



---

# CARTA DEI SERVIZI

ARACON cooperativa sociale onlus

CdS

rev. 07 dd 02.12.19

introduzione

La Carta dei Servizi è uno strumento che serve ad illustrare ai cittadini le modalità con cui accedere ai servizi rivolti alla collettività (servizi pubblici), chi e come può utilizzarli, i livelli di qualità che chi offre i servizi si impegna a garantire.

Attraverso la Carta dei Servizi ARACON, in quanto soggetto impegnato nell'erogazione di servizi pubblici, definisce gli standard (quantitativi e qualitativi) di prestazione che si impegna a garantire per ciascun servizio.

La Carta dei Servizi esprime inoltre l'impegno di ARACON nel definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo i principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

La Carta dei Servizi si integra al Sistema di Certificazione della Qualità della Cooperativa (norme UNI EN ISO 9001:2015) e al suo Bilancio Sociale.

La Carta dei Servizi è costituita da una parte generale che contiene i principi a cui ARACON si ispira per realizzare le proprie attività e una parte specifica per ciascun servizio, in cui sono riportate le caratteristiche, i criteri e le modalità di erogazione e i fattori di qualità che la Cooperativa si impegna a garantire.

La Carta dei servizi:

- è consegnata a ciascuna persona che fruisce del servizio e/o messa a disposizione in appositi spazi all'interno del servizio;
- è pubblicata sul sito internet della cooperativa,
- è disponibile presso la sede della Cooperativa stessa.

La Carta dei Servizi sarà aggiornata con periodicità annuale.

indice

I contenuti della Carta dei Servizi sono:

## **PARTE PRIMA**

IDENTITA'	pag. 3
storia	pag. 3
la nostra mission	pag. 7
la nostra vision	pag. 7
ATTIVITA' E SERVIZI	pag. 8
CARATTERISTICHE PRINCIPALI, PRINCIPI ISPIRATORI	pag. 9
APPROCCIO ALLA PERSONA	pag. 9
PERSONALE IMPIEGATO	pag. 10
STANDARD GENERALI DI QUALITÀ	pag. 11

## **PARTE SECONDA**

I NOSTRI SERVIZI	
Servizi socio educativi territoriali	pag. 12
Contratti Privati	pag. 15
Servizi di doposcuola e accoglienza pre-post scolastica	pag. 18
Centri Vacanze Estivi	pag. 22
Progetti Giovani	pag. 25
Percorsi animativi e formativi nelle scuole	pag. 28
Servizi di supporto e sostegno alle donne	pag. 31
Servizi di accoglienza migranti e richiedenti asilo	pag. 34
DESTINATARI	
DESCRIZIONE E UBICAZIONE	
ORARIO E PERIODO DI APERTURA	
MODALITÀ DI ACCESSO E INSERIMENTO	
documentazione necessaria per la fruizione	
prezzo dei servizi e modalità di pagamento	
possibilità di contribuzione	
ATTIVITÀ	
SERVIZI INTEGRATIVI ED ACCESSORI	
RISORSE DI RETE	
DIMENSIONI INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ	

## **PARTE TERZA**

RELAZIONE CON I DESTINATARI	pag. 37
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 37
ASCOLTO SUGGERIMENTI, PROPOSTE, RECLAMI	pag. 37
chi può presentare reclamo	pag. 37
come può essere presentato reclamo	pag. 38
da chi viene gestito il reclamo	pag. 38
come viene data risposta al reclamo	pag. 38

## PARTE PRIMA

### IDENTITÀ

ARACON cooperativa sociale onlus è nata nel 1997 per volontà dei soci dell'Associazione Aracon Gruppo Polivalente (dal 2014 Associazione femminile "Controvento" onlus) per gestire e organizzare la complessità dei servizi che si stavano realizzando sul territorio già dai primi anni novanta. Opera sul territorio regionale nell'area del lavoro sociale, in particolare rivolto a minori, giovani, donne, migranti, adulti, famiglie.

ARACON è impegnata nell'ambito educativo e dell'accoglienza secondo le metodologie dell'animazione sociale intesa come promozione del benessere e dell'autorganizzazione di gruppi e collettività di cittadini e del lavoro di comunità.

Nello specifico Aracon realizza servizi socio-educativi e assistenziali rivolti a minori, adulti e famiglie, progetti giovani, servizi di doposcuola, servizi di supporto a donne vittime di violenza e in situazione di difficoltà, percorsi di peer education e di prevenzione in ambito scolastico ed extra scolastico, centri estivi, percorsi e interventi di formazione e animazione rivolti a giovani e adulti sui temi della legalità, del lavoro, del volontariato. In risposta alle problematiche emergenti negli ultimi anni ha esteso la propria area di intervento anche all'accoglienza di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale.

Oltre ad offrire interventi specifici in situazioni di disagio opera per attivare all'interno dei territori (quartieri, circoscrizioni, comuni...) situazioni di partecipazione dei cittadini con l'obiettivo di contribuire a promuovere una cultura della legalità, della solidarietà, della cittadinanza attiva.

I riferimenti teorici e metodologici sono quelli del lavoro di rete, dell'animazione di comunità e della ricerca - intervento.

Aracon è socia fondatrice dell'Associazione di Promozione Sociale CNCA FVG e del Consorzio "Interland per l'Integrazione e il Lavoro" che ha sede a Trieste. Aderisce al Consorzio Nova (consorzio nazionale per l'innovazione sociale) e a Libera "Associazioni, Nomi e Numeri contro le mafie". Aderisce al CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità Accoglienza) e alla Lega delle Cooperative del Friuli Venezia Giulia.

storia 1995 – 1997: i primi passi come Associazione.

Nel 1995 si costituisce l'Associazione Aracon Gruppo Polivalente da un gruppo di persone impegnate nell'area della cura e della prevenzione del disagio giovanile. L'associazione si fa promotrice di una diversa modalità di approccio al tema del disagio e della devianza giovanile dando vita ad una progettualità sperimentale di animazione di comunità nelle periferie di Udine (Quartieri San Domenico e Villaggio del Sole).

Si lavora per favorire la partecipazione dei residenti nei quartieri al fine di coinvolgerli nella realizzazione delle diverse progettualità rivolte a famiglie, giovani, insegnanti, operatori dei servizi pubblici territoriali.

Gruppi di cittadini insieme agli operatori si fanno promotori di iniziative di prevenzione e contrasto al disagio giovanile e di promozione di una cultura di solidarietà nella vita quotidiana delle persone: nasce il primo "Progetto di Rete" della città di Udine, riconosciuto dall'Unione Europea come progetto d'eccellenza.

L'associazione si impegna nella formazione di volontari a livello cittadino e non solo con l'intento di diffondere un nuovo approccio al lavoro sociale che sperimenta nei territori il lavoro di rete e di comunità.

L'associazione, in collaborazione con il Servizio Minori del Comune di Udine, pone inoltre le basi per la prima sperimentazione in città di un servizio socio-educativo domiciliare rivolto a minori, strutturato e integrato con la rete dei servizi e con il territorio.

1997 – 2000: nasce la cooperativa.

Il 20 marzo 1997 l'associazione Aracon Gruppo Polivalente dà vita alla cooperativa sociale Aracon con l'obiettivo di migliorare l'organizzazione del lavoro, offrire una maggiore stabilità occupazionale ai soci, migliorare complessivamente le condizioni economiche delle persone che in essa operano.

La cooperativa rileva i servizi e progetti dell'associazione fa sua la scelta di dotarsi di un programma di Formazione Permanente che rappresenta l'asse portante dell'operare, capitale culturale che ognuno dei soci investe a garanzia della qualità dei servizi offerti.

La cooperativa conferma e sviluppa, quale settore primario di intervento, i Servizi Socio Educativi per minori e giovani aprendosi a nuovi territori della provincia di Udine, registrando così una prima crescita dimensionale sia in termini di base sociale che di fatturato.

Associazione e cooperativa insieme all'associazione di volontariato "Il Noce" di Casarsa e alla cooperativa "La Quercia" di Trieste, costituiscono il primo "Gruppo Minori" del CNCA regionale che dà vita alla rivista "ZERODICIOTTO" sulle tematiche dei minori e giovani.

Nel 1998 è tra le cooperative sociali che costituiscono il consorzio regionale "Interland" per l'integrazione e il lavoro.

Nel 1999 la cooperativa redige la sua prima Carta Qualità con la quale si impegna nella traduzione operativa di un sistema di qualità nei servizi alla persona.

La cooperativa sceglie di aderire al CNCA Coordinamento Nazionale Comunità Accoglienti e alla Lega delle Cooperative del Friuli Venezia Giulia.

2000-2004: la cooperativa cresce.

Il secondo triennio vede la cooperativa investire nella sperimentazione di progettualità innovative, nella differenziazione delle offerte di servizi e nell'ampliamento territoriale confermando la scelta di un'unica area di intervento (minori, giovani, famiglie e associazioni) e il proprio radicamento territoriale (provincia di Udine).

In questo modo la cooperativa registra una decisiva crescita sia dal punto di vista dimensionale che di fatturato.

Per far fronte alle mutate esigenze la cooperativa nell'agosto del 2003 trasferisce la propria sede legale e operativa dagli uffici di Via Divisione Julia 30 a quelli di Viale Tricesimo 181 sempre nella città di Udine.

2004-2007: il consolidamento.

Il terzo triennio vede il consolidamento dei servizi in essere e l'investimento su nuovi territori della provincia di Udine che contribuiscono ad un'ulteriore crescita della cooperativa.

La cooperativa si apre ad interventi a supporto e sostegno alle donne con i progetti "Futura" e il Servizio "Zero Tolerance – contro la violenza sulle donne" del Comune di Udine.

All'interno del quadro di strumenti introdotti dalla Legge 328/2000 la cooperativa promuove e realizza una tra le prime forme di co-progettazione in regione tra Pubblica Amministrazione e Privato Sociale per la gestione dei progetti territoriali rivolti ai giovani del Comune di Udine. La cooperativa è partner progettuale dell'Amministrazione Comunale nella definizione delle linee di indirizzo del progetto, degli obiettivi di lavoro e della valutazione dei risultati e compartecipa economicamente alla gestione del progetto sostenendo direttamente gli oneri di locazione e gestione di uno spazio dedicato alle attività del Centro di Aggregazione Giovanile. Il risultato raggiunto rappresenta il frutto del costante impegno di Aracon dalla sua costituzione nel promuovere nuove forme di affidamento dei servizi alla persona, capaci di superare la logica del

massimo ribasso premiando invece la qualità dei servizi, la progettazione condivisa, la valutazione dei risultati e dell'impatto sociale delle azioni e la capacità dei soggetti del Terzo Settore di costruire reti nei territori.

La cooperativa insieme ad altri gruppi della regione costituisce formalmente il CNCA FVG. Dopo anni di lavoro come Coordinamento regionale il CNCA FVG si costituisce in Federazione, assumendo la natura giuridica di Associazione di Promozione Sociale. In questa fase Aracon esprime la Presidenza Regionale della nuova Federazione. Il CNCA FVG da subito si impegna nello sviluppo di progettualità innovative facendosi parte attiva nell'elaborazione del sistema di Qualità del Modello MAQS (Modello Attivo per la Qualità Sociale) del CNCA per il quale la Presidente di Aracon assume la delega alla diffusione e allo sviluppo del Modello a livello nazionale.

Intuendo l'importanza di redigere un documento che dia restituzione del lavoro svolto, che sia capace di comunicare e trasmettere i risultati e il valore, sia economico che di impatto sociale dei servizi svolti, Aracon si fa promotrice di un gruppo di lavoro che porta 5 gruppi del CNCA FVG alla redazione partecipata del proprio primo Bilancio Sociale, anticipando quelle che saranno le linee di indirizzo emanate con la LR 20/2006.

All'interno del CNCA FVG Aracon si fa inoltre promotrice di progettazioni innovative quali ad es. il progetto "Centro Studi – ufficio di progettazione sociale" attraverso il quale il CNCA FVG realizza l'inserimento lavorativo di due persone in situazione di svantaggio.

2008-2012: nuovi modelli per accompagnare la complessità.

La cooperativa attraversa una fase delicata della propria storia nella quale è chiamata a ripensarsi per reggere alle sfide che si pongono dinnanzi al suo cammino. I primi segnali di contrazione delle risorse in campo sociale, in concomitanza con la riduzione di uno dei servizi storici per la cooperativa, spingono verso una nuova fase di analisi e modifica del proprio assetto organizzativo: con ciò prende avvio un processo che porta a individuare un modello organizzativo basato su responsabilità diffuse dove anche gli organi direzionali sono collegiali, a partire dall'idea che per affrontare l'aumento della complessità ciascun socio è chiamato a svolgere i propri compiti con maggiore responsabilità e in sinergia con le altre figure dell'organizzazione e che solo praticando una democrazia diffusa si possono ampliare le visioni e generare innovazione.

In questo contesto si è collocato l'avvicendamento alla Presidenza del Consiglio di Amministrazione nel 2010 e confermato a seguito del rinnovo dell'organo l'anno seguente.

La cooperativa sceglie di allargare ed estendere le proprie reti e alleanze, sostenendo la costituzione del coordinamento provinciale di Libera "Associazioni, nomi e numeri contro le mafie" attraverso la propria adesione formale, in considerazione dell'impegno profuso sul tema della legalità dalla sua costituzione ad oggi attraverso il CNCA.

Proprio attraverso il CNCA Aracon sostiene numerose iniziative di informazione e sensibilizzazione dell'opinione pubblica a sostegno del Welfare e di Politiche Sociali che tutelino i diritti di ogni cittadino.

Aracon sviluppa una nuova area di servizi alle imprese, offrendo consulenze organizzative ad altre cooperative aderenti al CNCA accompagnandole nel processo di analisi e ridefinizione del proprio modello organizzativo e accompagnandole nel percorso di ricambio generazionale. Si consolida inoltre la promozione del Modello MAQS del CNCA a livello nazionale attraverso un percorso capillare di formazione e implementazione del Modello all'interno dei gruppi aderenti. L'attenta e oculata gestione economica e finanziaria della cooperativa conferisce una situazione di stabilità che consente di investire nell'acquisto di un immobile: tale investimento con-

sente ad Aracon di accrescere di fatto il patrimonio della cooperativa, migliorare gli aspetti organizzativi del lavoro e consolidare il radicamento della cooperativa sul territorio cittadino. Viene scelto per la sede proprio il quartiere in cui l'Associazione Aracon Gruppo Polivalente ha mosso i primi passi e sviluppato i primi progetti.

#### 2013-2015: nuovi scenari, una diversa organizzazione

In continuità con il triennio precedente prosegue l'investimento sui temi della Qualità Sociale intrapreso con il MAQS del CNCA e integrato dal percorso che ha portato alle Certificazioni di Qualità in base alle norme UNI EN ISO 9001:2008 e secondo il modello MAQS, percorsi divenuti successivamente reale prassi operativa all'interno dell'organizzazione. A fine 2013 si è ripetuto il percorso partecipato di definizione della mission e della vision di Aracon secondo il modello MAQS, coinvolgendo rappresentanze di tutta la compagine sociale nell'analisi dell'organizzazione esistente e nel ripensamento di come la cooperativa si immaginava il proprio futuro.

Aracon promuove iniziative di welfare aziendale al proprio interno, anticipando e successivamente potenziando le misure per il benessere delle lavoratrici e dei lavoratori introdotte dal CCNL.

Nel mese di settembre 2013 un nuovo avvicendamento alla presidenza porta ad un'ulteriore revisione dei ruoli dirigenziali e alla sperimentazione di nuovi modelli di governance.

#### 2016 – 2019: nuovi servizi, un'organizzazione interna al passo con i tempi

Il nuovo Consiglio di Amministrazione eletto nel 2017 accoglie la sfida di rendere l'organizzazione più moderna, capace di coniugare l'efficacia dei propri servizi con strumentazioni in grado di fornire maggiore efficienza per reggere il passo con i cambiamenti normativi (Riforma Terzo Settore, Legge "Iori" ...), del mercato e della società.

Dal 2016 la cooperativa apre un nuovo settore di servizi volti all'accoglienza di persone migranti richiedenti asilo: tale scelta è stata confermata anche negli anni successivi anche a fronte delle modifiche normative e delle contrazioni di risorse in tema di accoglienza, esprimendo con ciò la scelta di stare a fianco delle persone più fragili.

In vista della celebrazione dei primi 25 anni di storia di Aracon nel 2020, si aprirà una riflessione sul significato dell'essere cooperativa sociale: in anni di forte critica al modello cooperativo, Aracon è intenzionata a riscoprire e approfondire i valori che il modello cooperativo è ancora capace di esprimere.

**la nostra<sup>1</sup>  
mission**

Aracon cooperativa sociale onlus è un'impresa sociale, nata nel 1997 dall'Associazione Aracon -Gruppo Polivalente, oggi costituita da oltre 100 soci lavoratori e circa 40 dipendenti che progettano e realizzano, con passione e professionalità, servizi a carattere socio-educativo nel rispetto della centralità della persona, della sua specificità, dei suoi diritti e della sua appartenenza alla comunità territoriale.

La promozione dei diritti e della dignità delle persone, la partecipazione e la cittadinanza attiva, la legalità e la giustizia sociale sono i principi che ispirano il nostro agire, in un'ottica di condivisione, accoglienza, ascolto, solidarietà e trasparenza.

A partire dall'analisi dei bisogni, Aracon costruisce progetti e servizi rivolti a minori, giovani, adulti, famiglie, comunità, coinvolgendo attivamente i destinatari e favorendone lo sviluppo delle competenze e l'autodeterminazione, per la promozione del benessere individuale e collettivo.

Nello specifico Aracon realizza servizi socio-educativi e assistenziali territoriali e domiciliari, progetti giovani (centri di aggregazione, animazione di strada), servizi di doposcuola, servizi di supporto alle donne in difficoltà, percorsi di peer education e di prevenzione nelle scuole medie e superiori, laboratori scolastici ed extrascolastici, centri estivi, percorsi di formazione, borse lavoro giovani, accoglienza a cittadini migranti richiedenti asilo, laboratori rivolti a giovani e adulti sui temi della legalità, del lavoro, dell'animazione e del volontariato.

Crediamo in un lavoro che non si fa da soli, ma in rete nei territori, con la committenza e con le rappresentanze politiche, nel rispetto dei ruoli di ciascuno, e nel riconoscimento delle specificità e positività di ogni soggetto coinvolto.

Le metodologie di lavoro adottate sono quelle del lavoro per progetti e obiettivi, della valutazione dei risultati raggiunti, della ricerca-azione e del lavoro di comunità, coniugando strettamente il "fare" al "pensare". Aracon considera fondamentale la formazione permanente di tutti i suoi lavoratori quale elemento imprescindibile per la garanzia di qualità dei suoi servizi.

Aracon appartiene al CNCA, aderisce a Legacoop, è socia fondatrice di Interland e aderisce a Libera nomi e numeri contro le mafie e al Consorzio NOVA – consorzio nazionale per l'innovazione sociale.

**la nostra  
vision**

Aracon nel futuro vuole essere una cooperativa che, sulla base dei principi e valori che l'hanno ispirata, continua a stare a fianco delle persone più fragili contribuendo alla definizione delle politiche sociali dei territori.

Vuole essere una realtà in movimento capace di leggere i nuovi bisogni delle persone attualizzando le risposte alle situazioni di disagio, sperimentando nuovi settori o servizi, operando per il miglioramento della vita sociale nelle comunità territoriali impegnandosi a proporre modelli d'intervento innovativi che promuovano l'autonomia, l'autodeterminazione delle persone, dei gruppi, delle comunità in un'ottica di inclusione sociale.

Si impegna a difesa del welfare dei diritti e vuole essere riconosciuta come soggetto che offre servizi di qualità, e come un punto di riferimento culturale nel sociale, luogo di azione e pensiero, che mantiene alto il valore dalla riflessione e della formazione permanente.

Aracon desidera continuare a contraddistinguersi per l'attenzione e il rispetto delle condizioni dei lavoratori e il loro benessere all'interno dell'organizzazione, l'aumento della partecipazione e dell'appartenenza della base sociale alla vita della cooperativa.

Ci proponiamo di coniugare i nostri ideali e la mission con una gestione economica finanziaria coerente ad essa in costante equilibrio fra principi etici ed economicità.

Immaginiamo una cooperativa sempre più in rete con altre realtà pubbliche e private, sia locali che nazionali, incrementando gli scambi già attivi da tempo.

<sup>1</sup> Mission e vision sono state riesaminate a seguito di un percorso formativo svoltosi tra ottobre e dicembre 2013, coinvolgendo l'intera base sociale.

ATTIVITÀ E  
SERVIZI

Area Minori

*servizi socio-educativi e socio-assistenziali;  
servizi di doposcuola e di pre/post accoglienza;  
centri vacanze estivi.*

Area Giovani

*progetti di prevenzione al disagio giovanile;  
progetti di promozione della partecipazione dei giovani.*

Area Scuole

*percorsi formativi rivolti a gruppi classe delle scuole primarie e secondarie.*

Progetti di supporto e sostegno alle donne

*progetti di supporto alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro;  
progetti di supporto per percorsi di uscita da situazioni di violenza.*

Area accoglienza migranti e richiedenti asilo

*Progetti di accoglienza a favore di cittadini stranieri richiedenti, anche minori, richiedenti asilo e titolari di protezione.*

Animazione Socioculturale

*progettazione e gestione di interventi nel settore dell'animazione socioculturale ed educativa (animazione di strada, animazione didattica, laboratori...);  
progetti di rete;  
iniziative di sensibilizzazione del territorio (convegni, mostre.....).*

Area Formazione

*formazione permanente per operatori ed educatori territoriali  
formazione di base e stages per animatori sociali  
formazione per operatori di strada e per operatori di rete  
formazione per insegnanti, famiglie, volontari e associazioni  
formazione per giovani "peer educators"*

Area Consulenza e Progettazione

*ad Amministrazioni ed Enti Locali si offre consulenza e progettazione di servizi socioculturali ed educativi in particolare rivolti a minori e giovani. Ad Organizzazioni, in particolare del Terzo Settore, si offrono consulenze per l'individuazione di modelli organizzativi maggiormente sostenibili per l'impresa.*

CARATTERISTICHE  
PRINCIPALI,  
PRINCIPI ISPIRATORI

Rispetto ai fondamentali principi ispiratori della Carta dei Servizi la Cooperativa esprime i seguenti impegni:

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| eguaglianza             | Nessuna discriminazione e distinzione viene compiuta nell'accesso al servizio e nell'erogazione dello stesso per motivi riguardanti genere, Paese di provenienza, lingua, religione, cultura, orientamento sessuale, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Vengono adottate le necessarie iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tutte le persone che di tale servizio beneficiano.  |
| imparzialità            | La Cooperativa ispira i propri comportamenti, nei confronti dei destinatari, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È in funzione di tale obbligo che vengono interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.   |
| continuità              | La Cooperativa si impegna ad un'erogazione continua, regolare e senza interruzioni dei servizi. Nei casi in cui si verifichi un funzionamento irregolare o l'interruzione di un servizio, la Cooperativa opera affinché i tempi di disservizio siano ridotti al minimo e non arrechino il minor disagio possibile a chi ne fruisce.   |
| diritto di scelta       | La Cooperativa riconosce e rispetta il diritto della persona di avvalersi tra diversi soggetti per le prestazioni di cui necessita, ove questo sia consentito dalla legislazione vigente.   |
| partecipazione          | Viene garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorirne la collaborazione. La persona che beneficia delle prestazioni ha diritto di accesso alle informazioni che la riguardano in possesso della Cooperativa secondo le modalità previste dai contratti con le Committenze. Laddove possibile la Cooperativa acquisisce periodicamente da parte dell'utenza la valutazione sulla qualità del servizio reso secondo le modalità indicate nella PARTE SECONDA della presente. |
| efficienza ed efficacia | La Cooperativa si impegna a perseguire l'obiettivo di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni ritenute più opportune al raggiungimento di tale scopo.  |

APPROCCIO ALLA  
PERSONA

Considerare *la persona al centro del servizio* significa accoglierla nella sua globalità ponendo attenzione alla sua storia, alla sua unicità, al genere in quanto valorizzazione della diversità, all'età, alle diverse abilità, alle fragilità ma anche alle risorse, alle sue reti relazionali, al suo contesto di vita. Ciò si traduce nell'accompagnare l'erogazione di attività e prestazioni a sostegno e supporto della persona attraverso modalità che promuovono le capacità e le competenze della stessa nell'affrontare le proprie difficoltà, attivando un progressivo coinvolgimento delle risorse delle comunità. I servizi sono così pensati, organizzati e realizzati facendo in modo che la persona che ne fruisce, laddove possibile, sia soggetto attivo all'interno degli stessi, nella progettazione degli interventi come nell'erogazione e nella verifica dei risultati raggiunti.

Intervenire *con* la persona e *con* il suo contesto allargato di relazioni rappresenta una scelta orientata a ridare capacità e competenze al singolo per agire il proprio progetto di vita che, nella pratica quotidiana, consente di uscire da una logica di tipo assistenziale e di considerare i destinatari come soggetti portatori di autonome progettualità, agenti di cambiamento e miglioramento. Allo stesso modo tale approccio consente alla comunità territoriale di sviluppare le competenze necessarie a prevenire, affrontare e, ove possibile, risolvere le forme di fragilità e disagio riappropriandosi della propria capacità di *prendersi cura* delle persone che in essa vivono.

I riferimenti metodologici vanno quindi al lavoro per progetti (personalizzati nel caso di singole persone o nuclei familiari, di gruppo o territoriali nel caso siano rivolti a gruppi o all'intera comunità): lo sviluppo di percorsi di benessere per la persona / il nucleo familiare / il gruppo / il territorio sono possibili quindi attraverso la pratica della co-progettazione che coinvolge attivamente i destinatari e i diversi soggetti che appartengono al contesto di vita della persona, riconoscendo e valorizzando risorse ma anche compiti e responsabilità degli attori in gioco attraverso una sistematica attività di valutazione.

L'azione è caratterizzata da un'intenzionalità educativa orientata al processo in quanto consente di osservare, registrare, notare i cambiamenti che si verificano nella realizzazione delle esperienze, di apportare modificazioni e di tenere al centro dell'attenzione le persone coinvolte nell'azione.

Agire educativo e riflessione sul senso dell'azione sono collegati in una dinamica di interlocuzione continua e richiamano la metodologia della Ricerca – azione. L'osservazione è partecipante e guidata non dalla necessità di reperire dati di verità sulle persone o sulle situazioni ma di rappresentare i soggetti e le loro interazioni attraverso gli stessi modelli con i quali essi si rappresentano: ciò consente di definire le priorità degli interventi all'interno di un processo continuo progettazione – azione – verifica - nuova progettazione da formulare congiuntamente alle figure coinvolte (famiglia, scuola, servizi, agenzie educative..).

La presenza dell'educatore è improntata al non giudizio, all'ascolto attivo ed empatico per poter costruire relazioni significative, cogliere le regole e le modalità caratterizzanti l'agire e lo "stare" insieme delle persone e dei gruppi. L'educatore si immerge nel mondo delle esperienze e dei valori delle persone (bambini, ragazzi, giovani, adulti, famiglie), condivide i loro interessi, la loro *visione del mondo*, le speranze, le passioni, le difficoltà e sofferenze, senza rinunciare alla propria identità professionale ed al proprio ruolo teso alla prevenzione, alla promozione, alla socializzazione, alla maturazione.

La progettazione educativa accompagna l'intero corso dell'intervento attraverso momenti di verifica e ridefinizione progressivi: emerge in questo la dimensione di processo attraverso cui cogliere, valorizzare e capitalizzare i progressi raggiunti. I momenti di verifica rappresentano quindi punti di sosta, analisi e ridefinizione sulla base delle modificazioni intercorse lungo il percorso dell'intervento.

Per la realizzazione delle attività educative la Cooperativa si avvale di educatori di entrambi i sessi, motivati e specificamente formati, in possesso dei titoli e dei requisiti professionali richiesti dai Capitolati e dai Contratti di Appalto dei Servizi: operando esclusivamente nell'area dei Servizi alla persona la Cooperativa ha maturato negli anni professionalità ed esperienza qualificata in questo settore, adottando le soluzioni organizzative più adeguate a favorire la stabilizzazione occupazionale del personale, la permanenza nei servizi, l'accrescimento della professionalità degli educatori.

Il personale inserito ha attraversato un'accurata fase di selezione e posizionamento in ruolo e un percorso graduale di inserimento all'interno del servizio e della cooperativa supportato dal proprio Coordinatore di riferimento.

Il personale partecipa ai programmi di formazione e aggiornamento permanenti definiti con periodicità annuale, agli incontri di supervisione metodologica realizzati sia dal Coordinatore che mensilmente dallo Psicologo Supervisore, agli incontri periodici di équipe con i colleghi del proprio servizio e il Coordinatore referente. Tutto il personale è interessato da percorsi annuali di valutazione delle proprie competenze.

Il personale opera nel rispetto della privacy e del segreto professionale su fatti e circostanze inerenti le persone e i servizi.

#### STANDARD GENERALI DI QUALITA'

Annualmente la Cooperativa definisce in ottica progettuale obiettivi di miglioramento della qualità a livello generale e declinati per ciascun servizio. Tali informazioni vengono raccolte nella Politica della Qualità attraverso la quale la Cooperativa programma le attività, definisce obiettivi, impegni, risorse, responsabilità e scadenze. Mediante la Politica della Qualità la Cooperativa misura inoltre la correlazione e l'aderenza alla propria mission e vision.

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso:

- le procedure di controllo della qualità previste dal Sistema di Gestione della Qualità;
- le procedure di monitoraggio e verifica della qualità presenti nei Servizi a partire dalla documentazione periodica così da incrociare la *valutazione interna* con la *valutazione esterna*, frutto del confronto con i soggetti a vario titolo coinvolti;
- la valutazione sistematica dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.

Gli strumenti adottati per il monitoraggio della qualità sono questionari, griglie, schede e spazi di confronto tra i soggetti coinvolti con cadenza periodica (di norma trimestrale), le riunioni periodiche dell'équipe, la progettazione delle attività, i quaderni/diari di bordo e le relazioni periodiche.

La Cooperativa si impegna inoltre ad effettuare, almeno annualmente, un sondaggio con i destinatari del servizio sulla qualità e sul grado di soddisfazione del servizio erogato avvalendosi di idonei strumenti (colloqui, interviste personali, questionari elaborati anche in forma ludica..).

La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permettono alla Cooperativa di definire obiettivi di miglioramento che verranno recepiti nella stesura della successiva Politica della Qualità.

Per informazioni sui servizi offerti è possibile rivolgersi presso gli uffici di ARACON cooperativa sociale onlus a Udine, in Via Sagrado 3 aperti tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30. Telefono 0432/548804, fax 0432/490125, mail [segreteria@aracon.it](mailto:segreteria@aracon.it), web [www.aracon.it](http://www.aracon.it).

## PARTE SECONDA

I NOSTRI  
SERVIZI**SERVIZI SOCIO EDUCATIVI TERRITORIALI**

I Servizi socio-educativi e socio-assistenziali si rivolgono in particolare a bambini, ragazzi e giovani, anche diversamente abili, che necessitano di un accompagnamento nel loro percorso di crescita o di sostegno per affrontare situazioni o momenti difficili della propria vita.

I servizi socio-educativi prevedono di norma azioni volte a favorire la crescita, il pieno sviluppo, l'autonomia, le relazioni, l'integrazione, la responsabilizzazione, la partecipazione alla vita sociale e culturale del territorio di singoli, di famiglie, di gruppi e della comunità; i servizi socio-assistenziali, invece, azioni volte a garantire il soddisfacimento dei bisogni primari, a favorire l'autonomia, il mantenimento e lo sviluppo delle proprie capacità, l'integrazione, la partecipazione alla vita sociale e culturale del territorio di singoli e di famiglie, a supportare singoli e famiglie nella gestione dei carichi assistenziali e di cura.

In collaborazione con la rete dei Servizi e le figure coinvolte nella vita dei minori e delle loro famiglie (Servizi Sociali dei Comuni, Servizi specialistici delle Aziende Sanitarie, Scuole e altre agenzie educative), dopo un'accurata fase di osservazione viene elaborato un progetto educativo individuale. L'educatore realizza le sue attività attraverso la relazione educativa che è il principale strumento di cui dispone, per progettare percorsi di crescita, di formazione, di socializzazione, per la prevenzione del disagio, per il rafforzamento dell'identità e lo sviluppo della qualità della vita delle persone.

La Cooperativa opera:

- presso gli undici Comuni dell'UTI del Torre dal 1999;
- presso i diciassette Comuni dell'Ambito Territoriale del Natisone dal 2004;
- presso i quindici Comuni dell'Ambito Territoriale del Gemonese, del Canal Del Ferro - Val Canale dal 2001;
- presso i sette Comuni dell'UTI Livenza Cansiglio Cavallo dal 2014.

## DESTINATARI

Destinatari prevalenti sono bambini/e e adolescenti, portatori di handicap fisico e psichico, oppure in situazioni di disagio relazionale-familiare, culturale, socioeconomico e a rischio di emarginazione, con disagio o a rischio di disagio psico-sociale e comportamentale, anche soggetti all'attenzione delle Autorità Giudiziarie, oppure le cui famiglie si trovino temporaneamente in difficoltà a garantire cure adeguate e ad esercitare adeguatamente le funzioni genitoriali, che presentino necessità di un accompagnamento all'età adulta di tipo educativo, per promuovere e favorire l'autonomia personale e sociale o che presentino difficoltà di integrazione sociale dovuta all'essere cittadino straniero e/o appartenente a nucleo familiare di cittadinanza straniera o all'appartenere ad una minoranza culturale. Di norma gli interventi vengono attivati per bambini e ragazzi dai 0 ai 18 anni, con la possibilità di deroga fino al 21<sup>a</sup> anno d'età.

DESCRIZIONE  
E UBICAZIONE

Gli educatori lavorano prevalentemente presso il domicilio dei minori e sul territorio (biblioteche, ludoteche, spazi aperti, ecc), in stretta sinergia con le agenzie educative e la rete dei servizi. Alcuni servizi, generalmente a favore di minori diversamente abili, possono essere attuati in ambito scolastico.

Gli interventi possono essere individuali, a favore di coppie di fratelli e/o di gruppi di minori della stessa età e con bisogni simili.

Per informazioni sui servizi offerti è possibile rivolgersi presso gli uffici della Cooperativa a Udine, in Via Sagrado 3 aperti tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30, telefono 0432/548804, fax 0432/490125, mail: [segreteria@aracon.it](mailto:segreteria@aracon.it), web [www.aracon.it](http://www.aracon.it).

**ORARIO  
E PERIODO  
DI APERTURA**

Gli interventi si svolgono con continuità durante l'anno in assenza di particolari esigenze. Essi si realizzano generalmente dal lunedì al sabato nella fascia oraria compresa dalle ore 7.30 alle 19.30 circa.

**MODALITA'  
DI ACCESSO  
E INSERIMENTO**

L'accesso ai servizi avviene attraverso il Servizio Sociale Comunale che raccoglie la richiesta di attivazione dell'intervento da parte della famiglia. Possono essere anche la scuola o i servizi specialistici a suggerire alla famiglia l'opportunità di richiedere l'attivazione del servizio. A partire dalla richiesta di attivazione prende avvio una fase preliminare di analisi dei bisogni socio-educativi/assistenziali della persona finalizzata alla valutazione dell'intervento e del monte ore da assegnare.

*Documentazione  
necessaria  
per la fruizione*

Per accedere al servizio è necessario che le famiglie presentino formale richiesta di attivazione di un intervento socio-educativo o socio-assistenziale presso il Servizio Sociale del Comune di residenza.

La raccolta e il trattamento dei dati avvengono in conformità con il REG UE 2016/679: tutte le informazioni raccolte ed i dati rilevati nel corso dell'erogazione del servizio in cui siano presenti dati ed informazioni personali di cui al REG UE 2016/679 verranno elaborati e trattati in conformità con quanto previsto dalla legge. Il personale opera inoltre secondo i principi dell'etica e del segreto professionale (art.622 del Codice Penale), mantenendo il massimo riserbo su fatti e circostanze di cui viene a conoscenza nello svolgimento del servizio.

*Prezzo dei servizi  
e modalità  
di pagamento*

Il servizio è gratuito per le famiglie e la spesa è totalmente a carico dei Comuni.

*Possibilità  
di  
contribuzione*

Non sono previste forme di contribuzione economica da parte delle famiglie.

**ORGANIZZAZIONE**

Il Servizio vede la presenza di un Coordinatore garante degli aspetti contrattuali, metodologici e di erogazione delle prestazioni e di educatori / educatrici in numero adeguato a soddisfare il fabbisogno del Servizio.

Il Coordinatore risponde alla Direzione della cooperativa in merito all'andamento del Servizio e con essa si interfaccia per esporre suggerimenti e proposte per il miglioramento della qualità dello stesso.

**ATTIVITA'**

Come detto gli interventi possono essere individuali, a favore di coppie di fratelli e/o di gruppi di minori della stessa età e con bisogni simili e si realizzano attraverso:

- il sostegno diretto al minore, giovane, adulto in situazione di difficoltà, nella prospettiva di uno sviluppo armonico in rapporto al nucleo familiare e in rapporto al contesto socio-ambientale;
- l'inserimento del minore in strutture scolastiche e/o educative e di formazione professionale, nel gruppo dei pari, in attività di socializzazione legate al tempo libero (partecipazione a feste, eventi ludici, gite, attività sportive e ricreative..);
- il supporto alla famiglia nello svolgimento delle sue funzioni educative;
- monitoraggio, vigilanza e supporto negli incontri tra genitori e minori in circostanze delle cosiddette "visite protette" su disposizione dell'Autorità Giudiziaria.

Nel loro complesso le attività sono volte a favorire la crescita, il pieno sviluppo, l'autonomia, le

relazioni, l'integrazione, la responsabilizzazione, la partecipazione alla vita sociale e culturale del territorio di singoli, di famiglie, di gruppi e della comunità.

#### SERVIZI INTEGRATIVI ED ACCESSORI

All'interno dei servizi trovano spesso realizzazione attività e iniziative volte all'aggregazione e alla socializzazione in particolare per minori e giovani sottoforma di laboratori ludici, artistici e creativi aperti anche a bambini e giovani che non fruiscono delle prestazioni del Servizio.

#### RISORSE DI RETE

Per la realizzazione del servizio la Cooperativa collabora stabilmente, oltre che con il Servizio Sociale minori dell'Ambito e il Servizio Sociale dei Comuni, con i servizi specialistici (Consultorio Familiare, Equipe Multidisciplinare Territoriale (EMT), Servizio di Alcologia, Ser.T.), il Servizio Sociale del Tribunale e del Tribunale per i Minorenni, le istituzioni scolastiche, agenzie educative e realtà dell'associazionismo e del volontariato dei territori.

#### DIMENSIONI INDICATORI STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità identificati per il Servizio sono i seguenti:

- elaborazione di una progettazione educativa individualizzata / di gruppo condivisa con la persona (minore, giovane, adulto laddove possibile), la famiglia, Committenza;
- verifica periodica (almeno trimestrale) dei progetti con la Committenza e i diversi soggetti coinvolti;
- utilizzo di procedure e strumenti codificati per l'osservazione, l'analisi dei bisogni, la progettazione e la verifica degli interventi;
- utilizzo di un sistema di controllo di quanto erogato (quantità e qualità delle prestazioni);
- definizione di un profilo professionale per il personale impegnato nel servizio con indicazione dei compiti richiesti;
- assegnazione di una figura dedicata al coordinamento tecnico-amministrativo del Servizio (Coordinatore) e funzione di tutoraggio agli educatori;
- realizzazione di incontri mensili di supervisione degli educatori e di équipe per lo scambio, aggiornamento, confronto, trasmissione di buone pratiche
- realizzazione di un piano formativo annuale per gli educatori sulla base dei bisogni formativi espressi dal personale e dal Coordinatore e valutazione annuale delle competenze del personale impegnato nel servizio.

La valutazione della qualità dei servizi offerti viene effettuata a seguito del sistematico monitoraggio di alcuni indicatori, tra i quali:

- il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nei progetti individualizzati a seguito di periodica verifica;
- l'attivazione degli interventi nei tempi previsti dai Capitolati Speciali di Appalto;
- il mantenimento di un indice di turnover degli operatori inferiore al 10% (al netto delle fuoriuscite dal servizio per volontà del personale, dimissioni, maternità, malattie prolungate, ecc);
- adozione di procedure e strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione sul servizio e delle aspettative di miglioramento da parte delle persone cui il servizio si rivolge e della Committenza con periodicità almeno annuale.

Le fonti da cui provengono i dati per la rilevazione degli indicatori sono i progetti socio educativi e le relazioni, i questionari di valutazione del servizio.

La responsabilità di tale processo è in capo alla Direzione che si avvale della collaborazione del Coordinatore responsabile del servizio reperibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30 al numero 0432/548804. Nei giorni festivi e negli orari di chiusura è attiva su 24h una segreteria telefonica.

## PARTE SECONDA

### I NOSTRI SERVIZI

#### **CONTRATTI PRIVATI**

Si tratta di contratti stipulati direttamente tra una famiglia e/o una persona diversamente abile che necessitano di un supporto per le funzioni assistenziali ed educative e Cooperativa, nel rispetto di quanto previsto dalla Legge Regionale n. 06 del 2006. L'intento è quello di offrire adeguata assistenza alla persona disabile favorendone la permanenza all'interno del nucleo familiare e consentirle di condurre una vita il più possibile indipendente.

Qualora vi sia il possesso di determinati requisiti la persona / famiglia può accedere al Fondo per l'Autonomia Possibile (F.A.P.) una particolare forma di sostegno economico a copertura dei costi delle prestazioni di cui necessita.

### DESTINATARI

Possono accedere ai contributi del Fondo per l'Autonomia Possibile le persone che, per la loro condizione di non autosufficienza non possono provvedere alla cura della propria persona e mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto determinante di altri (DGR 286 dd. 16.02.2007, art.1). L'accesso e l'ammissibilità alle varie tipologie del Fondo sono basati, rispettivamente, sulla valutazione della condizione di non autosufficienza e su una condizione familiare di reddito ISEE inferiore ai 30.000€ (o 60.000€ per progetti di Sostegno alla Vita Indipendente).

I contratti privati vengono stipulati da persone disabili e/o famiglie che necessitano di un particolare supporto per le funzioni assistenziali e/o che non rientrano nelle categorie di reddito suddette.

### DESCRIZIONE E UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

Gli educatori lavorano prevalentemente presso il domicilio della persona e sul territorio accompagnando la persona nelle proprie attività (studio, lavoro, tempo libero) per consentirle di condurre al meglio una vita autonoma, sostenendo e/o dando sollievo alla famiglia nella gestione di alcune funzioni assistenziali

Per informazioni sui servizi offerti è possibile rivolgersi presso gli uffici della Cooperativa a Udine, in Via Sagrado 3 aperti tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30, telefono 0432/548804, fax 0432/490125, mail: [segreteria@aracon.it](mailto:segreteria@aracon.it), web [www.aracon.it](http://www.aracon.it).

### ORARIO E PERIODO DI APERTURA

Gli interventi si svolgono generalmente dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle 19.30 circa. Per la particolare tipologia di prestazioni richieste sono possibili interventi anche in giornate festive e orario serale.

### MODALITA' DI ACCESSO E INSERIMENTO

Per l'accesso ai FAP la persona disabile o chi ne fa le veci presenta apposita domanda per la soddisfazione dei bisogni essenziali di cui necessita al Servizio Sociale dei Comuni o al Distretto Sanitario oppure, laddove presente e operante, al punto unico d'accesso. Nei confronti delle suddette persone l'Unità di valutazione distrettuale (UVD) mette a punto un Progetto personalizzato condiviso con l'assistito o con chi ne fa le veci. Il FAP è uno degli strumenti a disposizione dell'UVD, che può individuarne l'utilizzo solo all'interno degli interventi complessivamente dettagliati nel Progetto personalizzato. In assenza di un progetto personalizzato il ricorso al FAP non può essere disposto.

L'accesso e l'ammissibilità alle varie tipologie del Fondo sono basati, rispettivamente, sulla valutazione della condizione di non autosufficienza e sul non superamento della soglia di ammissibilità ISEE familiare (non superiore a € 35.000 o 60.000€ per progetti di Sostegno alla Vita Indipendente)).

Per la stipula del contratto la persona / famiglia ha diritto a selezionare il soggetto a cui rivolgersi: nel caso dei FAP ciò avviene successivamente all'aggiudicazione del Fondo.

*Documentazione  
necessaria  
per la fruizione*

La domanda di accesso al Fondo per l'Autonomia Possibile va integrata con gli attestati relativi all'ISEE familiare. Per la sottoscrizione dei contratti privati la Cooperativa non richiede particolari documentazioni.

La raccolta e il trattamento dei dati avvengono in conformità con il REG UE 2016/679: tutte le informazioni raccolte ed i dati rilevati nel corso dell'erogazione del servizio in cui siano presenti dati ed informazioni personali di cui al REG UE 2016/679 verranno elaborati e trattati in conformità con quanto previsto dalla legge. Il personale opera inoltre secondo i principi dell'etica e del segreto professionale (art.622 del Codice Penale), mantenendo il massimo riserbo su fatti e circostanze di cui viene a conoscenza nello svolgimento del servizio.

*Prezzo dei servizi  
e modalità  
di pagamento*

Le prestazioni vengono erogate dalla cooperativa al costo definito nel contratto concordato dalle parti.

In presenza di FAP la persona / famiglia riceve il contributo per la totalità delle ore di prestazione.

*Possibilità  
di  
contribuzione*

Qualora non sussistano le condizioni di accesso ai FAP la stipula dei contratti privati è totalmente a carico della persona / famiglia.

## ORGANIZZAZIONE

Il Servizio vede la presenza di un Coordinatore garante degli aspetti contrattuali, metodologici e di erogazione delle prestazioni e di operatori / operatrici in numero adeguato a soddisfare il fabbisogno del Servizio.

Il Coordinatore risponde alla Direzione della cooperativa in merito all'andamento del Servizio e con essa si interfaccia per esporre suggerimenti e proposte per il miglioramento della qualità dello stesso.

## ATTIVITA'

Come detto gli interventi sono di natura socio educativa e socio assistenziale e si realizzano attraverso:

- Supporto alla famiglia nello svolgimento delle funzioni assistenziali di cura e accudimento;
- Accompagnamento e supporto della persona nella conduzione di una vita indipendente (accompagnamento all'accesso ai servizi, nella gestione di attività quotidiane – studio, lavoro, spese, ecc), nella gestione del tempo libero (partecipazione a concerti, cinema, teatro..).

## SERVIZI INTEGRATIVI ED ACCESSORI

Non sono previsti servizi integrativi o accessori.

## RISORSE DI RETE

Per la realizzazione degli interventi la Cooperativa valorizza e coltiva le relazioni con le risorse presenti nel contesto di vita della persona e della famiglia a livello di Servizi, istituzioni, Agenzie formative ed educative, realtà dell'associazionismo e del volontariato.

DIMENSIONI  
INDICATORI  
STANDARD  
DI QUALITA'

Standard di qualità identificati per il Servizio sono i seguenti:

- definizione della tipologia di attività, della tempistica e durata delle prestazioni concordate con la persona e la famiglia;
- utilizzo di un sistema di controllo di quanto erogato (quantità e qualità delle prestazioni);
- individuazione di personale qualificato e competente coinvolto in percorsi continuativi di supervisione, formazione e valutazione periodica delle competenze;
- assegnazione di una figura dedicata al coordinamento tecnico-amministrativo del Servizio (Coordinatore) e funzione di tutoraggio agli educatori;
- stesura di una relazione sull'andamento delle attività inerenti il contratto con periodicità almeno annuale;
- impegno a mantenere stabili le tariffe definite nel contratto fino alla regolare scadenza dello stesso.

La valutazione della qualità dei servizi offerti viene effettuata a seguito del sistematico monitoraggio di alcuni indicatori, tra i quali:

- il grado di aderenza delle attività svolte rispetto a quanto programmato;
- l'attivazione degli interventi entro 20 giorni dalla richiesta;
- il mantenimento di un indice di turnover degli operatori inferiore al 10% (al netto delle fuoriuscite dal servizio per volontà del personale, dimissioni, maternità, malattie prolungate, ecc);
- adozione di procedure e strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione sul servizio e delle aspettative di miglioramento da parte delle persone cui il servizio si rivolge e le famiglie con periodicità almeno annuale.

Le fonti da cui provengono i dati per la rilevazione degli indicatori sono i colloqui e gli incontri periodici di restituzione e valutazione con le famiglie, le relazioni annuali.

La responsabilità di tale processo è in capo alla Direzione che si avvale della collaborazione del Coordinatore responsabile del servizio reperibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30 al numero 0432/548804. Nei giorni festivi e negli orari di chiusura è attiva su 24h una segreteria telefonica.

## PARTE SECONDA

### I NOSTRI SERVIZI

#### **SERVIZI DI DOPOSCUOLA E ACCOGLIENZA PRE-POST SCOLASTICA**

Sono servizi che puntano a rispondere all'esigenza dei bambini e delle loro famiglie di disporre di un tempo di accudimento prima dell'inizio delle lezioni mattutine e pomeridiano e di un supporto allo svolgimento dei compiti scolastici.

I doposcuola diventano spazio e tempo di relazione con i compagni, di apprendimento di un lavoro cooperativo, nel quale il gruppo facilita l'accoglienza e l'espressione delle capacità di ciascuno. I doposcuola offrono inoltre la possibilità di svolgere attività espressivo - creative e ludico-motorie con il supporto di figure educative capaci di motivare, sostenere e accompagnare i bambini, le quali facilitano la socializzazione e lo sviluppo di relazioni interpersonali. I doposcuola svolgono così un significativo ruolo sociale ed educativo all'interno dell'organizzazione di una comunità: la loro funzione educativa si sviluppa, infatti, a partire dal quotidiano per offrire ai minori un'esperienza coerente e globale in continuità con la famiglia, la scuola, il territorio.

La Cooperativa opera con continuità presso le scuole primarie del Comune di Udine dal 2000 e presso la scuola secondaria di primo grado del Comune di Tavagnacco dal 2008. Realizza inoltre servizi di doposcuola in diversi comuni della Provincia di Udine.

### DESTINATARI

Questi servizi intendono rispondere all'esigenza espressa dalle famiglie di custodia dei propri bambini prima dell'inizio delle lezioni o al termine delle stesse, conciliando in tal modo l'attività lavorativa con la cura della famiglia.

Accanto a ciò i servizi di doposcuola, in particolare, consentono a bambini e ragazzi di svolgere i compiti pomeridiani in un ambiente accogliente, protetto e stimolante che soddisfi le esigenze espressive, di studio, di socializzazione e di crescita educativa di ciascuno.

### DESCRIZIONE E UBICAZIONE

Sedi e spazi dove realizzare i servizi vengono definiti dai Capitolati e dai contratti di appalto con le diverse Committenze, ai quali si rimanda.

Per informazioni sui servizi offerti è possibile rivolgersi presso gli uffici della Cooperativa a Udine, in Via Sagrado 3 aperti tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30, telefono 0432/548804, fax 0432/490125, mail: [segreteria@aracon.it](mailto:segreteria@aracon.it), web [www.aracon.it](http://www.aracon.it).

### ORARIO E PERIODO DI APERTURA

Sulla base delle richieste delle committenze / scuole i servizi si sviluppano in un arco orario che va dalla mattina prima dell'inizio delle attività scolastiche al pomeriggio, sino alle 16.30 circa, comprendendo sia l'assistenza dei bambini durante il pasto, di norma presso la mensa scolastica se presente, sia il sostegno nello svolgimento dei compiti scolastici.

Le giornate di funzionamento dei servizi sono conteggiate, di norma, nel rispetto del calendario scolastico approvato annualmente con atto dell'Ufficio Scolastico Regionale per il Friuli - Venezia Giulia.

### MODALITA' DI ACCESSO E INSERIMENTO

L'accesso ai servizi avviene sulla base di apposita domanda presentata all'Amministrazione Comunale di residenza o altro Ente Committente che attiva il servizio.

*Documentazione  
necessaria  
per la fruizione*

Ciascuna Amministrazione Comunale / Ente Committente individua modalità e tempistica e predispone la modulistica per l'iscrizione e l'accesso al Servizio.

La raccolta e il trattamento dei dati avvengono in conformità con il REG UE 2016/679: tutte le informazioni raccolte ed i dati rilevati nel corso dell'erogazione del servizio in cui siano presenti dati ed informazioni personali di cui al REG UE 2016/679 verranno elaborati e trattati in conformità con quanto previsto dalla legge. Il personale opera inoltre secondo i principi

dell'etica e del segreto professionale (art.622 del Codice Penale), mantenendo il massimo riserbo su fatti e circostanze di cui viene a conoscenza nello svolgimento del servizio.

*Prezzo dei servizi  
e modalità  
di pagamento*

Ciascuna Amministrazione Comunale / Ente Committente individua gli eventuali corrispettivi di pagamento per la partecipazione al Servizio.

*Possibilità  
di contribuzione*

Ciascuna Amministrazione Comunale / Ente Committente individua le quote di contribuzione da parte delle famiglie per la partecipazione al Servizio.

## ORGANIZZAZIONE

Il Servizio vede la presenza di un Coordinatore garante degli aspetti contrattuali, metodologici e di erogazione delle prestazioni e di educatori / educatrici in numero adeguato a soddisfare il fabbisogno del Servizio. Sulla base della tipologia di servizio possono essere impiegate anche figure a supporto del personale educativo con funzioni di vigilanza, di norma in numero di uno per scuola.

Il Coordinatore risponde alla Direzione della cooperativa in merito all'andamento del Servizio e con essa si interfaccia per esporre suggerimenti e proposte per il miglioramento della qualità dello stesso.

## ATTIVITA'

I servizi di doposcuola e pre-post accoglienza scolastica, sulla base delle specificità di ciascun appalto, possono prevedere:

- Pre-accoglienza mattutina: rappresenta un servizio di accoglienza e custodia per i bambini i cui genitori non dispongono di orari di lavoro compatibili con l'orario di apertura delle scuole. Il servizio si realizza, di norma, presso la stessa sede scolastica frequentata dal bambino per una durata variabile dai 30 ai 45 minuti prima dell'inizio delle lezioni scolastiche. Gli educatori propongono giochi e micro-laboratori adeguati al numero e agli interessi dei bambini presenti, creando le condizioni affinché possano ben predisporre alla giornata a scuola.
- Post-accoglienza pomeridiana: si configura come un servizio di custodia, di norma all'interno degli spazi scolastici e per una durata variabile dai 30 ai 60 minuti, per i bambini i cui genitori non dispongono di orari di lavoro compatibili con la conclusione delle lezioni mattutine e/o pomeridiane.
- Assistenza al pasto in mensa: molto spesso i servizi di doposcuola prevedono anche il momento del pranzo presso i locali della mensa scolastica oppure in apposite aule ad esso dedicate. Ciò consente di garantire la continuità dell'accudimento dei bambini dal termine delle lezioni e fino alla conclusione delle attività pomeridiane. Pranzare insieme rappresenta un momento importante di relazione per i bambini e con gli educatori; offre inoltre la possibilità di veicolare ai bambini alcune informazioni sull'educazione alimentare e su alcune regole di comportamento a tavola. I bambini esercitano inoltre un ruolo attivo collaborando, per quanto loro possibile, al riordino del tavolo. Se il pranzo si svolge nei locali della mensa scolastica la preparazione e il porzionamento dei pasti viene svolto dal personale addetto al servizio mensa; in alternativa possono essere adottate soluzioni diverse, tra cui le monoporzioni individuali.
- Attività di supporto allo svolgimento dei compiti: questa rappresenta la parte centrale di un servizio di doposcuola. Gli educatori hanno un ruolo di supporto e affiancamento nei confronti dei bambini che vengono suddivisi in piccoli gruppi e invitati a lavorare il più possibile in autonomia, nel rispetto delle consegne degli insegnanti del mattino. Dove possibile gli educatori si impegnano ad un raccordo quotidiano con gli insegnanti, a conclusione delle lezioni del mattino, per garantire la continuità didattica ed educativa tra

scuola e doposcuola, nel rispetto delle reciproche professionalità e competenze.

## SERVIZI INTEGRATIVI ED ACCESSORI

In accordo con le Amministrazioni Comunali / Enti Committenti la Cooperativa propone l'integrazione delle attività di studio con attività creative ed espressive, realizzate sottoforma di laboratorio e realizzate da professionisti qualificati, interni ed esterni alla Cooperativa. Le proposte coprono un'ampia gamma di attività: dal teatro ad attività artistico-creative, ad attività motorie e sportive. Questi spazi sono pensati come momenti di stacco dalle attività quotidiane ma anche di crescita per i bambini, che hanno in questo modo la possibilità di esplorare linguaggi creativi e forme espressive diverse e nuove.

## RISORSE DI RETE

La Cooperativa valorizza e coltiva le relazioni con le risorse presenti nel contesto territoriale a livello di Servizi, istituzioni, Agenzie formative ed educative, realtà dell'associazionismo e del volontariato.

## DIMENSIONI INDICATORI STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità identificati per il Servizio sono i seguenti:

- formalizzazione di modalità e procedure di gestione delle attività di pre e post accoglienza, assistenza al pranzo in mensa, supporto allo svolgimento delle attività di studio, gestione delle attività ricreative;
- adozione di un modello organizzativo consolidato e adeguato a gestire anche doposcuola con numerosi partecipanti;
- definizione di momenti periodici di verifica, possibilmente congiunti, con una rappresentanza della Committenza, degli insegnanti e delle famiglie;
- impegno a proporre la condivisione di obiettivi e interventi con il personale docente, adeguati anche a predisporre interventi individualizzati laddove necessario;
- adozione di procedure e strumenti di comunicazione e informazione delle famiglie anche tradotti in diverse lingue se occorrente;
- utilizzo di un sistema di controllo di quanto erogato (quantità e qualità delle prestazioni);
- individuazione di personale qualificato e competente coinvolto in percorsi continuativi di formazione e valutazione periodica delle competenze;
- definizione di un profilo professionale per il personale impegnato nel servizio con indicazione dei compiti richiesti;
- assegnazione di una figura dedicata al coordinamento tecnico-amministrativo del Servizio (Coordinatore) e funzione di tutoraggio agli educatori;
- realizzazione di incontri mensili dell'èquipe degli educatori di scambio, aggiornamento, confronto, trasmissione di buone pratiche;
- stesura di una relazione sull'andamento delle attività inerenti il contratto con periodicità almeno annuale.

La valutazione della qualità dei servizi offerti viene effettuata a seguito del sistematico monitoraggio di alcuni indicatori, tra i quali:

- il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati per ogni gruppo classe a seguito di periodica verifica;
- il grado di coinvolgimento di insegnanti e famiglie;
- adozione di procedure e strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione sul servizio e delle aspettative di miglioramento da parte di bambini, famiglie, insegnanti e Committenza con periodicità almeno annuale.

Le fonti da cui provengono le evidenze per la rilevazione degli indicatori sono gli strumenti di rilevazione del servizio quali registri giornalieri, questionari di soddisfazione, i verbali degli incontri di verifica, relazioni.



## carta dei servizi

CdS

rev. 07 dd. 02.12.19

Pagina 21 di 38

La responsabilità di tale processo è in capo alla Direzione che si avvale della collaborazione del Coordinatore responsabile del servizio reperibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30 al numero 0432/548804. Nei giorni festivi e negli orari di chiusura è attiva su 24h una segreteria telefonica.

## PARTE SECONDA

### I NOSTRI SERVIZI

#### **CENTRI VACANZE ESTIVI**

I Centri Vacanze Estivi rappresentano un'esperienza in continuità con la famiglia, la scuola, il territorio nel quale bambini e ragazzi vivono. Il tempo di vacanza non è solo un tempo di riposo: è tempo di divertimento, di apprendimento creativo, di scoperta e di elaborazione di esperienze. Bambini e ragazzi hanno la possibilità di prendere le distanze dalla quotidianità scolastica, per immergersi in una dimensione diversa, con ritmi e attività adeguati alla loro età. La pratica di attività ludiche, sportive, creative e culturali permettono la scoperta di interessi, attitudini e capacità personali e la nascita di nuove relazioni e amicizie.

La Cooperativa opera in diversi comuni della Provincia di Udine.

### DESTINATARI

I Centri Estivi si rivolgono a bambini delle scuole materne, primarie e secondarie di primo grado con l'intento di offrire ai bambini una ricca offerta di attività ludico ricreative nel corso dell'estate e alle famiglie la garanzia di custodia e accudimento dei figli in un ambiente accogliente e protetto, favorendo così la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

### DESCRIZIONE E UBICAZIONE

I Centri Estivi si realizzano di norma presso le strutture delle scuole materne, primarie e secondarie di primo grado o presso spazi appositamente individuati dall'Ente Committente.

L'ubicazione delle diversi sedi è definito dalla Committenza nei contratti che regolano l'affidamento del servizio.

Per informazioni sui servizi offerti è possibile rivolgersi presso gli uffici della Cooperativa a Udine, in Via Sagrado 3 aperti tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30, telefono 0432/548804, fax 0432/490125, mail: [segreteria@aracon.it](mailto:segreteria@aracon.it), web [www.aracon.it](http://www.aracon.it).

### ORARIO E PERIODO DI APERTURA

I Centri Estivi sulla base delle caratteristiche dei diversi territori si realizzano in prevalenza nei mesi di luglio e agosto e possono articolarsi su metà o sull'intera giornata.

Orari e periodo di apertura dei servizi vengono definiti dalla Committenza nei contratti che regolano l'affidamento del servizio.

### MODALITA' DI ACCESSO E INSERIMENTO

L'accesso ai servizi avviene sulla base di apposita domanda presentata all'Amministrazione Comunale che attiva il Centro Estivo. È possibile che vi siano tempi e costi differenziati di accesso per le persone residenti e non residenti nel Comune. Tali informazioni vengono fornite dall'Amministrazione Comunale o dall'Ente Committente al momento della pubblicizzazione del servizio.

*Documentazione  
necessaria  
per la fruizione*

Viene richiesta la compilazione di un'apposita domanda di iscrizione.

Le Amministrazioni Comunali e gli Enti Committenti hanno tuttavia facoltà di chiedere documentazioni aggiuntive.

La raccolta e il trattamento dei dati avvengono in conformità con il REG UE 2016/679: tutte le informazioni raccolte ed i dati rilevati nel corso dell'erogazione del servizio in cui siano presenti dati ed informazioni personali di cui al REG UE 2016/679 verranno elaborati e trattati in conformità con quanto previsto dalla legge. Il personale opera inoltre secondo i principi dell'etica e del segreto professionale (art.622 del Codice Penale), mantenendo il massimo riserbo su fatti e circostanze di cui viene a conoscenza nello svolgimento del servizio.

*Prezzo dei servizi  
e modalità  
di pagamento*

Costi e modalità di accesso ai Centri Estivi vengono indicati dalle singole Amministrazioni Comunali / Enti Committenti che attivano i servizi.

*Possibilità  
di  
contribuzione*

I Servizi prevedono la contribuzione da parte delle famiglie nelle modalità individuate da ciascuna Committenza.

## ORGANIZZAZIONE

Il Servizio vede la presenza di un Coordinatore garante degli aspetti contrattuali, metodologici e di erogazione delle prestazioni e di educatori / educatrici in numero adeguato a soddisfare il fabbisogno del Servizio. Sulla base delle caratteristiche / tipologie del Servizio possono essere impiegati professionisti esterni per la realizzazione di attività motorie e sportive, artistiche ecc. Il Coordinatore risponde alla Direzione della cooperativa in merito all'andamento del Servizio e con essa si interfaccia per esporre suggerimenti e proposte per il miglioramento della qualità dello stesso.

## ATTIVITA'

Nel rispetto delle singole specificità del servizio e delle diverse età dei partecipanti i Centri Estivi sono strutturati in modo tale da offrire:

- preaccoglienza prima dell'inizio delle attività;
- attività di accoglienza e saluto;
- attività di animazione ludica, motoria e sportiva;
- attività espressive, manipolative, creative;
- ove prevista, l'assistenza al pasto in mensa o locali adibiti a tale funzione;
- gite, uscite in piscina e sul territorio;
- un momento di festa di fine turno o finale.

Nella programmazione e realizzazione delle attività possono essere coinvolte risorse dei territori quali volontari, associazioni sportive, ricreative e culturali motivati a fare in modo che il Centro Estivo rappresenti per i bambini un'occasione di vicinanza e approfondimento della conoscenza della comunità alla quale appartengono.

## SERVIZI INTEGRATIVI ED ACCESSORI

Alcuni Centri Estivi possono prevedere attività di sostegno allo svolgimento dei compiti per le vacanze. Qualora l'affidamento del servizio preveda anche la fornitura di pasti e la pulizia dei locali, la Cooperativa si avvale di ditte esterne, preferibilmente cooperative.

## RISORSE DI RETE

La Cooperativa si avvale della collaborazione di qualificati professionisti esterni per la realizzazione di attività laboratoriali e sportive. Promuove, inoltre, una collaborazione attiva da parte di associazioni e singoli dei territori per la qualificazione del servizio.

## DIMENSIONI INDICATORI STANDAR DI QUALITA'

Gli standard di qualità identificati per il Servizio sono i seguenti:

- formalizzazione di modalità e procedure di gestione delle attività di pre e post accoglienza, assistenza al pranzo in mensa, gestione delle attività, delle uscite e delle gite;
- adozione di un modello organizzativo consolidato e adeguato a gestire anche Centri Estivi con numerosi partecipanti e per fasce d'età diverse;
- definizione di momenti periodici di verifica con la Committenza;
- utilizzo di procedure e strumenti di condivisione con il Servizio Sociale di obiettivi e modalità di intervento utili a favorire un'adeguata partecipazione al servizio anche da parte di bambini e ragazzi diversamente abili o con particolari necessità attraverso un supporto individualizzato.
- adozione di procedure e strumenti di comunicazione e informazione delle famiglie anche tradotti in diverse lingue se occorrente;
- utilizzo di un sistema di controllo di quanto erogato (quantità e qualità delle prestazioni);
- individuazione di personale qualificato e competente coinvolto in percorsi continuativi di formazione e valutazione periodica delle competenze;
- definizione di un profilo professionale per il personale impegnato nel servizio con indicazione dei compiti richiesti;

- assegnazione di una figura dedicata al coordinamento tecnico-amministrativo del Servizio (Coordinatore) e funzione di tutoraggio agli educatori;
- realizzazione di incontri periodici dell'èquipe degli operatori di scambio, aggiornamento, confronto, trasmissione di buone pratiche;
- stesura di una relazione sull'andamento delle attività inerenti il contratto con periodicità annuale a conclusione del servizio.

La valutazione della qualità dei servizi offerti viene effettuata a seguito del sistematico monitoraggio di alcuni indicatori, tra i quali:

- il grado di aderenza delle attività svolte al programma presentato in sede di offerta / presentazione alle famiglie;
- il grado di coinvolgimento di bambini, famiglie, territorio;
- adozione di procedure e strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione sul servizio e delle aspettative di miglioramento da parte di bambini, famiglie, insegnanti e Committenza con periodicità almeno annuale.

Le fonti da cui provengono le evidenze per la rilevazione degli indicatori sono gli strumenti di rilevazione del servizio quali registri giornalieri, questionari di soddisfazione, i verbali degli incontri di verifica, relazioni.

La responsabilità di tale processo è in capo alla Direzione che si avvale della collaborazione del Coordinatore responsabile del servizio reperibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30 al numero 0432/548804. Nei giorni festivi e negli orari di chiusura è attiva su 24h una segreteria telefonica.

## PARTE SECONDA

### I NOSTRI SERVIZI

#### **PROGETTI GIOVANI**

Si tratta di progetti che intendono promuovere spazi e occasioni di aggregazione e socializzazione per adolescenti e giovani, dove accrescere e sviluppare le proprie risorse personali attraverso una libera espressione di fantasia e creatività.

I progetti attivano percorsi orientati ad accompagnare i giovani nel progettare e costruire il proprio presente e il proprio futuro, ma anche a compiere scelte consapevoli sui propri stili di vita, riponendo l'attenzione su temi quali la prevenzione, il consumo di sostanze, la sessualità, ecc. Particolare attenzione viene posta nel favorire la partecipazione dei giovani alla vita delle proprie comunità territoriali, valorizzandone il protagonismo in quanto ricchezza e risorsa per le comunità stesse.

I Progetti Giovani si articolano attraverso l'offerta di Spazi giovanili, Centri di Aggregazione, Sale Prove, spazi di progettazione di eventi ed iniziative ludiche, artistiche, creative anche connessi alle tematiche del divertimento notturno, interventi di lavoro di strada e animazione territoriale, percorsi formativi per volontari e peer educators, forum giovani. Particolare rilevanza rivestono i percorsi di sensibilizzazione, informazione e orientamento realizzati nell'ambito di istituti scolastici superiori, sui temi della legalità e del rischio.

La Cooperativa opera con continuità nella città di Udine dal 1995, nei comuni dell'Ambito Socio Assistenziale di Tarcento dal 2001 e in diversi comuni della Provincia di Udine.

### DESTINATARI

Destinatari diretti sono principalmente ragazzi e giovani, anche in situazioni di difficoltà, di norma d'età compresa tra gli 11 e i 25 anni che risiedono o che abitano i territori nei quali si realizzano i progetti. I progetti tuttavia per la loro natura di comunità, prevedono iniziative ed interventi rivolti anche alla generalità della popolazione (bambini, adulti, anziani).

### DESCRIZIONE E UBICAZIONE

L'ubicazione delle diverse sedi è definita dalla Committenza nei contratti che regolano l'affidamento del servizio.

Per informazioni sui servizi offerti è possibile rivolgersi presso gli uffici della Cooperativa a Udine, in Via Sagrado 3 aperti tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30, telefono 0432/548804, fax 0432/490125, mail: [segreteria@aracon.it](mailto:segreteria@aracon.it), web [www.aracon.it](http://www.aracon.it).

### ORARIO E PERIODO DI APERTURA

In generale i servizi sono aperti in modo continuativo nell'arco dell'anno per almeno 6 ore settimanali di norma in orario pomeridiano.

### MODALITA' DI ACCESSO E INSERIMENTO

In generale l'accesso ai servizi è libero e gratuito. I contratti che regolano l'affidamento del servizio definiscono eventuali situazioni particolari in merito all'accesso e ad eventuali corrispettivi per l'utilizzo dei servizi (es. sale prove musicali).

*Documentazione  
necessaria  
per la fruizione*

La raccolta e il trattamento dei dati avvengono in conformità con il REG UE 2016/679 in adempimento del quale viene rilasciata la debita informativa sul trattamento dei dati.

Gli spazi che offrono servizi di navigazione internet operano in conformità con la normativa vigente e richiedono l'iscrizione al servizio mediante fotocopia del documento di identità, necessaria per la creazione di un account per la navigazione. Tutte le informazioni raccolte ed i dati rilevati nel corso dell'erogazione del servizio in cui siano presenti dati ed informazioni personali di cui al REG UE 2016/679 verranno elaborati e trattati in conformità con quanto

previsto dalla legge. Il personale opera inoltre secondo i principi dell'etica e del segreto professionale (art.622 del Codice Penale), mantenendo il massimo riserbo su fatti e circostanze di cui viene a conoscenza nello svolgimento del servizio.

*Prezzo dei servizi  
e modalità  
di pagamento*

La partecipazione alle attività dei progetti è di norma gratuita: tuttavia la partecipazione a particolari attività può prevedere una compartecipazione dei destinatari.

*Possibilità  
di  
contribuzione*

Alcuni progetti possono prevedere una partecipazione economica delle persone che fruiscono dei servizi nelle modalità suddette.

## ORGANIZZAZIONE

Il Servizio vede la presenza di un Coordinatore garante degli aspetti contrattuali, metodologici e di erogazione delle prestazioni e di educatori / educatrici in numero adeguato a soddisfare il fabbisogno del Servizio.

Il Coordinatore risponde alla Direzione della cooperativa in merito all'andamento del Servizio e con essa si interfaccia per esporre suggerimenti e proposte per il miglioramento della qualità dello stesso.

## ATTIVITA'

I Progetti Giovani trovano espressione attraverso l'offerta di

- Centri di Aggregazione Giovanile: la fruizione dei centri si suddivide in *Spazio Incontro Libero* e *spazio laboratori e attività strutturate*. Il primo è centrato sull'aggregazione e sulla relazione spontanea di e con adolescenti e giovani, e svolgimento di attività strutturate (corsi, laboratori, tornei, eventi, gite, uscite...). Strumento di lavoro privilegiato da parte degli operatori è *la relazione educativa*, che consente la creazione di spazi di narrazione di sé, di confronto e apprendimento, di sperimentazione di sé e delle proprie capacità. Nel contesto degli interventi dei centri vengono organizzate anche attività laboratoriali ed espressive finalizzate all'apprendimento di tecniche o strumenti da parte dei giovani. La programmazione di tali attività, per quanto possibile, parte dalle esigenze e dalle proposte dei ragazzi, in un'ottica di promozione del protagonismo e di assunzione di responsabilità.
- gestione di sale prove e spazi di progettazione e organizzazione di eventi per la promozione della creatività giovanile, anche connessi al tema del divertimento notturno.
- interventi di lavoro di strada e animazione territoriale: si tratta di interventi mirati all'intercettazione precoce delle situazioni di rischio espresse da adolescenti e giovani su cui elaborare progettazioni individualizzate / di gruppo. Gli interventi sono inoltre dedicati alla mappatura dei territori in termini di risorse e di luoghi ritenuti significativi, alla conoscenza e all'aggancio con i giovani e gli adulti nei contesti di aggregazione informale, alla raccolta di bisogni dal territorio, alla realizzazione di iniziative rivolte all'intera popolazione dei quartieri.
- percorsi formativi per volontari e peer educators.
- percorsi di sensibilizzazione, informazione e orientamento: realizzati nell'ambito di Istituti scolastici superiori, sui temi della legalità, del rischio, delle dinamiche di gruppo e della peer education.

## SERVIZI INTEGRATIVI ED ACCESSORI

Non sono presenti ulteriori servizi integrativi e accessori.

## RISORSE DI RETE

I Progetti Giovani offrono spazi e percorsi aperti al territorio, attenti non solo alle richieste e alle esigenze dei giovani ma dell'intera popolazione. Si adotta la metodologia del lavoro di

DIMENSIONI  
INDICATORI  
STANDARD  
DI QUALITA'

rete per favorire, valorizzare e aumentare le connessioni tra e con i soggetti istituzionali, le agenzie educative, le risorse dei territori per condividere letture, visioni, progettualità.

Gli standard di qualità identificati per i progetti / servizi sono i seguenti:

- elaborazione di una progettazione educativa periodica condivisa con la Committenza;
- definizione di momenti congiunti di verifica dei progetti con la Committenza con periodicità almeno trimestrale;
- utilizzo di un sistema di controllo di quanto erogato (quantità e qualità delle prestazioni);
- individuazione di personale qualificato e competente coinvolto in percorsi continuativi di supervisione, formazione e valutazione periodica delle competenze;
- definizione di un profilo professionale per il personale impegnato nei progetti con indicazione dei compiti richiesti;
- assegnazione di una figura dedicata al coordinamento tecnico-amministrativo dei progetti (Coordinatore) e funzione di tutoraggio agli educatori;
- realizzazione di incontri periodici dell'èquipe degli operatori di scambio, aggiornamento, confronto, trasmissione di buone pratiche;
- stesura di una relazione sull'andamento delle attività inerenti il contratto con periodicità trimestrale.

La valutazione della qualità dei servizi offerti viene effettuata a seguito del sistematico monitoraggio di alcuni indicatori, tra i quali:

- il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nei progetti a seguito di periodica verifica;
- il grado di aderenza delle attività svolte rispetto a quanto programmato;
- il mantenimento di un indice di turnover degli operatori inferiore al 10% (al netto delle fuoriuscite dal servizio per volontà del personale, dimissioni, maternità, malattie prolungate, ecc);
- adozione di procedure e strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione sui progetti e delle aspettative di miglioramento da parte dei giovani e della Committenza con periodicità almeno annuale.

Le fonti da cui provengono le evidenze per la rilevazione degli indicatori sono gli strumenti di rilevazione dei progetti quali registri giornalieri, questionari di soddisfazione, i verbali degli incontri di verifica, le relazioni.

La responsabilità di tale processo è in capo alla Direzione che si avvale della collaborazione del Coordinatore responsabile del servizio reperibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30 al numero 0432/548804. Nei giorni festivi e negli orari di chiusura è attiva su 24h una segreteria telefonica.

## PARTE SECONDA

### I NOSTRI SERVIZI

#### **PERCORSI ANIMATIVI E FORMATIVI NELLE SCUOLE**

Avviati come attività qualificanti trasversali a servizi e progetti, progressivamente i percorsi nelle scuole hanno visto incrementare il numero di collaborazioni attive con le scuole di ogni ordine e grado della Provincia di Udine, definendo forme di contrattazione diretta tra la Cooperativa e gli Istituti Scolastici.

Le tematiche principali su cui vengono attivati gli interventi riguardano percorsi di sensibilizzazione, informazione e orientamento sulle tematiche del rischio in connessione con il proprio stile di vita, il consumo di sostanze, la legalità, l'educazione affettiva e sessuale, le dinamiche di gruppo, le differenze di genere.

I percorsi sono realizzati sia direttamente dagli educatori che attraverso la metodologia della peer education ovvero formando gruppi di giovani che affiancano successivamente gli educatori negli interventi (nella stessa scuola ma in classi diverse), accrescendo la consapevolezza di questi e aumentando di fatto la capacità di veicolare informazioni tra i giovani.

La Cooperativa realizza inoltre percorsi tematici per le scuole primarie realizzati attraverso modalità ludiche e artistiche.

#### DESTINATARI

I percorsi sono rivolti a bambini, ragazzi e insegnanti di gruppi classe di scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado.

#### DESCRIZIONE E UBICAZIONE

L'ubicazione delle diversi sedi è definito dalla Committenza nei contratti che regolano l'affidamento del servizio.

Per informazioni sui servizi offerti è possibile rivolgersi presso gli uffici della Cooperativa a Udine, in Via Sagrado 3 aperti tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30, telefono 0432/548804, fax 0432/490125, mail: [segreteria@aracon.it](mailto:segreteria@aracon.it), web [www.aracon.it](http://www.aracon.it).

#### ORARIO E PERIODO DI APERTURA

Gli interventi formativi si svolgono nel corso dell'annualità scolastica sia all'interno che al di fuori dell'orario scolastico secondo quanto definito con la Committenza.

#### MODALITA' DI ACCESSO E INSERIMENTO

Il contatto tra Istituti Scolastici e Cooperativa avviene sia su richiesta delle scuole, sia attraverso attività di promozione autonoma dei percorsi da parte della Cooperativa.

Al primo contatto di informazione generale segue la definizione di una proposta di percorso tarata sulle esigenze e necessità del gruppo classe a cui è rivolto: ciò evidenzia l'intenzione della Cooperativa ad integrare in modo funzionale i percorsi al contesto e alle attività della scuola perseguendo sia un generale aumento di competenze dei giovani su alcuni temi specifici, sia l'aumento generale del livello di benessere a scuola, favorendone la permanenza e il proseguimento degli studi in un'ottica di riduzione delle situazioni di drop out scolastico.

*Documentazione  
necessaria  
per la fruizione*

Non vi è documentazione necessaria per accedere alle prestazioni.

La raccolta e il trattamento dei dati avvengono in conformità con il REG UE 2016/679: tutte le informazioni raccolte ed i dati rilevati nel corso dell'erogazione del servizio in cui siano presenti dati ed informazioni personali di cui al REG UE 2016/679 verranno elaborati e trattati in conformità con quanto previsto dalla legge. Il personale opera inoltre secondo i principi dell'etica e del segreto professionale (art.622 del Codice Penale), mantenendo il massimo riserbo su fatti e circostanze di cui viene a conoscenza nello svolgimento del servizio.

*Prezzo dei servizi  
e modalità  
di pagamento*

Laddove rientrano all'interno di progettualità e servizi i percorsi non hanno costi a carico delle scuole.

Nei casi in cui i percorsi vengano attivati su contrattazione diretta tra scuola e Cooperativa vengono applicate tariffe orarie di intervento sulla base dei diversi percorsi realizzati.

Per i destinatari diretti (bambini, ragazzi e insegnanti) gli interventi sono di norma gratuiti.

*Possibilità  
di  
contribuzione*

La definizione di modalità di contribuzione da parte di chi partecipa ai percorsi viene definita e regolata dalla Committenza.

## ORGANIZZAZIONE

Il Servizio vede la presenza di un Coordinatore garante degli aspetti contrattuali, metodologici e di erogazione delle prestazioni e di educatori / educatrici in numero adeguato a soddisfare il fabbisogno del Servizio.

Il Coordinatore risponde alla Direzione della cooperativa in merito all'andamento del Servizio e con essa si interfaccia per esporre suggerimenti e proposte per il miglioramento della qualità dello stesso.

## ATTIVITA'

I percorsi hanno una durata media di 8/10 ore sulla base delle tematiche di intervento, articolate in incontri da 2 ore ciascuno.

Sono inoltre previsti un primo incontro della durata di 1 ora di conoscenza e taratura del percorso con un insegnante referente e un incontro finale della durata di 1 ora di verifica e restituzione agli insegnanti. Al termine del percorso viene redatta una relazione sull'esperienza condotta con ogni classe per evidenziare problematiche, esigenze e osservazioni emerse.

Gli incontri sono condotti avvalendosi di tecniche di animazione e ponendo i partecipanti in una posizione attiva e collaborativa rispetto ai temi. Vengono realizzati pertanto giochi cooperativi, simulazioni, role playing orientati a favorire la creazione di un clima positivo in classe ma anche ad affrontare le tematiche da differenti punti di vista. A supporto di ciò gli educatori si avvalgono di strumenti multimediali per la visione di filmati, video musicali, spezzoni di film ecc.

Gli incontri sono organizzati in modo tale da favorire il dialogo e il confronto dei ragazzi / giovani / docenti a partire dalle riflessioni emergenti sulle proprie esperienze.

## SERVIZI INTEGRATIVI ED ACCESSORI

Non sono previsti servizi integrativi e accessori.

## RISORSE DI RETE

Per la realizzazione degli interventi si chiede la collaborazione dei docenti di riferimento del gruppo classe coinvolto al fine di tarare al meglio le attività sulle esigenze del gruppo o sulle criticità rilevate dagli insegnanti.

## DIMENSIONI INDICATORI STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità identificati per i percorsi nelle scuole sono i seguenti:

- elaborazione di una progettazione formativa tarata sulle esigenze del gruppo e condivisa con gli insegnanti referenti;
- definizione di un momento congiunto di verifica del percorso e restituzione di una relazione al termine del percorso su quanto realizzato e osservato nel gruppo classe;
- utilizzo di procedure e strumenti codificati per l'osservazione, l'analisi delle situazioni, la progettazione e la verifica degli interventi,
- assegnazione di una figura dedicata al coordinamento tecnico-amministrativo dei progetti (Coordinatore) e funzione di tutoraggio agli educatori;
- utilizzo di un sistema di controllo di quanto erogato (quantità e qualità delle prestazioni);

- individuazione di personale qualificato e competente coinvolto in percorsi continuativi di supervisione, formazione e valutazione periodica delle competenze;
- realizzazione di incontri periodici dell'èquipe degli operatori attivi nei percorsi formativi nelle scuole di scambio, aggiornamento, confronto, trasmissione di buone pratiche.

La valutazione della qualità dei percorsi offerti viene effettuata a seguito del sistematico monitoraggio di alcuni indicatori, tra i quali:

- il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nei progetti a seguito di verifica;
- il grado di aderenza delle attività svolte rispetto a quanto programmato;
- il grado di coinvolgimento dei destinatari;
- adozione di procedure e strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione sui progetti per ciascun percorso.

Le fonti da cui provengono i dati per la rilevazione degli indicatori sono le schede di progettazione, le relazioni, i questionari di valutazione del servizio.

La responsabilità di tale processo è in capo alla Direzione che si avvale della collaborazione del Coordinatore responsabile del servizio reperibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30 al numero 0432/548804. Nei giorni festivi e negli orari di chiusura è attiva su 24h una segreteria telefonica.

## PARTE SECONDA

### I NOSTRI SERVIZI

#### **SERVIZI DI SUPPORTO E SOSTEGNO ALLE DONNE**

Sono progetti di supporto a donne sia nella conciliazione del tempo lavoro con la vita familiare e l'accudimento dei bambini, sia nell'intraprendere percorsi di uscita da situazioni di violenza. In questi casi è possibile che i progetti prevedano l'apertura di sportelli di ascolto e/o punti telefonici di ascolto e counselling che offrono accoglienza, ascolto e orientamento alle donne al fine di riconoscere e affrontare la violenza subita.

Le attività dei progetti sono inoltre supportate da interventi di sensibilizzazione dell'opinione pubblica sulle tematiche della conciliazione vita-lavoro e della violenza di genere, attraverso convegni, incontri nelle scuole e la produzione di materiale informativo.

La Cooperativa opera con continuità nella città di Udine dal 2006 nella gestione del Servizio "Zero Tolerance – contro la violenza sulle donne" del Comune di Udine e dal 2016 è impegnata nell'offerta dei servizi di consulenza legale, psicologica e di psicoterapia del "Centro di Ascolto e Consulenza delle Donne" del Comune di Tavagnacco.

### DESTINATARI

In generale gli interventi si rivolgono alla popolazione femminile che necessitano di progettualità che favoriscano la conciliazione del tempo lavoro con il tempo di cura della famiglia, oppure che abbiano subito violenza, che si sentano minacciate o che si trovino esposte a maltrattamenti fisici, psichici, sessuali, economici.

### DESCRIZIONE E UBICAZIONE

L'ubicazione delle diverse sedi è definito dalla Committenza nei contratti che regolano l'affidamento del servizio. Nei progetti opera personale di genere femminile con competenze e professionalità complementari.

Per informazioni sui servizi offerti è possibile rivolgersi presso gli uffici della Cooperativa a Udine, in Via Sagrado 3 aperti tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30, telefono 0432/548804, fax 0432/490125, mail: [segreteria@aracon.it](mailto:segreteria@aracon.it), web [www.aracon.it](http://www.aracon.it).

### ORARIO E PERIODO DI APERTURA

Gli orari di apertura di eventuali sportelli di ascolto telefonico o di counselling vengono definiti dalla Committenza nei contratti che regolano l'affidamento del servizio.

### MODALITA' DI ACCESSO E INSERIMENTO

Le modalità di accesso ai servizi vengono definite dalla Committenza nei contratti che regolano l'affidamento del servizio

*Documentazione  
necessaria  
per la fruizione*

Per la fruizione dei servizi gestiti viene richiesta solo la comunicazione dei dati anagrafici, che verranno trattati in conformità con il REG UE 2016/679: tutte le informazioni raccolte ed i dati rilevati nel corso dell'erogazione del servizio in cui siano presenti dati ed informazioni personali di cui al REG UE 2016/679 verranno elaborati e trattati in conformità con quanto previsto dalla legge. Il personale opera inoltre secondo i principi dell'etica e del segreto professionale (art.622 del Codice Penale), mantenendo il massimo riserbo su fatti e circostanze di cui viene a conoscenza nello svolgimento del servizio.

*Prezzo dei servizi  
e modalità di pagamento*

I progetti a contrasto delle situazioni di violenza sono di norma gratuiti.

*Possibilità  
di contribuzione*

Eventuali contribuzioni nelle progettualità di conciliazione vita-lavoro vengono definite dalla Committenza nei contratti che regolano l'affidamento dei servizi.

## ORGANIZZAZIONE

Il Servizio vede la presenza di una Coordinatrice garante degli aspetti contrattuali, metodologici e di erogazione delle prestazioni e di educatrici in numero adeguato a soddisfare il fabbisogno del Servizio.

Il Coordinatore risponde alla Direzione della cooperativa in merito all'andamento del Servizio e con essa si interfaccia per esporre suggerimenti e proposte per il miglioramento della qualità dello stesso.

## ATTIVITA'

A seconda delle proprie specificità i progetti possono offrire ascolto telefonico, colloqui informativi e di orientamento sui diritti della donna e sulle caratteristiche dei servizi territoriali disponibili per lei e per i suoi figli, accompagnamento nel processo di uscita da situazioni di violenza, rinforzo della propria autostima, determinazione e capacità decisionale.

I progetti possono prevedere inoltre consulenze legali e psicologiche per le donne.

## SERVIZI INTEGRATIVI ED ACCESSORI

Alcuni progetti dispongono di alloggi a protezione sociale per l'accoglienza di donne, anche con figli, che intraprendono un percorso di uscita da situazioni di violenza e si trovano in difficoltà economica e sono intenzionate ad uscire dalla casa del partner.

Ad integrazione delle attività dei progetti le donne che lo desiderano possono accedere ad un gruppo di mutuo aiuto composto da donne che si sono trovate in situazioni di violenza e che insieme possono trovare le risorse per aiutare se stesse e altre donne.

## RISORSE DI RETE

Per la realizzazione dei progetti la Cooperativa collabora stabilmente con i Servizi Sociali dei Comuni, con i servizi dell'Azienda Sanitaria (Consultorio Familiare, medici di medicina generale, pediatri e altri Servizi), le Forze dell'Ordine, le Associazioni di genere, altri sportelli e centri antiviolenza presenti sul territorio regionale e nazionale, le istituzioni scolastiche, mediatori culturali e singoli professionisti (avvocati, psicologi, ecc).

## DIMENSIONI INDICATORI STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità identificati per i progetti sono i seguenti:

- elaborazione di una progettazione individualizzata condivisa con la donna che sceglie di intraprendere un percorso di uscita dalla situazione di violenza;
- definizione di momenti congiunti con la Committenza di verifica dei progetti con periodicità almeno trimestrale;
- utilizzo di procedure e strumenti codificati per l'osservazione, l'analisi delle situazioni, la progettazione e la verifica degli interventi;
- utilizzo di un sistema di controllo di quanto erogato (quantità e qualità delle prestazioni);
- individuazione di personale qualificato e competente coinvolto in percorsi continuativi di supervisione, formazione e valutazione periodica delle competenze;
- definizione di un profilo professionale per il personale impegnato nei progetti con indicazione dei compiti richiesti;
- assegnazione di una figura dedicata al coordinamento tecnico-amministrativo dei progetti (Coordinatore) e funzione di tutoraggio al personale inserito;
- realizzazione di incontri periodici dell'equipe delle operatrici di scambio, aggiornamento, confronto, trasmissione di buone pratiche.

La valutazione della qualità dei servizi offerti viene effettuata a seguito del sistematico monitoraggio di alcuni indicatori, tra i quali:

- il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nei progetti individualizzati a seguito di periodica verifica;
- l'attivazione del primo colloquio entro 7 giorni dal contatto;
- il mantenimento di un indice di turnover degli operatori inferiore al 10% (al netto delle fuoriuscite dal servizio per volontà del personale, dimissioni, maternità, malattie prolungate, ecc);



## carta dei servizi

CdS

rev. 07 dd. 02.12.19

Pagina 33 di 38

- adozione di procedure e strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione sui progetti e delle aspettative di miglioramento da parte dei giovani e della Committenza con periodicità almeno annuale.

Le fonti da cui provengono i dati per la rilevazione degli indicatori sono le schede colloquio, i progetti, le relazioni, i questionari di valutazione del servizio.

La responsabilità di tale processo è in capo alla Direzione che si avvale della collaborazione del Coordinatore responsabile del servizio reperibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30 al numero 0432/548804. Nei giorni festivi e negli orari di chiusura è attiva su 24h una segreteria telefonica.

## PARTE SECONDA

### I NOSTRI SERVIZI

#### **SERVIZI DI ACCOGLIENZA MIGRANTI E RICHIEDENTI ASILO**

Sono servizi rivolti a cittadini stranieri, anche minori, richiedenti asilo e titolari di protezione. La Cooperativa opera dal 2016 nel territorio della Provincia di Udine su incarico della Prefettura – UTG di Udine nella gestione di centri di accoglienza straordinaria (CAS) e dal 2017 nella gestione dell'accoglienza nell'ambito del sistema A.U.R.A. (Accoglienza a Udine Richiedenti Asilo) del Comune di Udine.

### DESTINATARI

I servizi si rivolgono a cittadini stranieri giunti nel territorio nazionale e in attesa del loro inserimento nel programma di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR) da svolgersi sul territorio della provincia di Udine e si realizzano nella gestione di Centri di accoglienza straordinaria attivati dalle Prefetture – UTG per sopperire all'assenza di posti in strutture ordinarie di accoglienza.

### DESCRIZIONE E UBICAZIONE

L'accoglienza è diffusa nei comuni della Provincia di Udine, sulla base dei limiti assegnati dalla Prefettura stessa.

Per informazioni sui servizi offerti è possibile rivolgersi presso gli uffici della Cooperativa a Udine, in Via Sagrado 3 aperti tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30, telefono 0432/548804, fax 0432/490125, mail: [segreteria@aracon.it](mailto:segreteria@aracon.it), web [www.aracon.it](http://www.aracon.it).

### ORARIO E PERIODO DI APERTURA

I servizi vengono erogati senza interruzioni sulla base della durata stabilita dai contratti di affidamento o Accordi Quadro.

### MODALITA' DI ACCESSO E INSERIMENTO

Le modalità di accesso ai servizi vengono definite dalla Committenza nei contratti che regolano l'affidamento del servizio.

*Documentazione  
necessaria  
per la fruizione*

Per la fruizione dei servizi gestiti viene richiesta la comunicazione dei dati anagrafici, che vengono trattati in conformità con il REG UE 2016/679: tutte le informazioni raccolte ed i dati rilevati nel corso dell'erogazione del servizio in cui sono presenti dati ed informazioni personali di cui al REG UE 2016/679 vengono elaborati e trattati in conformità con quanto previsto dalla legge. Il personale opera inoltre secondo i principi dell'etica e del segreto professionale (art.622 del Codice Penale), mantenendo il massimo riserbo su fatti e circostanze di cui viene a conoscenza nello svolgimento del servizio.

*Prezzo dei servizi  
e modalità di pagamento*

L'accesso ai servizi per i destinatari sono gratuiti.

*Possibilità  
di contribuzione*

Non vengono richieste contribuzioni da parte dell'utenza.

### ORGANIZZAZIONE

Il Servizio vede la presenza di un Coordinatore garante degli aspetti contrattuali, metodologici e di erogazione delle prestazioni e di operatori in numero adeguato a soddisfare il fabbisogno del Servizio.

Il Coordinatore risponde alla Direzione della cooperativa in merito all'andamento del Servizio e con essa si interfaccia per esporre suggerimenti e proposte per il miglioramento della qualità dello stesso.

## ATTIVITA'

I servizi di accoglienza garantiscono l'alloggio in unità abitative residenziali, l'erogazione di pasti (anche mediante buoni spesa), la fornitura di vestiario e beni per la casa e l'igiene personale, l'erogazione di un pocket money, lo screening medico iniziale in conformità a quanto previsto / concordato con la Prefettura e l'Azienda sanitaria e l'accompagnamento all'occorrenza a visite specialistiche.

I servizi prevedono la gestione di attività di tipo amministrativo tra le quali la registrazione degli ospiti (dati anagrafici, genere, nazionalità, data di entrata, data della dimissione, tempi di permanenza), la produzione di un report giornaliero contenente gli stessi dati destinato alla Prefettura e Questura e la raccolta delle firme presenza degli ospiti.

Avvalendosi di mediatori linguistici e culturali, gli operatori forniscono le informazioni agli ospiti le informazioni necessarie ad un adeguato inserimento all'interno del progetto e dell'abitazione. Collaborano con gli operatori legali nel fornire le necessarie informazioni in tema di immigrazione, diritti e doveri e sulla condizione del cittadino straniero e assistono l'ospite nella preparazione all'audizione alla Commissione Territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale e nelle successive fasi, nell'informazione sui programmi di rimpatrio assistito e volontario e in materia di ricongiungimento familiare.

I servizi prevedono l'organizzazione di percorsi interni di alfabetizzazione della lingua italiana e l'accesso a corsi di italiano erogati dai centri territoriali; formazione / informazione sulla gestione della sicurezza domestica e propedeutica all'attivazione di percorsi lavorativi e di volontariato (D.Lgs. 81/08); inserimento degli ospiti in corsi di formazione professionale e attivazione di tirocini / borse lavoro.

## SERVIZI INTEGRATIVI ED ACCESSORI

Ad integrazione dei servizi offerti vi è l'attivazione di interventi rivolti ad una maggiore integrazione con il territorio mediante l'attivazione e il coinvolgimento delle realtà dell'associazionismo e del volontariato presenti sul territorio (laboratori e percorsi di integrazione, cantieri lavoro ecc). In presenza di nuclei con figli minorenni vengono attivati percorsi orientati al supporto all'integrazione anche per i bambini (attività ricreative, ludiche, sportive, ecc).

## RISORSE DI RETE

Per la realizzazione dei servizi la Cooperativa collabora con i Servizi Sociali dei Comuni, con i servizi dell'Azienda Sanitaria (Consultorio Familiare, medici di medicina generale, CSM, Ser.T, Alcologia, ecc), Questura, realtà dell'associazionismo e del volontariato del territorio.

## DIMENSIONI INDICATORI STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità identificati per i progetti sono i seguenti:

- elaborazione di una progettazione individualizzata condivisa con l'ospite e coerente al suo progetto di vita;
- utilizzo di procedure e strumenti codificati per l'osservazione, l'analisi delle situazioni, la progettazione e la verifica degli interventi;
- aggiornamento costante del database contenente tutte le informazioni sulla persona accolta;
- individuazione di personale qualificato e competente coinvolto in percorsi continuativi di supervisione, formazione e valutazione periodica delle competenze;
- assegnazione di una figura dedicata al coordinamento tecnico-amministrativo dei progetti (Coordinatore) e funzione di tutoraggio al personale inserito;
- realizzazione di incontri periodici dell'èquipe degli operatori di scambio, aggiornamento, confronto, trasmissione di buone pratiche.

La valutazione della qualità dei servizi offerti viene effettuata a seguito del sistematico monitoraggio di alcuni indicatori, tra i quali:



## carta dei servizi

CdS

rev. 07 dd. 02.12.19

Pagina 36 di 38

- il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nei progetti personalizzati a seguito di periodica verifica;
- adozione di procedure e strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione e degli aspetti di miglioramento dei progetti da parte delle persone accolte.

Le fonti da cui provengono i dati per la rilevazione degli indicatori sono i progetti personalizzati, il database, i verbali degli incontri d'èquipe, i questionari di valutazione del servizio.

La responsabilità di tale processo è in capo alla Direzione che si avvale della collaborazione del Coordinatore responsabile del servizio reperibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30 al numero 0432/548804. Nei giorni festivi e negli orari di chiusura è attiva su 24h una segreteria telefonica.

## PARTE TERZA

### RELAZIONE CON I DESTINATARI

Le relazioni con le persone che fruiscono dei servizi sono improntate a:

- **accoglienza, cortesia, comunicazione, trasparenza** – presupposti indispensabili per dare, nel migliore dei modi, tutte le informazioni necessarie ed utili in merito a tempi, modalità di accesso, costi e pagamento dei servizi;
- **flessibilità, tempestività** – la *struttura organizzativa* della Cooperativa è disponibile a dare risposte esaurienti, concrete a tutte le richieste che possono provenire dai Committenti e dai Destinatari dei propri servizi. Viene assicurato un costantemente impegno a garantire la tempestività delle risposte alle domande, alle osservazioni, ai suggerimenti, alle critiche.

Tutte le informazioni fornite o di cui il personale viene a conoscenza nello svolgimento dei servizi vengono trattate nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 (*privacy*) e del segreto professionale.

### VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La valutazione della qualità dei servizi avviene attraverso il monitoraggio degli indicatori descritti per ogni servizio. Per la loro misurazione vengono utilizzati i dati della documentazione dei servizi.

Inoltre, la somministrazione di questionari per la rilevazione della soddisfazione dei committenti e dei destinatari e lo svolgimento di interviste, nei confronti di soggetti significativi (attori della rete, ecc.), consentono di disporre di un quadro delle aspettative e delle percezioni.

Entrambi questi piani informativi concorrono alla valutazione funzionale alla formulazione della:

- **politica della qualità** – *nella quale vengono individuati obiettivi, a livello macro e micro, tesi al superamento delle aspettative dei clienti, definite le azioni, determinati i tempi delle verifiche, assegnate le risorse necessarie.*

I risultati dell'analisi del processo di valutazione vengono riportati nei documenti di **Riesame della Direzione** e nel **Bilancio Sociale**.

### ASCOLTO SUGGERIMENTI PROPOSTE RECLAMI

A tutela delle persone (destinatari) si garantisce un servizio conforme a quanto espresso nella presente *Carta dei Servizi*, favorendo la comunicazione tempestiva degli eventuali disservizi in forma di reclamo. A tali suggerimenti ci sarà una tempestiva risposta nell'ambito del servizio. Vengono prese in considerazione le comunicazioni provenienti dalla Committenza e da Destinatari e riguardante insoddisfazioni, difficoltà, richieste d'intervento, manifestazioni d'interesse, espressione dei punti di vista.

Viene di seguito data descrizione del *sistema di gestione del reclamo*, con particolare riguardo a chi può presentarlo, come e a chi rivolgerlo, le forme di trattamento e di risposta.

### **Chi può presentare reclamo ?**

Persone cui il servizio è rivolto, famigliari e committenti possono presentare reclami con le modalità di seguito descritte.

**Come può  
essere presen-  
tato il reclamo?**

I reclami possono essere anche presentati in forma scritta (cartacea ed elettronica) su carta libera e firmati dalla persona che presenta il reclamo e:

- consegnati alla stessa Segreteria;
- spediti via posta all'indirizzo ARACON cooperativa sociale onlus, Via Sagrado 3 – 33100 Udine;
- inviata via fax al n. 0432/490125;
- inviata all'indirizzo e-mail [segreteria@aracon.it](mailto:segreteria@aracon.it)

**Da chi  
viene gestito  
il reclamo?**

A seguito della ricezione nelle forme indicate il reclamo viene comunicato:

- a) al Coordinatore del Servizio interessato che attiva le procedure di analisi e verifica di quanto segnalato;
- b) alla Direzione.

Il Coordinatore, chiamato a svolgere la funzione di *curatore*, procede ad analizzare le cause che hanno portato alla formulazione del reclamo ed individua i livelli di responsabilità coinvolti.

Il *curatore* provvede entro 7 gg. dal ricevimento del reclamo a formulare una valutazione sulla fondatezza dello stesso e, laddove questa venisse confermata, ad individuare le motivazioni che hanno generato la situazione, le responsabilità, le iniziative di trattamento per porre rimedio alla problematica, le azioni correttive da porre in essere affinché tali evenienze non abbiano a ripetersi. Di tutti questi passaggi il *curatore* rende conto in una relazione che inoltra alla Direzione.

L'analisi dei reclami, al pari dell'analisi delle aspettative e della soddisfazione, fanno entrambe parte del sistema di valutazione del servizio.

**Come  
viene data risposta  
al reclamo?**

La risposta al reclamo viene data dal Coordinatore del Servizio o in situazioni di particolari gravità dalla Direzione nella stessa modalità con cui il reclamo viene recepito, a questo viene data risposta:

*in forma verbale* – per mezzo di un colloquio dedicato, con la persona che lo ha formulato;  
*in forma scritta* – per mezzo di una comunicazione, spedita al domicilio della persona che ha formulato il reclamo;

in ogni caso, **entro 10 giorni** di calendario dalla data della ricezione.

Nella risposta viene data informazione su come è stato gestito il reclamo, su cosa sia stato fatto o cosa si stia facendo e chi sta provvedendo al soddisfacimento del reclamo stesso.

In caso di complessità e necessità di prolungare l'iter di gestione del reclamo oltre il limite indicato dei 15 gg, entro tale scadenza, viene inviata, alla persona che ha formulato il reclamo, una comunicazione che motiva la necessità di ulteriore tempo di trattamento della segnalazione.