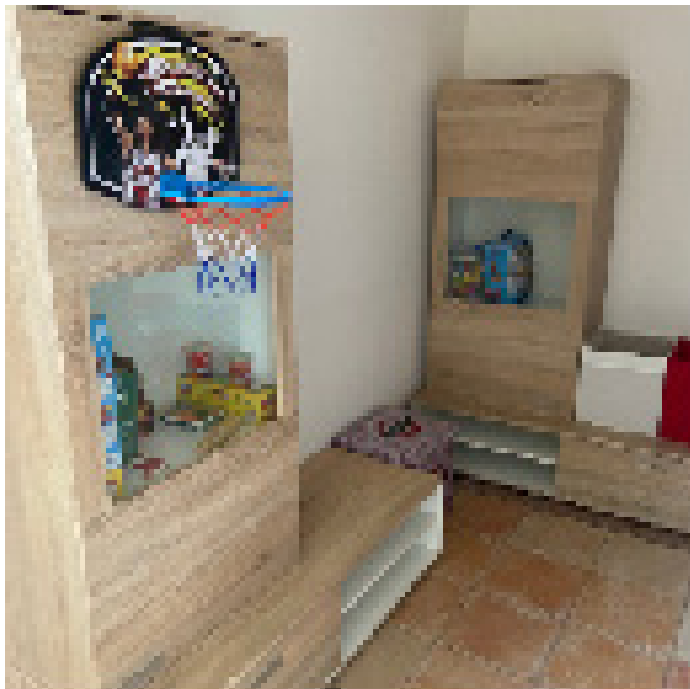
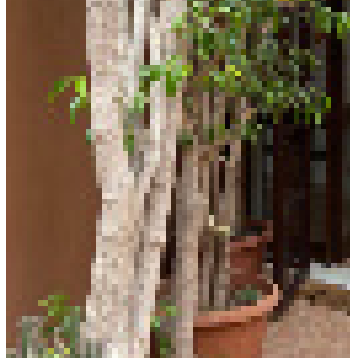


CARTA DEL SERVIZIO

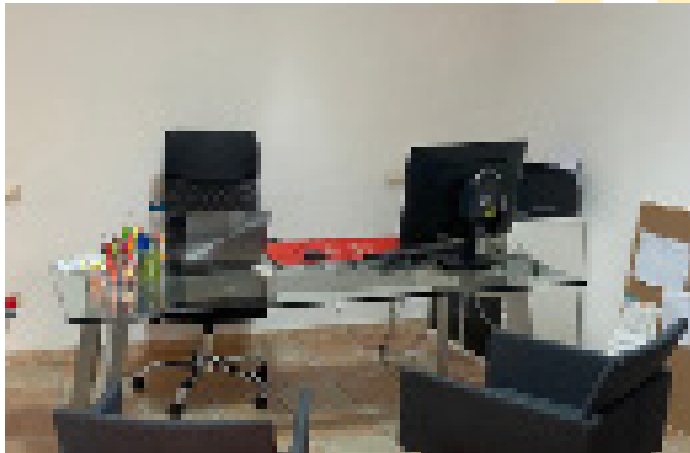


# SPAZIO NEUTRO

TUTELA DEL DIRITTO DI VISITA E CURA DELLE RELAZIONI E DEI LEGAMI FAMILIARI



Via San G  
09047 Sela  
**PA**  
Tel.: 370  
e-m  
spazio neutro.selarg  
**NEU**



Orario ricevim  
su appunt



**Giuliano 18  
Margius (CA)**

**01571605;**

**mail:  
margius@koinoscoop.it**

**mento pubblico:  
stamento**





# INDICE

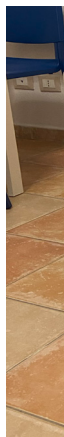
<b>Che cosa è la Carta dei Servizi</b>	<b>1</b>
<b>Servizio Spazio Neutro: tutela del diritto di visita e cura delle relazioni e dei legami familiari</b>	<b>3</b>
Gli obiettivi dello Spazio Neutro	
Le modalità di accesso	<b>4</b>
Accesso dei cittadini non residenti	<b>5</b>
Le attività previste	<b>5</b>
Dove si svolgono gli interventi	<b>5</b>
Il gruppo di lavoro	<b>6</b>
	<b>7</b>
<b>La Koinos si presenta</b>	<b>9</b>
<b>La soddisfazione del cliente e la gestione dei reclami</b>	<b>12</b>
<b>Gli impegni verso i cittadini e il codice etico</b>	<b>14</b>
<b>Il sistema informativo e la comunicazione col cliente</b>	<b>16</b>
<b>Sicurezza e Privacy</b>	<b>17</b>
<b>Revisione della carta</b>	<b>18</b>

# CHE COS È LA CARTA DEL SERVIZIO

La **Carta del Servizio** è uno strumento che la cooperativa Koinos utilizza per far conoscere ai cittadini interessati ed agli utenti il Servizio di Spazio Neutro, illustrando con i principi, i valori, le metodologie, gli standard degli interventi offerti.

La logica dell'accoglienza è insita anche nel logo che è stato creato, dove lo “**spazio neutro**”, diventa “casetta d'incontro”, nella quale le bambine e i bambini, le ragazze e i ragazzi potranno trascorrere del tempo con i loro genitori e con questi mantenere e ricostruire legami.

Gli interventi vengono realizzati in una casa dedicata che ripropone degli ambienti di vita quotidiani: una zona giorno (con angolo cottura e zona relax), uno spazio gioco (attrezzato in base alle diverse età dei bambini), un angolo attrezzato per i bambini più piccoli (fasciatoio, lettino per il riposo), nonché una stanza per i colloqui con gli adulti; lo spazio esterno consente di giocare e di facilitare le interazioni ludiche.





# SERVIZIO SPAZIO NEUTRO:

## tutela del diritto di visita e cura delle relazioni e dei legami familiari

### A chi si rivolge:

Il Servizio si rivolge a nuclei familiari che presentano problematiche e conflittualità precludenti la possibilità di mantenere relazioni stabili, costanti e serene con i propri figli. **Beneficiario primo dell'intervento è il minore** e il suo interesse a costruire e/o mantenere legami con le figure familiari di riferimento, nei diversi casi in cui non vi siano le condizioni per perseguire tale scopo. Tali situazioni possono essere di seguito definite:

- condizioni critiche nelle quali ad un minore è stata preclusa la possibilità di mantenere una relazione stabile e continuativa con un genitore (nel caso di separazione della coppia, allontanamento di un genitore dal nucleo di appartenenza, ecc); in queste situazioni è il genitore che richiede di potersi "riavvicinare" al proprio figlio attraverso un servizio che faciliti il mantenimento o la ricostruzione della relazione affettiva tra lui e il minore;
- eventi separativi altamente conflittuali; in questo caso è uno dei due genitori che fa la richiesta, tramite gli opportuni canali giudiziari, di poter incontrare il proprio figlio;
- progetti di affidamento etero familiare, nei quali il minore vive la sua quotidianità con la famiglia affidataria e necessita di uno spazio di incontro con i genitori naturali;

- situazioni di allontanamento dei minori in seguito ad un intervento dell’Autorità Giudiziaria per grave incuria, abbandono, maltrattamento o abuso, in cui il Tribunale competente disponga l’incontro tra minore e genitore in una situazione che garantisca la corretta protezione del minore e la vigilanza affinché non si ledano i suoi diritti, né gli si procurino danni di natura affettiva, morale o fisica.

***Il servizio è dedicato ai cittadini Residenti a Selargius.***

**Gli obiettivi dello spazio neutro sono:**

- contribuire a mantenere o ristabilire le relazioni con entrambi i genitori;
- contribuire a sostenere il minore nella ricostruzione del legame con il genitore;
- contribuire a sostenere il genitore in difficoltà nel mantenimento o nella riapertura della relazione con il figlio;
- contribuire alla ricostruzione del senso di responsabilità genitoriale e, quando possibile, sostenere l’organizzazione della gestione autonoma degli incontri.



## Le modalità di accesso al servizio sono:

L'accesso al servizio Spazio Neutro avviene attraverso l'invio del Servizio Sociale Comunale, il quale trasmette al coordinatore una scheda di invio con le informazioni anagrafiche delle parti coinvolte.

Dopo aver acquisito tutta la documentazione specifica, il Coordinatore provvede alla convocazione per i primi colloqui e per l'avvio del percorso.

## Accesso per i cittadini non residenti a Selargius:

Possono fare richiesta di attivazione di interventi di Spazio Neutro anche Servizi Sociali di altri comuni, i quali dovranno procedere:

- ad una formale richiesta alla Responsabile dell'Area 1 – Socio Assistenziale del Comune di Selargius, la dott.ssa Maria Laura Giancaspro alla seguente PEC: ***protocollo@pec.comune.selargius.ca.it***;
- alla sottoscrizione di una convenzione con il Comune di Selargius, nella quale viene indicato il monte ore degli operatori richiesto e i relativi costi;
- attendere che il Comune di Selargius dia formale incarico alla Koinos di attivare il servizio richiesto;
- sarà cura della/del Coordinatrice/ore del Servizio di Spazio Neutro contattare la referente del Servizio Comunale per l'avvio degli interventi.

## Le attività previste sono:

### ***1.Incontri preliminari:***

- Colloqui con l'incontrante.
- Colloqui con la persona che accompagna il minore (genitore, familiare, affidatario, operatore della comunità ospitante).

- Colloqui di conoscenza e di creazione del rapporto di fiducia con il/i minori.

## **2. Fase di ambientamento del minore:**

- Attività dirette con il/i solo/i minore/minori per favorire la conoscenza degli spazi e degli operatori.

## **3. Incontri genitore/minore/i:**

- Gli incontri si terranno secondo un calendario concordato e dopo aver sottoscritto il regolamento di funzionamento del servizio da parte dei genitori. Essi si tengono alla presenza degli operatori di Spazio Neutro, secondo quanto disposto dall'Ente inviante o dall'Autorità giudiziaria. Il numero degli incontri viene stabilito in base a quanto dispone l'Ente inviante e/o l'Autorità giudiziaria.

## **4. Incontri di monitoraggio e valutazione:**

- Si terranno degli incontri periodici di monitoraggio e valutazione o ogni qualvolta che gli operatori abbiano necessità di chiarire alcuni aspetti sull'andamento degli incontri.

## **Dove si svolgono gli interventi:**

Gli interventi si svolgono nella sede del Servizio a ***Selargius in via San Giuliano 18.***



## Il gruppo di lavoro è costituito da:

- **Responsabile di progetto** – È l'interfaccia tra Servizio e Committente: cura la pianificazione del Servizio, la rendicontazione finanziaria; seleziona e valuta il personale; interviene per le azioni correttive e di miglioramento.
- **Coordinatore** – Garantisce la congruenza dei processi attivati: accoglie le richieste di presa in carico in base agli invii dal Servizio Sociale Inviante, cura i rapporti iniziali con le famiglie e interviene nelle situazioni di emergenza; guida il gruppo di lavoro e monitora i progetti personalizzati; sovrintende ai flussi comunicativi formali in ingresso e in uscita, nonché la reportistica tecnica; è responsabile del sistema di documentazione del servizio.
- **Operatori di Spazio Neutro** con formazione specifica – Rappresentano il piano operativo del servizio: accolgono i genitori incontranti e quelli collocatari, valutano le situazioni specifiche allo scopo della raccolta dei bisogni e la definizione degli obiettivi e delle azioni conseguenti per la stesura del Progetto personalizzato; accolgono i bambini e i ragazzi e agevolano l'ambientamento; in compresenza conducono gli incontri tra genitori e figli, stilano le relazioni, attivano il lavoro di rete con i servizi. Per ciascun caso verrà nominato un referente specifico che avrà la responsabilità del progetto individualizzato e della documentazione.

- **Supervisore** – Figura fondamentale per supportare l'equipe nell'analisi degli interventi e nella lettura delle dinamiche, nonché l'elaborazione delle risonanze degli operatori.



# LA KOINOS SI PRESENTA

La Cooperativa sociale **Koinos** costituita nell'Ottobre 2001, ha iniziato ad operare nel Maggio 2002, sulla base di una **mission** totalmente condivisa dai soci, fondata sul rispetto e la valorizzazione delle persone, sullo sviluppo della cittadinanza attiva e del lavoro, sulla tutela dei minori e dei cittadini in condizioni di fragilità, sulla valorizzazione delle risorse umane e la promozione della persona, della famiglia e della comunità.

**La Koinos**, tutt'oggi composta prioritariamente da professionisti dell'educazione (educatori professionali, animatori socio-culturali, pedagogisti, psicologi) e diverse figure specialistiche in grado di intervenire sui principali temi e bisogni (bullismo e cyber-bullismo, autismo, DSA, BES, gestione conflitto e mediazione, ecc.), occupa annualmente un centinaio di operatori qualificati, che operano nell'ambito delle diverse tipologie di servizio **organizzate in tre principali aree**. Ciascuna Area ha un proprio Responsabile tecnico-metodologico e dei Referenti di Progetto che insieme garantiscono, a tutti gli operatori dei diversi servizi, i necessari supporti tecnico-professionali.



## AREA “EFÈ” - Servizi per l’Infanzia e la famiglia.

Efè è una piccola tribù africana in cui i figli sono educati e protetti da tutti perché considerato “patrimonio umano” di tutta la comunità. L’area EFÈ racchiude i servizi di sostegno, tutela e promozione dei bambini e delle famiglie: Servizi socio-educativi comunali o territoriali, Centri per la famiglia, Centri affido e adozione; Progetti scolastici contro la dispersione, di prevenzione al bullismo e disagio; sostegno alla genitorialità.

## AREA “PARIS” - Servizi per la Disabilità e l’Inclusione.

Ispirata alla lingua sarda (pari, uguali, insieme) si rivolge alle persone in condizione di fragilità sociale, con disabilità e sofferenti mentali, promuove attività di sensibilizzazione rivolte alla comunità per la creazione di reti solidari e di inclusione sociale. Nell’Area PARIS rientrano i Centri Diurni, i progetti L.R. 20/97, i Piani personali L. 162/98, i servizi di assistenza scolastica specialistica, laboratori socio-educativi occupazionali e gli interventi volti all’inclusione sociale.

## AREA “BAJANIA” - Servizi e Politiche per i Giovani.

Il “tempo della gioventù” dal termine logudorese BAJANIA, intende tutelare, promuovere e sostenere la crescita dei giovani e la loro cittadinanza attiva, attraverso servizi e progetti di promozione ed empowerment, quali Centri giovani, servizi di educativa di strada e di comunità, progetti di scambio culturale, la promozione delle Consulte e Comitati giovanili, i consigli Comunali ragazzi.



# CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ E STANDARD

La Cooperativa **KOINOS** opera secondo il Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015 certificato dal Quaser S.r.l. di Milano per il seguente campo di applicazione:

*“Progettazione e gestione di servizi ed interventi socio-educativi rivolti a bambini, giovani e famiglie (servizi socio – educativi, centri di aggregazione sociale, progetti famiglia, centri anti violenza) di promozione politiche giovanili e di prevenzione disagio giovanile (servizi di educativa territoriale, lavoro di comunità e di strada in ambiti distrettuali) e centri educativi per disabili. Codice EA 38f”.*

In conformità a tale norma la Koinos si è dotata di un proprio sistema di gestione qualità, corredato di procedure, moduli e istruzioni per il rispetto degli standard di servizio, per il miglioramento continuo e per la soddisfazione dell'utente.

# SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E GESTIONE DEI RECLAMI

Elemento principale della qualità, il grado di soddisfazione dell'utente indica la percezione dell'adeguatezza dell'intervento fruito, la rispondenza agli impegni assunti e il raggiungimento dei miglioramenti attesi e previsti.

La Koinos prevede diverse modalità di **rilevazione della soddisfazione dell'utente**, con mezzi e strumenti diretti e/o indiretti, quali:

- Colloqui e riunioni di valutazione partecipata e condivisa con i servizi, gli utenti coinvolti e le rispettive famiglie.
- Questionari strutturati proponibili annualmente agli utenti e loro familiari.
- Numero e tipologia di reclami pervenuti.

Ciascun utente potrà in ogni momento presentare **segnalazioni e reclami** attraverso varie modalità:

- Colloquio con il coordinatore e con l'operatore incaricato;
- Posta elettronica o il telefono;
- Compilazione dello specifico modulo reclamo, disponibile:
  - In versione informatica sul sito internet aziendale;
  - In versione cartacea reso disponibile nella sede del servizio.



La possibilità di formulare segnalazioni (suggerimenti e/o piccole carenze) e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti dei nostri clienti. La segnalazione ed il reclamo, infatti, servono al miglioramento continuo dei servizi.

La Koinos, nell'ambito della gestione del proprio sistema qualità, accoglie, registra e tratta ogni segnalazione, reclamo e/o non- conformità, dando risposta scritta al reclamo pertinente del singolo utente entro 30 giorni, con comunicazione all'Amministrazione competente.

I reclami sono quindi trasmessi al Responsabile della Qualità aziendale e discussi con la Direzione al fine di aprire delle azioni che portino al miglioramento continuo dei servizi erogati.



# GLI IMPEGNI VERSO I CITTADINI E CODICE ETICO KOINOS

**eguaglianza, imparzialità, riservatezza:** consideriamo i nostri clienti come persone aventi diritto all'ascolto, all'accoglienza, alla nostra migliore offerta e disponibilità, con pieno rispetto delle loro richieste, opinioni, scelte, dignità, diritto alla riservatezza.

**continuità:** riuscire a garantire la presenza costante e puntuale dello stesso professionista e di una equipe psico/pedagogica di supporto e supervisione riteniamo sia un principio e una garanzia di fondamentale importanza indicativa del rispetto e del valore riconosciuto a ciascun cliente.

**partecipazione:** la condivisione costante del progetto personalizzato per l'utente e la sua partecipazione attiva e propositiva, sono la base della relazione che si costruisce con i clienti/utenti.

**informazione:** ciascun cliente/utente è informato tempestivamente e in modo chiaro e puntuale sul servizio/prestazione/offerta. L'informazione accompagna il cliente/utente in tutto il percorso sin dalla stessa progettazione dell'intervento (contratto educativo e PEI) e termina con la valutazione finale degli esiti conseguiti.



**efficienza, efficacia:** l'adozione di un sistema di gestione per la qualità aziendale è il nostro modo per poter garantire la massima efficacia dei servizi offerti al cliente ed il costante orientamento al suo benessere.

**diritto di scelta:** sempre riconosciuto al cittadino/utente e favorito dalla chiara informazione assicurata per consentire di valutare e scegliere in maniera ponderata l'offerta proposta. Il cliente è libero di rifiutare, di scegliere, di proporre alternative e di richiedere quanto gli occorre in pieno rispetto del suo diritto di scelta e di rifiuto.

Orientarsi al cliente/utente è per noi Koinossintetizzato nel perseguimento delle seguenti condizioni che ciascun nostro operatore è tenuto ad assicurare:

- **comprensione del cliente:** saper capire le sue esigenze e fornire attenzione individualizzata.
- **disposizione all'ascolto e informazione:** saper ascoltare in modo attivo ed empatico, saper utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, saper curare la relazione.
- **garantire fiducia e onestà:** riconoscere le risorse e le competenze altrui, potenziarle, aver fiducia negli altri, dare fiducia, essere affidabili, disponibili, saper essere flessibili.
- **possedere le competenze e aggiornare le professionalità** necessarie per dare un servizio efficace, promuovere la formazione continua e il supporto e la super visione a tutti i nostri collaboratori.
- **verificare il grado di soddisfazione** del cliente e promuovere la valutazione partecipata.

# IL SISTEMA INFORMATIVO E LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

I cittadini che usufruiscono del servizio, possono usufruire di un sistema informativo che prevede:

- ***Carta dei Servizi***
- ***Sito internet aziendale***
- ***Pagina Facebook Koinos***
- ***Sito istituzionale del Comune di Selargius***

## LA SEDE LEGALE

Viale Rinascita 28

09025 Sanluri (SU)

TEL **070/9351000**

sito internet: **www.koinoscoop.it**

e-mail: **info@koinoscoop.it**

posta certificata: **koinoscoop@legalmail.it**



# SICUREZZA E PRIVACY

**Sicurezza (ai sensi del D.lgs.81/08)** - L'erogazione dei servizi della Cooperativa avviene in base alle indicazioni fornite dal DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi), elaborato in conformità all'art. 26 del D.lgs. 81/2008 che indica le misure da adottate per eliminare o, ove ciò non è possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenze.

**Il diritto alla privacy**- L'utente ha diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi della normativa Privacy a ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata. La **Koinos**, in qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali, assicura di ottemperare alla normativa sulla Privacy secondo il **GDPR UE 2016/679**, durante lo svolgimento delle proprie attività.

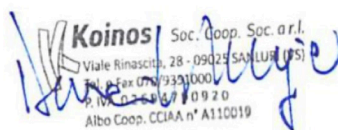
## INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 **REG. EU 2016/679** (in seguito "**GDPR**") normativa italiana in materia di Privacy ed in relazione ai dati personali oggetto di trattamento da parte di KOINOS Società Cooperativa Sociale a r.l., le modalità di trattamento dei dati personali possono essere elettroniche e cartacee. Il trattamento comprenderà – nel rispetto dei limiti e delle condizioni posti dall'art. 5 del GDPR- tutte le operazioni o complesso di operazioni previste all'art. 4, comma 1, lett. a), Codice Privacy e dall'art. 4 punto 2) del GDPR, necessarie al trattamento in questione, ivi inclusa la comunicazione nei confronti dei soggetti di cui al successivo punto 5).

# REVISIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è soggetta a cambiamenti, modifiche e miglioramenti. Sarà cura della Direzione della Koinos informare i propri clienti dell'avvenuta revisione e garantire che siano rese disponibili le versioni aggiornate.

Presidente Koinos  
D.ssa Denaide Murgia



*Li,*



