



LO SCRICCIOLO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE O.N.L.U.S.

Via Matteo Noli, 9

26010 Fiesco (CR)

CARTA DEI SERVIZI

SAAP

LO SCRICCIOLO

Aggiornamento a marzo 2026



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento, ai sensi della Delibera Regionale n. VII/18334, finalizzato alla tutela dei diritti degli utenti e delle loro famiglie.

È lo strumento per favorire il miglior rapporto possibile tra la Cooperativa e gli utenti con le loro famiglie.

Nello specifico, attraverso la Carta dei Servizi, vengono perseguiti diversi obiettivi:

- fornire le informazioni generali sui servizi offerti e sulla modalità di accesso e fruizione delle prestazioni;
- mantenere alta e migliorare la qualità dei servizi offerti;
- valorizzare l'impegno di tutti gli operatori che quotidianamente, attraverso il loro lavoro, sono al servizio degli utenti e delle loro famiglie;
- rendere partecipi gli utenti e le loro famiglie, per tutelare il diritto di ciascuno alla corretta erogazione del servizio stesso e favorire la partecipazione e la corresponsabilità.

Oltre alla descrizione dei servizi offerti dalla Cooperativa, la Carta dei Servizi contiene una descrizione del sistema di monitoraggio, di controllo e di garanzia della qualità dei servizi offerti.



LA COOPERATIVA

Lo Scricciolo è una Cooperativa Sociale nata nel 1989 con la finalità di promuovere il miglioramento delle condizioni di vita delle persone diversamente abili, attraverso la realizzazione di attività dirette e di interventi a sostegno e sollievo delle famiglie.

Dopo i primi anni dedicati alla sistemazione del luogo dove realizzare queste attività, nel 1996 viene ufficialmente aperto il Centro Socio Educativo (CSE) “Lo Scricciolo”, successivamente trasformato in Centro Diurno Disabili (CDD).

La Cooperativa non ha scopo di lucro; la sua finalità è “perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini” (legge 381/1991), attraverso la gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi.

La Cooperativa si ispira ai seguenti principi: solidarietà, mutualità, democraticità, impegno, spirito comunitario e legame con il territorio.

Attualmente la Cooperativa gestisce ed offre i seguenti servizi:

- Centro Diurno Disabili (CDD);
- Servizio di Assistenza per l’Autonomia Personale degli alunni disabili nelle scuole (SAAP).

La Cooperativa inoltre propone progetti specifici, su richiesta di associazioni, comuni e privati, finalizzati alla promozione della qualità della vita della persona disabile nelle diverse fasi del ciclo di vita.



I progetti attualmente attivi sono i seguenti:

- Laboratori per minori individualizzati o di gruppo (sostegno autonomia nello studio e nell'esecuzione dei compiti, abilità sociali e autonomie);
- "Book Club" inclusivo per adolescenti e giovani adulti;
- Progetti di potenziamento delle autonomie ed esperienza di palestra-alloggio finanziato dalla Legge 112/16 "Dopo di Noi" e Progetto Pro-Vi;
- Progetti di inclusione in contesti per il tempo estate, Grest e centri estivi.



STORIA DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa nasce nel 1989 dalla volontà di un gruppo di persone di realizzare attività di aiuto e sostegno alle famiglie con disabili. Per questo motivo la Cooperativa acquista e ristruttura una cascina nel comune di Fiesco, per poter realizzare un servizio diurno.

Fin dall'origine collabora con le istituzioni affinché l'attività di sostegno possa essere parte di una rete territoriale di servizi per la disabilità.

Nel 1996 si concretizza il primo nucleo di attività con l'apertura del Centro Socio Educativo per 12 persone disabili, in convenzione con l'allora USSL di Crema. Negli anni successivi il servizio si amplia fino ad arrivare a 20 persone inserite. Il servizio viene accreditato presso la Regione Lombardia e nel 2005 si trasforma in Centro Diurno Disabili.

Parallelamente iniziano le collaborazioni con le Amministrazioni Comunali del territorio del distretto Cremasco, sia con progetti territoriali che domiciliari.

Nel 2003 l'attività della Cooperativa si amplia, attraverso il Servizio di Assistenza alla Persona (SAP). In seguito la Cooperativa ottiene l'accreditamento a livello del Distretto di Crema per il Servizio di Assistenza ad Personam e il Servizio di Attività integrativa per Disabili.

La costruzione della rete anche con altre realtà del privato sociale che si occupano di disabilità (cooperative ed associazioni) permette di avviare anche nuove progettualità (Progetto Sole e Progetto Dopo Di Noi) per l'integrazione della persona disabile ed il sostegno alla sua famiglia.



VALORI E FINALITÀ PERSEGUITE (MISSIONE DELL'ENTE – COME DA STATUTO/ATTO COSTITUTIVO)

La Cooperativa LO SCRICCILO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS, in accordo con la legge 381/91, si propone le seguenti finalità istituzionali:

- La gestione di servizi socio-sanitari ed educativi

La cooperativa, anche nell'anno 2021, ha deciso di attuare le sue finalità istituzionali attraverso:

- Gestione del Centro Diurno Disabili Lo Scricciolo di Fiesco.
- Servizio trasporti da e per il Centro Diurno.
- Servizio di Assistenza ad Personam nelle scuole di diverso ordine e grado.
- Attività integrative estive per disabili rivolte prevalentemente a persone disabili seguite a scuola.

La cooperativa si propone di raggiungere questa finalità attraverso le seguenti politiche di impresa sociale:

- porre al centro dei progetti la persona, promuovendone l'autonomia, le capacità e le risorse;
- essere presenza attiva e significativa sul territorio, in collaborazione con le famiglie ed i servizi pubblici;



- far parte della rete dei servizi sul territorio cremasco;
- promuovere e stimolare la partecipazione attiva dei soci lavoratori mediante la condivisione di responsabilità nella gestione delle attività e nei momenti decisionali.

La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire, come riportato nel proprio statuto, si ispira ai seguenti valori:

la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La Cooperativa non ha scopo di lucro; il suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)



SAAP - Servizio di Assistenza all'Autonomia Personale

Descrizione e destinatari

Il SAAP è un servizio che si occupa di assistenza alle autonomie, alla comunicazione e di interventi educativi volti all'integrazione e all'inclusione scolastica delle persone con disabilità iscritte nelle scuole (dal nido alle primarie e secondarie di primo grado, statali e paritarie), assicurando un accompagnamento professionale, una sinergia con i servizi specialistici allo scopo di raggiungere la massima autonomia possibile di ogni singolo studente con disabilità.

La cooperativa Lo Scricciolo, da anni accreditata presso Comunità Sociale Cremasca per l'erogazione del servizio Saap, offre questo servizio nel distretto Cremasco, attraverso i propri educatori e concorre in rete a favorire le condizioni per la piena partecipazione della persona con disabilità alla vita sociale.

Al centro dell'intervento viene posta la persona nella globalità dei suoi bisogni, delle sue caratteristiche e potenzialità. L'obiettivo centrale è il massimo sviluppo dell'autonomia, dell'autostima e delle predisposizioni personali.

Alla centralità della persona si accompagna quella della sua famiglia.



Il lavoro dell'assistente all'autonomia personale consiste nel supportare l'utente nel raggiungimento di obiettivi in diverse aree:

- area della cura della persona;
- area dei compiti e delle richieste generali;
- area sensoriale e motoria;
- area della comunicazione;
- area degli affetti e delle relazioni;
- area dell'autonomia.

Attività proposte

Tutti gli operatori coinvolti sul Servizio SAAP strutturano progetti individualizzati sui minori, lavorando in stretta sinergia con famiglie e corpo docenti. L'operatore assume il ruolo fondamentale di mediazione tra il minore che affianca ed il contesto scolastico nel quale è inserito, facendosi ponte tra i processi e le dinamiche relazionali e di apprendimento che si sviluppano nel contesto scolastico. Obiettivo ultimo del Servizio è l'acquisizione, da parte del minore, di competenze che lo conducano alla maggiore autonomia possibile nei suoi contesti di vita.



Modalità di accesso

La famiglia deve prendere contatti con l'Assistente Sociale del Comune di residenza per richiedere l'elenco degli Enti Erogatori ed effettuare la scelta.

Successivamente il minore verrà preso in carico, seguendo i tempi e l'iter previsto da Comunità Sociale Cremasca, agenzia sociale del territorio presso la quale la cooperativa è accreditata per l'erogazione del servizio Saap, avviando l'iter di conoscenza ed individuazione dell'operatore a lui/lei più adatto. Per prendere contatti inviare una mail alla coordinatrice del servizio Eleonora Bertoni e.bertoni@loscricciolo.it e/o all'indirizzo segreteria@loscricciolo.it, inoltre è possibile chiamare direttamente la Cooperativa Lo Scricciolo presso la sede al numero 0374 370974.



Il personale

Il Servizio si avvale delle seguenti figure professionali che collaborano e si confrontano all'interno di un'équipe:

- la Coordinatrice Eleonora Bertoni che si occupa della gestione progettuale, dell'organizzazione e del monitoraggio del Servizio;
- gli educatori/operatori che redigono e realizzano il progetto individualizzato, condiviso con gli insegnanti, la famiglia, i servizi di presa in carico del minore e l'assistente sociale del Comune di residenza.

Nell'anno scolastico 2025/2026 gli educatori/operatori in servizio presso i diversi ordini di scuole sono 16, i minori afferenti al servizio 33.

I principi guida

Appropriatezza, efficacia ed evidenza.

Definizione, del progetto individualizzato.

Fattibilità e condivisibilità con la famiglia.

Obiettivi valutabili e monitorabili nel tempo attraverso indicatori di esito.

Continuità educativa.

Trasparenza

Il Servizio garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle offerte, come pubblicato sul sito www.loscricciolo.org



Riservatezza

Tutto il personale è tenuto ad osservare la massima riservatezza nel proprio operato.

Modalità di verifica e tutela

a. Valutazione della soddisfazione dell'utente/famiglia.

Al fine di valutare e verificare il grado di soddisfazione dei famigliari e degli utenti, si somministra con cadenza annuale, un questionario alle famiglie o a coloro che hanno la tutela, i cui dati (anonimi) vengono analizzati dalla Coordinatrice, al fine di implementare la qualità dei propri servizi. Il risultato dell'elaborazione dei dati e degli eventuali interventi di miglioramento del servizio, sono portati a conoscenza del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa (allegato A).

b. Valutazione della soddisfazione del personale.

Con cadenza annuale viene somministrato il questionario relativo all'indice di soddisfazione della condizione lavorativa a tutti gli operatori del Saap. Dall'analisi e confronto delle eventuali criticità emerse, si ipotizzano gli opportuni interventi migliorativi (allegato B).

c. Modalità di inoltro reclami

In ogni momento è possibile per gli utenti ed i loro famigliari esprimere osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami, compilando un apposito modulo "Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami", da far pervenire alla coordinatrice: e.bertoni@loscricciolo.it o alla segreteria della Cooperativa: segreteria@loscricciolo.it. (allegato C).

Sarà premura della Coordinatrice del Saap e/o del Legale Rappresentante, dopo le opportune verifiche, fornire risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento del modulo.



Privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali (GDPR – Regolamento UE 679/2016). La Cooperativa si è dotata degli accorgimenti necessari a tutela della riservatezza dei dati in possesso del Centro, finalizzati all'erogazione delle prestazioni.

Al momento della presa in carico viene richiesto alla famiglia il consenso al trattamento dei dati personali.

Sicurezza

La Cooperativa rispetta la normativa vigente in materia di sicurezza. E' predisposto il documento di valutazione dei rischi, in cui sono analizzati i rischi ambientali e le soluzioni ritenute più idonee al loro superamento. E' nominato un Responsabile RSPP.

Costi

Essendo un Servizio accreditato con Comunità Sociale Cremasca, non sono previsti costi a carico della Famiglia.

Rilascio di dichiarazioni ai fini fiscali

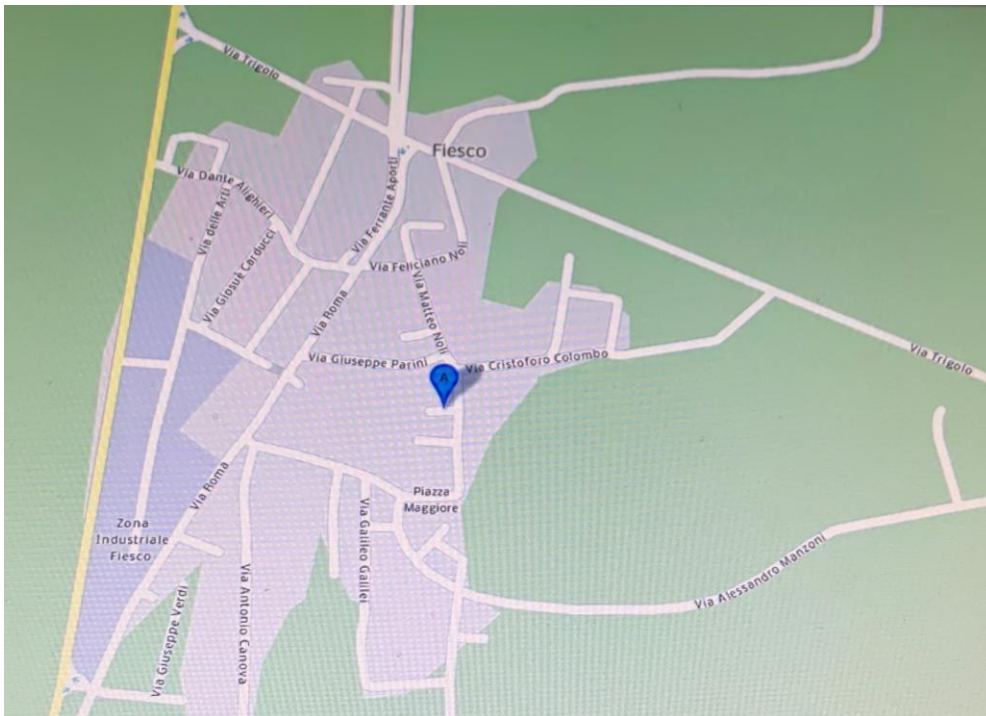
Non è previsto il rilascio di dichiarazioni ai fini fiscali per questo Servizio.

Ubicazione e accessibilità

La Cooperativa è in via Matteo Noli n. 9 a Fiesco, in provincia di Cremona.

E' raggiungibile da Crema: strade provinciali SP23 e SP20.

Indicazioni GPS: Latitudine: 45.33639762 I Longitudine: 9.77855341



Contatti

Telefono: 0374 370974

segreteria@loscricciolo.it

e.bertoni@loscricciolo.it



Allegato A

QUESTIONARIO VALUTAZIONE

ANNO SCOLASTICO _____ GENITORI DEL MINORE (INIZIALI) _____
 COMUNE _____

La invitiamo ad esprimere una valutazione, utilizzando per ogni variabile, gli intervalli della scala da 1 a 5.
 (1=per niente; 2=poco; 3=sufficiente; 4= molto; 5=moltissimo)

VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE DELL'ASSISTENTE	1	2	3	4	5
È IN GRADO DI SEGUIRE IL MINORE NEI SUOI BISOGNI FISICI					
È IN GRADO DI SEGUIRE IL MINORE NEI SUOI BISOGNI PSICO - RELAZIONALI					
È IN GRADO DI REALIZZARE INTERVENTI EDUCATIVI AUTONOMI A FAVORE DEL MINORE					
È IN GRADO DI PROPORRE AL MINORE ATTIVITÀ STRUTTURATE ADATTE ALLE ESIGENZE DEL MINORE IN DIFFICOLTÀ					
È IN GRADO DI AIUTARE IL MINORE A GESTIRE LE RELAZIONI CON IL GRUPPO DEI COETANEI					
È DISPONIBILE NEI CONFRONTI DEI GENITORI					
È COLLABORANTE NEI CONFRONTI DEL PERSONALE SCOLASTICO (DOCENTE E NON)					
SUGGERIMENTI.....					
.....					
.....					

VALUTAZIONE DEI RAPPORTI CON LA COOPERATIVA	1	2	3	4	5
DISPONIBILITÀ A FORNIRE INFORMAZIONI DI VARIO GENERE PER LA BUONA FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO					
DISPONIBILITÀ A FORNIRE LA SOSTITUZIONE DELL'ASSISTENTE NEL MINORE TEMPO POSSIBILE					
SUGGERIMENTI:.....					

Si ringrazia per la collaborazione.

La Coordinatrice SAAP
Coop Lo Scricciolo



Allegato B

VALUTAZIONE ASSISTENTE AD PERSONAM

A. S.

SCUOLA (barra): Infanzia / Primaria / Secondaria di 1° / Secondaria di 2°

*La invitiamo ad esprimere una valutazione, utilizzando per ogni variabile, gli intervalli della scala da 1 a 5.
(1=per niente; 2=poco; 3=sufficiente; 4= molto; 5=moltissimo)*

AUTOVALUTAZIONE DELLE COMPETENZE PERSONALI	1 ☹	2	3	4	5 ☺
ESSERE IN GRADO DI SEGUIRE IL MINORE NEI SUOI BISOGNI FISICI					
ESSERE IN GRADO DI SEGUIRE IL MINORE NEI SUOI BISOGNI PSICO - RELAZIONALI					
ESSERE IN GRADO DI AIUTARE IL MINORE A GESTIRE LE RELAZIONI CON IL GRUPPO DEI COETANEI					
ESSERE IN GRADO DI PROPORRE AL MINORE ATTIVITÀ STRUTTURATE ADATTE ALLE ESIGENZE DEL MINORE IN DIFFICOLTÀ					
ESSERE IN GRADO DI REALIZZARE INTERVENTI EDUCATIVI AUTONOMI A FAVORE DEL MINORE					
ESSERE DISPONIBILE NEI CONFRONTI DEI DOCENTI E DELLE LORO RICHIESTE/ PROPOSTE					
ESSERE IN GRADO D'INTERAGIRE CON IL PERSONALE ATA					
SUGGERIMENTI.....					

VALUTAZIONE DEI RAPPORTI CON LA SCUOLA / LA FAMIGLIA / I SERVIZI	1 ☹	2	3	4	5 ☺
AVERE BUONI RAPPORTI CON IL PERSONALE DOCENTE					
AVERE BUONI RAPPORTI CON IL PERSONALE ATA					
AVERE UN BUONO SCAMBIO CON LA FAMIGLIA DEL MINORE					
AVERE SCAMBI CON I SERVIZI DEL TERRITORIO CHE SI OCCUPANO DEL MINORE					
SUGGERIMENTI.....					

VALUTAZIONE DEI RAPPORTI CON LA COOPERATIVA	1 ☹	2	3	4	5 ☺
SCAMBI D'INFORMAZIONI DI VARIO GENERE PER LA BUONA FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO					
DISPONIBILITÀ DELLA COORDINATRICE SAP					
AVVISI TEMPESTIVI SULLA RENDICONTAZIONE ORARIA					
SUGGERIMENTI.....					

Si ringrazia per la collaborazione.



Allegato C

SCHEMA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI – SUGGERIMENTI – RECLAMI

Saap Lo Scricciolo, Fiesco (CR) – Anno _____

Nome e Cognome _____

Residente a _____ tel. _____

Minore

Famigliare

Operatore

Altro _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

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

SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

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

Data

FIRMA

.....

COOP. LO SCRICCIOLO

