



## Carta dei Servizi 2024

Assistenza educativa per gli alunni con disabilità frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado pubbliche e paritarie della città di Milano.



## PREMESSA

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. E' pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull' erogazione dei servizi stessi.

La carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- tempestività delle risposte
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- correttezza e regolarità gestionale

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'Ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi
- gestire i reclami

La nostra carta dei servizi sarà aggiornata ogni anno.

**Massimo Festa**

Presidente della Cooperativa Sociale Fabula Onlus

# Indice

## 1 PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

### 1.1 Anagrafica

### 1.2 La storia

## 2 I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

### 3 I VALORI

## 4 IL SERVIZIO

### 5.1 La qualità organizzativa

### 5.2 La professionalità del personale

### 5.3 La qualità pedagogica

### 5.4 Le relazioni con le famiglie e con il territorio

### 5.5 L'efficacia e l'efficienza

## 6 I DIRITTI DEGLI UTENTI

## 7 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

### 7.1 Reclami

### 7.2 Soddisfazione clienti

Appendice. Schede

## 1- Presentazione della Cooperativa:

Cooperativa Sociale Fabula ONLUS

sede Legale Via W. Tobagi 2

Sede operativa Via Quaranta 57 ( si riceve su appuntamento)

20143 Milano

C.F./P.IVA 06264200962

Tel. 347/5100036, Fax 02/90989279

[www.fabulaonlus.it](http://www.fabulaonlus.it)

### 1.1 Anagrafica:

Costituita con atto del 02/07/2008

Codice fiscale e numero d'iscrizione: 06264200962

del Registro delle Imprese di MILANO

data di iscrizione: 30/07/2008 Iscritta nella sezione ORDINARIA il 30/07/2008

Iscritta con il numero Repertorio Economico Amministrativo 1881148

Numero iscrizione albo cooperative: A193005 in data 21/07/2008

Dal mese di giugno 2012 aderente al Consorzio SiR Solidarietà in Rete

### 1.2 Storia

La Cooperativa Sociale Fabula ONLUS è una realtà ricca dell'esperienza pluriennale di, educatori professionali, insegnanti, educatori sportivi CONI, pedagogisti, psicologi.

Opera nel settore dei servizi di carattere culturale, assistenziale, sociale, ricreativo ed educativo per Pubbliche Amministrazioni e Privati.

Nasce nel 2008 dall'esperienza maturata nel progetto "INCLUSIONE DI ALUNNI CON DISTURBI GENERALIZZATI DELLO\_SVILUPPO E AUTISTICI NELL'ESPERIENZA DI UN PROGETTO NELLA SCUOLA DELL'OBBLIGO" dell' Istituto Comprensivo Statale "Fabio Filzi" Via Ravenna Milano, in collaborazione con l'Ospedale San Paolo, iniziato ormai 15 anni fa.

Da anni collaboriamo a stretto contatto con il "*Centro per la Cura e lo Studio dell'Autismo e dei Disturbi Generalizzati dello Sviluppo*" della Neuropsichiatria Infantile dell'Azienda Ospedaliera San Paolo di Milano, specializzato da venticinque anni nella presa in carico di bambini/ragazzi con questi disturbi.

Ricchi di questo bagaglio costituito non solo da tecniche e strategie ma anche filosofico e culturale, abbiamo portato con successo il nostro lavoro in altre scuole di Milano e lo abbiamo declinato in tutti gli ambiti della vita della persona con disabilità.

La Cooperativa Sociale Fabula Onlus si avvale quindi della collaborazione di educatori specializzati, con esperienza pluriennale in autismo e altre disabilità presso scuole di ogni ordine e grado e famiglie di Milano e provincia.

Nel 2021 abbiamo sostenuto con i nostri servizi più di 350 tra bambini, ragazzi e adulti autistici e complessivamente più di 650 persone con disabilità.

Fabula ha da poco ricevuto il premio “Imprese Vincenti”. Un importante riconoscimento nazionale al nostro impegno a sostegno delle Persone disabili e al lavoro di questi anni. Il programma di Intesa Sanpaolo, giunto alla terza edizione, premia l'eccellenza delle piccole e medie imprese in Italia - con un'attenzione particolare ai progetti di rilancio e fattori di successo - oltre a dedicare un focus speciale alle realtà no profit, che assumono sempre più un ruolo fondamentale nel tessuto economico e sociale dei territori.

### 1.3 I servizi

- Offriamo un servizio di assistenza educativa agli alunni con disabilità nelle scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado di Milano e dell'hinterland. Fabula è stata accreditata dal Comune di Milano per l'erogazione del servizio di **“Assistenza educativa per gli alunni con disabilità frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali paritarie milanesi.”** *Ente accreditato dal Comune di Milano, con più di 65.000 ore di assistenza erogate all'anno.*
- **Consulenza pedagogica** al servizio di bambini, adolescenti, famiglie ed insegnanti.
- **“Diamo il Cinque”** tempo libero e inclusione.

#### **Servizi dedicati a Persone autistiche:**

- Forniamo un **servizio di accompagnamento** dedicato al tempo libero, con uscite e attività sportive, in Milano e provincia.
- Attuiamo **Trattamenti psico-educativi domiciliari** per bambini e ragazzi, finalizzati a rafforzare le capacità di apprendimento per l'acquisizione dell'autonomia, a completamento di quanto effettuato in ambito scolastico e ospedaliero.
- Ci occupiamo dell'**organizzazione di attività ed eventi in ambito sportivo e motorio**, avvalendoci di laureati in Scienze Motorie, educatori CONI, educatori Sociali e istruttori federali. Tali attività vengono sviluppate sia autonomamente che in collaborazione con istituzioni pubbliche o con il patrocinio di enti o fondazioni private.

- Organizziamo per bambini e ragazzi **vacanze e fine settimana** che portino sollievo a loro e alle loro famiglie.
- Proponiamo un servizio di **Sostegno alla genitorialità** per famiglie.
- Realizziamo **Centri estivi** nei periodi di chiusura della scuola.
- Offriamo un servizio di **Case Management**, in coprogettazione con il consorzio Sir. La Regione Lombardia, con la DGR 392/13, ha previsto l'attivazione di interventi a sostegno delle famiglie con persone (minori e adulti) con disturbi pervasivi dello e dello spettro autistico.
- Gestiamo le attività dell'**Ambulatorio polispecialistico "Domino"** e del centro **"Bridge"**, attuando una presa in carico globale della persona con autismo (tutte le fasce d'età) e del nucleo familiare di appartenenza, sia per quanto riguarda la parte clinica che per quella riabilitativa e abilitativa.
- Gestiamo le attività dello **Studio Psicoeducativo Fabula di Monza**, dedicato alla presa in carico del bambino e adolescente con autismo.

## 2- I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi fondamentali, che ispirano la redazione di questa Carta dei Servizi:

**Eguaglianza:** Ogni essere umano ha pari dignità e pari valore e ogni differenza, ogni diversa abilità, ogni particolare unicità è per noi ricchezza.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta, inoltre, per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. Tale principio, lontano da logiche di omologazione, implica, pertanto, non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche il divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'erogazione del servizio, salvaguardando la personalizzazione dell'intervento.

**Imparzialità:** Ogni azione e/o comportamento nei confronti degli utenti deve essere guidato da criteri di "obiettività, giustizia ed imparzialità".

**Continuità:** La Cooperativa si impegna a garantire un'erogazione continua e regolare delle prestazioni. Le eventuali interruzioni dovranno essere espressamente regolate dalla normativa di settore e comporteranno, comunque, l'impegno da parte della Cooperativa ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti i minori disagi possibili.

**Partecipazione:** La Cooperativa promuove ogni forma di partecipazione, intesa non solo come diritto ad eccedere alla relativa documentazione ai sensi della l. 241/90, ma anche come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione e co-progettazione nella realizzazione dei piani individuali, creando un clima di collaborazione e fiducia tra l'utente del servizio, la famiglia, la committenza e la Cooperativa.

**Valorizzazione delle capacità:** Le diverse figure professionali che operano all'interno della Cooperativa hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'utente, al fine di migliorarne la Qualità di Vita.

Ogni utente è visto come "persona" in grado di esprimere bisogni, desideri ed opinioni.

**Innovazione:** L'impegno della Cooperativa è quello di investire risorse finalizzate allo studio di soluzioni innovative per creare nuove possibilità, rispondere in maniera sempre più adeguata all'evolversi della domanda sociale e migliorare la qualità dei servizi.

**Efficacia ed efficienza del servizio:** La Cooperativa si impegna ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento degli obiettivi prefissati ottimizzando le risorse.

### 3- I VALORI

*"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali.*

*E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."*

*Art. 3 Costituzione italiana*

L'orientamento strategico e la mission della Cooperativa Fabula ci consente di considerare quali elementi prioritari di coesione interna una mappa di valori tra i quali:

- **la centralità della persona**, posta all'apice di una piramide rovesciata che si sviluppa con una socialità progressiva: la persona, la mutualità interna, la solidarietà esterna, il territorio, la società civile; tale centralità si realizza a tutti i livelli sia essa socio, lavoratore, volontario, fornitore dei servizi, fruitore della cooperazione, utente dei servizi

- **l'orientamento etico dell'impresa** finalizzato all'interesse generale ed alla promozione umana e del territorio, attraverso l'orientamento costante alla correttezza, all'integrità e alla trasparenza delle azioni e dei comportamenti e la costante verifica della loro coerenza con idee e valori

- **la visione** di una imprenditorialità che consenta alla persona, associata in forma cooperativistica, di sentirsi portatore di una cultura nuova e di valori economici compatibili e sostenibili. Questa visione richiede l'assunzione personale di responsabilità sia nell'attività imprenditoriale che nella testimonianza di comportamenti coerenti con idee e valori

- **la democrazia partecipativa** attraverso un'organizzazione, un governo e una gestione delle scelte basata sul consenso

- **l'etica della solidarietà** a riferimento delle azioni e dei comportamenti dei singoli e delle organizzazioni e quale elemento di valutazione dell'attività imprenditoriale

- **il pluralismo e il riconoscimento della diversità** come risorsa attraverso il rispetto e la valorizzazione delle idee e delle esperienze individuali e collettive

## **4 - Il Servizio di Assistenza educativa per gli alunni con disabilità frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali paritarie milanesi**

INDIRIZZO E TELEFONO

Referente: Massimo Festa

Coordinatore: Nunzia Mennuni Indirizzo: Via Quaranta 57 Milano

Tel. 347-5100036

email: [massimo.festa@fabulaonlus.it](mailto:massimo.festa@fabulaonlus.it) , [nunziamennuni@fabulaonlus.it](mailto:nunziamennuni@fabulaonlus.it)

A CHI SI RIVOLGE

Il Servizio si configura come una assistenza educativa destinata a studenti con disabilità all'interno del contesto scolastico.

#### OBIETTIVO DEL SERVIZIO

Fabula accetta e condivide gli obiettivi proposti dal Comune di Milano riguardanti il servizio.

Obiettivo specifico del servizio è l'assolvimento dell'obbligo scolastico attraverso la realizzazione di progetti educativi tesi a facilitare la frequenza scolastica dell'alunno.

Le finalità dell'assistenza scolastica sono così individuate:

- a. **educativa:** assicurare e realizzare il diritto all'educazione e all'istruzione, costituzionalmente garantito, che non può essere impedito o affievolito da difficoltà nell'apprendimento né da altra problematicità derivante dalle disabilità
- b. **didattica:** espandere e qualificare l'offerta complessiva del servizio, garantendo ai Dirigenti Scolastici uguali sistemi di accesso; valorizzare e sviluppare qualitativamente le risorse professionali educative presenti nel territorio cittadino a favore delle persone con disabilità; sostenere un miglioramento incrementale della valenza del servizio, evidenziando la qualità delle prestazioni e confrontando fra loro le performance ottenute da servizi omogenei e le performance ottenute nel tempo dallo stesso servizio;
- c. **di integrazione:** valorizzare e sviluppare le risorse della comunità orientandole alla qualificazione continua delle prestazioni educative e alla migliore soddisfazione possibile delle famiglie
- d. **di sostegno alle famiglie:** assicurare ai nuclei familiari che hanno al loro interno soggetti in condizioni di disabilità di svantaggio un intervento di appoggio e di sostegno
- e. **di qualità del servizio:** garantire la libera scelta da parte dei Dirigenti Scolastici, sentiti i genitori dello studente con disabilità, nella selezione dei soggetti erogatori del servizio di assistenza educativa per gli alunni con disabilità frequentanti le proprie strutture scolastiche, dando rilevanza alla territorialità e alla continuità educativa; verificare l'adeguatezza del servizio offerto in relazione alle caratteristiche ed alle esigenze delle persone con disabilità; garantire l'erogazione del servizio privilegiando la dimensione territoriale.

Per tutto il periodo di intervento l'assistente educatore verifica costantemente le proposte d'attività considerando i bisogni dell'alunno e i risultati raggiunti. All'interno del contesto scolastico cerca di costruire relazioni che facilitano la condivisione del proprio operato con le altre figure professionali, in particolare con l'insegnante di sostegno, gli insegnanti di classe,

con la rete di professionisti esterni partecipi della progettazione complessiva e con la famiglia dell'alunno.

L'educatore è una figura di sistema, che interviene all'interno dell'organizzazione scolastica ma non è soggetto a deleghe. La titolarità e la responsabilità dei progetti didattici e di integrazione, pur necessitando della condivisione e della compartecipazione tra tutti i soggetti coinvolti, rimane delle istituzioni scolastiche. L'Educatore non svolge mai mera assistenza, ma progetta e verifica interventi educativi per il raggiungimento della massima autonomia possibile e per l'integrazione scolastica e sociale dell'alunno disabile.

## COSTI

Per gli interventi socio-educativi il costo potrebbe essere coperto secondo i dettami del Patto di Accreditamento con il Comune di Milano. Per gli interventi privati o con altri comuni, e per l'erogazione di interventi complessi e di servizi accessori il costo è determinato in base al servizio richiesto. Il costo orario varia comunque dai 21,00 ai 23,00 euro a seconda della tipologia di intervento richiesto e dalle caratteristiche della persona richiedente.

## PERSONALE

Gli operatori impegnati nel servizio hanno le caratteristiche necessarie e richieste dai criteri di accreditamento decise dall'Amministrazione Comunale.

Gli educatori del servizio elaborano una relazione iniziale riguardante la stesura di un progetto individuale iniziale, relazioni mensili e una relazione finale per ripercorrere il lavoro svolto e lasciare traccia del proprio operato; inoltre partecipano a incontri formativi per 4 ore annuali al fine di rinnovare continuamente le abilità e conoscenze specifiche e partecipano a tutte le riunioni ed equipe necessarie per garantire l'ottimale svolgimento del servizio.

**Il Referente/responsabile** Supervisiona il lavoro del team dedicato all'organizzazione del servizio e del coordinamento degli educatori, degli aspetti amministrativi ed organizzativi connessi, delle relazioni di servizio, garantisce e controlla il comportamento professionale degli educatori in termini di rispetto per le indicazioni professionali ricevute, per la normativa della sicurezza sul lavoro e per gli impegni ed orari stabiliti. Inoltre promuove i valori etici e professionali che caratterizzano il servizio gestito dalla Cooperativa Fabula. Si coordina con le scuole e con L'Area Servizi Scolastici ed Educativi- Unità Diritto allo Studio.

**Il Coordinatore** della Cooperativa con consolidate esperienze nel Servizio di Assistenza Scolastica Disabili, svolge le seguenti funzioni:

- Garantire la qualità e la continuità dei servizi
- Contatto regolare e massima collaborazione con le istituzioni esterne

- Stesura del Piano formativo annuale
- Supervisiona il lavoro educativo, sostenuto dall'equipe multidisciplinare della Cooperativa. La Cooperativa Fabula offre ai suoi educatori la possibilità di incontrare regolarmente il coordinatore del servizio, per la supervisione riguardante il ruolo e la metodologia professionale con particolare riferimento all'operatività dei singoli casi e al lavoro dell'equipe.

#### ATTIVITA'

Per tutto il periodo di intervento l'educatore verifica costantemente le proposte di attività considerando i bisogni dell'alunno e i risultati raggiunti. All'interno del contesto scolastico cerca di costruire relazioni che facilitino la condivisione del proprio operato con le altre figure professionali, in particolare con l'insegnante di sostegno, gli insegnanti di classe, con la rete di professionisti esterni partecipi della progettazione complessiva e con la famiglia dell'alunno. L'Educatore è una figura di sistema, che interviene all'interno dell'organizzazione scolastica ma non è soggetto a deleghe. La titolarità e la responsabilità dei progetti didattici e di integrazione, pur necessitando della condivisione e della compartecipazione tra tutti i soggetti coinvolti, rimane delle istituzioni scolastiche. L'Educatore non svolge mai mera assistenza, ma progetta e verifica interventi educativi per il raggiungimento della massima autonomia possibile e per l'integrazione scolastica e sociale dell'alunno disabile.

Il lavoro è strutturato secondo una logica temporale: durante una prima **fase iniziale** (richiesta di servizio, individuazione dell'educatore, illustrazione del caso, presentazione dell'Educatore) i primi tempi di **attivazione** sono dedicati all'analisi dei bisogni e alla creazione di una relazione costruttiva con l'alunno, la sua famiglia e le figure scolastiche. Tale relazione diventa la base di partenza e uno degli strumenti d'eccellenza per gli interventi educativi da realizzare.

L'educatore compila il Progetto Educativo Personalizzato (PEP), strumento interno alla cooperativa, che viene condiviso prima con il coordinatore e poi con le insegnanti di riferimento. Questo lavoro viene poi inserito nel PEI dell'alunno, strumento ufficiale e di sintesi del lavoro, condiviso con la famiglia e l'equipe che ha in carico l'alunno.

La **chiusura del servizio** coincide con la fine dell'anno scolastico.

Per tutta la durata del lavoro l'Educatore incontra regolarmente l'insegnante di sostegno e gli altri insegnanti rilevanti per la programmazione del lavoro, oltre ad incontrare puntualmente gli operatori dei Servizi Sociali ed altre figure professionali di riferimento al fine di valutare e verificare l'intervento.

#### RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

La caratteristica stessa del servizio impone uno stretto rapporto con la famiglia. I progetti e gli interventi tengono conto della famiglia e si rivolgono ad essa, in modo tale che l'intervento non si chiuda con la sola presenza dell'educatore e della scuola. La natura dell'intervento educativo

impone di condividere il progetto non solo con la famiglia ma anche con l'utente.

## 5 - Gli Impegni

### 5.1 La qualità organizzativa

E' determinata dall'insieme delle risorse di cui si dispone (umane, strumentali, professionali e finanziarie) e dalla capacità di integrarle in un contesto di progettazione flessibile finalizzato sia al benessere individuale che a quello della collettività.

Area	indicatori	Standard
<b>Flessibilità</b>	Indice di flessibilità progettuale organizzativa	Ogni piano educativo è personalizzato e studiato per rispondere alle esigenze del bambino/ragazzo
<b>Modalità di inizio lavori</b>	Tempi rapidi per la valutazione e la programmazione	E' garantita la stesura del PEI entro il mese di novembre.
<b>Rapporto numerico operatori/utenti</b>	Corretto rapporto numerico operatori/utenti	E' garantita la sostituzione del personale educativo entro le 4 ore dal verificarsi della circostanza
<b>Programmazione e coordinamento</b>	Ore di programmazione educativa	Come concordato con la scuola
	Cadenza riunioni di Equipe	Quindicinali
	Coordinamento	Orario d'ufficio
	Responsabile	Orario d'ufficio

## 5.2 La professionalità del personale

E' determinata da una crescita costante e in continua evoluzione all'interno di un percorso di apprendimento che si sviluppa durante tutto l'arco della vita.

Area	Indicatori	Standard
<b>Titolo di studio</b>	Professionalità e competenza del personale	Il titolo di studio e l'esperienza del personale educativo rispondono alle caratteristiche richieste dall'amministrazione comunale. E' incentivata la formazione permanente del personale attraverso l'offerta di corsi di formazione per almeno 4 ore annuali. Inoltre sono fornite formazioni specifiche a seconda dell'impegno dei singoli operatori e formazione action learning e project work
<b>Esperienza Professionale</b>	Attenzione nella selezione del personale	I Colloqui per l'assunzione del personale sono tenuti dalla Responsabile del personale, in base alle necessità del ruolo, valutando le capacità, l'esperienza e le attitudini personali.
	Esperienza professionale del personale	Si garantisce l'esperienza nel settore educativo e il supporto stretto del coordinatore.
	Supporto al personale neoassunto	Il personale educativo con maggiore esperienza offre sostegno, con funzione di formazione e consiglio, al personale neoassunto.
<b>Aggiornamento e formazione</b>	Ore di formazione	4 ore annuali, action learning , project work.

### 5.3 La qualità pedagogica

Il progetto pedagogico definisce gli obiettivi educativi ed i percorsi/strumenti necessari per il loro raggiungimento. Persegue lo sviluppo dell'autonomia degli utenti, il rispetto dei loro bisogni individuali e l'elaborazione del loro progetto "di vita".

La Cooperativa si impegna a raggiungere e mantenere i seguenti standard qualitativi:

Area	Indicatori	Standard
Modalità educative	Presenza e verifica del Progetto Educativo Individualizzato	Il Coordinatore verifica la stesura del Progetto Individuale dell'utente da parte dell'Educatore. Redatto il Progetto si procede alle fasi di verifica e di riesame della progettazione individuale
	Cadenza Riunione di Equipe	Quindicinali.
	Supervisione	Mensile
	Documentazione degli incontri	L'Equipe programma e svolge i necessari incontri e ne conserva un verbale
	Controllo e verifica della progettazione educativa	Il Coordinatore presiede alle Verifiche Iniziale e/o Finale (annuale) del Progetto individuale; nell'occasione si procede alle fasi di verifica e validazione progettuale, nonché all'individuazione delle eventuali modifiche necessarie

## 5.4 Le relazioni con le famiglie e con il territorio

Le relazioni con i soggetti che fruiscono di questi servizi sono considerati essenziali.

La Cooperativa si impegna a raggiungere e mantenere i seguenti standard qualitativi:

Area	Indicatori	Standard
<b>Comunicazione e rapporto con le famiglie</b>	Presenza della carta dei Servizi	Le famiglie possono trovare la Carta del Servizio sul sito internet <a href="http://www.fabulaonlus.it">www.fabulaonlus.it</a>
	Raccolta ed esame dei reclami e della soddisfazione dei clienti	Raccolta ed esame dei reclami da inviare via mail all'indirizzo <a href="mailto:info@fabulaonlus.it">info@fabulaonlus.it</a>
<b>Rapporti con le altre istituzioni</b>	Frequenza e modalità degli incontri con la Committenza ed i Servizi.	Su richiesta degli stessi
	Collaborazione con Servizi specialistici	Sono previsti, in caso di problemi sociali e sanitari, momenti di incontro con gli operatori dei servizi sociali e sanitari.
	Raccolta e analisi dei reclami e della soddisfazione del cliente	Rilevazione e analisi del dato della soddisfazione del cliente. Raccolta e analisi dei reclami.

## 5.5 L'efficacia e l'efficienza

La Cooperativa ha individuato alcune condizioni che possono rendere l'erogazione dei servizi un sistema maggiormente efficace ed efficiente, quindi capace di raggiungere gli obiettivi che lo contraddistinguono e di costruire un rapporto qualitativo e positivo tra risorse umane, strumentali ed economiche e i risultati conseguiti nella realizzazione dell'intervento.

### Condizioni di efficacia:

- agire in congruenza con il progetto teorico del servizio
- analizzare le informazioni inerenti il contesto ambientale, i bisogni dell'utente/cliente, in modo da comprendere il quadro complessivo in cui si inserisce l'intervento
- curare lo scambio di relazioni e comunicazioni nel rapporto con gli utenti/clienti
- definire in sede di programmazione obiettivi concreti, raggiungibili e misurabili
- garantire una costante ricontrattazione, rivalutazione e flessibilità dell'intervento
- garantire una organizzazione strutturata e al contempo sufficientemente elastica nel rispondere alle diverse esigenze dell'utente/cliente

### **Condizioni di efficienza:**

- dotare il personale degli strumenti e dei modelli teorici/operativi per l'osservazione e la rilevazione dei bisogni e per la realizzazione del servizio
- garantire incontri periodici di programmazione e verifica dell'intervento
- promuovere la consapevolezza e la crescita professionale del personale con momenti di formazione e di consulenza

## **6- I DIRITTI DEGLI UTENTI**

La Cooperativa promuove i diritti di cui i suoi utenti e i suoi clienti sono portatori e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.

Sono riconosciuti agli utenti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

**Diritto all'informazione e alla documentazione socio-educativa.** Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione. L'utente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso; egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono

**Diritto alla sicurezza.** Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

**Diritto alla protezione.** La Cooperativa ha il dovere, all'interno delle condizioni di erogazione del Servizio, di proteggere in maniera particolare ogni utente che, a causa del suo stato, si trovi in una condizione momentanea o permanente di difficoltà. L'utente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione.

**Diritto alla certezza.** Ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni.

**Diritto alla fiducia.** Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia .

**Diritto alla qualità.** Ogni utente ha diritto di trovare negli operatori della struttura

l'orientamento verso un unico obiettivo: la qualità del servizio erogato. Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

**Diritto alla differenza.** Ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

**Diritto alla normalità.** Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita, fatti salvi gli specifici obiettivi progettuali stabiliti dall'equipe operativa.

**Diritto alla decisione.** L'utente, all'interno del Progetto elaborato e redatto dall'equipe operativa, ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative degli operatori, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito al proprio progetto di vita.

**Diritto alla privacy.** L'utente ha diritto ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

## 7- MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Una buona, continua ed efficace comunicazione tra la Cooperativa e i suoi utenti, le famiglie, gli Enti committenti e il territorio è considerato fattore prioritario per la qualità del servizio erogato.

La Cooperativa, basando il proprio lavoro educativo sullo sviluppo di relazioni significative, assicura l'apertura e il presidio di tutti i canali di comunicazione possibili e necessari.

La comunicazione con l'utente è parte integrante del lavoro svolto quotidianamente dalle équipe educative; con la committenza vengono programmati i colloqui necessari alla verifica e al controllo delle attività.

### 7.1 Reclami

La cooperativa risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I committenti, gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata a Cooperativa Sociale Fabula Onlus, via W. Tobagi 2, 20143 Milano
- segnalazione telefonica al numero 347-5100036 o via fax al numero 02/90989279
- compilazione del modulo di reclamo allegato alla carta dei servizi e invio per posta elettronica o ordinaria.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La cooperativa si impegna a rispondere immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Vedi allegato 1

## 7.2 Scheda di soddisfazione Cliente

La Cooperativa Fabula volendo monitorare costantemente il grado di soddisfazione dei propri diversi clienti per poter intraprendere le azioni per il miglioramento necessarie, volendo garantire sempre una maggior qualità nell'erogazione dei propri servizi, Le chiede di voler esprimere un Suo giudizio compilando il modulo 2 o 3 allegati alla carta dei servizi e inviarlo per posta elettronica o ordinaria.

Mail: [Info@fabulaonlus.it](mailto:Info@fabulaonlus.it)

Vedi allegato 2 e 3

Allegato 1



Cooperativa Sociale Fabula ONLUS  
Via W. Tobagi 2  
20143 Milano  
C.F./P.IVA 06264200962  
Tel. 347/5100036, Fax 02/90989279  
[www.fabulaonlus.it](http://www.fabulaonlus.it)

## Modulo reclamo

All'attenzione di:	

Servizio:	

Reclamo presentato da:	

Motivo del reclamo:	

Milano: \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

allegato 2



Cooperativa Sociale Fabula ONLUS  
Via W. Tobagi 2  
20143 Milano  
C.F./P.IVA 06264200962  
Tel. 347/5100036, Fax 02/90989279  
[www.fabulaonlus.it](http://www.fabulaonlus.it)

## Scheda di soddisfazione della famiglia e dell'alunno.

Item	1	2	3	4	5
Soddisfazione del progetto individuale					
Professionalità del personale					
Qualità dell'assistenza dell'educatore					
Rapporto instaurato con l'assistito					
Giudizio globale					

Legenda: 1 Insufficiente 2 Scarso 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Operatore e scuola dove opera \_\_\_\_\_

allegato 3



Cooperativa Sociale Fabula ONLUS  
Via W. Tobagi 2  
20143 Milano  
C.F./P.IVA 06264200962  
Tel. 347/5100036, Fax 02/90989279  
[www.fabulaonlus.it](http://www.fabulaonlus.it)

## Scheda di soddisfazione della Scuola

<b>Educatori:</b>	1	2	3	4	5
Professionalità del personale educativo					
Puntualità del personale educativo					
Continuità del servizio					
<b>Responsabile</b>					
Professionalità					
Rapidità di risposta alle richieste					
<b>Coordinatore</b>					
Professionalità					
Rapidità di risposta alle richieste					

<b>Amministrazione</b>					
Professionalità					
Rapidità di risposta alle richieste					

Legenda: 1 Insufficiente 2 Scarso 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

<b>Scuola:</b>	<b>Anno:</b>
<b>Compilata in data:</b>	<b>Da:</b>