



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

IL BALZABIMBI Carta dei servizi





Sommario

1.	PRINCIPI FONDAMENTALI	3
1.1	I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi [codice etico Il Balzo].....	3
2.	CHI SIAMO.....	3
2.1	Metodo educativo.....	3
2.2.	La storia	3
2.3	Mission e valori	4
3.	TIPOLOGIA DI SERVIZIO.....	4
4.	PROGETTO EDUCATIVO E STRUMENTI OPERATIVI	4
4.1	Le attività	5
5.	IL RUOLO DELLA FAMIGLIA.....	6
6.	LO SPAZIO	7
7.	DIRITTI E DOVERI DEI MINORI	7
8.	MODALITÀ DI AMMISSIONE	8
9.	CONCLUSIONE DEL PROGETTO.....	8
10.	EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
11.	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	9
11.1	Il Coordinatore del servizio	9
11.2	L'Educatore.....	9
11.3	L'équipe.....	10
11.4	Il Responsabile dell'area minori	10
11.5.	Altre figure professionali.....	10
12.	MODULISTICA	11
13.	LA TUTELA DEGLI UTENTI:	11
13.1	Segnalazioni e reclami	11
14.	COSTI.....	11
17.	CONTATTI.....	12
18.	VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	12



1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Questo documento vuole far conoscere in modo chiaro la Cooperativa Il Balzo ed in particolare il centro educativo per minori Il Balzabimbi.

La Carta dei servizi risponde al diritto dei cittadini all'informazione e alla trasparenza, e svolge una funzione di coinvolgimento e tutela dei beneficiari e della collettività rispetto al diritto di avere servizi e prestazioni di qualità.

Questo documento ha la finalità di documentare il percorso di miglioramento continuo della qualità sul quale Il Balzo ha deciso di impegnarsi e di definire i principi di intervento, le modalità di erogazione delle prestazioni e le forme di relazione con i suoi fruitori.

1.1 I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi [codice etico Il Balzo]

La Carta dei servizi recepisce i principi fondamentali riguardo alle modalità di erogazione dei servizi:

- Centralità della persona: Il Balzo privilegia l'attenzione all'unicità della persona, alle relazioni significative per la sua realizzazione e per il suo stesso progetto di vita;
- Qualità dei servizi, intesi come un bene comune ad alto impatto sociale non solo sui beneficiari diretti ma anche su tutta la comunità di riferimento e sul sistema sociale.
- Attenzione al lavoratore, che significa qualificazione professionale, miglioramento dell'efficacia organizzativa e gestionale, stabilità di condizioni occupazionali ed equilibrio tra vita personale e professionale.

I principi generali di gestione dei servizi coincidono con i valori della cooperativa: Rispetto; Ascolto; Professionalità; Responsabilità; Valore della cooperazione; Legalità; Trasparenza; Valore della cooperazione.

2. CHI SIAMO

2.1 Metodo educativo

Nella gestione dei propri servizi la cooperativa Il Balzo fa riferimento al modello bio-psico-sociale, perché utilizza un approccio integrato - che tiene conto di tutte le dimensioni esistenziali dell'individuo - e multidisciplinare, che prevede il contributo di più figure professionali che portano nell'analisi punti di vista diversi, valorizzando le dimensioni contestuali e la dimensione evolutiva.

2.2. La storia

La cooperativa Il Balzo opera in via prioritaria sul territorio dell'ambito sud Visconteo, attraverso la realizzazione di servizi e progetti per i minori, le famiglie, le persone con disabilità e le persone rifugiate.



La Cooperativa, nata inizialmente per offrire servizi a supporto della disabilità, negli anni ha maturato una certa esperienza anche nella gestione di servizi dedicati ai minori autistici e nell'accoglienza di migranti attraverso la gestione di un SAI- Servizio accoglienza e Integrazione e di alcuni CAS - Centri di Accoglienza Straordinari.

Attualmente sono gestiti nell'area minori con disabilità o autismo e famiglie i seguenti servizi:

- Centro educativo Il Balzabimbi;
- Centro estivo 1,2,3..balzo!
- Consulenze e supporto al nucleo familiare e ai caregiver.
- Supporto educativo a scuola.

2.3 Mission e valori

La mission della cooperativa è rivolta principalmente alla costruzione di una comunità, sul territorio sud Milanese, capace di coesione sociale attraverso l'accoglienza e l'inclusione nei confronti di persone in condizione temporanea o permanente di fragilità, per perseguire una qualità di vita migliore, basata sulla solidarietà e la cooperazione, sul lavoro e il volontariato.

3. TIPOLOGIA DI SERVIZIO

Il Balzabimbi è un centro educativo diurno rivolto prioritariamente ai minori in carico ai Servizi Socio-Assistenziali e Sanitari dell'area territoriale.

È composto da una équipe di educatori professionali che predispongono il PEI Percorso Educativo Individuale per ciascun beneficiario.

L'obiettivo del Balzabimbi è quello di fornire un percorso per il potenziamento delle proprie capacità cognitive, autonomie personali e relazionali.

Il Balzabimbi è dedicato a minori con disabilità, autismo, sindrome di down, disturbo oppositivo provocatorio e altre fragilità di età compresa tra i 2 e i 12 anni.

Il Balzabimbi opera in stretta collaborazione con i Servizi Socio-Sanitari, le realtà culturali, formative e di socializzazione del territorio.

4. PROGETTO EDUCATIVO E STRUMENTI OPERATIVI

Il Balzabimbi propone interventi educativi personalizzati al fine di sostenere il minore e il suo nucleo familiare nel percorso di crescita e di inserimento nella società, promuovendo una positiva immagine di sé, implementando le autonomie e capacità espressive e cognitive, stimolando le competenze sociali e le autonomie personali, favorendo l'inserimento nella realtà di appartenenza.



La famiglia viene coinvolta attivamente nel progetto del figlio attraverso una fattiva collaborazione, che si declina in incontri periodici con l'equipe educativa e di possibili progetti individuali di sostegno alla genitorialità.

L'equipe mantiene contatti con i servizi invianti e le realtà del territorio frequentate del minore (scuola, associazioni sportive o volontariato).

Il modello educativo messo in atto dalla cooperativa considera la famiglia del minore il partner primario per la costruzione di processi virtuosi volti al raggiungimento di buoni livelli di successo personale e scolastico. Per questo motivo, obiettivo primo di ogni progetto di inserimento è la ricerca e la costruzione di una solida alleanza educativa con la famiglia, oltreché con gli assistenti sociali. Il metodo di lavoro del Balzabimbi, fondato sulla consensualità e sull'accordo, considera i minori i veri protagonisti del percorso e sulla base di quelle che vengono direttamente e

indirettamente raccolte come le loro esigenze congiuntamente alle risorse, vengono stilati i progetti educativi individualizzati, condivisi e concordati quindi con la famiglia e gli operatori dei servizi invianti.

L'intervento educativo al Balzabimbi sarà pertanto caratterizzato dal lavoro svolto dall'educatore professionale sia nel rapporto individuale con il minore e nella presa in carico attraverso un progetto sia coinvolgendo la famiglia, quale supporto per stimolare i genitori ad assumere un ruolo attivo nella crescita educativa dei bambini. Allo stesso tempo, verrà valorizzato il rapporto con la scuola, con attività di sensibilizzazione e collaborazione, affinché la stessa possa individuare e mettere in atto interventi didattici e pedagogici specifici. L'intervento sarà inoltre calato nel contesto sociale mediante la ricerca di risorse culturali e sportive, proponendole al minore ed affiancandolo al loro utilizzo.

4.1 Le attività

Le attività previste dal progetto per minori sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi individuati nei progetti educativi personalizzati e possono essere relative alle seguenti aree:

- Minore in relazione a se stesso: condivisione e attuazione del progetto educativo personalizzato, colloqui motivazionali, educativi e di orientamento;
- Minore in relazione al gruppo: attività di socializzazione e di integrazione attraverso percorsi ludici, ricreativi, laboratori artistico – espressivi, manuali e sportivi;



- Minore in relazione alla scuola: sostegno didattico in collaborazione con le scuole, attività di potenziamento e recupero attraverso l'uso di strumenti diversi (computer, materiali didattici, laboratori tematici, gruppi di studio); attività di orientamento scolastico e formativo;
- Minore in relazione alla famiglia: colloqui e percorsi di consulenza con le famiglie al fine di migliorare il rapporto con il minore e rendere i genitori più partecipi alla vita del figlio (feste o incontri per la condivisione di esperienze comuni); incontri di sostegno al fine di supportare il nucleo in particolari periodi di fragilità - dovuti a difficoltà transitorie e temporanee - sia sul piano educativo che di gestione del minore nell'organizzazione della vita quotidiana.
- Minore in relazione al contesto sociale: organizzazione e partecipazione a feste o eventi di cui il Balzabimbi può essere promotore o collaboratore; organizzazione di gite aventi fine ludico o di conoscenza del territorio, inserimenti in attività sportive o ricreative nelle strutture del territorio.

La programmazione delle attività scaturisce dalla rilevazione dei bisogni dell'utenza in relazione alle finalità del servizio stesso.

- Merenda: momento utile alla condivisione di tempo-spazio e alla socializzazione tra pari; momento di richiesta da parte del bambino e consapevolezza di ciò che si gradisce maggiormente mangiare avendo così la possibilità di imparare a scegliere; stimolazione del verbale in cui chiediamo al bambino di riprodurre e ripetere il nome del cibo da lui scelto; conoscenza e esplorazione (consistenza, profumo, gusto e manipolazione) di cibi differenti oltre la loro alimentazione; momento di preparazione alla merenda caratterizzato da lavaggio mani, apparecchiamento, sparcchiamento e nel rimanere seduti per tutta la durata della merenda.

5. IL RUOLO DELLA FAMIGLIA

Il Balzabimbi si pone come punto di riferimento per la famiglia: rappresenta un appoggio nel superamento delle difficoltà educative insieme agli altri servizi coinvolti.

La famiglia è sempre coinvolta nei progetti educativi che vengono sviluppati, in quanto è considerata il principale ambito di sviluppo, di soddisfazione affettiva e di relazione personale.

I genitori vengono coinvolti nel progetto individuato per il figlio e stimolati nell'assunzione di responsabilità e del loro ruolo educativo fondamentale, permettendo l'accrescimento delle relative competenze e favorendo una miglior comunicazione all'interno della famiglia intera.

I contatti con la famiglia sono frequenti: è previsto un suo coinvolgimento nelle periodiche verifiche sull'andamento del progetto e l'équipe educativa è sempre disponibile a fissare incontri e colloqui su richiesta.

Obiettivo primario è quello di aiutare la famiglia a raggiungere una maggiore autonomia nella gestione dei figli valorizzando le risorse presenti nel nucleo familiare.

Il coinvolgimento della famiglia si traduce nelle seguenti azioni:

- scambio di informazioni quotidiane tra genitori ed educatori: l'incontro giornaliero in ingresso e in uscita dal centro, permettere all'équipe educativa di monitorare l'andamento del progetto;



- colloqui periodici tra educatore e genitori: tali colloqui si prefiggono di aiutare i genitori a prendere sempre maggiore consapevolezza dei bisogni dei figli e ad individuare le strategie adeguate al soddisfacimento degli stessi;
- accompagnamento dei genitori ai colloqui scolastici e in altre agenzie educative di riferimento al fine di garantire l'individuazione e l'attuazione di una linea educativa comune fra tutti gli attori coinvolti nel progetto (famiglia, centro diurno, scuola, oratorio, medico di base, società sportive).

6. LO SPAZIO

Il Balzabimbi ha sede in via Ciclamini 10 a Rozzano, in una struttura di 104 MQ interni e 400 mq esterni di giardino. Lo spazio è suddiviso in aree di attività: angolo morbido, spazio lettura, spazio giochi da tavolo, spazio artistico, angolo manualità. L'attività garantisce un'apertura di 5 giorni a settimana per 4 ore/giorno, dalle 14.00 alle 18.30.



7. DIRITTI E DOVERI DEI MINORI

Diritti

- Diritto all'informazione: il minore ha diritto ad essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e le procedure, ha inoltre diritto a poter identificare immediatamente gli operatori con cui si relaziona.
- Diritto all'equità nel trattamento: il minore ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento.
- Diritto alla privacy: il minore ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza.
- Diritto di accesso ai documenti amministrativi: il minore ha diritto di prendere visione o estrarre copia della documentazione che lo riguarda.

Doveri

I minori nella fruizione dei servizi devono:

- Rispettare, con un comportamento corretto e responsabile, le regole, le procedure e gli orari dei servizi e delle strutture, accogliendo le indicazioni del personale.
- Rispettare gli altri ospiti del servizio.
- Osservare le condizioni igieniche personali.
- Rispettare il regolamento interno sottoscritto al momento dell'inserimento.



8. MODALITÀ DI AMMISSIONE

L'ammissione di un minore al centro avviene esclusivamente su richiesta dei Servizi Sociali del Comune di residenza del minore (area prevenzione o tutela minori).

Alla richiesta della famiglia segue un colloquio individuale conoscitivo con la responsabile dell'area minori o la coordinatrice del centro.

Il progetto educativo dovrà prevedere la frequenza del minore presso il centro. In tale progetto devono essere specificati i seguenti aspetti: modalità di osservazione, obiettivi da raggiungere, prestazioni previste, tempi settimanali e giornalieri di intervento, lavoro con la famiglia e i caregiver, modalità di verifica.

Il PEI dovrà essere presentato, in accordo con i servizi che hanno in carico il minore, ai familiari dello stesso, e con questi verificato periodicamente.

9. CONCLUSIONE DEL PROGETTO

La conclusione del progetto verrà concordata tra il Servizio Sociale e il Coordinatore del Centro e sarà legata ad uno dei seguenti motivi:

- Raggiungimento degli obiettivi preposti a favore del minore e della famiglia d'origine.
- Ingresso in un'altra struttura comunitaria.
- Impossibilità e/o inopportunità di portare a termine il progetto educativo. La chiusura del progetto potrà essere graduale e prevedere una progressiva diminuzione delle giornate trascorse dal minore al centro diurno.

10. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro garantisce la funzionalità per 11 mesi l'anno, chiudendo per un breve periodo durante il mese di agosto e le feste prestabili.

L'orario di apertura è dalle 14.00 alle 18.30 dal lunedì al venerdì con eventuali aperture durante il fine settimana e nella fascia serale per incontri di famiglia e attività di aggregazione.

È possibile accedere al servizio anche durante la mattina, in casi da concordare e in base alla disponibilità degli educatori, questo anche per evitare il fenomeno della dispersione scolastica. Nel periodo di chiusura scolastica, il servizio garantisce la continuità con eventuali variazioni di orario (apertura e chiusura anticipate).

Al centro sono presenti quotidianamente il coordinatore e gli educatori, garantendo sempre una compresenza durante la prestazione del servizio, avvalendosi anche del supporto di volontari e/o tirocinanti.

Il rapporto minimo tra il numero di educatori e minori è di 1 a 4.



11. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

All'interno del sistema complessivo dei servizi gestiti dalla Cooperativa Il Balzo, il servizio Il Balzabimbi è composto dalla seguente équipe:

- 1 responsabile Area Minori con ventennale esperienza nei servizi educativi per minori;
- 1 Coordinatore del centro educativo con decennale esperienza nei servizi educativi per minori
- Educatori e operatori full-time e part-time con esperienza nei servizi per minori.

11.1 Il Coordinatore del servizio

Il coordinatore del servizio è il referente unico per il Comune committente, è la figura che snoda le comunicazioni verso il Comune e gestisce il flusso informativo in senso inverso. Conosce le realtà in cui la Cooperativa opera e traduce questa conoscenza in direttive concrete e funzionali all'obiettivo specifico da diffondere agli operatori; rappresenta la figura fondamentale per l'efficacia e l'efficienza del servizio. È la figura principale per la cura e la tenuta della circolarità di informazioni all'interno del sistema organizzativo, inteso come l'insieme dei Servizi Sociali referenti per il Comune e le altre agenzie di socializzazione del territorio: offre collaborazione organizzativa ai diversi attori nel mettere in relazione le esigenze dei minori con le potenzialità del sistema e porta a conoscenza gli interessati del risultato del processo.

Rispetto agli operatori è il principale riferimento: si occupa dell'organizzazione dei piani di lavoro ed è l'interprete principale del processo di passaggio delle informazioni e di costruzione del gruppo. È la figura che si occupa del funzionamento del sistema di controllo della qualità e dell'adeguatezza delle prestazioni, in stretta collaborazione con il Responsabile dell'area minori della cooperativa.

11.2 L'Educatore

Ciascun minore ha un proprio educatore di riferimento.

Il processo di assegnazione tiene conto del criterio generale che richiede l'operatore giusto, sul minore giusto (garantendo nel limite del possibile, la continuità educativa) consentendo così un servizio di qualità (efficacia) con il minor dispendio di energia possibile (efficienza), rispettando i requisiti del personale stabilito dal contratto e valutando variabili attitudinali come la predisposizione e la motivazione sociale. In tal senso si porrà particolare attenzione alla valutazione delle capacità relazionali dell'operatore, intese non in senso generale, ma in termini più specifici, considerando le caratteristiche del minore che deve affiancare e le variabili di contesto in cui si trova ad operare.

Le competenze richieste agli educatori per la realizzazione delle attività previste dal servizio riguardano le seguenti azioni:

- osservazione/valutazione degli utenti;
- predisposizione, realizzazione e verifiche dei progetti educativi individualizzati;
- attivazione di rapporti e colloqui con la famiglia per la condivisione dei progetti educativi in collaborazione con il Coordinatore ed il referente per l'Ente Committente;
- attuazione degli interventi educativi predisposti;
- essere figura di riferimento di uno o più minori e delle relative famiglie;
- cura la cartella dell'utente;
- precisa compilazione della modulistica presente nel servizio;
- partecipazione attiva agli incontri d'équipe ed alle supervisioni.



11.3 L'équipe

Per équipe si intende il gruppo di lavoro composto dal Referente del Servizio e da tutto il personale educativo, che si ritrova periodicamente per valutare e discutere argomenti relativi a:

- valutazioni complessive sull'andamento del servizio;
- incontri finalizzati al raccordo sulle attività attraverso lo scambio di informazioni;
- incontri finalizzati alla formazione mediante l'analisi e valutazioni in merito a metodologie e strumenti di lavoro, approfondimento di obiettivi legati all'intervento e possibili soluzioni di problemi che emergono in itinere;
- cura del passaggio delle consegne e la trasmissione dei vissuti fra i componenti del gruppo educatori;
- promozione di un clima relazionale positivo e costruttivo tra gli educatori.

La Cooperativa Il Balzo nell'organizzazione complessiva dei suoi servizi ha identificato nelle figure del Direttore della cooperativa e del Responsabile Area Minori ruoli di coordinamento per la gestione generale.

11.4 Il Responsabile dell'area minori

Il Responsabile d'area svolge le seguenti funzioni:

- supporto ai rispettivi coordinatori dei Servizi della Cooperativa;
- gestione dei servizi in merito al raggiungimento degli obiettivi a lui assegnati;
- supporto ai coordinatori rispetto al raggiungimento degli obiettivi programmati per singoli servizi per la Cooperativa;
- proposta di programmi di miglioramento nella gestione della qualità dei singoli servizi;
- soddisfacimento dei requisiti contrattuali delle singole commesse in collaborazione con il direttore ed i coordinatori dei servizi;
- elaborazione dei preventivi di spesa di ogni servizio in collaborazione con il responsabile amministrativo e il coordinatore;
- mantenersi aggiornato sulle tematiche dei servizi socio assistenziali e della qualità, partecipando a incontri, corsi e progetti di formazione promossi dalla Cooperativa o da altri Enti.

In merito alla formazione, in collaborazione con il responsabile risorse umane, ha la responsabilità di:

- raccogliere i fabbisogni formativi confrontandosi con i coordinatori dei servizi;
- ricercare e valutare proposte formative da proporre ai coordinatori ed al personale;
- curare la formazione dei singoli coordinatori;
- redigere ed aggiornare il Piano di formazione interno.

11.5. Altre figure professionali

Sono inoltre presenti e garantite le seguenti figure professionali: personale di segreteria generale, responsabile trattamento dati, amministratore di sistema informatico, responsabile comunicazione



esterna, responsabile servizio prevenzione e protezione, addetto prevenzione antincendio, addetto pronto soccorso.

12. MODULISTICA

Presso la sede del Centro dovrà essere custodita la seguente documentazione:

- mod. Scheda Individuale;
- mod. Presenze centro diurno;
- mod. Scheda Contratto Utente;
- mod. Aggiornamento utente;
- mod. Scheda Segnalazione Caso;
- mod. Elenco Utenti Educativa;
- mod. Verbale Incontro di Rete.

13. LA TUTELA DEGLI UTENTI:

13.1 Segnalazioni e reclami

Cosa fare se non si è soddisfatti

Ogni cliente che non fosse pienamente soddisfatto riguardo al servizio può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati inviando una mail alla Responsabile d'Area Marilena Frontino: m.frontino@ilbalzo.com

Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo

Le osservazioni ed i reclami verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio. Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata.

Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto.

Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro quindici giorni dalla segnalazione/presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio.

14. COSTI

Il servizio prevede un costo orario di 14 euro l'ora iva inclusa.



Le assenze non verranno recuperate con le attività dirette sul bambino ma garantendo la presenza ai GLO, incontri di rete e confronti diretti con la scuola.

15. CENTRO ESTIVO

Il centro estivo 1, 2, 3... balzo! completa la nostra offerta educativa perché, mentre il Balzabimbi è aperto durante il periodo scolastico, andrebbe a coprire le settimane in cui di solito tutto si ferma, nei mesi di giugno, luglio e settembre.

Il centro estivo per minori con disabilità cognitiva di età compresa tra i 3 e i 12 anni, sarà attivo nei mesi di giugno, luglio e settembre per un totale di 9 settimane.

Il centro prevede:

- Attività socio-educative e per le autonomie.
- Centro estivo integrato. Alcuni giorni prestabiliti accoglieremo nel nostro centro i bambini degli altri oratori della città che giocheranno insieme ai bambini con disabilità, sempre sotto la supervisione dei nostri educatori professionali. Già lo scorso anno è stato organizzato un centro estivo integrato per minori con disabilità. Vista la positiva esperienza e l'entusiasmo di bambini e genitori, si è deciso di continuare a proporlo.
- Attività presso altre strutture del territorio

I progetti educativi per i minori sono personalizzati e curati da una équipe multidisciplinare di educatori professionali, tecnici ABA e psicologi.

Gli obiettivi raggiunti e i progressi vengono condivisi periodicamente con i familiari e i caregiver.

16. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Durante l'anno viene somministrato ai genitori un questionario di gradimento

17. CONTATTI

Responsabile d'Area: Marilena Frontino – m.frontino@ilbalzo.com

Coordinatrice: Miriam Orsini - ilbalzabimbi@ilbalzo.com

Amministrazione: amministrazione@ilbalzo.com

Sito www.ilbalzo.com

18. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi entra in vigore il 26 giugno 2024 e ha validità fino a nuovo aggiornamento. La Carta è disponibile in formato cartaceo presso la sede della cooperativa e distribuita agli enti che ne facciano richiesta.