



CARTA DEI SERVIZI

**COOPERATIVA SOCIALE
"GLI AMICI DI JIM
BANDANA"**

Sede legale:

Via A. Bassignano 46 -
12100 Cuneo

Tel: 0171 634868

Fax: 0171 453329

E-mail: info@jimbandana.it

PEC: jimbandana@legalmail.it

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il più importante strumento che la Cooperativa ha a disposizione per far conoscere i progetti che propone e realizza a favore di soggetti svantaggiati e per informare i cittadini, gli utenti e le Istituzioni circa le attività a disposizione e le aree di intervento.

La normativa di riferimento è la “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” n°328/00 **legge** per l'assistenza, finalizzata a promuovere interventi sociali, assistenziali e sociosanitari che garantiscano un aiuto concreto alle persone e alle famiglie in difficoltà. Per **sistema integrato** si intende un insieme di interventi e servizi sociali che **si** realizzano attraverso politiche e prestazioni coordinate nei diversi settori della vita sociale, favorendo servizi alla persona e al nucleo familiare con eventuali misure economiche e la definizione di percorsi attivi volti ad ottimizzare l'efficacia delle risorse.

La carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'ente che la emette per 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.

INQUADRAMENTO LEGISLATIVO DELLA COOPERATIVA

La Società Cooperativa sociale “Gli Amici di Jim Bandana”, società senza scopo di lucro, ha sede legale in Via Antonio Bassignano n.46 – Partita IVA 02732270042 - ed è iscritta nel registro Imprese della C. C. I. A. A. di Cuneo dal 20.01.2000 al n° 2877/2000. La Cooperativa è iscritta nel Registro delle Cooperative della Prefettura di Cuneo al n° 300 della sezione produzione lavoro e al n° 76 della sezione sociale. La Cooperativa è iscritta all’Albo Regionale delle Cooperative Sociali alla sezione A (gestione di servizi socio sanitari ed educativi) al n° 219/A con determinazione n° 57 del 27/02/01. La Cooperativa è iscritta all’Albo Nazionale delle Cooperative Sociali al numero A144015 dall’ 11 aprile 2005. Ai sensi della legge 460/97 è riconosciuta ONLUS (organizzazione non lucrativa di utilità sociale).

La Cooperativa nel 2018 ha ottenuto la certificazione di qualità per i servizi di assistenza alle autonomie verso ragazzi disagiati o con handicap nelle scuole (EA38) in base alla normativa ISO 9001:2015.

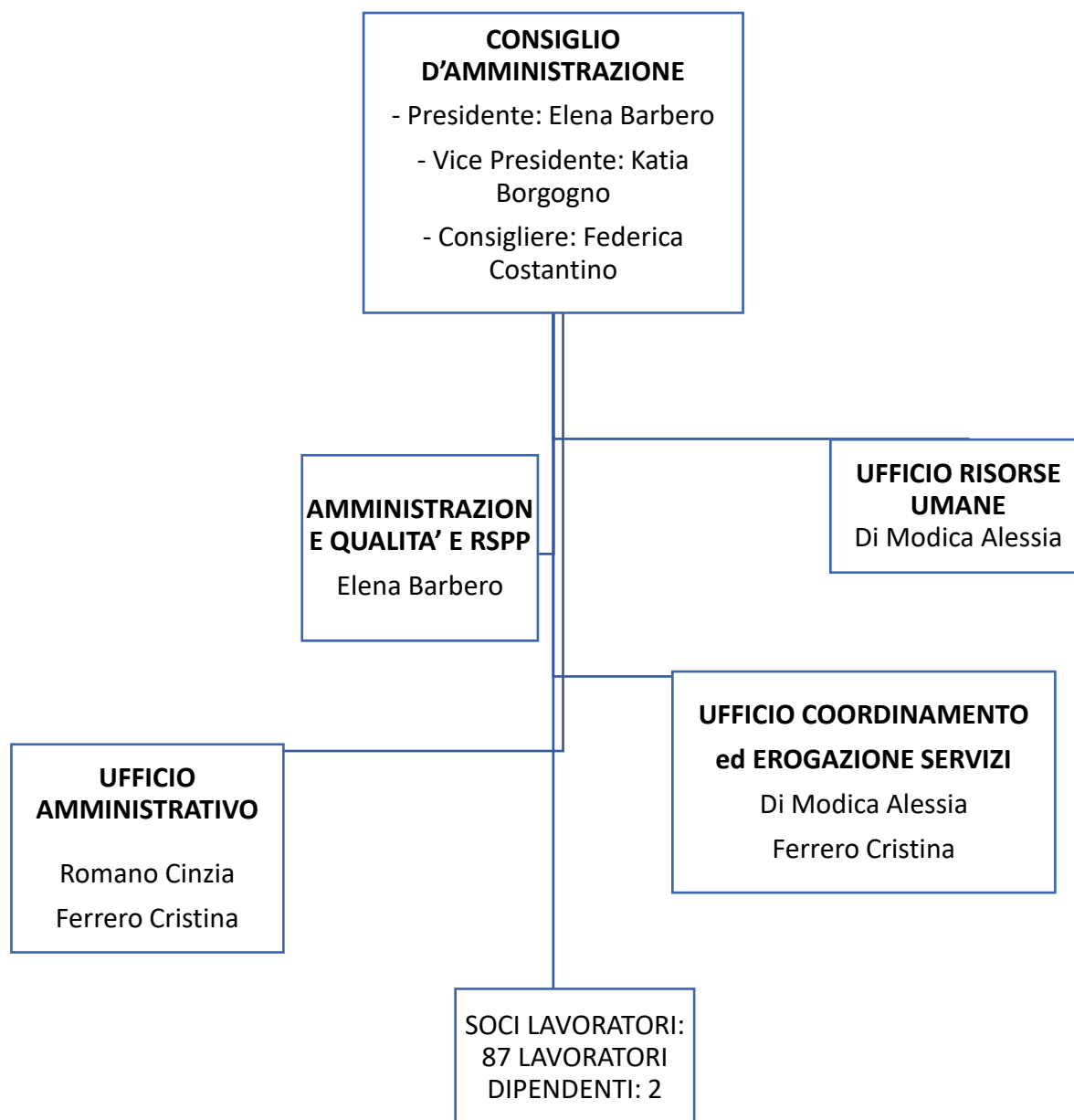
STORIA DELLA COOPERATIVA E MISSION

La Cooperativa Sociale “Gli Amici di Jim Bandana” nasce nel 1999 dal desiderio di un gruppo di educatori ed insegnanti di mettere a frutto le proprie professionalità e competenze acquisite in anni di attività nel campo dei servizi alla persona.

La Cooperativa Sociale svolge il proprio lavoro in un contesto in cui i bisogni sono in continuo mutamento e richiedono risposte adattabili in tempi rapidi; le modalità e gli strumenti d’intervento devono essere consolidati, ma differenziati e sempre più personalizzati: per questo motivo è necessario individuare veri professionisti e manager del sociale.

Promuovendo, inoltre, interventi dove i “costruttori” di risposte sociali operano per il ben-essere della persona, attraverso risposte mirate, personalizzate e modelli organizzativi flessibili e adattabili alle diverse realtà presenti sul territorio.

ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI



Gli organi della Cooperativa "Gli Amici di Jim Bandana" sono: il Presidente, il Consiglio d'amministrazione e l'assemblea dei soci. Il **Presidente**, eletto dal Consiglio d'Amministrazione, riveste la rappresentanza della Cooperativa di fronte a terzi in giudizio, convoca e conduce le assemblee del CdA e quelle dei soci. Il **CdA** è composto da tre membri, uno di essi il Presidente stesso. Esso ha il compito di tradurre in strategie operative la mission ed il progetto dell'organizzazione. Il Consiglio d'Amministrazione, inoltre, collabora quotidianamente a fianco del Presidente e dell'ufficio segreteria, allo scopo di risolvere criticità e per monitorare

l'andamento della Cooperativa.
L'assemblea dei Soci si riunisce in seduta ordinaria almeno una volta l'anno, entro il 30 aprile per l'approvazione del bilancio consuntivo. Le Assemblee dei Soci, coordinate dal CdA, rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento ma allo stesso tempo sono incontri preparativi e deliberatori in materia di organizzazione della Cooperativa stessa.

TARGET DI RIFERIMENTO

I servizi offerti dalla cooperativa si rivolgono a bambini, adolescenti, giovani e adulti del territorio cuneese. La Cooperativa collabora e si confronta con le istituzioni, in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, per l'elaborazione di progetti e azioni atti a migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera.

I SERVIZI E I PROGETTI DELLA COOPERATIVA

I principali settori d'intervento della Cooperativa Sociale "Gli amici di Jim Bandana" sono rivolti ai minori, a minori e giovani con disabilità, a minori e giovani in situazioni di difficoltà scolastiche, familiari e personali.

SERVIZI

- Assistenza educativa scolastica nelle scuole di ogni ordine e grado;
- Assistenza Mensa;
- Attività extra-scolastiche (pre e post-scuola);
- Doposcuola;
- Attività estive (Estate ragazzi e Colonie Estive).

PROGETTI

- Vita-indipendente.

ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA

Il servizio di assistenza educativa si svolge nel contesto scolastico di ogni ordine e grado ed è finalizzato a favorire il benessere e la crescita educativa del singolo minore con disabilità all'interno del gruppo classe. L'assistente scolastico supporta, consolida e sviluppa le competenze relazionali, sociali, comunicative dell'allievo. In particolar modo si pone come facilitatore per lo sviluppo delle autonomie personali e della cura del sé e dell'integrazione con il gruppo dei pari e degli adulti.

DESTINATARI	Il servizio è rivolto agli alunni con disabilità fisica e/o psichica certificata e alle loro famiglie.
MODALITA' D'ACCESSO AL SERVIZIO	L'istituto scolastico segnala al Comune di residenza del minore con disabilità, la necessità dell'Assistenza Educativa Scolastica. Il comune e/o l'istituto scolastico di primo e di secondo grado accoglie la domanda e dopo aver esaminato la diagnosi clinica funzionale, determina lo stato di bisogno del minore.
DECORRENZA E DURATA DEL PROGETTO	Il servizio si svolge secondo l'orario e il calendario scolastico. Gli interventi e la frequenza del supporto educativo da parte dell'assistente all'autonomia sono concordati con la scuola, l'ASL di riferimento e la famiglia nel Piano Educativo Individualizzato.
LUOGO DI SVOLGIMENTO	Il servizio viene svolto nei plessi scolastici frequentati dai minori: <ul style="list-style-type: none">- Scuola dell'infanzia;- Scuola Primaria;- Scuola Secondaria di primo e secondo grado.
MODALITA' DI SVOLGIMENTO	Gli interventi si realizzano nella cornice del contesto classe o attraverso il rapporto individuale qualora sia stabilito nel PEI (Piano educativo Individualizzato). Le modalità di intervento richiedono flessibilità e sono personalizzate in relazione ai differenti bisogni individuali, alle indicazioni dei servizi e dei docenti, agli obiettivi concordati. Vengono privilegiate le aree dell'autonomia personale e

	<p>sociale, le aree didattiche e quelle riguardanti la relazione e la socializzazione.</p>
<p>PRESTAZIONI EROGATE</p>	<p>Le prestazioni, che si svolgono in stretta sinergia con la scuola e con gli specialisti coinvolti, comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - attività di cura e sviluppo dell'autonomia personale e della cura del sé; - attività di sostegno alla comunicazione; - attività di supporto negli apprendimenti scolastici; - attività volte a sviluppare e sostenere abilità sociali; - attività di sostegno nel processo di inclusione scolastica e di relazione col gruppo dei pari; - favorire la partecipazione a gite e momenti formativi e ludici organizzati dalla scuola.
<p>RAPPORTI CON LA COOPERATIVA</p>	<p>Ad inizio intervento la Cooperativa consegna al referente scolastico i numeri di telefono e email per contattare il Coordinatore del servizio e la Cooperativa.</p> <p>Vengono programmate riunioni periodiche e colloqui finali a fine anno.</p>
<p>SOGGETTI COINVOLTI</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Servizi Sociali; - Scuole; - Asl; - Coordinatore/Referente del Servizio; - Educatori.
<p>PERSONALE DI RIFERIMENTO</p>	<p>Il Coordinatore della Cooperativa è sempre reperibile telefonicamente durante lo svolgimento del Servizio.</p>

PRE-POST SCUOLA e ASSISTENZA MENSA

<p>I servizi che si occupano di prolungare il normale orario scolastico si caratterizzano come uno dei più importanti sostegni alle famiglie e offrono ai minori un luogo protetto ed un progetto ricreativo, formativo e di socializzazione.</p>	
<p>DESTINATARI</p>	<p>Il servizio è rivolto alla fascia d'età 3-14 anni.</p>
<p>LUOGO DI SVOLGIMENTO</p>	<p>Scuole dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di Primo grado.</p>

MODALITA' DI SVOLGIMENTO	Le famiglie accedono al servizio compilando il modulo di iscrizione specifico all'ente.
SOGGETTI COINVOLTI	<ul style="list-style-type: none"> - Minori; - Scuole; - Famiglie; - Coordinatore/Referente del Servizio; - Educatori.
PERSONALE DI RIFERIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Educatori; - Coordinatore del servizio.

DOPOSCUOLA	
L'iniziativa vuole dare una risposta ai bisogni delle famiglie e dei bambini integrando l'orario scolastico con il servizio di doposcuola cercando di creare uno spazio il più possibile stimolante e arricchente dove ciascun bambino non trovi solo modalità di studio e svolgimento delle consegne scolastiche, ma attività che offrano un percorso di crescita personale motivante ed educativo.	
DESTINATARI	Il servizio è rivolto alla fascia d'età 6-14 anni.
LUOGO DI SVOLGIMENTO	Scuola Primaria, Secondaria di Primo
MODALITA' DI SVOLGIMENTO	Le famiglie accedono al servizio compilando un modulo di iscrizione.
SOGGETTI COINVOLTI	<ul style="list-style-type: none"> - Ragazzi; - Educatori; - Servizi sociali; - Genitori; - Scuola; - Enti caritatevoli.
PRESTAZIONI EROGATE	Le attività proposte vertono al raggiungimento dei seguenti obiettivi: <ul style="list-style-type: none"> - Svolgimento delle consegne scolastiche;

	<ul style="list-style-type: none"> - Assistenza allo studio; - Creare un'atmosfera distesa ed accogliente; - Creare un buon rapporto interpersonale all'interno del gruppo; - Sviluppare e rinforzare l'autostima; - Sviluppare la capacità di integrarsi e di interagire con il gruppo; - Consentire esperienze relazionali con l'adulto per rinforzare i punti di riferimento necessari all'acquisizione del senso di identità; - Cooperare nelle attività; - Favorire l'integrazione di compagni emarginati o isolati, stimolando il cooperative learning; - Rinforzo e potenziamento degli obiettivi didattici, attraverso l'uso di schemi o mappe concettuali, esercizi in itinere.
PERSONALE DI RIFERIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Scuole - Coordinatore/Referente del Servizio - Educatori presenti sul campo

ATTIVITA' ESTIVE	
Un centro estivo nasce con l'obiettivo di proporre ai bambini e a i ragazzi un ambiente ricco di stimoli e di attività tali da garantire un'esperienza comunitaria di aggregazione e socializzazione ma, allo stesso tempo, di crescita in luoghi diversi dall'ambiente scolastico di riferimento.	
DESTINATARI	Il servizio è rivolto alla fascia d'età 3-14 anni.
LUOGO DI SVOLGIMENTO	Centri estivi comunali.
MODALITA' DI SVOLGIMENTO	Le famiglie accedono al servizio con un modulo di iscrizione all'ente appaltante del servizio (Comune o ente organizzatore) e/o alla Cooperativa stessa.
SOGGETTI COINVOLTI	<ul style="list-style-type: none"> - Minori; - Famiglie; - Comuni; - Ente organizzatore; - Coordinatore/Referente del Servizio; - Educatori.
PRESTAZIONI EROGATE	L'obiettivo è quello di offrire uno spazio aperto, rilassante, divertente ma anche costruttivo ed educativo regalando un'esperienza di forte valore sociale, educativo e formativo, capace di garantire apprendimenti diversi e diversificati attraverso la dimensione del gruppo e del vivere in comunità.
PERSONALE DI RIFERIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Ente organizzatore; - Coordinatore/Referente del Servizio; - Educatori presenti sul campo.

PROGETTI DI VITA INDIPENDENTE	
Il progetto di vita indipendente è mirato a garantire assistenza alle persone con disabilità, in particolare per coloro che hanno difficoltà motorie.	
DESTINATARI	Il servizio è rivolto alla fascia d'età 18-60 anni
LUOGO DI SVOLGIMENTO	Territorio provinciale.
MODALITA' DI SVOLGIMENTO	I soggetti accedono al servizio con una richiesta scritta alla Cooperativa.
SOGGETTI COINVOLTI	<ul style="list-style-type: none"> - Persone con disabilità fisiche e/o psichiche; - Coordinatore/Referente del Servizio; - Educatori.
PRESTAZIONI EROGATE	<p>È un servizio rivolto a coloro che hanno difficoltà motorie. L'educatore si offre come intermediario nello svolgimento di attività giornaliere.</p> <p>Ad esempio nel trasporto casa/lavoro e viceversa, accompagnamento ai soggiorni estivi, spesa alimentare.</p> <p>E' un servizio che viene offerto in quantità e modalità differente a seconda delle esigenze dell'utente.</p>
PERSONALE DI RIFERIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Educatore; - Coordinatore/Referente del Servizio.

PERSONALE EDUCATIVO

Tutti gli operatori, impiegati nei servizi della cooperativa sono in possesso di:

- un diploma di scuola superiore;
- Laurea in Scienze dell'Educazione e Educatore Professionale, Psicologia, Scienze della Formazione Primaria;
- Pregressa esperienza lavorativa in servizi socio-educativi;
- Gli educatori sono regolarmente assunti dalla Cooperativa con l'applicazione integrale del Contratto Collettivo Nazionale di lavoro delle Cooperative Sociali.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua e all'aggiornamento grazie a momenti di formazione interna o alla partecipazione ad iniziative e corsi esterni in collaborazione con Associazioni presenti sul territorio.

È garantito un programma di formazione per i dipendenti della Cooperativa, in quanto il consiglio d'amministrazione, crede e mantiene viva la convinzione che, alla base dell'operato nel sociale, ci sia una buona formazione, tale da consolidare nel tempo le capacità e le competenze utili al buon svolgimento del proprio operato.

POLITICA DELLA QUALITA'

La Società Cooperativa "Gli Amici di Jim Bandana" intende offrire delle specifiche "garanzie" rispetto alle prestazioni che eroga in modo che l'utente possa ricevere un servizio di qualità secondo le proprie aspettative.

La politica della qualità si basa sui seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza preferenze o discriminazioni tenendo conto delle esigenze del Cliente e del singolo Utente.
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori, nei confronti degli utenti, deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli utenti deve essere assicurata la loro privacy al fine di rispettare la propria dignità.

- **Partecipazione:** gli utenti hanno diritto ad una corretta erogazione del servizio ed a proporre suggerimenti per migliorarlo, attraverso istanze, osservazioni e reclami. Gli operatori devono essere attivi nelle proposte di miglioramenti utilizzando le loro conoscenze e competenze condividendole all'interno della Cooperativa.
- **Consapevolezza:** gli operatori e tutto il personale della Cooperativa devono essere consapevoli del valore dell'attività di assistenza che svolge all'utente e dell'impegno morale, oltre che giuridico, che comporta tale attività.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo tempestivo i bisogni dell'utente garantendo una struttura organizzativa snella.
- **Rispetto delle leggi:** la Cooperativa si impegna affinché le leggi e le normative che disciplinano le attività, nonché le direttive e regole volontarie approvate siano correttamente rispettate da parte di tutte le funzioni aziendali e che ne sia data una scrupolosa attuazione.

In un'ottica di miglioramento continuo del sistema di gestione il Consiglio di Amministrazione partendo dai principi fondamentali sopra elencati definisce obiettivi specifici, in particolare:

- **Miglioramento e monitoraggio della qualità del servizio:** intesa come qualità generale del servizio, garantire una qualità di eccellenza, nella continua ricerca di innovazioni, nella costanza conformità dei servizi, nella riduzione di lamentele.
- **Miglioramento del servizio:** inteso come miglioramento dell'immagine della cooperativa e della gestione dei rapporti con gli enti.
- **Migliorare l'organizzazione e l'efficienza** per mantenere ed aumentare la redditività della Cooperativa.
- **Aumentare la partecipazione ai bandi.**

MODALITÀ E STRUMENTI PER IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ'

La Cooperativa si impegna a monitorare periodicamente la qualità erogata dei Servizi e a rilevarne la soddisfazione ed il grado di qualità percepita dai cittadini che ne sono fruitori. Il sistema di monitoraggio è attuato attraverso questionari, riunioni periodiche e il coinvolgimento di familiari e utenti; attraverso indagini annuali viene

rilevato principalmente il grado d'ascolto, di cortesia, di comprensione dei bisogni, di fiducia nel Servizio e negli Operatori.

REVISIONE DELLA CARTA

La Carta, con i suoi obiettivi e gli impegni e i programmi descritti, è soggetta ad una attività di verifica, che si concretizza:

- nel controllo dello stato di avanzamento dei servizi in essere e dei rispettivi programmi di miglioramento della qualità;
- nella rilevazione della soddisfazione dell'utenza con conseguente restituzione dei risultati;
- nella raccolta degli eventuali reclami per porvi tempestiva risoluzione.

La Carta dei Servizi viene visionata, e nel caso aggiornata, in occasione degli incontri periodici previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità della Cooperativa. La Carta è disponibile in formato cartaceo presso la sede della Cooperativa e sul sito internet della Cooperativa.