

Soc. Coop. Sociale
Le Tre Lune

LE TRE LUNE SOCIETA' COOPERATIVA
SEDE: VIA CORSO FONDACO N.9/A PIANO TERRA
MOBILE: 3889782173 Dott.ssa Lupica Maria Laura
MAIL: letrelunesocietacooperativa@gmail.com
PEC: letrelunescs@legalmail.it

PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con cui la Cooperativa sociale Le Tre Lune si presenta ai propri clienti, siano essi utenti e loro familiari, enti, committenti, lavoratori o collaboratori. È stata elaborata ai sensi dell'art. 13 della Legge quadro 328/2000 come strumento di informazione sulla struttura dell'organizzazione e sul funzionamento dei servizi erogati, e di tutela dei clienti stessi.

La Cooperativa sociale Le tre Lune eroga i propri servizi conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Per quanto concerne la politica per la qualità, il primo obiettivo della Cooperativa sociale Le Tre Lune è la soddisfazione del cliente. Ci auguriamo che questo documento possa essere una guida pratica e utile per i nostri clienti e uno strumento per noi per ricevere consigli e suggerimenti che permettano di valutare e migliorare costantemente la qualità dei servizi che offriamo.

La Carta dei Servizi è un documento in continua evoluzione perché segue lo sviluppo e le trasformazioni della nostra Cooperativa. La data di revisione è riportata in ogni pagina del documento.

CHI SIAMO

La Cooperativa nasce dalla riflessione di un gruppo di lavoro composto da educatori, psicologi, sociologi e familiari di utenti sui percorsi educativi personalizzati come strumento di intervento e cambiamento di situazioni di fragilità, problematiche e complesse.

L'idea guida è realizzare un servizio che risponda ai bisogni individuali della persona, che si adatti alle sue esigenze, che sia in grado di modificarsi, per affiancarla e accompagnarla in un percorso di integrazione sociale.

Si costruisce così un modello di intervento socio-educativo flessibile e in stretta relazione con la rete formale e informale, che nel corso degli anni si svilupperà e si articolerà in servizi rivolti a minori, adulti e persone con disabilità.

L'intenzione è privilegiare l'itineranza ai luoghi chiusi, la città ai laboratori protetti, la società all'istituzionalizzazione, la relazione alla medicalizzazione; rompere la solitudine che da sempre aggrava la sofferenza e attraversare insieme l'ambiente sociale di riferimento, con tutte le sue contraddizioni. Il lavoro è duplice: sulla persona che soffre e sulla comunità che l'accoglie.

Gli educatori lavorano ogni giorno allo sviluppo di un intervento che riesca a condurre la persona sofferente verso il mondo con leggerezza; partecipano alla sua cultura in un percorso di incontro e scambio in cui l'altro merita ascolto e comprensione; mantengono uno sguardo attento verso un mondo inedito, una storia da rispettare. Dietro ogni intervento rimane presente l'importanza della comunità locale come luogo in cui il disagio possa essere accolto, come luogo da cui partire per costruire o ricostruire appartenenze e identità, la cui assenza è fonte primaria di sofferenza.

MISSION

Dal 2015 la Cooperativa le tre Lune è una cooperativa sociale non a scopo di lucro, di natura socio-educativa, che interviene nell'intera area della Sicilia.

Le nostre finalità generali sono aumentare il benessere complessivo della comunità locale; migliorare la qualità della vita di minori, giovani, persone con disabilità o in situazioni di disagio sociale e i loro familiari; sostenere lo sviluppo della persona e l'integrazione dei cittadini. Tali finalità sono conseguite attraverso la realizzazione di interventi socio-educativi in collaborazione con enti pubblici e privati.

Le Tre Lune valorizza i principi della cultura cooperativa e per questo:

- impiega personale qualificato e motivato a un processo continuo di formazione e crescita professionale;
- promuove il lavoro d'équipe come formula organizzativa fondata sulla partecipazione e lo scambio;
- sostiene il costante coinvolgimento dei soci nel sistema decisionale della Cooperativa;
- promuove ed attua politiche per la conciliazione lavoro-famiglia per i propri soci lavoratori.

Favoriamo lo sviluppo delle reti sociali attraverso la diffusione di una cultura dell'ascolto, del confronto, del coinvolgimento delle diversità, dello sviluppo delle connessioni e del senso di comunità.

La cooperativa Le tre Lune promuove la sperimentazione di modelli di intervento socio-educativo innovativi e la loro trasferibilità.

La cooperativa è iscritta:

- al Registro delle imprese relativamente all'esercizio dell'attività per la quale si partecipa al bando, presso la C.C.I.A.A. di Catania dal 17/10/2011, per le seguenti attività: ASSISTENZA EDUCATIVA ALL'INFANZIA numero di iscrizione 04927030876
- al Repertorio Economico Amministrativo (R.E.A) al n. 330488; oggetto sociale SERVIZI DI

ASSISTENZA SOCIALE

Iscrizione all'Albo regionale:

nella sezione INABILI tipologia ASSISTENZA DOMICILIARE al n. 3564 del 17/09/2012;

nella sezione ANZIANI tipologia ASSISTENZA DOMICILIARE al n. 3565 del 17/09/2012;

nella sezione MINORI tipologia ASSISTENZA DOMICILIARE al n. 3563 del 17/09/2012. -

- Iscrizione presso l'Albo Regionale delle Cooperative Sociali al n. A227074 del 17/10/2011;
- Iscrizione al RUNTS n. 19773 nella sezione impresa sociale dal 17/10/2011.

La cooperativa è in possesso delle seguenti certificazioni:

- UNI EN ISO 9001:2015 emesso in data 21/06/2023 e valido fino al 20/06/2026; certificato n. H7PTGTCU20230621ITAQM15X emesso da United Accreditation foundation;
- UNI 11034:2003 emesso in data 21/06/2023 e valido fino al 20/06/2026; certificato n. DeA/P279P40 emesso da DEA SRL;
- UNI 11010:2016 emesso in data 15/09/2025 e valido fino al 14/09/2028; certificato n. DeA/P306SS emesso da DEA SRL;

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Cooperativa risponde alle esigenze gestionali e organizzative dei propri servizi con un modello improntato sull'efficacia e sull'efficienza, e che prevede una divisione delle funzioni:

Cda	Responsabile della Qualità	Responsabile delle Risorse umane
responsabilità contrattuali e di controllo	applicazione delle procedure di controllo sul funzionamento del servizio	- selezione del personale - rilevazione annuale della soddisfazione del personale - selezione e valutazione dei fornitori
Coordinatore	Responsabile della Formazione	Responsabile Amministrativo
- avvio, gestione e monitoraggio del servizio - raccordo con la committenza - raccordo con le altre funzioni della Cooperativa - raccolta dei questionari di soddisfazione	- identificazione dei bisogni formativi - definizione e valutazione dei piani annuali di formazione e aggiornamento	gestione amministrativa

L'EQUIPE

L'attività dei vari servizi è affidata ad una équipe di lavoro specializzata, che tiene conto dalle finalità istituzionali e della potenziale utenza.

L'équipe è così composta secondo l'organizzazione aziendale:

Responsabili di Strutture

Psicologi e Psicoterapeuti

Assistenti Sociali

Educatori

Animatori Sociali

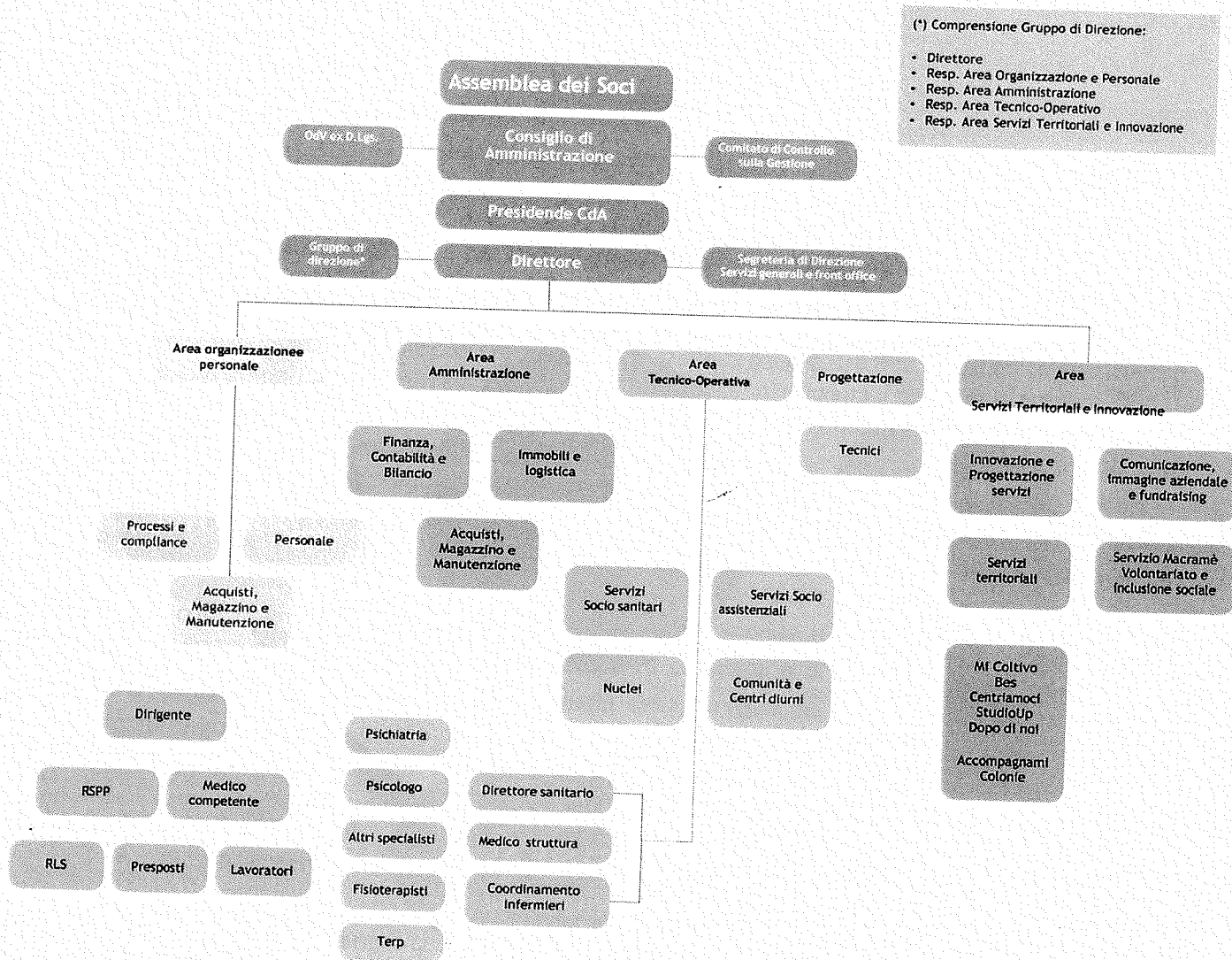
Operatori Sociali

Personale Ausiliario

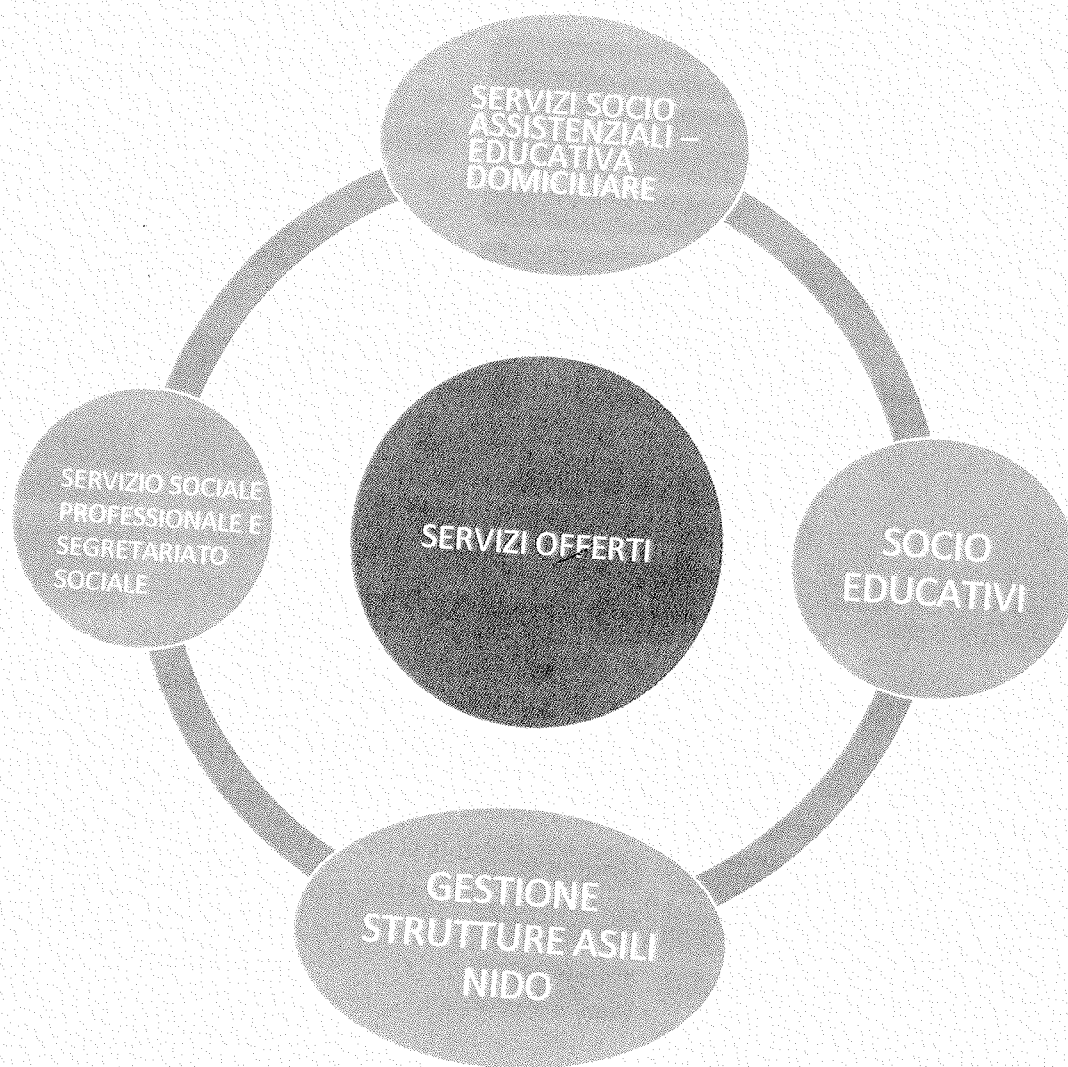
Tutto il personale è in possesso delle qualifiche professionali previste dalla legislazione nazionale e regionale o con esperienza pluriennale (minimo tre anni) nel settore dei servizi alla persona.

Compito degli operatori, ciascuno secondo le proprie mansioni, è quello di concretizzare il progetto educativo, diverso per ciascun minore inserito. Per nessuna ragione è consentito al personale il ricorso a comportamenti lesivi della dignità dei minori affidati.

Gli elementi determinanti per il funzionamento della Cooperativa sono sicuramente la motivazione e la professionalità di più di 30 dipendenti, ovvero il desiderio di perseguire gli scopi sociali previsti dallo statuto, con consapevolezza dei propri mezzi e con la giusta tensione verso gli obiettivi. Per questo motivo, LA COOPERATIVA LE TRE LUNE si impegna costantemente a promuovere un clima di collaborazione orientato al raggiungimento di obiettivi comuni.



SERVIZI OFFERTI



SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI - EDUCATIVA DOMICILIARE	Sostegno professionale che si svolge direttamente a casa dell'assistito, focalizzato su famiglia con minori o adulti in situazioni di disagio, per supportare la crescita, l'autonomia e il benessere familiare.
GESTIONE STRUTTURE ASILI NIDO	Organizzazione e coordinamento di attività e risorse per supportare la crescita e lo sviluppo di bambini in collaborazione con le famiglie.
SOCIO EDUCATIVI	Organizzazione e coordinamento di attività e risorse per supportare la crescita e lo sviluppo di ragazzi in

	collaborazione con le famiglie.
SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE E SEGRETARIATO SOCIALE	Fornisce informazione, ascolto e orientamento sui servizi disponibili. Valuta i bisogni specifici delle persone e prende in carico i casi, elaborando piani di studio personalizzati e coordinando gli interventi per garantire un supporto completo.

LE AREE DI INTERVENTO

SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI - EDUCATIVA DOMICILIARE

Il servizio di educativa domiciliare per anziani e minori è un insieme di interventi di supporto volti a rafforzare le capacità educative, sociali e di cura all'interno del nucleo familiare. Per i minori, il servizio supporta la genitorialità e la crescita dei figli, promuove l'integrazione sociale e scolastica, e mira a evitare l'istituzionalizzazione prevenendo situazioni di disagio, tramite un progetto educativo individualizzato. Per gli anziani, l'assistenza domiciliare (SAD/SADH) aiuta a svolgere le attività quotidiane, fornisce supporto psicologico e relazionale, e mira a far rimanere la persona nel proprio contesto di vita, supportando anche i familiari nei compiti di cura.

Il Servizio opera nel rispetto del ruolo primario della famiglia, sostenendola e agevolandola nelle funzioni che le sono proprie, promuovendo la responsabilizzazione e stimolando la collaborazione dei suoi componenti, senza sostituirsi ad essa. Il servizio risponde ai bisogni essenziali di autonomia e di autosufficienza di singoli o di nuclei familiari, integrando le funzioni primarie della famiglia nei compiti di governo della casa e di cura della persona, nella vita di relazione, attraverso:



➤ Cura della persona

- aiutare la persona nell'alzata dal letto e nel coricamento con sistemi e tecniche di movimento corretti;
- aiutare la persona nella cura dell'igiene personale:
- pulizia del viso, mani, piedi, bidet, capelli;
- bagno: igiene completa del corpo per persone parzialmente autonome e con difficoltà di movimento;
- taglio unghie delle mani e dei piedi.
- aiutare la persona a vestirsi e svestirsi;
- prestare aiuto alla persona nel movimento di arti invalidi e nell'utilizzo di ausili sanitari;
- aiutare la persona per una corretta deambulazione;
- curare il cambio e il lavaggio della biancheria personale e della biancheria da letto, da bagno e da cucina;

- effettuare prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione in collaborazione con i servizi sanitari (con esclusione delle prestazioni tipicamente infermieristiche) quali frizioni e massaggi antidecubito, misurazione della temperatura corporea.
- Cura dell'abitazione

Curare le condizioni igieniche ed il governo dell'alloggio effettuando:

- interventi di pulizia e riordino dell'alloggio, quali, ad esempio: riassetto della cucina; pulizia dei servizi igienici; arieggiamento degli ambienti, rifacimento del letto, riordino della stanza, della biancheria e degli indumenti; pulizia dei pavimenti, dei vetri e dei mobili e conseguente raccolta e differenziazione dei rifiuti da eliminare (solo in casi specificamente previsti dal progetto individuale dell'utente).
- Sostegno nella vita quotidiana
- aiuto alla persona nella preparazione dei pasti;
- aiuto della persona nell'assunzione dei pasti;
- acquisto di alimenti o altro nei punti di vendita più vicini all'abitazione dell'utente;
- accompagnamento della persona sulla base di un programma concordato con il Servizio Sociale del Comune che favorisca la socializzazione, in passeggiate, visite, attività ricreative;

I PROFESSIONISTI:

La struttura organizzativa per l'esecuzione del servizio di assistenza domiciliare è essenziale per garantire una gestione efficace e un'attuazione efficiente delle attività. Di seguito è descritta la struttura organizzativa, con le professioni coinvolte, le funzioni e le responsabilità delle persone impegnate nel progetto:

Coordinatore del Progetto – Assistente Sociale:

- **Professione:** Coordinatore del Progetto – Assistente Sociale.
- **Funzioni e Responsabilità:**
 - Supervisione generale del progetto.
 - Pianificazione, programmazione e monitoraggio delle attività.
 - Gestione delle risorse finanziarie e umane.
 - Coordinamento delle comunicazioni con le parti interessate e i finanziatori.
 - Rapporti periodici sul progresso del progetto.

Educatori Professionali:

- **Professione:** Educatori Professionali.
- **Funzioni e Responsabilità:**
 - Pianificare e condurre attività educative e formative finalizzate al miglioramento del benessere psicofisico dell'utente.
 - Supportare lo sviluppo delle abilità personali e sociali degli utenti
 - Fornire assistenza domiciliare e accompagnamento alle attività quotidiane.
 - Promuovere l'inclusione sociale attiva.

Operatore Socio Assistenziali (OSA) e n.11 Assistenti Domiciliari:

- **Professione:** Operatori Socio Assistenziali e Assistenti Domiciliari
- **Funzioni e Responsabilità:**
 - Assistenza pratica nella cura delle persone con disabilità.
 - Supporto nelle attività di vita quotidiana, come l'igiene personale e la preparazione dei pasti.
 - Assistenza nell'organizzazione e nell'esecuzione di attività ricreative e sociali.
 - Aiuto motorio per la corretta deambulazione e per il compimento di esercizi fisici elementari
 - Collaborazione con l'Assistente Sociale per la predisposizione e la verifica del piano di lavoro

PRESTAZIONI ACCESORIE:

Laboratorio di cittadinanza attiva: attività all'aperto – verde città: Prendersi cura di un'area verde è una bellissima opportunità per sviluppare un senso di appartenenza responsabile alla città. Allo stesso tempo, questa azione è anche un modo di fare esperienza di collaborazione e di presa di decisione, capacità necessarie per relazionarsi con gli altri sia in ambito ludico-ricreativo che lavorativo. Gli utenti, accompagnati durante il percorso da esperti, avranno la possibilità di progettare e realizzare un'azione di cittadinanza attiva positivamente 'contagiosa' che possa non solo restituire alla città uno spazio vitale ma anche diffondere buone pratiche di tutela e cura del bene comune.

Interventi riabilitativi-educativi

ATTIVITA' RIBILIATIVE PER I DISTURBI DEL CONTROLLO POSTURALE NELLE PATOLOGIE NEUROLOGICHE: Cicli di terapia riabilitativa con almeno 4 ore di attività mensili per tutta la durata del servizio, per n. 5 utenti segnalati dal Comune, finalizzate all'allenamento del Bilanciamento Posturale, per l'avvio di un intervento conservativo, di recupero funzionale prevenendo maggiori deformità e blocchi funzionali, riducendo la necessità di interventi chirurgici ortopedici.

Questa attività, come dimostrato da diversi studi clinici ha una matrice neuropsicomotoria ed è utile ad implementare la funzionalità attentiva, l'esplorazione oggettuale, l'adeguata pragmatica comportamentale, l'incremento delle Autonomie della Vita Quotidiana.

ATTIVITA' RIBILIATIVE DI TIPO LOGOPEDICO: Cicli di terapia riabilitativa con almeno 4 ore di attività mensili per tutta la durata del servizio, per n. 5 utenti segnalati dal Comune, per il trattamento di: Disturbi specifici di linguaggio • DSA (dislessia, discalculia, disgrafia, disortografia).

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA: Il servizio di fisioterapia a domicilio, si rivolge a tutti gli utenti che hanno bisogno di seguire cure riabilitative.

Gli anziani in particolare sono le persone che nella maggior parte dei casi hanno bisogno di un fisioterapista a domicilio. Assistenza per diverse motivazioni: dalla difficoltà a spostarsi da soli, alle patologie legate alle condizioni fisiche o patologiche proprie dell'età.

Una prestazione al mese per ciascun utente che ne fa richiesta.

Operatore Socio Assistenziali (OSA) e n.11 Assistenti Domiciliari:

- **Professione:** Operatori Socio Assistenziali e Assistenti Domiciliari
- **Funzioni e Responsabilità:**
 - Assistenza pratica nella cura delle persone con disabilità.
 - Supporto nelle attività di vita quotidiana, come l'igiene personale e la preparazione dei pasti.
 - Assistenza nell'organizzazione e nell'esecuzione di attività ricreative e sociali.
 - Aiuto motorio per la corretta deambulazione e per il compimento di esercizi fisici elementari
 - Collaborazione con l'Assistente Sociale per la predisposizione e la verifica del piano di lavoro

PRESTAZIONI ACCESORIE:

Laboratorio di cittadinanza attiva: attività all'aperto – verde città: Prendersi cura di un'area verde è una bellissima opportunità per sviluppare un senso di appartenenza responsabile alla città. Allo stesso tempo, questa azione è anche un modo di fare esperienza di collaborazione e di presa di decisione, capacità necessarie per relazionarsi con gli altri sia in ambito ludico-ricreativo che lavorativo. Gli utenti, accompagnati durante il percorso da esperti, avranno la possibilità di progettare e realizzare un'azione di cittadinanza attiva positivamente 'contagiosa' che possa non solo restituire alla città uno spazio vitale ma anche diffondere buone pratiche di tutela e cura del bene comune.

Interventi riabilitativi-educativi

ATTIVITA' RIBILIATIVE PER I DISTURBI DEL CONTROLLO POSTURALE NELLE PATOLOGIE NEUROLOGICHE: Cicli di terapia riabilitativa con almeno 4 ore di attività mensili per tutta la durata del servizio, per n. 5 utenti segnalati dal Comune, finalizzate all'allenamento del Bilanciamento Posturale, per l'avvio di un intervento conservativo, di recupero funzionale prevenendo maggiori deformità e blocchi funzionali, riducendo la necessità di interventi chirurgici ortopedici.

Questa attività, come dimostrato da diversi studi clinici ha una matrice neuropsicomotoria ed è utile ad implementare la funzionalità attentiva, l'esplorazione oggettuale, l'adeguata pragmatica comportamentale, l'incremento delle Autonomie della Vita Quotidiana.

ATTIVITA' RIBILIATIVE DI TIPO LOGOPEDICO: Cicli di terapia riabilitativa con almeno 4 ore di attività mensili per tutta la durata del servizio, per n. 5 utenti segnalati dal Comune, per il trattamento di: Disturbi specifici di linguaggio • DSA (dislessia, discalculia, disgrafia, disortografia).

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA: Il servizio di fisioterapia a domicilio, si rivolge a tutti gli utenti che hanno bisogno di seguire cure riabilitative.

Gli anziani in particolare sono le persone che nella maggior parte dei casi hanno bisogno di un fisioterapista a domicilio. Assistenza per diverse motivazioni: dalla difficoltà a spostarsi da soli, alle patologie legate alle condizioni fisiche o patologiche proprie dell'età.

Una prestazione al mese per ciascun utente che ne fa richiesta.

Laboratorio – “palestra delle autonomie”. I ragazzi, seguiti dal personale in carica, si incontrano un pomeriggio a settimana per affinare competenze legate all'autonomia personale e sociale. Lo scopo è quello di sviluppare abilità in alcuni ambiti principali: ambito comunicazione – chiedere informazioni, fornire i propri dati; orientamento: seguire indicazioni stradali, individuare punti di riferimento, riconoscere le fermate dell'autobus; comportamento stradale: attraversamento semafori; utilizzo dei servizi: corrispondenza prodotto – tipo di negozio, accompagnamento al supermercato; uso del denaro: comprensione del valore del denaro, riconoscimento del denaro, dare il resto, ecc.

Laboratorio dalle emozioni ai sentimenti: Il progetto intende dare risposta da un lato ai bisogni dei giovani di entrare nel merito delle problematiche affettive e relazionali che vivono quotidianamente con gli amici, in famiglia, a scuola con il ragazzo/a e dall'altro ai bisogni di confronto sulle tematiche della famiglia ai genitori che si trovano a confrontarsi quotidianamente con problemi di coppia o di comunicazione con i figli. Finalità: Sviluppare la capacità di costruire sentimenti e di mettersi nel punto di vista dell'altro, aumentare la comprensione dei vissuti, sviluppare autentici sentimenti di amicizia reciproca, costruire relazioni positive di coppia.

GESTIONE STRUTTURE ASILI NIDO:

L'asilo nido è un servizio socio-educativo per bambini da 0 a 3 anni con orari più lunghi e servizi completi, mentre lo spazio gioco è un servizio più flessibile, spesso per bambini da 1 anno ai 3 anni, con orari ridotti e senza mensa, focalizzato su esperienze di socializzazione e attività ludico-educative. Entrambi mirano a favorire la crescita, l'autonomia, la socializzazione e lo sviluppo cognitivo e motorio attraverso attività stimolanti e un ambiente sicuro.

Asilo nido

- **Fascia d'età:** Principalmente da 0 a 3 anni.
- **Orario:** Orari prolungati, con presenza di pasti (colazione, pranzo, merenda) e servizio di riposo.
- **Focus:** Ambiente educativo e sociale completo per la crescita, l'apprendimento e la socializzazione sotto la supervisione di personale qualificato.

Spazio gioco

- **Fascia d'età:** Generalmente da 1 anno ai 3 anni, ma può variare.
- **Orario:** Orari più brevi e flessibili, spesso per un massimo di 5 ore al giorno, senza mensa e riposo pomeridiano.
- **Focus:** Esperienze di socializzazione più brevi e occasioni per giocare ed esplorare con altri bambini e adulti.
- **Attività:**
 - Attività psicomotorie, linguistiche e relazionali.

- o Giochi simbolici ed espressivi.
- o Momenti di incontro e confronto per genitori, facilitati dagli educatori.

I PROFESSIONISTI:

Il team è composto da:

- **COORDINATORE/RESPONSABILE**, selezionato tra uno degli educatori assunti. E' una figura esperta e qualificata, competente nell'elaborazione, organizzazione ed attuazione di progetti educativi, gestisce, organizza e risolve gli aspetti educativi, logistici, organizzativi. E' il professionista di riferimento per i genitori e per gli educatori del Asilo Nido che elabora il progetto educativo, pianifica le attività, presenta il programma alle famiglie, organizza gli spazi, controlla i momenti principali della giornata al centro estivo, monitora l'attività del servizio offerto, garantendo la collegialità dell'azione educativa; gestisce direttamente gli animatori volontari minorenni, gli educatori, i volontari ed il personale ausiliario.
- **EDUCATORE/ANIMATORI**: la sua specificità è essere un generatore di stimoli, è il sapere "far sognare!" in modo divertente ed espressivo in un clima sereno e vivace, in modo da rendere i bambini/ragazzi protagonisti del Centro Educativo. All'interno del proprio gruppo, intrattiene attività relazionali ma soprattutto promuove attività creative che concorrono a favorire e a dilatare il campo delle esperienze del bambino/ragazzo, adattandosi ad ogni situazione imprevista, pronto ad improvvisare all'interno di una pianificazione predefinita. E' una figura stabile per ogni gruppo che, all'interno di una forte relazione educativa, coordina, guida e supervisiona tutte le attività ricreative dei bambini/ragazzi che sono a lui assegnati: è responsabile del benessere e della sicurezza dei partecipanti, della creazione di un ambiente sano, sicuro e divertente e del "sorriso dei bambini".
- **PERSONALE AUSILIARIO**: Anche il personale ausiliario è di fondamentale importanza e fa parte a pieno titolo del Team educativo: deve infatti conoscere gli obiettivi ed il progetto educativo al fine di rapportarsi nel modo corretto con bambini, educatori e coordinatore. Si occupa della pulizia, igienizzazione e sanificazione degli ambienti, degli spazi esterni, degli arredi, dei materiali, dei giochi e degli ausili utilizzati durante l'attività del centro estivo, secondo protocolli e procedure definite. Cura la raccolta differenziata e si occupa della pulizia costante e della disinfezione quotidiana dei servizi igienici.

PRESTAZIONI ACCESORIE:

1. Laboratorio di lingua inglese

Il bambino, da 24 a 36 mesi, è ancora nella fase dell'acquisizione della sua lingua madre e proprio per questo il suo cervello possiede una plasticità notevole. Se il bambino, in questa fascia di età, entra già in contatto con la lingua straniera ed inizia a giocare con essa, avrà la possibilità di apprendere in modo spontaneo e naturale le differenze tra i suoni delle due lingue, il tutto in un'età in cui nulla è vissuto come un compito, bensì come puro divertimento.

2. Laboratorio Faccio le facce: lettura e laboratorio *"Per la lettura non siamo mai troppo piccoli"*

Nell'ampia fascia tra 24 e 36 mesi il bambino attraversa diverse fasi: dal primo rapporto fisico col libro, al riconoscimento delle immagini, fino ad acquisire abilità

nel girare correttamente le pagine, a seguire una storia breve e ripeterla in toto o in alcune parti ai propri familiari e a bambole e peluche

I libri scelti da leggere sono tratti dalla letteratura per bambine/i da 0 a 36 mesi, molti dei quali, anche consigliati dai curatori del progetto *Nati Per Leggere* e consultabili sul sito di Nati Per Leggere.

3. Laboratorio Yoga allo spazio gioco – Piccolo Yoga

"Per insegnare bisogna emozionare. Molti però pensano ancora che se ti diverti non impari."

Yoga = Ascolto

Sessione dedicata alla sperimentazione personale e all'ascolto da parte delle e dei partecipanti, di stati di **Benessere e Quietude** (anche attraverso il Rilassamento Guidato) e della modalità d'uso dei propri mezzi fisici e materiali. Trattiamo il tema del **semplificare-togliere** (più che aggiungere) in relazione allo spazio in cui praticare con i gruppi di bambini e bambine, in relazione alla voce di chi guida l'esperienza, in relazione allo stato di benessere da trasmettere. In particolare analizziamo: i Canti, i Mantra, l'uso consapevole del nostro Gesto, le Mani "parlano", i giochi con le mani, il Respiro e il Massaggio come Profonda Comunicazione Silenziosa con esempi di Gioco Massaggio, l'Ascolto come pratica e come gioco (esempi di Gioco Pancia-Respiro).

Yoga = Gioco

Sessione dedicata alla descrizione e alla sperimentazione diretta dello Yoga-Gioco fisico e dinamico, fatto di Filastrocche, Canti e semplici Posture.

In particolare sperimentiamo: Giochi, Posture e come crearne di sempre nuove, l'Equilibrio, nella forma del gioco a coppie e perché è così importante sperimentarlo, la Fiaba, come momento conclusivo di rilassamento.

Yoga = Abbandono e Presenza (Meditazione)

Un bambino dov'è mentre gioca? E noi dove siamo? Chi siamo in quel momento? Cos'è la presenza? Come usare lo strumento Yoga per raggiungere uno stato di quiete gioiosa nella classe.

In particolare vediamo: come Ascoltare e come Respirare mentre parliamo ai bambini, come inventare modi nuovi e personali per indurre stati di benessere (disegni, Mandala, colori, suoni), l'importanza della noia e degli stati di rilassamento

(focalizzare per svuotare, il Silenzio come "spazio pieno di cura" la Meditazione dell'Uovo d'Oro – le Immagini Buone).

Inoltre la scrivente intende garantire i seguenti servizi aggiuntivi:

2. Operatore specializzato per le disabilità

Un'attenzione particolare è rivolta a eventuali situazioni di svantaggio (bambini diversamente abili, in condizioni socio-economiche difficili, in carenza di cure familiari o culturali). Una pedagoga è a disposizione delle educatrici per valutare in modo coordinato gli strumenti più adatti da mettere in campo per ridurre i condizionamenti psicologici derivanti da situazione di svantaggio sociale e culturale e da situazioni di disagio familiare: condizioni, per favorire un pieno inserimento nell'ambito educativo in modo da sviluppare l'autonomia e l'autostima e per promuovere un dialogo costruttivo con le famiglie.

SOCIO EDUCATIVI:

Il servizio socio-educativo ASACOM (Assistente Specialistico all'Autonomia e alla Comunicazione) si occupa di supportare gli studenti con disabilità per favorire la loro autonomia e l'inclusione scolastica e sociale. L'assistente lavora a stretto contatto con insegnanti e famiglie per facilitare la comunicazione e aiutare gli alunni nelle attività quotidiane e didattiche.

Ruoli e mansioni principali dell'ASACOM:

- **Supporto all'autonomia:** Aiuta gli studenti nello svolgimento delle attività quotidiane (come muoversi, mangiare e l'igiene personale) per promuovere l'indipendenza.
- **Facilitazione della comunicazione:** Supporta lo studente nell'interazione con compagni e insegnanti, utilizzando tecniche e strumenti specifici come la Comunicazione Alternativa Aumentativa (CAA), il linguaggio dei segni o il Braille.
- **Integrazione sociale:** Favorisce l'inclusione dello studente nella vita scolastica, partecipando attivamente alle attività di gruppo.
- **Collaborazione:** Lavora in sinergia con gli insegnanti di sostegno e altri professionisti per creare un ambiente scolastico inclusivo e personalizzato.
- **Preparazione materiali:** Prepara materiali didattici e di gioco adeguati alle esigenze specifiche degli studenti.
- **Gestione dei comportamenti:** Aiuta a gestire eventuali "comportamenti problema" per garantire la serenità e la sicurezza dello studente e del gruppo classe.

I PROFESSIONISTI:

Operatore specializzato:

- Assistente all'autonomia ed alla comunicazione:

- Per i minori con disturbo dello spettro autistico gli operatori devono essere in possesso di specifici attestati formativi nelle tecniche cognitivo- comportamentali (ABA, PECS, TEACCH).
- Tecnico qualificato per l'orientamento, l'educazione e l'assistenza ai minorati della vista:
- Operatore Tiflogo.
- Assistenti igienico sanitari;

PRESTAZIONI ACCESORIE:

Sostegno psicologico: Ragazzi e genitori possono rivolgersi per problemi e difficoltà, ma anche solo per la ricerca di canali comunicativi alternativi, allo psicologo. Verrà fornito supporto e sostegno a valenza psicologica, pedagogica e formativa, grazie all'ausilio di personale qualificato, perseguendo così l'obiettivo di ridurre disagio e di aiutare a gestire elementi legati all'emotività, alla personalità e al relazionarsi. Festa dell'integrazione: Pensata come naturale epilogo di un progetto integrato, attraverso il quale si è lavorato per creare un clima scolastico accogliente, aperto e rispettoso. Sarà un prezioso momento di integrazione, confronto, condivisione di buone prassi e di tessitura di reti comunitarie tra tutti gli attori coinvolti nel mondo della disabilità.

Nello specifico, saranno promossi:

un tavolo tematico sulle politiche di integrazione scolastica e sulla qualità dei servizi educativoassistenziali

un concorso di fotografia ed uno di poesia esteso a tutti gli alunni delle scuole coinvolte dal progetto, sul tema dell'integrazione

uno spazio di condivisione di musiche, canti, sketch teatrali a tema

pubblicazione online dei lavori, delle testimonianze, delle attività e dei risultati raggiunti attraverso i servizi erogati.

Inoltre la scrivente Cooperativa intende attivare i seguenti laboratori:

Laboratorio di Salute Psico-fisica: Il laboratorio di salute psicofisica sarà incentrato sul potenziamento delle Life Skills finalizzato al potenziamento di abilità cognitive, emotive e relazionali di base, che consentono ai ragazzi disabili di operare con competenza sia sul piano individuale che su quello sociale. In particolar modo incentreremo il nostro intervento sullo sviluppo e potenziamento di:

Consapevolezza di sé • Gestione delle emozioni • Gestione dello stress • Empatia • Comunicazione efficace • Relazioni efficaci • Risolvere problemi • Prendere decisioni • Senso critico • Creatività. Tutto ciò sarà strutturato e perseguito attraverso l'attivazione di:

Laboratorio Yoga: finalizzato attraverso le asanas (posizioni) a sentire il proprio corpo per capirne i limiti e le potenzialità oltre a scoprire aree di se stessi e rendere possibile l'autocontrollo e la gestione dello stress e delle emozioni;

Laboratorio Media e Comunicazione: comunicare confrontarsi, relazionarsi in modo efficace attraverso percorsi di interviste, cortometraggi, e peer education su vari contesti di bisogno degli adolescenti.

Laboratorio di Metacognizione: stimolare le abilità cognitive e potenziarle in percorsi di

osservazione di sé, individuazione di strategie e soluzione di problemi; operazioni di trasposizione nella propria vita e stimolo a processi di generalizzazione.

Gruppo Sportivo di Istituto: attività pomeridiana aperta ai giovani disabili e loro compagni di Istituto al fine di creare uno spirito di gruppo, stimolare la collaborazione e il lavoro di squadra accettando le diverse abilità e le peculiarità di ogni singolo partecipando anche a tornei e manifestazioni sul territorio.

Laboratorio d'Arte: riuscire attraverso diversi approcci artistici (fotografia, pittura, scultura, ceramica) a stimolare la creatività e diversi canali espressivi in percorsi integrati con il territorio (mostre, manifestazioni) e con gli artisti presenti nello stesso.

Laboratorio Musicale: attivato al fine di specializzare i ragazzi disabili nelle pratiche musicali e canore.

Laboratorio di introduzione alla lingua inglese: "Learn & Play". Nel corso degli incontri, i bambini si avvicineranno alla nuova lingua attraverso il gioco, dalla combinazione di immagini e parole, alla memorizzazione di brevi canzoncine e la contestualizzazione di situazioni quotidiane e familiari. Tutte le attività hanno come scopo l'avvicinamento graduale dei piccoli ai suoni, alle cadenze e alle attitudini della nuova lingua.

Iniziativa "Time Out": Alle famiglie degli alunni assistiti (con priorità per quelle anche in condizione di svantaggio economico) verranno proposti uscite in paese, escursioni in montagna e momenti di festa in cui alleggerirsi dal carico di cura e vivere momenti di spensieratezza

2 ore di assistenza in più a domicilio per l'intero anno scolastico a totale carico della scrivente Cooperativa. Tale servizio sarà svolto direttamente dall'operatrice Asacom.

n. 1 tablet a supporto degli studenti con gravissime difficoltà comunicative, con diagnosi di autismo, con sindrome di Down, con sindrome di Asperger, con paralisi cerebrale, con disturbi nello sviluppo, ecc.

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE E SEGRETARIATO SOCIALE

Il segretariato sociale e il servizio sociale professionale collaborano per fornire assistenza ai cittadini, agendo come porta di accesso ai servizi territoriali. Il segretariato sociale fornisce **informazioni, orientamento e ascolto**, mentre il servizio sociale professionale si occupa della **valutazione dei bisogni e della presa in carico** della persona, attivando interventi e risorse.

Segretariato Sociale

- **Funzione:** È il primo punto di contatto per il cittadino.
- **Attività:**
 - Accoglienza e ascolto delle richieste.
 - Fornire informazioni sui servizi sociali, sanitari ed educativi disponibili sul territorio.
 - Orientare e accompagnare all'uso dei servizi.

- Segnalare e trasmettere le richieste ai servizi competenti, come il servizio sociale professionale, per un'eventuale presa in carico.
- Raccogliere dati per monitorare le problematiche e i bisogni del territorio.

Servizio Sociale Professionale

- **Funzione:** Valuta i bisogni e prende in carico le persone e le famiglie che ne hanno bisogno.
- **Attività:**
 - Interviene in situazioni di bisogno e di emergenza.
 - Collabora strettamente con il segretariato sociale e gli altri servizi (sanitari, educativi, ecc.) per programmare interventi integrati.
 - Pianifica, programma e coordina interventi efficaci per rispondere ai bisogni manifestati.
 - Lavora in rete con le risorse formali (altre istituzioni) e informali (comunità, associazioni) del territorio.
 - Svolge attività di studio e ricerca per individuare i problemi e promuovere le risorse territoriali.

I PROFESSIONISTI:

L' EQUIPE SARA' FORMATA DA :

Assistente Sociale (di cui uno svolgerà il ruolo di coordinatore):

- **Funzioni e Responsabilità:**
 - Supervisione generale del progetto.
 - Pianificazione, programmazione e monitoraggio delle attività.
 - Gestione delle risorse finanziarie e umane.
 - Coordinamento delle comunicazioni con le parti interessate e i finanziatori.
 - Rapporti periodici sul progresso del progetto.

Amministrativi:

Funzioni e Responsabilità:

- Supporto amministrativo, ovvero fornire assistenza ai colleghi e ai clienti.
- Organizzare incontri e appuntamenti.

- Utilizzare strumenti informatici per gestire e organizzare attività d'ufficio.
- Mantenere l'ordine e facilitare l'accesso alle informazioni.

PRESTAZIONI ACCESORIE:

Dalla data di attivazione del servizio, la Cooperativa metterà a disposizione:

- **Programma di supporto psicologico avanzato:** Per rispondere alle complesse esigenze emotive e mentali delle persone in difficoltà economica e sociale, sarà ampliata l'offerta di supporto psicologico, introducendo progetti di benessere mentale avanzati. Questi progetti potrebbero includere terapie di gruppo, pratiche di mindfulness e interventi psicosociali innovativi, mirati a migliorare la resilienza e la qualità della vita dei beneficiari. Le terapie di gruppo offrirebbero uno spazio sicuro per condividere esperienze comuni e costruire reti di supporto, mentre la mindfulness potrebbe aiutare i partecipanti a gestire lo stress e sviluppare una maggiore consapevolezza emotiva. Gli interventi psicosociali innovativi, come il sostegno attraverso tecnologie digitali o approcci integrati di cura, potrebbero ulteriormente rafforzare l'impatto di questi programmi.
- **1 consulente legale all'interno dello sportello telefonico,** preposto a svolgere attività di informazione, consulenza e supporto di tutela legale con particolare riguardo alla procedura di accesso alla Volontaria Giurisdizione e all'integrazione funzionale con i Giudici Tutelari per le nomine di eventuali tutori e Amministratori di sostegno;
- **1 ulteriore sportello telefonico** Tale sportello si caratterizzerà come servizio pubblico aperto ai bisogni della comunità, finalizzato ad assolvere alla funzione di fornire notizie pertinenti, esaustive, aggiornate e chiare sulle risorse e sulle modalità per accedervi;

UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE:

La Sede Legale ed Amministrativa si trova in: in Maniace in via Corso Fondaco 9/A Piano terra.

CONTATTI:

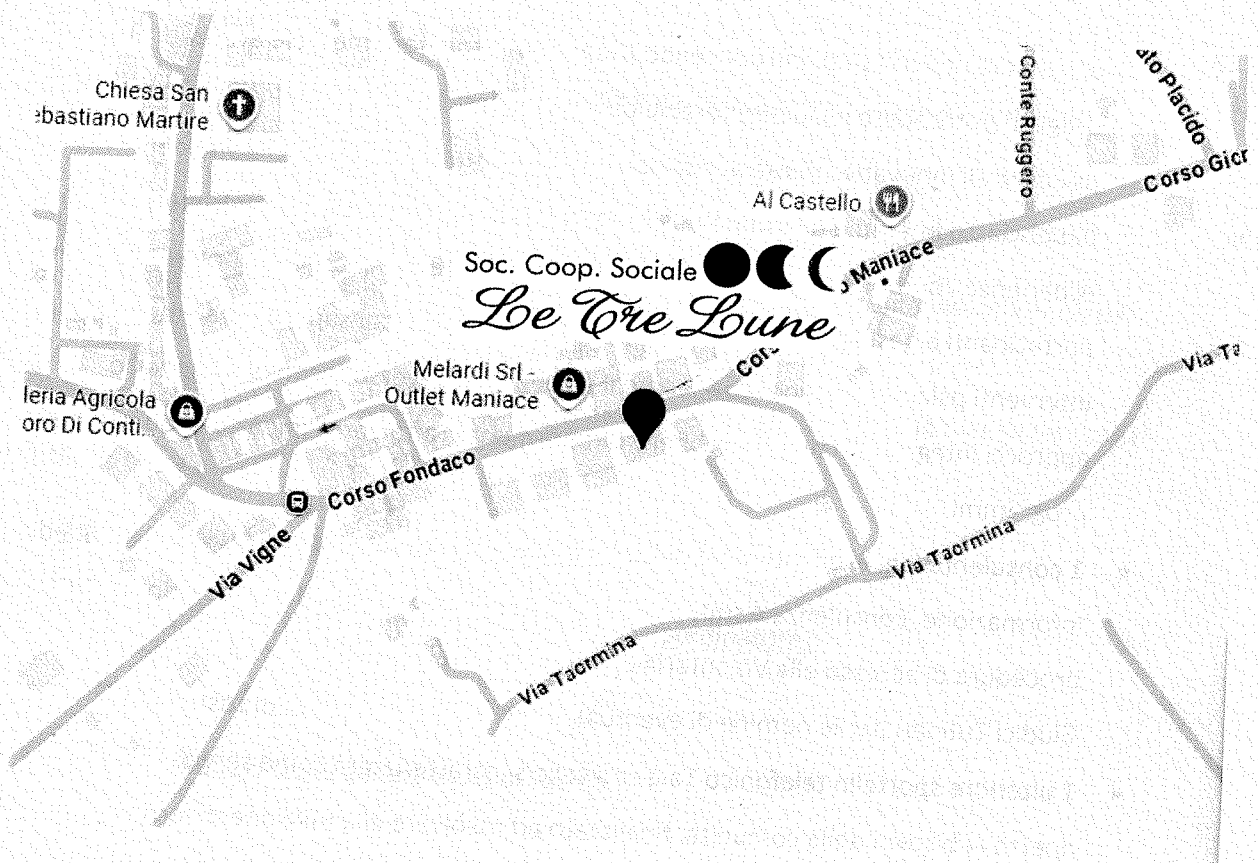
Soc. Coop. Sociale ●●●
Le Tre Lune

Cell: 3889782173 Presidente Lupica Cordazzaro Maria Laura

Email: letrelunesocietacooperativa@gmail.com

Pec: letrelunescs@legalmail.it

Orario: da lunedì a venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00



1. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

1.1 QUALITÀ DEL PROGETTO ORGANIZZATIVO-GESTIONALE

Fattore	Indicatore	Standard
Tempestività nell'attivazione del servizio	Numero di giorni tra la richiesta e il primo incontro con la famiglia	Entro 4 giorni feriali <u>per la residenzialità</u> : vincolato alla disponibilità di posti
	Per attivazioni urgenti: numero di giorni tra la richiesta e il primo incontro con la famiglia	Entro 2 giorni feriali <u>per la residenzialità</u> : vincolato alla disponibilità di posti
	Numero di giorni intercorsi tra la firma del Progetto Educativo Individualizzato (Pei) e l'avvio dell'intervento educativo	Entro 8 giorni feriali
	Per attivazioni urgenti: Numero di giorni intercorsi tra la firma del Progetto Educativo Individualizzato (Pei) e l'avvio dell'intervento educativo	Entro 4 giorni feriali
Riservatezza	Rispetto normativa vigente D.Lgs. 196/2003	100%
Conformità dell'intervento	Congruità tra le azioni educative realizzate e quelle previste dal Progetto Educativo Individualizzato (Pei)	100%
	Conferma e/o aggiornamento del Progetto Educativo Individualizzato (Pei)	Evidenza delle relazioni di aggiornamento (secondo una periodicità concordata con l'Ente inviante)
Flessibilità dell'intervento	Calendarizzazione dell'intervento: definizione dei luoghi e dei tempi	Concordati al 100% con i fruitori del servizio e/o con le famiglie
Documentazione	Presenza di una cartella documentale per ciascun fruitore del servizio	Aggiornamento costante per il 100% dei fruitori

Fattore	Indicatore	Standard
Continuità del servizio	Numeri di giorni settimanali di erogazione del servizio	Gli interventi educativi vengono erogati nel seguente arco temporale: tutto l'anno, dal lunedì alla domenica, dalle ore 7.00 alle 22.00
	Presenza degli stessi operatori dall'avvio alla chiusura dell'intervento	Operatori soci, assunti a tempo indeterminato: almeno l'80%
		Operatori con anzianità di servizio in cooperativa di almeno 2 anni: almeno il 90%
	Sostituzione in caso di assenza prolungata o programmata dell'operatore	Affiancamento del nuovo operatore per 2 o 3 incontri
	Sostituzione del coordinatore in caso di assenza	100%
Radicamento nel territorio	Conoscenza della realtà territoriale milanese	Eroghiamo interventi socio-educativi dal 1991 Ci occupiamo di housing sociale dal 1999
	Collaborazioni con i servizi territoriali pubblici e privati	Almeno 2 per ogni intervento educativo
	Partecipazione a tavoli di coordinamento con altre realtà sociali pubbliche e private	Non meno di 6 incontri annuali
Controllo del servizio	Esistenza di un piano di controllo annuale della Cooperativa	Applicazione al 100%
	Evidenza dei fogli ore dell'intervento educativo	Compilazione mensile puntuale per ogni utente o servizio
	Valutazione dell'efficacia degli interventi educativi tramite griglia di rilevazione e monitoraggio	semestrale

Scelta dei fornitori	Valutazione o rivalutazione annuale	100% dei fornitori
Controllo della struttura degli appartamenti in gestione	Impianti a norma, certificati e con regolare manutenzione	Controlli annuali
	Tempestività nell'attivare interventi di riparazione straordinaria	Intervento del tecnico non oltre le 48 ore
	Controllo dell'inventario della dotazione dell'appartamento	Annuale e ad ogni nuovo ingresso

■ 1.2 Qualità professionale delle Risorse umane

Fattore	Indicatore	Standard
Rispetto dei requisiti professionali	Impiego di operatori con titolo professionale adeguato	100%
	Impiego di operatori con comprovata esperienza biennale nel servizio o in servizi affini	100%
Miglioramento continuo della professionalità dei singoli operatori	Realizzazione di percorsi formativi previsti dal piano formativo annuale	Almeno 90%
	Presenza di un monte orario formativo annuale per ciascun operatore	Non inferiore alle 40 ore
	Presenza di un piano di supervisione clinica annuale	Almeno 2 ore mensili per ciascun operatore
	Presenza di un piano di supervisione pedagogica annuale	Almeno 2 ore mensili per ciascun operatore

■ 1.3 Qualità della relazione con famiglie/utenti

Fattore	Indicatore	Standard
	Disponibilità dei coordinatori e degli operatori a effettuare incontri individuali con utenti e loro familiari o tutori, oltre a quelli pianificati nel progetto educativo	100% delle richieste
Diritto all'informazione (trasparenza)	Esistenza della carta dei servizi	-distribuzione a tutti i clienti -presenza sul sito della Cooperativa della versione aggiornata
	Disponibilità della risposta verbale	Tutte le domande sul servizio possono essere rivolte telefonicamente negli orari di apertura (vedi quarta di copertina)
	Disponibilità ad effettuare incontri informativi sul funzionamento e l'erogazione del servizio	Per i clienti che ne fanno richiesta

2. DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI DEI SERVIZI

2.1 DIRITTI

I fruitori dei nostri servizi, insieme alle loro famiglie, hanno il diritto di:

- essere accolti e seguiti con attenzione e competenza nel rispetto della dignità della persona e delle sue convinzioni filosofiche e religiose; -ottenere riservatezza sui propri dati personali;
- ottenere informazioni rispetto all'intervento e alle azioni educative;
- fruire di prestazioni regolari e continuative nel rispetto del Progetto Educativo Individualizzato (Pei);
- ottenere informazioni relative alle modalità di accesso al servizio di comunicazione con gli educatori e il coordinatore;
- concordare i giorni e gli orari di erogazione del servizio;
- richiedere ed effettuare incontri con gli operatori e/o i coordinatori, oltre a quelli previsti;
- conoscere la Carta dei Servizi; -conoscere le modalità di tutela e partecipazione;
- proporre suggerimenti e inoltrare reclami, ed essere informati sul loro esito;
- esprimere il proprio grado di soddisfazione.

2.2 DOVERI

I fruitori dei nostri servizi, insieme alle loro famiglie, hanno il dovere di:

- rispettare e favorire l'attuazione del Progetto Educativo Individualizzato (Pei) stipulato all'avvio del servizio;
- informare con tempestività gli educatori in caso di assenza non programmata;
- comunicare con tempestività le assenze programmate (vacanze, ricoveri, temporanee variazioni di domicilio) e indicare la data prevista per il rientro;
- partecipare agli incontri di verifica programmati

3. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE

La Cooperativa tutela i diritti dei propri clienti garantendo la possibilità di partecipare al processo di valutazione e miglioramento dei servizi erogati. Il punto di vista del cliente, raccolto e rielaborato, è uno strumento per impostare i servizi in modo sempre più aderente ai bisogni di chi ne usufruisce.

I clienti, siano essi committenti, fruitori del servizio, loro famiglie o tutori, hanno la possibilità di:

- sporgere reclamo a seguito di disservizio, azione o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni;
- fornire suggerimenti e osservazioni contestualmente all'erogazione dei nostri interventi;
- esprimere il grado di soddisfazione sul servizio tramite la compilazione degli appositi questionari.

3.1 COME SPORGERE RECLAMO

I reclami possono essere presentati utilizzando l'apposito modulo (vedi All. 5) opportunamente compilato o su carta libera:

- telefonando ai coordinatori del servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 17.00;
- consegnandoli in busta chiusa agli educatori di riferimento;
- compilandoli direttamente in sede negli orari di apertura dell'ufficio, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

La procedura per la gestione dei reclami prevede:

- la registrazione del reclamo;
- la comunicazione del reclamo al coordinatore del servizio;
- l'analisi del reclamo e la definizione dell'intervento di risoluzione;
- la comunicazione scritta al cliente entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento;
- la risoluzione e l'archiviazione del reclamo.

Le modalità e i tempi della gestione del reclamo possono variare in funzione della natura e della gravità del problema evidenziato.

3.2 COME FORNIRE SUGGERIMENTI E OSSERVAZIONI

I suggerimenti e le osservazioni possono essere presentati in forma scritta con le seguenti modalità:

- annualmente, contestualmente alla compilazione del questionario di soddisfazione del cliente;
- compilando l'apposito modulo (vedi All. 5) direttamente in sede negli orari di apertura dell'ufficio, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00;
- in carta libera consegnandoli in busta chiusa all'educatore di riferimento.

I suggerimenti possono anche essere presentati a voce o telefonando al coordinatore del servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 17.00.

La procedura di gestione dei suggerimenti e delle osservazioni prevede:

- la comunicazione al coordinatore del servizio;
- l'analisi del suggerimento;

- la valutazione della pertinenza del suggerimento;
- l'impiego dei suggerimenti pertinenti nella definizione del piano di miglioramento del servizio.

■ 3.3 COME ESPRIMERE LA SODDISFAZIONE

La cooperativa Le Tre Lune procede alla rilevazione della qualità percepita dei servizi erogati anche attraverso la compilazione di questionari che evidenziano il grado di soddisfazione dei clienti.

Cliente-utente: agli utenti del servizio viene somministrato un questionario di rilevazione della soddisfazione alla chiusura dell'intervento (vedi All. 1 e All. 2).

Famiglie o tutori: alle famiglie alle quali offriamo i nostri servizi viene somministrato un questionario di rilevazione della soddisfazione annualmente o alla chiusura dell'intervento (vedi All. 4).

Cliente-committente: al cliente committente viene somministrato un questionario di rilevazione della soddisfazione annualmente (vedi All. 3).

■ 3.4 ELABORAZIONE DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

I questionari di rilevazione della soddisfazione sono costituiti da domande dirette che raccolgono il punto di vista del cliente rispetto al mantenimento degli standard di qualità del servizio erogato.

In particolare, quello per i fruitori del servizio è stato elaborato con domande concrete, comprensibili, calibrate sull'età e di facile comprensione, che valutano alcuni aspetti salienti dell'intervento.

Ogni questionario di rilevazione della soddisfazione prevede che il cliente possa esprimere, per ciascun item, un giudizio quantitativo (scala da 1 a 5) e qualitativo. La compilazione del questionario può avvenire anche in forma anonima.

I questionari raccolti vengono elaborati e verificati servizio per servizio dal coordinatore, in collaborazione con il Responsabile della Qualità, procedendo come di seguito:

- suddivisione dei questionari per decentramento zonale;
- ulteriore suddivisione per tipologia di cliente (1. utente; 2. famiglia o tutore; 3. committente);
- calcolo della media matematica item per item per una valutazione quantitativa;
- analisi delle risposte discorsive item per item;
- riepilogo dei risultati quantitativi e qualitativi item per item, diviso per tipologia di cliente e per decentramento zonale;
- impiego dei risultati dei questionari come materiale utile alla definizione del piano di miglioramento annuale del servizio;
- diffusione e pubblicazione dei risultati attraverso lo strumento del Bilancio Sociale.

Soc. Coop. Sociale ●●●
Le Tre Lune



5 x
mille

SCEGLI COME SOSTENERCI:

DONA IL TUO 5X1000

P.IVA 04927030876

AII.1 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - fruitori maggiori di 18 anni

Data compilazione

Zona

Nome e Cognome (facoltativo).....

Servizio di riferimento

(campo a cura del coordinatore della Cooperativa sociale Le tre lune)

note alla compilazione: per ciascuna domanda segnare un giudizio da (1) = per niente a (5) = moltissimo

1- Si ritiene soddisfatto delle attività svolte con l'educatore?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4)

(5)

2- Si ritiene soddisfatto del numero di incontri svolti con l'educatore?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

3- La comunicazione con l'educatore è facile e chiara?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

4- Le sono chiari gli obiettivi del suo progetto educativo?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

5- Trova che il lavoro con l'educatore sia stato utile?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

6- Quali suggerimenti può dare per migliorare il nostro lavoro?

.....

.....

.....

.....

.....

AII.2 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - fruitori minori di 18 anni

Data compilazione

Zona

Nome e Cognome (facoltativo)

Servizio di riferimento.....

(campo a cura del coordinatore della Cooperativa sociale Le tre lune)

note alla compilazione: per ciascuna domanda segnare un giudizio da (1) = per niente a (5) = moltissimo

1- Ti sono piaciute le attività svolte con l'educatore?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

2- Sei soddisfatto del numero di incontri svolti con l'educatore?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

3- La comunicazione con l'educatore è facile e chiara?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

4- Trovi chiaro l'obiettivo delle attività svolte insieme all'educatore?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

5- Trovi che il lavoro con l'educatore sia stato utile?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

6- Quali suggerimenti puoi dare per migliorare il nostro lavoro?

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

All. 3 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - committenti o servizi

Data compilazione

Zona

Nome e Cognome (facoltativo)

Servizio di riferimento

(campo a cura del coordinatore della Cooperativa sociale Le tre lune)

note alla compilazione: per ciascuna domanda segnare un giudizio da (1) = per niente a (5) = moltissimo

1- Si ritiene soddisfatto dei tempi di avvio dell'intervento educativo?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

2- Si ritiene soddisfatto della congruità dell'intervento educativo rispetto al Progetto Educativo Individualizzato (Pei)?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

3- Si ritiene soddisfatto del numero di incontri realizzati con il servizio?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

4- Si ritiene soddisfatto della documentazione scritta (frequenza, puntualità, pertinenza)?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

5- La comunicazione con gli educatori e il coordinatore è facile e chiara?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

6- Si ritiene soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

7- Quali suggerimenti può dare per migliorare il nostro lavoro?

.....

.....

.....

.....

.....

Al. 4 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - famiglie o tutori

Data compilazione

Zona

Nome e Cognome (facoltativo).....

Servizio di riferimento

(campo a cura del coordinatore della Cooperativa sociale Le tre lune)

note alla compilazione: per ciascuna domanda segnare un giudizio da (1) = per niente a (5) = moltissimo

1- Si ritiene soddisfatto dei tempi di avvio dell'intervento educativo?

Commenti

..... Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

2- Si ritiene soddisfatto delle modalità di decisione del calendario degli interventi?

Commenti

..... Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

3- Si ritiene soddisfatto del numero di incontri previsti con l'educatore?

Commenti

..... Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

4- Si ritiene soddisfatto della riservatezza degli operatori?

Commenti

..... Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

5- La comunicazione con gli educatori e il coordinatore è facile e chiara?

Commenti

..... Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

6- Si ritiene soddisfatto della disponibilità degli educatori e del coordinatore a rispondere alle vostre richieste di colloquio oltre a quelli predefiniti?

Commenti

..... Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

7- Si ritiene soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio?

Commenti

..... Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

8- Quali suggerimenti può dare per migliorare e rendere più efficace il nostro lavoro?

.....
.....

AII.5 MODULO DI RECLAMO/SUGGERIMENTO

Data compilazione

Zona

☐ RECLAMO

☐ SUGGERIMENTO

(barrare la casella che interessa)

Cliente

☐ FRUITORE DEL SERVIZIO ☐

FAMILIARE O TUTORE ☐

COMMITTENTE

☐ ALTRO

(barrare la casella che interessa)

All. 1 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - fruitori maggiori di 18 anni

DESCRIZIONE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Firma

Recapito per dare comunicazione di risposta al reclamo

nome e cognome

via cap città

provincia tel

All. 6 INFORMATIVA PRIVACY (ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003)

Il Decreto Legislativo 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" stabilisce che l'utilizzo delle informazioni relative alle persone si deve svolgere nel rispetto dei diritti, della dignità e delle libertà fondamentali degli interessati, con particolare riferimento alle riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali. L'articolo 13 del Decreto stabilisce inoltre che tutti gli interessati ⁽¹⁾ i cui dati personali ⁽²⁾ sono utilizzati o archiviati da organizzazioni pubbliche o private ⁽³⁾ siano da queste informati riguardo le caratteristiche del trattamento ⁽⁴⁾ dei dati personali che li riguardano. Questo documento vuole quindi descrivere le finalità e le modalità del trattamento in relazione alle diverse categorie di interessati i cui dati sono trattati da Cooperativa Sociale Le tre lune s.c.a.r.l.

CLIENTI E UTENTI

I dati personali relativi a clienti e utenti dei servizi erogati e dei progetti condotti da Cooperativa Sociale Le tre lune possono essere sia di natura generica ⁽⁵⁾ che sensibili ⁽⁶⁾ o giudiziari ⁽⁷⁾. Tutte queste informazioni potranno essere oggetto di trattamento soltanto con il consenso scritto dell'interessato. Quando il cliente o utente si rivolge direttamente a Le tre lune, la Cooperativa consegna l'informativa e il modulo di consenso da firmare. Se l'utente o il fruitore è un minorenne, il consenso viene fornito per iscritto dal suo tutore legale; se nel corso dello svolgimento del servizio o progetto nel quale questi è inserito il minorenne compisse 18 anni, la Cooperativa provvederà a fornire una nuova informativa direttamente all'interessato e ad acquisire una nuova manifestazione del consenso. Quando invece il cliente o utente viene indirizzato a Le tre lune da un diverso Ente inviante (es. Comune di Milano, Settore Servizi Sociali), l'informativa ed il modulo di consenso da firmare vengono consegnati direttamente dall'Ente inviante, responsabile dell'inserimento dei clienti e utenti all'interno dei servizi erogati e dei progetti condotti da Cooperativa Sociale Le tre lune. In ogni caso, il trattamento dei dati personali relativi ai fruitori dei servizi erogati e dei progetti condotti viene effettuato per le sole finalità relative all'adempimento degli obblighi contrattuali, al supporto e all'informazione in merito ai servizi acquisiti e (opzionale) alla verifica della soddisfazione degli interessati. Pertanto, i dati personali relativi a clienti e utenti non vengono portati a conoscenza di nessuna persona, ente o organizzazione al di fuori degli incaricati della Cooperativa, ad eccezione dell'eventuale Ente inviante, responsabile dell'inserimento dei clienti e utenti all'interno del servizio o del progetto. Il conferimento dei dati è facoltativo, ma il mancato consenso al trattamento dei dati personali per le finalità sopra descritte comporterebbe l'impossibilità da parte della nostra organizzazione a fornire il servizio o inserire l'interessato nel progetto proposto.

FORNITORI E COMMITTENTI

I dati relativi ai fornitori e committenti, anche potenziali, sono di natura generica. La sola finalità del trattamento è quella di avviare o proseguire il rapporto contrattuale fra le parti e dare seguito agli adempimenti di legge. I dati relativi a fornitori e committenti possono essere portati a conoscenza esclusivamente dei nostri incaricati interni o ai nostri responsabili esterni del trattamento, oltre che comunicati ad amministrazioni pubbliche e banche o istituti di credito, in relazione alle attività funzionali alle finalità dichiarate, oppure - su richiesta - agli organi di vigilanza e di controllo. I dati personali relativi ai fornitori e committenti non sono oggetto di diffusione. Il conferimento dei dati è facoltativo, ma una eventuale mancata risposta potrebbe impedire l'avvio del rapporto contrattuale. Poiché il

1) la persona fisica, la persona giuridica, l'ente o l'associazione cui si riferiscono i dati personali

2) informazione relativa a persona fisica, persona giuridica, ente od associazione, identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale

3) il Titolare del trattamento, ovvero la persona giuridica cui competono, anche unitamente ad altro titolare, le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento di dati personali e agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza

4) operazione o complesso di operazioni, effettuati con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modifica, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati, anche non registrati in una banca dati

5) dati personali, dotati di identificativo che non sono di natura sensibile né giudiziaria

6) dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale

7) dati personali idonei a rivelare informazioni relative a casellario giudiziale, anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice penale

consenso al trattamento dei dati non è richiesto quando quest'ultimo è necessario per adempiere ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria e/o per eseguire obblighi derivanti da un contratto del quale è parte l'interessato, e date le finalità esclusive del trattamento operato, Cooperativa Sociale Le tre lune non richiede a fornitori e committenti il consenso scritto al trattamento dei dati.

ASPIRANTI COLLABORATORI

Cooperativa Sociale Le tre lune riceve i Curriculum Vitae di aspiranti collaboratori dagli interessati stessi, e li analizza ed archivia con finalità di selezione del personale. I dati vengono portati a conoscenza esclusivamente dei nostri incaricati interni che effettuano attività di selezione del personale, e non vengono né comunicati ad alcun né diffusi. Perché i Curricula possano essere trattenuti da Le tre lune, questi dovrebbero contenere solo dati di natura generica e non dati sensibili. Il conferimento dei dati è volontario, ed il mancato conferimento impedirebbe un eventuale colloquio, o serie di colloqui, che potrebbero portare all'avvio di una collaborazione.

SOCI LAVORATORI E COLLABORATORI

I dati personali relativi ai soci lavoratori e ai collaboratori trattati da Cooperativa Sociale Le tre lune, in qualità di Titolare del trattamento e Datore di Lavoro, possono essere sia di natura generica che sensibili; in particolare la Cooperativa potrebbe, a seguito di una eventuale segnalazione da parte dell'interessato, venire a conoscenza di dati quali: lo stato di salute, come nel caso dei certificati relativi alle assenze per malattia, maternità e infortunio o di certificazioni di idoneità/inidoneità a svolgere particolari mansioni; l'adesione ad un sindacato, come nel caso dell'assunzione di incarichi sindacali o della richiesta di trattenute per il pagamento di quote associative a organizzazioni sindacali; l'adesione a un partito politico, come nel caso della richiesta di permessi o aspettativa per la copertura di cariche pubbliche elettive; le convinzioni religiose, come nel caso della richiesta di fruizione prevista dalla legge di festività religiose. Tutte queste informazioni potranno essere oggetto di trattamento soltanto con il consenso scritto dell'interessato, che viene richiesto con la consegna dell'informativa e la firma del modulo di consenso all'avvio del rapporto di collaborazione. Il trattamento dei dati personali relativi ai soci lavoratori e ai collaboratori viene effettuato per le sole finalità relative al trattamento giuridico ed economico dei soci lavoratori e dei collaboratori, per la gestione del rapporto di lavoro e per le finalità connesse agli obblighi previsti dalla legge. Pertanto, i dati personali relativi ai soci lavoratori e ai collaboratori possono essere portati a conoscenza dei nostri incaricati interni e/o dei nostri responsabili esterni del trattamento, oltre che ad enti previdenziali e assistenziali, amministrazioni pubbliche e banche o istituti di credito, solo in relazione alle attività funzionali alle finalità dichiarate, oppure - surrichiesta - agli organi di vigilanza e di controllo. I dati personali relativi ai soci lavoratori e ai collaboratori non sono oggetto di diffusione. Il conferimento dei dati personali è facoltativo, ma un rifiuto a rispondere determinerebbe l'impossibilità di dar corso al rapporto giuridico per effetto del quale se ne rende necessaria la raccolta.

Cooperativa Sociale Le tre lune effettua il trattamento dei dati di cui è Titolare o Responsabile in modo lecito e secondo criteri di correttezza, utilizzando sia supporti cartacei che strumenti informatici, garantendo l'applicazione delle misure minime di sicurezza previste dal Decreto Legislativo 196/2003 ed in generale adottando tutte le opportune misure di sicurezza atte a ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita dei dati, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non conforme alle finalità della raccolta.



Certificate of Registration

Certificate No: H7PTGTCU20230621ITAQM15X

This is to Certify that the Quality Management System of
LE TRE LUNE SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE
CORSO FONDACO, 9A - 05030- MANIACE (CT), ITALIA
has been assessed and found to be in accordance with the requirements of
standard detailed below

ISO 9001:2015

This Certificate is valid for the following scope

Provision of social - welfare services in behalf of the disabled, elderly and minors.
Assistance to autonomy and communication in behalf of the disabled. Management of kindergartens.

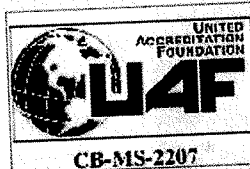
Erogazione di servizi socio - assistenziali in favore di disabili, anziani e minori. Assistenza
all'autonomia e comunicazione in favore di disabili. Gestione nido

(IAF Group-37 & 38)

Initial Registration Date	21 st Jun. 2023	Current Issue Date	21 st Jun. 2023
1 st Surveillance on or before	Completed	Valid Until	20 th Jun. 2026
2 nd Surveillance on or before	Completed	Revision	00

Certification Cycle of this certificate is three (3) years from the issue date and validity of the certificate shall be subject to the successful completion of the surveillance audit as mentioned above. Current Status of Certificate can be verified on

via www.tnvwild.com & www.tnvcertsearch.org




Pragyesh Singh
TNV Certification Ltd
CIN: U74906UP2011PTC0-6719
Accredited by United Accreditation
Foundation (UAF)

Any modification to the scope of the certificate shall be subject to the successful completion of the surveillance audit. The certificate shall be valid only if the scope of the certificate is maintained. The certificate shall be valid only if the scope of the certificate is maintained. The certificate shall be valid only if the scope of the certificate is maintained.



CERTIFICATO di REGISTRAZIONE

Si certifica che il sistema di gestione di

LE TRE LUNE SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Corso Fondaco, 9A - 95030 - Maniace (CT), Italia

È conforme alla norma

UNI 11034:2003

per il campo di applicazione

Servizi per la prima infanzia.

Gestione di nidi/micro nidi di infanzia e di servizi integrativi.

Certificato N°: DeA/P279P40 Data di emissione: 21/06/2023

Valido fino al 20/06/2026 nel rispetto del piano di audit concordato, a condizione di esito positivo per ciascun audit ed in conformità con i regolamenti di Divulgazione e Accreditamento D.eA. S.r.l.

Data di prima emissione: 21/06/2023

Roberto Lestinci
Technical Authority

Divulgazione e Accreditamento D.eA. S.r.l.
Viale dell'Industria, 15
00144 Roma (RM) Italia
Tel. +39 06 1863 8000
Fax +39 06 1863 8484
www.dea-ci.com

www.dea-ci.com

CERTIFICATO DI REGISTRAZIONE

Si certifica che il sistema di gestione di

LE TRE LUNE SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

CORSO FANDACO, 9/A – 95030 – MANIACE (CT), ITALIA

È conforme alla norma

UNI 11010:2016

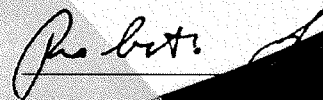
per il campo di applicazione

Servizi socio-sanitari e sociali. Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità (PcD).

Certificato N°: **DeA/ P306SS** Data di emissione: **15/09/2025**

Valido fino al **14/09/2028** nel rispetto del piano di audit concordato, a condizione di esito positivo per ciascun audit ed in conformità con i Regolamenti di Divulgazione e Accreditamento DeA. S.r.l.

Data di prima emissione: **15/09/2025**



Divulgazione e Accreditamento DeA. S.r.l.

Via Carlo Alessandro Lala, 16
80125 - Napoli (NA) - Italia
Tel +39 081 1863 9000
Fax +39 081 1867 6434
deaoffice@dea-ci.com

www.dea-ci.com

15/09/2025 10632