

2023

Carta dei servizi

Servizio di assistenza domiciliare minori e Incontri protetti



La Sorgente s.c.s.

Sommario

1.PRINCIPI FONDAMENTALI	1
1.1. I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi	1
2. CHI SIAMO	1
2.1. Approccio pedagogico e culturale	1
2.2. La storia	2
2.3. Mission e valori	2
2.4. Principi guida dell'intervento educativo	2
3. IL SERVIZIO ADM	4
3.1. Intervento educativo	5
3.2. Obiettivi del servizio	5
3.3. Azioni dell'intervento	7
3.4. Fasi dell'intervento	8
4. IL SERVIZIO INCONTRI PROTETTI E DI FACILITAZIONE	10
4.1. Il servizio e le sue finalità	10
4.2. L'intervento	11
	12
5. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE	12
6. CONCLUSIONE DEL PROGETTO	12
7.EROGAZIONE DEL SERVIZIO	13
8. ATTIVITÀ AGGIUNTIVE E/O MIGLIORATIVE	13
8.1. Studio Con-Ta – Lento	13
8.2. Fab Lab, Salòtto Cultura Giovani, Inter.media	14
8.3. Collaborazioni con cooperative tipo B	14
9. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	15
9.1. Il coordinatore del servizio	15
9.2. L'Educatore	17
9.3. Équipe operatori	18

10. MODULISTICA	19
11. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO	20
11.1. Gestione del sistema per la qualità (politica della qualità)	21
11.2. Monitoraggio periodico	21
11.3. Analisi dei dati	21
11.4. Miglioramento continuo	22
12. LA TUTELA DEI DIRITTI DELLE FAMIGLIE	22
12.1. Diritti dell'utente	22
12.2. Diritti della famiglia	22
13. LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI, RECLAMI e APPREZZAMENTI	23
13.1 Cosa fare se non si è soddisfatti	23
13.2 Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo	23
14. DOCUMENTI A SUPPORTO	23
15. CONTATTI E REFERENTI DEL SERVIZIO	24
16. INFORMATIVA PRIVACY	24
17. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	24

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 INTRODUZIONE

Questa carta dei servizi presenta la Cooperativa La Sorgente ed in particolare gli interventi di assistenza domiciliare rivolti a minori e gli incontri protetti.



Il documento illustra gli standard di qualità per i servizi erogati. Definisce i principi di intervento, le modalità di erogazione delle prestazioni, i rapporti di relazione con le persone che ne fruiscono, e presenta la metodologia di lavoro, gli strumenti e gli obiettivi che orientano l'attività del servizio.

1.2. I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

I principi che vengono posti alla base fanno capo all'idea di restituire **centralità al cittadino-beneficiario** dei servizi sociali, di guardare ai suoi bisogni e al suo benessere come dimensioni cruciali per poter esprimere un giudizio sulla bontà del servizio erogato. Nella carta dei servizi sono richiamati i principi fondamentali sanciti dai provvedimenti normativi riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona, che sono: **eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, umanizzazione ed integrazione.**

La cooperativa è orientata alla soddisfazione delle esigenze dei fruitori e nella fattispecie dei minori che sperimentano più direttamente situazioni di difficoltà e svantaggio sociale e delle loro famiglie. È operante la normativa che tutela la *privacy* degli utenti per tutti gli aspetti del trattamento dei dati e delle informazioni che li riguardano.

2. CHI SIAMO

2.1. Approccio pedagogico e culturale

Nella gestione dei propri servizi La Sorgente fa riferimento al **modello bio-psico-sociale**, in quanto utilizza un *approccio integrato*, che tiene conto di tutte le dimensioni esistenziali dell'individuo, poste sullo stesso piano, senza distinzioni sulle possibili cause 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, nata inizialmente per offrire servizi a supporto della disabilità, negli anni ha maturato esperienza anche nella gestione di servizi dedicati ai minori. Ha attivato e gestito, inizialmente, servizi educativi in ambito scolastico con alunni altamente problematici mediante l'intervento di personale educativo, per poi allargarsi gestendo servizi educativi volti a promuovere la socializzazione e l'inclusione nel territorio sia per disabili che per minori. La Sorgente opera in via prioritaria nell'ambito 11 Garda e ambito 10 - bassa bresciana orientale



Dal 2009 gestisce vari servizi di **doposcuola** (Manerba del Garda, Polpenazze del Garda, Pozzolengo, Flero – Poncarale, Bedizzole), **due comunità educative per minori** e **mamma-bambino**, due **centri diurni minori** (Spazio20 e Edulab).

Negli ultimi anni la cooperativa è inoltre partner di progetti di *welfare comunitario* rivolti sia ai nuclei familiari in difficoltà lavorativa, abitativa e relazionale, sia ai minori a rischio devianza ed esclusione sociale. Rispetto agli interventi socio educativi per minori e adulti, la cooperativa ha in carico sul **servizio ADM** circa 100 utenti sull'Ambito gardesano e mantovano.

2.3. Mission e valori

La *mission* della cooperativa è rivolta principalmente alla **costruzione di una comunità** capace di **inclusione sociale** e di valorizzare tutti i componenti per dare loro **l'opportunità di realizzare sé stessi** come persone, famiglie, gruppi e organizzazioni, attraverso l'accoglienza, l'integrazione e la partecipazione nella **gestione di iniziative e servizi di tipo socio-sanitario ed educativo**.

2.4. Principi guida dell'intervento educativo

Lavorare con i minori e, più in generale, con i nuclei familiari richiede agli educatori domiciliari competenze specifiche, la capacità di riconoscere e decodificare la realtà di ogni contesto in cui la complessità è fondante, la capacità di esplorare significati e possibilità, di sostare, ascoltare, la **capacità di riconoscere emozioni, relazioni, legami**.

Alcuni principi operativi sono indispensabili per guidare l'educatore nel strutturare rapporti funzionali ed interventi efficaci. Essi costituiscono la cornice deontologica e le linee guida entro cui declinare gli obiettivi di ciascun intervento specifico.

L'adozione del principio dell'individualizzazione permette all'educatore di comprendere e accogliere le persone e le famiglie per ciò che sono, con le loro difficoltà, ma anche e soprattutto, con le loro realistiche possibilità di perseguire dei cambiamenti. Si traduce nella **costruzione di un rapporto professionale** sia con il nucleo familiare nel suo insieme che con i singoli che lo compongono e diventa uno spazio importantissimo per le successive fasi del progetto d'intervento.

Il principio della condivisione, è possibile lavorare solo su ciò che è condiviso, sui cambiamenti che tutte le parti riconoscono come importanti. Non sono i singoli interventi o le azioni educative ad essere positivi o negativi in sé, ma è fondamentale alla buona riuscita di un intervento la **scelta consapevole da parte di tutti gli interessati** di volervi partecipare.

Il principio dell'autodeterminazione, ovvero mettere le persone in grado di maturare **consapevolezza e capacità critica** per valutare gli eventi e saper decidere della propria vita,

consente di costruire progetti ed interventi non impositivi, di reale sostegno e di promozione delle autonomie dei singoli e del nucleo familiare. Fondamentale risulta, a questo proposito, l'assunzione del costrutto dell'*empowerment*, inteso sinteticamente come senso profondo di poter fare e di sentirsi efficaci nel gestire la propria vita e che deve portare ciascun operatore ad interrogarsi su come identificare nuove strategie d'intervento a partire dalla stessa famiglia.

Ulteriore importante principio operativo è quello della valorizzazione delle risorse, che guida l'educatore a focalizzare l'attenzione sulle abilità, sulle competenze e sulle possibilità concrete di cambiamento di ogni singolo componente del sistema familiare, anziché solo sulle difficoltà e sui problemi della situazione. Tutti gli attori dell'intervento, compresa la famiglia, devono cercare di orientarsi alle risorse, alle competenze allo sviluppo del possibile. Solo partendo dai "punti di forza" di ciascun attore coinvolto è possibile definire con la famiglia obiettivi realisticamente raggiungibili e co-costruire progetti di cambiamento.

Altri due principi operativi che riteniamo indispensabili riguardano la gradualità e la gratificazione. Gradualità significa tentativo di raggiungere un obiettivo non in modo "tutto o nulla", ma attraverso pazienti avvicinamenti progressivi. La gratificazione rappresenta il gioco di sponda della gradualità e si basa sul costrutto che, quando un comportamento funziona, cioè produce conseguenze positive per l'individuo, si riproduce in futuro. La gratificazione usata all'interno di un atteggiamento mentale gradualista, consiste nel rinforzare e valorizzare non un comportamento perfetto, non il raggiungimento dell'obiettivo, ma un qualsiasi comportamento che si avvicini all'obiettivo. Sul piano relazionale consiste nella capacità di cogliere la parte buona che c'è in qualsiasi prestazione e, più in generale, in qualsiasi individuo.

Riteniamo inoltre fondamentale il lavorare con la famiglia e con il territorio perché ciò permette di operare sul concreto, sul percepito e sulle reali risorse. La famiglia è protagonista del progetto, è coinvolta in tutte le fasi dell'intervento, dalla presa in carico alla definizione degli obiettivi e delle strategie d'intervento. È coinvolta fin dalla fase della conoscenza, che

deve essere approfondita, e riguardare tutti i componenti della stessa e la rete allargata familiare.

3. IL SERVIZIO ADM

Il servizio di Assistenza Domiciliare Minori – ADM- si colloca nella rete dei servizi socio-assistenziali con **finalità promozionali, preventive e riparative** e si pongono nella direzione di **favorire la crescita e il benessere globale del minore all'interno del proprio contesto familiare e nel proprio territorio**, in un momento in cui il nucleo familiare può trovarsi in una situazione di crisi anche temporanea, evitando forme di tutela più forti che prevedono l'allontanamento.

In tal senso, risponde pienamente ai dettami della legge 184/83 ed in particolare dell'articolo 1 che sancisce il diritto basilare del bambino ad essere educato nella propria famiglia.

Gli interventi educativi domiciliari sono un'opportunità educativa offerta ai minori e alle loro famiglie per attivare o riattivare capacità e potenzialità inespresse o inutilizzate e acquisirne di nuove. L'intervento domiciliare permette di conciliare obiettivi di **sostegno e attivazione dell'intero nucleo** con una necessità di **tutela dei minori** presenti.

3.1. Intervento educativo

Gli interventi di educativa domiciliare si declinano da un lato in **azioni a favore del minore** orientate prioritariamente ad offrire un **punto di riferimento relazionale ed educativo**, a **sviluppare e promuovere la fiducia nelle proprie capacità**, ad **attenuare eventuali resistenze emotive** rispetto ai processi di apprendimento, scolastico e non, e a **favorire l'integrazione sociale**. L'educatore svolge una funzione di sostegno diventando uno strumento di opportunità, un "creatore di occasioni", per consentire al minore uno sviluppo armonico.

L'intervento di educativa domiciliare si declina anche in **azioni a favore dei caregiver** finalizzate a **promuovere e integrare la competenza genitoriale** rispetto a correttezza relazionale, **sviluppo dell'affettività e capacità di accudimento**; a offrire un **sostegno**

relazionale in un'ottica di supporto personale e a **salvaguardia della funzione genitoriale** in particolari casi di passaggio (es. separazioni coniugali o il rientro a casa dei figli accolti presso comunità educative o presso altre forme di accoglienza); a **promuovere l'orientamento alla rete sociale ed istituzionale**. L'intervento dell'educatore si muove quindi su due direzioni, fornendo un sostegno funzionale, legato alla gestione della capacità organizzativa e quotidiana della famiglia e del minore ed un sostegno emozionale in cui l'educatore si pone con una funzione di ascolto.

Il minore utente del servizio e la sua famiglia fanno parte di un contesto, di un territorio specifico. Spesso le famiglie segnalate vivono sentimenti di inadeguatezza e tendono a chiudersi, a isolarsi rispetto agli altri, vivendo quella che viene chiamata la "solitudine sociale". Per questo, si ritiene importante associare **all'intervento individuale – domiciliare un lavoro di rete sul/con il territorio**.

Intendendo per territorio l'insieme delle **agenzie formali ed informali del luogo di vita del nucleo familiare**, è necessario valutare, accanto al bisogno del minore, la visione che del territorio ha la famiglia e che della famiglia ha il territorio. L'educatore ADM rispetto al territorio deve lavorare continuamente fuori e dentro casa, condividendo con minori e adulti i significati delle proposte. Diventa importante, quindi - in questa ottica di rete - far rientrare nell'intervento di educativa domiciliare anche la **collaborazione con i Servizi e le agenzie educative del territorio** (CAG e Doposcuola, Parrocchie e Oratori, Gruppi Scout, Associazioni di genitori, associazioni di volontariato, associazioni e gruppi sportivi, ecc).

Riteniamo utile e necessario **promuovere azioni e attività orientate al territorio**, che sappiano in sostanza sviluppare una "educativa territoriale" disponendo sia **il territorio a sostenere le situazioni dei minori coinvolti e del loro nucleo familiare**, sia **il minore e la famiglia a cogliere le opportunità presenti nel proprio territorio** di appartenenza.

3.2. Obiettivi del servizio

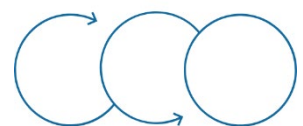
Gli obiettivi del servizio sono:



- **osservare le cause e le caratteristiche del malessere del minore e della sua rete familiare** per individuare i possibili interventi socio-educativi;
- **sostenere i minori nel loro processo di crescita psico-fisica**, aiutandoli a stabilire adeguati rapporti con il nucleo familiare e con l'ambiente di vita;
- **fornire al minore degli stimoli** che gli consentano di sperimentare le proprie capacità e sviluppare le proprie attitudini;
- **favorire nel contesto familiare, le condizioni necessarie per il suo miglioramento**, in ordine alle difficoltà di tipo educativo, relazionale e gestionale che manifesta, aiutare i caregiver a sviluppare le proprie potenzialità educative nei confronti dei minori;
- **valorizzare il territorio ed il contesto sociale**, favorendo la costruzione di una rete di legami tra il minore, la sua famiglia e l'ambiente di appartenenza.
- **accompagnare i minori e i loro nuclei familiari all'interno dei percorsi di autonomia**;
- **cercare di evitare la cronicizzazione o il peggioramento della situazione di disagio** del minore attraverso interventi educativi e di rete;
- **evitare l'allontanamento del minore** dal suo ambiente familiare.

3.3. Azioni dell'intervento

Le principali attività sono finalizzate alla realizzazione di **obiettivi di ordine educativo** a favore del minore ed a sostegno della famiglia nel rapporto col proprio figlio/ figli: sostegno nella strutturazione di regole condivise, di *routine* quotidiane, di comportamenti e abitudini



funzionali all'organizzazione degli spazi della casa e dei tempi della giornata come i pasti e i ritmi veglia - sonno; promozione di atteggiamenti corretti e attenti ai bisogni primari, relazionali e affettivi dei minori da parte degli adulti e di atteggiamenti di ascolto e di rispetto delle regole concordate da parte dei minori, promozione di quell'insieme di strategie educative e relazionali atte a contenere i comportamenti problematici e a rinforzare atteggiamenti adeguati alla situazione.

Possono riguardare la **gestione della quotidianità**, in particolare riguardo alla pulizia, al riordino e agli spazi vissuti dai minori, all'accompagnamento nello svolgere mansioni e impegni riguardanti l'organizzazione e al *menage* familiare (piccole spese personali o per la famiglia, preparazione pasti, svolgimento di semplici mestieri o lavori domestici calibrati all'età, gestione bilancio familiare) e tutto ciò che può andare verso l'acquisizione di una maggiore autonomia del minore e del nucleo.

Si svolgono interventi di promozione della **cura della persona**: pulizia e rispetto delle regole igieniche di base, attenzione ed accompagnamento a visite mediche o prenotazioni specialistiche, consigli per il disbrigo di pratiche burocratiche (iscrizione scolastica, palestra, corsi vari, abbonamento autobus, ecc.).

Vengono svolte altresì attività **ludico-ricreative**: momenti di gioco, festa, gite che possono esser sia col singolo, sia in collaborazione con CAG, oratorio, gruppi sportivi, ecc.

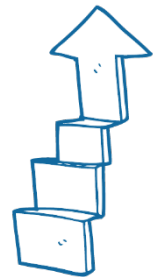
Il **Sostegno didattico** come aiuto nello svolgimento dei compiti per l'assunzione di responsabilità relative all'esperienza scolastica è un intervento molto frequente dal momento che la scuola è il principale impegno per i minori. Si cerca di favorire principalmente la cura del processo adottato, ricercando un metodo di lavoro per operare scelte funzionali al compito stesso, rispetto del tempo di lavoro, utilizzo di strumenti adeguati.

Alcuni interventi sono finalizzati all'**inclusione sociale**, attraverso azioni di "risocializzazione", al fine di accompagnare i nuclei famigliari ad un reinserimento sociale, favorendo la conoscenza delle risorse e delle opportunità presenti sul territorio.

Su questo tema, riteniamo fondamentale la presenza della cooperativa sul territorio e quindi l'integrazione tra i servizi e i progetti con i quali sono attive collaborazioni.

3.4. Fasi dell'intervento

L'intervento dell'educatore domiciliare per minori si articola nelle seguenti fasi:



Fase 1: Analisi e valutazione del minore, della famiglia e del contesto

La valutazione dei bisogni dell'utenza avviene in prima istanza attraverso la presentazione del caso da parte dell'Ufficio preposto dall'Ente Committente al Coordinatore del Servizio.

In tale sede vengono delineati i bisogni dell'utenza, anche sulla scorta dell'analisi dei documenti raccolti. Tutte le informazioni pervenute dall'Ente Committente, così come la documentazione raccolta nel corso della presa in carico, sottostanno al trattamento previsto dalla normativa vigente (L.196/03).

Gli strumenti utilizzati in questa fase sono:

Verbale di Attivazione: è uno strumento del servizio utilizzato per annotare i primi dati e le informazioni ricevute dall'ente committente del nucleo e del/i minore/i per cui si chiede l'intervento ADM.

Osservazione: dal momento in cui educatore e minore si incontrano per la prima volta, inizia un percorso di osservazione e conoscenza reciproca che vede l'educatore impegnato nel cogliere le caratteristiche, le potenzialità e le difficoltà del minore e del suo nucleo familiare in un contesto delicato, quello domestico, in cui deve saper entrare "in punta di piedi" nel massimo rispetto di spazi e di tempi altrui carichi di significati espliciti ed impliciti che ciascun membro condivide non sempre in modo consapevole.

Gli strumenti educativi specifici utilizzati sono:

La relazione iniziale di osservazione: è uno strumento nel quale l'educatore dopo la fase di osservazione riporta ciò che ha rilevato e osservato riguardo i punti di forza e i punti di fragilità dei tre ambiti dell'intervento;

Il diario personale: compilato settimanalmente o mensilmente, in base alle necessità e/o esigenze dell'educatore e della situazione, si riportano attività svolte e l'osservazione del contesto, con la possibilità di aggiungere commenti circa eventi osservati sul campo.

La progettazione e la stesura del progetto educativo da parte dell'educatore ADM avverrà dopo il periodo di osservazione e dopo un'attenta condivisione e il confronto con tutti gli attori coinvolti, compresa la famiglia, sulla definizione degli obiettivi, dei tempi, dei luoghi e delle fasi del progetto. Si prevede di ragionare secondo obiettivi minimi e specifici e a breve termine ove possibile in modo tale da poter verificare in tempi brevi l'intervento e rimodularne gli obiettivi e le finalità.

Progetto educativo: è strumento concreto che intende orientare l'educatore nel difficile compito dell'elaborazione di un intervento educativo mirato, guidandolo attraverso obiettivi concreti da raggiungere. Una volta steso, il progetto viene supervisionato dal coordinatore del servizio e successivamente inviato all'Ente Committente.

Fase 2: Realizzazione

È la fase in cui l'operatore sulla base degli obiettivi condivisi e definiti mette in atto le azioni indicate e programmate nel progetto individualizzato traducendole in prassi operative efficaci.

Fase 3: Monitoraggio e la verifica

Come momento di lettura e di valutazione nel tempo circa gli obiettivi raggiunti o meno e di riformulazione ed individuazione di nuovi obiettivi e nuove strategie. La verifica verrà effettuata in equipe in modo da consentire una obiettiva analisi dell'efficacia e dell'efficienza dell'intervento.

Un altro strumento per aggiornare la situazione o chiudere l'intervento è **la relazione educativa di aggiornamento**: è lo strumento di lavoro che monitora l'andamento dell'intervento nella sua totalità non soffermandosi solo sugli obiettivi definiti.

4. IL SERVIZIO INCONTRI PROTETTI E DI FACILITAZIONE

Il servizio Incontri protetti e di facilitazione è complementare al servizio ADM. Spesso, infatti, gli utenti beneficiano di entrambi i servizi per un periodo variabile, in relazione alla gravità e all'evoluzione del percorso. Per completezza di informazioni, riteniamo pertanto di inserire in un'unica Carta dei Servizi anche il servizio di Incontri protetti, dettagliando le specifiche che lo distinguono dal servizio ADM. La gestione dei due servizi e il coordinamento sono unitaria e in carico ad un unico coordinatore.

4.1. Il servizio e le sue finalità

Gli incontri protetti e di facilitazione sono un **intervento socio-psico-educativo dedicato all'osservazione, al monitoraggio e alla protezione della relazione tra figli e genitori** in contesti problematici e/o di elevata



conflittualità, al fine di salvaguardare il diritto di visita e di relazione tra figli e genitori. La Convenzione sui diritti del Fanciullo anno 1989 stabilisce "il diritto del bambino separato da entrambi i genitori o da uno di essi, di intrattenere regolarmente personali rapporti e contatti diretti con entrambi i suoi genitori, a meno che ciò non sia contrario al suo preminente interesse" (art. 9, O.N.U., 1989 N.Y.).

La Legge sancisce dunque il diritto di costruire, ricostruire, mantenere i legami tra i figli ed i loro genitori, per quanto possibile. Si riconosce così questa relazione primaria come fondamentale per la crescita evolutiva del minore e per la costruzione della propria identità personale, poiché custodisce il valore delle proprie radici biologiche storiche.

Le finalità dell'intervento possono essere così sintetizzate:

- **garantire il diritto di visita del genitore**, salvaguardando il superiore interesse del minore;
- **favorire e facilitare la comunicazione tra il minore e il genitore** e/o altri membri del nucleo familiare;
- **garantire la protezione del minore** in casi di sospetto maltrattamento e abuso;
- **fornire al minore un contesto neutro rispetto a situazioni di forte conflittualità** fra i genitori o di problematicità familiare;
- **attivare e promuovere comportamenti proattivi per la costruzione di positive relazioni**;
- **utilizzare l'osservazione come strumento utile** ai fini della valutazione genitoriale e della progettazione sul caso;
- **promuovere relazioni genitori-figli funzionali all'interesse del minore** verso il raggiungimento dell'autonomia del rapporto.



4.2. L'Intervento

L'accesso al servizio avviene su **segnalazione dell'ente locale e/o dell'Autorità giudiziaria.**

In seguito alla segnalazione, avviene un primo contatto telefonico tra l'ente inviante e il coordinatore in cui vengono raccolte le prime informazioni. A seguire viene individuato l'operatore nei più brevi tempi possibili. Prima dell'avvio degli incontri, l'operatore, il coordinatore e il Committente effettuano un incontro di progettazione condivisa in cui definiscono gli obiettivi da condividere con l'utente.

Il **ruolo dell'operatore**, in relazione alle diverse situazioni familiari, assolve a funzioni di:

- **facilitazione della relazione**, nelle situazioni in cui la relazione tra genitore e figlio si è interrotta o non si è mai potuta attivare. L'operatore, non emotivamente coinvolto, può consentire ai due attori di sperimentare la possibilità e l'opportunità di conoscersi o ritrovarsi;

- **mediazione della relazione**, nelle situazioni in cui vi sono conflitti preesistenti nel nucleo familiare che coinvolgono emotivamente entrambi gli attori e la ripresa dei rapporti scatena sentimenti negativi che comportano particolari difficoltà nella ripresa dei contatti. L'operatore sostiene entrambi nel percorso di elaborazione delle dinamiche evidenziate, affinché sia possibile ripensare ad una ripresa della relazione, nonostante tutto;
- **controllo della relazione**, nelle situazioni in cui è presente una importante limitazione della responsabilità genitoriale a causa di inadeguatezze gravi nella relazione con il figlio (incuria, maltrattamento, abuso o sospetti tali) l'operatore sostiene il minore nel percorso di riavvicinamento al genitore e contemporaneamente, lo protegge da dinamiche di relazioni negative e/o di sofferenza, se necessario anche mediante sospensione dell'incontro in svolgimento.

Gli incontri protetti possono svolgersi in un apposito spazio individuato all'interno del servizio ed attrezzato per agevolare la relazione, oppure in altri ambienti adibiti (es. ludoteca comunale) o in luoghi pubblici (giardini, biblioteche, spazi attrezzati, ecc.).

Tali incontri, avviati su richiesta dell'ente comunale o disposti dall'Autorità giudiziaria, possono essere realizzati:

- **alla presenza di uno o più operatori** (educatore, psicologo e/o assistente sociale), che possono svolgere un ruolo attivo e partecipante oppure di semplice osservazione e sorveglianza;
- **in forma video-monitorata**, come sotto dettagliato;
- **con una presenza parziale**, lasciando momenti di incontro non direttamente vigilati ed effettuando un monitoraggio indiretto, attraverso l'osservazione delle reazioni del minore e colloqui con i genitori.

La scelta degli spazi, così come le modalità di realizzazione, la durata e la cadenza degli incontri, possono essere modificate in relazione all'evolversi del percorso. L'evoluzione positiva della relazione tra genitori e figli potrà prevedere il passaggio verso luoghi d'incontro maggiormente naturali (ad esempio la casa del genitore) eventualmente anche

con la presenza dell'operatore, qualora fosse necessario facilitare la relazione ed accompagnare il minore in questo delicato passaggio.

La Cooperativa possiede anche uno spazio adibito agli incontri protetti dotato di impianto di videoregistrazione con specchio unidirezionale, apparecchiature per la registrazione audio-video, secondo le disposizioni vigenti in materia di *privacy*.

5. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE

L'ammissione di un minore al servizio ADM e Incontri protetti avviene esclusivamente **su richiesta dei Servizi Sociali del Comune di residenza del minore** (area prevenzione o tutela minori).

6. CHIUSURA DEL PROGETTO

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

- ✓ **Raggiungimento degli obiettivi preposti** a favore del minore e della famiglia d'origine;
- ✓ **Raggiungimento dei limiti di età o il venir meno dei requisiti** che hanno determinato l'ammissione;
- ✓ **Rinuncia dell'utente e/o della famiglia;**
- ✓ **Ingresso in una struttura comunitaria;**
- ✓ **Impossibilità e/o inopportunità di portare a termine il progetto educativo.**
- ✓ **Conclusione con decreto esecutivo.**

La chiusura del progetto potrà essere graduale e prevedere una progressiva diminuzione della presenza dell'educatore domiciliare.

7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio garantisce la **funzionalità per 12 mesi l'anno** dal lunedì al sabato, chiudendo i giorni festivi e le domeniche. L'orario di norma è pomeridiano, dopo scuola, **dal lunedì al venerdì**, con eventuali accessi durante il fine settimana e nella fascia serale per incontri di famiglia e attività di aggregazione. Sarà 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.



8. ATTIVITÀ AGGIUNTIVE E/O MIGLIORATIVE

8.1. Studio Con-Ta – Lento

Nel ventaglio dei vari servizi gestiti dalla cooperativa vi è lo **Studio Contalento**, servizio specialistico per disturbi di apprendimento e difficoltà scolastiche, soggetto autorizzato dall'ASST di Brescia ad attività di prima certificazione diagnostica valida ai fini scolastici (legge 170/2010).

Lo studio è composto da un'**équipe multidisciplinare** che comprende:

- ✓ **Neuropsichiatria Infantile;**
- ✓ **Psicologhe** esperte in psicopatologia dell'apprendimento;
- ✓ **Logopedista;**
- ✓ **Pedagogista**, esperta in psicopatologia dell'apprendimento, referente per i rapporti con la scuola,
- ✓ **Psicologa scolastica;**
- ✓ **Mediatore familiare.**

Nello specifico, lo Studio Contalento offre:

- ✓ **Percorsi individuali o di piccolo gruppo sugli apprendimenti di base;**

- ✓ **Percorsi individuali o in piccolo gruppo per soggetti con difficoltà di attenzione** e di autocontrollo per lo sviluppo di competenze di organizzazione, pianificazione, programmazione e automonitoraggio;
- ✓ **Percorsi di orientamento scolastico e professionale;**
- ✓ **Consulenza e supervisione** agli insegnanti e agli educatori;
- ✓ **Formazione su tematiche relative alla psicopatologia dell'apprendimento**, ai processi di apprendimento nelle competenze di base (lettura, scrittura e calcolo), alla didattica metacognitiva, alle strategie educative e agli interventi inclusivi che promuovono apprendimento, alle problematiche legate ai disturbi di attenzione e iperattività;
- ✓ **Consulenza Psicoeducativa a genitori.** Su richiesta degli stessi o dei servizi o degli educatori verrà offerta una valutazione iniziale per consulenze e/o supervisioni.

8.2. Fab Lab, Salòtto Cultura Giovani, Inter.media

Nell'erogazione del servizio possiamo contare sulla collaborazione degli operatori del **FabLab Valle Sabbia e Salòtto Cultura Giovani: un laboratorio di fabbricazione digitale e manuale.**

Negli spazi del Fablab Valle Sabbia si possono sperimentare materiali e tecnologie vecchie e nuove. Alcuni dei laboratori con il materiale tecnologico verranno tenuti presso il CDE e aperti ai minori che usufruiscono del servizio ADM.

Salòtto Cultura è un luogo aperto a tutti, dove è possibile realizzare esperimenti e progetti, grazie alle competenze e alla strumentazione disponibile.

Inter.media è un servizio pomeridiano attivo a Bedizzole rivolto ai giovani che prevede uno spazio di doposcuola/supporto compiti, uno spazio di sperimentazione digitale, uno spazio "gioco" con giochi in scatola e strumenti tecnologici.

8.3. Collaborazioni con cooperative tipo B

Gli interventi educativi prevedono la presa in carico dell'utente a diversi livelli, con interventi anche di **promozione dell'autonomia** e **orientamento al lavoro** (es. tirocini formativi, percorsi di accompagnamento al lavoro), con la collaborazione delle cooperative di tipo B del territorio, in particolare L'Albero, La Cascina, Carpe Diem, Approdo e Agenzie accreditate al lavoro.

9. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Assistenza Domiciliare Minori e Incontri protetti e di facilitazione è composto dal seguente standard di personale:

- **Coordinatore;**
- **Operatori** *part-time*/tempo pieno in possesso della laurea in scienze dell'educazione o del diploma regionale di educatore professionale e con più di 3 anni di esperienza nella gestione di servizi per minori.

9.1. Il coordinatore del servizio

Il coordinatore del servizio è il referente unico per il Comune committente, è la figura che snoda le comunicazioni verso 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. Si occupa di concretizzare in istruzioni di dettaglio il mandato generale ricevuto dal Committente (cosa si fa, chi lo fa, quando, in che modo, coinvolgendo chi...), progettando soluzioni organizzative che coniughino le esigenze del Committente con quelle degli operatori e, soprattutto, degli utenti. 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, a seguito dell'opportuna condivisione con i Servizi Referenti ed è l'interprete principale del processo di passaggio delle informazioni e di costruzione del gruppo.

Il coordinatore svolge le seguenti funzioni:

- **Coordinamento e supporto** ai rispettivi coordinatori dei Servizi della Cooperativa;
- **Ricerca e gestione del personale;**
- **Formazione del personale.**

Il coordinatore ha la responsabilità di:

- **Gestione dei servizi** in merito al raggiungimento degli obiettivi a lui assegnati;
- **Supporto agli operatori** rispetto alla gestione dei servizi finalizzata al raggiungimento degli obiettivi programmati per singoli servizi;
- **Proporre programmi di miglioramento** nella gestione della qualità dei singoli servizi;
- **Soddisfacimento dei requisiti contrattuali delle singole commesse** in collaborazione con i;
- **Curare il soddisfacimento dei fruitori e dei committenti** in collaborazione con il Responsabile di Ambito e Amministratore Delegato;
- **Elaborazione dei preventivi di spesa** di ogni servizio in collaborazione con il responsabile amministrativo;
- **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;
- **Verificare i Progetti Educativi** elaborati dagli operatori;
- **Organizzare le riunioni del personale**, verificarne le presenze e registrare, con verbale scritto, gli interventi e le decisioni;

- **Effettuare il controllo degli orari mensili** ed organizzare gli accessi settimanali degli operatori;
- **Pianificare le assenze programmate;**
- **Eeguire la cura dell'invio della documentazione per la rendicontazione mensile** al committente;
- **Essere reperibile** per contatti con il referente del Committente;
- **Partecipare agli incontri con le famiglie degli utenti secondo necessità del progetto;**
- **Verificare che gli operatori rispettino le procedure indicate;**
- **Verificare periodicamente le Cartelle Utenti;**
- **Prendere le misure necessarie in caso di reclami e non conformità** nella gestione delle commesse, al fine di eliminarne gli effetti e le cause;
- **Formulare proposte di ottimizzazione e di integrazione delle attività.**

9.2. L'Educatore

Il **processo di individuazione dell'educatore**: sulla base delle indicazioni pervenute dal committente (in relazione ai minori beneficiari del servizio e monte ore settimanale), il coordinatore di servizio identifica l'educatore e assegna la presa in carico del minore e del nucleo. Il processo di assegnazione tiene conto del criterio generale che richiede l'Operatore giusto, sull'Utente 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.

La realizzazione delle attività previste dal servizio di ADM e Incontri protetti e di facilitazione sono di competenza degli educatori ai quali competono le seguenti mansioni:

- **Osservazione/valutazione degli utenti;**
- **Predisposizione, realizzazione e verifiche dei progetti educativi individualizzati;**

- **Partecipazione ad incontri di equipe** con i Committenti e le famiglie per la condivisione degli obiettivi dell'intervento;
- **Attuazione degli interventi educativi predisposti;**
- **Cura la Cartella dell'utente;**
- **Compilazione della modulistica presente nel servizio;**
- **Partecipa agli incontri d'Equipe ed alle supervisioni.**

9.3. Equipe operatori

È il gruppo di lavoro composto dal coordinatore e da tutto il personale educativo che si ritrova periodicamente per valutare e discutere argomenti relativi a:

- **valutazioni complessive** sull'andamento del servizio;
- **équipe interne;**
- **temi della formazione annuale** 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** positivo e costruttivo tra gli operatori.

Il personale assegnato al servizio si atterrà alle seguenti indicazioni:

- **professionalità:** essere consapevole di operare in ambito educativo, a contatto diretto con minori, e di coprire un ruolo effettivamente delicato, quindi presentarsi e comportarsi in modo adeguato per quanto concerne la pulizia, il vestiario, il modo di esprimersi e, più in generale, gli atteggiamenti;
- **mantenere un atteggiamento corretto, riguardoso e rispettoso** con particolare riferimento alle modalità di relazione verso l'utenza, i famigliari ed altro personale in servizio;

- **relazionarsi in modo sinergico e collaborativo con l'ente committente, famigliari, referenti** di altre realtà territoriali con le quali vengono avviate collaborazioni;
- **essere in regola con le vigenti norme sanitarie** locali;
- **essere munito di tesserino di riconoscimento** durante l'orario lavorativo;
- **rispettare rigorosamente gli orari di servizio;**
- **rispettare le regole interne;**
- **rispettare mobili ed attrezzature** messe a disposizione per lo svolgimento delle attività;
- **attenersi a tutte le norme inerenti la sicurezza sul lavoro.**

10. MODULISTICA

Presso la sede della Cooperativa dovrà essere custodita la seguente documentazione:

- ✓ Mod. Verbale di Attivazione;
- ✓ Mod. Diario Utente;
- ✓ Mod. Verbale Incontro;
- ✓ Mod. Progetto educativo;
- ✓ Mod. Relazione di aggiornamento;
- ✓ Mod. Relazione di osservazione;
- ✓ Mod. Relazione incontri protetti;
- ✓ Mod. Autorizzazione ai trasporti;
- ✓ Mod. Scheda presenze firmata.



11. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

La certificazione di Qualità prevede la definizione di un sistema di controllo delle diverse fasi legate all'erogazione di un servizio, attraverso l'utilizzo di strumenti tecnici ed informatici idonei alla verifica e alla "misurabilità del servizio" erogato.

STANDARD DI QUALITA'	VALORE DICHIARATO
STANDARD QUALITATIVI	
Indice soddisfazione Committente	>70%
Turn-over operatori	< 20%
Reclami	< 3
STANDARD QUANTITATIVI	
Attivazione casi	entro 10 gg
Sostituzione operatori AD.M.	Entro 10 gg
Sostituzione operatori I.P.	immediato

Formazione del personale	25 ore annuali
--------------------------	----------------

11.1. 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, famiglie ed utenti) 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.

11.2. 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.

11.3. Analisi dei dati

La Sorgente individua, raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. Rientrano in tali ambiti 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.

11.4. Miglioramento continuo

Il servizio migliora con continuità l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della Direzione. Inoltre il servizio individua le azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali, onde evitare che queste si verifichino. Le azioni preventive attuate devono essere appropriate agli effetti dei problemi potenziali, così che si giunga alla valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità. È possibile prevedere un colloquio della famiglia con il coordinatore del servizio.

12. LA TUTELA DEI DIRITTI DELLE FAMIGLIE

La tutela dei diritti degli utenti e delle loro famiglie è per il servizio e per la cooperativa in generale elemento che merita la massima cura ed attenzione.

12.1. Diritti dell'utente

L'utente ha il diritto di:

- Esprimersi per quello che è;

- essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni;
- riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;
- educazione, assistenza e cura della sua persona nel rispetto della dignità umana, del principio di autodeterminazione e nel rispetto della convenzione ONU dei diritti dell'infanzia.
- inclusione sociale.

12.2. Diritti della famiglia

La famiglia ha diritto a:

- Essere informata relativamente alle attività del servizio;
- essere coinvolta nella formulazione del progetto individualizzato;
- segretezza sui dati relativi al proprio figlio in base alla legge sulla privacy;
- presentare reclami, segnalazioni apprezzamenti secondo le modalità indicate nella gestione reclami.

13. LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI, RECLAMI e APPREZZAMENTI

13.1 Cosa fare se non si è soddisfatti

Ogni Committente che usufruisce del Servizio A.D.M., e che non fosse pienamente soddisfatta, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici e 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 contattando il Coordinatore del servizio A.D.M. e/o chiedendo un appuntamento per un colloquio.

13.2 Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, 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 sette 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. DOCUMENTI A SUPPORTO

14.1 Policy (C.S.P.) : La forte esposizione della cooperativa al contatto con i minori sia in situazione di fragilità sia in contesti educativi e preventivi ha portato il Consiglio di Amministrazione a formalizzare degli standard di intervento sui quali impostare e sviluppare il lavoro educativo. Tale formalizzazione si concretizza nella presente Child Safeguarding Policy (a seguire CSP).

14.2. Codice Etico: si considera strumento a tutela degli Utenti e delle loro famiglie il Codice Etico in vigore dal 2020, all'interno del quale sono contenuti i principi seguiti dalla Cooperativa Sociale La Sorgente nella gestione dei propri servizi.

15. CONTATTI E REFERENTI DEL SERVIZIO

Il Coordinatore assicura la reperibilità telefonica dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00.

Riferimento Servizio ADM

Francisca Bazzoli- franciscabazzoli@coop-lasorgente.com-345 3061770

Cristina Savalli- cristinasavalli@coop-lasorgente.com – 392 0565702

Valentina Speranzini- valentinasperanzini@coop-lasorgente.com- 345 3917014

Amministrazione: info@coop-lasorgente.com 030 9981060 int. 2

Sito web: www.coop-lasorgente.com

Orari Segreteria: lunedì – venerdì dalle 9.00 alle 14.00

16. INFORMATIVA PRIVACY

Informativa ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 Reg. UE 2016/679 (Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali). La cooperativa La Sorgente adotta un manuale della Privacy in riferimento al Reg. UE 2016/679 ("Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali") che prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. I dati personali forniti sono finalizzati all'erogazione dei servizi offerti dalla cooperativa La Sorgente, all'adempimento degli obblighi contabili e fiscali vigenti derivanti.

17. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi entra in vigore il 1 gennaio 2023 e ha validità 2 anni, salvo rilevanti modifiche dei servizi in essa descritti.

La Carta è disponibile in formato cartaceo presso la sede della cooperativa.

La Carta viene distribuita ai Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito 11 e agli altri enti che ne facessero richiesta.

- Questa è l'ultima pagina del documento -

Vers. 02 del 26/08/2022