



# CARTA DEI SERVIZI

*per interventi educativi*

**DICEMBRE 2020**

[consorziounison.it](http://consorziounison.it)

 **SOMMARIO**

Presentazione .....	3
Mission .....	3
Azioni .....	3
Stile d'intervento E Approccio Teorico.....	3
Metodologie Operative .....	4
1. <i>Interventi Educativi A Scuola</i> .....	4
2. <i>Interventi Educativi Domiciliari</i> .....	5
3. <i>Interventi Di Prima Alfabetizzazione</i> .....	6
4. <i>Interventi Di Assistenza Domiciliare Per Anziani (Sad)</i> .....	6
Coordinamento Ed Organizzazione .....	7
Garanzie Di Qualità .....	7
Osservazioni E Richiami .....	8
Accessibilità E Territorio.....	8
Soddisfazione, Suggerimenti E Reclami .....	9

## PRESENTAZIONE

La società cooperativa LOGOS, fondata nel 2002 e attiva nel territorio delle Province di Varese, Milano e Como, nel corso degli anni si è specializzata nella progettazione e nella gestione dei servizi sociali ed educativi rivolti prevalentemente a minori e famiglie. È in quest'ambito che LOGOS ha investito le sue energie umane e professionali, consolidando ed affinando una propria metodologia d'intervento, rivolta all'efficienza e all'efficacia, che si basa sulla qualità delle risorse e delle prestazioni. La gestione in *outsourcing* di tutte le attività amministrative e di supporto viene garantita da UNISON, consorzio di cooperative sociali, di cui LOGOS è società esecutrice. Sia LOGOS sia UNISON sono enti certificati ISO 9001:2015.

## MISSION

Siamo un gruppo di Soci che, attraverso il lavorare insieme, vuole promuovere un positivo cambiamento della condizione di vita dei minori e delle loro famiglie, laddove essa è, per cultura o condizione, più compromessa.

Essere soci significa per noi operare al meglio per fornire servizi efficaci, efficienti e promotori di cambiamento, elaborati e messi a punto dopo anni di esperienze e riflessioni e sempre aperti a spunti di miglioramento e crescita, in modo da riuscire a rispondere ai mutamenti dei fenomeni sociali e al cambiamento delle esigenze e dei bisogni dei minori e delle loro famiglie.

Il nostro impegno nei confronti degli enti con cui collaboriamo prevede una piena disponibilità al supporto, alla progettazione costante e alla collaborazione attiva, in un'ottica di *welfare mix* che riconosce e valorizza la governance dell'ente pubblico, in sinergia con le competenze tecniche e la flessibilità operativa del privato sociale.

Al centro di ogni nostro intervento c'è sempre la **persona** (minore, disabile, genitore, anziano), attorno cui si muove tutta l'organizzazione, nella prospettiva di un'efficace risposta ai bisogni e di un cambiamento positivo verso uno stato di maggior benessere e di emancipazione.

## AZIONI

Le principali azioni che promuoviamo hanno come protagonisti i minori, che vengono accompagnati nel loro stare in famiglia, a scuola e nella vita sociale e sono sostenuti nella spinta verso l'autonomia con il ruolo di attori della loro vita e delle loro scelte.

LOGOS attua i suoi interventi attraverso la realizzazione di:

- Servizi socio-educativi e socio-assistenziali a domicilio e nelle comunità territoriali;
- Interventi educativi scolastici rivolti a minori disabili o con bisogni educativi speciali e alle loro famiglie;
- Servizi integrativi nei diversi ordini di scuola per la conciliazione degli impegni familiari e lavorativi dei genitori;
- Interventi nelle scuole finalizzati al sostegno individuale, all'ascolto e all'orientamento, alla produzione di laboratori creativi o su tematiche psicopedagogiche;
- Progetti di Aggregazione e di Animazione Territoriale rivolti in particolare a minori e famiglie e volti alla promozione della partecipazione sociale;
- Interventi e programmi interculturali, percorsi di insegnamento della lingua italiana, di orientamento e di inclusione sociale rivolti a minori stranieri;
- Attività formative rivolte ad enti pubblici, organizzazioni, gruppi di lavoro e singoli operatori, impegnati in progetti afferenti all'area socio-educativa.

La cooperativa ha consolidato, inoltre, una metodologia efficace di intervento domiciliare con anziani soli non autosufficienti.

## STILE D'INTERVENTO E APPROCCIO TEORICO

Per la progettazione e gestione dei nostri interventi collaboriamo e ci integriamo con i Servizi Sociali e Territoriali, le Istituzioni, le scuole e i colleghi del privato sociale, favorendo e promuovendo occasioni di confronto, nel rispetto dei compiti istituzionali e dei rispettivi mandati, al fine di realizzare servizi in una prospettiva di capitale sociale (centralità del territorio, produzione di visioni sociali, attivazione di

responsabilità collettiva). Per lo sviluppo e l'orientamento di tali azioni partecipiamo ad occasioni di elaborazione e costruzione delle politiche sociali territoriali attraverso il **costante rapporto con enti locali**, cooperative e consorzi e attraverso la diffusione, tra gli addetti ai lavori e nella comunità, di una cultura ed una sensibilità necessarie a comprendere il senso del nostro intervento sociale rivolto ai soggetti più deboli. Per la verifica degli interventi, manteniamo una costante attenzione al lavoro con i singoli utenti, con i gruppi, le comunità locali, i territori, a partire da un definito impianto di valutazione e monitoraggio, capace di raccogliere esiti e percezioni dei differenti soggetti coinvolti.

Negli interventi messi in campo da LOGOS il minore è sempre il protagonista del servizio, mentre l'Educatore è colui che cura la regia, cioè prepara il contesto e appronta il dispositivo pedagogico, affinché il minore possa giovare delle strategie e degli strumenti messi a disposizione in forma partecipativa e attiva. Il nostro orientamento operativo è **clinico-progettuale**, cioè calibrato sulle specificità del minore e improntato alla pianificazione e verifica su obiettivi, indicatori e strumenti di valutazione. I nostri riferimenti teorici afferiscono all'approccio **sistemico-relazionale** (Beavin, Jackson, Watzlawick, Bateson) e all'**approccio trasformativo** (Dewey, Mezirov). L'intervento educativo si colloca all'interno del sistema relazionale del minore, che comprende sia i soggetti istituzionali (Servizio Sociale, Neuropsichiatria e servizi specialistici, dirigenze e docenti delle scuole) sia quelli non istituzionali (famiglia, gruppo classe, gruppo dei pari).

## METODOLOGIE OPERATIVE

### 1. INTERVENTI EDUCATIVI A SCUOLA

L'intervento educativo scolastico è mirato ad affiancare i minori in condizioni di vulnerabilità o portatori di handicap per supportare e stimolare le autonomie, facilitare il percorso di integrazione scolastica e mediare i processi comunicativi e relazionali.

L'educatore ha il compito di declinare una programmazione individuale pensata specificamente per il minore con difficoltà, e di verificarne in itinere le condizioni di fattibilità in termini di accettazione, motivazione, comprensione, tempi, ritmi, difficoltà, operando, dove necessario, le opportune modifiche. Per quanto riguarda l'educatore, ciò comporta una specifica professionalità basata su diversificate competenze: osservazione continua dei comportamenti del minore, capacità di lettura dei suoi vissuti emotivi, conoscenza e comprensione del contesto, capacità di comunicazione, relazione e mediazione con tutti i soggetti in gioco (minore, docenti, gruppo classe, famiglia), abilità nel modulare l'intervento secondo criteri di accettabilità e gradualità.

La nostra metodologia d'intervento si basa su alcuni elementi cardine:

- 1) L'**ottica sistemica**, perché i minori sono al centro di un complesso intreccio di relazioni con docenti, educatori, compagni di classe, altri coetanei, specialisti e personale ATA.
- 2) La **progettazione individuale flessibile**, ricalibrata in itinere su elementi di realtà, caratteristiche dell'utente e del contesto e imprevisti.
- 3) Il **lavoro d'equipe**, con la guida del Coordinatore e il supporto del Supervisore, per un costante confronto su strategie, metodologie ed obiettivi e per l'elaborazione condivisa delle criticità, in un'ottica di crescita professionale e umana degli educatori.
- 4) La costante e proficua **collaborazione** con Dirigenze e referenti scolastici, Servizi Sociali e diversi soggetti istituzionali della rete territoriale. In particolare l'educatore collabora con l'insegnante di sostegno, gli insegnanti curricolari, il pedagogo e i servizi specialistici, recependo le indicazioni didattiche e fornendo contemporaneamente il proprio apporto e contributo nell'attuazione del progetto e nella sua valutazione, in particolare ponendo attenzione all'aspetto relazionale. L'abilità nella stesura comune del piano educativo consiste nel cercare obiettivi compatibili con le capacità dell'alunno e, nello stesso tempo, connessi con la programmazione di classe.
- 5) Il **coinvolgimento delle famiglie**, basato su conoscenza, fiducia e confronto. Partiamo dalla consapevolezza che nella relazione con i genitori il bambino costruisce la propria visione del mondo e di sé nel mondo, attribuendo significati alla realtà e costruendo una propria identità personale. La cura del rapporto con la famiglia e la valorizzazione delle risorse presenti nel nucleo, quindi, sono elementi imprescindibili dei nostri interventi.

6) Prestiamo particolare attenzione al processo di **abbinamento** tra Educatori e Minori, in cui consideriamo le professionalità specifiche in relazione alle diverse diagnosi funzionali e mettiamo sempre in primo piano la continuità educativa.

Per quanto riguarda le metodologie operative, l'educatore svolge l'intervento in forma individuale o in piccolo gruppo; mentre l'approccio individuale consente di centrare l'attenzione sulla relazione con il minore e di utilizzare tecniche calibrate sui bisogni specifici, gli interventi in piccolo gruppo mirano a stimolare processi di responsabilità, rispecchiamento e socializzazione e si possono attivare con diverse forme (Cooperative Learning, Tutoring, Learning Together, gruppi di approfondimento tematico), sia per l'apprendimento dei contenuti didattici sia per promuovere nuove e positive modalità di relazione.

## 2. INTERVENTI EDUCATIVI DOMICILIARI

L'intervento educativo domiciliare nasce per rispondere ai bisogni dei minori e dell'intero nucleo familiare, con particolare attenzione al recupero del benessere di tutti i componenti, prevedendo anche interventi di sostegno alla genitorialità.

Gli educatori incaricati di svolgere questo servizio sono altamente qualificati e lavorano con competenza ed esperienza, sempre affiancati dal coordinatore referente per il servizio e supportati da momenti di equipe, supervisione e formazione. Gli educatori domiciliari di LOGOS sono competenti anche nelle relazioni sistemiche con la famiglia, con i referenti comunali e con i terapeuti che seguono i minori nel loro percorso evolutivo.

L'elemento centrale dell'intervento domiciliare è la stesura del **patto educativo**, che contestualizza la presenza dell'Educatore e chiarisce il suo ruolo e le sue funzioni sia nei confronti del minore sia del sistema che gli gravita attorno (famiglia, servizi). Il patto educativo comprende la presentazione dell'Educatore e del suo mandato, gli obiettivi dell'intervento, i tempi degli incontri, i luoghi, le norme di convivenza, sia presso il domicilio dell'utente sia nei contesti sociali dove si recherà accompagnato dall'Educatore (Scuola, biblioteca, centri sportivi, centri culturali, centri educativi diurni, oratori, piscina, gite, attività per il tempo libero,....).

A livello metodologico l'intervento educativo domiciliare offerto da LOGOS prende sempre in considerazione la rete dei rapporti in cui il minore è inserito: *in primis* la **relazione con la famiglia**, ma anche il legame **con i coetanei** e la sfera sociale.

**FAMIGLIA** - Riteniamo che un efficace intervento di educativa domiciliare non possa prescindere dalla qualità del rapporto con le famiglie dei minori. Un intervento domiciliare prescritto dal Servizio Sociale evoca nella maggior parte dei genitori un immaginario legato all'incapacità di prendersi cura dei propri figli; i destinatari degli interventi, inoltre, sono spesso persone abituate a giudizi negativi, ad etichette e pregiudizi che non lasciano spazio all'espressione dei propri lati positivi, di cui spesso sono inconsapevoli. Anche nelle situazioni più difficili ed estreme, però, è possibile individuare risorse residue, competenze positive o buoni propositi da coltivare e l'Educatore domiciliare può essere chi entra nel contesto non per giudicare ma per valorizzare e spronare a migliorarsi. Se gli adulti comprendono le motivazioni dell'intervento educativo e possono affidarsi all'Educatore, anche laddove vi sia una prescrizione dell'Autorità Giudiziaria e un dispositivo di coercizione, viene a crearsi un'alleanza di intenti che rende l'intervento molto più efficace. Il nostro approccio, frutto di un credo pedagogico sistemico e di un'esperienza diretta derivante dalla gestione pluriennale di differenti servizi di Tutela Minori per oltre 30 Comuni del territorio, nasce dalla consapevolezza che gli strumenti a disposizione degli operatori si dissolvono di fronte all'atteggiamento oppositivo degli adulti. La nostra strategia operativa pone, quindi, al centro dell'intervento **tutto il nucleo familiare**. Si tratta di aiutare i genitori a rimettere al centro del proprio interesse il benessere del minore, riorientandoli sul ruolo educativo e restituendo loro la possibilità di individuare la direzione dell'intervento di sostegno.

**GRUPPO DEI PARI** – Le relazioni orizzontali sviluppate con i coetanei sono caratterizzate da simmetria e reciprocità e offrono al minore l'opportunità di apprendere le abilità di cooperazione, competizione, condivisione e assunzione dei ruoli. Nell'interazione con i coetanei i bambini sono chiamati a cooperare e ad accordarsi con qualcuno che è al loro stesso livello e, in questo modo, imparano ad assumere il punto di vista dell'altro. Molti autori e studi sottolineano che l'interazione con i pari non favorisce solamente lo sviluppo sociale del bambino (Hartup, 1983) ma anche quello intellettuale (Carugati & Perret-Clermont, 1999). Nella stessa direzione, Vygotskij (1934) riconosce il ruolo svolto dalle interazioni tra pari allo

sviluppo intellettuale: l'autore evidenzia come le discussioni che possono sorgere all'interno del gruppo dei pari, possono aiutare il bambino a risolvere i problemi e le soluzioni vengono interiorizzate e fatte proprie. Per questi motivi l'intervento educativo con il minore non trascura mai la dimensione sociale e il rapporto con i coetanei e l'Educatore promuove attività che coinvolgano l'aggregazione informale dei pari di riferimento per il minore e propone esperienze di **adm di gruppo** co-progettate con colleghi che operano sullo stesso territorio con altri utenti di pari età.

L'intervento si svolge in diverse fasi: 1° Fase – Osservazione; 2° Fase - Stesura progetto; 3° Fase - Intervento Educativo; 4° Fase – Monitoraggio e valutazione; 5° Fase – Conclusione.

### 3. INTERVENTI DI PRIMA ALFABETIZZAZIONE

Gli interventi programmati in favore degli alunni stranieri mirano a molteplici obiettivi ed opportunità, in ragione dei bisogni specifici; le azioni possono essere volte alla prima alfabetizzazione, al potenziamento dell'educazione linguistica, alla promozione di occasioni di interazione tra le diverse culture o alla mediazione del rapporto tra famiglie straniere e scuola.

A livello metodologico distinguiamo due tipi di interventi: il primo centrato sui processi di alfabetizzazione e facilitazione linguistica, il secondo su percorsi di mediazione interculturale.

1. Alfabetizzazione e Facilitazione Linguistica. Il processo di apprendimento linguistico è sempre strettamente correlato alle dinamiche di socializzazione, integrazione e adattamento al nuovo contesto da parte dei minori stranieri. Per favorire l'integrazione di questi bambini, infatti, è di primaria importanza curare la qualità dei legami affettivi con i compagni e con gli insegnanti, presupposto necessario per la motivazione all'apprendimento. Gli obiettivi generali di un proficuo processo di alfabetizzazione sono: stimolare la comprensione della lingua italiana parlata e scritta nelle situazioni quotidiane, favorire l'acquisizione di un vocabolario di base per comunicare i bisogni fondamentali di relazione con compagni ed insegnanti, promuovere il riconoscimento delle lettere dell'alfabeto, i digrammi e le sillabe e la loro riproduzione a livello fonetico, promuovere competenze comunicative attraverso la lingua parlata e scritta nelle situazioni di vita più comuni, favorire l'uso veicolare della lingua italiana per imparare i contenuti delle discipline.
2. Mediazione Interculturale. Per gli alunni che risultano possedere una maggiore conoscenza linguistica, ma presentano ancora insicurezze strutturali, si prevede un percorso di tipo culturale, finalizzato a potenziare le competenze comunicative e il livello di integrazione nella Scuola e sul territorio. Sempre con la condivisione degli insegnanti, l'Educatore proporrà agli alunni "situazioni stimolo", utilizzando strumenti diversi legati alle materie scolastiche. Considerando tale presupposto, la metodologia per l'insegnamento della lingua italiana seguirà l'approccio comunicativo. La prima fase di alfabetizzazione mirerà alla competenza fonologica, aspetto essenziale per l'apprendimento dell'italiano come seconda lingua, alla comprensione e alla produzione orale. Riteniamo che le conoscenze relative alla competenza fonologica e a quella comunicativa della lingua debbano precedere le esercitazioni morfo-sintattiche, alle quali verrà dato spazio in un secondo momento, quando si avvertirà che l'alunno avrà familiarizzato con la lingua.

### 4. INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE PER ANZIANI (SAD)

Nell'attivazione e gestione di un efficace servizio domiciliare di assistenza ad anziani non autosufficienti è determinante individuare e leggere in modo corretto i bisogni specifici e peculiari della singola persona assistita, ponendola al centro delle attività in un ruolo da protagonista. I nostri interventi SAD sono standardizzati nelle prerogative funzionali e nelle accezioni organizzative ma la costruzione e la gestione di ogni intervento di assistenza si basano su un approccio clinico; a tal fine, l'intervento viene programmato partendo dall'analisi preventiva e dettagliata del **bisogno**, tramite una raccolta di informazioni concrete sulla persona che faciliti la lettura della complessità dei dati raccolti. L'analisi avviene solitamente in modo condiviso con l'Assistente Sociale di riferimento. L'intervento è supportato dall'utilizzo di **strumenti** e schede apposite e mirate, in cui viene registrato ogni aggiornamento risultante dalle attività di monitoraggio e di controllo degli interventi, nonché dai reali risultati raggiunti; questi documenti costituiscono la **cartella utente**.

L'intervento di supporto assistenziale domiciliare è, indicativamente, così programmabile:

- *mattino*: igiene personale, vestizione, rifacimento del letto e igiene della camera, colazione, terapia, spesa, sanificazione, uscite.
- *mezzogiorno*: eventuale terapia farmacologica, preparazione e somministrazione del pranzo, preparazione al riposo pomeridiano.
- *pomeriggio*: attività di supporto psicologico, uscite, preparazione della cena.
- *sera*: somministrazione del pasto, igiene personale per la preparazione alla notte, attivazione dei sistemi di chiamata o emergenza.

Gli operatori sono tutti in possesso di Diploma Regionale di ASA o OSS ed hanno una specifica esperienza con questa tipologia di utenza. UNISON provvede direttamente alla valutazione del profilo professionale e garantisce ogni necessità di addestramento mirato, nonché eventuali affiancamenti, determinati da condizioni di particolare difficoltà. Tutti gli operatori hanno un contratto con prerogative di flessibilità oraria, sicché gli interventi possono essere garantiti anche in caso di assenze non programmate o nell'evenienza di brevi sospensioni per assenza dell'utente. La cooperativa garantisce tutte le forniture occorrenti per l'intervento, tra cui i dispositivi di protezione individuale.

## COORDINAMENTO ED ORGANIZZAZIONE

Tutti gli interventi vengono supportati da un sistema di coordinamento su più livelli:

### 1° livello → Responsabilità scientifica

La responsabilità tecnica dei servizi erogati è del Direttore Scientifico di Unison, che incontra l'operatore nella fase di selezione e nei seminari formativi e di approfondimento.

### 2° livello → Referenza pedagogica

Il referente che coordina l'Area Scuola e Prevenzione è un pedagogo, che supporta tutte le attività di coordinamento a livello pedagogico e gestionale ed incontra gli educatori nella fase di selezione, nei laboratori e nei seminari formativi e nei colloqui individuali.

### 3° livello → Coordinamento dei servizi

La Responsabilità operativa dei servizi è affidata a Logos, tramite la gestione di un Coordinatore Territoriale esperto. L'educatore è in continuo contatto con il proprio coordinatore, si rivolge a lui per ogni esigenza e lo incontra indicativamente una volta al mese per le riunioni d'equipe e gli incontri di monitoraggio. Il Coordinatore si avvale anche di tecnici, per eventuali supporti a richiesta.

## GARANZIE DI QUALITÀ

Descriviamo le procedure che UNISON attiva per garantire la qualità e la trasparenza dei servizi rivolti ai minori e alle famiglie. Il responsabile del controllo e della valutazione è il Coordinatore, che dispone di differenti strumenti:

### **Equipe con educatori**

Riunione mensile convocata dal coordinatore con l'obiettivo di verificare l'adeguatezza delle prestazioni, raccogliere eventuali criticità, individuare strategie organizzative per migliorare la gestione dei servizi.

### **Collaborazione con le Scuole, con i Servizi Sociali e l'Ufficio di Piano**

La collaborazione con i referenti delle diverse scuole si declina in modalità differenti: raccordo telefonico al bisogno, per individuare veloci soluzioni ai problemi; equipe mensile di confronto per condividere le azioni progettuali in atto; documenti mirati, report e progettazioni specifiche.

### **Supporto Pedagogico**

Il Coordinatore può chiedere in ogni momento l'intervento di supporto pedagogico della cooperativa, per migliorare le progettualità in essere del proprio personale. Le figure a disposizione del coordinamento sono:

- dr. Giuseppe Ciccomascolo, Educatore professionale con master in Pedagogia Clinica, Esperto in Pedagogia Umoristica; quindicennale esperienza nella gestione degli interventi educativi a scuola e a domicilio e nei progetti di sviluppo di comunità; formatore e supervisore ([g.ciccomascolo@consorziounison.it](mailto:g.ciccomascolo@consorziounison.it));
- dr.ssa Luisa Terrana, educatrice professionale, Master in Mediazione Familiare, pluriennale esperienza nella gestione di interventi educativi scolastici e domiciliari, coordinatrice dei servizi educativi di Unison;
- dr.ssa Rosa De Cristan, educatrice professionale, Trainer Specializzato ABA, pluriennale esperienza nella gestione di interventi educativi scolastici e domiciliari, coordinatrice dei servizi educativi di Unison;

- dr. Matteo Locatelli, educatore professionale, Master in Pedagogia Clinica, responsabile del settore Ricerca e Innovazione di Unison, 20 anni di esperienza con i minori.

### **Supervisione**

Il contesto di supervisione offerto agli educatori contribuisce ad approfondire le corrette prassi pedagogiche e tiene sorvegliata la relazione educativa tra minore ed educatore. I professionisti individuati sono:

- dr.ssa Monica Colombo, Psicologa Clinico, specializzata nel lavoro con minori e famiglie, formatrice, progettista, supervisore clinico, con vent'anni di esperienza nel settore. Specializzata nell'ambito della Prima Infanzia, Pedagogia Attiva Maria Montessori, Psicologia Perinatale. Responsabile scientifico di UNISON. [m.colombo@consorziounison.it](mailto:m.colombo@consorziounison.it)
- dr.ssa Arianna Cavicchioni, Psicologa, psicoterapeuta, oltre quindi anni di esperienza nel coordinamento dei servizi di Tutela Minori gestiti da Unison. Formatrice e Supervisore

### **Formazione**

Unison garantisce percorsi formativi e di aggiornamento ai propri operatori. Lo staff formativo è composto da un'equipe multidisciplinare di professionisti, collaboratori stabili o dipendenti di Unison/Logos. All'occorrenza, vengono utilizzati docenti esterni o ci si riferisce a proposte formative istituzionali. Unison sceglie di offrire percorsi formativi capaci di sostenere la qualità dell'intervento pedagogico dell'educatore; i temi formativi annualmente sono individuati in riferimento ai bisogni specifici dei minori che gli educatori hanno in carico. In questo modo oltre ad avere risposte, strumenti e una metodologia sempre aggiornata, si provvede a tenere alta la motivazione di lavoro che rimane tesa alla ricerca del benessere dei minori.

## **OSSERVAZIONI E RICHIAMI**

Tutte le attività per l'esecuzione dei servizi sono pianificate e programmate in fase di start-up, con individuazione di indicatori ed obiettivi mirati, in linea con la progettazione presentata al cliente. La progettazione è per LOGOS un impegno che discende da un riesame attento dei requisiti e da una verifica peculiare degli elementi primari, che garantiscono l'assunzione di responsabilità esecutive in modo consapevole e controllato, verificabile dal cliente con dati certi. Le strategie per il raggiungimento di quanto prefissato vengono monitorate, con tempistiche e strumenti identificati in accordo con Unison, tramite il coordinamento, nonché attraverso la supervisione tecnica. Periodicamente viene rilevato il gradimento di Operatori ed Enti committenti ed i riscontri vengono utilizzati per ri-orientare la proposta. Il sistema Unison è certificato dal 2003 dall'Ente CSQ, per la norma ISO 9001.

Eventuali comportamenti non adeguati del personale, rilevati dal Coordinatore, dalle famiglie o dai referenti istituzionali, vengono accertati in un confronto con l'educatore e trattati come indicato nel CCNL delle cooperative sociali e del regolamento interno di LOGOS. La procedura è la seguente:

1. Lettera di contestazione
2. Lettera di richiamo
3. Sospensione dal lavoro per giorni definiti in base al tipo di danno procurato
4. Spostamento dal luogo di lavoro, ove possibile
5. Licenziamento

Durante il verificarsi di questo processo, si garantisce l'affiancamento di un altro educatore, così da non procurare disagi all'utenza in caso sia necessario allontanare dal servizio l'operatore.

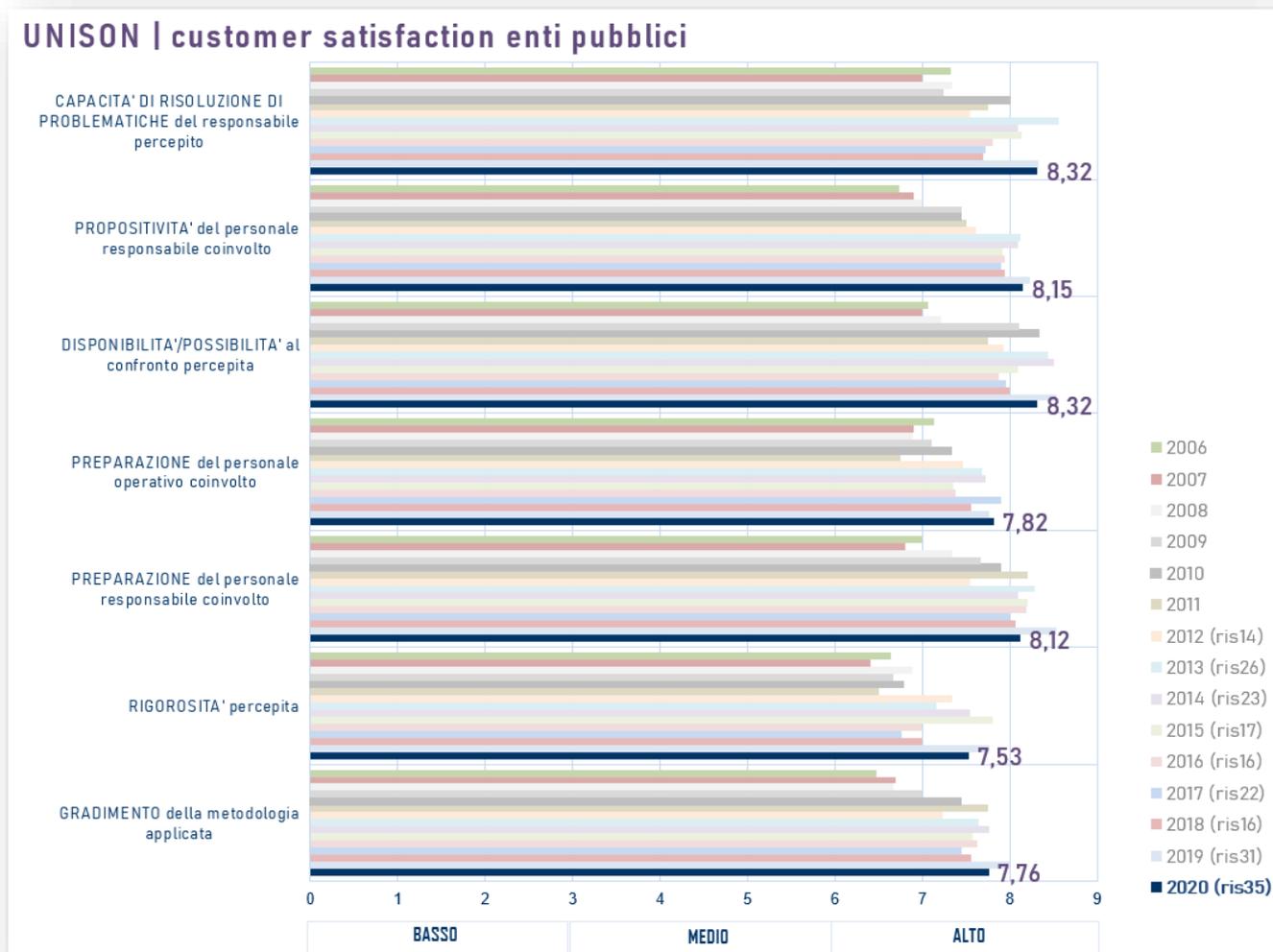
## **ACCESSIBILITÀ E TERRITORIO**

La sede operativa della cooperativa è a Gallarate, in via Trento 6/A; telefono 0331.770032, fax 0331.776977; sito internet: [www.consorziounison.it](http://www.consorziounison.it); e-mail amministrazione LOGOS: [logos@consorziounison.it](mailto:logos@consorziounison.it); e-mail amministrazione UNISON: [info@consorziounison.it](mailto:info@consorziounison.it). Gli uffici sono aperti al pubblico da lunedì a venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30. Per contatti, informazioni e appuntamenti, telefonare dalle ore 08.30 alle ore 17.30 da lunedì a venerdì. Gli enti di riferimento dispongono del numero mobile del Coordinatore Territoriale, attivo nei giorni feriali dalle 08.00 alle 19.00.

## SODDISFAZIONE, SUGGERIMENTI E RECLAMI

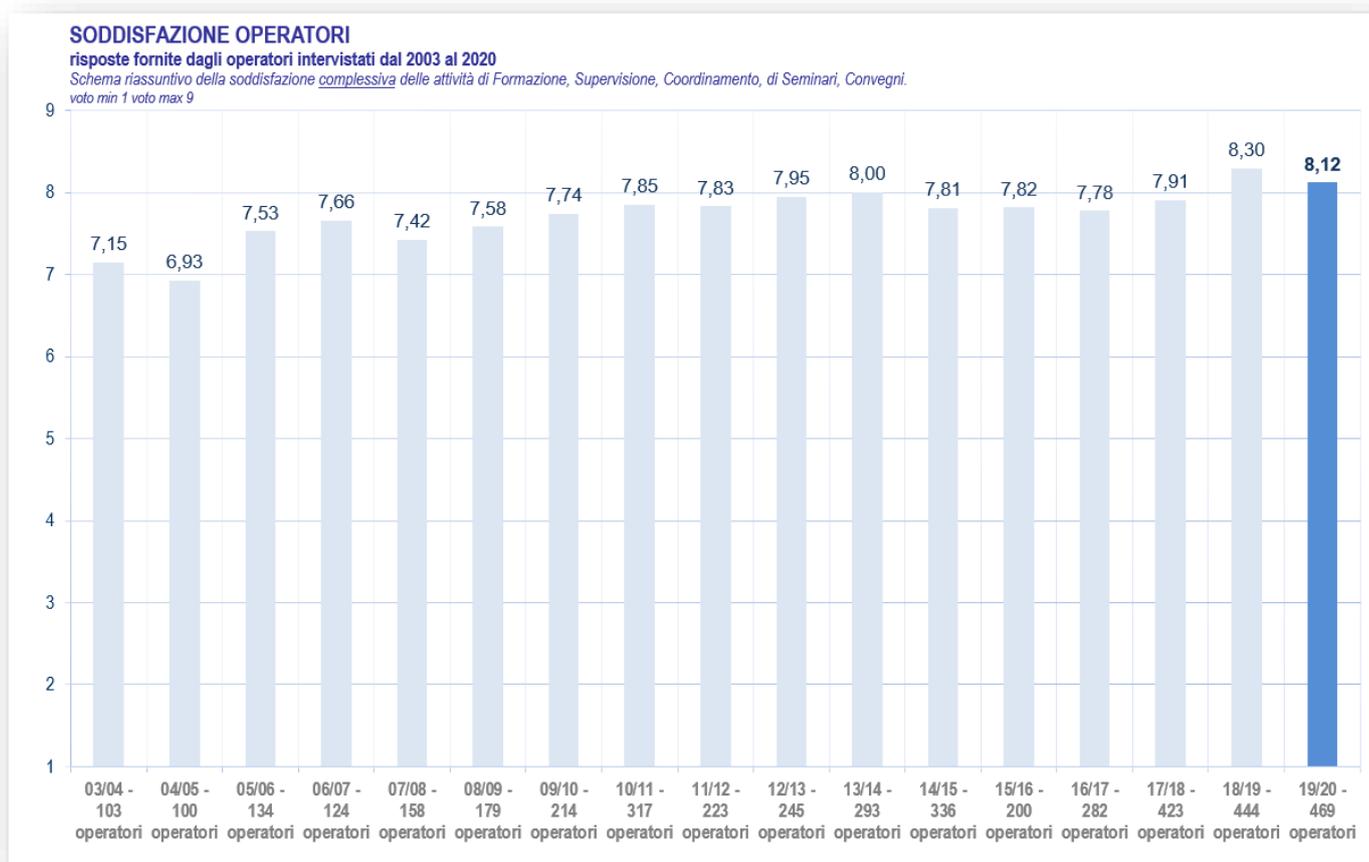
Il sistema di verifica **Customer Satisfaction** procede parallelamente alle altre attività e, come una bussola, può indicare le nuove e diverse vie da percorrere o le sterzate da compiere, permettendo un continuo monitoraggio del servizio offerto. Le rilevazioni riguardano la soddisfazione dei clienti, delle famiglie e degli operatori.

Per misurare la soddisfazione del cliente, cioè dell'Ente committente, UNISON ha procedurato un sistema di rilevazione e monitoraggio che rileva l'affidabilità generale nella modalità di gestione dei servizi. Presentiamo uno schema che riporta le diverse voci monitorate, secondo un raffronto diacronico.



In virtù di un previo accordo con l'Ente, verrà rilevato anche il gradimento delle famiglie, attraverso un questionario, on line o in formato cartaceo, e la compilazione di una scheda di valutazione; grazie a questi strumenti i genitori potranno esprimere il gradimento del lavoro svolto dall'educatore. Periodicamente i dati di gradimento vengono presi in esame dagli organi direzionali, incrociati e riesaminati al fine di dedurre le strategie di miglioramento attivo da porre in essere. I dati sono pubblicati sul sito aziendale e le rilevazioni vengono effettuate nel pieno rispetto delle prerogative della privacy GDPR 679/16.

Per quanto concerne le rilevazioni della soddisfazione degli operatori, LOGOS somministra strumenti di valutazione in occasione degli incontri formativi e di coordinamento e monitora diverse voci, quali la chiarezza degli obiettivi, l'utilità e l'efficacia del percorso svolto, il livello percepito di competenza dei formatori e il gradimento delle modalità di conduzione, nonché l'organizzazione e la puntualità del personale coinvolto; per ogni item l'operatore deve esprimere un giudizio numerico, da 1 (molto basso) a 9 (molto alto). Tramite questa lettura, che per ogni attività di coordinamento e formazione viene svolta regolarmente, viene individuato un valore standard, confrontabile di anno in anno.



Ogni cliente/utente, ogni famiglia potrà inoltre direttamente contattare l'Amministrazione di LOGOS per suggerimenti, segnalazioni, reclami attraverso un indirizzo mail appositamente dedicato: [logos@consorziounison.it](mailto:logos@consorziounison.it).