

CENTRO RICREATIVO ESTIVO

Carta dei servizi

*“Educare significa tirare fuori il talento di ognuno, il suo grado di libertà,
la strada per apprendere davvero.”*

(Paolo Crepet)



ANNO 2026

MERAKI

il Cerchio
EDU

1. Presentazione

«Nella famiglia, comunità di persone, deve essere riservata una specialissima attenzione al bambino, sviluppando una profonda stima per la sua dignità personale, come pure un grande rispetto ed un generoso servizio per i suoi diritti. Ciò vale di ogni bambino, ma acquista una singolare urgenza quanto più il bambino è piccolo e bisognoso di tutto...».

Giovanni Paolo II, Familiaris Consortio (1981)

Cenni storici

Meraki nasce dalla fusione di tre realtà Cooperative del territorio cremonese: Il Cerchio Società Cooperativa Sociale, Santa Federici Cooperativa Sociale e Ventaglio Blu Società Cooperativa Sociale Onlus. Ognuna, portatrice di longeva esperienza in campi di azione differenti seppur simili a quelle delle altre, ha contribuito alla creazione di questa nuova realtà che non è la semplice somma delle precedenti, ma la risultante di un'intenzionalità condivisa di rinnovamento e sviluppo fondata su principi comuni. Meraki, termine greco il cui significato è "fare con passione, creatività ed amore", racchiude già nel nome il valore fondante la Vision della Cooperativa, che con questo approccio vuole presentarsi al territorio con servizi e proposte innovative. Meraki è una cooperativa sociale di tipo misto (A+B), specializzata nella progettazione e gestione di servizi socio-assistenziali, socio-educativi, socio-sanitari per minori, adulti e famiglie; declina i suoi servizi in aree di azione specializzate: Edu, Care, Med, Work. Meraki, inoltre, è una cooperativa a marchio Anffas, quindi condivide con l'associazione finalità e scopi oltre ad assumerne conoscenze e strumenti che utilizza all'interno delle proprie attività. Grazie all'ampia gamma di servizi innovativi e complessi offerti e allo stile innovativo proposto, Meraki si pone come partner di famiglie, cittadini, imprese, istituzioni, associazioni del territorio esprimendo elevati livelli di qualità. La Cooperativa opera oggi su quattro sedi (Cremona, Crema, Casalmaggiore e Vigevano). La prospettiva adottata da Meraki è quella di garantire alle persone la libertà di determinare il loro benessere, il loro percorso ed il loro futuro investendo per la qualità della vita. Per mettere in atto ciò, lo stile proposto dalla Cooperativa è quello del "lavorare con" invece che del "lavorare per", utilizzando come principali metodologie quelle del lavoro in rete con le realtà esistenti sul territorio e della co-progettazione di interventi mirati che possano rispondere alle effettive esigenze che emergono dal territorio stesso. Lavorare in rete significa, infatti, promuovere, facilitare, organizzare l'instaurarsi di legami tra differenti soggetti, allo scopo di attivare risposte concrete ai bisogni. Anche per questo motivo Meraki collabora attivamente con Anffas Cremona APS, Amici della Santa Federici e Il Cerchio Sport APD, associazioni del territorio portatrici di grandi valori e con una considerevole attenzione nei confronti della fragilità. Da oltre dieci anni la Cooperativa si è specializzata nella gestione di Centri Estivi per minori, offrendo servizi di elevatissima qualità educativa, con una particolare attenzione all'offerta animativa per la quale forma costantemente il proprio personale educativo e i tecnici specializzati. Tali servizi vengono organizzati dalla Cooperativa con una particolare attenzione alle necessità conciliative delle famiglie e alle esigenze delle strutture e dei Centri Sportivi e dei loro soci. Viene pertanto abbinata alla sicurezza dei minori ed alla qualità del servizio, l'attenzione al benessere dei soci dei Centri Sportivi Ospitanti. Solo nell'annualità 2025 ha gestito contemporaneamente 8 sedi di Centri Estivi per minori sul territorio provinciale, erogando quasi 2.000 turni settimanali a famiglie del territorio. La Cooperativa gestisce da anni Centri Estivi presso importanti Centri Sportivi del territorio cremonese e casalasco.

Numerosi i supporti educativi e di coordinamento nei Grest del territorio e le gestioni di centri estivi nei Comuni.

La mission

«Se un uomo non sa verso quale porto è diretto, nessun vento è quello giusto». Lucio Anneo Seneca

Meraki pone al centro del proprio agire sociale la **persona** e la **famiglia** quale luogo della nascita, della vita e dello sviluppo della personalità attraverso l'**educazione**. Alle molteplici espressioni del disagio comunicativo, relazionale, esistenziale, la Cooperativa risponde mediante l'elaborazione di progetti sociali integrati, partendo da una accurata analisi della realtà sociale esistente, sviluppando iniziative che coniughino una assoluta originalità con la capacità di integrarsi e di valorizzare le risorse già operanti nel territorio. Obiettivo primario è il **miglioramento del contesto sociale** di riferimento, rendendo singoli, famiglie, gruppi, educatori, sempre più **autonomi**, nel riconoscere, analizzare e gestire situazioni di crisi, fornendo loro un aiuto concreto, volto ad impostare atteggiamenti corretti nelle situazioni di conflitto e di disagio, incrementando il **benessere personale e sociale** della comunità nella quale vivono.

II CRE

Premessa

«Non avere maestro è non avere a chi domandare e, in un senso ancora più profondo, è non avere nessuno davanti a cui porre delle domande. Vuol dire rimanere rinchiusi nel labirinto primario che è la mente di ogni uomo in origine; rimanere rinchiusi come il Minotauro, traboccanti di impeto che non può avere sfogo ... E il maestro deve essere colui che apre la possibilità, la realtà di un altro modo di vita, quella vera".»
da "Per abitare l'esilio" di Maria Zambrano

Il Centro Ricreativo Estivo è un servizio che intende offrire alle famiglie un supporto educativo per la conciliazione dei tempi di lavoro e dei bisogni di cura dei figli.

Consiste nell'offerta di attività animative, all'interno di un contesto educativo in grado di attivare relazioni positive, anche attraverso l'organizzazione di attività ludiche, ricreative, di movimento.

Per i bambini il CRE può rappresentare un importante momento di incontro con la comunità e di sperimentazione di relazioni personali extra-famigliari significative.

È importante, quindi, che il CRE si configuri anche come occasione di scoperta del mondo civile, aprendosi al tessuto di associazioni, realtà ed enti operano sul territorio e che potrebbero essere incontrati dai bambini e dai ragazzi.

Le attività proposte saranno tese a valorizzare la scoperta di nuove attività e lo sviluppo di nuove passioni.

Valori di riferimento

	MINORE	FAMIGLIA	SCUOLA / TERRITORIO
VALORI	CENTRALITÀ DELLA PERSONA La persona viene posta al centro dell'azione educativa, per favorire lo sviluppo della personalità del minore	CORRESPONSABILITÀ I famigliari devono essere coinvolti nell'educazione del minore, secondo le loro possibilità e nell'interesse del minore	INTEGRAZIONE NELLA REALTÀ SOCIALE Valorizzazione delle risorse presenti nel contesto territoriale e nella comunità di riferimento del minore.
	UNICITÀ Ci si prende cura delle persone singolarmente, poiché ogni persona è unica.	EMPOWERMENT Potenziamento della funzione educativa della famiglia e partecipazione della stessa alle azioni educative proposte ai minori	ATTENZIONE ALLA COMPLESSITÀ Proporre interventi che considerino la complessità del sistema scolastico e territoriale, integrati con i servizi in essere.

Finalità del servizio

Le finalità dell'intervento sono:

- Orientamento logico-spaziale

- Consolidamento delle abilità motorie
- Esplorazione
- Autonomia
- Socializzazione e incontro con la diversità
- Accoglienza e benessere
- Sviluppo della creatività

Rapporto con i beneficiari

Per beneficiari si intendono sia i minori che le loro famiglie.

Principi fondamentali

Meraki investe significativamente sulla costruzione di relazioni con i propri beneficiari e con le persone a loro prossime. I principi su cui la cooperativa fonda questi rapporti si ispirano alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24.01.1994:

- **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione;
- **Personalizzazione:** le attività proposte considerano le differenze caratteriali e psico-fisiche dei beneficiari; la cooperativa è attenta al pieno rispetto della dignità della persona ed alla centralità della famiglia;
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti dei beneficiari deve essere d'imparzialità, obiettività e di giustizia. Per tutti gli utenti è garantito il rispetto della privacy e della dignità;
- **Partecipazione:** il minore e la sua famiglia devono essere partecipi di ogni decisione. La cooperativa cerca di soddisfare sempre, nel migliore dei modi, richieste, reclami, segnalazioni, suggerimenti dei beneficiari.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi devono essere erogati utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone, secondo criteri d'efficienza ed efficacia, valutati periodicamente sulla base di appositi indicatori.

Diritti dei beneficiari

Questi principi fondano i diritti dei beneficiari dei servizi de Meraki:

- **Diritto all'informazione:** ogni beneficiario ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo il percorso compiuto;
- **Diritto alla certezza:** ogni beneficiario ha diritto ad avere la continuità del servizio nel tempo e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi;
- **Diritto alla qualità:** ogni beneficiario ha diritto di trovare negli operatori del servizio un orientamento condiviso verso il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate;
- **Diritto alla differenza:** ogni beneficiario ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità e valorizzate le sue risorse potenziali;
- **Diritto alla privacy:** il beneficiario ha diritto ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano;
- **Diritto alla dignità personale:** il beneficiario del servizio ha il diritto al rispetto della propria dignità personale e della propria sfera privata.

Doveri dei beneficiari

Nel rispetto del principio di cittadinanza, ai diritti corrispondono anche doveri:

- Al beneficiario, nei limiti delle sue possibilità, e ai suoi familiari viene richiesto di **avere un comportamento responsabile e rispettoso** verso gli operatori del servizio;
- Il beneficiario e i suoi familiari devono avere un **atteggiamento collaborativo nei confronti degli operatori**;

- Il beneficiario deve acquisire la **consapevolezza di essere parte di una comunità** e rispettarne tempi, regole, esigenze.

Organizzazione del servizio

Obiettivo fondamentale del servizio è far vivere ai ragazzi un'importante esperienza di crescita serena e divertente in un ambiente sicuro in cui ognuno possa trovare nuovi amici, fare nuove esperienze e mettersi alla prova nelle più svariate ed originali attività.

Ogni centro viene realizzato sulla base di un progetto educativo accurato.

La qualità educativa è garantita dalla professionalità degli operatori, dalla programmazione puntuale delle attività, dal confronto con le famiglie, dal monitoraggio continuo dei responsabili.

Scansione giornata

La scansione della giornata permette di strutturare il servizio in modo organico e chiaro, così da dare punti di riferimento chiari ai minori e alle famiglie che in questo modo riusciranno ad orientarsi nel servizio con meno difficoltà.

7.30-9.00 Accoglienza	Il CRE apre le porte ed inizia ad accogliere i partecipanti. L'educatore prepara questo momento creando un contesto tranquillo, predisponendo attività che possano intrattenere i minori in condizioni di gioco sicuro e calmo.
9.00-12.00 Attività del mattino	Durante la mattinata vengono proposte agli iscritti attività di diverso genere: sportive, ricreative, ludiche. Tutte le attività sono calibrate rispetto ad età, numero di partecipanti, caratteristiche del gruppo, ambienti a disposizione. Si tratta di attività inclusive che permettono a ciascuno di sperimentarsi in un contesto sicuro e divertente dove fare nuove esperienze. Per i CRE che si svolgono all'interno di un Centro Sportivo, in accordo con la Direzione e sempre nel rispetto dei soci, sarà previsto un momento per il bagno in piscina indicativamente dalle 10.30 alle 11.30, suddividendo gli accessi dei minori in gruppi. Alle 11.30 è prevista la preparazione dei frequentanti per il momento del pasto e per le prime uscite della mattinata.
12.00-12.15 Prima uscita	In un punto stabilito della struttura viene effettuata la prima uscita per coloro che decidono di frequentare il mattino del CRE, senza l'accesso al pasto. I minori vengono riconsegnati ai genitori o alle persone da loro delegate per il ritiro.
12.15-13.30 Pranzo	Il pranzo sarà svolto presso gli spazi condivisi in fase organizzativa. In base alla realtà accogliente, il pranzo potrà essere pensato presso la ristorazione della struttura prevedendo una quota pranzo esclusa dalla retta di iscrizione (Centri Sportivi); spazi interni alla struttura con servizio di catering esterno, sempre con una quota pranzo a parte rispetto alla retta; pranzo al sacco (oratori). Il momento del pranzo rappresenta un momento informale in cui scambiare chiacchiere con gli amici e gli educatori, in un clima sereno e conviviale, fatto di regole precise per garantire il rispetto del luogo ospitante e del momento stesso del pasto. Il menù sarà stabilito in anticipo e condiviso con le famiglie.
13.30-13.45 Seconda Uscita	Dopo il pranzo, in un punto stabilito della struttura, viene effettuata la prima uscita per coloro che decidono di frequentare il mattino del CRE. I minori vengono riconsegnati ai genitori o alle persone da loro delegate per il ritiro.
13.45-16.00 Relax e attività pomeridiana	Le attività del pomeriggio, almeno nella fascia successiva al pranzo, saranno pensate per favorire il rilassamento dei minori e contrastare così le ore più calde della giornata. Successivamente, dalle 14.30, riprenderanno le proposte più movimentate, sempre con l'accortezza di sfruttare spazi e attività idonee al contesto e al momento. In caso di CRE svolti all'interno di Centri sportivi, come anche declinato precedentemente, sarà possibile fare un ulteriore accesso alla piscina tra le 14.30 e le 15.30.

16.00-16.30 Merenda	Sarà condivisa una merenda fresca, alternando alimenti quali frutta fresca, yogurt, gelato, secondo quanto previsto dal menù.
16.30-17.00 Uscita	Al termine della giornata, i minori vengono riconsegnati ai genitori o alle persone da loro delegate per il ritiro.

Tema conduttore

La programmazione sarà strutturata partendo da un **tema conduttore**, che stimolerà la fantasia e la creatività dei partecipanti e contribuirà ad attribuire significati pedagogici alle attività proposte.

Le attività quotidiane saranno introdotte da un personaggio di fantasia, diverso per ogni CRE, che fungerà da "filo conduttore" e che accompagnerà i minori nel loro percorso quotidiano. Si tratta di un contenitore di esperienze all'interno del quale le attività di gioco e le routine vengono organizzate in modo da motivare la partecipazione di bambini e ragazzi attraverso aspetti fantasiosi.

Dal punto di vista pedagogico il tema conduttore favorisce la costruzione di meta-contesti che collegano tra loro varie dimensioni di sviluppo: cognitiva, esperienziale e relazionale.

Attività

La programmazione delle attività viene predisposta affinché si tratti di una programmazione flessibile: questa caratteristica ha il pregio di permettere adeguamenti rapidi di quanto programmato in funzione dei partecipanti, del tempo atmosferico e di una serie di variabili non sempre prevedibili. In questo modo le proposte potranno essere sempre accattivanti e coinvolgere tutti i partecipanti.

	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	FREQUENZA
	Sport e movimento	In collaborazione con il Cerchio Sport: <ul style="list-style-type: none"> • Academy Fantathlon; • Calcio, basket, tennis; • Danza, pilates, nuoto; • Giochi di squadra e società (castelli, palla prigioniera, bandierina). 	Settimanale
	Laboratori creativi	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione di gadget; • Sperimentazione materiali; • Materiali di riciclo • Creazione di fumetti. 	Settimanale
	Grandi Giochi	<ul style="list-style-type: none"> • Caccia al Tesoro • Giochi Olimpici • Giochi Acquatici • Cre's Talent 	Settimanale
	Attività di Relax	<ul style="list-style-type: none"> • Letture animate • Carte • Disegno libero • Ascolto musica condiviso 	Settimanale

Iscrizione al servizio

L'iscrizione al servizio va effettuata presso la sede della Cooperativa, situata a Cremona, c/o **MERAKI**, in via Dante 132, oppure in modalità on line.

L'iscrizione al servizio si ritiene formalizzata al realizzarsi di tutte le seguenti condizioni:

- Consegna della modulistica di iscrizione correttamente compilata, completa di copia della carta di identità e del codice fiscale di chi effettua l'iscrizione e della carta regionale dei servizi di chi fruisce il servizio;
- Conferma dell'accettazione dell'iscrizione da parte della cooperativa e dell'effettivo avvio del servizio richiesto;
- Pagamento della quota di iscrizione al servizio.

Tipologia di frequenza del servizio

All'atto dell'iscrizione al servizio chi effettua l'iscrizione sceglie la tipologia di frequenza.

Indica le settimane di frequenza e la tipologia oraria desiderata. La Cooperativa si impegnerà, dal momento della formalizzazione dell'iscrizione, ad erogare il servizio prescelto. La Cooperativa, tuttavia, si riserva di sospendere l'erogazione del servizio nei periodi temporali settimanali che non raggiungessero il numero minimo di partecipanti necessario a garantire la sostenibilità economica del servizio. Per il servizio in oggetto si individua il numero di 12 minori iscritti alla settimana.

La frequenza del servizio in periodi diversi da quelli indicati all'atto dell'iscrizione potrà essere richiesta successivamente, ma non sarà garantita dalla Cooperativa e verrà confermata solo in caso di disponibilità di posti nel periodo prescelto.

Sospensione del servizio per non raggiungimento del numero minimo

Per l'attivazione del servizio in oggetto è necessario il raggiungimento del numero minimo di 12 minori iscritti per l'avvio della settimana.

Nel caso in cui il servizio non fosse garantito in uno o più periodi indicati in sede di iscrizione la Cooperativa darà comunicazione agli iscritti il venerdì della settimana precedente.

Se il servizio non fosse garantito la Cooperativa provvederà al rimborso immediato della quota di iscrizione al servizio già versata e delle eventuali rette di frequenza anticipate e non fruite dall'iscritto. Per ottenere il rimborso la persona che ha effettuato l'iscrizione dovrà recarsi presso la sede della Cooperativa o in altro luogo indicato dall'amministrazione della medesima entro e non oltre 15 giorni dalla comunicazione di sospensione del servizio, esibendo le ricevute o le fatture quietanzate attestanti l'effettivo versamento alla Cooperativa degli importi per i quali si richiede il rimborso.

2. Professionalità impiegate

Referente di settore

Garantisce che le attività siano conformi con le linee guida del progetto pedagogico, attivando le opportune azioni di supporto alla riflessione ed alla formazione in situazione e sostenendo le famiglie che necessitano di un confronto. Al bisogno può richiedere l'intervento del supervisore pedagogico.

Il coordinatore

Il coordinatore garantisce la **corretta erogazione del servizio**, facilitando il lavoro degli assistenti all'autonomia personale e liberandoli il più possibile di ogni incombenza organizzativa.

È un operatore specializzato nel management di servizi socio-educativi per minori, con esperienza almeno quinquennale. È responsabile della gestione organizzativa e della qualità del servizio, si occupa del mantenimento dei rapporti istituzionali.

Gli operatori

Gli operatori che Meraki impiega nei CRE sono educatori in possesso del titolo.

Gli operatori impiegati sono incaricati in funzione delle proprie competenze specifiche.

Tutti gli operatori impiegati da Meraki nei servizi integrativi scolastici:

- *Sono consapevoli del proprio ruolo, in grado di assumersi le responsabilità connesse ad esso;*
- *Sono costantemente supportati da professionalità dedicate della cooperativa;*
- *Sanno gestire correttamente i rapporti con le famiglie, con i servizi, con le Istituzioni.*
- *Garantiscono continuità ai servizi avviati, in quanto beneficiano di rapporti di lavoro continuativi e sono legati alla cooperativa da un rapporto associativo-cooperativistico, oltre che lavorativo.*

Beneficiano di momenti di formazione specialistica e di supervisione della propria esperienza lavorativa organizzati dalla Cooperativa.

Responsabili di back-office

Meraki ritiene che la dignità e la specificità del lavoro educativo siano un capitale sociale importante per la qualità dei propri servizi.

L'organizzazione aziendale della Cooperativa prevede l'impiego di personale di back-office dedicato al supporto organizzativo, amministrativo, burocratico, logistico degli operatori dei servizi educativi.

Gestiscono in collaborazione con il coordinatore gli adempimenti mensili legati alla rendicontazione sociale ed economica al Committente.

3. Miglioramento continuo del servizio

Sistema di gestione qualità

Meraki è certificata secondo il sistema di gestione qualità conforme alla norma ISO 9001:2015 per la progettazione e la gestione di servizi socio-educativi per minori e famiglie.



Formazione continua del personale

Meraki garantisce la formazione continua del proprio personale attraverso iniziative formative organizzate con risorse interne altamente qualificate, ricorrendo alla formazione esterna finanziata o aderendo ad iniziative formative di altri enti.

Ogni anno tutto il personale incaricato dei servizi di assistenza alla persona riceverà una formazione specialistica pari ad almeno 20 ore.

L'impiego delle ore di formazione sarà pianificato ogni anno mediante la predisposizione di un apposito piano formativo.

Contenimento del turn-over e garanzia di continuità

La Cooperativa favorisce il benessere lavorativo dei propri operatori, agendo lungo le seguenti strategie:

- *Incentivazione economica;*
- *Formazione continua;*
- *Flessibilità del coordinamento ed ascolto delle aspettative di ruolo;*
- *Supervisione e counseling per gli operatori per prevenire il burn-out (azione prevista dal sistema di sicurezza e prevenzione aziendale);*

- *Promozione della motivazione e della partecipazione alla vita della cooperativa;*
- *Progettazione accurata degli interventi, con attribuzione di responsabilità e mansioni definite;*
- *Significatività del compito: supporto burocratico e logistico per gli operatori per valorizzare la centralità del lavoro educativo;*
- *Valorizzazione del potenziale di ciascuno e possibilità di sviluppo professionale;*
- *Equità e trasparenza nella formalizzazione e nella conduzione del rapporto di lavoro.*
- *Interventi di Welfare Aziendale. A titolo esemplificativo: attivazione di mutua interna a sostegno delle spese mediche; scontistiche sull'erogazione dei servizi interni; istituzione dello Sportello Benessere: ha l'intento di essere ponte tra le persone che operativamente lavorano nei servizi e le persone che hanno una posizione di responsabilità gestionale, amministrativa e di coordinamento dei servizi e delle risorse umane in essi presenti. Attraverso strumenti di rilevazione specifici, pone forte attenzione al benessere lavorativo e ad eventuali segnali di malessere o Burnout. Questo sportello ha il compito di accogliere il dipendente che vi si rivolge manifestando un malessere non ancora definito, e, attraverso colloqui individuali, aiutarlo a fare una prima analisi per poi indirizzarlo anche alle figure aziendali che in modo più funzionale possano rispondere ai suoi bisogni.*

Customer satisfaction

Al termine di ogni edizione del CRE, Meraki somministrerà alle famiglie, agli operatori, ai Centri Sportivi ed ai servizi istituzionali uno strumento di rilevazione della soddisfazione percepita.

I risultati della customer saranno rielaborati all'interno di un report che terrà traccia delle modifiche intervenute sulla percezione della qualità da parte dei beneficiari e delle loro famiglie.

I reclami, invece, saranno gestiti mediante appositi moduli scritti, che potranno essere recapitati direttamente in cooperativa oppure mediante segnalazione telefonica o verbale al Coordinatore del servizio, che provvederà a compilare il modulo di rilevazione reclamo.

I reclami saranno trattati mediante le procedure relative alle non conformità e genereranno azioni preventive o correttive, in funzione della tipologia e della gravità dell'evento rilevato.

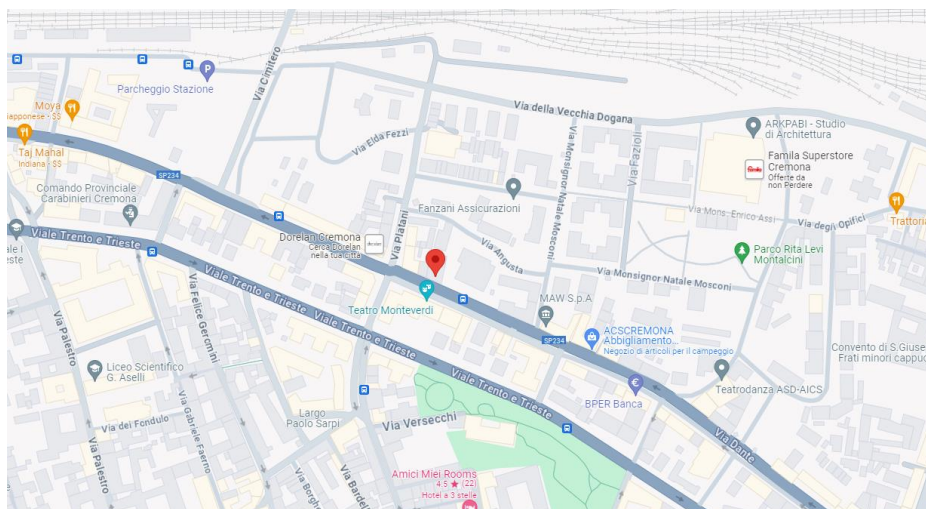
Tutela della privacy e protezione dei dati sensibili

Meraki tratta i dati personali e sensibili in conformità ai dettami del DLGS 196/2003 e seguente DGPR 679/2016, sulla base di quanto previsto dal Documento di Protezione e Sicurezza dei dati personali, sensibili e giudiziari.

4. Indicatori di qualità

VARIABILE	INDICATORE	MISURAZIONE	ACCETTABILITÀ
Avvio del servizio			
Tempestività	Tempi massimi per la predisposizione del progetto esecutivo per l'avvio del servizio	15 giorni per rispondere al committente dal ricevimento dell'incarico	98%
Erogazione del servizio			
Coerenza del progetto esecutivo con i bisogni dei minori e del sistema	Formalizzazione del progetto esecutivo e monitoraggio	Esistenza progetto intervento	100%
	Esistenza di un sistema di monitoraggio costante	Esistenza dei documenti "diari di bordo"	98%
	Manutenzione dell'intervento	Incontri con Comune per manutenzione intervento	95%
Adeguatezza dell'intervento	Reclami	Numero di reclami fondati / numero di casi seguiti	< 7%
	Non conformità interne	Numero di non conformità / numero di operatori	< 10%
	Customer satisfaction	Numero customer satisfaction positive / numero rilevazioni	> 82%
	Turn over del personale	Numero dimissioni lavoratori / numero operatori impiegati per servizio specifico	< 25%
Sostituzioni del personale	Sostituzione del personale in caso di assenza	Numero sostituzioni effettuate / assenze operatori	>95%
	Continuità delle attività del servizio in caso di necessità di sostituzione	(Numero sostituzioni effettuate + riprogrammazione attività) / assenze operatori	100%
Valutazione del servizio			
Adeguatezza della valutazione	Condivisione risultati	Incontro con Committente	100%
		Incontro famiglie	100%
	Documentazione del percorso effettuate	Esistenza relazione	99 %

5.1 La nostra sede



Via Dante, 132
26100 CREMONA
Codice Fiscale/P.Iva: 01600790198

Contatti telefonici

Tel. 0372.1877838



E-mail



Uffici: info@merakisociale.it

Cremona, 24/04/2024