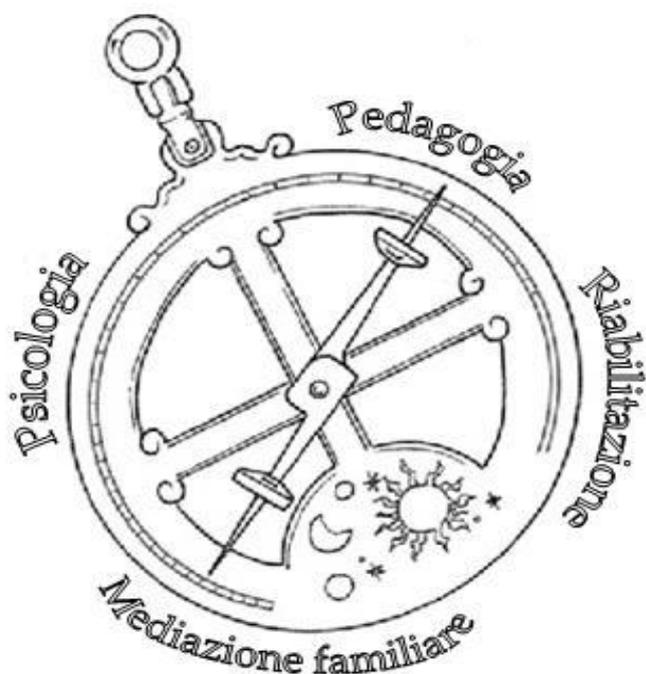


# CARTA DEI SERVIZI

CONSULENZE SPECIALISTICHE

## ASTROLABIO



KOINÉ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Koiné Cooperativa Sociale o.n.l.u.s.

via Cadorna, 11

20026 Novate Milanese (MI)

Tel. 02.42292265

P.I. 04124560154

<http://www.koinecoopsociale.it>

## Indice:

Presentazione della Cooperativa	pag. 2
Principi fondamentali	pag. 3
Presentazione del Servizio Consulenze	pag. 4
Presentazione dei Servizi offerti	pag. 5
Standard e fattori di qualità del servizio	pag. 9
Osservazioni e reclami	pag. 9
Tutela della Privacy	pag. 11
Sedi e Contatti	pag. 12

## Koinè Cooperativa Sociale o.n.l.u.s.

Koinè è una cooperativa sociale con oltre **25 anni di esperienza** che basa la propria attività su una struttura organizzativa di oltre 350 soci lavoratori.

In collaborazione con enti pubblici e aziende, Koinè promuove progetti che **rispondono ai bisogni** dei bambini e delle famiglie, con un'attenzione crescente per i temi della qualità della vita e della sostenibilità.

Koinè mette al centro della sua attività la cura per le relazioni progettando servizi flessibili, capaci di evolvere nel tempo, sempre al passo con i cambiamenti socio-economico dei territori in cui opera.

I processi della cooperativa sono **certificati secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 e dal 2013 UNI 11034 “Servizi all’infanzia. Requisiti del servizio”**. Dal 2010 Koinè ha ricevuto l’autorizzazione all’uso del marchio **“Donare con Fiducia”** dell’Istituto Italiano della Donazione (IID).

Abbiamo definito un **modello organizzativo di qualità**, dinamico e sempre teso al miglioramento continuo dell’efficacia e dell’efficienza, al fine di accrescere la soddisfazione dei clienti attraverso risposte adeguate alle loro richieste.

Coerentemente con la nostra storia, attualmente operiamo nell’area dei **servizi alla persona**.

Crediamo nel valore della **coesione sociale** e dei legami di comunità. Promuoviamo la **cultura della relazione** e dei legami personali, familiari e sociali, rispettosi della persona e dei diritti di cui è portatrice sia all’ interno della famiglia sia nella società e nel contesto di riferimento.



## Principi fondamentali

### Eguaglianza

Koinè garantisce che nella gestione dei servizi, nelle modalità di accesso e nello sviluppo delle attività previste per l'erogazione degli stessi sia esclusa ogni forma di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche e particolari condizioni personali.

### Imparzialità e continuità

Koinè persegue, nello sviluppo delle proprie attività, la massima obiettività ed imparzialità, al fine di garantire la continuità e la regolarità dei servizi erogati. La Cooperativa si impegna ad adottare tutti i provvedimenti necessari per evitare ogni tipo di disservizio e disagio.

### Partecipazione

Tutto il personale di Koinè è adeguatamente formato e qualificato al fine di garantire eccellenti canali di comunicazione con gli utenti dei servizi e con gli Enti appaltanti; inoltre l'organizzazione della Cooperativa mette a disposizione dell'utenza appositi strumenti necessari alla partecipazione nella definizione di possibili azioni di miglioramento dei servizi.

### Efficienza ed efficacia

Koinè ha sviluppato un sistema di gestione per la qualità in conformità con la norma internazionale UNI EN ISO 9001, al fine di garantire il rispetto degli standard di servizio definiti dai diversi Piani Socio-Assistenziali e le indicazioni delle diverse amministrazioni pubbliche. Il sistema organizzativo di Koinè permette quindi il costante monitoraggio degli indicatori di efficacia e di efficienza al fine di garantire l'erogazione di Servizi sempre "misurati" sulle esigenze dell'utenza. Inoltre, la certificazione è diventata un'opportunità per condividere orientamenti comuni, per sviluppare progetti intersettoriali in cui convergono le diverse competenze professionali della Cooperativa e per pensare e progettare nuove strategie di sviluppo.

## Consulenze specialistiche Astrolabio

Come l'astrolabio aiutava i naviganti ad orientarsi in mare, così i nostri specialisti affiancano donne, uomini, bambini e ragazzi che attraversano una fase critica della loro vita, provando a trovare insieme strategie e percorsi per affrontare e superare le difficoltà.

Il lavoro di Astrolabio si fonda sulla collaborazione di diverse figure professionali con l'obiettivo di offrire servizi volti al benessere, alla prevenzione ed alla cura secondo un'ottica di lavoro di rete ed integrazione delle competenze. L'équipe lavora in sinergia con i servizi pubblici del territorio (Servizi Sociali Comunali, A.T.S., A.S.S.T. - U.O.N.P.I.A. - Ser.D. – C.P.S., Consultori).

**Destinatari:** Bambini, pre adolescenti, adolescenti, adulti, coppie, famiglie.

**Modalità di accesso:** A seguito di contatto telefonico, verrà effettuato un primo colloquio di accoglienza per definire la richiesta d'intervento e attivare il percorso di consulenza e sostegno più idoneo.

**Customer satisfaction:** Il monitoraggio e la misurazione della soddisfazione dei clienti avviene costantemente e attraverso diversi strumenti quali: raccolta di reclami e suggerimenti attraverso modulistica ISO, incontri di verifica, somministrazione questionari di gradimento del servizio (dove ritenuti adeguati). La logica è quella di dare evidenza della qualità dei processi e di far emergere le aree di miglioramento che sono sempre un'occasione per creare nuove strategie e buone prassi (cfr. Osservazioni e reclami, pag. 7).



## CONSULENZA PSICOLOGICA

La consulenza psicologica si rivolge a chi desidera affrontare una situazione personale difficile nella vita sentimentale, lavorativa o sociale attraverso la ricerca di strategie più funzionali e l'acquisizione di maggiore consapevolezza delle risorse personali.

---

---

## CONSULENZA PEDAGOGICA

La consulenza pedagogica è rivolta a genitori e adulti che sentono il bisogno di un luogo di ascolto e confronto su problematiche educative nella relazione con bambini e ragazzi. Obiettivo è accompagnare, stimolare e orientare i genitori nel ruolo di "adulto educante", valorizzando le loro risorse personali.

---

---



## MEDIAZIONE FAMILIARE

Si rivolge a coppie separate, in fase di separazione o divorzio, con o senza figli, per accompagnarle sciogliere il legame di coppia, evitando l'inasprirsi dei conflitti e aiutandole a trovare soluzioni possibili senza perdere di vista il benessere dei bambini, dove presenti.

---

---

## PSICOTERAPIA

La psicoterapia coinvolge vari aspetti della vita psichica della persona ed è finalizzata all'espressione di sé, all'approfondimento delle cause della sofferenza emotiva, all'attribuzione di nuovi significati ai propri vissuti e alla ricerca di alternative possibili per ritrovare l'equilibrio psichico, migliorare la qualità di vita e lo stato di benessere della persona.

---

---

## CONSULENZA EDUCATIVO-RIABILITATIVA

Obiettivo di questa consulenza è aiutare il minore o adulto con disabilità a migliorare la qualità della vita, l'autonomia e le relazioni. Si lavora con lui e la sua famiglia, impostando un lavoro educativo strutturato e costante nel tempo, al fine di promuovere una maggiore consapevolezza delle risorse personali e sostenere, attraverso training educativi funzionali, il potenziamento delle abilità cognitive, sociali e emotive, secondo la metodologia della pedagogia sperimentale.

---

---



## PSICOMOTRICITÀ

La psicomotricità supporta e stimola lo sviluppo delle abilità motorio-prassiche, favorisce lo sviluppo di competenze emotivo-relazionali e comportamentali, incrementa le competenze cognitive e percettive (attenzione, memoria, linguaggio). Facilita inoltre l'apprendimento di letto-scrittura e calcolo, all'interno di un contenitore emotivo in cui il piacere dell'azione, del gioco e della relazione viene privilegiato.

---

---

## **VALUTAZIONE PSICODIAGNOSTICA E CERTIFICAZIONE DEI DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO**

La valutazione serve per comprendere le difficoltà del bambino/ragazzo e trovare insieme gli strumenti migliori per sostenerlo nella sua attività di studio. Siamo accreditati per la valutazione e certificazione dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento (dislessia, disortografia, disgrafia e discalculia).

---

---

## **LOGOPEDIA**

Terapia che si occupa di valutazione, prevenzione, educazione e riabilitazione di disturbi della voce, difetti di pronuncia, disturbi della deglutizione, disturbi dell'apprendimento, difficoltà di comprensione/produzione linguistica, disturbi specifici del linguaggio, ritardi del linguaggio e balbuzie.

## **RINFORZO COGNITIVO CON METODO FEUERSTEIN**

Il metodo Feuerstein lavora sui processi alla base dell'apprendimento dei contenuti e si focalizza su come si utilizza la mente, stimolando le risorse personali. Utile nel caso di difficoltà scolastiche, prestazioni inferiori alle potenzialità, ritardo nelle prestazioni, disturbi specifici dell'apprendimento, sindrome di down o altri deficit congeniti.

---

---

## **GRUPPI DI STUDIO**

Il laboratorio/doposcuola specialistico si rivolge ai bambini e ragazzi con diagnosi di DSA per favorire l'autonomia didattica e potenziare un approccio strategico allo studio.

---

---



## **CORSI DI PSICOMOTRICITÀ DI GRUPPO**

Percorsi educativi/preventivi di gruppo per bambini da 24 mesi a 5 anni per favorire la creatività, sviluppare le capacità di apprendimento e incentivare la comunicazione.

---

---

## **GRUPPI TEMATICI PSICO-EDUCATIVI PER ADULTI**

La genitorialità si struttura e si modifica durante tutto il ciclo di vita; occorre dunque continuamente rivisitare il proprio stile educativo, adeguando modalità relazionali diverse e assolvendo compiti distinti a seconda dell'età dei figli. Attraverso la condivisione con persone che stanno vivendo un momento complesso nella gestione dei propri figli, è possibile riattivare delle risorse e recuperare fiducia nelle proprie capacità.

---

---

## **GRUPPI TEMATICI PSICO-EDUCATIVI RIVOLTI A BAMBINI E ADOLESCENTI**

Il gruppo crea le condizioni per stimolare il confronto e la condivisione tra pari favorendo la condivisione di esperienze e la reciprocità sociale. Il gruppo funge da cassa di risonanza emotiva all'interno di un contesto definito e protetto, mirando al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei bambini in situazione di difficoltà così da garantire una crescita il più equilibrata possibile.

---

---

## Standard e fattori di qualità del servizio

La Cooperativa Koinè opera garantendo un'alta qualità dei servizi erogati. Questo elemento è garantito da:

- una buona **organizzazione del servizio** e una rapida individuazione e risoluzione delle criticità, grazie al ruolo attivo del coordinatore del servizio e al lavoro di équipe con gli operatori;
- una **formazione permanente del personale**, che garantisce costantemente preparazione e aggiornamento professionali;
- **momenti di supervisione** di gruppo e individuale, che permettono di monitorare i percorsi attivati e di affinare la metodologia e le competenze relazionali;
- **lavoro di rete**, grazie al quale è possibile integrare i punti di vista e gli interventi dei singoli operatori e garantire un percorso di aiuto unitario agli utenti.

## Osservazioni e reclami

La Cooperativa sociale Koinè ha strutturato una propria procedura rispetto ai reclami e suggerimenti che riceve dai Committenti, famiglie e specialisti.

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo/suggerimento alla Direzione Tecnica o alla Direzione Generale della Cooperativa.

### 1) Ricezione

I reclami e i suggerimenti possono pervenire alla Cooperativa Sociale Koinè per iscritto o verbalmente. Le segnalazioni possono essere scritte in formato libero e trascritte sul modulo specifico, oppure utilizzando l'apposito modulo MR-14-02. Le segnalazioni verbali devono essere trascritte sul modulo MR-14-02 a cura del personale che le riceve e inviate, per via telematica, alla Direzione Tecnica e al Responsabile Qualità.

## **2) Registrazione**

Il Responsabile Qualità mantiene un registro dei reclami e suggerimenti (modulo MR-14-03), sul quale vengono progressivamente annotati i seguenti dati delle segnalazioni pervenute:

- numero progressivo;
- data;
- nominativo e qualifica del mittente;
- oggetto della segnalazione;
- provvedimenti adottati;
- soggetti coinvolti nella risoluzione.
- risultato/esito

## **3) Provvedimenti adottati**

A fronte di ciascun reclamo, la funzione coinvolta nella rilevazione del reclamo valuta insieme al suo diretto responsabile i provvedimenti da adottare (es. lettera, colloquio, azione correttiva etc.). Se la gestione del reclamo prevede diverse fasi queste devono essere verbalizzate su un verbale di riunione MR-09-01 che verrà archiviato insieme al modulo del reclamo compilato. Le modalità di risposta al reclamo vengono discusse con il personale interessato, tenendo in considerazione i provvedimenti già adottati.

Se la risposta avviene attraverso una lettera, questa dovrà essere inviata non oltre i 10 giorni successivi al ricevimento della segnalazione. Nell'impossibilità del rispetto del termine di 10 giorni, viene comunque data risposta indicando e motivando un nuovo termine che non può comunque superare ulteriori 10 giorni.

Nel caso in cui si tratti di un suggerimento la funzione coinvolta propone al suo diretto responsabile eventuali strategie da adottare.

## **4) Risultato/esito**

La funzione coinvolta insieme al suo diretto responsabile e al Responsabile Qualità, terminate tutte le fasi di gestione del reclamo, valutano l'esito dei provvedimenti adottati: in caso positivo archiviano tutta la documentazione, in caso negativo pianificano ulteriori provvedimenti necessari per eliminare le cause del reclamo.

## Tutela della privacy

Le procedure atte a garantire la tutela e privacy dell'utenza (minori e famiglie in carico) si avvalgono di:

- siglatura nominativi: a ciascun utente viene assegnata una cartella denominata con una sigla (le iniziali) e ciascun documento viene archiviato attraverso il numero di protocollo;
- archiviazione della documentazione:
  - ✓ informatica: tutta la documentazione prodotta viene archiviata dalla coordinatrice che provvede a inserirla nel server della Cooperativa in archivi ad accesso controllato.
  - ✓ cartacea: tutta la documentazione viene depositata in archivi muniti di serratura o lucchetto.

Ad ogni utente (se maggiorenne) o familiare (di minorenni) viene distribuita l'informativa sul trattamento dei dati e la richiesta di consenso del medesimo, secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo sulla privacy GDPR 679/2016 in vigore dal 25 maggio 2018.

## Sedi:

Novate M.se

Via M. Curie, 10/B



---

## Pregnana M.se

via IV Novembre, 54



## Contatti:

Koinè Cooperativa Sociale O.n.l.u.s.

Tel.: +39 320 9572736

Fax: +39 024237239

Posta elettronica: [astrolabio@koinecoopsociale.it](mailto:astrolabio@koinecoopsociale.it)

Sito internet: [www.koinecoopsociale.it](http://www.koinecoopsociale.it)

