



## CARTA DEI SERVIZI

# COOPERATIVA SOCIALE ERIS- EFFETTO FARFALLA

**ERIS.EFFETTO FARFALLA Società Cooperativa Sociale**

*Sede legale e amministrativa: 38060 ISERA Vicolo Zandonai 4 - CF e PI 02381470224*

*isc. registro imprese di Trento TN02381470224 - isc. REA n°220364 - isc. Albo nazionale enti cooperativi C109768  
PEC: cooperis-effettofarfalla@pec.it MAIL :cooperativaeris@gmail.com Facebook: Coop. Soc. ERIS -Effetto Farfalla*

## PREFAZIONE

la Cooperativa Sociale Eris-effetto farfalla, attraverso lo strumento de La Carta dei Servizi, cercherà di fornire una chiara descrizione delle strutture, dei servizi e dei progetti, al fine di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale

**ERIS.EFFETTO FARFALLA Società Cooperativa Sociale**

*Sede legale e amministrativa: 38060 ISERA Vicolo Zandonai 4 - CF e PI 02381470224*

*isc. registro imprese di Trento TN02381470224 - isc. REA n°220364 - isc. Albo nazionale enti cooperativi C109768*

*PEC: cooperis-effettofarfalla@pec.it MAIL :cooperativaeris@gmail.com Facebook: Coop. Soc. ERIS -Effetto Farfalla*

## CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

E' pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

La Cooperativa Eris – effetto farfalla si impegna a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone e a garantire professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

## CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale “Eris - Effetto Farfalla” nasce nel maggio del 2015 dall’unione di quattro professionalità che operano a vario titolo (una pedagoga, due educatori e una consulente legale) da molti anni sul territorio trentino e che ad un certo punto della loro vita si sono messe in gioco creando un ente dove poter realizzare i propri progetti e sogni, volendosi impegnare in prima persona.

## LA NOSTRA MISSION

La Cooperativa è retta e disciplinata secondo i principi della mutualità e della solidarietà ed ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci, promuovendo lo sviluppo sociale e avendo cura di garantire le pari opportunità, la non discriminazione e l'interculturalità.

Essa si propone la gestione, in forma di impresa ma senza scopo di lucro, dei servizi socio sanitari, culturali ed educativi di cui al successivo articolo, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione.

In particolare la cooperativa intende promuovere, organizzare e disciplinare iniziative educative, formative e di crescita che accendano il desiderio e la passione per la vita lasciando un “buon ricordo” nelle persone coinvolte. Tali iniziative hanno lo scopo di promuovere il benessere della persona e della comunità in una logica di empowerment, facendo leva sulla capacità di far fronte alle piccole e grandi sfide della quotidianità, potenziando quindi la propria resilienza.

L'attenzione della cooperativa si rivolge alla persona, alle sue capacità e possibilità. Le attività che vengono proposte diventano, più che un fine, un mezzo per sperimentarsi ed avere nuove possibilità di scelta e offrono uno spazio di condivisione, di confronto e di crescita.

Una particolare attenzione è data alla centralità del significato originario di “educare”, termine derivante dal latino “educō”, che porta con sé la sfida più grande: facilitare la persona a far emergere ciò che di meglio può fare ed essere, rispettando le singole peculiarità. Questo pensiero si lega ad un’ulteriore assunzione fondamentale che riguarda il modello bio-psico-sociale, il quale, nella presa in carico o approccio alla persona, tiene conto non solo degli aspetti biologici, ma anche del contesto

**ERIS.EFFETTO FARFALLA Società Cooperativa Sociale**

Sede legale e amministrativa: 38060 ISERA Vicolo Zandonai 4 - CF e PI 02381470224

isc. registro imprese di Trento TN02381470224 - isc. REA n°220364 - isc. Albo nazionale enti cooperativi C109768  
PEC: cooperis-effettofarfalla@pec.it MAIL :cooperativaeris@gmail.com Facebook: Coop. Soc. ERIS -Effetto Farfalla

sociale e familiare in cui essa vive. Infatti l'essere umano vive di relazioni e la qualità di esse spesso influenza la percezione della vita in generale.

## OGGETTO SOCIALE

La cooperativa ha come oggetto sociale la gestione di servizi socio sanitari, culturali ed educativi rivolti in particolar modo a soggetti socialmente svantaggiati, ovvero coloro che sono destinatari di interventi mirati ad una positiva integrazione nell'ambiente familiare, al miglioramento della qualità di vita e al benessere individuale e sociale.

Operando in stretto collegamento con le istituzioni, i servizi sociali, le organizzazioni già presenti e l'intera comunità locale, la Cooperativa potrà svolgere a titolo esemplificativo e non esaustivo le seguenti attività:

- servizi di carattere educativo, socio sanitario, assistenziale, riabilitativo e in favore di minori, giovani, adulti e famiglie e più in generale dell'intera collettività
- attività di carattere formativo, anche con l'ausilio di laboratori, a favore della collettività e anche a favore di operatori, operatori sociali, docenti, enti privati e pubblici, scuole
- servizi di accompagnamento all'inserimento lavorativo di soggetti deboli, anche mediante l'organizzazione di laboratori, stage in azienda e formazione per acquisire i pre requisiti lavorativi e orientamento al lavoro
- attività di prevenzione al disagio per mettere al centro il benessere e la qualità della vita e la capacità delle persone di crescere in autonomia, responsabilità e dignità.
- servizi di segretariato sociale e consulenza, sui servizi sociali, assistenziali, educativi e sanitari e/o in altre materia di specifica competenza
- sostegno ad altre organizzazioni, anche mediante consulenza, per lo sviluppo di iniziative o progetti nell'ambito delle materie di competenza della cooperativa,
- ricerca e sviluppo, progettazione, sperimentazione e valutazione di iniziative in aree di interesse sociale, anche in network con agenzie, centri di ricerca, università, organizzazioni non governative, associazioni ed organismi chiave locali, nazionali e internazionali,
- promozione del territorio ed organizzazione del tempo libero per promuovere il benessere e la qualità della vita di soggetti in difficoltà e non,

### **ERIS.EFFETTO FARFALLA Società Cooperativa Sociale**

*Sede legale e amministrativa: 38060 ISERA Vicolo Zandonai 4 - CF e PI 02381470224*

*isc. registro imprese di Trento TN02381470224 - isc. REA n°220364 - isc. Albo nazionale enti cooperativi C109768  
PEC: cooperis-effettofarfalla@pec.it MAIL :cooperativaeris@gmail.com Facebook: Coop. Soc. ERIS -Effetto Farfalla*

- altri servizi per favorire la mobilità e l'inserimento sociale;
- promozione ed organizzazione di eventi culturali
- gestione di spazi di animazione, sociali, educativi e socio sanitari;
- sviluppo e assistenza nelle tecnologie che possano favorire la qualità della vita della collettività ed in particolare i soggetti deboli;
- progettazione e realizzazione di azioni in favore di donne, minori e soggetti in stato di vulnerabilità sociale in un'ottica di pari opportunità;
- sviluppo di progettualità volte a incentivare il benessere familiare;
- promozione, educazione e sicurezza alimentare;
- promozione e sviluppo di collaborazioni, in un'ottica interculturale con realtà sociali di paesi emergenti e con organismi di cooperazione internazionale per realizzare e sostenere progetti di sviluppo delle comunità locali.

La Cooperativa può svolgere ogni altra attività, riconducibile alle cooperative iscritte al Registro delle Cooperative Sociali come tipo "A" e connessa all'oggetto sociale, o comunque finalizzata al perseguimento degli scopi sociali.

**ERIS.EFFETTO FARFALLA Società Cooperativa Sociale**

*Sede legale e amministrativa: 38060 ISERA Vicolo Zandonai 4 - CF e PI 02381470224*

*isc. registro imprese di Trento TN02381470224 - isc. REA n°220364 - isc. Albo nazionale enti cooperativi C109768  
PEC: cooperis-effettofarfalla@pec.it MAIL :cooperativaeris@gmail.com Facebook: Coop. Soc. ERIS -Effetto Farfalla*

# L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI

## (organigramma e funzionigramma)

Gli organi della Cooperativa sono l'Assemblea, le Riunioni dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente.

**L'Assemblea** è organo sovrano della strutturazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l'anno, per l'approvazione del bilancio consuntivo.

**Le Riunioni dei Soci** rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento e sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri.

**Il Presidente** ha la rappresentanza della Cooperativa Eris-effetto farfalla di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione. E' eletto dal Consiglio di Amministrazione. Attualmente in carica la dott.ssa Anna Guerrazzi.

**Il Consiglio di Amministrazione** è composto da 4 consiglieri eletti dall'Assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la mission e il progetto dell'organizzazione. I pedagogisti, gli educatori e i formatori soci di Eris rappresentano il cuore della Cooperativa. I membri dell'attuale consiglio di amministrazione sono: Anna Guerrazzi, Michele Sbrana, Coser Francesca e Azzolini Manuel.

Il consiglio di amministrazione non percepisce alcun compenso o rimborso per l'espletamento della sua funzione.

Operano sul campo educatori socio-pedagogici (3), animatori sociali, psicologi (1), Terapisti occupazionale (1), tirocinanti dell'università di Verona, Liceo delle Scienze Umane di Rovereto, Istituto Don Milani di Rovereto e personale volontario.

A coordinamento delle attività educative ci sono i due referenti della cooperativa: dott.ssa Anna Guerrazzi e Michele Sbrana. Quest'ultimo si occupa, inoltre, della gestione e reclutamento del personale volontario impiegato nelle attività di animazione.

**ERIS.EFFETTO FARFALLA Società Cooperativa Sociale**

Sede legale e amministrativa: 38060 ISERA Vicolo Zandonai 4 - CF e PI 02381470224

isc. registro imprese di Trento TN02381470224 - isc. REA n°220364 - isc. Albo nazionale enti cooperativi C109768

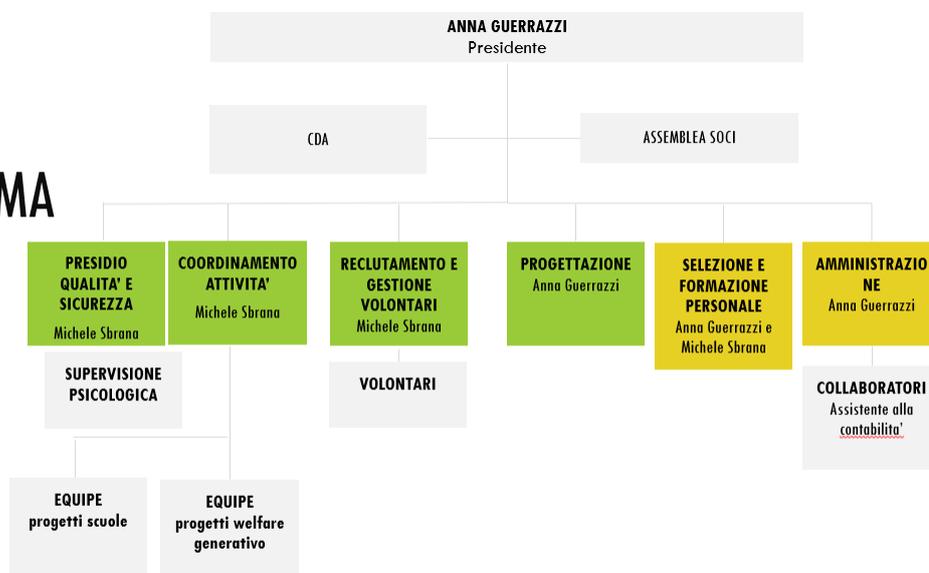
PEC: cooperis-effettofarfalla@pec.it MAIL :cooperativaeris@gmail.com Facebook: Coop. Soc. ERIS -Effetto Farfalla

La dott.ssa Guerrazzi congiuntamente con il collega Sbrana si occupa della selezione e formazione del personale.

La parta amministrativa/ contabile e' affidata in parte ad una collaboratrice che lavora in stretto contatto con la Federazione trentina della Cooperazione che cura tutta la parta contabile e di bilancio della cooperativa.

Il presidio del sistema di qualità è affiato al signor Michele Sbrana.

## ORGANIGRAMMA ERIS



### ERIS.EFFETTO FARFALLA Società Cooperativa Sociale

Sede legale e amministrativa: 38060 ISERA Vicolo Zandonai 4 - CF e PI 02381470224

isc. registro imprese di Trento TN02381470224 - isc. REA n°220364 - isc. Albo nazionale enti cooperativi C109768

PEC: cooperis-effettofarfalla@pec.it MAIL :cooperativaeris@gmail.com Facebook: Coop. Soc. ERIS -Effetto Farfalla

# I NOSTRI PROGETTI

## Attività' strutturate e continuative:

- **LABORATORI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE** (a carattere annuale): laboratori svolti sia all'interno di istituti scolastici sia presso sedi dedicate cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani.
- **SOSTEGNO SCOLASTICO**: abbiamo una squadra di educatori/trici specializzati nel supporto di bambin\* e ragazz\* con disabilità, difficoltà dell'apprendimento (BES, DSA) e marginalità. Il servizio può essere erogato a domicilio come presso l'istituto scolastico. Il sostegno scolastico non è solo un lavoro individuale ma si esplica e trova la sua più alta realizzazione nella dimensione di relazione grupale. La modalità operativa propria della cooperativa è quella di implementare non solo le conoscenze didattiche ma di dare la possibilità di sviluppare altre intelligenze che si innescano inevitabilmente a contatto con i pari.
- **CENTRI ESTIVI**
- **PROGETTO GO OUT**: attività a carattere annuale con ragazzi/e tra i 10 e i 14 anni di outdoor education che si svolge nei comuni della Vallagarina. Incontri, laboratori, weekend fuori porta. Un progetto ambizioso che intende favorire la nascita di gruppi giovani nei piccoli comuni. Questo progetto ha anche lo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà tra ragazzi/e stessi e con la comunità che li circonda.
- **LA TELA DI VALLARSA**: un progetto annuale che include una colonia estiva nel mese di luglio per i bambini/e della scuola primaria; una serie di laboratori itineranti sul territorio per favorire l'incontro delle famiglie; incontri di lettura in biblioteca; percorsi ad hoc per ragazzi/e adolescenti. Questo progetto ha anche lo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà tra ragazzi/e stessi e con la comunità che li circonda
- **PROGETTO "LE CHIAVI DI CASA"**: percorso di autonomia per ragazz\* con disabilità' intellettiva. Accompagnamento e sostegno a ragazzi e ragazze tra i 10 e 17 anni in percorsi di autonomia volti a raggiungere competenze spendibili nella vita di tutti i giorni (es. gestione trasporti, gestione piccole spese, fare la spesa, ecc.)

**ERIS.EFFETTO FARFALLA Società Cooperativa Sociale**

Sede legale e amministrativa: 38060 ISERA Vicolo Zandonai 4 - CF e PI 02381470224

isc. registro imprese di Trento TN02381470224 - isc. REA n°220364 - isc. Albo nazionale enti cooperativi C109768

PEC: cooperis-effettofarfalla@pec.it MAIL :cooperativaeris@gmail.com Facebook: Coop. Soc. ERIS -Effetto Farfalla

- **LE COLONIE SON PER TUTTI!** I nostri progetti e le nostre colonie hanno la caratteristica di essere pensati a monte in modalità accessibile alle persone con disabilità. Non sono creati del percorsi ad hoc ma tutto è pensato per favorire la frequenza di chiunque con qualsiasi difficoltà in una logica di totale apertura.
- **PROGETTO E-FOOD:** all'interno della RSA Vannetti (fino al 2020) e ora nella Campagna di Nonno Berto, un progetto che vede anziani, famiglie e bambini ritrovarsi e costruire qualcosa insieme. Verrà' ripreso non appena le normative lo permetteranno.

### **Progetti su richiesta.**

- **SOSTEGNO GENITORIALE:** offriamo un servizio di consulenza pedagogica a famiglie e genitori.
- **PROGETTI** riguardanti le pari opportunità, la legalità e l'inclusione (in collaborazione con le scuole)
- **INIZIATIVE** di supporto nelle attività di assistenza a domicilio, allo scopo di garantire al caregiver tempo per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa.
- **EDUCATIVA DI STRADA:** servizio territoriale con l'obiettivo di ridurre la marginalità di adolescenti e giovani nei comuni della Vallagarina.
- **PROGETTO ACCOGLIENZA** (primo anno scuola media inferiore e superiore)
- **PERCORSI DI COSTRUZIONE PARTECIPATA DI GITE ALL'INTERNO DI ISTITUTI SCOLASTICI**
- **PROGETTI DI WELFARE GENERATIVO.** Su richiesta di singole amministrazioni comunali offriamo percorsi di crescita e incontro delle famiglie, dei minori e della comunità attraverso iniziative, corsi e laboratori studiati ad hoc.
- **EVENTI DI ANIMAZIONE SOCIALE** (es. halloween, notte verde, Natale, Carnevale, ecc. )  
Eventi organizzati su mandato di amministrazioni comunali e/o consorzi e associazioni di commercianti

**SERVIZI A COROLLARIO:**

- disponibilità ad accompagnare gli utenti presso servizi sociali, sanitari, educativi esterni alla propria organizzazione (prassi attiva in tutti i nostri percorsi di educativa domiciliare e sostegno scolastico)
- almeno 1 volta all'anno viene organizzato un evento nel quale, ospitando tutta la cittadinanza interessata, vengono mostrati i servizi che verranno attivati e le modalità per accedervi.
- interventi di educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani rivolti agli utenti e cittadinanza attiva (laboratori ed eventi), almeno 1 volta all'anno.
- attività volte a sviluppare il senso civico o di legalità o la formazione sui new media a favore dei minori e delle loro famiglie
- Disponibilità all'occorrenza di almeno un operatore che conosce le lingue straniere maggiormente utilizzate tra gli immigrati presenti sul territorio provinciale o di un mediatore linguistico/culturale.
- attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore ed alle figure di riferimento del minore (genitori, affidatari, ecc.) in collaborazione con gli Enti locali. Per i minori e/o neo-maggioresenni (tra i 14 – 24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato.
- forme di sostegno e accompagnamento per la ricerca occupazionale a favore degli utenti con almeno 16 anni, lavorativa ed abitativa a favore dei neo-maggioresenni e delle figure genitoriali di riferimento.
- Almeno una volta all'anno, in collaborazione con enti/ associazioni del territorio, verrà organizzata un'iniziativa per ragazzi/e con almeno 14 anni, riguardante la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana. (quest'iniziativa sarà condotta all'interno di progetti più ampi dedicati ai maggiori di 14 anni)
- In partnership con APSP Vannetti:
  - Una volta all'anno verranno svolte almeno 2 iniziative riguardanti l'informazione e formazione sulle attività elementari dell'accudimento delle persone non autosufficienti a domicilio a favore dei caregiver e dei familiari;

**ERIS.EFFETTO FARFALLA Società Cooperativa Sociale**

Sede legale e amministrativa: 38060 ISERA Vicolo Zandonai 4 - CF e PI 02381470224  
isc. registro imprese di Trento TN02381470224 - isc. REA n°220364 - isc. Albo nazionale enti cooperativi C109768  
PEC: cooperis-effettofarfalla@pec.it MAIL :cooperativaeris@gmail.com Facebook: Coop. Soc. ERIS -Effetto Farfalla

- una volta all'anno 1 azione di sostegno relazionale a supporto dell'attività dei caregiver, dei familiari e dei volontari;
- una volta all'anno 2 attività a favore degli utenti e dei caregiver per l'alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie che sono oggi a disposizione diretta degli utenti per il controllo di alcuni parametri sanitari o per il supporto alle attività quotidiane.
- Una volta all'anno verranno svolti 2 interventi di promozione di un ruolo sociale attivo della persona disabile, allo scopo di rafforzare la sua inclusione sociale ed il senso di adultità e di sensibilizzazione della cittadinanza sulla tematica della disabilità per favorire l'inclusione sociale degli utenti. Questa modalità operativa si esplica all'interno dei progetti "le chiavi di casa" e "Le colonie son per tutti!".

## PERSONALE ADDETTO

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

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

- a) Responsabili di Progetti e Pedagogista
- b) Educatori
- c) Operatori Sociali
- d) Personale Ausiliario

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

Compito degli operatori, ciascuno secondo le proprie mansioni, è quello di concretizzare il progetto educativo.

Tutto il personale è impegnato settimanalmente a partecipare alla riunione dell'équipe educativa allo scopo di progettare e programmare i singoli progetti, monitorare e verificare la loro attuazione.

Con scadenza quindicinale sono, altresì, previsti incontri di supervisione finalizzati alla discussione dei casi, all'analisi e all'approfondimento delle dinamiche relazionali tra gli operatori stessi.

### **ERIS.EFFETTO FARFALLA Società Cooperativa Sociale**

*Sede legale e amministrativa: 38060 ISERA Vicolo Zandonai 4 - CF e PI 02381470224  
isc. registro imprese di Trento TN02381470224 - isc. REA n°220364 - isc. Albo nazionale enti cooperativi C109768  
PEC: cooperis-effettofarfalla@pec.it MAIL :cooperativaeris@gmail.com Facebook: Coop. Soc. ERIS -Effetto Farfalla*

All'interno della compagine dei collaboratori, trova spazio anche una persona dedicata alla gestione amministrativa dell'ente.

## PIANO, BASE, DI WELFARE AZIENDALE

Nonostante siamo un piccolo ente che conta pochi collaboratori che si conoscono tutti tra di loro, il cda attribuisce una sostanziale valore alla rilevazione del clima e dei vissuti dei propri collaboratori. Per poter facilitare la comunicazione e la condivisione di difficoltà, ma anche di proposte e criticità, ogni due mesi l'equipe di educatori si riunisce per confrontarsi proprio su questi temi. Si tratta di momenti di scambio liberi, dove viene costruito un clima sereno e costruttivo.

Il cda stesso si ritrova a cadenza bi mensile per confrontarsi sui vissuti, sulle modalità operative che ognuno mette in atto, supervisionati da uno psicologo esterno.

Qualora emergano difficoltà particolari o si valuti la necessità di introdurre figure esterne per la facilitazione, la cooperativa è disponibile ad investire risorse.

In pratica, dati i numeri dei dipendenti, la cooperativa riesce ad applicare un piano di welfare aziendale a misura di dipendente:

- permette una flessibilità degli orari di lavoro per facilitare la conciliazione dei tempi lavoro-famiglia
- garantisce autonomia ai suoi collaboratori di scambiarsi turni ed incentiva l'aiuto tra pari
- la direzione non è completamente staccata dal mondo pratico ma opera, quando serve e sostituisce i dipendenti per emergenze
- viene garantito il rimborso spese per l'utilizzo della propria autovettura durante l'orario di lavoro
- i familiari dei dipendenti, collaboratori e volontari accedono alle iniziative con prezzi vantaggiosi

### **ERIS.EFFETTO FARFALLA Società Cooperativa Sociale**

*Sede legale e amministrativa: 38060 ISERA Vicolo Zandonai 4 - CF e PI 02381470224*

*isc. registro imprese di Trento TN02381470224 - isc. REA n°220364 - isc. Albo nazionale enti cooperativi C109768  
PEC: cooperis-effettofarfalla@pec.it MAIL :cooperativaeris@gmail.com Facebook: Coop. Soc. ERIS -Effetto Farfalla*

# PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Cooperativa Eris seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali ed alle caratteristiche personali.

I nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitarne l'inserimento ed il rapporto con gli utenti.

Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua e all'aggiornamento grazie a momenti di formazione interna (almeno una volta l'anno) o alla partecipazione ad iniziative e corsi esterni. Ogni anno, durante un'apposita riunione degli operatori e volontari, vengono condivisi i bisogni formativi da approfondire.

Viene stilato un piano di formazione triennale che ha come obiettivo l'aggiornamento continuo del personale.

Per i volontari sono dedicate 10 ore alla formazione esclusiva relativa al ruolo che dovranno svolgere (sia esso nei confronti dei bambini e famiglie sia inerenti al mondo della disabilità) e 10 ore in compresenza con i lavoratori.

Corso haccp: il personale che si occupa di manipolazione di cibo (cuoco, assistente cuoco, educatori/trici ), possiede la certificazione e le competenze per espletare il servizio.

# PIANO OPERATIVO

Dal 2017 la cooperativa è membro attivo del Distretto Famiglia della Vallagarina. Collabora con esso partecipando alle riunioni e fornendo supporto nella realizzazione di attività sul territorio.

Siamo presenti nei seguenti tavoli:

- Tavolo associazioni Circolo Sacco San Giorgio
- Tavolo territoriale, Comunità della Vallagarina
- Tavolo benessere familiare, Comune di Rovereto
- Tavolo giovani Destra Adige

Attraverso il progetto E-Food, che si svolge all'interno della RSA Vannetti di Rovereto, vengono anche proposte attività collaterali che puntano a sensibilizzare la cittadinanza a collaborare anche in logica inter-generazionale. Inoltre tutte le attività sono aperte anche a cittadini beneficiari di interventi assistenziali che li vedono coinvolti promuovendo le proprie risorse in logica di arricchimento reciproco.

La cooperativa partecipa a bandi locali e nazionali con l'intento di reperire fondi che non riguardino la pubblica amministrazione.

Ogni anno viene redatto un piano operativo e progettuale che individua le azioni fulcro dell'attività della cooperativa, evidenziando, di conseguenza le principali fonti di sostentamento (utenti, PA e contributi esterni).

**ERIS.EFFETTO FARFALLA Società Cooperativa Sociale**

*Sede legale e amministrativa: 38060 ISERA Vicolo Zandonai 4 - CF e PI 02381470224  
isc. registro imprese di Trento TN02381470224 - isc. REA n°220364 - isc. Albo nazionale enti cooperativi C109768  
PEC: cooperis-effettofarfalla@pec.it MAIL :cooperativaeris@gmail.com Facebook: Coop. Soc. ERIS -Effetto Farfalla*

## MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Servizi ad accesso diretto:

La famiglia viene a conoscenza del servizio che può essere diffuso attraverso diversi canali informativi: social (sito, pagina facebook e instagram della cooperativa), attraverso canali istituzionali propri dei comuni che sostengono e finanziano le iniziative, tramite passa parola.

I passi per accedere ai servizi sono i seguenti:

- compilare il form corrispondente al servizio desiderato, reperibile in formato digitale sul sito della cooperativa (dati personali completi, formula desiderata, privacy, autorizzazione pubblicazione foto);
- il referente dell'attività visiona l'iscrizione e invia tutte le informazioni richieste ed un preventivo di spesa;
- il genitore accetta il preventivo e si procede alla conferma dell'iscrizione;
- viene concordato l'inizio della prestazione e le modalità con la quale essa verrà erogata.

Alcune attività, come i centri estivi, prevedono l'utilizzo dello strumento dei Buoni di Servizio.

È sempre prevista una scontistica per chi iscrive più fratelli (dal 5 al 15%) alla stessa iniziativa.

## MODALITÀ E STRUMENTI DI CONTROLLO

### DELLA QUALITÀ

La Cooperativa Eris si impegna a monitorare periodicamente la qualità erogata dei Servizi e a rilevarne la soddisfazione e il grado di qualità percepita dai cittadini che ne sono fruitori.

Il sistema di monitoraggio è attuato attraverso questionari e il coinvolgimento di familiari e utenti; attraverso indagini annuali viene rilevato principalmente il grado d'ascolto, di cortesia, di comprensione dei bisogni, di fiducia nel Servizio e negli Operatori.

**ERIS.EFFETTO FARFALLA Società Cooperativa Sociale**

Sede legale e amministrativa: 38060 ISERA Vicolo Zandonai 4 - CF e PI 02381470224

isc. registro imprese di Trento TN02381470224 - isc. REA n°220364 - isc. Albo nazionale enti cooperativi C109768

PEC: cooperis-effettofarfalla@pec.it MAIL :cooperativaeris@gmail.com Facebook: Coop. Soc. ERIS -Effetto Farfalla

La Cooperativa Eris si impegna ad accogliere con interesse qualsiasi suggerimento o proposta che pervenga dagli utenti, famigliari, associazioni, organizzazioni sindacali, ecc. Tutti i dati raccolti sono considerati molto utili al miglioramento della qualità dei servizi.

Ogni progetto, dal più semplice al più complesso, viene strutturato secondo la medesima logica di confronto e ascolto dell'utenza:

- progettazione partecipata
- presentazione dell'iniziativa alla comunità di riferimento
- apertura di canali di dialogo e confronto in itinere
- restituzione alla comunità al termine dell'iniziativa.

## **PRESENTAZIONE DI RECLAMI**

Al fine di tutelare posizioni soggettive o rendere esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, gli utenti, gli organismi di rappresentanza dei cittadini e degli utenti e le organizzazioni sindacali, possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi o non rispettino gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

La procedura e le modalità di presentazione dei reclami è la seguente: la comunicazione di reclamo deve essere presentata per iscritto ai Responsabili presso la sede amministrativa della Cooperativa Eris, in carta libera.

### **ERIS.EFFETTO FARFALLA Società Cooperativa Sociale**

*Sede legale e amministrativa: 38060 ISERA Vicolo Zandonai 4 - CF e PI 02381470224  
isc. registro imprese di Trento TN02381470224 - isc. REA n°220364 - isc. Albo nazionale enti cooperativi C109768  
PEC: cooperis-effettofarfalla@pec.it MAIL :cooperativaeris@gmail.com Facebook: Coop. Soc. ERIS -Effetto Farfalla*

## STANDARD DI QUALITA'

I principi che qualificano il lavoro di ciascun Responsabile della Cooperativa e del personale impiegato, sono:

- il dialogo, il confronto e la collaborazione con gli attori sociali presenti sul territorio, in particolare con gli enti invianti, i Servizi Sociali e gli Enti Locali;
- la capacità di reperire e coinvolgere risorse umane e professionali sul territorio;
- il forte impegno dei soci e dei collaboratori che consentono una implementazione delle competenze e dell'esperienza;
- la promozione e il sostegno di scelte programmatiche sensibili ai fenomeni sociali;
- l'analisi dei bisogni e la progettazione di interventi tesi all'accrescimento della qualità della vita;
- l'attivazione e il coinvolgimento dei diversi soggetti istituzionali e non, che possono concorrere alla risoluzione dei problemi e alla promozione del benessere sociale, valorizzando le reti di relazione;
- il lavoro di gruppo, orientato al raggiungimento degli scopi e basato sulla valorizzazione delle competenze;
- la formazione del personale per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo/formativo dell'équipe.

I fruitori del servizio e gli Enti invianti, possono valutare il lavoro svolto dall'Equipe e da tutto il personale che interviene nell'organizzazione attraverso la somministrazione di questionari anonimi che indagano i livelli di soddisfazione e la qualità dei servizi offerti.

## RAPPORTI CON IL TERRITORIO

La Cooperativa Eris è impegnata a stimolare un'attività di cooperazione con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore.

La sinergia con Associazioni, Gruppi di Volontariato, Scuole e altre Organizzazioni sociali esistenti sul territorio ha lo scopo di creare una "Rete di risorse" per l'aiuto e il sostegno all'utente.

## NORMA DI CHIUSURA

La presente Carta dei Diritti non pregiudica i diritti civili e politici propri di ciascun ospite, come persona e cittadino, anzi si prefigge di garantire loro effettiva applicazione.

**ERIS.EFFETTO FARFALLA Società Cooperativa Sociale**

*Sede legale e amministrativa: 38060 ISERA Vicolo Zandonai 4 - CF e PI 02381470224*

*isc. registro imprese di Trento TN02381470224 - isc. REA n°220364 - isc. Albo nazionale enti cooperativi C109768*

*PEC: cooperis-effetofarfalla@pec.it MAIL :cooperativaeris@gmail.com Facebook: Coop. Soc. ERIS -Effetto Farfalla*