



# Carta dei Servizi

**L'ANELLO - Società Cooperativa Sociale E.T.S.**

via Cialdini, 203 - 20821 Meda (MB)

**Tel. 0362 347608- Fax 0362 628746**

**e-mail [info@anellocooperativa.it](mailto:info@anellocooperativa.it)**

**PEC [coop.anello@pec.it](mailto:coop.anello@pec.it)**

**[www.anellocooperativa.it](http://www.anellocooperativa.it)**

### **La Carta dei Servizi**

1. Perché la Carta dei Servizi
2. I principi fondamentali per l'erogazione di un servizio pubblico

### **La Cooperativa "l'Anello"**

1. Chi siamo
2. Mission
3. Persone
4. Modalità organizzative e di selezione del personale
5. Formazione
6. Come comunicare con noi

### **I nostri servizi**

1. Servizi di Assistenza Domiciliare
2. Servizi Educativi
3. Servizi di Aggregazione

### **Modalità di accesso ai servizi**

1. Destinatari
2. Requisiti
3. Erogazione del servizio
4. Durata

### **Diritti e doveri**

### **Privacy**

### **Qualità**

1. Certificazioni
2. Misure adottate per il controllo della qualità
3. Indicatori di qualità
4. Sistema di monitoraggio e valutazione della professionalità degli Operatori

### **Codice etico – modello 231 - ODV**

### **Valutazione dei servizi**

### **La procedura del reclamo**

## Dati introduttivi

### Dati Anagrafici e Forma Giuridica

Società Cooperativa Sociale E.T.S.

Codice Sez.: A

P.IVA/C.F.: 09710850968

---

### Sede Legale

Via Enrico Cialdini, n. 203

Meda 20821 (MB)

---

### Contatti

Tel. Tel. 0362.347608

Fax 0362.628746

E-mail [info@anellocooperativa.it](mailto:info@anellocooperativa.it)

Posta Certificata [coop.anello@pec.it](mailto:coop.anello@pec.it)

Sito Web: [www.anellocooperativa.it](http://www.anellocooperativa.it)

---

### Iscrizioni

CCIAA Milano-Monza Brianza-Lodi 16/12/2016 - REA MB 1910248

RUNTS 21/03/2022

N. Repertorio: 23619

---

### Certificazioni di Qualità

Certificata secondo le norme del Sistema di Qualità Certificarsi eood ISO 9001:2015 – scadenza 13/07/2026  
certificato valido per Erogazione di servizi socio-assistenziali per anziani in regime domiciliare. Erogazione di  
servizi socio-assistenziali e socio-educativi per infanti, minori e disabili.

Certificata secondo le norme del Sistema di Qualità UNI 11034:2003 – scadenza 12/06/2025 EURO  
CERTIFICATIONS certificato valido per Erogazione di servizi socio-assistenziali e socio-educativi per minori e  
disabili.

---

### Oggetto Sociale

*“La Cooperativa, senza finalità speculative e nel rispetto della mutualità, intende realizzare il soddisfacimento  
dei bisogni socio assistenziali, sanitari ed educativi della famiglia, anche in collegamento con gli Enti Locali”.*

## La Carta dei Servizi

### 1. Perché la Carta dei Servizi

La **Carta dei Servizi** è lo strumento attraverso il quale la Cooperativa Sociale E.T.S. "L'Anello", in qualità di soggetto erogatore di servizi pubblici, traccia il proprio **profilo** per fornire ai cittadini informazioni relative alle attività svolte e ai rispettivi obiettivi, alle modalità di fruizione dei servizi offerti e agli standard qualitativi ad essi correlati.

Istituita con il D. Lgs. n.163 del 12/05/1995, convertito poi nella Legge 273/95, la Carta dei Servizi rappresenta per noi non solo un documento informativo ma anche **garanzia di impegno al rispetto dei livelli di qualità** illustrati, attraverso il costante monitoraggio dell'erogazione dei nostri servizi; il tutto grazie ad un processo di condivisione operativa che coinvolge ogni livello aziendale.

La Carta garantisce ai cittadini la possibilità di partecipare attivamente alla valutazione dei servizi, permettendo alla Cooperativa di **innovare nel tempo** sulla base di una "**crescita costruttiva**" che si fonda sul **rapporto trasparente** con le persone, considerate a tutti gli effetti parte integrante del sistema.

### 2. I Principi Fondamentali per l'erogazione di un servizio

I principi fondamentali per l'erogazione di un servizio pubblico, come stabilito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, sono:

#### **Principio di Eguaglianza dei diritti degli utenti**

Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi inerenti a sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. A parità di condizioni del servizio prestato, va garantita parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Eguaglianza intesa dunque come divieto di ogni ingiustificata discriminazione ma non come uniformità nel trattamento, che deve assecondare le specificità del singolo individuo adeguando le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti.

#### **Principio di Imparzialità**

La Cooperativa, in qualità di soggetto erogatore di servizi, ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **Principio di Continuità**

L'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni, compatibilmente con risorse e vincoli, salvo casi previsti dalla normativa di settore.

#### **Principio del Diritto di scelta**

È diritto dell'utente poter scegliere liberamente tra i diversi enti e soggetti che sul territorio erogano il servizio di cui si necessita.

#### **Principio di Partecipazione**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti degli enti erogatori. La persona ha inoltre il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e che risultano in possesso dell'ente che eroga il servizio (L. 7/08/1990, n. 241).

L'utente ha la possibilità di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'ente erogatore, che acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, ha il dovere di dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

### **Principi di Efficienza ed Efficacia**

Il servizio deve essere erogato in modo da garantirne efficienza ed efficacia; questo significa che l'obiettivo della Cooperativa è quello di ricercare l'equilibrio tra qualità dei risultati e risorse impiegate.

Accanto a questi principi, che costituiscono la base del sistema di valori della Cooperativa, "L'Anello" conserva da sempre alcuni punti cardine quali **l'assoluto rispetto della persona umana** e dei **diritti inalienabili** che la riguardano con particolare riferimento - vista la nostra attività nel campo socio sanitario - a **cura, istruzione, educazione, dignità, *privacy* e libertà, in ogni forma esse si manifestino**. Crediamo che i principi alla base dell'erogazione dei servizi non possano esistere se svincolati da valori come **reciprocità, solidarietà, ascolto e comprensione**.

**A garanzia del rispetto dei principi fondamentali e dei valori sopra elencati, "L'Anello" si impegna a garantire:**

- l'accesso ai propri servizi a tutti coloro che ne hanno la necessità;
- l'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi;
- la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute per ogni utente e per chiunque ne abbia legalmente diritto, entro il minor tempo possibile;
- la riservatezza e il rispetto della dignità della persona;
- la personalizzazione del servizio di assistenza, secondo le esigenze del singolo e in relazione al suo stato di minore, disabile o anziano;
- il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta in un tempo massimo pari a trenta giorni;
- la verifica del gradimento dei servizi da parte dei fruitori mediante la somministrazione di questionari ed indagini statistiche;
- la verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi attraverso la pubblicazione dei risultati emersi.

## La Cooperativa "L'Anello"

### 1. Chi siamo

La Cooperativa L'Anello nasce il 1° dicembre 2016, per volontà di alcuni professionisti del mondo educativo che coltivano da sempre l'ambizione di dar vita ad un sistema di Servizi rapido, efficace e di qualità.

L'Anello è una cooperativa di tipo A. Essa non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione e integrazione sociale dei cittadini sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidale.

Il nostro staff non opera mai da solo. L'Anello crede infatti fermamente **nel lavoro di rete e nel rapporto con il territorio**, integrando il lavoro interno con l'esterno attraverso il coinvolgimento delle **famiglie, il volontariato, i servizi territoriali, così da garantire dinamicità, flessibilità, specificità ed efficienza**.

Il fine è quello di stimolare l'avvio di un lavoro di rete e/o implementarlo, favorendo il sostegno sociale (supporto emotivo, informativo e materiale) che il soggetto può ricevere e/o scambiare nelle reti sociali.



## 2. Mission

**L'Anello realizza servizi socio-educativi e assistenziali territoriali, percorsi di formazione, laboratori rivolti a giovani e adulti, attività di animazione e volontariato.**

La nostra Cooperativa definisce ogni singolo Servizio come un **progetto di comunità**, cioè un progetto in cui si realizzano le sinergie tra i diversi soggetti che condividono le finalità del servizio e che concorrono, ciascuno secondo le sue responsabilità e risorse, al conseguimento degli obiettivi, **un progetto al cui centro vi siano le persone con diritti** soggettivi.

**A partire dall'analisi dei bisogni, L'Anello costruisce progetti e servizi rivolti a minori, giovani, adulti, famiglie, comunità, coinvolgendo attivamente i destinatari e favorendone lo sviluppo delle competenze e l'autodeterminazione, per la promozione del benessere individuale e collettivo.**

È l'articolo 4 dello Statuto (Oggetto Sociale) a definire l'attività della Cooperativa: *“La Cooperativa, senza finalità speculative e nel rispetto delle clausole di mutualità di cui al D.L.C.P.S. 14/12/1947 n. 1577 e delle innovazioni previste dalla Legge n. 59/92 in particolare intende realizzare il soddisfacimento dei bisogni socio assistenziali, sanitari, e educativi della famiglia, anche in collegamento con gli Enti Locali, attraverso il perseguimento dei seguenti obiettivi:*

- *fornire **servizi di assistenza, recupero e socializzazione, sia domiciliare che presso residenze socio-assistenziali** come case di riposo, ospedali e comunità di ogni tipo ad anziani, disabili, portatori di handicap, malati in genere o comunque a soggetti con difficoltà fisiche, psichiche o di inserimento sociale. Nel rispetto delle norme circa le professioni sanitarie, potranno essere fornite anche prestazioni infermieristiche o riabilitative. Quanto sopra onde ottenere il miglior inserimento e mantenimento dell'anziano o del disabile nel proprio contesto socio-familiare.*
- *Gestire **centri di accoglienza, case di riposo, centri di riabilitazione, comunità alloggio.***
- *Fornire servizi di **assistenza domiciliare ai minori**, garantendone la cura e l'attività di socializzazione ed educativa.*
- *Promuovere ed organizzare **centri ricreativi estivi, doposcuola, biblioteche, circoli ricreativi, corsi tecnici e professionali.***



- Gestire **servizi sociali sul territorio**, anche in collaborazione con gli Enti Locali, rivolti al soddisfacimento dei bisogni degli anziani, dei disabili, dei minori, della famiglia onde assicurare loro un'esistenza sana, dignitosa, perfettamente inserita nel proprio contesto sociale.
- Gestire tutte le **iniziative** in grado di contribuire al miglioramento sociale dei **portatori di handicap**.
- Fornire **servizi di ascolto e di attenzione alla persona**.
- Fornire **servizi di assistenza** di cui ai punti precedenti anche in caso di degenza presso ospedali, case di cura, case di riposo o luoghi di villeggiatura.
- Favorire la **formazione professionale dei propri soci** tramite programmi ed iniziative idonee."

Lavoriamo per il miglioramento della qualità della vita di tutti e, in particolare, di bambini, ragazzi e persone in condizioni di disagio.

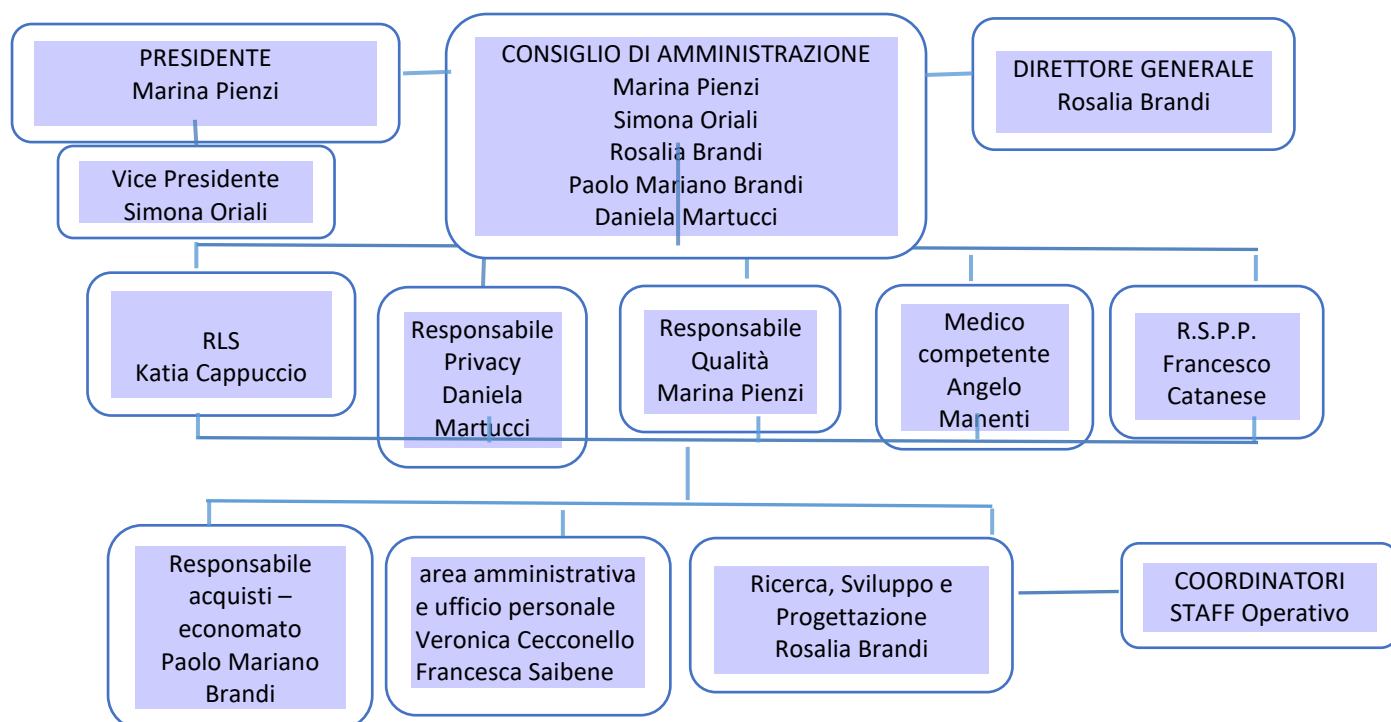
"L'Anello" coniuga al suo interno tratti solidaristici e di imprenditorialità, fornendo risposte ai bisogni delle fasce deboli della comunità, attraverso strumenti e criteri propri di un'impresa.

### 3. Persone

A "L'Anello" crediamo fortemente nel valore delle persone, che rappresentano il cuore di tutte le nostre attività e dei servizi che offriamo. È attraverso la loro azione quotidiana e il loro lavoro che siamo in grado di raggiungere capillarmente chi si rivolge a noi per ottenere supporto e assistenza. Per questo ci affidiamo a collaboratori esperti, gestiti da un valido team di coordinatori qualificati e caratterizzati da vasta esperienza nel sociale.

Con la Cooperativa Sociale "L'Anello" collaborano: Educatori Professionali, figure di personale qualifica A.S.A., figure di personale qualifica O.S.S., Assistenti sociali, Assistenti Educativi, Assistenti Accompagnamento Autobus, figure di personale Ausiliario.

Il nostro organigramma è così composto:



## 4. Modalità organizzative, selezione e trattamento del personale

L'organizzazione del lavoro è caratterizzata dalla **flessibilità delle prestazioni**, dalla **distribuzione equilibrata dei carichi di lavoro** e dall'**incentivazione degli operatori**. La distribuzione dei carichi di lavoro tende a rispettare il corretto equilibrio tra le esigenze del servizio quali, ad esempio, il mantenimento dello stesso operatore presso l'utente e quelle del lavoratore che deve accrescere la professionalità con l'esperienza, evitando situazioni di stress prolungato.

Al momento della selezione del personale, particolare attenzione viene posta alla reale sussistenza di motivazioni, alla relazione di aiuto, alla precedente esperienza professionale e al Curriculum formativo.

All'interno della Cooperativa gli operatori sono generalmente inquadrati nella posizione di Socio lavoratore, ragion per cui sussiste un primo rapporto contrattuale di natura societaria, che non ha valore formale ma sostanziale, determinando in capo al socio precise responsabilità interne e contribuendo ad accrescere il senso di appartenenza alla Cooperativa stessa. Il socio lavoratore partecipa alla fase di produzione delle decisioni riguardanti l'assetto societario quali: la scelta della dirigenza, la destinazione degli utili di esercizio e molto altro. Il suo ruolo di lavoratore ne risulta pertanto incentivato, così come le sue motivazioni personali restano supportate al perseguimento del successo professionale, inteso non come affermazione individuale ma di tutto il gruppo.

## 5. Formazione

**Credere nel valore delle persone significa innanzitutto aiutarle a crescere.**

Crediamo che formazione non significhi solamente riflessione e riproduzione delle competenze acquisite, ma anche apprendimento della capacità di inventare, creare, interrogarsi sulle abitudini personali quanto dei gruppi di lavoro e avere la capacità di modificarle, se non più funzionali, e scoprire nuove idee a partire dalle proprie competenze, esperienze e risorse immaginative riflesse. L'insieme di queste dimensioni crea il sapere complessivo della Cooperativa "L'Anello".

Il principio alla base della Cooperativa è che l'operatore sviluppi sempre più le sue competenze professionali in funzione della centralità della persona. Per questo motivo, **la nostra formazione rispecchia l'evolversi delle procedure operative, prescrizioni normative e legislative nonché delle specifiche richieste dei clienti.**

La formazione è svolta con modalità permanenti e si realizza sia all'interno della Cooperativa mediante attività programmate, che all'esterno, attraverso adesione a progetti promossi dalla rete consortile, da Confcooperative o da Enti quali università, Centri di Formazione Professionale, le Province di Monza e Brianza e Milano, la rete associativa e altri soggetti preposti all'istruzione diffusi sul territorio.

Gli incontri di formazione e i temi trattati sono riassunti all'interno dei **Quaderni di Formazione**, resi consultabili e scaricabili presso il sito Web della Cooperativa [www.anellocooperativa.it](http://www.anellocooperativa.it), nella sezione "Formazione".

## 5. Come comunicare con noi

La Cooperativa "L'Anello" ha sede in via Cialdini, 203 a Meda (MB).

È possibile contattarci:

-telefonicamente al numero **0362347608**

-via fax al numero **0362.628746**

-scrivendoci una e-mail all'indirizzo

**info@anellocooperativa.it**

Siamo reperibili:

-**da lunedì a giovedì**, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30 il **venerdì** dalle ore 8.00 alle ore 13.00



L'interfaccia principale attraverso la quale la Cooperativa comunica con il pubblico è rappresentata dal **sito Web [www.anellocooperativa.it](http://www.anellocooperativa.it)**, costantemente aggiornato con le novità ed iniziative in programma presso le strutture supportate da "L'Anello" o relative a corsi di formazione e aggiornamento. Il sito è un efficace strumento di comunicazione sia verso l'esterno che verso l'interno, costituendo un importante punto di riferimento anche per Operatori e potenziali collaboratori.

## I nostri servizi

### 1. Servizi di Assistenza Domiciliare

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) è il complesso integrato di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie svolte al domicilio di anziani, minori o persone in situazioni di disabilità o disagio al fine di sostenerne l'autonomia ed evitare il rischio di emarginazione sociale. L'assistenza domiciliare è un servizio di fondamentale importanza per consentire la permanenza della persona nel proprio ambiente familiare e ridurre il ricorso alle strutture residenziali.

Gli **obiettivi** principali del servizio per "L'Anello" sono:

- assicurare alla persona, sulla base di una diagnosi medica e sociale, una serie di prestazioni che gli consentano di condurre, restando nel proprio domicilio, un'esistenza sicura e libera anche se parzialmente protetta;
- favorire di conseguenza e per quanto possibile la permanenza della persona anziana, ammalata o del minore nel proprio ambiente familiare, evitando modifiche alla sua normale vita di relazione;
- sostenere psicologicamente i membri della famiglia, specialmente le persone anziane, inserendole attraverso un'intensa azione domiciliare nella vita del quartiere, stimolando la loro partecipazione e collaborando alla ricerca di possibili soluzioni ai problemi di comune interesse rompendo l'isolamento sociale;
- realizzare una più completa personalizzazione delle prestazioni che potrà essere tanto più possibile quante più prestazioni saranno praticate nell'ambito del domicilio;
- salvaguardare l'unità del nucleo familiare evitando che, per mancanza di interventi idonei, vi siano un'emarginazione degli elementi più deboli e lo sfaldamento - anche solo temporaneo - del nucleo stesso.
- 

#### A chi si rivolge

Persone con difficoltà e a rischio emarginazione come anziani, disabili e nuclei familiari con particolari problemi assistenziali; persone in situazione di crisi, di non autosufficienza parziale o totale, di isolamento psicologico, di solitudine e con difficoltà a mantenere rapporti con il mondo esterno, con scarsa capacità organizzativa rispetto alle proprie risorse, alla gestione del proprio ambiente o di se stessi.

#### Come agiamo

"L'Anello" opera attraverso la figura dell'Ausiliaria Socio-Assistenziale (A.S.A), che riveste un ruolo fondamentale nell'ambito di un servizio che tende al miglioramento della qualità della vita dell'assistito, come il S.A.D. La sua attività è finalizzata a mantenere e migliorare il livello di autonomia e di benessere della persona.

## 2. Servizi educativi

"L'Anello" offre servizi educativi nell'ambito di: Assistenza Domiciliare Socio-Educativa (A.D.H. / A.D.M.), Assistenza Educativa Scolastica agli alunni diversamente abili, Servizi Educativi Nido e Spazio Compiti.

### 2.1 Servizi di Assistenza Domiciliare Disabili (A.D.H.)

L'Assistenza Domiciliare Handicap (ADH) consiste in un sistema di interventi offerti a domicilio al fine di contribuire alla realizzazione del diritto della persona al pieno ed armonico sviluppo della personalità nell'ambito dei rapporti familiari e sociali, nonché a soddisfare le esigenze essenziali di vita delle persone.

Gli **obiettivi** principali del servizio per la nostra Cooperativa sono:

- elevare la qualità della vita della persona con disabilità ed evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione sociale;
- sviluppare e potenziare le capacità psico/fisiche attraverso attività finalizzate all'autonomia;
- socializzazione ed integrazione del disabile nel proprio territorio di appartenenza;
- adeguato sostegno psicologico e psico-pedagogico attraverso interventi personalizzati atti a salvaguardare l'unità del nucleo familiare.

#### **A chi si rivolge**

Il servizio è rivolto a persone adulte con disabilità fisica e/o psichica in condizione di disagio familiare o in situazione di isolamento rispetto al contesto sociale di appartenenza.

#### **Come agiamo**

L'equipe del servizio è composta da educatori professionali e dal coordinatore che ha il compito di garantire il raccordo tra i diversi attori coinvolti nel progetto, principalmente i servizi territoriali di base, gli operatori e le famiglie.

### 2.2 Assistenza Domiciliare Socio-Educativa (A.D.M.)

Si tratta di un servizio fornito ed organizzato dai Comuni per garantire prestazioni di carattere educativo, socio-assistenziale e domestico.

#### **Obiettivi**

Tra i suoi obiettivi: prevenzione, sostegno, integrazione, promozione del "benessere" del minore e attivazione di percorsi volti al superamento di situazioni di disagio.

#### **A chi si rivolge**

- Minori e rispettive famiglie all'interno delle quali si determina una situazione temporanea di svantaggio psico-socio culturale;
- Minori portatori di handicap fisici o psichici;
- Minori sottoposti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria.

#### **Come agiamo**

Proprio per la delicatezza del servizio, "L'Anello" affida questa attività ad educatori professionali, psicologi e assistenti sociali.

## 2.3 Assistenza Educativa Scolastica agli alunni diversamente abili

L'assistenza educativa per gli alunni disabili si inquadra nel più generale obiettivo del Progetto Educativo Individualizzato che la scuola e le agenzie territoriali formulano in sinergia al fine di promuovere l'integrazione dell'alunno disabile nella sua interezza e specificità potenziando capacità di autonomia personale e comunicativa all'interno e all'esterno della scuola. Il servizio di assistenza educativa scolastica a favore di minori con disabilità e/o in condizioni di svantaggio si sostanzia nell'insieme degli interventi svolti a favore degli alunni con disabilità fisica e/o psichica e/o in condizione di svantaggio, attestata dai servizi preposti, attraverso attività di supporto finalizzate allo sviluppo di autonomie, all'acquisizione di competenze ed all'inclusione. Tali attività hanno luogo ordinariamente nei plessi scolastici in cui i minori sono inseriti o, laddove espressamente previsto nel progetto educativo, sul territorio o presso il domicilio.

### Obiettivi

Tra le finalità del servizio:

- promuovere il benessere fisico e psichico della persona;
- garantire il diritto ad istruzione ed educazione;
- promuovere l'autonomia personale;
- favorire le capacità affettivo-relazionali con il gruppo e con gli adulti;
- favorire la partecipazione della persona ai momenti strutturati e/o più liberi;
- stimolare le risorse delle componenti umane e sociali avvalendosi di un lavoro significativo di rete;
- Favorire la partecipazione nelle diverse attività scolastiche, facilitando l'espressione dei bisogni, valorizzandone le risorse e le potenzialità

### A chi si rivolge

I destinatari del servizio di assistenza educativa scolastica nelle scuole sono gli alunni/studenti che frequentano gli Istituti Scolastici di ogni ordine e grado, pubblici o paritari, a partire dal primo anno della Scuola dell'Infanzia, fino al completamento dell'obbligo formativo (ripartito sulla base delle specifiche competenze degli enti locali preposti) e che abbiano le seguenti caratteristiche:

- Disabilità certificata da appositi Enti ed Organismi come previsto da normativa in vigore;
- Gravi difficoltà comportamentali e di adattamento dettate da grave disagio sociale o situazione di svantaggio socio-culturale certificato per le quali non è possibile risolvere la situazione attivando altri tipi di intervento.

### Come agiamo

Gli interventi sono affidati alla figura dell'educatore professionale che interviene all'interno dell'organizzazione scolastica. La titolarità e responsabilità dei progetti didattici e di integrazione, pur necessitando della condivisione e della compartecipazione tra tutti i soggetti coinvolti, rimane delle istituzioni scolastiche. L'educatore non svolge mai mera assistenza, ma progetta e verifica interventi educativi per il raggiungimento della massima autonomia possibile e per l'integrazione scolastica a sociale dell'alunno.

Oltre agli educatori professionali c'è poi la figura del Coordinatore che ha il compito di collaborare, nell'ambito di un progetto di rete, con le istituzioni coinvolte nel servizio (Servizio Sociale Comunale, servizi specialistici, scuole, famiglie...).

## 2.4 Servizi Educativi Nido

All'interno dei Nidi offriamo esperienze diverse per sostenere la crescita di bambine e bambini come singoli e come parte in un gruppo, in collaborazione con le rispettive famiglie. L'ambiente del nido è organizzato in

relazione alle attività che si svolgono al suo interno ogni giorno: accoglienza, soggiorno e gioco, igiene e cura, pranzo, merenda e riposo.

### **A chi si rivolgono**

I nidi coinvolgono bambini di età inferiore ai tre anni.

### **Obiettivi**

Tra gli obiettivi dei nidi:

- offrire la possibilità di sperimentare, apprendere, stringere relazioni significative con coetanei e adulti di riferimento;
- promuovere la crescita, favorendo esperienze individuali e di gruppo;
- sostenere i genitori nella cura e nell'educazione dei figli.

### **Come agiamo**

I nidi sono gestiti da educatori professionali che pongono la massima attenzione alla comprensione della personalità di ogni singolo bambino e bambina per aiutarlo a sviluppare le proprie particolari capacità e superare eventuali difficoltà.

## **2.5 Spazio Compiti**

Lo Spazio Compiti è un'attività scolastica educativa a favore di alunni in età evolutiva, pre-adolescenziale e adolescenziale. Il progetto prevede due tipologie di intervento: sostegno scolastico individuale e di gruppo e motivazione al successo scolastico. Si svolge all'interno di un'aula multimediale della Cooperativa, attrezzata con biblioteca e spazi per lo studio e le attività di laboratorio.

Il sostegno scolastico si rivolge agli alunni degli istituti scolastici primari e secondari di primo e secondo grado che presentano difficoltà scolastiche o problematiche comportamentali legate a disagi socio-scolastici. Per ciascuno studente viene steso un programma educativo individualizzato che evidenzia gli obiettivi minimi e massimi raggiungibili durante il percorso di sostegno. In particolare, per gli alunni in procinto di affrontare esami di fine corso, è prevista un'intensificazione degli interventi di sostegno nel periodo immediatamente precedente gli esami, individuando con i professori di competenza o i Servizi Sociali le aree di studio più problematiche.

La motivazione al successo scolastico avviene attraverso un'attività di laboratorio polivalente e tematico e un lavoro di sensibilizzazione per prevenire la dispersione scolastica, costruendo in sinergia con il minore un percorso scolastico in linea con le attitudini personali.

### **Obiettivi**

Tra gli obiettivi dello Spazio Compiti:

- stimolare le potenzialità del minore
- migliorare l'autonomia del minore
- aumentare l'autostima e la concezione di sé
- stimolare l'adeguatezza del comportamento del minore alle diverse situazioni
- favorire i processi di apprendimento
- facilitare i rapporti tra minore e coetanei e minore e adulto
- favorire l'integrazione scolastica riducendo il rischio di dispersione scolastica
- favorire il benessere psico-fisico del minore

**Come agiamo:** Il personale impiegato per il servizio ha specifica professionalità nell'area dei minori; si tratta di Educatori Professionali e figure laureate in Psicologia (maturità classica e scientifica) o diplomate presso Licei Socio-Psico-Pedagogici.

## 3. Servizi di Aggregazione

La Cooperativa "L'Anello" svolge servizi di aggregazione attraverso i Centri Ricreativi Estivi.

### Centri Ricreativi Estivi

Il Centro Ricreativo Diurno Estivo si rivolge a bambini e ragazzi durante il periodo estivo. Attraverso una puntuale progettazione, il Centro svolge attività ricreative, di tempo libero e socializzazione per minori, bambini e ragazzi che nel periodo di chiusura delle attività scolastiche permangono nel proprio luogo di residenza.

I Centri Ricreativi Estivi nascono con l'obiettivo di:

- sostenere il ruolo educativo della famiglia;
- offrire ai bambini e ai ragazzi un luogo "protetto" di educazione e socializzazione";
- prevenire situazioni di emarginazione e disagio sociale;
- fornire un luogo comunitario di gioco, svago e divertimento.

Al Centro, bambini e ragazzi sono impegnati in attività come giochi, laboratori, sport e gite, costantemente seguiti da personale educativo e qualificato.

### Campus

I Campus si rivolgono ai bambini e ai ragazzi durante le vacanze nell'arco dell'anno scolastico.

Nascono per venire incontro alle esigenze delle famiglie che restano in città durante le festività, e che vogliono assicurare ai propri figli una pausa divertente e costruttiva.

Prevedono attività socio-educative, culturali e ricreative laboratoriali, di svolgimento compiti e consentono un momento di aggregazione con la presenza di educatori qualificati.

## Modalità di accesso ai servizi

### 1. Destinatari

Come precisato nelle sezioni precedenti, i destinatari dei servizi erogati dalla Cooperativa "L'Anello" sono:

- bambini/e, ragazzi/e, giovani o più in generale minori in condizioni di difficoltà fisica o psichica;
- anziani, nuclei familiari o persone con particolari problemi assistenziali, in situazioni di non autosufficienza parziale o totale e a rischio di emarginazione e isolamento sociale;
- persone che presentano situazioni di disabilità, fisiche o psichiche, temporanee o permanenti.

### 2. Requisiti

L'accesso ai servizi erogati dalla Cooperativa "L'Anello" segue regole differenti in base alla categoria di appartenenza dei servizi stessi. Le tipologie di intervento previste dalla Cooperativa sono:

- Servizi autorizzati o in convenzione
- Servizi privati

Nel primo caso, la richiesta di intervento deve essere inoltrata dalla persona e/o dai propri familiari all'Ente Locale di competenza nel territorio di residenza.

Nel caso in cui il servizio venga richiesto in forma privata, è possibile contattare direttamente la Cooperativa utilizzando i contatti forniti nella sezione "Dati introduttivi". La richiesta sarà inoltrata all'area di competenza (Servizi di Assistenza Domiciliare, Servizi Educativi, Servizi di Aggregazione o Strutture); il Coordinatore di area contatterà personalmente il richiedente, preoccupandosi di tracciare una scheda dettagliata del caso in modo da individuare le soluzioni più adeguate.

### 3. Erogazione del servizio

Nel caso di servizi autorizzati o in convenzione, il servizio viene erogato alla persona richiedente in forma quasi sempre gratuita, a carico dell'Ente Locale di competenza (che ha accolto e approvato la richiesta).

Nel caso di servizi erogati a privati, il Coordinatore di area stende, sulla base delle esigenze della persona, un preventivo di spesa concordato con il richiedente e che tiene conto del personale impiegato, della durata dell'intervento e di eventuali richieste specifiche della persona.

Alla richiesta del servizio, in entrambi i casi, seguono:

- intervento del Coordinatore d'area
- definizione delle linee di azione e del Piano Operativo
- incarico al personale selezionato per il caso (Operatori)

Il Piano Operativo comprende:

- esame del caso complessivo della persona richiedente il servizio (sulla base delle indicazioni fornite preventivamente dall'Ente Locale di competenza);
- definizione degli obiettivi del servizio;
- definizione delle operazioni e delle modalità di intervento;
- selezione del/degli Operatori incaricati al servizio;
- definizione degli orari di servizio e turnistica degli Operatori;
- coordinamento delle risorse;
- gestione di eventuali problematiche o ulteriori richieste emerse nel corso dell'erogazione.

### 4. Durata

La durata dell'intervento viene stabilita di concerto con l'Ente Locale richiedente, nel caso dei servizi autorizzati o in convenzione; è invece definita con la persona o i suoi familiari nel caso di servizi erogati a privati. Tale durata può variare a seconda del grado di soddisfazione del richiedente il servizio.

Qualità

### 1. Certificazioni

Da sempre prestiamo grande attenzione alla qualità dei servizi erogati. Per questo puntiamo costantemente al miglioramento dei nostri standard attraverso un processo di condivisione operativa che coinvolge tutti i livelli aziendali.

La Cooperativa "L'Anello" è Certificata secondo le norme del Sistema di Qualità Certificarsi eood ISO 9001:2015 – scadenza 13/07/2026 certificato valido per Erogazione di servizi socio-assistenziali per anziani in regime domiciliare. Erogazione di servizi socio-assistenziali e socio-educativi per infanti, minori e disabili.



Certificata secondo le norme del Sistema di Qualità UNI 11034:2003 – scadenza 12/06/2025 EURO CERTIFICATIONS certificato valido per Erogazione di servizi socio-assistenziali e socio-educativi per minori e disabili.

Monitoriamo l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati ogni giorno mediante un sistema di gestione che ci ha fatto crescere e che, soprattutto oggi, significa innovazione e capacità di rispondere in modo sempre puntuale alle esigenze di chi si rivolge ai nostri servizi.

## 2. Misure adottate per il controllo della qualità

Il modello gestionale della Cooperativa "L'Anello" verifica la percezione del sistema di qualità in due direzioni:

- **qualità dell'organizzazione (efficienza)**
- **qualità dei risultati (efficacia)**

Si rende dunque necessario utilizzare strumenti di misurazione e di indagine statistica adatti a sondare entrambe le dimensioni.

L'**efficienza** può essere misurata mediante il ricorso a indicatori riguardanti le modalità di erogazione del servizio quali, ad esempio:

- tempi di assunzione dei nuovi servizi (presa in carico);
- tempi di rotazione/sostituzione degli operatori;
- rapporto assoluto tra numero di operatori e numero di assistiti;
- frequenza della partecipazione degli operatori agli incontri periodici;
- quantità di contatti con altri soggetti coinvolti nell'assistenza.

L'**efficacia** è misurata attraverso l'autovalutazione dal coordinamento con gli operatori, confrontando la condizione aggiornata degli assistiti, con gli obiettivi stabiliti all'atto della presa in carico e/o della successiva rivalutazione.

## 3. Sistema di monitoraggio e valutazione della professionalità degli operatori

La valutazione del personale viene effettuata sia in rapporto alle prestazioni lavorative, sia in base all'apporto che l'Educatore è in grado di offrire ai fini del raggiungimento degli obiettivi del servizio e dell'organizzazione nel suo complesso. Essa prende in considerazione elementi quali l'impegno dell'Educatore, l'esperienza acquisita, la capacità di proporre soluzioni, la qualità dei risultati ottenuti, i comportamenti in servizio.

La professionalità degli Educatori, elemento imprescindibile per la qualità del servizio erogato, viene valutata mediante:

### Colloqui di verifica con gli Educatori

Hanno lo scopo di verificare l'andamento del servizio, le eventuali difficoltà incontrate nell'erogazione dello stesso, i possibili problemi di comunicazione dell'educatore con il minore, la sua famiglia, il gruppo di lavoro. Tali colloqui vengono pianificati ed effettuati periodicamente a cura del Coordinatore.

**Tempistica:** almeno una volta al mese e all'occorrenza.

### Supervisione metodologica e psicologica

Di ogni incontro viene redatto verbale ad uso interno.

**Tempistica:** mensilmente.

## Codice etico - Modello 231 - ODV

Con la redazione e l'adozione del presente Codice Etico e di Comportamento L'Anello Cooperativa sociale mira ad esplicitare in forma chiara il modello di responsabilità organizzativa che la Cooperativa persegue nello svolgimento delle proprie attività, nei rapporti interni e nelle relazioni con i distinti "portatori di interesse".

Il Decreto Legislativo n. 231/2001 introduce nell'ordinamento italiano la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, e dunque della Cooperativa, nel caso in cui i soci/lavoratori e/o dipendenti commettano dei reati ivi espressamente contemplati.

La Cooperativa L'Anello ha approvato un apposito Modello di organizzazione, gestione e controllo (MOG) e ha istituito l'Organismo di Vigilanza, che ha il compito di vigilare affinché all'interno della cooperativa sia adottato un efficiente sistema di controllo interno.

## Diritti e doveri

Affinché gli interventi della Cooperativa "L'Anello" possano essere erogati nel migliore dei modi, secondo standard qualitativi di efficacia ed efficienza e costituire un supporto vero alle persone che si trovano in condizioni di difficoltà, è necessario che Operatori e Fruitori del servizio conoscano e rispettino i propri diritti e doveri.

Gli Operatori della Cooperativa "L'Anello" hanno il dovere di:

- offrire un servizio caratterizzato da serietà, competenza e attenzione scrupolosa verso il singolo e le sue esigenze, mantenendo un comportamento professionale in linea con i valori e la *mission* della Cooperativa;
- comunicare in modo trasparente ed efficace sia esternamente, con il committente del servizio e la persona assistita, che internamente con il Coordinatore di area e gli altri Operatori coinvolti nell'intervento;
- affrontare consapevolmente la complessità dell'intervento, prestando attenzione ad indicazioni, segnalazioni, problematiche o esigenze emerse nel corso dell'erogazione del servizio.

Gli Operatori hanno il diritto di ricevere le informazioni relative al servizio con tempestività, trasparenza e professionalità, nel rispetto delle regole stabilite da committenti e Coordinatore di Area, in modo da poter svolgere le proprie mansioni nel migliore dei modi. Tale diritto rappresenta per noi anche un dovere da parte del committente.

Allo stesso tempo, i committenti e le persone che fruiscono direttamente i nostri servizi hanno il diritto di esporre le proprie valutazioni e il grado di soddisfazione relativi all'intervento, oltre a eventuali segnalazioni o lamentele riguardo eventuali problematiche emerse nel corso del servizio.

*Crediamo infatti fortemente nelle opportunità di miglioramento aperte dal confronto costruttivo.*

Il trattamento dei Suoi dati personali sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza, limitazione delle finalità e della conservazione, minimizzazione ed esattezza, integrità e riservatezza, nonché al principio di responsabilizzazione di cui all'art. 5 del GDPR. I Suoi dati personali verranno pertanto trattati in accordo alle disposizioni legislative del GDPR e degli obblighi di riservatezza ivi previsti nonché quelli del Codice Privacy ad oggi ancora vigenti.

Per trattamento di dati personali intendiamo qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione, così come definito all'art. 4.2 del GDPR.

La informiamo che i dati personali oggetto di trattamento potranno essere costituiti da qualsiasi informazione riguardante la Sua persona idonea a renderla identificata o identificabile, ivi comprese informazioni testuali, immagini fotografiche o video e da qualsiasi altra informazione fornita.

#### **Titolare del Trattamento**

Titolare del trattamento è Cooperativa Sociale L'Anello nella figura del Presidente e Legale Rappresentante Marina Pienzi. La sede della stessa è in Via Enrico Cialdini 203 Meda (MB) 20821.

#### **Modalità del trattamento**

Il Titolare tratta i Dati Personali degli Utenti adottando le opportune misure di sicurezza volte ad impedire l'accesso, la divulgazione, la modifica o la distruzione non autorizzate dei Dati Personali. Il trattamento viene effettuato mediante strumenti informatici e/o telematici, con modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità indicate. Oltre al Titolare, in alcuni casi, potrebbero avere accesso ai Dati categorie di incaricati (personale amministrativo, commerciale, legali) ovvero soggetti esterni (come fornitori di servizi tecnici terzi, corrieri postali) nominati anche, se necessario, Responsabili del Trattamento da parte del Titolare. L'elenco aggiornato dei Responsabili potrà sempre essere richiesto al Titolare del Trattamento.

#### **Finalità del trattamento**

Il conferimento dei dati personali ha come base giuridica del trattamento esigenze contrattuali o precontrattuali o l'adempimento di obblighi legali ai quali il Titolare del trattamento è soggetto. Per tale ragione l'eventuale rifiuto al trattamento ovvero il mancato, inesatto o parziale conferimento dei dati potrebbe avere come conseguenza l'impossibilità di una corretta erogazione del servizio o l'impossibilità, per il Titolare, di rispondere alle richieste di informazioni inviate dall'interessato.

#### **Revoca del Consenso**

L'interessato può revocare, immediatamente, il proprio consenso alla gestione dei dati detenuti dal Titolare, inviando richiesta all'indirizzo mail [privacy.daniela@anellocooperativa.it](mailto:privacy.daniela@anellocooperativa.it)

#### **Diritti dell'interessato**

Ai sensi degli artt. 15 – 21 del Regolamento UE 2016/679 a ciascun interessato vengono riconosciuti una serie di diritti:

- Diritto di Accesso;
- Diritto di rettifica;
- Diritto alla cancellazione;
- Diritto di limitazione di trattamento;
- Diritto alla portabilità dei dati;
- Diritto di opposizione al trattamento;
- L'interessato ha altresì diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente, il Garante della Privacy.

## Valutazione del servizio

Lo strumento più efficace adibito alla valutazione del servizio da parte del committente o della persona che beneficia dell'intervento è, nel nostro caso, il questionario di *Customer Satisfaction*, finalizzato a misurare la soddisfazione dell'utente relativamente al tema indagato.

Il questionario è composto da una serie di affermazioni o domande standardizzate che possono prevedere risposta multipla, chiusa o aperta.

La Cooperativa "L'Anello" ha redatto un questionario di valutazione sulla *Customer Satisfaction* per ogni tipologia di servizio offerto; l'indagine viene solitamente effettuata al termine di ciascun intervento per testare il grado di soddisfazione finale del committente. I modelli di questionario sono depositati presso la sede della Cooperativa e a disposizione di chiunque desiderasse consultarli.

La stessa tipologia di indagine statistica, seppur con obiettivi diversi, può essere somministrata agli Operatori della Cooperativa per sondare eventuali difficoltà riscontrate nel corso della propria attività professionale, l'efficacia di corsi di formazione interni alla "Anello" o ulteriori necessità di approfondimento.

## La procedura del reclamo

### La procedura del reclamo

Presso la Cooperativa sono disponibili a richiesta del Cliente copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo", affinché chiunque desideri esporre reclamo relativamente ai servizi fruiti possa inoltrarlo direttamente alla Direzione Generale di "L'Anello".

I reclami possono essere esposti in forma scritta e verbale.

Tutti i reclami sono registrati nell'apposito Registro dei Reclami presso la sede della Cooperativa.

Ciascun reclamo scritto e indirizzato alla Direzione Generale della Cooperativa riceverà una risposta in forma scritta entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data di emissione del reclamo stesso. La Direzione provvederà inoltre a verificare la problematica segnalata e a correggerla, se confermata e ad archiviare nel Registro la segnalazione.

I reclami verbali saranno archiviati nel Registro dei Reclami, al pari delle segnalazioni scritte; ad essi la Direzione Generale fornirà risposta scritta nella medesima modalità attuata nel caso di reclamo scritto e provvederà a verifica e risoluzione della problematica.

## FAC-SIMILE MODULO RECLAMO

Gentile Signora, Egregio Signore,

la Cooperativa si impegna in uno sforzo costante per migliorare la qualità dei servizi all'interno dei servizi, ma può accadere che non riusciamo a soddisfare tutte le aspettative.

La ringraziamo, quindi, se vorrà segnalarci eventuali errori o disfunzioni e/o proporci dei suggerimenti per migliorare il servizio. Ci sarà di aiuto per migliorare la nostra organizzazione.

Ogni segnalazione sarà registrata garantendo il rispetto della privacy ed esaminata dal responsabile della gestione per intervenire a correzione e/o per realizzare i miglioramenti suggeriti.

Il/la sottoscritto/a.....

Residente a.....(CAP.....)

in via.....

Telefono per reperibilità:.....

Fascia oraria dalle.....

**SERVIZIO INTERESSATO:**.....

**OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/RECLAMO/SUGGERIMENTO:**

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

### Informativa privacy e Consenso per il trattamento dei dati personali

Si informa che il trattamento dei dati personali raccolti con il presente modulo, è effettuato L'ANELLO – SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ETS, quale titolare del trattamento, unicamente per la gestione delle segnalazioni e/ o reclami e/o suggerimenti presentati in relazione ai servizi erogati dalla Cooperativa. Il trattamento è effettuato a cura delle Cooperativa o dei suoi incaricati preposti alla relativa procedura nell'ambito della Cooperativa interessate alla trattazione della segnalazione/o reclamo. La segnalazione e/o reclamo potrà essere comunicata ai soggetti coinvolti e/o indicati nel modulo qualora ciò sia necessario per la gestione della segnalazione e/o reclamo.

I dati saranno conservati per il tempo necessario alla gestione della segnalazione e/o reclamo e anche successivamente in adempimento degli obblighi di legge previsto. Il trattamento descritto nella presente informativa non è oggetto di processo decisionale automatizzato. Non è previsto il trasferimento dei dati a un paese terzo.

In ogni momento possono essere esercitati i diritti previsti dall'art. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679 ed in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica o la limitazione, l'aggiornamento se incompleti o erronei e la cancellazione, nonché di opporsi al loro trattamento inviando una e-mail al Responsabile Trattamento dei dati al seguente indirizzo e-mail [privacy.daniela@anellocooperativa.it](mailto:privacy.daniela@anellocooperativa.it).

L'interessato può proporre reclamo all'autorità di controllo ex art 77 del Regolamento UE 2016/679.

Il sottoscritto/i sottoscritti, consapevole/i che il trattamento potrà riguardare sia i dati comuni che dati sensibili

**PRESTA/PRESTANO il consenso**

**NON PRESTA/PRESTANO il consenso**

per il trattamento dei dati necessari allo svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa.

Il mancato consenso comporta l'impossibilità di dar seguito alla segnalazione e/o reclami.

Il modulo compilato può essere imbucato in busta chiusa nell'apposito contenitore presso la sede della cooperativa

**Data**.....

**Firma**.....