

# Carta dei Servizi



Per l'erogazione dei sostegni di supporto dei progetti personalizzati dei beneficiari del reddito di cittadinanza

## ELEFANTI VOLANTI

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



## Presentazione

Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi e gli utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise sui servizi offerti e una chiara visione dei propri diritti.

Mossi dalla volontà di instaurare un rapporto trasparente e cordiale con i nostri *clienti*, in funzione di una gestione sempre più efficiente, proponiamo questa **Carta dei Servizi**, ottemperando alle disposizioni di legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi, convenzionati con gli Enti pubblici.

E' l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni, sugli standard di qualità allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze della cittadinanza.

## Chi siamo

La Cooperativa Elefanti Volanti, società cooperativa sociale, è una cooperativa sociale di tipo "A" che opera a Brescia e provincia dal 1991 e occupa circa 350 operatori sociali. Gestisce diversi servizi rivolti alle famiglie, italiane e straniere, ai loro diversi componenti e fasce sociali, dai minori agli anziani, perseguendo il radicamento territoriale, il lavoro di rete, la crescita culturale e il benessere collettivo.

Nello specifico delle attività dei servizi alla persona citiamo: servizi per l'integrazione scolastica e per minori con disabilità, per l'infanzia (asili nido, scuole dell'infanzia, ludoteche) e di supporto alla genitorialità (affido, educativa domiciliare), servizi rivolti alla coppia e alla tutela della maternità (consultorio familiare accreditato Ats/Regione Lombardia), per l'adolescenza e i giovani (C.A.G, Punto Giovani, Educativa di strada), intercultura nelle scuole e negli ospedali, alfabetizzazione, attività animative e ricreative estive (CRE), progetti di territorio, anche in contesti a rischio di marginalità (Torri di S. Polo), servizi di assistenza domiciliare e comunità residenziali a favore della popolazione anziana (anche a carattere sperimentale ed innovativo).

Collabora da anni con molte realtà, cittadine e non, istituzionali e del privato sociale.

## *Cos'è la Carta dei Servizi*

### **E' uno strumento che:**

- informa gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;
- rende partecipe l'utenza al fine di impegnare la cooperativa a mantenere e migliorare i servizi proposti;
- tutela gli utenti da eventuali inadempienze dell'ente erogatore;
- garantisce la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione degli utenti.

### **Cosa contiene:**

- L'indicazione delle prestazioni e dei servizi offerti;
- l'elenco degli strumenti di tutela dell'utente;
- la definizione dei tempi di validità e dei modi di pubblicità della carta;
- le modalità per eventuali reclami in caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta a tutela dei propri diritti.

## *Perché la Carta dei Servizi*

Con l'innovazione normativa degli ultimi anni si punta a realizzare un sistema integrato di servizi che risponda alle reali esigenze dei cittadini che si trovano ad affrontare momenti o condizioni difficili.

Oggi i cittadini possono contare su servizi organizzati e duraturi nel tempo, che hanno come scopo il sostegno della famiglia, la garanzia di pari opportunità per tutti, la promozione della qualità della vita e il superamento delle discriminazioni.

La Carta dei Servizi porta a considerare i fruitori dei servizi parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare i servizi resi.

I principi fondamentali per l'erogazione di un servizio alla persona, definiti dal D.P.C.M. del 1994, sono:

- **EGUAGLIANZA:** il servizio deve essere erogato garantendo la pari dignità tra gli utenti. Questo non significa uniformità del servizio, ma piuttosto una diversificazione dello stesso perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'eguaglianza formale ad un'eguaglianza sostanziale.
- **IMPARZIALITA':** il soggetto erogatore ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia eliminare ogni possibile forma di discriminazione che

- possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.
- **CONTINUITA'**: significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli. L'erogazione del servizio non può essere interrotta se non nei casi previsti dalla normativa di settore.
  - **DIRITTO DI SCELTA**: quando il servizio è erogato da più soggetti, si deve dare all'utente la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi.
  - **PARTECIPAZIONE**: Il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.
  - **EFFICIENZA ED EFFICACIA**: il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi.

Con la presente Carta dei Servizi Elefanti Volanti si impegna a garantire gli standard raggiunti in un continuo confronto con i cittadini-utenti-clienti e gli Enti Istituzionali committenti.

In quest'ottica si è sempre a disposizione per qualsiasi domanda, suggerimento, osservazione o critica.

## *I Principi di Erogazione delle Prestazioni*

### **Principi fondamentali per l'erogazione del servizio**

- **Continuità** L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento del servizio.
- **Tutela della privacy** Il trattamento dei dati riguardanti ogni fruitore del servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta, il personale della cooperativa è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la tutela della privacy.
- **Efficienza ed efficacia** La cooperativa assicura la conformità del servizio erogato ai parametri di efficienze ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire supporto, sostegno e tutela alle persone, valorizzando al massimo le risorse umane, logistiche e di rete a disposizione.
- **Professionalità** La cooperativa offre un servizio qualificato ad opera di personale professionale ed affidabile. Agli operatori è richiesta anche grande capacità relazionale oltre che professionale. La cooperativa

investe sul proprio personale impiegato attraverso formazione e aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.

- **Qualità del servizio** Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti dell'utenza e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dai professionisti.
- **Stesura documenti** In cooperativa viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi agli interventi nel rispetto della normative sulla privacy.

## Figure Professionali e Prestazioni Erogate

### a) ATTIVITA' DI PROGETTAZIONE

In seguito all'analisi preliminare svolta dai referenti comunali, viene individuata l'equipe multidimensionale che partecipa e condivide il progetto personalizzato costruito per ogni nucleo familiare beneficiario, tenendo conto di fattori di vulnerabilità e fragilità e di capacità e risorse del nucleo stesso.

Questa attività è finalizzata a individuare le aree di intervento in un'ottica di co-progettazione e viene svolta da psicologi (consulenza), pedagogisti (consulenza sulla genitorialità)

### b) PRESTAZIONI DI EDUCATIVA DOMICILIARE

Il servizio di educativa domiciliare presso i nuclei familiari è un supporto alla cura e all'accudimento dei minori che favorisce lo scambio relazionale e l'interiorizzazione di regole di convivenza. Le finalità sono:

- monitorare/migliorare le dinamiche familiari per facilitare il riconoscimento e la comprensione dei bisogni e disfunzionalità del nucleo familiare;
- riattivare e sviluppare la comunicazione e le relazioni interpersonali;
- promuovere le capacità genitoriali e l'assunzione di responsabilità di cura, accudimento, educazione valorizzando la qualità del rapporto genitori-figli.

Questa prestazione è fornita dall'educatore professionale.

### c) PRESTAZIONI PER L'ADOLESCENZA

Sono prestazioni rivolte agli adolescenti, intesa anche come implementazioni a servizi già esistenti (spazi adolescenti, centri diurni per minori, CAG, spazi compiti). Le finalità sono:

- sostenere la consapevolezza del sé facendo leva sull'autostima dell'adolescente o giovane, supportando le problematiche emergenti nei contesti in cui è inserito il ragazzo (conflitto con i genitori, criticità in ambito

scolastico, difficoltà relazionali con il gruppo dei pari);

- accompagnare gli adolescenti nel loro percorso di crescita, rendendo fruibile la variegata gamma di opportunità presenti sul territorio.
- garantire fluidità e sinergia tra le diverse progettualità (pubbliche e private) attive sul territorio su tematiche giovanili, in un'ottica di ascolto e orientamento;
- inserimento e accompagnamento dei minori in centri diurni destinati ad accogliere adolescenti con problematiche di carattere evolutivo.

Queste attività sono svolte dall'educatore professionale e dal pedagogo.

### c) PRESTAZIONI EDUCATIVE PER IL DISAGIO ADULTO

Sono prestazioni rivolte a persone adulte o anziane in stato di fragilità e disagio psichiatrico o sociale. La finalità è quella di facilitare e accompagnare al reinserimento e all'inclusione sociale, stimolando la rete di servizi e realtà presenti sul territorio. Queste le possibili azioni:

- supporto alla gestione del bilancio familiare;
- ricerca di soluzioni abitative;
- lo sviluppo di competenze trasversali;
- la conoscenza e l'accesso ai servizi specialistici;
- l'assistenza educativa.

Queste prestazioni possono essere svolte dall'assistente sociale e dagli educatori professionali.

### d) TUTORING DOMESTICO

E' un servizio rivolto a famiglie con minori o con presenza di soggetti fragili. E' finalizzato a fronteggiare le incombenze della vita quotidiana in maniera concreta che altrimenti non verrebbero affrontate adeguatamente o evitate del tutto. Sono interventi di assistenza domiciliare per la gestione dell'abitazione e delle attività domestiche, per sostenere l'accesso a strutture e servizi.

Queste attività possono essere svolte dagli ausiliari socio assistenziali (ASA), dagli assistenti personali o dagli educatori professionali.

### e) PERCORSI DI SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA'

Le prestazioni di sostegno alla genitorialità hanno l'obiettivo di sviluppare e incrementare le competenze genitoriali, supportando la comprensione del proprio figlio nelle diverse fasi evolutive.

Le attività consentiranno ai genitori di:

- esplorare il proprio sé e analizzare le proprie modalità d'azione, in modo da accrescere la consapevolezza;
- trovare spazio di accoglienza e accettazione incondizionata;
- attivare modalità rinnovate per la risoluzione dei problemi e adottare diverse

strategie educative;

- comunicare empaticamente nelle relazioni familiari.

Questi percorsi sono attivati da psicologi, psicoterapeuti e pedagogisti.

### g) PERCORSI DI MEDIAZIONE CULTURALE

Questi percorsi hanno la finalità di mediazione tra cittadini immigrati e la società locale, promuovendo, sostenendo e accompagnando entrambe le parti:

- nella rimozione delle barriere culturali e linguistiche;

- nella promozione sul territorio della cultura di accoglienza e dell'integrazione socioeconomica;

- nella conoscenza e nella pratica dei diritti e dei doveri vigenti in Italia, in particolare nell'accesso e nella fruizione dei servizi pubblici e privati.

Questi percorsi sono attivati da mediatori linguistici culturale e da educatori professionali interculturali.

La cooperativa dispone all'interno del suo organico diverse figure professionali impegnate in vari servizi: l'approccio professionale è sempre inteso all'interno di una cornice multidisciplinare entro la quale i vari operatori co-progettano gli interventi. Queste sono le figure professionali impiegate:

#### Assistente Sociale

L'assistente sociale promuove azioni di inclusione sociale in favore di soggetti anziani o di adulti in condizioni di disagio psichiatrico patologico o dovuto a dipendenze (alcolismo, tossicodipendenza, ludopatie) facilitando l'attuazione di percorsi individuali per contrastare l'emarginazione sociale.

#### Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) e Assistente Personale

L'ausiliario socio assistenziale o ASA è l'operatore che presta servizio di assistenza e tutoraggio in ambito domestico per i cittadini a rischio di emarginazione, intervenendo nella quotidianità.

#### Educatore Professionale

L'educatore professionale svolge la sua attività educativa, con approcci specifici in favore di diverse fasce di cittadini. A domicilio delle famiglia in cui sono presenti minori, ma anche attraverso l'adozione di strategie di inclusione sociale di giovani e adolescenti o di adulti e anziani in condizione di disagio.

L'educatore professionale funge anche da supporto e di tutoraggio in ambito domestico. Gli educatori professionali interculturali orientano i cittadini stranieri immigrati nella relazioni con i servizi alla persona.

### Mediatori Linguistici

I nostri mediatori linguistici (comprendono e parlando diverse lingue e appartengono a diverse culture) svolgono attività di mediazione in favore di cittadini provenienti dall'estero.

### Pedagogista

Il pedagogista è un professionista esperto in temi legati all'educazione e all'apprendimento degli individui, con particolare riferimento ai bambini, agli adolescenti e ai loro genitori. Offre consulenza pedagogica, sia in fase di progettazione, sia in riferimento alla genitorialità. Presta supporto a giovani e adolescenti nei progetti di inclusione sociale.

### Psicologo Psicoterapeuta

Lo psicologo psicoterapeuta si attiva per consulenze psicologiche in attività di progettazione. Inoltre, partecipa attraverso diverse modalità a sostegno della genitorialità (con colloqui di accoglienza e di consulenza, attraverso sedute di psicoterapia di coppia o proponendo percorsi di gruppo).

## Ulteriori Proposte Integrative

La Cooperativa Elefanti Volanti intende implementare la propria offerta sul territorio con queste proposte:

### Mediatore Familiare

Il mediatore familiare è un professionista che rivolge il proprio intervento professionale a genitori con figli minori in conflitto, prima, durante e dopo la separazione/divorzio per pacificare le relazioni e definire un programma separativo autodeterminato, nell'esercizio della bigenitorialità responsabile, nell'interesse reciproco e, soprattutto, dei figli; stabilisce accordi condivisi per la gestione dei bambini/ragazzi e per la riorganizzazione delle relazioni familiari. La Mediazione Familiare è uno strumento di prevenzione del maltrattamento all'infanzia e all'adolescenza da cattiva separazione. Gli obiettivi sono: spostare la centratura dalla coppia coniugale alla coppia genitoriale, stimolare la resilienza per superare il conflitto e guardare al futuro con un percorso consapevole e responsabile. La Mediazione Familiare viene effettuata da mediatori familiari appositamente formati nel rispetto della norma UNI 11644/2016 e della normativa nazionale tra cui la L.4/2013 e precedenti, iscritti alle Associazioni di categoria riconosciute dal MISE. Il Mediatore Familiare è figura terza e imparziale. Principi deontologici: volontarietà,



riservatezza, autonomia dal contesto legale, tregua legale e relazionale. Il modello professionale utilizzato è integrato-trasformativo.

### Neuropsicologa dell'Età Evolutiva

Il Neuropsicologo Infantile è uno psicologo specializzato nello studio di funzioni cognitive e comportamentali nel minore, riconducendole a meccanismi anatomici e di funzionamento cerebrale. Si occupa di valutazione e diagnosi neuropsicologiche; abilitazione e riabilitazione neuropsicologica; consulenze e supporto a bambini, adolescenti e giovani in situazioni di disagio emotivo o con disturbi specifici dell'apprendimento; attività di consulenza in ambito educativo-scolastico.

### Pedagogista della Prima Infanzia

E' una pedagogista responsabile del settore prima infanzia della Cooperativa. Coordina e supervisione le attività in 9 asili nido, tra cui quello di Palazzolo sull'Oglio.

### Educatrice professionale specializzata nella fascia 0-3 anni

La cooperativa Elefanti Volanti gestisce sul territorio provinciale 9 asili nido tra cui l'asilo nido "Il Girasole" di Palazzolo sull'Oglio. In organico dispone di numerose educatrici specializzate nella fascia della prima infanzia.

### Ostetrica

Ha il ruolo di assistere la donna nelle diverse fasi della vita:

- supporta le donne gravide durante il periodo di gravidanza e nel pre-parto;
- presta assistenza alle neo mamme e al neonato nei primi mesi di vita, nelle varie fasi del *maternage* (allattamento, controllo della crescita e pesatura, igiene del bambino, tecniche del massaggio infantile);
- sostiene le donne nella rieducazione del pavimento pelvico, ginnastica perineale e nella fase della menopausa.

### I GRUPPI

Intendiamo completare l'offerta con la proposta di gruppi diversificati per target e finalità. I gruppi verranno attivati solo in caso venga raggiunto il numero minimo di almeno 8 partecipanti.

### Gruppi terapeutici

Nel setting di gruppo, condotto da uno psicologo psicoterapeuta, vengono trattate tematiche come le dipendenze affettive.

### Gruppi di sostegno

Attraverso la mediazione familiare, si costituiscono gruppi rivolti a genitori separati.

### Gruppi per genitori

Sono gruppi rivolti da genitori e costituiti per fasce d'età dei figli (gruppo genitori di figli della prima infanzia, gruppo di genitori di figli in età infantile; gruppi di genitori di figli pre-adolescenti; gruppi di genitori di adolescenti). Sono condotti da diversi professionisti, in base ai bisogni specifici rilevati.

## Standard di Qualità del Servizio Erogato

### Gestione del sistema per la qualità (politica della qualità)

Il sistema di gestione della qualità risulta essere lo strumento più opportuno per migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi finalizzati alla soddisfazione delle parti interessate.

Obiettivi della politica della qualità sono:

- soddisfazione delle parti interessate (Ente/committente e famiglie) sia con riferimento a contratti e convenzioni stipulate con Enti pubblici o Aziende private sia rispetto alle esigenze implicite ed esplicite
- valorizzazione del personale per assicurare la disponibilità di operatori qualificati e per garantire la motivazione ed il coinvolgimento, nonché la sua formazione ai fini di garantirne la massima professionalità e competenza
- estensione del sistema qualità ai servizi trasversali come metodo di miglioramento organizzativo e gestionale

### Monitoraggio periodico

Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Il servizio pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità ai requisiti del servizio;
- assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ);
- migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- individuare i metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche e l'estensione della loro utilizzazione.

## Analisi dei dati

La società individua, raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. Rientrano in tali parametri i dati risultanti dalle attività di monitoraggio, di misurazione e di altre fonti pertinenti, che hanno lo scopo di fornire informazioni in merito alla soddisfazione delle parti interessate, alla conformità ai requisiti del servizio e alle caratteristiche dell'andamento dei processi incluse le opportunità per azioni preventive.

## Certificazioni di Qualità



La Cooperativa dispone del Certificato di Gestione Controllo Qualità **UNI ISO 9001:2015** in relazione a:

Gestione, coordinamento e progettazione asili nido, centri di aggregazione giovanili. Servizio di assistenza ai minori: assistenza per integrazione scolastica e domiciliare (ADM – ADP). Elefanti Volanti possiede anche la certificazione di conformità del sistema di gestione della qualità **RINA conforme alla norma UNI 11034** per i servizi all'infanzia. Tale documento è da intendersi volontario e complementare alla normativa ISO 9001.

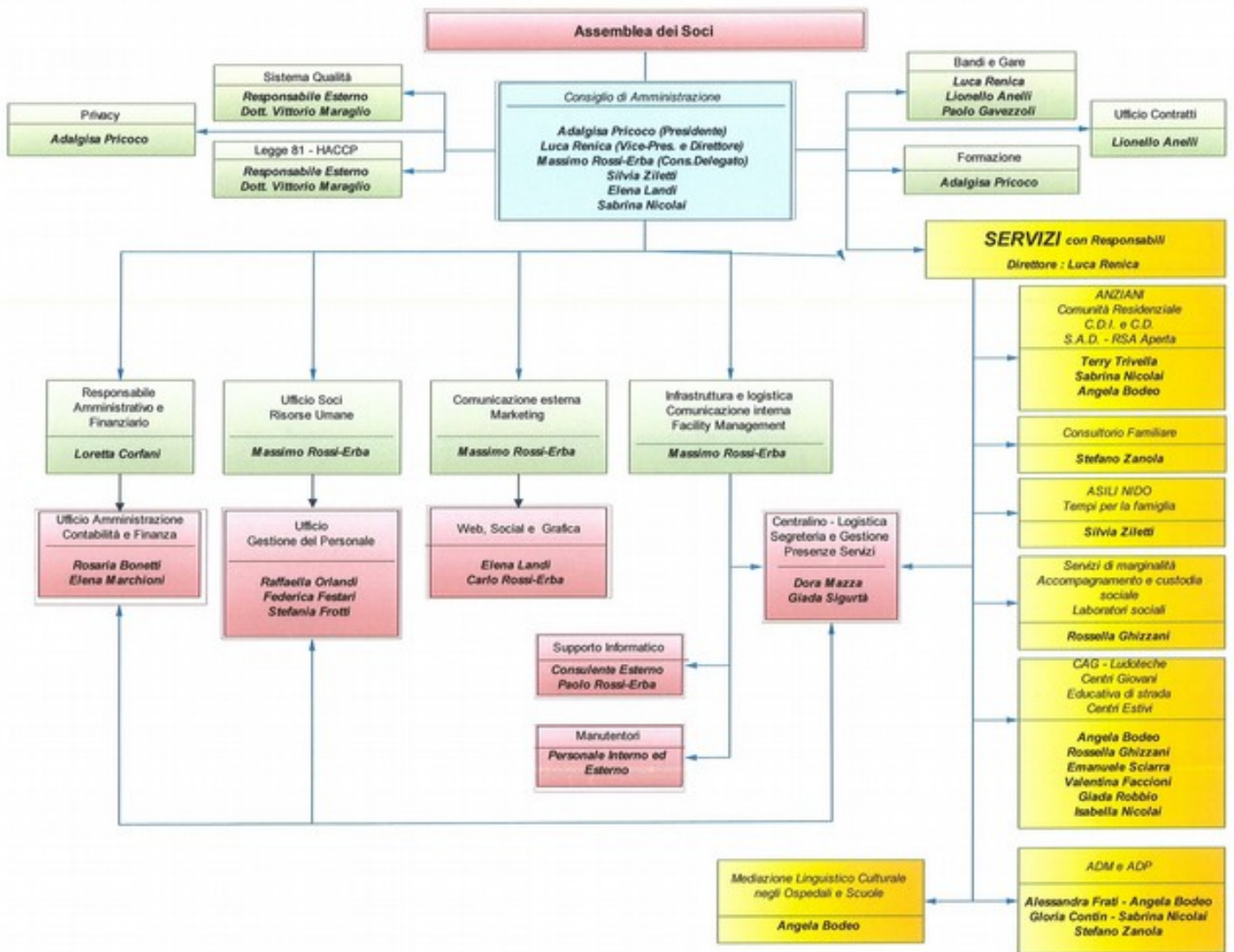


Inoltre la Cooperativa è accreditata con:

- **REGIONE LOMBARDIA:** Elenco dei Soggetti qualificati allo svolgimento degli interventi di inclusione scolastica degli studenti con disabilità sensoriale ai sensi degli artt. 5 e 6 della L.R. n. 19/2007 come previsto dalla DGR n. X/6971/20017 SEZIONE A - DISABILITÀ Uditiva;
- **REGIONE LOMBARDIA:** Elenco dei Soggetti qualificati allo svolgimento degli interventi di inclusione scolastica degli studenti con disabilità sensoriale ai sensi degli artt. 5 e 6 della L.R. n. 19/2007 come previsto dalla DGR n. X/6971/20017 SEZIONE B - DISABILITÀ VISIVA;
- **AMBITO OGLIO OVEST:** ente gestore accreditato per i Servizi di Assistenza scolastica per i comuni dell'ambito distrettuale n. 7
- **AMBITO BASSA BRESCIANA OVEST:** ente gestore accreditato per i Servizi di Assistenza scolastica per i comuni dell'ambito distrettuale n. 10.
- **AZIENDA SPECIALE CONSORTILE GARDA SOCIALE:** ente gestore accreditato per i Servizi di ADM e SED H per i comuni dell'ambito distrettuale n. 11
- **COMUNE DI BRESCIA:** accreditamento dei Servizi Sociali Domiciliari rivolti a Persone Anziane, Adulte anche con Disabilità' e Minori con disabilità. (Zona Est e Zona Nord)

## Organigramma della Coop. Elefanti Volanti

L'organigramma qui sotto allegato è affisso presso la sede operativa



## *La Centralità delle Famiglie*

La famiglia, e tutti i suoi componenti, non è solamente destinataria degli effetti benefici dei servizi. La intendiamo, piuttosto, con un ruolo protagonista e attivo all'interno di un progetto personalizzato e ad essa dedicato.

Il nucleo familiare partecipa già nella fase di progettazione dell'intervento nella quale viene raccolto il bisogno e si struttura il percorso personalizzato. E' importante condividere in maniera chiara e trasparente con la famiglia le metodologie, gli strumenti e gli approcci impiegati per il raggiungimento di obiettivi definiti.

Oltre alla disponibilità e professionalità dei nostri operatori, offriamo alla famiglia strumenti informativi e comunicativi quali:

- la presente Carta dei Servizi, utile per orientarsi rispetto l'offerta della cooperativa;
- i recapiti telefonici del responsabile del servizio della cooperativa;
- i questionari di gradimento, trattati nel rispetto delle leggi sulla privacy, saranno utile feedback per migliorare sempre di più la nostra proposta;
- possibilità di presentare reclamo e/o suggerimenti sul servizio, che saranno accolti tempestivamente restituendo una soluzione positiva alle criticità.

## *Rilevazione della Soddisfazione dell'Utenza*

Elefanti Volanti si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli utenti tramite la somministrazione di appositi questionari sulla qualità percepita durante ed alla fine del servizio offerto.

Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari.

Inoltre, i dati estrapolati e analizzati, verranno impiegati dalla cooperativa per perseguire miglioramenti e puntare a standard qualitativi sempre più elevati.

Il Responsabile dei Servizi e della Qualità metterà a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente.

## Reclami e Suggerimenti

La Cooperativa Elefanti Volanti è impegnata ad ascoltare, accogliere e registrare eventuali suggerimenti, reclami o altre segnalazioni riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati dalla presente "Carta dei Servizi".

Le segnalazioni possono essere presentate per iscritto:

- di persona, presso la sede della Cooperativa Elefanti Volanti s.c.s. Onlus – Via Enrico Ferri n. 99 – Brescia dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00
- via fax al numero 030 5106961
- inviando una e-mail a [cooperativa@elefantivolanti.it](mailto:cooperativa@elefantivolanti.it)

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo è fornita risposta scritta.

## La Privacy

Tutto il personale della cooperativa Elefanti Volanti garantisce assoluta riservatezza e privacy in merito a quanto si venisse a conoscenza nel rapporto di servizio, in osservanza del D.Lgs 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679.

Il Responsabile del trattamento dei dati per quanto concerne la Cooperativa Sociale Elefanti Volanti s.c.s. Onlus è:



Gruppo Ciesse srls  
Via Leonardo da Vinci, 2  
25010 San Zeno Naviglio (BS)

## Il Tariffario

Riportiamo di seguito le tariffe delle prestazioni erogate da Elefanti Volanti, comprese quelle relative a offerte integrative.

Offerta standard	
Professionista	Costo orario
Assistente sociale	€ 25,00
Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) e Assistente Personale	€ 18,00
Educatore Professionale	€ 22,00
Educatore Interculturale	€ 25,00
Mediatore Linguistico	€ 25,00
Pedagogista	€ 22,00
Pedagogista (consulenza, a seduta)	€ 40,00
Pedagogista (colloquio di accoglienza)	€ 30,00
Psicologo (consulenza, a seduta)	€ 40,00
Psicologo (colloquio di accoglienza)	€ 30,00
Psicologo Psicoterapeuta (psicoterapia di coppia)	€ 100,00
Gruppi (terapeutici, di sostegno, per genitori)	€ 15,00 a incontro per persona (con min, 8 iscritti)
Offerta integrativa	
Professionista	Costo orario
Mediatore Familiare	€ 80,00
Neuropsicologa dell'Eta Evolutiva	€ 65,00
Pedagogista della Prima Infanzia	€ 45,00
Educatrice professionale specializzata nella fascia 0-3 anni	€ 25,00
Ostetrica	€ 45,00

## Informazioni e Contatti

Gli uffici della Cooperativa Elefanti Volanti sono aperti  
dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00

**ELEFANTI VOLANTI**  
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



**Sede Legale:** Via E. Ferri, 99 – 25123 Brescia (BS)

**Telefono/fax:** 030 6591725 / 030 5106961

**N. Verde:**  **800 188606**

**Posta elettronica certificata (PEC):** [coop@pec.elefantivolantonlus.it](mailto:coop@pec.elefantivolantonlus.it)

**Posta elettronica:** [cooperativa@elefantivolanti.it](mailto:cooperativa@elefantivolanti.it)

**Sito Web:** [www.elefantivolanti.it](http://www.elefantivolanti.it)

**Rappresentante Legale:** Dott.ssa Adalgisa Pricoco

**Referente per l'accreditamento:** Paolo Gavezzoli

**Telefono del Referente:** 340 3281789

con disponibilità telefonica dalle ore 8:00 alle 20:00.