

# Carta dei servizi



**Premessa** La presente carta dei servizi è strumento di informazione per gli utenti, per i Comuni, per gli Enti Scolastici e per le altre risorse presenti sul territorio nonché un impegno a rispettare i diritti e gli standard qualitativi dichiarati.

Questo documento intende assicurare trasparenza e accessibilità al servizio, fornendo all'utenza, alle scuole e al territorio piena informazione sulle possibilità offerte dalla Cooperativa.

### Indice e contenuto della carta dei servizi

1. Principi fondamentali della carta
2. Chi siamo
3. "Il Bianconiglio"
4. Gestione
5. Comunicazione
6. Attività giornaliere
7. Informazione e partecipazione
8. Processi di verifica della soddisfazione dell'utenza
9. Tutela dei diritti degli utenti: Reclami
10. Rapporto con gli utenti
11. Contatti





### 1. Principi fondamentali della “Carta”

- **Uguaglianza** Il servizio viene svolto nel rispetto assoluto del principio di uguaglianza di tutti i fruitori senza alcuna discriminazione in ossequio all’art. 3 della Costituzione Italiana (Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.)
- **Imparzialità** I comportamenti della Cooperativa nei confronti degli utenti saranno improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Continuità** L’erogazione del servizio sarà continua, regolare e senza interruzioni fatte salve le cause di forza maggiore (ad esempio, calamità naturali non prevedibili). In caso di assenza per qualunque causa dell’assistente educatore per malattia o



qualunque altra causa la cooperativa provvederà alla pronta sostituzione dello stesso in modo che l'utente non rimanga privo di servizio.

- **Professionalità** La cooperativa erogherà il servizio tramite personale qualificato, affidabile e rispondente ai requisiti richiesti dalla legge in merito ai titoli di studio e alle caratteristiche esperienziali.
- **Partecipazione e raccordo con altri enti** Il servizio sarà erogato anche attraverso una considerazione attenta dei suggerimenti e delle segnalazioni degli utenti (attraverso memorie e documenti) in modo da migliorare la qualità dello stesso.

Il servizio sarà svolto, altresì, in raccordo con i Servizi, eventuali professionisti indicati e incaricati dalla famiglia e dalla scuola e con le altre agenzie socio educative al fine di rendere concreta una vera "alleanza educativa" finalizzata al solo ed unico bene dell'utente.

- **Privacy** Le informazioni personali degli utenti saranno trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy e la cooperativa si impegna a mantenere segreto d'ufficio in merito a fatti e circostanze di cui viene a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.
- **Efficacia ed efficienza** Il servizio verrà svolto in modo da garantire alti standard qualitativi attraverso un monitoraggio continuo da parte di ATHENA attraverso il referente del servizio.

## 2. Chi siamo (informazioni sul soggetto erogante)

ATHENA Cooperativa Sociale Etica è una realtà nuova che ha cercato di dare concretezza a quanto appreso dalla precedente esperienza di lavoro delle socie fondatrici, ripensando nel contempo, in termini operativi, tutto ciò che costituisce esperienze di lavoro,

formazione, contatti appresi nel pregresso. Inoltre, la conoscenza diretta di operatori (OSS) ed educatori, la riflessione sulle attività conosciute.

Questo ha motivato a percorrere le tappe di costituzione della cooperativa dalla duplice finalità di fornire occasioni di lavoro attraverso servizi alla comunità socio assistenziali ed educativi, assistenziale e sanitario. Ciò viene perseguito attraverso linee direttrici che consentono di:

- operare una presa in carico globale delle persone, siano essi bambini, adulti o anziani;
- fornire pacchetti di servizi integrati, personalizzati e dinamici;
- stimolare la partecipazione e il sostegno consapevole delle persone e delle loro famiglie;
- assicurare le peculiarità territoriali attraverso metodologie innovative.

### Obiettivi

- considerare prioritaria la soddisfazione delle famiglie e dei committenti (stakeholders);
- attivare sistemi di miglioramento continuo, basati sulla gestione e il controllo dei processi interni ed esterni;
- coinvolgere tutti i lavoratori nell'elevazione della competenza professionale ad ogni livello;
- garantire la soddisfazione di tutto il personale operante nella cooperativa;
- garantire le necessarie risorse per sviluppare nuovi servizi e processi.

### 3. “Il Bianconiglio”

“Il Bianconiglio” di Tivoli nasce in un luogo sereno, sicuro e confortevole: a poche decine di metri dalla Scuola elementare “Don Nello del Raso”, su un piano terra di un complesso condominiale Via F. Bulgarini, 21 - su una superficie di oltre 200 mq-.

**Il Centro educativo con i suoi servizi di interesse pubblico** si configura come luogo intenzionalmente destinato e dedicato al



**benessere della famiglia** quale valore fondante della cultura, della formazione e dell'esperienza umana.

La struttura offre ai minori l'opportunità di dedicarsi liberamente ad attività ludiche, scolastiche, di trovare compagni di gioco, e di avvalersi della competenza del personale specializzato.

**Al struttura** appositamente attrezzata è dotata di un'ampia varietà di giochi, giocattoli e materiale didattico. Oltre ad uno spazio fisico, è anche lo spazio ideale della libertà, dell'immaginazione, della fantasia e della creatività. Una **stanza multisensoriale** aperta a professionisti e ai nostri utenti, completa l'architettura. **Viene promosso il benessere e l'agio dell'individuo.**

Al centro di tutti i progetti e le azioni intraprese, si contribuisce alla formazione e all'educazione dell'individuo, allo sviluppo dell'autonomia e della responsabilità; si educa al rispetto delle regole, alla convivenza civile, all'incontro con l'altro.

**La struttura si inserisce, a pieno titolo, nella rete dei servizi socio-culturali ed educativi** del territorio di riferimento.

**Offre alle famiglie un sostegno alla funzione genitoriale** favorendo occasioni di trascorrere del tempo condiviso giocando con i propri figli, di osservare i propri figli in un contesto collettivo extra-familiare, di incontrare altri genitori, nel rispetto delle diverse scelte educative di ciascuna famiglia. Nella struttura sono presenti spazi e materiali che permettono la pratica del gioco simbolico e di imitazione, del gioco di movimento, dei giochi di costruzione e dei giochi di società. Possono essere previsti spazi e attrezzature per videogiochi e per la lettura. Possono essere organizzati laboratori creativi e/o espressivi e di costruzione di giocattoli.

#### 4. Gestione

I rappresentanti del Centro hanno il compito di:

- Definire il progetto generale del servizio;
- Prevedere personale in numero sufficiente in funzione del progetto e delle attività;
- Definire i ruoli, i compiti e le responsabilità di ciascun membro dell'équipe;



- Promuovere la formazione permanente dell'équipe;
- Tenere regolarmente delle riunioni di verifica e programmazione delle attività;
- Valutare la possibilità di inserire nell'équipe di lavoro personale volontario e tirocinanti.

### Funzionamento

La struttura:

- ❖ è dotata di un regolamento interno;
- ❖ ha previsto giorni e orari di apertura regolari e continuativi, in relazione al progetto e alla realtà territoriale;
- ❖ ha previsto l'iscrizione (tesseramento) degli utenti,;
- ❖ effettua un monitoraggio costante delle iscrizioni, delle presenze in Struttura, delle attività e del servizio attivato.

### Il Bianconiglio e il territorio

La struttura si attiverà per:

- ❖ Portare "il concetto educativo" e, in particolare, nel territorio di più stretta competenza;
- ❖ Sviluppare partenariati con altre realtà territoriali, nazionali ed internazionali, promuovendo dei progetti comuni e/o partecipando ad attività concertate;
- ❖ Promuovere lo sviluppo di una rete locale per incentivare scambi e organizzare iniziative condivise.

7

### Progetti per le famiglie dei bambini con disabilità

- **Orientamento e counseling** per il diritto all'informazione.
- **Gruppi di automutuoaiuto** per la promozione della solidarietà fra famiglie.
- **Sostegno psicologico individuale o di coppia** Gruppi di ascolto per i fratelli e le sorelle dei bambini con disabilità
- **Servizi di respite** care per il diritto al sollievo.



### 5. Comunicazione

La struttura è dotata di:

- Un nome specifico, accompagnato dal logo, per consentire un'immediata identificazione;
- Un'adeguata segnaletica individua la sede;
- Un'apposita bacheca per l'esposizione del regolamento e di informazioni e comunicazioni relative alle diverse attività;
- Attrezzature informatiche e mezzi di comunicazione appropriati (telefono, fax, internet)

Garantisce **un'adeguata informazione/comunicazione** sulle proprie attività e provvedere alla documentazione delle stesse attraverso la raccolta sistematica di materiale cartaceo, fotografico e digitale.

### 6. Informazione e partecipazione

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione dei servizi presenti presso "Il Bianconiglio" hanno diritti e doveri.

8

#### ■ Il personale:

- garantisce il libero accesso ai materiali, alle informazioni e ai servizi disponibili in sede;
- assiste gli utenti, nelle ricerche, nelle attività di laboratorio ed animazione con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- risponde con cortesia alle richieste telefoniche, presentandosi con il proprio nome e la qualifica professionale.

#### ■ L'utente:

- rispetta il Regolamento del servizio che frequenta, le scadenze, paga le quote;
- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile;
- tratta con cura gli arredi e tutti gli strumenti senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- è cortese, corretto, collaborativo con il personale.





### 7. Processi di verifica della soddisfazione dell'utenza

Athena si impegna ad attuare verifiche sull'andamento del servizio anche attraverso la collaborazione con gli Enti Scolastici, con le famiglie degli utenti e con i Servizi. Al termine del servizio annuale, verranno proposti questionari finalizzati a sondare il grado di soddisfazione dell'utenza e dell'ente scolastico.

### 8. Tutela dei diritti degli utenti: Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla **"Il Bianconiglio"** nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

**I reclami potranno essere presentati tramite:**

- e-mail all'indirizzo: [bianconigliotivoli@gmail.com](mailto:bianconigliotivoli@gmail.com)
- fax al numero: 0774 1925037
- raccomandata A/R da indirizzarsi presso la sede legale:  
ATHENA Società Cooperativa Sociale Etica viale G.Mazzini,11  
00019 Tivoli (Rm)

**ATHENA** si impegna a verificare la causa del reclamo:

- dando risposta all'utente entro 10 giorni dalla data di presentazione del reclamo
- dando indicazioni, in caso di accoglimento del reclamo, degli accorgimenti e delle tempistiche individuate per la risoluzione della problematica sollevato.

### 9. Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il personale in servizio può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

## 10. Contatti

“Il Bianconiglio” by ATHENA Società Cooperativa Sociale Etica  
viale G.Mazzini,11 00019 Tivoli (Rm)  
telefono 0774 283045 Fax 0774 1925037  
e mail [bianconigliotivoli@gmail.com](mailto:bianconigliotivoli@gmail.com)  
orario dalle ore 8.30 alle ore 18.00

