di progettazione e gestione dei CRD è costituito da:

- Coordinatore in possesso di laurea in scienze dell'educazione /formazione /psicologiche /sociologiche /pedagogiche e servizio sociale, o con titolo regionale di educatore professionale oppure un operatore con funzioni socio-educative con esperienza quinquennale in servizi per l'infanzia e l'adolescenza che assume anche la funzione di coordinamento delle attività.
- Équipe del CRD costituita dal coordinatore e dagli operatori. Dell'équipe una parte è costituita da educatori in forza stabilmente alla cooperativa, incaricati durante il resto dell'anno su altre mansioni, quali l'assistenza scolastica, l'educativa domiciliare, la gestione di servizi educativi come Centri Diurni, Centri di Aggregazione e Doposcuola. A questa forza lavoro, che ha fatto dell'educazione la loro attività lavorativa stabile, affianchiamo, nella costruzione delle equipe, operatori giovani, motivati che portano la giusta dose di entusiasmo all'interno del servizio. In questo modo equilibriamo sapientemente esperienza e esuberanza.
- Lo standard previsto è nel rapporto 1 a 20. Per i minori tra i 3 e 5 anni è presente un operatore socio educativo ogni 15 bambini.
- In caso di presenza di bambini disabili è, eventualmente, possibile attivare operatori con specifiche funzioni assistenziali, educative e aggregative in aggiunta allo standard sopra riportato.

LA METODOLOGIA DI LAVORO

- **lavoro d'équipe** il lavoro di gruppo permette lo scambio continuo d'idee, la divisione dei compiti, la verifica delle attività.
- la scelta della **strumentazione adeguata**, dei materiali (da privilegiare quelli di recupero)
- raccolta di **materiale bibliografico**: da tenere come strumento di confronto, soprattutto storico.
- **attenzione e coinvolgimento di associazioni**: ambientaliste, culturali e delle agenzie educative del territorio.
- **documentazione delle attività**: cartelloni, foto, galleria espositiva
- **la visibilità**: la presenza del CRD sarà evidenziata da striscioni posti all'esterno della struttura; alcune attività sono state pensate in luoghi pubblici in modo da coinvolgere il paese nell'esperienza dei bambini. il CRD viene concepito non come esperienza a sé, ma condivisibile con la comunità.

Alce Nero soc. coop. ONLUS

Via Camillo Leopoldo Volta, 9/11 - 46100 Mantova - t. +39 **0376263627** f. +39 **0376 263531**
info@alcenero.org alcenero@ilsegnoonlus.it alcenero@legalmail.it
C.F. P.I. Reg. Impr. Mantova n° 00624460200 - R.E.A. 148458 del 17/03/1982
Albo nazionale Coop. n. A123583 del 31/03/2005 - Albo regionale Sez. A n°170 del 5/09/1994

PRASSI OPERATIVA

Il Coordinatore tiene la regia complessiva dei processi organizzativi, metodologici e di verifica del servizio e svolge un ruolo psicopedagogico nei confronti degli educatori in relazione ai singoli minori in carico. Con gli educatori svolge un'équipe di coordinamento mensile; con i singoli Comuni mantiene i contatti con i referenti comunali per gli aspetti organizzativi, per le attivazioni/chiusure/gestione dei casi e per le verifiche in itinere e finali; con l'Ufficio di Piano mantiene i contatti con il responsabile per la gestione amministrativa/burocratica dell'accreditamento e la verifica dell'andamento dei servizi; con il territorio promuove la rete territoriale, individua e propone co-progettazioni.

Il Referente del servizio incontra periodicamente il coordinatore per monitorare l'andamento del servizio e verifica che il lavoro sia in linea con quanto richiesto dai committenti; incontra i gruppi di lavoro per verificare il servizio e per coinvolgere gli operatori sull'andamento della cooperativa; incontra almeno una volta all'anno l'Ufficio di Piano per momenti di valutazione dei servizi e interviene in situazioni di criticità per elaborare soluzioni possibili.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

la **verifica** è prevista in varie fasi:

- **Verifica giornaliera** con impressioni dei bambini: con impressioni, idee emerse, problemi. questo permette una metodologia di lavoro che sottolinea l'importanza della valutazione ed auto-valutazione dell'operatore, che si sente meno esposto al rischio dell'improvvisazione
- **Verifica in itinere** dell'équipe guidata dal coordinatore: si propone di effettuare alla fine di ogni turno con la redazione di un breve resoconto
- **Verifica finale:** che porti alla produzione di un documento da presentare al comune

MODALITÀ DI COORDINAMENTO

Nei termini di garanzia della qualità del servizio, il coordinatore di riferimento produce un valore aggiunto importante per il delicato servizio che si va a svolgere.

Il referente dei CRD, Luca Villagrossi, è reperibile per tutto l'arco della giornata, dalle ore 7,00 alle 18,30; è a disposizione degli operatori, per qualsivoglia problema possa emergere in sede di servizio o in rapporto alla pluralità dei nodi della rete sociale con cui l'operatore si trova ad operare.

VERIFICA E VALUTAZIONE.

RECLAMI, SUGGERIMENTI.

La Cooperativa sociale Alce Nero ha strutturato una propria procedura rispetto ai reclami e suggerimenti che riceve dai Committenti, famiglie ed educatori. La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo/suggerimento al Referente del servizio o alla Direzione del personale della cooperativa.

Ricezione

I reclami e i suggerimenti possono per venire alla Cooperativa Sociale Alce Nero per iscritto o verbalmente. Le segnalazioni possono essere scritte in formato libero e trascritte sul modulo specifico, oppure utilizzando l'apposito modulo (in allegato). Le segnalazioni verbali devono essere trascritte sul modulo a cura del personale che le riceve e inviate, per via telematica, al referente e al responsabile.

Alce Nero soc. coop. ONLUS

Via Camillo Leopoldo Volta, 9/11 - 46100 Mantova - t. +39 **0376263627** f. +39 **0376 263531**
info@alcenero.org alcenero@ilsegnoonlus.it alcenero@legalmail.it
C.F. P.I. Reg. Impr. Mantova n° 00624460200 - R.E.A. 148458 del 17/03/1982
Albo nazionale Coop. n. A123583 del 31/03/2005 - Albo regionale Sez. A n°170 del 5/09/1994

Registrazione

Il responsabile qualità mantiene un registro dei reclami e suggerimenti, sul quale vengono progressivamente annotati i seguenti dati delle segnalazioni pervenute:

- numero progressivo;
- data
- nominativo e qualifica del mittente;
- oggetto della segnalazione;
- provvedimenti adottati;
- soggetti coinvolti nella risoluzione.
- risultato/esito

Provvedimenti adottati

A fronte di ciascun reclamo, la funzione coinvolta nella rilevazione del reclamo valuta insieme al suo diretto responsabile i provvedimenti da adottare (es. lettera, colloquio, Azione Correttiva, ecc...). Se la gestione del reclamo prevede diverse fasi queste devono essere verbalizzate su un verbale di riunione (mod. VIN) che verrà archiviato insieme al modulo del reclamo compilato. Le modalità di risposta al reclamo vengono discusse con il personale interessato, tenendo in considerazione i provvedimenti già adottati.

Se la risposta avviene attraverso una lettera, questa dovrà essere inviata non oltre i 10 giorni successivi al ricevimento della segnalazione. Nell'impossibilità del rispetto del termine di 10 giorni, viene comunque data risposta indicando e motivando un nuovo termine che non può comunque superare ulteriori 10 giorni.

Nel caso in cui si tratti di un suggerimento la funzione coinvolta propone al suo diretto responsabile eventuali strategie da adottare.

Risultato/esito

La funzione coinvolta insieme al suo diretto responsabile e al responsabile qualità, terminate tutte le fasi di gestione del reclamo, valutano l'esito dei provvedimenti adottati: in caso positivo archiviano tutta la documentazione, in caso negativo pianificano ulteriori provvedimenti necessari per eliminare le cause del reclamo.

VERIFICA DELLA CUSTOMER SATISFACTION

QUESTIONARI ALLE FAMIGLIE

Al termine di ogni turno settimanale viene consegnata alle famiglie la **customer satisfaction**. La valutazione della soddisfazione del cliente non vuole essere uno slogan, ma bensì una reale indagine sul grado di qualità offerta dal servizio, in relazione ai bisogni e alle aspettative dei clienti o meglio dei fruitori del servizio.

La customer satisfaction permette sia all'amministrazione pubblica che alla cooperativa di capire il potenziale di miglioramento del servizio, attraverso il coinvolgimento diretto del cittadino, in un'ottica di partecipazione attiva alla "Cosa Pubblica" e nel nostro caso specifico nell'ottica di far crescere una comunità educante.

CUSTOMER AI COMMITTENTI

Incontri periodici, a cura del coordinatore del servizio per la verifica della Customer dei Committenti e degli utenti (bambini/ragazzi e famiglie). In questi incontri viene valutata la soddisfazione del servizio attraverso i seguenti strumenti:

- questionari di customer somministrati ai Comuni e agli utenti

Alce Nero soc. coop. ONLUS

Via Camillo Leopoldo Volta, 9/11 - 46100 Mantova - t. +39 **0376263627** f. +39 **0376 263531**

info@alcenero.org alcenero@ilsegnoonlus.it alcenero@legalmail.it

C.F. P.I. Reg. Impr. Mantova n° 00624460200 - R.E.A. 148458 del 17/03/1982

Albo nazionale Coop. n. A123583 del 31/03/2005 - Albo regionale Sez. A n°170 del 5/09/1994

- registro reclami/suggerimenti
- analisi dati raccolti relativi agli indicatori di qualità di seguito descritti

In particolare la Customer Satisfaction somministrata ai Comuni Committenti intende verificare le seguenti aree:

- dimensione organizzativa
- dimensione relazionale
- équipe
- progettazione educativa e pedagogica
- analisi delle criticità
- valutazione della cooperativa Alce Nero
- progettualità

VERIFICA DEL BENESSERE DEGLI OPERATORI

Le Risorse Umane contribuiscono in modo determinante alle prestazioni di un'organizzazione di servizi. Nel lavoro educativo poi, la cura del personale è essenziale per raggiungere risultati qualitativamente elevati nelle prestazioni professionali.

La letteratura è di ampio conforto in proposito: **"l'Employee Satisfaction"** è l'altra faccia della medaglia rispetto alla Customer Satisfaction *"la soddisfazione e motivazione del Personale sono la prima condizione per soddisfare il mercato"* (Levionnois).

Se da una parte si è quindi accertato che esiste un legame tra soddisfazione del Personale, sue prestazioni e Customer Satisfaction, dall'altra l'organizzazione ha bisogno di un ulteriore approfondimento per sapere come e dove intervenire per raggiungere la performance aziendale desiderata.

Si può assumere che la soddisfazione del Personale (Employee Satisfaction) sia una variabile dipendente (in ordine d'importanza decrescente) da:

- comunicazione interna e relazioni umane
- senso di appartenenza aziendale
- ambiente fisico di lavoro
- sviluppo professionale
- stile di leadership
- organizzazione del lavoro
- aspetti sociali
- sistema premiante.

Con questo modello di riferimento, la nostra organizzazione si è attrezzata per acquisire le indicazioni sulle aree di miglioramento della soddisfazione del Personale; gli interventi correttivi che metterà in atto si ripercuoteranno sulla performance delle risorse e, in cascata, sulla Customer Satisfaction, secondo la gerarchia causale sopra accennata.

Per far ciò, ogni anno, entro novembre, viene somministrato un questionario per il monitoraggio del benessere dei dipendenti della nostra cooperativa. I risultati orienteranno la definizione sia del piano formativo che quello delle supervisioni.

DIRITTI DELL'UTENTE

Le famiglie hanno il diritto di essere assistite con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Le famiglie hanno il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.

Le famiglie hanno il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso. Hanno il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.

Le famiglie hanno il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

Le famiglie hanno il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

TUTELA DELLA PRIVACY

Le procedure atte a garantire la tutela e privacy dell'utenza (minori e famiglie in carico) avviene attraverso un sistema di:

- siglatura nominativi: a ciascun utente viene assegnata una cartella denominata con una sigla (le iniziali) e ciascun documento viene archiviato attraverso il numero di protocollo
- archiviazione della documentazione:
 - informatica: tutta la documentazione prodotta viene archiviata dal coordinatore che provvede a inserirla nel server della Cooperativa in archivi ad accesso controllato.
 - cartacea: tutta la documentazione viene depositata in archivi muniti di serratura o lucchetto

Ad ogni utente (se maggiorenne) o familiare viene distribuita l'informativa sul trattamento dei dati e la richiesta di consenso del medesimo.

SEDE OPERATIVA E CONTATTI

La sede operativa della coop. Alce Nero è in via Leopoldo Camillo Volta, 9/a in Valletta Valsecchi, 46100 Mantova. tel +39 0376 263627 - fax +39 0376 263531 mail. info@alcenero.org - PEC alcenero@legalmail.it

Il referente del Servizio è Mauro Colombo.

I SERVIZI AGGIUNTIVI

La nostra organizzazione ha al proprio interno competenze specialistiche che possono integrarsi e interagire con la figura dell'educatore domiciliare. In particolare, evidenziamo:

- Prestazione Psicologiche (consulenza, terapia)
- Consulenza e Mediazione Familiare
- Logopedia
- Diagnosi e trattamento Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA)
- Psicomotricità
- Potenziamento (fonologico della lettura, della scrittura, meta-cognitivo)

ALLEGATI

1. Questionario di soddisfazione utente
2. Questionario di soddisfazione committente
3. Questionario di soddisfazione operatore
4. Brochure del Servizio