



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI ASSISTENZA

EDUCATIVA SCOLASTICA



La Cooperativa dal 2012 ha la certificazione di Qualità dalla società RINA s.p.a secondo il sistema UNI EN ISO 9001:2008

Sottosopra società cooperativa sociale Onlus

Sede legale: Ponte Nossa; sede operativa: via Grumella, 2/a, 24020 PARRE

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; sottosopraclusone@alice.it

Pagina 1



INDICE

Sommario

PREMESSA	3
-Carta dei Servizi	3
-La Cooperativa Sociale Sottosopra Onlus.....	3
-Servizi gestiti dalla Cooperativa.....	4
-Finalità e valori.....	5
1.SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA (SAE).....	6
1.1. Definizione e finalità del servizio.....	6
1.2. Destinatari.....	7
1.3. Principi fondamentali per l'erogazione del servizio.....	7
2. MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	8
2.1. Modalità di avvio del servizio.....	8
2.2.Modalità di realizzazione del servizio	9
2.3.Modalità di sostituzione del personale	10
2.4. Modalità di gestione delle assenze degli alunni.....	10
3. PERSONALE	11
3.1.Assistente educatore.....	11
3.2.Coordinatore	11
3.3. Organigramma.....	12
4.STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO	12
4.1.Gestione del sistema per la qualità (politica della qualità)	12
4.2.Monitoraggio periodico	12
4.3 Analisi dei dati.....	13
4.4 Miglioramento continuo	13
5. ALTRI SERVIZI E PRESTAZIONI.....	13
5.1. Centro per la famiglia CASA VOLANTE.....	14
5.2 Interventi a favore dell'apprendimento: IDEA AZZURRA Servizio accreditato.....	14
5.3 Servizi e prestazioni accessorie.....	14
6. LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI	15
6.1 Cosa fare se non si è soddisfatti.....	15
6.2 Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo	16
7. INDIRIZZI CONTATTI E ORARI	16
Allegato 1 MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE.....	17
Allegato 2: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER GENITORI/TUTORI.....	18
Allegato 3: CODICE ETICO DELLA COOPERATIVA SOCIALE SOTTOSOPRA ONLUS.....	21
Allegato 4: organigramma.....	25



PREMESSA

-Carta dei Servizi

La carta dei servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

La Carta dei Servizi rappresenta per la Cooperativa Sociale Sottosopra l'impegno concreto a definire e tutelare diritti, regole e standard di qualità di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- Tempestività nelle risposte
- Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- Correttezza e regolarità gestionale

Per tradurre operativamente tale principi è necessario che la l'impresa sociale adotti strumenti e procedure idonee a:

- Definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- Disponibilità e reperibilità costante
- Gestire i reclami.

-La Cooperativa Sociale Sottosopra Onlus

La cooperativa sociale Sottosopra nasce nel giugno del 2001, esito di un percorso di ricerca, condivisione e conoscenza di un gruppo di operatori sociali del territorio che ha cominciato ad interrogarsi sull'opportunità di trovare una forma organizzativa che potesse aggregare le numerose risorse presenti nel contesto locale, per confrontarsi sui bisogni sociali ed educativi dello stesso, dando forma a idee e progetti. Il nome "Sottosopra", così come il logo raffigurante una talpa che emerge in superficie, vuole indicare l'importanza di rendere visibile ciò che spesso rimane nascosto, l'impegno per far affiorare le potenzialità, le risorse e le opportunità presenti nel nostro territorio. Crediamo infatti nella necessità di far crescere e sviluppare delle competenze sociali, educative e delle professionalità che diventino propositive e siano un punto di riferimento per la realtà locale. Nella forma della cooperativa sociale trovano spazio idee per noi centrali, quali quelle di democrazia partecipata, giustizia sociale, dimensione di servizio, fare impresa provando che l'economia può essere attenta ai bisogni della collettività.

La cooperativa Sottosopra aderisce a Confcooperative Bergamo, uno dei principali organismi di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative e dal giugno del 2002 fa parte del Consorzio Il Solco del Serio, soggetto che aggrega 10 cooperative sociali della Valle Seriana. La sede legale della cooperativa è a Ponte Nossa mentre quella operativa è a Parre in via Grumella 2/a.

La Cooperativa Sociale Sottosopra lavora per:

Sottosopra società cooperativa sociale Onlus

Sede legale: Ponte Nossa; sede operativa: via Grumella, 2/a, 24020 PARRE



- Costruire una realtà sociale e lavorativa sempre più forte e radicata nel territorio capace di:
 - sviluppare politiche sociali condivise su territori frammentati;
 - collaborare nella costruzione di comunità accoglienti;
 - analizzare il territorio, valorizzarlo, riconoscerne i bisogni e le risorse;
 - creare collaborazione tra terzo settore, enti pubblici, volontariato e altri soggetti.
- Sviluppare nuovi percorsi insieme ad altri per il bene del territorio considerando centrali le persone ed i contesti sociali attraverso:
 - attenzione, ascolto e conoscenza dei minori e dei giovani promuovendo partecipazione, apertura, protagonismo, capacità di dialogo sociale;
 - attenzione e accoglienza di fasce deboli e promozione delle loro risorse;
 - creazione di reti nei contesti sociali, tra famiglie, soggetti e gruppi per poter partecipare e collaborare a processi di cambiamento;
- Sviluppare e valorizzare nel territorio professionalità educative e sociali offrendo opportunità significative di lavoro ad operatori dello stesso.

-Servizi gestiti dalla Cooperativa

La cooperativa ha deciso di attuare le sue finalità istituzionali con interventi nell'area della disabilità, dei minori e delle famiglie in situazione di difficoltà.

Sul versante **disabilità** la cooperativa gestisce una serie di servizi diurni quali il Centro Socio Educativo, i TRR (ex Progetti Mirati di Territorio), servizio di assistenza domiciliare per anziani e disabili, interventi di sollievo per famiglie con disabili, il servizio di assistenza scolastica attraverso il sistema di accreditamento e la comunità residenziale per persone con disabilità.

Rispetto all'area **minori**, la cooperativa Sottosopra gestisce un Centro di accoglienza diurna per minori, servizi e progetti educativi domiciliari per minori e famiglie, spazi gioco per l'infanzia, proposte di ascolto, formazione, accompagnamento per genitori ed educatori; ha un'ampia esperienza nella gestione di progetti rivolti a giovani e minori. Sono stati attivati sul territorio dell'Alta Valle Seriana e della Val di Scalve (in collaborazione con la cooperativa Aquilone) interventi di formazione e di animazione e di educativa volti a favorire e valorizzare l'aggregazione giovanile, così come percorsi di prevenzione al disagio minorile e adolescenziale.

La collaborazione con Enti Locali e realtà dell'associazionismo ha inoltre portato alla realizzazione di numerosi interventi e progetti, dalla formazione per genitori, animatori e volontari, all'animazione all'interno di alcune biblioteche comunali, alla gestione della Sala Prove musicali che ha sede nel comune di Onore.

Più in generale la cooperativa, alla luce dei servizi gestiti, delle esperienze e collaborazioni maturate e delle professionalità impiegate, è in grado di offrire un'ampia gamma di interventi in particolare:



- Gestione, progettazione, consulenze e funzioni di coordinamento su progetti e servizi per i giovani, per i minori, per i disabili, per le rispettive famiglie, per associazioni e gruppi di volontariato.
- Ricerche-intervento, studi ed esplorazioni su bisogni, eventi sociali e su temi educativi.
- Interventi di animazione, laboratori creativi ed espressivi, esperienze di aggregazione per bambini, adolescenti e giovani.
- Proposte di formazione per animatori, genitori, volontari, per attività con bambini, adolescenti e disabili.
- Percorsi di prevenzione al disagio minorile e giovanile. Esperienze di educazione alla pace e di incontro interculturale

-Finalità e valori

Finalità e valori di riferimento sono per un'impresa sociale aspetti fondamentali che devono guidare l'agito quotidiano. Diventa quindi necessario che siano resi noti da parte dell'organizzazione e conosciuti e condivisi da tutti i soci ed i lavoratori.

-Finalità, si lavora per:

- Costruire una realtà sociale e lavorativa sempre più forte e radicata nel territorio capace di:
 - sviluppare politiche sociali condivise su territori frammentati;
 - collaborare nella costruzione di comunità accoglienti;
 - analizzare il territorio, valorizzarlo, riconoscerne i bisogni e le risorse;
 - creare collaborazione tra terzo settore, enti pubblici, volontariato e altri soggetti.
- Sviluppare nuovi percorsi insieme ad altri per il bene del territorio considerando centrali le persone ed i contesti sociali attraverso:
 - attenzione, ascolto e conoscenza dei minori e dei giovani promuovendo partecipazione, apertura, protagonismo, capacità di dialogo sociale;
 - attenzione e accoglienza di fasce deboli e promozione delle loro risorse;
 - creazione di reti nei contesti sociali, tra famiglie, soggetti e gruppi per poter partecipare e collaborare a processi di cambiamento;
- Sviluppare e valorizzare nel territorio professionalità educative e sociali offrendo opportunità significative di lavoro ad operatori dello stesso.

-Valori di riferimento

La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti valori:

- Il valore della persona come elemento principale nello svolgimento delle attività in vista del raggiungimento degli obiettivi. Tale valore si esprime nell'accoglienza della diversità, ogni diversità, come risorsa, come elemento prezioso e arricchente. I frutti che



vogliamo far maturare sono quelli della partecipazione, della trasparenza, della collaborazione.

- Il valore del territorio e della realtà sociale si esprime nel desiderio di riconoscere, incontrare e valorizzare le realtà del territorio (dalla scuola ai servizi sociali, dalle famiglie alle parrocchie, dall'associazionismo alle realtà produttive, dagli enti pubblici ai gruppi informali) e instaurare con loro relazioni stabili e sistematiche favorendo così processi di coprogettazione.
- Il valore dell'economia sociale quale esperienza che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità, tesa a cambiare alcune regole per promuovere e sviluppare uno stile di economia responsabile.

1. SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA (SAE)

1.1. Definizione e finalità del servizio

L'assistenza educativa per gli alunni disabili si inquadra nel più generale obiettivo del Progetto Educativo Individualizzato che la scuola e le agenzie territoriali formulano in sinergia al fine di promuovere l'integrazione dell'alunno disabile nella sua interezza e specificità potenziando capacità di autonomia personale e comunicativa all'interno e all'esterno della scuola.

Il servizio di assistenza educativa scolastica a favore di minori con disabilità e/o in condizioni di svantaggio si sostanzia nell'insieme degli interventi svolti a favore degli alunni con disabilità fisica e/o psichica e/o in condizione di svantaggio, attestata dai servizi preposti, attraverso attività di supporto finalizzate allo sviluppo di autonomie, all'acquisizione di competenze ed all'inclusione. Tali attività hanno luogo ordinariamente nei plessi scolastici in cui i minori sono inseriti o, laddove espressamente previsto nel progetto educativo, sul territorio o presso il domicilio.

Il servizio segue il calendario scolastico annuale, è attivo durante la settimana (da lunedì a sabato), con orario di presenza degli assistenti educatori impostato per ogni singolo alunno ad inizio anno, in accordo con gli insegnanti di sostegno e di classe. L'intervento si può articolare in momenti strutturati di lavoro didattico alternati a tempi per altre attività (ricreative, di socializzazione, di gioco, di sport, di attività di gruppo e durante la mensa); le singole attività sono definite secondo esigenze, interessi e tipologie dei soggetti e illustrate alla famiglie durante gli incontri programmati.

Il servizio è garantito da una struttura professionale che comprende figure quali il coordinatore del servizio e gli assistenti educatori in grado di garantire lo svolgimento del servizio e si pone le seguenti finalità:

- Supportare il percorso di integrazione scolastica dell'alunno
- Favorire e potenziare la socializzazione, la relazione e l'integrazione con i coetanei
- Promuovere e potenziare i diversi livelli di autonomia personale e sociale

Sottosopra società cooperativa sociale Onlus

Sede legale: Ponte Nossa; sede operativa: via Grumella, 2/a, 24020 PARRE



- Favorire i rapporti tra alunno e le diverse figure presenti nella scuola
- Favorire la partecipazione nelle diverse attività scolastiche, facilitando l'espressione dei bisogni, valorizzandone le risorse e le potenzialità.

1.2. Destinatari

I destinatari del servizio di assistenza educativa personalizzata nelle scuole sono gli alunni/studenti residenti in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale n.9 che frequentano gli Istituti Scolastici di ogni ordine e grado, pubblici o paritari, a partire dal primo anno della Scuola dell'Infanzia, fino al completamento dell'obbligo formativo (ripartito sulla base delle specifiche competenze degli enti locali preposti) e che abbiano le seguenti caratteristiche:

- Disabilità certificata da appositi Enti ed Organismi come previsto da normativa in vigore;
- Gravi difficoltà comportamentali e di adattamento dettate da grave disagio sociale o situazione di svantaggio socio-culturale, certificato anche dal Servizio Psico-Sociale del distretto sanitario Valle Seriana Superiore e di Scalve, per le quali non è possibile risolvere la situazione attivando altri tipi di intervento.

1.3. Principi fondamentali per l'erogazione del servizio

-Continuità

L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento del servizio.

-Tutela della privacy

Il trattamento dei dati riguardanti ogni fruitore del servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta, il personale della cooperativa è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la tutela della privacy.

-Efficienza ed efficacia

La cooperativa assicura la conformità del servizio erogato ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli alunni, valorizzando al massimo le risorse umane, logistiche e di rete a disposizione.

-Professionalità

Il servizio offre un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile. Agli operatori è richiesta anche grande capacità relazionale affinché sappiano rapportarsi non solo con il minore ma anche con i suoi insegnanti, con l'Istituzione scuola, con il servizio specialistico inviante e con la famiglia. La cooperativa garantisce al personale impiegato formazione e aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.

-Qualità del servizio

Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti del minore e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da



rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli assistenti e dai loro responsabili.

-Stesura documenti

In cooperativa viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza scolastica e aggiorna costantemente la cartella di ogni alunno seguito.

2. MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

2.1. Modalità di avvio del servizio

Sono titolati alla certificazione della necessità di assistenza scolastica i seguenti servizi:

- Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile e dell'adolescenza (UONPIA);
- Medico specialista nella branca di pertinenza della patologia segnalata e che opera in una struttura pubblica o da medico specialista di IRCCS accreditato per attività di neuropsichiatria infantile;
- In caso di patologia psichica la certificazione può essere rilasciata dallo psicologo dell'infanzia e dell'adolescenza di struttura pubblica;
- Servizio Psico-Sociale del distretto Sanitario Valle Seriana Superiore e di Scalve.

Nella certificazione viene segnalata la necessità di assistente educatore e viene indicato se ritenuta utile la presenza a part time o a tempo pieno e gli obiettivi che ci si prefigge di raggiungere.

Le nuove richieste di assistenza educativa prevedono il seguente iter:

1. I familiari presentano all'ATS di Bergamo, su apposito modulo (MColAc01 – facs-simile allegato), la domanda di accertamento handicap corredata da tutta la documentazione sanitaria richiesta (diagnosi clinica, diagnosi funzionale, altra documentazione);
2. Il "Collegio di Accertamento dell'Alunno disabile" convoca il minore, entro 60gg dalla data di presentazione della domanda, per la valutazione della richiesta di Insegnante di Sostegno e/o Assistente Educatore; tale accertamento può essere effettuato solamente per coloro che abbiano già eseguito un inquadramento diagnostico e funzionale;
3. Al recepimento del verbale, il richiedente presenta all'Istituto Scolastico la copia del verbale del collegio unitamente alla diagnosi funzionale entro il 31 Maggio;
4. Nel caso di necessità di Assistente Educatore, l'Istituto Scolastico invia al Comune di residenza dell'alunno, dopo recepimento del consenso dei familiari, l'"Allegato 1 Richiesta assistenza ad personam" (Nuova Scheda di trasmissione della documentazione obbligatoria) entro il 15 giugno

Per i rinnovi delle richieste, con verbale del collegio di accertamento valido, la procedura prevede:

1. Richiesta della famiglia all'Istituto Scolastico, entro il 31 Maggio, utilizzando la "Nuova Scheda di trasmissione della documentazione obbligatoria" (Allegato 1) con allegata Diagnosi Funzionale e Verbale del Collegio di accertamento.



2. L'Istituto Scolastico trasmette entro il 15 Giugno al Comune/Unione/Comunità Montana di residenza le richieste, comprensive di diagnosi funzionale e verbale collegio accertamento.

Si evidenzia che, nel caso in cui la documentazione sia prodotta da un professionista di un centro privato e/o autorizzato, il cittadino dovrà accedere ad un Servizio di Neuropsichiatria Infantile afferente ad una delle 3 ASST al fine di acquisire la "Convalida della Certificazione diagnostica e della Diagnosi Funzionale

Il Comune di residenza, d'intesa con il servizio specialistico, istruisce la domanda, tramite eventuali colloqui di approfondimento con la famiglia, valutando la diagnosi funzionale del soggetto e altra documentazione prodotta, al fine di determinare lo stato di bisogno. Le domande vengono inoltrate all'Ambito per la convocazione della Commissione d'Ambito di Assistenza scolastica. Il Comune di residenza, in seguito alla Commissione Disabili, sentita la scuola, sulla base delle risultanti dell'istruttoria, in rapporto alle risorse disponibili, formula un Piano d'Intervento/voucher, assegnando un monte ore settimanale, comunicandolo alla famiglia e fornendo alla stessa l'elenco degli Enti accreditati nell'Albo degli erogatori del Servizio ed eventuali loro schede e/o carte dei servizi.

I genitori del minore effettuano la scelta dell'Ente accreditato mediante la sottoscrizione del voucher.

Il Coordinatore dell'Ente scelto crea la cartella dell'alunno che contiene il documento inviato ed il complesso delle informazioni acquisite e concorda con la scuola le modalità e gli orari di erogazione del servizio. Sulla base delle informazioni acquisite, il coordinatore individua l'assistente educatore più idoneo al tipo di incarico.

2.2.Modalità di realizzazione del servizio

La funzione dell'assistenza educativa scolastica è quella di favorire il benessere e la crescita educativa del minore con disabilità e/o in condizione di svantaggio all'interno del gruppo classe e/o scuola, in particolare, quella di supportare, consolidare e sviluppare:

- 1) le competenze relazionali, sociali e comunicative;
- 2) le autonomie personali e la cura del sé;
- 3) l'integrazione col gruppo dei pari e con gli adulti.

Gli ambiti di intervento dell'assistenza educativa scolastica sono:

- supporto all'integrazione scolastica dell'alunno disabile;
- supporto agli apprendimenti scolastici dell'alunno disabile (affiancamento e accompagnamento nei percorsi didattici concordati con il team docente);
- collaborazione con gli insegnanti e gli altri soggetti coinvolti nell'intervento sul disabile (partecipazione alla programmazione, partecipazione a incontri con insegnanti e specialisti);
- interventi extrascolastici atti a migliorare le competenze sociali della persona disabile;



- accompagnamento nei viaggi di istruzione. L'accompagnamento alle gite scolastiche spetta prioritariamente all'insegnante di sostegno, con l'eventuale presenza dell'assistente educatore qualora l'alunno disabile presenti elevati carichi di assistenza, solo per le situazioni autorizzate in sede di Commissione.

La funzione del personale ad esso dedicato è quella di fornire un supporto educativo, "ad personam", intervenendo nel campo delle competenze dell'alunno con disabilità e/o in condizione di svantaggio, delle sue relazioni sociali e delle sue autonomie personali. In relazione al progetto educativo individualizzato, il supporto, che generalmente si configura come intervento individuale in ambito scolastico, può in alcuni casi particolari essere inteso come intervento socio-educativo in piccolo gruppo.

In considerazione della natura educativa delle prestazioni in cui si sostanziano gli interventi da erogare, restano di competenza degli Istituti scolastici il raggiungimento degli obiettivi didattici e l'assistenza di base, relativamente ai quali gli stessi provvederanno ad organizzarsi con proprio personale o altre figure di riferimento e appositamente designate, così come previsto dalla normativa di riferimento.

E' necessario che l'intervento di assistenza socio-educativa scolastica preveda una progettualità integrata ai fini del raggiungimento e realizzazione del progetto educativo individualizzato.

Il servizio di assistenza educativa scolastica prevede sia ore destinate all'intervento diretto con l'utenza sia ore destinate a momenti di programmazione, verifica, coordinamento formazione e supervisione (attività indiretta).

2.3. Modalità di sostituzione del personale

Si provvederà a sostituire entro 24 ore le assenze non prevedibili del personale e invece nello stesso giorno quelle programmate, previo accordi preventivi con i dirigenti scolastici.

Nel caso di assenza imprevista dell'alunno, per il primo giorno l'assistente sarà presente a scuola secondo le ore di incarico per quel giorno e secondo mansioni concordate con i docenti.

2.4. Modalità di gestione delle assenze degli alunni

Il servizio di assistenza scolastica è reso dall'assistente educatore nei giorni di apertura delle scuole secondo l'organizzazione delle stesse e l'effettiva presenza dell'alunno.

In caso di assenza improvvisa dell'alunno assistito il personale educativo resta a disposizione della Scuola solo per la prima giornata di assenza.

In caso di assenza comunicata dalla famiglia al coordinatore del servizio (e alla scuola) almeno entro le 17 del giorno precedente l'educatore non presterà servizio.

La famiglia è tenuta a comunicare al coordinatore del servizio (e alla scuola) entro le ore 17 del giorno precedente, il rientro del proprio figlio a Scuola.

Il coordinatore del servizio garantisce la reperibilità al cellulare di servizio dalle ore 7.00



alle ore 19.00 dal lunedì al sabato, la domenica dalle 16.00 alle 19.00.

3. PERSONALE

3.1. Assistente educatore

L'assistente educatore è una figura professionale di sistema, che interviene all'interno dell'organizzazione scolastica. La titolarità e responsabilità dei progetti didattici e di integrazione, pur necessitando della condivisione e della compartecipazione tra tutti i soggetti coinvolti, rimane delle istituzioni scolastiche

L'assistente educatore non svolge mai mera assistenza, ma progetta e verifica interventi educativi per il raggiungimento della massima autonomia possibile e per l'integrazione scolastica a sociale dell'alunno.

Le qualifiche professionali richieste per l'inserimento nell'organico sono le seguenti:

- diploma preferibilmente di maturità magistrale o diploma di liceo socio-psicopedagogico o diploma di istruzione secondaria superiore a indirizzo socio-pedagogico con esperienza lavorativa di almeno due anni in un servizio di educativa scolastica rivolto a minori o in servizi educativi ai disabili;
- diploma di educatore professionale rilasciato da scuola professionale o laurea in scienze dell'educazione;
- laurea in pedagogia o psicologia o titolo equipollente

3.2. Coordinatore

E' la figura professionale che ha il compito di collaborare, nell'ambito di un progetto di rete, con le istituzioni coinvolte nel servizio (Servizio Sociale Comunale, servizi specialistici, scuole, famiglie,...)

Lo specifico titolo professionale richiesto è il seguente:

- diploma di educatore professionale rilasciato da scuola professionale o laurea in scienze dell'educazione e esperienza lavorativa di almeno tre anni come coordinatore di servizio;
- laurea in servizio sociale o laurea in pedagogia o laurea in psicologia o laurea in filosofia e esperienza lavorativa di almeno tre anni come coordinatore di servizio

Svolge le seguenti funzioni

- Supervisione sull'organizzazione del servizio e coordinamento degli educatori
- Garanzia della qualità e della continuità dei servizi
- Contatto regolare e massima collaborazione con le istituzioni esterne
- Programmazione degli interventi di formazione e dell'addestramento del personale
- Supervisione del regolare funzionamento del servizio
- Collaborazione al mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità del servizio
- Partecipazione a periodici incontri di verifica e programmazione



- Reperibilità dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 19.00 e la domenica dalle 16.00 alle 19.00
- Gestione assenze e sostituzioni del personale

3.3. Organigramma

L'organigramma aggiornato è affisso presso la sede operativa e inserito nei documenti sul sito www.cooperativasottosopra.it e allegato alla carta dei servizi.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

La Cooperativa nell'anno 2012 ha ottenuto la certificazione di Qualità dalla società RINA s.p.a. secondo il sistema UNI EN ISO 9001:2008, per l'assistenza scolastica, nel 2015 ha esteso la certificazione e attualmente è certificata per la "Progettazione e gestione di servizi di assistenza educativa scolastica per alunni con disabilità o difficoltà comportamentali, gestione di centri diurni per disabili, gestione di centri socio educativi per disabili."

L'acquisizione della certificazione di Qualità prevede la definizione di un sistema di controllo delle diverse fasi legate all'erogazione di un servizio, attraverso l'utilizzo di strumenti tecnici ed informatici idonei alla verifica e alla "misurabilità del servizio" erogato. Il mantenimento della stessa è soggetto a visite ispettive annuali sia da parte del Consorzio di Servizi provinciale, sia da parte dell'Ente di certificazione medesimo

4.1. Gestione del sistema per la qualità (politica della qualità)

Il sistema di gestione della qualità risulta essere lo strumento più opportuno per migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi finalizzati alla soddisfazione delle parti interessate.

Obiettivi della politica della qualità sono:

- soddisfazione delle parti interessate (Ente/committente, scuole e istituti scolastici, famiglie ed utenti) sia con riferimento a contratti e convenzioni stipulate con Enti pubblici o Aziende private sia rispetto alle esigenze implicite ed esplicite
- valorizzazione del personale per assicurare la disponibilità di operatori qualificati e per garantire la motivazione ed il coinvolgimento, nonché la sua formazione ai fini di garantirne la massima professionalità e competenza
- estensione del sistema qualità ai servizi trasversali come metodo di miglioramento organizzativo e gestionale

4.2. Monitoraggio periodico

Sottosopra società cooperativa sociale Onlus

Sede legale: Ponte Nossa; sede operativa: via Grumella, 2/a, 24020 PARRE



Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente, in termini di efficienza ed efficacia.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Il servizio pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità ai requisiti del servizio;
- assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ);
- migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- individuare i metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche e l'estensione della loro utilizzazione.

4.3 Analisi dei dati

La società individua, raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Rientrano in tali ambiti i dati risultanti dalle attività di monitoraggio, di misurazione e di altre fonti pertinenti, che hanno lo scopo di fornire informazioni in merito alla soddisfazione delle parti interessate, alla conformità ai requisiti del servizio e alle caratteristiche dell'andamento dei processi incluse le opportunità per azioni preventive.

4.4 Miglioramento continuo

Il servizio migliora con continuità l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della Direzione.

Inoltre il servizio individua le azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali, onde evitare che queste si verifichino. Le azioni preventive attuate devono essere appropriate agli effetti dei problemi potenziali, così che si giunga alla valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità.

- primo colloquio gratuito della famiglia con una psicologa per consulenza sul tema dei disturbi di apprendimento presso lo sportello di Ponte Nossa in via Cavour 49;

5. ALTRI SERVIZI E PRESTAZIONI

La Cooperativa Sottosopra propone servizi e prestazioni aggiuntive a pagamento su richiesta specifica della famiglia rivolte al bambino/ragazzo e alla famiglia avvalendosi personale formato e specializzato nel settore.



5.1. Centro per la famiglia CASA VOLANTE

Il Centro per la famiglia LA CASA VOLANTE è un progetto che vuole accogliere ed accompagnare le persone che desiderano confrontarsi sulle situazioni che vivono all'interno del proprio mondo famiglia. Il progetto offre servizio di ascolto, individuale e di coppia, per problematiche inerenti i figli, la relazione educativa, la coppia, per l'ascolto degli adolescenti, finalizzati a Sostegno psicologico, Consulenza psico-pedagogica, Orientamento scolastico, Mediazione familiare, Terapia individuale e familiare. Inoltre offre formazione, sostegno ed accompagnamento a famiglie sui temi di accoglienza ed affidamento e con genitori ed educatori e conduzione di piccoli gruppi di genitori interessati ad approfondire e condividere pensieri e percorsi su problematiche comuni

5.2 Interventi a favore dell'apprendimento: IDEA AZZURRA Servizio accreditato

L'obiettivo del progetto è la presa in carico del bambino/ragazzo in modo globale rispetto alle sue modalità di apprendimento. Attraverso un percorso di valutazione della problematica si individuano gli interventi utili a potenziare le aree dell'apprendimento scolastico nelle quali sono identificati dei disturbi o si sono evidenziate difficoltà.

Parallelamente si supportano il senso di auto-efficacia e la motivazione all'apprendimento del ragazzo, con monitoraggi regolari e condivisi con la famiglia e la scuola. La durata dell'intervento viene definita in base alle caratteristiche del singolo caso ed è continuamente adattabile all'evoluzione del suo profilo.

Per la valutazione e i trattamenti il Servizio si avvale di uno staff qualificato in collaborazione con la Cooperativa Sociale Azzurra: uno psicologo-psicoterapeuta specializzato nei **Disturbi dell'Apprendimento** e altre figure professionali specializzate.

Le aree di intervento sono potenziamento dei prerequisiti dell'apprendimento scolastico, della comprensione del testo e del metodo di studio, riabilitazione del processo di lettura, scrittura e calcolo, terapia cognitivo-comportamentale, parent-training e teacher-training (DSA-ADHD), trattamenti logopedici, visite neuropsichiatriche, aiuto compiti al domicilio.

5.3 Servizi e prestazioni accessorie

I servizi e le prestazioni accessorie proposte in aggiunta a quelle obbligatorie previste negli atti di accreditamento sono le seguenti:

Prestazione	Soggetto erogatore	Tariffa
Protocollo riabilitativo dsa adhd individuale	Bontempi Simona (psicologa) - Testa Mariateresa (neuropsichiatra infantile) COOPERATIVA AZZURRA	31,3 € per accesso
Protocollo riabilitativo dsa adhd in coppia	Bontempi Simona (psicologa) - Testa Mariateresa (neuropsichiatra infantile) COOPERATIVA AZZURRA	20,8 € per accesso
Studio efficace 3-4 allievi	Equipe specialisti COOPERATIVA SOTTOSOPRA/COOPERATIVA AZZURRA	21,8 € per accesso
Studio efficace 5-6 allievi	Equipe specialisti COOPERATIVA	17,7 € per accesso

Sottosopra società cooperativa sociale Onlus

Sede legale: Ponte Nossa; sede operativa: via Grumella, 2/a, 24020 PARRE



	SOTTOSOPRA/COOPERATIVA AZZURRA	
Imparare a studiare 3-4 allievi	Equipe specialisti COOPERATIVA SOTTOSOPRA/COOPERATIVA AZZURRA	21,8 € per accesso
Imparare a studiare 5-6 allievi	Equipe specialisti COOPERATIVA SOTTOSOPRA/COOPERATIVA AZZURRA	17,7 € per accesso
L'abc dell'informatica 6-8 allievi	Equipe specialisti COOPERATIVA SOTTOSOPRA/COOPERATIVA AZZURRA	15,6 € per accesso
L'abc dell'informatica 10 allievi	Equipe specialisti COOPERATIVA SOTTOSOPRA/COOPERATIVA AZZURRA	12,5 € per accesso
Competenze e tecnologie compensative 3-4 allievi	Equipe specialisti COOPERATIVA SOTTOSOPRA/COOPERATIVA AZZURRA	28 € per accesso
Competenze e tecnologie compensative 5-6 allievi	Equipe specialisti COOPERATIVA SOTTOSOPRA/COOPERATIVA AZZURRA	16,6 € per accesso
Dopo scuola 10 ingressi	Educatori COOPERATIVA SOTTOSOPRA	150 €
Orientamento scolastico	Norma Marchesi (pedagogista) Filisetti Giovanni (pedagogista) CASA VOLANTE COOPERATIVA SOTTOSOPRA	40 € per accesso
Shild training (ADHD) 3-4 allievi	Equipe specialisti COOPERATIVA SOTTOSOPRA/COOPERATIVA AZZURRA	28 € per accesso
Parent training (DSA-ADHD)	Equipe specialisti COOPERATIVA SOTTOSOPRA/COOPERATIVA AZZURRA	75 € per accesso di 2 famiglie
Guida all'uso di strumenti compensativi 3-4 allievi	Equipe specialisti COOPERATIVA SOTTOSOPRA/COOPERATIVA AZZURRA	75 € per 5 accessi
Guida all'uso di strumenti compensativi individuale	Equipe specialisti COOPERATIVA SOTTOSOPRA/COOPERATIVA AZZURRA	150 € per 5 accessi
Metodo di studio individuale	Equipe specialisti COOPERATIVA SOTTOSOPRA/COOPERATIVA AZZURRA	31,3 € per accesso
Visita neuropsichiatrica e compilazione certificato	Testa Mariateresa (neuropsichiatra) COOPERATIVA AZZURRA	110 €
Valutazione logopedica	Del Vecchio Rosanna (logopedista) COOPERATIVA AZZURRA	40 €
Colloqui di coppia	Molinari Cristina- psicologo Giovarruscio Margherita- psicologo CASA VOLANTE COOPERATIVA SOTTOSOPRA	65 € per accesso
Colloqui individuali	Molinari Cristina- psicologo Giovarruscio Margherita- psicologo CASA VOLANTE COOPERATIVA SOTTOSOPRA	55 € per accesso
Colloquio di bambini e ragazzi con pedagoga	Filisetti Giovanni- Pedagogista Marchesi Norma- pedagogista CASA VOLANTE COOPERATIVA SOTTOSOPRA	40 € per accesso
Attività pomeridiane di integrazione sul territorio (gruppi di 2-3 utenti)	Educatori e assistenti educatori	20€ /ora

6. LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI

6.1 Cosa fare se non si è soddisfatti

Ogni famiglia o utente che usufruisce del Servizio di Assistenza Educativa Scolastica che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o

Sottosopra società cooperativa sociale Onlus

Sede legale: Ponte Nossola; sede operativa: via Grumella, 2/a, 24020 PARRE

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; sottosopraclusone@alice.it

Pagina 15



suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati

-attraverso la compilazione del modulo apposito (allegato 1) messo a disposizione dalla cooperativa e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio, inviandolo:

-all'indirizzo: via Grumella 2/a, 24020 Parre

-alla e-mail: sottosopraclusone@alice.it

-oppure contattando il Coordinatore del servizio: chiedendo un appuntamento per un colloquio.

6.2 Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio.

Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata.

Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto.

Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro trenta giorni dalla segnalazione/presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio.

7. INDIRIZZI CONTATTI E ORARI

Sottosopra Cooperativa Sociale Onlus

Via Grumella, 2 24020 PARRE (Bg)

Tel e fax 035 703451

Email sottosopraclusone@alice.it posta cert: sottosopra.coop@legalmail.it

Reperibilità telefonica:

Sede: Dal Lunedì al Venerdì 8.00 – 13.00, tel. 035 703451

Coordinatore: Silvana Catania, dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 19.00 e la domenica dalle 16.00 alle 19.00, **3453082816**



Allegato 1 **MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE**

Alla cortese attenzione

- del Coordinatore del servizio
 della Direzione

GENERALITA'

Nome e Cognome

In qualità di
(specificare se Familiare di riferimento ; Tutor Legale ; Amministratore di sostegno ; Altro)

GENERALITA' DELL'UTENTE

Nome e Cognome

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE

- SUGGERIMENTO SEGNALAZIONE
 RECLAMO ALTRO

Breve descrizione

.....
.....

In attesa di vostro riscontro porgo distinti

Data

Firma

Questa segnalazione può essere consegnata a mano al coordinatore del servizio o trasmessa con le seguenti modalità:

Fax 035703451

Posta elettronica: sottosopraclusone@alice.it

Posta elettronica certificata: sottosopra.coop@legalmail.it Mod RECSAE
13/7/2015

Sottosopra società cooperativa sociale Onlus

Sede legale: Ponte Nossa; sede operativa: via Grumella, 2/a, 24020 PARRE



Allegato 2: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER GENITORI/TUTORI

Carissimi genitori/tutori,

il presente questionario ha la finalità di evidenziare il vostro gradimento in merito al servizio di Assistenza educativa scolastica.

La compilazione è individuale e personale e non prevede, in alcun modo, indicazioni relative a dati personali, vuole essere uno strumento anonimo che indichi la percezione e la soddisfazione di coloro che usufruiscono del servizio.

Il questionario si suddivide in due aree tematiche: l'area organizzativa e l'area progettuale.

All'interno di queste due aree sono stati poi declinati nello specifico elementi concreti, attraverso i quali le famiglie o i tutori possono misurare il proprio grado di soddisfazione.

Per facilitare e snellire il processo di rielaborazione dei dati, le domande sono strutturate a risposta chiusa e multipla; a conclusione di ogni area tematica è stata aggiunta la voce "osservazioni/proposte", in modo che, qualora lo si ritenga necessario, si possano aggiungere i commenti che si valutino essere importanti per la rilevazione e l'analisi dei dati.

Vi chiediamo la cortesia di restituire il questionario compilato in busta chiusa direttamente all'Assistente educatore per voi di riferimento entro la fine dell'anno scolastico.



Data di compilazione: _____

Il questionario viene compilato da:

- Genitore Tutore

Grado di scolarità del minore:

- Scuola dell'infanzia Scuola primaria
Scuola secondaria Primo grado Scuola Secondaria Secondo grado

AREA 1. ASPETTI ORGANIZZATIVI

1-Che grado di conoscenza ritiene di avere in merito alle procedure relative al servizio di assistenza educativa scolastica (comunicazioni assenze, cambiamento orario, sostituzioni assistente educatore, cambiamento assistente educatore...)

- Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

2-Come valuta l'aspetto organizzativo del servizio di assistenza scolastica, in merito alla tempestività nell'eventuale sostituzione dell'assistente educatore?

- Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

3.Osservazioni/proposte:

.....
.....
.....
.....

AREA 2. ASPETTI PROGETTUALI E RELAZIONALI

Sottosopra società cooperativa sociale Onlus

Sede legale: Ponte Nossa; sede operativa: via Grumella, 2/a, 24020 PARRE

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; sottosopraclusone@alice.it



4-Come valuta la qualità dell'intervento dell'assistente educatore?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

5-Come valuta la comunicazione fra lei e il coordinatore del servizio?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

6-Quale grado di soddisfazione ritiene percepisca l'alunno beneficiario del Voucher?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

7-A livello globale, quale grado di soddisfazione ritiene di avere rispetto al servizio?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

Spieghi le sue motivazioni:

.....
.....

8-Osservazioni/proposte:

.....
.....

mod. SODDFAM: Soddisfazione famiglie servizio assistenza scolastica – 27-05-14



Allegato 3: CODICE ETICO DELLA COOPERATIVA SOCIALE SOTTOSOPRA ONLUS

Di seguito viene presentato il codice etico che la Sottosopra Società Cooperativa Sociale Onlus si è data per rapportarsi con i propri utenti, con le persone che vi lavorano e con il mercato esterno.

Tale codice è stato approvato dal consiglio di amministrazione nella seduta del 11/1/2013 ed è a disposizione presso la sede della cooperativa, nonché pubblicato sul sito della stessa.

Introduzione

Il Codice Etico è stato predisposto in vista dell'adempimento alla normativa sulla responsabilità amministrativa delle imprese (legge 231/2001), la quale ha introdotto una forma di responsabilità amministrativa delle aziende.

Il Codice Etico fissa principi e regole di riferimento mirate a orientare i comportamenti nei confronti di tutti i portatori d'interesse (stakeholders), soci, lavoratori, fornitori, clienti, Pubblica Amministrazione, associazionismo....

Attraverso il Codice Etico si vuole evitare in particolare che nello svolgimento delle attività lavorative istituzionali siano compiute azioni illegali o comunque elusive di norme, leggi e regolamenti.

Scopo del presente documento è quindi quello di assicurare che i valori etici della Cooperativa Sociale siano chiaramente definiti e costituiscano l'elemento base della cultura aziendale, nonché lo standard di comportamento di tutti i collaboratori nella realizzazione degli interventi e dei servizi gestiti dalla Cooperativa.

I principi contenuti nel Codice Etico integrano le regole di comportamento che il personale è tenuto ad osservare in virtù delle normative, dei contratti di lavoro, nonché delle procedure, dei regolamenti e delle disposizioni aziendali. Ciascun amministratore, socio, dipendente, collaboratore esterno (da qui in poi definiti come destinatari), è tenuto al rispetto delle norme contenute nel presente Codice nell'esercizio delle proprie funzioni.

La Mission e i valori della cooperativa

La cooperativa, fin dalla sua costituzione ha individuato le seguenti finalità:

1. Costruire una realtà sociale e lavorativa sempre più forte e radicata nel territorio capace di:
 - sviluppare politiche sociali condivise su territori frammentati;
 - collaborare nella costruzione di comunità accoglienti;
 - analizzare il territorio, valorizzarlo, riconoscerne i bisogni e le risorse;
 - creare collaborazione tra terzo settore, enti pubblici, volontariato e altri soggetti.
2. Sviluppare nuovi percorsi insieme ad altri per il bene del territorio considerando centrali le persone ed i contesti sociali attraverso:
 - attenzione, ascolto e conoscenza dei minori e dei giovani promuovendo partecipazione, apertura, protagonismo, capacità di dialogo sociale;
 - attenzione e accoglienza di fasce deboli e promozione delle loro risorse;
 - creazione di reti nei contesti sociali, tra famiglie, soggetti e gruppi per poter partecipare e collaborare a processi di cambiamento.
3. Sviluppare e valorizzare nel territorio professionalità educative e sociali offrendo opportunità significative di lavoro ad operatori dello stesso.

La cooperativa, nel perseguimento della mission, si ispira ai seguenti valori:

- Il "valore della persona"
- Il "valore del territorio e della realtà sociale"
- Il "valore dell'economia sociale"

Sottosopra società cooperativa sociale Onlus

Sede legale: Ponte Nossa; sede operativa: via Grumella, 2/a, 24020 PARRE



I Principi del Codice Etico

Il codice etico della cooperativa Sottosopra si fonda sui seguenti principi:

- **Onestà:** tutti i destinatari nell'ambito della propria attività sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il Codice Etico ed i regolamenti interni. In nessun caso, il perseguimento dell'interesse della Cooperativa può giustificare una condotta non onesta. Nessuno è autorizzato a dare o promettere ad un soggetto pubblico denaro o altre utilità sia nell'esclusivo interesse personale che nell'interesse o a vantaggio dell'ente.
- **Correttezza:** tutti i destinatari sono tenuti a rispettare i diritti di ogni soggetto comunque coinvolto nella propria attività lavorativa e professionale. Durante lo svolgimento delle proprie attività devono essere evitate discriminazioni di ogni tipo (età, sesso, razza, nazionalità, opinioni pubbliche o credenze religiose) nei confronti di tutti i soggetti con i quali si rapportano.
- **Trasparenza:** tutti i destinatari sono tenuti a rispettare la trasparenza, intesa come chiarezza, completezza e pertinenza delle informazioni, evitando situazioni ingannevoli sia all'interno che all'esterno della Cooperativa.
- **Riservatezza:** tutti i destinatari devono assicurare l'opportuna riservatezza delle informazioni acquisite durante lo svolgimento delle proprie attività e di trattarle esclusivamente nell'ambito e per i fini delle proprie attività lavorative e, comunque, di non divulgare (comunicare, diffondere o pubblicare in alcun modo) informazioni sensibili senza l'esplicito consenso degli interessati e informazioni riservate senza l'autorizzazione della cooperativa.
- **Centralità della persona:** il rispetto per le persone, siano essi soci, lavoratori, collaboratori o utenti assistiti, è uno dei valori generali che guida l'agire della Cooperativa che si deve tradurre nell'accoglienza della diversità, di ogni diversità, come risorsa, come elemento prezioso e arricchente.

Tutti i destinatari sono tenuti al rispetto e all'applicazione di tale principio sia nei confronti della cooperativa che rispetto al territorio.

- **Salute dei lavoratori e Sicurezza sul Lavoro:** la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute dei lavoratori è un principio che deve ispirare l'intera attività della cooperativa, che si impegna alla promozione della cultura della sicurezza e della prevenzione, informando e formando il proprio personale. Tutti i lavoratori sono tenuti ad adottare le necessarie cautele ai fini preventivi e, ove opportuno, a sensibilizzare i propri colleghi e i terzi.
- **Territorialità:** si esprime nel desiderio di riconoscere, incontrare e valorizzare le realtà del territorio (dalla scuola ai servizi sociali, dalle famiglie alle parrocchie, dall'associazionismo alle realtà produttive, dagli enti pubblici ai gruppi informali) e instaurare con loro relazioni stabili e sistematiche favorendo così processi di coprogettazione.

Principi Etici per la gestione dei rapporti esterni

- **Clienti/Utenti/Famiglie**

La professionalità, la competenza e la correttezza rappresentano i principi guida che tutti gli operatori devono garantire nei rapporti con tutti i clienti/utenti/famiglie.

Tutti i collaboratori della Cooperativa sono tenuti a gestire tutte le informazioni acquisite sui nostri clienti/utenti/famiglie nel massimo rispetto della normativa vigente in materia di Privacy.

- **Fornitori**

La scelta dei fornitori deve essere effettuata sulla base di criteri di professionalità, di economicità, di trasparenza e di maggior vantaggio per l'ente e per gli utenti

Tutti i consulenti, i fornitori e in generale qualunque soggetto terzo che agisca per conto della cooperativa è tenuto alla massima trasparenza, correttezza e rispetto della legalità, e ad evitare:



- qualunque situazione di conflitto di interessi con la stessa, obbligandosi in caso di conflitto a segnalarlo immediatamente alla direzione della Cooperativa
- di compiere qualunque atto che sia o possa essere considerato contrario a leggi e/o a regolamenti vigenti, anche nel caso in cui da tale comportamento derivi o possa, anche solo in astratto, derivare un qualunque vantaggio o interesse per la Cooperativa.

Ogni fornitore/consulente deve impegnarsi contrattualmente al rispetto del presente Codice Etico.

- Pubblica Amministrazione e Istituzioni Pubbliche

È vietata qualsiasi forma di regalia.

E' fatto esplicito divieto ad ogni dipendente o qualunque soggetto terzo che operi per la Cooperativa di:

- proporre opportunità di impiego a rappresentanti della Pubblica Amministrazione o loro familiari, e/o opportunità commerciali o di qualsiasi altro genere che possano avvantaggiarli a titolo personale;
- favorire, nei processi d'acquisto, fornitori e sub-fornitori in quanto indicati da rappresentanti della Pubblica Amministrazione come condizione per lo svolgimento successivo delle attività (ad es. affidamento di un servizio o progetto...);
- promettere o fornire, anche tramite "terzi", a rappresentanti della Pubblica Amministrazione, lavori/servizi di utilità personale.

Qualunque dipendente o soggetto terzo che rappresenti la cooperativa, non è autorizzato ad accettare qualsiasi forma di dono o favoritismo da parte dei funzionari pubblici, ed è tenuto a segnalarlo immediatamente alla direzione.

- Mercato

La cooperativa punta alla massima qualità dei servizi consentita dall'equilibrio economico di impresa. Questo obiettivo è perseguito mediante la progressiva certificazione di qualità dei vari servizi, l'accreditamento e la ricerca di forme di gestione fortemente partecipate con la pubblica amministrazione (si cita a titolo di esempio la coprogettazione).

La cooperativa pratica la concorrenza sul mercato pubblico e privato, facendo valere la qualità dei prodotti servizi e non il ribasso del costo del lavoro.

Nei confronti del mercato pubblico la cooperativa si astiene dal far valere legami politici e partitici per ottenere appalti.

La cooperativa rifiuta di accogliere richieste di favori indebiti da parte di decisori pubblici con i quali ha rapporti di committenza.

La cooperativa si impegna a sviluppare l'economia sociale, quale esperienza che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità, tesa a cambiare alcune regole per promuovere uno stile di economia responsabile.

Principi Etici per la gestione dei rapporti interni

- Personale dipendente

La scelta del personale da assumere è effettuata tenendo conto esclusivamente delle effettive esigenze della cooperativa e del profilo professionale del candidato, garantendo il rispetto dei principi di eguaglianza e di pari opportunità e rifiutando qualunque forma di favoritismo, nepotismo o clientelismo.

I rapporti di lavoro sono formalizzati con regolare contratto, rifiutando qualunque forma di lavoro irregolare; inoltre è garantita la massima collaborazione e trasparenza nei confronti del neoassunto, affinché abbia chiara consapevolezza dell'incarico attribuitogli, del contesto e degli eventuali rischi a cui è sottoposto.



Ogni dipendente della cooperativa è tenuto al più scrupoloso rispetto dei principi etici generali precedentemente espressi e delle regole interne alla struttura, con particolare attenzione ai requisiti relativi alla tutela della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro.

- Soci e organi sociali

La Cooperativa si impegna a redigere e a rendere noto il bilancio sociale e a garantire l'accesso agli atti da parte dei soci e di tutti gli aventi diritto.

L'attività degli Organi Sociali è improntata al pieno rispetto delle regole sancite dallo Statuto sociale, dal Regolamento interno e dalla legislazione vigente nazionale e comunitaria.

I soggetti eletti o nominati a funzioni amministrative sono tenuti:

- a impegnarsi attivamente affinché la società possa trarre beneficio dalle loro specifiche competenze;
- a denunciare tempestivamente qualsiasi situazione di conflitto d'interesse che li veda coinvolti;
- alla riservatezza delle informazioni acquisite nello svolgimento del proprio mandato;
- a far prevalere sempre l'interesse della missione sociale rispetto all'interesse particolare del singolo.

La cooperativa non riconosce regolamenti interni o impegni sottoscritti individualmente o da gruppi di soci, che riducano o limitino la partecipazione democratica.

Comunicazione

Il Codice Etico è pubblicato nel sito della cooperativa, www.cooperativasottosopra.it

Una copia cartacea viene affissa presso la sede operativa della cooperativa e presso le sedi dei servizi gestiti dalla cooperativa.

Qualora richiesto il codice etico può essere distribuito ai soci, amministratori, dipendenti ed a tutte le terze parti che entrino in rapporto con la cooperativa.

Valore contrattuale del Codice Etico

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali di soci, amministratori, dipendenti e collaboratori della cooperativa.

Allegato 4: organigramma

