



IL POLIEDRO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE
O.N.L.U.S.
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

**CARTA DEI SERVIZI
EDUCATIVI
E SOCIO ASSISTENZIALI**

Rev.4 del 03/02/2023

I PRINCIPI DEL SERVIZIO

I Servizi alla Persona erogati dalla nostra Cooperativa sono organizzati e gestiti secondo i seguenti principi:

Eguaglianza: i servizi sono forniti senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche, garantendo a tutti pari opportunità di accesso.

Imparzialità: ogni utente è supportato in maniera obiettiva, in linea con la tipologia d'intervento definito all'interno del progetto individualizzato.

Rispetto: ogni utente è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

Partecipazione: ogni utente che esprime interessi e competenza rispetto ad un problema sociale ha il diritto di partecipare alla definizione comunitaria di progetti, obiettivi e metodi di soluzione del problema stesso.

Efficacia: i servizi sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.

Efficienza: i servizi sono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

Qualità: i servizi che la Cooperativa offre sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni dell'utenza

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Tutti gli utenti afferenti ai servizi e le loro famiglie avranno i seguenti diritti:

Tutela della riservatezza: ogni utente ha diritto alla salvaguardia della propria privacy;

Accesso e attenzione: ogni utente ha diritto di accesso ai servizi, presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;

Informazione: ogni utente ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute;

Trasparenza: ogni utente ha diritto di conoscere in qualunque momento l'andamento della propria pratica;

Fiducia e decisione: ogni utente ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.

Tutti gli utenti afferenti ai servizi e le loro famiglie avranno i seguenti doveri:

Cooperare proattivamente al raggiungimento degli obiettivi definiti dal progetto d'intervento;

Rispettare le prassi stabilite in sede di attivazione del servizio ed **il personale** impiegato per l'attuazione del servizio stesso;

Mantenere una **condotta responsabile** per l'intera durata del servizio.

Indice

La Cooperativa *Il Poliedro*

Valori e Mission

I nostri Clienti

Servizi specialistici offerti:

- Servizi sociali e tutela minori e affido
- Affido familiare
- Sportello di ascolto psicologico scolastico
- Consulenza mediazione familiare
- Consulenza e formazione alla genitorialità
- Coordinamento pedagogico

Servizi educativi offerti:

- Servizi educativi 0-6 anni
- Attività di recupero dei disturbi dell'apprendimento (DSA) per minori in età evolutiva
- Servizi educativi di sostegno scolastico, domiciliare e alfabetizzazione per bambini stranieri
- Servizi extrascolastici

Servizi di Assistenza educativa scolastica (dettaglio).....p.17

Forme di tutela dei clienti

Lavoro di rete e rapporti con il territorio

La qualità nei nostri servizi

Certificazioni di Qualità

Dove siamo

p. 1
p. 2
p. 2

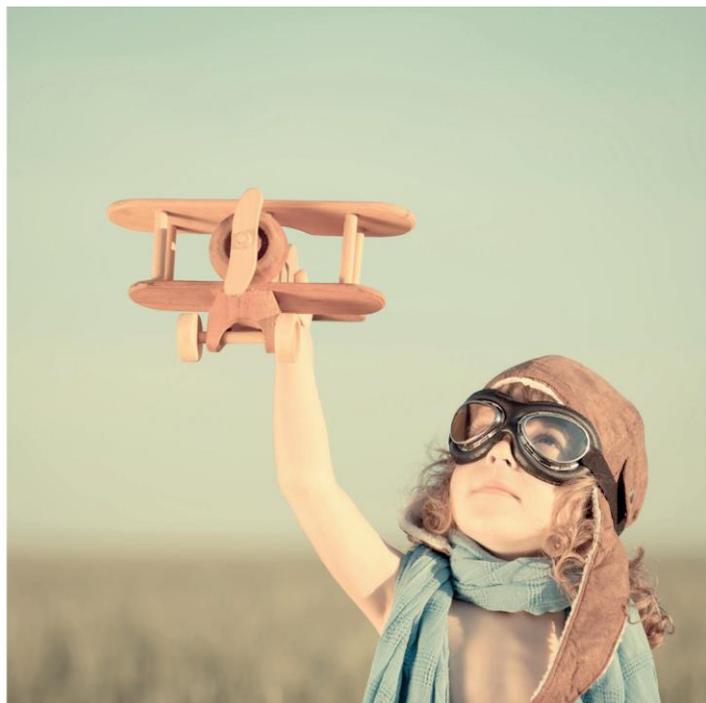
p. 3
p. 4
p. 4
p. 5
p. 5
p. 6

p. 7

p. 8

p. 9
p. 10

p. 11
p. 12
p. 12
p. 13
p. 16



La Carta dei Servizi è una dichiarazione di impegno che la nostra Cooperativa si assume di fronte ai cittadini, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità dei servizi offerti e del rapporto con le persone che ne usufruiscono.

Ciò significa, innanzitutto, che teniamo in considerazione le esigenze del cittadino insieme ad altri fattori importanti, quali l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni e la continuità nell'erogazione del Servizio.

Attraverso la "Carta" i cittadini possono conoscere sia i servizi che la nostra Cooperativa offre sul Territorio, sia le modalità di erogazione dei medesimi.

La Cooperativa **Il Poliedro** nasce nel 2002 per volontà di un gruppo di professionisti operanti da anni in ambito sociale, educativo, formativo e assistenziale.

La Cooperativa **Il Poliedro** si pone come obiettivo primario quello di promuovere l'integrazione sociale di soggetti svantaggiati e di offrire alla Comunità servizi educativi, sociali, socio-sanitari e socio-assistenziali attraverso una progettazione personalizzata.

La Cooperativa **Il Poliedro**, attraverso la propria struttura organizzativa, si fa promotrice di una valorizzazione globale della persona e si propone come interlocutrice sensibile e attiva di Enti Pubblici e privati.

Le diverse attività, progettate e co-progettate, consentono di instaurare un proficuo e stimolante dialogo con gli Enti di riferimento e con i diretti fruitori dei servizi stessi.

La Mission

La nostra **mission** può essere così sintetizzata:

- perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale e culturale dei cittadini promuovendo progetti educativi in collaborazione con le Istituzioni, l'associazionismo, le famiglie e tutti i soggetti presenti sul territorio;
- diventare partner importante per le Istituzioni Pubbliche e Private, offrendo qualità, competenza ed efficienza nel campo dei servizi alla persona e costruendo, sulla base dei bisogni emersi, proposte progettuali innovative e competitive;
- garantire ai nostri soci continuità di occupazione alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali, possibili, nel rispetto del contratto CCNL di settore, mirando allo sviluppo della Cooperativa e rispondendo adeguatamente ai bisogni sociali e alle aspirazioni culturali delle persone e delle comunità in cui operiamo.

I nostri Valori

Nella loro attività quotidiana gli operatori vengono incoraggiati a privilegiare:

- il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e autodeterminazione;
- la tutela del diritto di domiciliarietà, privilegiando interventi a domicilio, al fine di mantenere il minore all'interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale, scolastico e lavorativo;
- un lavoro di rete attraverso l'integrazione con i servizi socio-assistenziali, sanitari, le associazioni di volontariato e con tutti gli altri servizi territoriali competenti;
- la promozione delle varie forme di solidarietà

liberamente espresse dai cittadini;

- il valore della partecipazione in un'ottica di costruzione di alleanze con le famiglie e la comunità di appartenenza.

I nostri Clienti

La nostra cooperativa ha importanti rapporti di collaborazione e di erogazione di servizi con **Enti Pubblici e Privati**, Nidi e Scuole dell'infanzia, Istituti Comprensivi di Scuola primaria e secondaria di primo grado, Istituti di Scuola Superiore, Oratori, Circoli ricreativi e diversi Enti di formazione.

Il nostro impegno costante sul territorio ci consente di intercettare una domanda sociale che, tradotta in bisogni, ci consenta di realizzare una maggiore qualità e flessibilità sui servizi richiesti.



Qualità dei servizi offerti

La Cooperativa dispone di un sistema di qualità che organizza i processi dei servizi erogati e garantisce l'efficacia e l'efficienza sui Servizi stessi; il personale altamente specializzato è, pertanto, in grado di offrire un'ampia gamma di Servizi specialistici ed educativi.

SERVIZI SPECIALISTICI OFFERTI

I nostri servizi specialistici sono:

- Servizi sociali e tutela minori
- Sportello di ascolto psicologico scolastico
- Consulenza e mediazione familiare

Servizi Sociali, Tutela Minori e Affidamento Familiare

La Cooperativa **Il Poliedro** ha maturato un'esperienza specifica e specialistica nei servizi di Tutela Minori e Affidamento Familiare. Si tratta di servizi molto delicati

in cui la Cooperativa, specializzata in servizi sociali, ha messo in campo figure specializzate e altamente qualificate quali, oltre agli Assistenti Sociali, Psicologi, Psicoterapeuti e Mediatori familiari che lavorano in équipe con un supervisore dei servizi. Molte situazioni sono caratterizzate da una forte fragilità del nucleo familiare e spesso parentale, pertanto la "presa in carico" coinvolge, oltre al minore, l'intero nucleo familiare di appartenenza. In tale ottica operativa il Servizio offerto si fa carico degli aspetti sociali e psicologici degli utenti, fornendo un supporto al ruolo genitoriale attraverso il sostegno ed il potenziamento delle competenze educative degli adulti di riferimento.

All'interno del Servizio **Tutela Minori** è attivo, inoltre, il **Servizio Affidamenti** che si occupa di sensibilizzare i nuclei familiari potenzialmente disponibili all'esperienza di affidamento, per trovare una soluzione familiare "parentale" o "etero-familiare" a minori per i quali è stato disposto, da Decreto del Tribunale, l'allontanamento dal proprio nucleo d'origine. Tale strumento è volto a fornire un contesto educativo ed affettivo positivo con l'obiettivo di favorire, attraverso il lavoro di sostegno al nucleo di riferimento, il futuro reinserimento del minore presso la propria famiglia di origine. L'esperienza d'affidamento viene monitorata attraverso l'ausilio di un supervisore che opera all'interno del gruppo di auto/mutuo aiuto, nel quale i nuclei affidatari e/o potenzialmente affidatari vengono supportati nelle loro competenze genitoriali. La cooperativa svolge inoltre un lavoro di sensibilizzazione sul territorio con esperienze formative specifiche.



Il Servizio di **Affido Familiare** rappresenta la prima e privilegiata alternativa all'allontanamento presso strutture residenziali (Comunità), le quali rimangono comunque un punto di riferimento per i casi di minori che richiedono progetti d'intervento complessi e difficilmente realizzabili all'interno di un'esperienza d'affido. L'attività svolta dal **Servizio Tutela Minori** si caratterizza, pertanto, come un'attività di front-line, che rileva il bisogno dei minori e delle loro famiglie fornendo indicazioni in merito all'offerta di servizi sociali, educativi e sanitari presenti sul territorio.

La metodologia di lavoro adottata è quella del “**lavoro di rete**” con i Servizi territoriali.

Sportello di ascolto Psicologico scolastico

La Cooperativa **Il Poliedro** offre, nell'ambito dei diversi Istituti Comprensivi delle Province di Mantova, Reggio Emilia, Parma, ecc., un Servizio di ascolto, in cui l'intera comunità scolastica, attraverso l'intervento della figura professionale dello Psicologo, può esprimere i propri bisogni condividendoli e reinterpretandoli con modalità diverse.

La tipologia d'ascolto all'interno di tale spazio è finalizzata alla relazione d'aiuto rispetto a situazioni di disagio scolastico e giovanile legate alle normali tappe dello sviluppo fisico e psicologico.

La finalità dei colloqui consiste nell'individuazione di aree psicologiche e sociali entro cui costruire una relazione positiva con le figure adulte di riferimento, favorendo la comprensione dei problemi presentati. Attraverso un ascolto attivo e mirato, si offre al giovane l'opportunità di percepirsi come soggetto attivo nella costruzione

della propria individualità, gestendo la problematica esplicitata in un'ottica di riflessione condivisa che facilita il distanziamento dalla medesima ed aiuta ad integrare la propria esperienza emotiva.

Il Servizio è strutturato per l'accoglienza non solo dei ragazzi, ma anche dei genitori, con lo scopo di fornire loro un supporto volto ad affrontare le difficoltà connesse al ruolo genitoriale, non solo nel rapporto con la scuola.



Consulenza di Mediazione familiare

Attraverso tale percorso, la Cooperativa **Il Poliedro** vuole fornire un aiuto concreto alle coppie in conflitto creando uno spazio “neutro” dove i coniugi abbiano la possibilità di ripensarsi come coppia o come coppia che si separa ma che rimane unita nello svolgimento del proprio ruolo genitoriale.

La figura del mediatore si pone in un’ottica di imparzialità al servizio della coppia in conflitto, per aiutarla nella gestione dei problemi sul fronte emotivo-relazionale e facilitando il dialogo, nel primario interesse dei figli e dell’unità familiare.

Consulenza e Formazione alla genitorialità

Tale servizio è rivolto alle famiglie ed è finalizzato al sostegno delle competenze genitoriali rispetto a situazioni legate alla crescita dei propri figli.

La consulenza ai genitori si concretizza con colloqui individuali, che hanno lo scopo di fornire un supporto concreto nell’affrontare le difficoltà quotidiane connesse ai compiti genitoriali.

Il sostegno alla genitorialità è un servizio dove poter esprimere bisogni di conoscenza dei diversi strumenti educativi ed acquisire le capacità di rileggere i processi di sviluppo con occhi diversi.

Pertanto tale servizio si definisce come:

- un tempo dedicato all’ascolto come genitore;
- un’occasione di confronto sui temi educativi;
- uno spazio riservato all’approfondimento della relazione genitori/figli.



Coordinamento Pedagogico

Il Coordinatore Pedagogico si occupa della gestione, della progettazione e della verifica della qualità dei servizi gestiti dalla Cooperativa. Nello specifico:

- cura l'organizzazione del lavoro con un'attenzione particolare ai contenuti educativi;
- è responsabile del progetto educativo, della programmazione didattica e della sua verifica;
- si occupa dei bisogni formativi e dell'aggiornamento del personale educativo.

Il Coordinatore Pedagogico rappresenta una figura che sostiene, orienta e controlla *in itinere* l'attività dei

servizi educativi e ne verifica i percorsi che si realizzano. Attraverso il lavoro di équipe, promuove la circolarità delle idee, lo scambio di informazioni, di conoscenze e il confronto da cui possono scaturire nuove idee e proposte. L'équipe diventa, in questo modo, luogo di **scambio e confronto**, di **arricchimento personale** e di **valorizzazione dei diversi contributi professionali**. Il gruppo di lavoro supera i limiti dell'azione individuale e lo sviluppo di nuove conoscenze condivise diventa patrimonio comune e momento di crescita professionale per tutti gli operatori.

Il Coordinatore Pedagogico si occupa, inoltre, della collaborazione e del collegamento con i Servizi Comunali e i Servizi Territoriali di riferimento in un'ottica di condivisione degli strumenti educativi utilizzati e di co-progettazione. Il **lavoro di rete** e la conoscenza del territorio diventano elementi imprescindibili per la qualità dei servizi.



SERVIZI EDUCATIVI OFFERTI

I servizi educativi offerti dalla cooperativa sono:

- Servizi 0-6 anni;
- Attività di recupero dei disturbi dell'apprendimento per minori in età evolutiva;
- Servizi di sostegno scolastico, domiciliare e di alfabetizzazione per bambini stranieri.

Servizi Educativi 0-6 anni

La cooperativa **Il Poliedro** realizza progetti ed iniziative di promozione e sostegno della cultura dell'infanzia, dell'adolescenza e della diversità, attraverso un coordinamento pedagogico articolato e specializzato, nonché attraverso una valida équipe composta da professionisti ed educatori professionali.

La gestione dei servizi rivolti ai bambini da zero a sei anni (asili nido e scuole materne) promuove un'immagine forte di bambino che costruisce la propria identità attraverso una globalità di esperienze sociali, affettive e ludico-creative.

La Cooperativa Il Poliedro gestisce asili nido, campi gioco estivi ed eroga servizi di sostegno e appoggio a bambini diversamente abili, servizi integrativi e sperimentali (spazio bambini, centro giochi, ludoteche, ecc.) e servizi ausiliari.

Il personale educativo risponde per preparazione, formazione e professionalità alle norme vigenti in materia e segue corsi di formazione specifica e continua, coerente con le mansioni svolte.

La cooperativa considera l'attività formativa elemento imprescindibile per la crescita professionale degli operatori e valore aggiunto per l'organizzazione, capace di produrre nuovi stimoli e motivazioni e creare ricadute positive sulla qualità dei servizi erogati.

Il team di coordinamento collabora e co-progetta con la committenza attraverso i responsabili dei vari servizi, realizza percorsi educativi tradizionali e contestualizzati e propone progettualità nuove e sperimentali capaci di rispondere ai diversi bisogni e ai mutamenti sociali in atto.

La presenza all'interno dei servizi 0-6 anni di educatori in sostegno alla disabilità crea reali opportunità di integrazione e di socializzazione per i bambini con diritti speciali.



Attività di recupero dei disturbi dell'apprendimento per minori in età evolutiva

Molte indagini epidemiologiche hanno evidenziato che i **Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA)** costituiscono uno dei problemi più rilevanti sia in ambito psicopedagogico che in ambito medico-pediatico. L'incidenza di tali disturbi, che solo da poco sono diventati oggetto di considerazione sistematica in Italia, riguarda una percentuale che va dal 5 al 10% della popolazione scolastica, a seconda dei criteri diagnostici utilizzati.

La Cooperativa offre aiuto e consulenza non solo in riferimento ai più tipici disturbi di lettura, scrittura e calcolo ma anche alle difficoltà di comprensione e produzione del testo scritto, di studio, di problem solving e di attenzione.

Vengono presi in considerazione sia gli aspetti di tipo cognitivo che quelli correlati di tipo motivazionale ed emotivo.

Il servizio si occupa di assessment di bambini con disturbi di apprendimento e di riabilitazione di soggetti con deficit specifici di apprendimento; svolge, inoltre, attività di prevenzione all'interno dell'ultimo anno della scuola dell'infanzia e delle prime classi della scuola primaria, attraverso la somministrazione di uno screening "osservativo" in grado di individuare precocemente potenziali difficoltà di apprendimento.

Il servizio offre, infine, incontri di supervisione ad operatori del settore e consulenze ad insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado.



Servizi educativi di sostegno scolastico, educativa domiciliare e alfabetizzazione per bambini stranieri

Per la cooperativa **Il Poliedro**, il termine “**sostegno alla disabilità**” significa garantire una piena integrazione attraverso l’individuazione di percorsi capaci di assicurare il progredire dei soggetti verso la conquista di una sempre maggiore autonomia. L’attenzione dell’educatore è rivolta al benessere del soggetto, nelle sue dimensioni relazionali ed emotive, nell’approfondimento dei suoi interessi e delle sue predisposizioni soggettive. La didattica ha un carattere individualizzato e inclusivo, per questo motivo i bambini/ragazzi sono seguiti con percorsi “ad personam”, sempre e comunque allargati al contesto della classe e al gruppo sociale di appartenenza.

I contenuti proposti rispettano la programmazione di riferimento e coinvolgono le reti dei servizi territoriali attivati (Neuropsichiatria, servizi sociali, ecc.), al fine di garantire una reale continuità negli interventi realizzati. **Il Poliedro** opera in continuità orizzontale con le scuole, di ogni ordine e grado, e in continuità verticale con le agenzie educative e sanitarie del territorio che intendano promuovere e sostenere progetti a favore di persone diversamente abili. La cooperativa è in grado di progettare e di co-progettare interventi di sostegno scolastico e domiciliare, nel rispetto e nella piena valorizzazione della persona umana, attraverso modalità operative in continua evoluzione e capaci di rispondere con flessibilità ai cambiamenti in atto. Partecipa attivamente alla costruzione dei valori dell’accoglienza e dell’integrazione sociale.

Il Poliedro propone interventi educativi domiciliari allo scopo di:

- offrire un sostegno concreto al minore nel rapporto con i genitori;
- offrire un aiuto alla coppia genitoriale nella comprensione delle condotte proprie e del figlio/i con suggerimenti circa modalità relazionali adeguate e strategie educative efficaci;
- guidare la famiglia e il minore, orientarli nella rete territoriale dei servizi (realtà associative e di volontariato, servizi educativi extrascolastici).

Il Poliedro propone, inoltre, **percorsi di alfabetizzazione** rivolti a bambini stranieri. Attraverso tali percorsi si intende promuovere l’apprendimento della lingua italiana come strumento di comunicazione e consolidare le competenze linguistiche e culturali attraverso attività individualizzate, in piccolo gruppo e in classe. L’acquisizione della lingua è lo strumento fondamentale del processo di comunicazione e di integrazione; l’inserimento nella classe e la partecipazione ad attività comuni rappresentano stimoli fondamentali per l’acquisizione della lingua.



Il Poliedro, attraverso la propria équipe pedagogica predispone percorsi di formazione interni alla cooperativa, finalizzati alla qualificazione e riqualificazione professionale di educatori ed operatori, fornendo loro quadri teorici di riferimento, buone prassi educative e tutti gli aggiornamenti psico-pedagogici necessari.

Servizi extrascolastici

Una parte importante dell'offerta educativa della cooperativa si realizza nei servizi extrascolastici rivolti ai bambini e alle bambine frequentanti le classi della Scuola Primaria, di primo e secondo grado e ai ragazzi e alle ragazze della Scuola secondaria. I servizi proposti dalla cooperativa sono:

- **Spazio Giovani:** progettato come luogo ideale per allacciare reti relazionali multiple, per facilitare incontri e scambi continui fra giovani adolescenti e tra gli stessi e le figure educative di riferimento. Tale contesto ludico-ricreativo sollecita la nascita di interessi nuovi e favorisce attività espressive e di socializzazione all'interno del gruppo;

- **Ludoteca:** costituisce un servizio molto importante per il territorio ed è un'opportunità concreta offerta ai bambini e alle famiglie. Gli spazi e le attività della ludoteca sono progettati per favorire processi educativi complessi, intrattenere bambini e adulti, sollecitare momenti di gioco e di scoperta, creare interazioni appaganti e serene.

La ludoteca può collaborare a pieno titolo con i servizi educativi per la prima infanzia e con le scuole del territorio, attraverso attività creative e manuali

“alternative” condotte da atelieristi specializzati;

- **Doposcuola:** tipologia di servizio che incontra le esigenze delle famiglie e dei ragazzi e si pone obiettivi scolastici ma non solo, coniugando attività di supporto scolastico con attività ludico-ricreative.

La cooperativa, garantisce qualità nella progettazione e nell'erogazione del servizio, offrendo personale educativo competente ed esperto, in grado di supportare i bambini nello svolgimento dei compiti e di stimolare la loro creatività attraverso differenti proposte laboratoriali;

- **Laboratori:** progettati dall'équipe pedagogica e condotti da atelieristi esperti al fine di offrire una valida e significativa occasione espressiva e creativa delle abilità dei bambini e dei ragazzi;



Campi-gioco. Gestiti dalla cooperativa in convenzione con enti locali e parrocchie.

Il Poliedro sostiene e promuove, all'interno dei servizi estivi, attività ludiche e ricreative in grado di coinvolgere i bambini, le famiglie, le associazioni di volontariato e le diverse agenzie educative presenti sul territorio in un'ottica di piena valorizzazione del tempo ludico. Il campo-giochi estivo consente ai bambini, agli educatori e alla comunità intera di incontrarsi, dialogare e promuovere i valori all'educazione.

Forme di tutela dei fruitori dei servizi

La Direzione della Cooperativa Il Poliedro garantisce ai propri Committenti/Utenti che tutto il personale dell'Organizzazione è formato e aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali, i codici deontologici e le normative di sicurezza per il trattamento dei dati personali e sensibili (RGDP UE 679/2016).

La Cooperativa ha predisposto e mantiene aggiornato il documento programmatico per la sicurezza e ha attivato idonee procedure per garantire la riservatezza delle informazioni raccolte durante i servizi espletati.

La Cooperativa attua un'apposita procedura (questionari per la valutazione della soddisfazione degli utenti e delle famiglie) per la rilevazione e l'analisi della soddisfazione del Cliente sui servizi erogati, che viene mantenuta attiva dal Rappresentante della Direzione e dal Referente del Sistema di Gestione Qualità.

Analoga procedura è prevista per la gestione dei reclami: essi possono pervenire presso la sede legale della Cooperativa sita in Via Falcone e Borsellino,11- 42016 Guastalla (R.E.) o essere inviati all'indirizzo di posta

elettronica amministrazione@ilpoliedro.re.it o espressi

verbalmente al Coordinatore del servizio interessato ed essere portati all'attenzione del Rappresentante della Direzione perché siano analizzati e abbiano adeguata risposta in tempi brevi e certi.

I risultati raccolti sulla soddisfazione del Cliente ed i reclami sono oggetto di considerazione della Direzione al riesame annuale del proprio sistema di gestione qualità.



Lavoro di rete e rapporti con il territorio

Il collegamento e la collaborazione con i servizi territoriali, in un'ottica di condivisione degli strumenti educativi utilizzati e di co-progettazione, diventano elementi strategici per la qualità dei nostri servizi.

Un **lavoro di rete e la conoscenza del territorio** costituiscono la base per nuove sinergie indispensabili alla costruzione di un rapporto collaborativo e professionale centrato sulla realizzazione di servizi di qualità.

Il Poliedro vede il territorio di riferimento in cui si esplica la sua attività come:

- ambito di ricomposizione delle risorse in rapporto ai bisogni;
- scenario di oggettività collettiva che può esprimersi sotto forma di "rete" sociale;
- sede dei servizi istituzionali, che richiede e, nelcontempo, produce informazione, presa di coscienza e condivisione nell'osservazione dei problemi. Sviluppare il rapporto con il territorio significa approfondirne la conoscenza, valorizzarne le potenzialità, partendo dalle risorse che maggiormente lo caratterizzano.

Questo si realizza anche attraverso la collaborazione con le associazioni di volontari, le aggregazioni spontanee di cittadini e in sinergia con altre Cooperative che operano nel territorio.

Per la Cooperativa **Il Poliedro** lavorare in rete significa coinvolgere e valorizzare le risorse umane presenti nel territorio con l'obiettivo di fornire servizi sempre più adeguati alle necessità del singolo e della comunità.

La Qualità dei nostri servizi

Il Poliedro è certificato ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di servizi sociali e tutela minori, socio sanitari, assistenziali, educativi per: prima infanzia, minori, giovani, anziani, portatori di handicap, soggetti psichiatrici e portatori di disagio in genere. Gestisce asili nido, micronidi, servizi domiciliari, cres estivi, attività di coordinamento e di formazione psicopedagogia e sociale.

Ogni anno la cooperativa svolge un'indagine di soddisfazione dei propri clienti/utenti che prende in esame alcuni indicatori di qualità, quali:

- percentuale di giudizi positivi sul totale dei giudizi espressi dai Clienti/Utenti;
- numero di rilevazioni relative allo stato di riscontro avanzamento dei progetti con esito positivo per Cliente/ Utente;
- efficacia degli interventi formativi erogati;
- numero delle applicazioni concrete sul campo degli apprendimenti conseguiti (questionari finali);
- numero dei reclami ricevuti in un anno per singola
- tipologia di servizio e tempi medi di risposta.

CERTIFICATO n°
CERTIFICATE n° **15901**

*IQNet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management System Certification in the world.
IQNet is composed of more than 30 bodies and counts over 150 subsidiaries all over the globe.*

SI CERTIFICA CHE L'ORGANIZZAZIONE
WE HEREBY CERTIFY THAT THE ORGANIZATION

IL POLIEDRO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

IT - 42016 GUASTALLA (RE) - VIA FALCONE E BORSELLINO 11

NELLE SEGUENTI UNITA' OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIVE UNITS

IT - 42016 GUASTALLA (RE) - VIA FALCONE E BORSELLINO 11

HA ATTUATO E MANTIENE UN SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' CHE E' CONFORME ALLA NORMA
HAS IMPLEMENTED AND MAINTAINS A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM WHICH COMPLIES WITH THE FOLLOWING STANDARD

UNI EN ISO 9001:2015

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

SETTORE CODE **IAF 37 38**

Progettazione ed erogazione di servizi sociali e tutela minori, sociosanitari, assistenziali, educativi per: prima infanzia, minori, giovani, anziani, portatori di handicap, soggetti psichiatrici e portatori di disagio in genere. Gestione di asili nido, micro nido, servizi domiciliari, cres estivi. Attività di coordinamento e di formazione psico-pedagogica e sociale.

Planning and provision of social and child custody services, social, medical, assistance and educational services for: early childhood, minors, youth, elderly, handicapped, psychiatric and needy subjects in general. Management of kindergartens, mini-kindergartens, services at home, summer camps. Activity of psycho-pedagogical and social coordination and training.

IL PRESENTE CERTIFICATO È SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE
THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS

PRIMA EMISSIONE FIRST ISSUE	06/07/2010
DATA DELIBERA DECISION DATE	19/05/2022
DATA SCADENZA EXPIRY DATE	28/05/2025
EMISSIONE CORRENTE CURRENT ISSUE	19/05/2022



CERTIQUALITY S.r.l. IL PRESIDENTE
Via G. Giardino 4 - 20123 MILANO (MI) - ITALY



SGQ n. 008 A

Membro degli Accordi di Mutuo riconoscimento EA, IAF e ILAC.
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements.



www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di Certificazione dei sistemi di gestione aziendale.
CISQ is the Italian Federation of management system Certification Bodies.



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

CISQ/CERTIQUALITY S.r.l.

has issued an IQNet recognised certificate that the organization:

IL POLIEDRO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

IT-42016 GUASTALLA (RE) - VIA FALCONE E BORSELLINO 11

for the following scope

Planning and provision of social and child custody services, social, medical, assistance and educational services for: early childhood, minors, youth, elderly, handicapped, psychiatric and needy subjects in general. Management of kindergartens, mini-kindergartens, services at home, summer camps. Activity of psycho-pedagogical and social coordination and training.

has implemented and maintains a
Quality Management System
which fulfills the requirements of the following standard
ISO 9001:2015

Issued on: 19/05/2022
First issued on: 06/07/2010
Expires on: 28/05/2025

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

Registration number: IT- 56930

Cisq Certificate: 15901



Alex Stoichitoiu
President of IQNET



Ing. Mario Romersi
President of CISQ

IQNet Partners*:

AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy
CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany EAGLE Certification Group USA
FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Sertifiointi Oy Finland INTECO Costa Rica
IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland NYCE-
SIGE México PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia
SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

CERTIFICATO / CERTIFICATE

N. P2812

SI CERTIFICA CHE I SERVIZI EROGATI DA / WE HEREBY CERTIFY THAT SERVICES SUPPLIED BY

IL POLIEDRO
Soc. Coop. Sociale

Via Falcone e Borsellino 11 – 42016 Guastalla (RE)

UNITÀ OPERATIVA / OPERATIVE UNIT

Via Falcone e Borsellino 11 – 42016 Guastalla (RE)

SONO CONFORMI A / COMPLIES WITH

UNI 11034:2003

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ / FOR THE ACTIVITIES OF

Progettazione ed erogazione di servizi educativi rivolti all'infanzia (0-3 anni; 3-6 anni).

IL PRESENTE CERTIFICATO È SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO CERTIQUALITY
PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ DI PRODOTTO.

*THIS CERTIFICATE IS BOUND TO FULFILMENT OF THE CERTIQUALITY REGULATIONS
APPLYING TO PRODUCT CERTIFICATION.*

PRIMA EMISSIONE **31/05/2016**
FIRST ISSUE

EMISSIONE CORRENTE **19/05/2022**
CURRENT ISSUE

DATA DI SCADENZA **29/05/2025**
EXPIRY DATE



CERTIQUALITY S.r.l.

Il Poliedro Società Cooperativa Sociale
Via Falcone e Borsellino, 11 – 42016 Guastalla (RE)
Telefono 0522/824142 fax: 0522/226311
amministrazione@ilpoliedro.re.it – www.ilpoliedro.re.it



Servizi di assistenza educativa scolastica

La cooperativa opera in continuità con le scuole di ogni ordine e grado e con I Servizi Territoriali di riferimento. La cooperativa è in grado di progettare e di co-progettare interventi di sostegno scolastico, in raccordo con l'organizzazione scolastica e l'insegnante di sostegno. Partecipa attivamente alla costruzione dei valori dell'accoglienza e dell'integrazione sociale. L'attenzione dell'educatore è rivolta al benessere del soggetto, nelle sue dimensioni relazionali ed emotive, nell'approfondimento dei suoi interessi e delle sue predisposizioni soggettive. La didattica ha un carattere individualizzato ed inclusivo, per questo motivo i bambini/ragazzi sono seguiti con percorsi progettuali individualizzati, sempre e comunque allargati al contesto della classe e al gruppo sociale di appartenenza.

Obiettivi e loro articolazione nel tempo

La cooperativa propone interventi educativi allo scopo di:

- ❖ **sostenere i processi di apprendimento e facilitare la preparazione scolastica del minore in difficoltà;**
- ❖ **favorire lo sviluppo delle autonomie, delle competenze comunicative e delle relazioni;**
- ❖ **offrire il supporto e l'aiuto nella gestione di bisogni specifici di assistenza fisica;**
- ❖ **favorire l'integrazione sociale con il gruppo classe o dei pari;**
- ❖ **favorire percorsi di integrazione interculturale nel caso di minori stranieri;**

Gli obiettivi didattici e relazionali vengono programmati ad inizio anno in condivisione con l'insegnante di sostegno e monitorati per l'intera durata dell'anno scolastico.

Modalità di accesso ed erogazione del servizio

La fase iniziale, propedeutica all'attivazione del servizio di assistenza, prevede la richiesta della famiglia alla scuola che a sua volta la inoltra ai servizi Sociali del Comune di residenza del minore. L'Assistente Sociale, valuta e quantifica il bisogno e chiede alla famiglia di procedere con la scelta dell'ente accreditato che erogherà il servizio. La famiglia manterrà i rapporti direttamente con l'educatore per quanto riguarda eventuali comunicazioni riguardanti il minore.

Il servizio di assistenza educativa scolastica rivolto agli alunni con disabilità interviene per favorire l'integrazione scolastica e sociale di minori inseriti nelle sezioni delle scuole di ogni ordine e grado, ai sensi di quanto disposto dalla L. 104/92, attraverso una programmazione coordinata con i servizi scolastici, sanitari e sociali. La cooperativa programma e sostiene una **metodologia di lavoro integrata** tra le principali figure di riferimento che gravitano attorno al servizio in oggetto ed attraverso la dotazione di strumenti e modalità che più si adattano ai bisogni individuali specifici. Risultano fondamentali alcuni passaggi operativi quali: l'incontro preliminare di conoscenza e condivisione **della situazione del minore** tra Educatore incaricato, Pedagogista della Cooperativa, Referenti Scolastici e Referente Comunale; l'osservazione del minore, in fase iniziale, nel contesto classe, in collaborazione con gli insegnanti e, in caso di situazioni altamente complesse, con il supporto anche della Pedagogista della Cooperativa per il monitoraggio dei comportamenti problema; la partecipazione alla stesura del Piano Educativo Individualizzato (PEI) contribuendo, secondo le proprie competenze, all'individuazione delle potenzialità e degli obiettivi generali trasversali e specifici per le singole discipline. La condivisione diventa un elemento fondamentale per la programmazione operativa nelle diverse aree d'intervento, per l'individuazione delle strategie e delle metodologie da utilizzare, per la validazione delle modalità di valutazione e di verifica; per la stesura del Progetto d'Intervento Educativo a cura dell'Educatore che collabora per la stesura del Piano Educativo Individualizzato (PEI) scolastico dei minori con BES.



Nel progetto d'intervento sul minore si andranno a riportare: obiettivi, strategie, attività svolte, risultati attesi e raggiunti per ogni singola area d'intervento (autonomia personale, cognitivo-comportamentale, logico-matematica, affettivo-relazionale, motoria-sensoriale). Gli obiettivi progettuali e programmatici **saranno relazionati con cadenza trimestrale e finale**. E' prevista la partecipazione dell'educatore alle riunioni periodiche con la Scuola per la programmazione con l'insegnante di sostegno ed il Referente scolastico, ai colloqui con le insegnanti e i dirigenti, ai consigli di classe relativi al minore per condividere tutte le informazioni necessaria per la definizione delle modalità operative e degli obiettivi educativi specifici.

Modalità di collaborazione con la Committenza per l'elaborazione e attivazione dei progetti e/o prestazioni

Per quanto riguarda il rapporto con l'Ente, la cooperativa mette a disposizione la figura del **Coordinatore generale dei servizi** che si relazionerà per qualsiasi necessità riguardante i servizi a livello organizzativo e di gestione del personale da attivare. Inoltre, si effettueranno i seguenti passaggi:

- un **incontro preliminare prima dell'inizio del servizio** tra il Coordinatore, il personale educativo, il Comune e la Scuola. In tale incontro si mettono a fuoco le diverse progettualità declinate alle diverse situazioni, le finalità generali del servizio e le modalità di raccordo su situazioni particolari o specifiche;
- seguiranno **incontri periodici** volti allo scambio, alla condivisione e alla verifica organizzativa e programmatica del servizio.

La Pedagogista della Cooperativa è a disposizione dell'Ente per la verifica degli obiettivi educativi.

Modalità di raccordo nella gestione dell'Utenza, nel mantenimento dei contatti con la Famiglia e la Rete Territoriale

La cooperativa, attraverso il **lavoro di rete**, coinvolge tutti i referenti inter Istituzionali al fine di garantire percorsi educativi coerenti, individualizzati ed integrati, funzionali allo sviluppo psico-fisico del minore. Per ogni figura educativa, saranno previsti momenti da destinare ad incontri organizzati dalla Scuola (es. incontri con le Insegnanti, Dirigente, ecc.), con Ats e/o altri servizi territoriali competenti e/o ritenuti necessari all'educatrice, al fine di consentire una continuità educativa e progettuale ai bambini e ai ragazzi che afferiscono al servizio.

Tali incontri sono ritenuti importanti per la condivisione degli obiettivi progettuali e didattici da raggiungere nel primo e nel secondo quadrimestre. All'inizio di Settembre, prima dell'inizio delle attività didattiche, il Coordinatore e l'educatrice del servizio, effettueranno un incontro con i docenti della scuola di riferimento dell'alunno/i, per l'analisi dei bisogni educativi. In particolare si andranno ad individuare e condividere le strategie educative (già attuate o da attuare) e gli strumenti educativi da adottare per progetti specifici. Lo sviluppo di **sinergie territoriali attraverso metodologie di "rete"** nasce dalla collaborazione e condivisione progettuale tra educatori di sostegno, famiglia, Dirigenti, Insegnanti degli Istituti Scolastici, Servizi Sociali ed Operatori dei Servizi Sanitari Territoriali. Gli educatori parteciperanno, su richiesta dei Responsabili del Servizio, agli incontri programmati.

Tempi di erogazione del servizio

Una volta che la nostra cooperativa ha individuato l'operatore a cui affidare il servizio, questo viene attivato entro min.3 max.7 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.



Orari di apertura, riferimenti di sede e telefonici

IL POLIEDRO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Via Falcone e Borsellino, 11 – 42016 Guastalla (RE)

Telefono: 0552-824142 - Fax: 0522-226311

E-mail: amministrazione@ilpoliedro.re.it - lavoro@ilpoliedro.re.it PEC: ilpoliedro@registerpec.it

Sito internet: www.ilpoliedro.re.it

ORARI DI APERTURA UFFICI:

Dal Lunedì al Venerdì

Mattino dalle 8.30 alle 12.30

Pomeriggio dalle 14.30 alle 17.30

Standard di qualità, dimensioni e indicatori

La Cooperativa è in possesso della Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015 e UNI 11034:2003 per la progettazione ed erogazione di servizi educativi rivolti all'infanzia (0-6 anni). Il monitoraggio dell'intervento è il prodotto di una serie di analisi dei processi volti a delineare la situazione di partenza, gli obiettivi previsti dal PEI e i risultati.

In particolare si valuteranno, **per ogni minore**, alcune dimensioni riguardanti le seguenti macro-aree:

- Area dei processi e degli apprendimenti realizzati;
- Area della socializzazione e delle relazioni;
- Area delle competenze comunicative;
- Area dei comportamenti ed atteggiamenti;
- Area delle autonomie.

Per ogni operatore, rispetto a tali aree vengono esaminate:

- Le strategie e le metodologie di lavoro utilizzate;
- I criteri didattici e i contenuti programmatici;
- Il rapporto tra situazione iniziale e finale;
- Le opportunità create e le criticità evidenziate nel raggiungimento degli obiettivi fissati.

La cooperativa utilizza i seguenti **Indicatori** per il controllo delle attività educative di sostegno scolastico:

- 1) Indicatori di controllo delle prestazioni dell'operatore funzionali all'organizzazione del servizio** evidenziano le capacità pratiche degli operatori nell'erogazione delle prestazioni, all'interno di un determinato contesto, la corretta organizzazione delle risorse messe a disposizione, rispetto degli orari, puntualità, condivisione e collaborazione nell'organizzazione complessiva del servizio con il corpo docente e la Dirigenza Scolastica.
- 2) Indicatori di controllo delle attività svolte con e per l'utenza all'interno dei servizi** sono valutati i risultati raggiunti, la qualità relazionale e comunicativa nei confronti dei minori, dei docenti della Scuola, della famiglia e dei referenti dei Servizi Territoriali.
- 3) Indicatori professionali**, La professionalità degli educatori viene misurata in relazione alle competenze tecniche, alle metodologie e strategie educative utilizzate, la disponibilità e la consapevolezza del proprio ruolo e mansioni. La **professionalità** è caratterizzata da **competenze trasversali che sono uniche e diverse per ogni operatore ed è per questo che l'assegnazione di un servizio viene fatta dopo un'attenta analisi dei bisogni del minore e delle caratteristiche professionali e personali dell'operatore.**



Condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti

La cooperativa si mette a disposizione per garantire agli utenti e ai loro familiari la possibilità di richiedere, in qualsiasi momento, chiarimenti in merito ai servizi svolti, sia direttamente ai numeri di contatto forniti, sia attraverso incontri.

Sistema di valutazione della soddisfazione di utenti e personale in servizio

La cooperativa si è dotata inoltre di strumenti di rilevazione attraverso la somministrazione e compilazione (da parte delle famiglie, degli insegnanti e dei servizi) di Questionari di gradimento. Tali dati raccolti vengono visionati dal Responsabile della Qualità (RGQ) ed elaborati congiuntamente alla documentazione fornita dagli educatori. Il risultato di tale elaborazione sarà inserito in una relazione conclusiva che delinea l'andamento del servizio svolto.

Il controllo avviene attraverso:

- 1- **riunioni** periodiche che consentono di verificare le attività svolte e l'individuazione di eventuali azioni correttive;
- 2- una valutazione ottenuta con **questionari di valutazione e gradimento**.

Nello specifico verranno distribuiti:

- **QUESTIONARI di gradimento** rivolti alle Famiglie;
- **QUESTIONARI di gradimento** rivolti agli insegnanti di riferimento
- **QUESTIONARI di gradimento** rivolti all'Azienda ASPA (nella figura dei suoi referenti) e ai referenti dei Servizi Sociali;

Poiché lo scopo di una misurazione con questionario è l'analisi ed il miglioramento del processo di erogazione del servizio, le domande inserite nel questionario saranno tali da identificare in modo chiaro ed univoco gli elementi del servizio che dovranno eventualmente essere corretti e migliorati.

Sistema per l'invio di segnalazioni e reclami

La nostra procedura prevede che essi possano pervenire via mail al seguente indirizzo di posta elettronica: amministrazione@ilpoliedro.re.it o contattando direttamente il **Coordinatore dei Servizi** al seguente numero telefonico: 0522/824142 presso la sede legale della Cooperativa sita in Via Falcone e Borsellino, 11 – 42016 Guastalla (RE), che valutata la segnalazione viene portata all'attenzione della Direzione. In tutti i casi la Cooperativa si impegna a fornire adeguate risposte in tempi brevi e certi.

Tutela dei dati personali e riservatezza (UE 679/16)

La Direzione della Cooperativa Il Poliedro garantisce ai propri Committenti/Utenti che tutto il personale dell'Organizzazione è formato e aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali, i codici deontologici e le normative di sicurezza per il trattamento dei dati personali e sensibili (RGDP Reg. UE n. 2016/679). La Cooperativa ha predisposto e mantiene aggiornato il documento programmatico per la sicurezza e ha attivato idonee procedure per garantire la riservatezza delle informazioni raccolte durante i servizi espletati.