



# CARTA DEL SERVIZIO

**SCUOLA I.D.E.A.**

**Interventi Di Educazione e Apprendimento**

Servizi extrascolastici di pre-scuola, post-scuola e doposcuola presso i plessi scolastici dell'istituto comprensivo statale Vittorino Da Feltre di Abano Terme a favore di alunni e alunne della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado

Aggiornamento del	<b>19/9/ 2023</b>	REVISIONE n.	<b>06</b>
-------------------	-------------------	--------------	-----------



**Indice generale**

<b>PARTE I - PRESENTAZIONE.....</b>	<b>4</b>
1. LA CARTA DEL SERVIZIO.....	4
2. NUOVA IDEA: COOPERATIVA, <i>MISSION</i> E VALORI.....	4
2.1 I SERVIZI DI NUOVA IDEA.....	4
2.2 ORGANIZZAZIONE E <i>GOVERNANCE</i> INTERNA.....	5
2.3 SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ.....	5
2.4 MODELLO ORGANIZZATIVO DI GESTIONE E CONTROLLO ex D.lgs. 231/2001 E CODICE ETICO.....	6
<b>PARTE II – PRINCIPI FONDAMENTALI.....</b>	<b>6</b>
1. PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER EROGARE I SERVIZI.....	6
<b>PARTE III – AREA DI INTERVENTO: SERVIZI EXTRASCOLASTICI DI SORVEGLIANZA, ANIMATIVI ED EDUCATIVI.....</b>	<b>7</b>
1. PRESENTAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI PRE, POST E DOPO SCUOLA.....	7
1.1 ATTIVITÀ.....	9
2. MODALITÀ DI RACCOLTA DELLE ADESIONI E COSTI.....	9
3. IL PERSONALE.....	11
3.1 Risorse umane e gestione del personale.....	11
3.3 Qualifica ed esperienza del coordinatore.....	11
3.4 Piano di formazione del personale.....	12
4. RAPPORTI E COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE.....	12
5. RAPPORTI CON L'ISTITUZIONE SCOLASTICA E L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE.....	12
6. GESTIONE RECLAMI.....	13
7. GESTIONE DELLE EMERGENZE.....	13
8. MONITORAGGIO, VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.....	14
<b>PARTE IV - STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI.....</b>	<b>14</b>
1. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI.....	14
<b>PARTE V – CONTATTI.....</b>	<b>16</b>
<b>PARTE VI – ALLEGATI.....</b>	<b>16</b>
1. ORGANIGRAMMA.....	16
2. REGOLAMENTO.....	16
3. MODULISTICA ISCRIZIONE.....	16
4. MODULO RECLAMI.....	16

---

## PARTE I - PRESENTAZIONE

### 1. LA CARTA DEL SERVIZIO

La carta dei servizi è un documento che offre – **ai minori**, alle persone con disabilità e con disagio psichico, **alle loro famiglie**, agli enti pubblici e privati, agli enti di terzo settore, alle aziende e **ai cittadini e alle cittadine** – una precisa configurazione delle informazioni inerenti i servizi offerti, l'organizzazione e il funzionamento della Cooperativa Sociale Nuova Idea, nell'ambito degli interventi socio sanitari, sociali ed educativi.

La Carta rappresenta un vero e proprio strumento di tutela degli utenti e delle loro famiglie poiché esprime gli obiettivi, le tipologie di prestazioni e i servizi offerti, le modalità di attuazione degli interventi, i criteri di accesso e i livelli di qualità da rispettare nella gestione di ogni servizio attivato.

Per rispondere alle proprie finalità, la Carta del Servizio viene annualmente rinnovata ed aggiornata con la collaborazione del personale dedicato e successivamente deliberata dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, in cui è presente una rappresentanza permanente dei familiari.

### 2. NUOVA IDEA: COOPERATIVA, *MISSION* E VALORI

Nuova Idea nasce nel 1993 con lo scopo di perseguire l'integrazione sociale delle persone attraverso l'attivazione di servizi per la disabilità e per la salute mentale gestiti in collaborazione con l'Azienda Ulss 6 Euganea e il Comune di Abano Terme.

Dal 2013 gestisce in regime di co – progettazione con il Comune di Abano Terme un servizio educativo di animazione e di supporto allo studio extrascolastico presso i plessi delle scuole dell'Infanzia, della Primaria e della Secondaria di Primo Grado dell'Istituto Comprensivo Statale Vittorino da Feltre.

Nuova Idea promuove lo sviluppo di una comunità locale accogliente, responsabile e inclusiva, sostenendo reti e filiere capaci di offrire sostegni ed opportunità per il miglioramento della qualità di vita delle persone e dei nuclei fragili o vulnerabili.

**Nuova Idea vuole prendersi cura della Comunità che abita, con particolare attenzione alle persone più fragili e al loro contesto familiare e relazionale. Lavora per sviluppare reti di sostegno all'inclusione sociale delle persone con disabilità e disagio psichico, finalizzandole alla prevenzione e promozione del loro benessere e al loro empowerment.**

Collabora in filiera con altri attori sociali del territorio allo sviluppo di progettualità che, mettendo insieme risorse e competenze, siano in grado di rispondere in maniera innovativa ai nuovi rischi sociali, in particolar modo quelli legati alle opportunità lavorative e abitative.

Nuova Idea opera a servizio del territorio, valorizzando energie e competenze di soci, lavoratori, famiglie e in generale della comunità, investendo sulle proprie capacità progettuali in modo da essere *partner* credibile sia dell'ente pubblico sia del mondo *profit*.

**2.1 I SERVIZI DI NUOVA IDEA**

AREA	SERVIZIO
SALUTE MENTALE	CENTRO DI LAVORO GUIDATO
	CENTRO OCCUPAZIONALE DIURNO
	COMUNITÀ TERAPEUTICA RIABILITATIVA PROTETTA VILLA ORTENSIA
	GRUPPI APPARTAMENTO
DISABILITÀ	CENTRO DIURNO VILLA SAVIOLI
	COMUNITÀ ALLOGGIO SAVIOLI
	COMUNITÀ ALLOGGIO ORIZZONTI
SERVIZI OPERA Interventi personalizzati e progetti inclusivi e in filiera	Progetto Vel'A - percorso di accompagnamento al "Dopo di Noi"
	Link - Legami per l'Inclusione
	Link 2.0 - Progetti per l'Accompagnamento all'inclusione e all'occupabilità
	FabbricArte - negozio/atelier artigianale e solidale
MINORI	SCUOLA I.D.E.A. - servizio EXTRASCOLASTICO di sorveglianza, di animazione e di educazione, fascia oraria pre, post e dopo scuola

**2.2 ORGANIZZAZIONE E GOVERNANCE INTERNA**

La Cooperativa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 9 consiglieri, eletti dall'Assemblea ordinaria dei Soci il 12/06/2021. Su delibera dell'Assemblea partecipano al Consiglio di Amministrazione due soci con funzione di uditori. Il consiglio di Amministrazione di Nuova Idea rappresenta tutte le tipologie di socio previste dallo Statuto di Nuova Idea (prestatore, fruitore, sovventore e volontario), costituendosi in questo modo come Consiglio *multistakeholder*. Il Collegio Sindacale, composto da n. 3 Sindaci revisori contabili e n. 2 Sindaci supplenti, garantisce correttezza e trasparenza nella gestione amministrativa e societaria della Cooperativa.

**2.3 SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ**

La Cooperativa oltre ad osservare le leggi in materia di sicurezza – D.Lgs. 81/2008 - di igiene alimentare Sistema HACCP – come da D.lgs. 193/07 -, e di Privacy – D.Lgs. n. 196/2003 e GDPR 2016/679 – si è dotata di un sistema di Gestione della Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Attraverso l'osservanza di tale Sistema di Gestione della Qualità viene assicurata l'efficienza e l'efficacia dei servizi alla persona contribuendo alla soddisfazione del cliente, beneficiario degli interventi. Per sviluppare tale Sistema, Nuova Idea ha aderito nel 2011 al *Network* consortile Q.Re.S. per intraprendere il percorso per il conseguimento della Certificazione di Qualità con l'ente di certificazione RINA. Alla data di stesura di questo documento si è confermata la certificazione per "Progettazione ed Erogazione di servizi socio sanitari ed educativi semiresidenziali e residenziali (Comunità Alloggio) rivolti a persone con disagio psichiatrico e servizi residenziali rivolti a persone con disabilità" (Certificato n. 24142/00/S-11).

## **2.4 MODELLO ORGANIZZATIVO DI GESTIONE E CONTROLLO ex D.lgs. 231/2001 E CODICE ETICO**

La Cooperativa sociale Nuova Idea ha adottata nel 2014 il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo secondo il D. Lgs. 231/2001. Tale decreto prevede che l'organizzazione possa minimizzare il rischio di commettere reati introducendo un Modello Organizzativo interno di prevenzione e gestione centrato su:

- un Codice Etico di comportamento che chiarisce i principi che stanno alla base e orientano le azioni di amministratori, responsabili e operatori della Cooperativa e definisce le modalità di comportamento richieste a chi lavora, collabora o – più in generale - ha rapporti strutturati con la Cooperativa;
- Un Modello Organizzativo – costituito da un sistema di presidi generali e specifici – che definisce disposizioni e procedure di prevenzione dei reati, e indichi inoltre le corrette prassi da seguire nei processi di governo, di amministrazione, di gestione operativa dell'Organizzazione;
- un sistema disciplinare per sanzionare il mancato rispetto delle disposizioni stabilite dal Modello Organizzativo e dal Codice Etico di comportamento;
- un Organismo di Vigilanza dedicato, autonomo e indipendente, che svolga un'azione di controllo e aggiornamento costante delle disposizioni e dei presidi interni.

---

## **PARTE II – PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1. PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER EROGARE I SERVIZI**

I principi fondamentali cui si ispira l'operato di Nuova Idea fanno riferimento alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994: “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”:

- PRINCIPIO DI EGUAGLIANZA
- PRINCIPIO DI IMPARZIALITÀ
- PRINCIPIO DI CONTINUITÀ
- PRINCIPIO DEL DIRITTO DI SCELTA
- PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE
- PRINCIPIO DI EFFICIENZA ED EFFICACIA

Da sempre Nuova Idea, nell'erogazione del servizio, rivolge particolare attenzione alla partecipazione attiva delle persone, minori e adulte e delle loro famiglie, di cui si prende carico, in quanto è ritenuta di fondamentale importanza: vi è sempre la possibilità per la famiglia o chi rappresenta la persona accolta di scambiare informazioni con gli operatori e contattare gli educatori di riferimento. In qualsiasi momento è possibile richiedere un incontro con i Responsabili di Servizio o con la Direzione.

L'azione di Nuova Idea è costantemente ispirata ai:

a) Principi della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle Persone con Disabilità (art.3 Convenzione ONU)

b) ai Principi della Convenzione sui diritti dell'infanzia, lo strumento normativo internazionale più importante e completo in materia di promozione e tutela dei diritti dell'infanzia, documento ratificato dall'Italia il 27 maggio 1991 con la legge n.176.

La Convenzione, obbliga gli Stati che l'hanno ratificata a uniformare le norme di diritto interno a quelle della Convenzione e ad attuare tutti i provvedimenti necessari ad assistere i genitori e le istituzioni nell'adempimento dei loro obblighi nei confronti dei minori.

Secondo la definizione della Convenzione sono "bambini" (il termine inglese "children", in realtà, andrebbe tradotto in "bambini e adolescenti") gli individui di età inferiore ai 18 anni (art. 1), il cui interesse deve essere tenuto in primaria considerazione in ogni circostanza (art. 3).

---

## PARTE III – AREA DI INTERVENTO: SERVIZI EXTRASCOLASTICI DI SORVEGLIANZA, ANIMATIVI ED EDUCATIVI

### 1. PRESENTAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI PRE, POST E DOPO SCUOLA

Il servizio di pre, post e dopo scuola intende rispondere in maniera efficace alle necessità delle famiglie che, per motivi di lavoro o di organizzazione familiare, devono anticipare l'entrata e/o posticipare l'uscita da scuola dei figli. I bambini, beneficiari principali di questo servizio, necessitano di essere accolti in un ambiente favorevole all'ascolto dei loro bisogni e delle loro esigenze.

L'approccio "ecologico" ispiratore valorizza una pedagogia della relazione, che nasce dalla consapevolezza che ogni contesto in cui il bambino trascorre parte del suo tempo rappresenta un sistema di condizioni e relazioni che possono favorire od ostacolare il suo processo di crescita.

L'idea di un bambino competente, soggetto attivo e protagonista del suo processo di sviluppo, delle sue esperienze e conoscenze sulla quale si fonda il progetto pedagogico dei servizi, si realizza attraverso la programmazione educativa che riconosce nelle azioni formative il bisogno del bambino di costruire se stesso attraverso situazioni ed esperienze personalizzate, varie e *routinarie* in cui poter misurarsi nelle conquiste e nella relazione con adulti diversi dai genitori e con i coetanei, sostenuti da personale educativo professionale e costantemente formato.

Le proposte di doposcuola, in particolare, si configurano come offerta formativa volta a garantire pari opportunità di accesso allo studio, promuovere e sostenere l'inclusione scolastica e a contrastare la povertà educativa.

L'organizzazione, basata su un impianto educativo e pedagogico dove il bambino è al centro, si sviluppa considerando un sistema organico di offerta dei servizi extrascolastici, articolati sul territorio, per rispondere alla pluralità di esigenze dei minori e delle loro famiglie, in dialogo costante con gli Uffici preposti del Comune di Abano Terme e il corpo insegnante dell'Istituzione scolastica.

Il servizio si attiva con il raggiungimento di un numero minimo di iscrizioni per ogni plesso scolastico e/o comunque secondo parametri discrezionali adottati dal Comune di Abano Terme, committente del servizio stesso; sarà attivo dal primo giorno di scuola per il servizio PRE e dal primo giorno con orario definitivo per il servizio POST e DOPO scuola.

Il servizio PRE scuola viene attivato anche in caso di sciopero seguendo procedure e indicazioni stabilite e condivise con le famiglie, il Comune e la Scuola.

Per quanto riguarda il servizio di POST e DOPO scuola, viene garantito qualora l'attività scolastica sia regolare.

NON E' PREVISTA L'USCITA AUTONOMA DEL MINORE pertanto sono previste delle procedure e una modulistica specifica per garantire l'affidamento sicuro a figure adulte autorizzate dai genitori.

Il servizio di PRE scuola termina con l'inizio delle lezioni (suono della campanella), momento in cui gli alunni vengono affidati al personale docente (scuola dell'infanzia) o raggiungono autonomamente la propria classe (scuola primaria e secondaria di primo grado).

Ogni servizio seguirà il calendario scolastico.

I plessi dove possono essere attivati i servizi, in base alle iscrizioni pervenute, sono:

<b>PRE scuola</b>	
<b>Mago Merlino</b>	orario definitivo ore 07.00-08.00
<b>Manzoni</b>	orario definitivo ore 7.15-8.15
<b>De Amicis</b>	orario definitivo ore 7.05-8.05
<b>Giovanni XXIII</b>	orario definitivo ore 7.10-8.10
<b>Pascoli</b>	orario definitivo ore 7.10-8.10
<b>Busonera</b>	orario definitivo ore 7.10-8.10
<b>Vittorino da Feltre</b>	orario definitivo ore 6.50-7.50

<b>POST scuola</b>	
<b>Mago Merlino</b>	orario definitivo ore 16.00-18.00
<b>Manzoni</b>	orario definitivo ore 16.15-18.15
<b>De Amicis</b>	orario definitivo ore 16.05-18.05

<b>DOPO scuola</b> (il servizio verrà erogato dal lunedì al venerdì)	
<b>Giovanni XXIII</b>	orario definitivo ore 13.10-16.00
<b>Pascoli</b>	orario definitivo ore 13.10-16.00
<b>Busonera</b>	orario definitivo ore 13.10-16.00
<b>Vittorino da Feltre</b>	orario definitivo ore 12.50-16.00 per chi frequenta 6 giorni di scuola orario definitivo ore 13.50-17,00 per chi frequenta 5 giorni di scuola

Alla chiusura delle iscrizioni, viene comunicato tempestivamente agli iscritti, la conferma dell'avvio o meno del servizio interessato.



### **1.1 ATTIVITÀ**

La programmazione delle attività è orientata ad offrire ai bambini e alle bambine spazi educativi improntati al gioco, all'animazione e al divertimento e specificatamente per il servizio DOPO scuola si organizza l'attività educativa affinché gli alunni apprendano progressivamente un metodo di studio per rendersi autonomi e in grado di organizzare il loro tempo di studio e di divertimento. Il personale qualificato sostiene e promuove sia la dimensione affettivo-relazionale che quella educativa.

La realizzazione delle attività presso le scuole determina per il bambino elementi rassicuranti di continuità in luoghi e spazi conosciuti e familiari, da valorizzare con attività informali non finalizzate a specifici traguardi didattici tuttavia integrati e complementari al percorso scolastico; verranno individuate proposte ludiche ricreative che promuovano la scoperta e la conoscenza di contenuti esperienziali significativi e arricchenti per lo sviluppo del singolo e del gruppo, considerando le esigenze educative delle diverse età dei bambini.

All'inizio dell'anno scolastico viene dedicato un tempo per favorire la conoscenza reciproca, soprattutto quando i bambini provengono da classi diverse, volti a favorire il sentirsi parte di un unico gruppo.

Le attività saranno principalmente suddivise in: espressivo-corporee, artistico-espressive, linguistiche-espressive, naturalistico-scientifiche, tecnologiche, cognitive, ludiche, ricreative e di cittadinanza attiva.

Viene privilegiata la modalità di laboratorio che facilita la costituzione del gruppo e l'apprendimento tra pari (*peer learning*).

Specificatamente per la fascia di età da 3 a 6 anni le attività saranno selezionate tra proposte che favoriscano l'esplorazione sensoriale e il rafforzamento della componente sociale e motoria attraverso giochi corporei di gruppo e collaborativi/cooperativi, giochi con la musica, ecc.

## **2. MODALITÀ DI RACCOLTA DELLE ADESIONI E COSTI**

Nuova Idea e La Bottega dei Ragazzi provvederanno a pubblicizzare il servizio attraverso materiale e strumenti informativi dedicati: brochure, newsletter, comunicazioni, ecc. utilizzando in maniera integrata i canali off-line e on-line: canali social, whatsapp web, sito web delle cooperative, indirizzi mail e attraverso il Registro Elettronico dell'Istituto Comprensivo Statale Vittorino da Feltre.

I genitori degli alunni che intendono fruire del servizio di PRE, POST e DOPO scuola dovranno presentare domanda, attraverso l'apposito Modulo Google o tramite modulo cartaceo fornito dalla Cooperativa sociale Nuova Idea, ove è attivo un "Servizio Sportello Scuola I.D.E.A."

Vengono forniti indirizzo mail e contatto telefonico diretti dell'ufficio amministrativo per eventuali dubbi riguardo a modalità di compilazione della domanda e/o modalità di pagamento.

Le iscrizioni verranno raccolte già a partire dalla fine dell'anno scolastico precedente.

Il costo dei servizi è stabilito dal Comune di Abano Terme (come da nota prot. n. 0018586 del 16/05/2023 inviata a tutti gli alunni iscritti all'Istituto Comprensivo Statale Vittorino da Feltre) e aggiornati in sede di incontri di co – progettazione avvenuti tra il Comune di Abano Terme e

l'Associazione Temporanea d'Impresa costituita dalle Cooperative sociali Nuova Idea e La Bottega dei Ragazzi, aggiudicatarie dell'affidamento.

**COSTO SERVIZIO PRE e POST SCUOLA :**

<b>Quota annuale per RESIDENTE ad Abano Terme</b>	
Pre scuola: € 225,00 IVA C. Post scuola: € 360,00 IVA C. Pre e Post scuola: € 540,00 IVA C.	<u>Quota agevolata per fratelli RESIDENTI</u> Pre scuola: € 202,50 IVA C. Post scuola: € 324,00 IVA C. Pre e Post scuola: € 486,00 IVA C.
<b>Quota annuale per NON RESIDENTE ad Abano Terme</b>	
Pre scuola: € 360,00 IVA C. Post scuola: € 450,00 IVA C. Pre e Post scuola: € 720,00 IVA C.	<u>Quota agevolata per fratelli NON residenti</u> Pre scuola: € 324,00 IVA C. Post scuola: € 405,00 IVA C. Pre e Post scuola: € 648,00 IVA C.

**COSTO SERVIZIO DOPO SCUOLA :**

<b>Quota mensile per RESIDENTE ad Abano Terme</b>	
Dopo scuola 2 gg/settimana: € 50,00 IVA C. Dopo scuola 3 gg/settimana: € 60,00 IVA C. Dopo scuola 4 gg/settimana: € 70,00 IVA C. Dopo scuola 5 gg/settimana: € 80,00 IVA C.	<u>Quota agevolata per fratelli RESIDENTI</u> Dopo scuola fratelli - 2 gg/settimana: € 45,00 IVA C. Dopo scuola fratelli - 3 gg/settimana: € 55,00 IVA C. Dopo scuola fratelli - 4 gg/settimana: € 65,00 IVA C. Dopo scuola fratelli - 5 gg/settimana: € 75,00 IVA C.
<b>Quota mensile per NON RESIDENTE ad Abano Terme</b>	
Dopo scuola 2 gg/settimana: € 120,00 IVA C. Dopo scuola 3 gg/settimana: € 130,00 IVA C. Dopo scuola 4 gg/settimana: € 140,00 IVA C. Dopo scuola 5 gg/settimana: € 150,00 IVA C.	<u>Quota agevolata per fratelli NON residenti</u> Dopo scuola fratelli - 2 gg/settimana: € 115,00 IVA C. Dopo scuola fratelli - 3 gg/settimana: € 125,00 IVA C. Dopo scuola fratelli - 4 gg/settimana: € 135,00 IVA C. Dopo scuola fratelli - 5 gg/settimana: € 145,00 IVA C.

Sono, inoltre, previste ulteriori agevolazioni economiche, per nuclei famigliari con ISEE valido fino a 18.617,00 euro.

Per minori con disabilità certificata o con DSA, si applica lo sconto del 50% forfettario e omni-comprendivo.

Le iscrizioni vengono accettate durante tutto l'arco dell'anno scolastico. In caso di iscrizione per un arco di tempo inferiore all'anno scolastico, la quota a carico delle famiglie verrà riproporzionata in base al periodo di fruizione, come specificato nel Regolamento.

Per le modalità di pagamento: vedi specifiche nell'allegato Regolamento.

### 3. IL PERSONALE

#### 3.1 Risorse umane e gestione del personale

Nuova Idea e La Bottega dei Ragazzi operano nel settore sociale, socio-sanitario ed educativo avvalendosi di personale qualificato, adeguatamente e costantemente formato e in possesso dei titoli e dell'esperienza necessari al buon funzionamento del servizio, sia dal punto di vista educativo-relazionale che dal punto di vista organizzativo e amministrativo, garantendo standard di qualità elevati.

Il personale professionale impiegato, grazie alla pluriennale esperienza nel servizio di PRE, POST e DOPO scuola, può contare sull'applicazione di metodologie, processi, procedure, istruzioni e strumenti specifici per rispondere alle esigenze dei beneficiari e delle loro famiglie.

È depositato presso l'ufficio amministrativo della Cooperativa il certificato del Casellario Giudiziale emesso dal Tribunale di Padova per la verifica dei carichi pendenti su minori per ogni lavoratore impiegato in servizi rivolti ai minori.

Sono previsti incontri periodici di equipe come modalità per discutere e mettere a punto coerenti e coordinate linee di intervento, per il raggiungimento di obiettivi comuni e condivisi, analizzare eventuali problematiche al fine di definire e co – costruire possibili soluzioni.

All'interno delle due organizzazioni è insediata in organigramma la figura del responsabile delle Risorse Umane (HR manager) per la gestione, la selezione e la formazione del personale. Tale funzione ha una valenza strategica per contribuire in modo significativo alla implementazione della cultura organizzativa orientata al raggiungimento della *mission* di ogni servizio e al miglioramento continuo della qualità.

#### 3.3 Qualifica ed esperienza del coordinatore

Il Coordinatore, svolge una funzione importantissima: ha il compito di pianificare, organizzare, gestire, monitorare, verificare l'andamento del servizio e delle diverse attività. Coordina l'intera equipe di lavoro ed è interfaccia nei confronti del rapporto con l'Istituzione Scolastica (Direzione e corpo insegnante), con l'Ufficio Scolastico del Comune di Abano Terme e con le famiglie.

A tale funzione è affidato il compito di coordinamento e di co – programmazione delle attività con La Bottega dei Ragazzi per i servizi gestiti in associazione temporanea d'impresa.

All'interno dell'organizzazione è prevista l'individuazione di un educatore che svolge funzione di sostituto e che potrà, in caso di assenza del Coordinatore, sostituirlo a tutti gli effetti in quanto in possesso delle medesime competenze.

Al Coordinatore compete anche il monitoraggio e la verifica periodica del funzionamento del servizio in ottica di miglioramento continuo della qualità erogata e percepita.

#### 3.4 Piano di formazione del personale

Con cadenza annuale è steso il Piano Formativo del personale che riguarda:

- l'aggiornamento e la formazione obbligatoria in tema di sicurezza sul posto del lavoro (D.lgs 81/2008) e di aggiornamento su eventuali protocolli da adottare per il contenimento contagio da Covid – 19;

- sessioni di lavoro in ottica formativa per il coinvolgimento e la partecipazione del lavoratore alla vita societaria, con particolare attenzione alla condivisione rispetto alle finalità sociali e agli obiettivi di sviluppo della Cooperativa, comprendenti il servizio di pre, post e dopo scuola in quanto rientrante nell'ambito dello sviluppo dei servizi di *welfare* territoriale e della campagna "Sosteniamo il Sociale";
- formazione tecnica di aggiornamento su contenuti di carattere socio – educativo e pedagogico, nonché di supervisione dei gruppi di lavoro.

#### 4. RAPPORTI E COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

Cooperativa sociale Nuova Idea capofila dell'associazione temporanea d' impresa con la Cooperativa La Bottega dei Ragazzi assicurano il costante e diretto rapporto con le famiglie sia a scopo informativo e comunicativo, sia a scopo di rilevazione delle criticità, di raccolta dei suggerimenti, di gestione dei reclami e, infine, di rilevazione del grado di soddisfazione.

Oltre alla comunicazione quotidiana nei momenti di presa in carico e di congedo dal bambino, sono altresì valorizzate altre forme di comunicazione che nella maggior parte dei casi avvengono per mail e/o per cellulare utilizzando i messaggi e le applicazioni di messaggistica istantanea.

Allo scopo di migliorare e rafforzare l'efficacia e la tempestività delle comunicazioni è attivo un servizio che utilizza la **lista broadcast** per ogni scuola e per ogni servizio che permette di fornire in tempo reale le informazioni riguardanti il servizio: giorno di avvio - interruzioni legate a chiusura scuola - scioperi – avvisi di termine per la consegna della modulistica per iscrizione. Attraverso le liste *broadcast*, i numeri di telefono dei genitori non potranno essere visualizzati dagli altri destinatari, nel rispetto della normativa sulla *privacy*.

A ciascuna famiglia è richiesto di compilare apposito modulo Google che consente di registrare tutte le informazioni riguardanti i dati del minore e i numeri di riferimento per contatti durante l'anno. Resta comunque valida l'iscrizione effettuata su modulo cartaceo.

La documentazione, inserita in apposito schedario, verrà consultata dagli operatori del servizio in caso di emergenza o necessità. I moduli sono predisposti per consentire ai genitori di delegare altre persone per affidare il bambino al termine del servizio di POST e DOPO scuola, previa trasmissione di una copia valida di documento di identità della persona delegata (maggiore di 18 anni). Nel modulo sarà possibile appuntare variazioni periodiche (esempio: per impegni sportivi), segnalazioni in merito ad allergie o altre questioni di prevenzione della salute del minore, e altre comunicazioni che la famiglia ritenga importante comunicare agli operatori.

#### 5. RAPPORTI CON L'ISTITUZIONE SCOLASTICA E L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Il Coordinatore, poco prima dell'inizio dell'anno scolastico, contatta la Direzione Scolastica per consegnare e stoccare il materiale, acquisire informazioni circa gli spazi adibiti allo svolgimento delle attività e concordare eventuali altre questioni logistiche e organizzative. Tale iniziativa considera anche la valutazione di eventuali rischi interferenziali. La Cooperativa ricerca lo scambio e la collaborazione con il corpo docente laddove dovessero rilevarsi criticità relativamente ad alcune situazioni specifiche del bambino/a con la finalità di condividere obiettivi condivisi e le modalità educative più idonee da attivare.

Per ogni plesso scolastico è individuato dalla Dirigente un Referente di plesso a cui il Coordinatore può rivolgersi per ogni questione legata alla gestione del servizio all'interno del plesso.

Il servizio extrascolastico scuola I.D.E.A. è promosso e istituito da parte del Comune di Abano Terme e affidato a Nuova Idea e La Bottega dei Ragazzi che ne garantisce l'attivazione in nome e per conto dell'amministrazione comunale, mediante stipula di una Convenzione per il periodo 2023 – 2025 (più eventuali altri due anni) avvenuta a seguito dell'aggiudicazione di procedura ad evidenza pubblica per la presentazione di interesse alla coprogettazione e gestione di attività in orario extrascolastico.

Durante l'anno Nuova Idea garantisce l'invio di due report all'Ufficio Servizi Scolastici del Comune di Abano Terme per rendicontare relativamente al numero delle adesioni, divise per plesso scolastico, tipologia di servizio (PRE, POST, DOPO) e al numero degli operatori impiegati nel servizio.

È costante il rapporto e l'attività di co progettazione durante tutto l'anno scolastico, in base alle esigenze che dovessero emergere di confronto e/o di indirizzo.

## 6. GESTIONE RECLAMI

I familiari, gli operatori pubblici o i Comitati dei Genitori, o comunque chiunque fruisca in modo diretto o indiretto del servizio, può, in caso di disservizio, sporgere al Coordinatore del Servizio eventuali reclami, in forma verbale diretta o scritta con lo stesso modulo previsto per i suggerimenti. A seguito della segnalazione il Coordinatore del Servizio farà le opportune verifiche ed eventualmente adotterà l'azione correttiva affinché il disservizio non abbia a ripetersi, dandone riscontro alla persona che ha fatto la segnalazione entro un mese dalla segnalazione stessa. L'analisi dei reclami verrà inserita nella valutazione finale del servizio.

## 7. GESTIONE DELLE EMERGENZE

Il piano emergenze è predisposto per rispondere ai seguenti accadimenti:

- **Primo soccorso** per cadute accidentali o malori del bambino/a: il personale impiegato è formato e aggiornato per prestare l'intervento di prima emergenza e intervenire in attesa dell'arrivo di soccorsi qualificati (in caso di necessità). La Cooperativa provvede alla dotazione presso ogni plesso di cassetta del primo soccorso contenente quanto previsto da Dlgs 81/2008. Il protocollo di gestione dell'emergenza prevede la valutazione della situazione, l'intervento in caso di gestione di un piccolo trauma fisico, successiva comunicazione tempestiva alla famiglia, oppure, nel caso il danno sia più grave, l'applicazione delle fasi secondo BLS, la chiamata di emergenza e successivamente alla famiglia.
- **Il familiare non si presenta a prendere il figlio all'orario di termine del servizio di POST o DOPO scuola:** le istruzioni operative prevedono che l'operatore presti servizio di custodia fino all'arrivo dei genitori e/o familiari autorizzati, anche successivamente alla conclusione del servizio, contatti i diversi recapiti telefonici rilasciati dalla famiglia e acquisiti in sede di iscrizione.

- **Assenza personale per emergenza/malattie/imprevisti:** attivo un sistema di reperibilità che, attraverso istruzione operativa, allerta l'operatore in turno reperibilità che immediatamente provvede a entrare in servizio per garantire il normale funzionamento dello stesso.

## 8. MONITORAGGIO, VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il sistema applicato è effettuato *ex ante*, durante ed *ex post*; sono fasi fondamentali per comprendere i livelli di cambiamento in relazione agli obiettivi prefissati e per verificare possibilità di miglioramento e sviluppo del servizio. La qualità di un servizio educativo dipende da svariati fattori come: qualità della prestazione professionale, programmazione delle attività coerentemente con gli obiettivi prefissati, monitoraggio periodico interno fino alla verifica e valutazione complessiva formulata dai beneficiari, in questo caso le famiglie. Il questionario di soddisfazione, che viene sottoposto annualmente alle famiglie, chiedendo la loro collaborazione per la compilazione, ci consente di verificare il livello di gradimento riscontrato, valutare gli aspetti più rilevanti emersi e predisporre gli obiettivi di miglioramento per l'anno scolastico successivo.

Vengono presi in esame anche le note riportate nelle aree di indagine lasciate aperte.

Inoltre, nel corso dell'anno, il Coordinatore si rende disponibile ad accogliere reclami e suggerimenti, che potranno essere inviati direttamente al suo indirizzo mail. Verrà fornito alle famiglie anche il numero di telefono del Coordinatore che potrà essere contattato per informazioni urgenti e/o richieste riguardo al servizio. Tale modalità consentirà di effettuare un monitoraggio costante del servizio erogato e apportare eventuali azioni correttive.

Ogni anno è redatta una relazione finale trasmessa agli Uffici preposti del Comune di Abano Terme, che riprende i dati dei due *report* integrandoli con gli esiti del questionario di soddisfazione sottoposto alle famiglie beneficiarie.

---

## PARTE IV - STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

### 1. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Un *modello di qualità* svolge la funzione, per la Cooperativa e per la Collettività, di individuare le caratteristiche salienti che garantiscono l'essere un servizio in grado di soddisfare i bisogni per cui è nato e che via via emergono dai beneficiari o dalla cittadinanza.

Il modello di qualità che qui presentiamo prevede alcune macro aree fondamentali, che descrivono gli ambiti di qualità principalmente richiesti.

Gli indicatori ci permettono di esplorare gli aspetti della qualità considerati importanti anche da coloro che usufruiscono del servizio. In base agli indicatori individuati si possono definire **gli standard** - veri e propri obiettivi di qualità - cioè **livelli di qualità** per le prestazioni erogate. Tali *standard* sono prefissati e garantiti agli utenti dal servizio, il quale si impegna a mantenerne la qualità nel tempo, in un'ottica di miglioramento continuo e rivalutato.

Per permettere agli utenti e alle loro famiglie di verificare la qualità del servizio abbiamo individuato alcuni indicatori per ciascuna caratteristica di qualità, che si ritengono significativi e sostenibili, e - per la maggior parte - rilevabili dai fruitori:

## STANDARD GARANTITO

CARATTERISTICHE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD GARANTITO
RISORSE UMANE	numero e tipologia profili professionali	PRE SCUOLA - Garantito un operatore ogni 25 iscritti per la scuola primaria e secondaria e un operatore ogni 15 iscritti per la scuola dell'infanzia. POST SCUOLA - Garantito un operatore ogni 25 iscritti per la scuola primaria e un operatore ogni 15 iscritti per la scuola dell'infanzia. DOPO SCUOLA - Garantito un operatore ogni 15 iscritti per la scuola Primaria e Secondaria di Primo Grado
	professionalità	Personale con qualifica di Educatore socio pedagogico o laurea magistrale di psicologia o con qualifica professionale di Operatore Socio Sanitario
	formazione e aggiornamento	Garantita l'osservanza del Piano Formazione obbligatoria (ai sensi del D. Lgl 81/08)
		Garantiti interventi formativi e di supervisione secondo il Piano Formativo Area Tecnica socio – educativa, definito annualmente
STRUTTURA	spazi interni ed esterni	Predisposizione degli spazi assegnati presso i plessi scolastici
	pulizia ambienti	Garantito il riordino e la pulizia degli ambienti utilizzati, al termine delle attività
ORGANIZZAZIONE SERVIZIO	numero giorni di apertura annuali	Servizio di pre scuola: secondo il calendario scolastico, dal primo giorno di scuola Servizio di post e doposcuola: avvio dal primo giorno di tempo pieno
	Programmazione attività	Stesura Piano annuale con possibilità di diversificare in base alle necessità e preferenze del gruppo di bambini e bambine. Possibilità di scelta di attività: ricreative, artistico-espressive, espressivo-corporee, naturalistico-scientifiche, linguistico-espressive, tecnologiche, giochi cognitivi, di cittadinanza attiva.
COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA	comunicazione	- Attiva <b>lista broadcast</b> per ogni plesso e per ogni servizio che permette di fornire in tempo reale le informazioni riguardanti il servizio: giorno di avvio - interruzioni legate a chiusura scuola - scioperi – avvisi di termine per la consegna della modulistica per iscrizione, pagamenti, gestione mensa, ecc. - Comunicazione indirizzo mail indicato dalla famiglia - Inserimento presso il Registro Elettronico dell'Istituto Comprensivo
	informazioni	Attivo <b>Sportello Scuola I.D.E.A.</b> dalle ore 8:30 alle ore 15:00
	disponibilità al colloquio telefonico con il coordinatore	Nei giorni feriali dal lunedì al venerdì orario 9:00 – 15:30
	valutazione della soddisfazione	Somministrazione del questionario una volta all'anno
COLLABORAZIONE CON LA SCUOLA E LE INSEGNANTI	Attività di coordinamento	n. 1 incontro annuale di coordinamento con Docenti; individuazione dell'insegnante referente di plesso; programmazione incontri specifici per integrazione dell'attività educativa con programma didattico e/o per esigenze specifiche degli alunni e delle alunne

## PARTE V – CONTATTI

<b>ATI - Associazione Temporanea di Impresa</b>	<b>COOPERATIVE SOCIALI NUOVA IDEA e LA BOTTEGA DEI RAGAZZI</b> Capofila – Cooperativa Sociale Nuova Idea		
Sede legale indirizzo e ufficio amministrativo	Via Puccini 49/a, 35031 Abano Terme PD		
Sportello Scuola I.D.E.A.	049/8601377	e-mail	fatture@cooperativanuovaidea.it
PEC	nuova.idea@gigapec.it		
Responsabile del Servizio - contatti	<b>340 815 23 00</b> <b>Giovanna Pedron</b>	e-mail	sna@cooperativanuovaidea.it
Sito	<a href="http://www.cooperativanuovaidea.it">www.cooperativanuovaidea.it</a> <a href="http://www.bottegadeiragazzi.it">www.bottegadeiragazzi.it</a>		

Precedente aggiornamento	Rev. 05 del 4/10/2022		
Ultimo aggiornamento	<b>Settembre 2023</b>	REVISIONE n.	<b>06</b>
Approvata dal CdA	Consiglio di Amministrazione del 19/09/2023		

## PARTE VI – ALLEGATI

- 1. ORGANIGRAMMA**
- 2. REGOLAMENTO**
- 3. MODULO RECLAMI**