



**SERVIZIO
EDUCATIVA
DOMICILIARE
MINORI E
INCONTRI PER IL
DIRITTO DI
VISITA**

La Sorgente Cooperativa Sociale

2025

Sommario

1. LETTERA DEL PRESIDENTE	3
2. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA	3
2.1. CHI SIAMO	3
2.2. MISSION E VISION	3
3. IL SERVIZIO: ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE MINORI	3
3.1. ORGANIZZAZIONE	4
3.2. Modalità di accesso	8
3.3 Erogazione del Servizio	8
4. Il servizio: diritto alla visita	9
4.1. ORGANIZZAZIONE	10
4.2. Modalità di accesso	14
4.3 Erogazione del Servizio	14
5. Modulistica	16
6. GESTIONE DEL SISTEMA PER LA QUALITA'	16
6.1. MONITORAGGIO PERIODICO	16
6.2. ANALISI DEI DATI	17
6.3 VERIFICHE E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO	17
6.4. INDICATORI DI QUALITA'	17
6.5. TUTELA E RECLAMI	17
7. CONTATTI	18
8. PRIVACY	18

1. LETTERA DEL PRESIDENTE

Gentile Cliente,

con questa Carta dei Servizi vogliamo raccontare la nostra storia e i valori pedagogici e culturali a cui ci ispiriamo nella gestione dei servizi educativi. La carta dei Servizi è un documento che permette di orientarti nell'offerta dei servizi che la nostra Cooperativa Sociale offre. Nello specifico, qui troverai tutte le informazioni riguardanti l'assistenza educativa domiciliare e diritto di visita/incontri protetti: le caratteristiche del servizio, le modalità di erogazione, gli obiettivi e il progetto pedagogico.

Crediamo che la Carta dei Servizi sia uno strumento di trasparenza che possa creare o migliorare la relazione con i clienti. Collaborazione, quella con i clienti-utenti, che crediamo indispensabile per migliorare sempre di più il nostro lavoro e perseguire la nostra mission in modo sempre più efficace.

la Legale Rappresentante della cooperativa La Sorgente

2. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

2.1. CHI SIAMO

La Sorgente è una società cooperativa sociale – onlus nata nel 1984 da un gruppo di persone interessate all'ambito educativo e sociale. Alla base del loro lavoro c'è un'idea: che la felicità è per tutti, e che tutte e tutti debbano poter perseguire la propria realizzazione personale e una vita dignitosa. I primi servizi nascono a Montichiari e nei comuni limitrofi e si rivolgono principalmente alle persone con disabilità: i Centri Diurni Disabili, il Servizio di Formazione all'Autonomia.

Negli anni la cooperativa ha poi attivato strumenti e percorsi specialistici a sostegno di studenti con difficoltà d'apprendimento; nonché, in particolare a partire dal 2011 – anno della fusione con la cooperativa “Caravella” – nuovi servizi per i minori e le famiglie, ampliando la platea di beneficiari e acquisendo competenze sempre più specifiche nella progettazione e realizzazione di interventi educativi. Oggi La Sorgente opera principalmente nei territori della Bassa Bresciana Orientale e del Garda (Ambiti 10 e 11), dove rappresenta un punto di riferimento nella gestione di servizi sociali, sia per le amministrazioni comunali, sia per le famiglie.

Nel 2024 ha festeggiato i suoi primi 40 anni di attività al servizio della comunità.

2.2. MISSION E VISION

Le attività della Cooperativa La Sorgente sono orientate a generare cambiamenti positivi nel territorio, affinché le persone possano trovare nuove opportunità per rispondere al bisogno di cura di sé o delle persone a loro vicine. Costruire una comunità che sappia ascoltare, accogliere, condividere, fare rete e cooperare. Il nostro obiettivo è supportare le persone che richiedono i nostri sostegni affinché perseguano una qualità di vita migliore, nella cornice dei diritti umani e degli obiettivi proposti dall'agenda ONU 2030, su base di uguaglianza con gli altri.

3. IL SERVIZIO: ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE MINORI

“Entrare in casa di altri significa infatti entrare in un mondo concreto e simbolico estremamente articolato, ma il lavoro inizia molto prima di suonare il campanello della famiglia.”

(Prandin e Magnabosco, 2024)

Cos'è e a chi si rivolge

Le *Linee di indirizzo nazionali sull'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità* definiscono il Servizio di Educativa Domiciliare e/o Territoriale – in alcune realtà denominato Educativa Familiare – come il dispositivo attraverso il quale gli educatori professionali, con specifica formazione socio-pedagogica, secondo quanto previsto dalle normative vigenti, sono presenti con regolarità nel contesto di vita della famiglia, nella sua casa e nel suo ambiente di vita, per valorizzare le risorse che là si manifestano e per accompagnare il processo di costruzione di risposte positive (competenze e strategie) ai bisogni evolutivi del bambino da parte delle figure genitoriali in maniera progressivamente più autonoma. L'accompagnamento educativo per noi, si configura come elemento essenziale del lavoro di cura e protezione dell'infanzia e dell'adolescenza e si articola in tre ambiti fondamentali:

- **Promozione:** sostenere condizioni favorevoli alla crescita e allo sviluppo dei bambini, bambine e adolescenti;
- **Prevenzione:** intercettare e ridurre i fattori di rischio che possono ostacolare il benessere;
- **Tutela:** salvaguardare la salute e la sicurezza dei bambini, bambine, adolescenti in situazioni di vulnerabilità o pericolo.

La promozione del benessere del bambino e/o adolescente rappresenta un obiettivo prioritario, che può essere perseguito solo se si integra con un altro obiettivo complementare e imprescindibile: il sostegno alla genitorialità. Non si può generare benessere per bambine, bambini e adolescenti senza riconoscere e valorizzare il ruolo dell'intero nucleo familiare e del suo contesto di vita.

L'educatore o educatrice lavora con i minori e le loro famiglie: sostiene i genitori nel loro compito educativo, li aiuta a riconoscere le potenzialità globali dei figli, li incoraggia ad attivare reti sociali e a sentirsi parte di una comunità più ampia.

La casa si configura come luogo privilegiato per osservare, in modo autentico e rispettoso, le dinamiche familiari; l'educatore favorisce una graduale assunzione di responsabilità dei genitori, accompagnandoli nella riflessione e nella costruzione di significato condiviso. Il modo in cui l'educatore ascolta il genitore, riflette con lui su una situazione, mostra opportunità, accoglie i bisogni, non riguarda solo la relazione educatore-genitore e non resta confinato in essa, ma crediamo che – se essa si fa trasparente, se relazione e contenuto si confermano vicendevolmente – questo modo pervade l'esperienza, coinvolgendo i processi di apprendimento del genitore, il quale, in maniera sovente implicita, ne farà uso quando si troverà ad ascoltare suo figlio e ad affrontare una situazione critica con lui.

Insieme alla famiglia e in linea con l'équipe multidisciplinare, l'educatore o educatrice costruisce un progetto educativo individualizzato, basato sui bisogni rilevati attraverso l'osservazione, l'ascolto attivo, il coinvolgimento diretto e la partecipazione.

Ogni bambino e ragazzo, con il proprio nucleo familiare, ha diritto a una valutazione approfondita e rispettosa della propria situazione, fondata su criteri tecnici ma anche su sensibilità umana ed epistemologica. Comprendere non significa solo spiegare con gli strumenti adeguati, ma anche considerare sentimenti, vissuti e significati. La valutazione, in questa prospettiva, assume una funzione trasformativa: è confronto tra professionisti, ma anche processo partecipativo con la famiglia. Insieme ai genitori si analizza la situazione in assenza di giudizio, si ricostruisce la storia familiare e si guarda con fiducia alle possibilità di cambiamento.

Su questa base si sviluppano micro-azioni progettuali, fondate su un'analisi condivisa dei bisogni, delle risorse e dei contesti di vita, con l'obiettivo di trasformare i bisogni educativi in progetti di accompagnamento concreto. Il fine è rafforzare le capacità dei genitori nel rispondere ai bisogni dei propri figli, promuovendo al contempo un cambiamento più ampio e sistemico. Un altro obiettivo alla base della nostra idea di servizio educativo è il cambiamento inteso come trasformazione sociale di tutte le condizioni che possono essere di ostacolo alla costruzione di una buona vita e di uno sguardo positivo, in termini di opportunità, di essa.

Inoltre, l'educatrice o l'educatore domiciliare ha un ruolo attivo nella conoscenza del territorio in cui la famiglia vive, nell'ascolto del contesto e nella costruzione di legami con la rete locale. Conoscere, mappare e valorizzare servizi e mettere in rete iniziative e risorse del territorio significa offrire al nucleo familiare occasioni volte a favorire opportunità educative, sociali e comunitarie, utili a rafforzarne il senso di appartenenza, il protagonismo e la capacità di attivazione autonoma.

3.1. ORGANIZZAZIONE

Referente pedagogica

Figura professionale in organico alla cooperativa per l'attività di: supervisione all'équipe educativa, pianificazione educativa, supervisione alla progettazione e all'attuazione dei progetti educativi e dei servizi.

Coordinamento

Ruolo delle coordinatrici e del coordinatore del Servizio

Le coordinatrici del servizio rappresentano il punto di riferimento unico per il Comune committente. Sono le figure che facilitano e snodano il flusso delle comunicazioni tra la Cooperativa e il Comune, gestendo efficacemente la circolazione delle informazioni in entrambe le direzioni.

Conoscendo a fondo i contesti in cui la Cooperativa opera, le coordinatrici traducono tale conoscenza in indicazioni operative concrete, coerenti con gli obiettivi specifici del servizio. Costituiscono un perno essenziale per l'efficacia, l'efficienza e la qualità educativa dell'intero sistema, garantendo una regia competente, attenta e flessibile nel coniugare le esigenze del committente con quelle degli operatori e, soprattutto, delle famiglie e dei minori coinvolti.

Si pongono come promotrici di qualità pedagogica, attraverso un agire professionale che integra la dimensione organizzativa con quella educativa e relazionale, curando costantemente la formazione, il benessere e la coesione dei gruppi di lavoro.

Funzioni delle coordinatrici e del coordinatore del Servizio

- Coordinamento con la referente pedagogica e le altre coordinatrici dei Servizi della Cooperativa;
- Gestione complessiva del personale educativo (orari, sostituzioni, assegnazioni);
- Supporto pedagogico e sostegno al lavoro degli/delle educatori/educatrici;
- Promozione della qualità educativa e del lavoro d'équipe;
- Pianificazione e conduzione di riunioni d'équipe, redazione e revisione dei relativi verbali;
- Partecipazione a équipe multidisciplinari, tavoli tecnici e incontri con i servizi territoriali;
- Organizzazione e conduzione di momenti formativi interni, promuovendo un aggiornamento continuo;

- Verifica e controfirma dei Progetti Educativi Individualizzati Partecipati (PEIP) elaborati dagli educatori;
- Controllo periodico delle Cartelle Utenti e della documentazione educativa;
- Cura della circolazione e condivisione delle informazioni all'interno del sistema (Servizi Sociali, scuola, famiglie, territorio);
- Supporto nella gestione della rendicontazione documentale e amministrativa del servizio.

Responsabilità delle coordinatrici e del coordinatore del Servizio

- Garantire la qualità e il raggiungimento degli obiettivi del servizio;
- Tradurre in istruzioni operative dettagliate il mandato generale ricevuto dal Committente (cosa si fa, chi lo fa, quando, come e con chi);
- Verificare il rispetto delle procedure operative e delle linee guida organizzative;
- Curare la soddisfazione del committente, in collaborazione con il Responsabile di Ambito e la Referente Pedagogica;
- In sinergia con l'ufficio amministrativo controllare e verificare i preventivi di spesa;
- Monitorare e approvare gli orari mensili del personale, gestendo gli accessi settimanali;
- Garantire l'invio puntuale della documentazione necessaria alla rendicontazione mensile;
- Essere disponibili per ogni necessità di confronto con il referente comunale;
- Intervenire tempestivamente in caso di reclami o non conformità, individuando soluzioni risolutive e preventive;
- Proporre azioni di miglioramento continuo e ottimizzazione dei processi organizzativi e educativi;
- Promuovere l'integrazione tra i servizi e valorizzare le reti territoriali a beneficio dei minori e delle famiglie.
- Promuovere e organizzare momenti di supervisione educativa con professionisti esterni, garantendo la continuità e l'efficacia di questo spazio riflessivo;

Educatore/Educatrice

L'educatore o l'educatrice dell'educativa domiciliare svolge un ruolo centrale nel coinvolgimento delle famiglie, ponendosi come figura di riferimento educativa e relazionale, capace di sostenere i percorsi di crescita e di autonomia attraverso un accompagnamento competente, empatico e intenzionale. La sua azione si fonda su una progettazione educativa condivisa, attenta ai bisogni e alle risorse di ciascun nucleo, e orientata al benessere globale della persona/famiglia all'interno del suo sistema di relazioni e del territorio.

Il processo di assegnazione dell'educatore o educatrice è curato dalla coordinatrice del servizio, in base alle indicazioni della stazione appaltante (numero di minori, monte ore, caratteristiche della famiglia), seguendo il principio dell'"educatore/educatrice giusta nella famiglia giusta", per garantire il massimo della qualità educativa (efficacia) con un'organizzazione funzionale ed efficiente. L'assegnazione tiene conto delle competenze professionali, delle attitudini personali, della motivazione e della continuità educativa, valorizzando il potenziale di ogni professionista in funzione della relazione educativa da instaurare.

Atteggiamenti Pedagogici Fondamentali

A ogni educatore ed educatrice del servizio è richiesto di agire secondo tre principi cardine della relazione educativa:

- **Accoglienza incondizionata e sospensione del giudizio:** essere con i ragazzi, le ragazze, con i bambini e le bambine e le loro famiglie in modo autentico, empatico, rispettoso della loro unicità e storia personale.
- **Valorizzazione delle risorse:** riconoscere e far emergere le potenzialità individuali e familiari, favorendo percorsi di cambiamento e di autonomia.

- **Condivisione e intenzionalità educativa:** Costruire interventi condivisi con le persone e con il sistema familiare, in una logica partecipativa e trasformativa.

Funzioni dell'Educatore/Educatrice

- Osservazione e valutazione del contesto di genitori e figli;
- Progettazione, attuazione e verifica dei Progetti Educativi Individualizzati Partecipati (PEIP), in collaborazione con la famiglia, la coordinatrice del servizio, i referenti dell'Ente Committente e l'équipe multidisciplinare;
- Partecipazione alle équipe multidisciplinari, contribuendo attivamente alla costruzione condivisa dei percorsi educativi;
- Programmazione e attuazione degli interventi educativi previsti, secondo modalità coerenti con gli obiettivi definiti;
- Cura della documentazione educativa, in particolare della Cartella Famiglia;
- Compilazione puntuale della modulistica richiesta dal servizio (schede, relazioni, verbali...);
- Partecipazione attiva alle riunioni d'équipe e agli spazi di supervisione pedagogica.

Responsabilità dell'Educatore/Educatrice

- Promuovere relazioni educative significative con le persone, fondate su fiducia, rispetto e autenticità;
- Mantenere un atteggiamento professionale fondato sull'etica del servizio, la riservatezza e la responsabilità condivisa;
- Collaborare attivamente con la rete territoriale (scuola, servizi sociali, sanità, agenzie educative, ecc.) per il benessere del bambino/bambina, ragazzo/ragazza e della sua famiglia;
- Garantire la continuità e la coerenza degli interventi, anche in caso di criticità, segnalando tempestivamente le situazioni complesse alla coordinatrice;
- Contribuire alla qualità complessiva del servizio attraverso l'auto-riflessione, la formazione continua e il confronto con il gruppo di lavoro.

Équipe educativa

L'équipe è il gruppo di lavoro composto dai coordinatori del servizio di educativa domiciliare e Diritto di visita e da tutto il personale educativo impiegato nei servizi. Si ritrova con cadenza periodica in incontri strutturati per svolgere attività di riflessione, confronto e analisi con l'obiettivo di garantire coerenza, qualità e continuità educativa all'interno del servizio.

Durante gli incontri di équipe si affrontano:

- valutazioni complessive sull'andamento del servizio;
- definizione e valutazione della modalità di interfaccia con i servizi del territorio;
- tematiche legate alla formazione annuale, approfondendo metodologie e strumenti di lavoro;
- costruzione condivisa degli obiettivi educativi;
- gestione e supporto delle criticità emergenti e individuazione di strategie operative;
- promozione di un clima collaborativo e costruttivo, orientato alla condivisione delle responsabilità e al benessere del gruppo di lavoro.

L'équipe rappresenta uno spazio fondamentale per l'autoriflessione professionale, la crescita educativa, il rafforzamento delle competenze trasversali e la co-costruzione di significati pedagogici all'interno del gruppo.

Micro-équipe territoriali

Momenti strutturati divisi per gruppi ristretti di educatori ed educatrici che operano nello stesso ambito territoriale e che si riuniscono con cadenza bisettimanale. Questi spazi nascono con la finalità di offrire un luogo di prossimità educativa e confronto costante, a fronte di un lavoro, come quello dell'educativa

domiciliare, che si svolge prevalentemente in solitaria.

All'interno delle micro-équipe si:

- attiva un confronto sui progetti educativi individualizzati partecipati;
- costruiscono e analizzano congiuntamente gli obiettivi educativi, monitorando i percorsi attivati;
- riflette collettivamente su criticità e punti di forza, cercando strategie comuni di intervento;
- co-costruiscono strumenti educativi condivisi e flessibili, funzionali al raggiungimento degli obiettivi;
- sostiene reciprocamente il gruppo, generando senso di appartenenza.

Le coordinatrici, pur non partecipando stabilmente a tutti gli incontri, mantengono un ruolo di supervisione e regia, garantendo il monitoraggio del lavoro svolto, offrendo supporto nelle situazioni più complesse e valorizzando il confronto come strumento di crescita continua.

Supervisione educativa

All'interno del servizio è previsto un appuntamento mensile di supervisione educativa con un professionista qualificato.

La supervisione è uno spazio protetto e strutturato di riflessione professionale che consente agli educatori e alle educatrici di fermarsi, rileggere le proprie esperienze, analizzare le dinamiche relazionali ed emotive che emergono nel lavoro con i minori e le famiglie, e affinare strumenti e strategie di intervento.

Questo momento ha lo scopo di:

- sostenere il benessere psico-professionale degli educatori ed educatrici;
- approfondire progetti complessi attraverso una lettura multidimensionale;
- promuovere la consapevolezza del proprio ruolo educativo;
- rafforzare le competenze relazionali, comunicative e riflessive;
- prevenire situazioni di stress, isolamento o sovraccarico emotivo.

La supervisione si configura quindi come un dispositivo formativo e trasformativo, volto a garantire la qualità degli interventi, tutelare la professionalità educativa e valorizzare l'intenzionalità pedagogica all'interno del servizio.

Formazione

La formazione continua rappresenta per la Cooperativa un elemento essenziale per garantire la qualità degli interventi educativi e sostenere lo sviluppo professionale di educatori ed educatrici. Lavorare con i minori e le loro famiglie in contesti domiciliari richiede competenze complesse, in costante aggiornamento, che intrecciano aspetti relazionali, pedagogici e organizzativi.

La Cooperativa, in un'ottica di crescita e potenziamento del servizio, sviluppa il piano di formazione specifica con l'obiettivo di offrire agli educatori e alle educatrici la possibilità di specializzarsi e formarsi sul servizio di educativa domiciliare e territoriale in maniera mirata. Tale investimento nasce dalla consapevolezza che i contesti familiari sono sempre più complessi e richiedono risposte professionali altamente qualificate e un'elevata competenza pedagogica.

Ogni anno, le coordinatrici e il coordinatore del servizio stendono un piano annuale della formazione, in collaborazione con la referente pedagogica, sulla base dei bisogni e delle proposte emerse dal confronto con gli educatori e le educatrici. Questo piano tiene conto delle criticità incontrate nei percorsi educativi, dei temi rilevanti per l'equipe e dei cambiamenti normativi o contestuali che impattano sul servizio.

Gli incontri formativi si pongono l'obiettivo di: rafforzare le competenze educative, comunicative e relazionali; offrire strumenti e metodologie utili al lavoro sul campo; promuovere una cultura pedagogica condivisa all'interno del gruppo di lavoro; valorizzare il confronto e l'apprendimento collaborativo.

La formazione, pertanto, non è solo un obbligo contrattuale o tecnico, ma viene vissuta come spazio di crescita, consapevolezza e valorizzazione del ruolo educativo, a garanzia della qualità del servizio e della centralità del minore nel progetto di intervento.

3.2. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE

L'attivazione del servizio di educativa domiciliare avviene su richiesta del Servizio Sociale inviante, che prende contatto con la figura della coordinatrice del servizio.

A seguito del primo contatto, la coordinatrice effettua una valutazione preliminare sulla base delle informazioni generali fornite dall'assistente sociale in merito alla situazione familiare. Entro 15 giorni lavorativi, viene fornita una risposta in merito alla possibilità di presa in carico e attivazione del progetto educativo.

Una volta confermata l'attivazione, la coordinatrice individua l'educatore o l'educatrice che meglio risponde alle caratteristiche e ai bisogni emersi nella prima valutazione, tenendo conto delle competenze professionali, della disponibilità e della continuità operativa.

Viene quindi concordato un incontro di presentazione del caso, a cui partecipano il servizio inviante, la coordinatrice e la figura educativa designata. Durante questo incontro viene compilata la **Scheda di Presentazione del Caso**, che ha lo scopo di raccogliere in modo strutturato tutte le informazioni rilevanti: contesto familiare, riferimenti giuridici, professionisti coinvolti, obiettivi generali, scadenze amministrative e tempi di osservazione iniziale.

A seguire, il servizio inviante concorda con la figura educativa un primo incontro conoscitivo con la famiglia, che può svolgersi presso la sede dei servizi o direttamente al domicilio. In questa occasione vengono condivisi il ruolo dell'educatore o dell'educatrice, gli obiettivi dell'intervento e le modalità di avvio del percorso educativo.

3.3 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio garantisce la funzionalità per 12 mesi l'anno dal lunedì al sabato, chiudendo i giorni festivi e le domeniche, salvo specifiche esigenze concordate con il Servizio e/o in fase di progettazione. L'orario di norma sarà concordato con la famiglia in accordo con il servizio.

Il servizio può essere svolto in modalità 1:1 o, laddove previsto e concordato, in piccoli gruppi.

L'educatrice o l'educatore, dopo un primo incontro di conoscenza con la famiglia e il servizio sociale, definisce il giorno e l'orario del primo accesso al domicilio e avvia un periodo di osservazione della durata di circa *due mesi*. In questa fase inizia la costruzione della relazione tra la famiglia e la figura educativa, relazione che sin dai primi contatti richiede una postura di profondo rispetto, attenzione e ascolto.

Il periodo di osservazione rappresenta una fase preliminare essenziale del lavoro educativo, che consente un avvicinamento cauto e curioso al contesto familiare.

Al termine del periodo di osservazione iniziale, si auspica una prima équipe multidisciplinare, alla presenza del servizio sociale e della famiglia, per condividere le osservazioni e gli obiettivi educativi del progetto. La definizione degli obiettivi avviene nel rispetto delle *Linee guida per la partecipazione di bambine e bambini, ragazze e ragazzi*, che promuovono il diritto delle persone di minore età a essere ascoltate e coinvolte attivamente nei percorsi che le riguardano, valorizzando opinioni, esperienze e punti di vista.

Successivamente all'équipe multidisciplinare, l'educatrice o l'educatore redige il **PEIP – Progetto Educativo Individualizzato Partecipato** – secondo la tecnica della micro-progettazione, evitando il rischio di definire azioni generiche. La micro-progettazione mira ad essere partecipativa per creare le condizioni affinché bambine, bambini, ragazzi e ragazze e nuclei familiari possano intraprendere un percorso di cambiamento.

Per garantire la comprensione da parte di tutte e tutti, l'uso del linguaggio sarà concreto, accessibile e chiaro.

L'educatrice o l'educatore progetta e sviluppa le attività che caratterizzano l'intervento educativo, sulla base dell'osservazione e delle finalità di progetto e monitora costantemente l'evoluzione dell'intervento, dedicando una parte del proprio tempo anche all'attività di documentazione. Tale documentazione si concretizza nel **diario di bordo**, uno strumento professionale attraverso cui vengono registrate in modo continuativo e riflessivo le osservazioni, gli interventi realizzati e le dinamiche emergenti nel contesto

familiare. Il diario di bordo consente di dare forma e continuità al lavoro educativo e rappresenta una dimensione di pari importanza rispetto a quella relazionale, contribuendo alla costruzione di senso del percorso condiviso.

Una volta redatto il PEIP, le educatrici e gli educatori, insieme alla famiglia, monitorano costantemente l'evoluzione del progetto e gli obiettivi educativi, questo è utile anche per stimolare nuove riflessioni. Il PEIP è aggiornato ogni quattro mesi. Laddove richiesto gli educatori redigono una relazione intermedia di monitoraggio.

Dimissione / Chiusura

La fase di dimissione o chiusura del percorso educativo rappresenta un momento delicato e significativo, da curare con attenzione, indipendentemente dai motivi che la determinano. Anche nei casi in cui la chiusura non avvenga per il pieno raggiungimento degli obiettivi prefissati, essa va sempre vissuta in un'ottica di speranza, intesa come apertura al possibile, fiducia nelle risorse messe in campo e capacità di rilanciare il percorso di crescita. Chiudere significa anche immaginare nuovi scenari e prospettive, mantenendo uno sguardo orientato al futuro.

È fondamentale che la conclusione dell'intervento educativo sia preparata con anticipo e preveda un tempo dedicato alla condivisione con la famiglia del percorso svolto, delle tappe significative, dei cambiamenti osservati e delle relazioni costruite.

A conclusione del percorso, entro un mese dalla chiusura, viene redatto un *PEIP finale* che restituisce in forma chiara e condivisa il lavoro svolto, rappresentando un documento di sintesi utile a valorizzare le competenze acquisite e a sostenere il proseguimento dell'esperienza educativa nei contesti di vita quotidiana.

4. IL SERVIZIO: DIRITTO DI VISITA/INCONTRI PROTETTI

Cos'è e a chi si rivolge

Il Servizio Diritto di visita/Incontri Protetti per Minori rappresenta una modalità strutturata di interazione tra genitore e figlio, in presenza di una figura terza esterna, solitamente un operatore, che svolge funzioni di facilitazione, supporto, monitoraggio e tutela. Tale intervento, che implica una limitazione della responsabilità genitoriale, viene generalmente disposto dall'Autorità Giudiziaria per salvaguardare il diritto del minore a mantenere relazioni significative con entrambi i genitori. In alcune circostanze, tuttavia, il servizio può essere attivato su proposta dei Servizi Sociali, previo consenso dei titolari della responsabilità genitoriale.

Il Servizio Diritto di visita/Incontri Protetti costituisce dunque un'opportunità cruciale per promuovere la continuità o la ricostruzione dei legami familiari, nonché per favorire il recupero e il potenziamento delle competenze genitoriali.

In alcuni casi, l'incontro protetto può essere affiancato al Servizio di Assistenza Educativa Domiciliare Territoriale, con finalità promozionali, preventive e riparative nella direzione di sviluppare la crescita e il benessere globale del minore all'interno del proprio contesto familiare e nel proprio territorio.

Il Servizio Diritto di visita/Incontri Protetti è finalizzato a garantire il diritto di visita e di relazione tra il minore e le figure genitoriali o parentali di riferimento, in conformità ai principi sanciti dall'articolo 9 della Convenzione sui diritti dell'infanzia. Tale servizio si rivolge a situazioni in cui le relazioni familiari risultano compromesse e non possono essere esercitate in maniera libera, a causa di eventi quali separazioni, divorzi conflittuali, affidi complessi o altre gravi crisi familiari.

Le principali finalità del Servizio Diritto di visita/Incontri Protetti possono essere sintetizzate nei seguenti punti:

1. **Sostegno, mantenimento e ricostruzione della relazione:** l'obiettivo consiste nel favorire, recuperare e sostenere la continuità del legame tra il minore e la figura adulta di riferimento. Tale relazione, essenziale per il sano sviluppo affettivo del bambino e della bambina o adolescente, viene preservata e promossa attraverso un accompagnamento adeguato.
2. **Osservazione, vigilanza e tutela:** questa finalità mira a salvaguardare il minore da possibili comportamenti lesivi o pregiudizievoli da parte del genitore, siano essi intenzionali o involontari, con attenzione sia alla dimensione fisica che psichica del bambino, bambina ragazzo o ragazza..
3. **Sostegno alla genitorialità** L'intervento si propone di accompagnare e supportare il genitore coinvolto affinché possa sviluppare e mettere in atto le proprie competenze educative e relazionali, rispondendo in maniera adeguata ai bisogni del minore. Parallelamente, il servizio offre supporto anche al genitore accompagnante, al fine di facilitare l'accesso del minore all'altro genitore.

Qualora durante gli incontri emergano situazioni che possano risultare pregiudizievoli per il minore, oppure vengano violate le disposizioni dell'Autorità Giudiziaria, gli operatori hanno la responsabilità di intervenire in coerenza con il loro compito di protezione. In tali casi, possono modificare o interrompere l'intervento, concordando la sospensione o l'interruzione con i Servizi di tutela del minore e con l'Autorità Giudiziaria competente, secondo l'organizzazione territoriale prevista. È prevista una tempestiva comunicazione della decisione alle parti coinvolte.

4.1. ORGANIZZAZIONE

Referente pedagogica

Figura professionale in organico alla cooperativa per l'attività di: supervisione all'équipe educativa, pianificazione educativa, supervisione alla progettazione e all'attuazione dei progetti educativi.

Coordinamento

Ruolo delle coordinatrici e del coordinatore del Servizio

I Coordinatori del servizio rappresentano il punto di riferimento unico per il Comune committente. Sono le figure che facilitano e snodano il flusso delle comunicazioni tra la Cooperativa e il Comune, gestendo efficacemente la circolazione delle informazioni in entrambe le direzioni.

Conoscendo a fondo i contesti in cui la Cooperativa opera, i coordinatori traducono tale conoscenza in indicazioni operative concrete, coerenti con gli obiettivi specifici del servizio. Costituiscono un perno essenziale per l'efficacia, l'efficienza e la qualità educativa dell'intero sistema, garantendo una regia competente, attenta e flessibile nel coniugare le esigenze del committente con quelle degli operatori e, soprattutto, delle famiglie e dei minori coinvolti.

Si pongono come promotrici di qualità pedagogica, attraverso un agire professionale che integra la dimensione organizzativa con quella educativa e relazionale, curando costantemente la formazione, il benessere e la coesione dei gruppi di lavoro.

Funzioni delle coordinatrici e del coordinatore del Servizio

- Coordinamento con la referente pedagogica e le altre coordinatrici dei Servizi della Cooperativa;
- Gestione complessiva del personale educativo (orari, sostituzioni, assegnazioni);
- Supporto pedagogico e sostegno al lavoro degli/delle educatori/educatrici;
- Promozione della qualità educativa e del lavoro d'équipe;
- Pianificazione e conduzione di riunioni d'équipe, redazione e revisione dei relativi verbali;
- Partecipazione a équipe multidisciplinari, tavoli tecnici e incontri con i servizi territoriali;
- Organizzazione e conduzione di momenti formativi interni, promuovendo un aggiornamento continuo;
- Verifica e controfirma delle relazioni elaborati dagli educatori;
- Controllo periodico delle Cartelle Utenti e della documentazione educativa;

- Cura della circolazione e condivisione delle informazioni all'interno del sistema (Servizi Sociali, scuola, famiglie, territorio);
- Supporto nella gestione della rendicontazione documentale e amministrativa del servizio.

Responsabilità delle coordinatrici e del coordinatore del Servizio

- Garantire la qualità e il raggiungimento degli obiettivi del servizio;
- Tradurre in istruzioni operative dettagliate il mandato generale ricevuto dal Committente (cosa si fa, chi lo fa, quando, come e con chi);
- Verificare il rispetto delle procedure operative e delle linee guida organizzative;
- Curare la soddisfazione del committente, in collaborazione con il Responsabile di Ambito e la Referente Pedagogica;
- In sinergia con l'ufficio amministrativo controllare e verificare i preventivi di spesa;
- Monitorare e approvare gli orari mensili del personale, gestendo gli accessi settimanali;
- Garantire l'invio puntuale della documentazione necessaria alla rendicontazione mensile;
- Essere disponibili per ogni necessità di confronto con il referente comunale;
- Intervenire tempestivamente in caso di reclami o non conformità, individuando soluzioni risolutive e preventive;
- Proporre azioni di miglioramento continuo e ottimizzazione dei processi organizzativi e educativi;
- Promuovere l'integrazione tra i servizi e valorizzare le reti territoriali a beneficio dei minori e delle famiglie.
- Promuovere e organizzare momenti di supervisione educativa con professionisti esterni, garantendo la continuità e l'efficacia di questo spazio riflessivo;

Educatore/Educatrice

L'educatore o l'educatrice degli incontri per il diritto di visita svolge un ruolo centrale nel coinvolgimento delle famiglie, ponendosi come figura di riferimento educativa e relazionale, capace di sostenere i percorsi di crescita e di autonomia attraverso un accompagnamento competente, empatico e intenzionale. La sua azione si fonda su una progettazione educativa condivisa, attenta ai bisogni e alle risorse di ciascun nucleo, e orientata al benessere globale della persona/famiglia all'interno del suo sistema di relazioni e del territorio.

Il processo di assegnazione dell'educatore o educatrice è curato dalla coordinatrice del servizio, in base alle indicazioni della stazione appaltante (numero di minori, monte ore, caratteristiche della famiglia), seguendo il principio dell'"educatore/educatrice giusta sulla famiglia giusta", per garantire il massimo della qualità educativa (efficacia) con un'organizzazione funzionale ed efficiente. L'assegnazione tiene conto delle competenze professionali, delle attitudini personali, della motivazione e della continuità educativa, valorizzando il potenziale di ogni professionista in funzione della relazione educativa da instaurare.

Atteggiamenti Pedagogici Fondamentali

A ogni educatore ed educatrice del servizio è richiesto di agire secondo tre principi cardine della relazione educativa:

- **Accoglienza incondizionata e sospensione del giudizio:** essere con i ragazzi, le ragazze e le loro famiglie in modo autentico, empatico, rispettoso della loro unicità e storia personale.
 - **Valorizzazione delle risorse:** riconoscere e far emergere le potenzialità individuali e familiari, favorendo percorsi di cambiamento e di autonomia.
 - **Condivisione e intenzionalità educativa:** Costruire interventi condivisi con le persone e con il sistema familiare, in una logica partecipativa e trasformativa.
-

Funzioni dell'Educatore/Educatrice

- Osservazione e valutazione del contesto di genitori e figli;
- Progettazione, attuazione e verifica del progetto, in collaborazione con la famiglia, i coordinatori del servizio e i referenti dell'Ente Committente;
- Partecipazione alle équipes multidisciplinari, contribuendo attivamente alla costruzione condivisa dei percorsi educativi;
- Attuazione degli interventi educativi previsti, secondo modalità coerenti con gli obiettivi definiti;
- Cura della documentazione educativa, in particolare della Cartella Utente;
- Compilazione puntuale della modulistica richiesta dal servizio (schede, relazioni, verbali...);
- Partecipazione attiva alle riunioni d'équipe e agli spazi di supervisione pedagogica.

Responsabilità dell'Educatore/Educatrice

- Promuovere relazioni educative significative con le persone, fondate su fiducia, rispetto e autenticità;
- Mantenere un atteggiamento professionale fondato sull'etica del servizio, la riservatezza e la responsabilità condivisa;
- Collaborare attivamente con la rete territoriale (scuola, servizi sociali, sanità, agenzie educative, ecc.) per il benessere del bambino/bambina, ragazzo/ragazza e della sua famiglia;
- Garantire la continuità e la coerenza degli interventi, anche in caso di criticità, segnalando tempestivamente le situazioni complesse ai coordinatori;
- Contribuire alla qualità complessiva del servizio attraverso l'auto-riflessione, la formazione continua e il confronto con il gruppo di lavoro.

Équipe educativa

L'équipe è il gruppo di lavoro composto da tutto il personale educativo impiegato nei servizi. Si ritrova con cadenza periodica in incontri strutturati per svolgere attività di riflessione, confronto e analisi con l'obiettivo di garantire coerenza, qualità e continuità educativa all'interno del servizio.

Durante gli incontri di équipe si affrontano:

- valutazioni complessive sull'andamento del servizio;
- definizione e valutazione della modalità di interfaccia con i servizi del territorio;
- tematiche legate alla formazione annuale, approfondendo metodologie e strumenti di lavoro;
- costruzione condivisa degli obiettivi educativi;
- gestione e supporto delle criticità emergenti e individuazione di strategie operative;
- promozione di un clima collaborativo e costruttivo, orientato alla condivisione delle responsabilità e al benessere del gruppo di lavoro.

L'équipe rappresenta uno spazio fondamentale per l'autoriflessione professionale, la crescita educativa, il rafforzamento delle competenze trasversali e la co-costruzione di significati pedagogici all'interno del gruppo.

Micro-équipe territoriali

Momenti strutturati divisi per gruppi ristretti di educatori ed educatrici che operano nello stesso ambito territoriale e che si riuniscono con cadenza bisettimanale. Questi spazi nascono con la finalità di offrire un luogo di prossimità educativa e confronto costante, a fronte di un lavoro, come quello dell'educativa domiciliare, che si svolge prevalentemente in solitaria.

All'interno delle micro-équipe si:

- attiva un confronto sui progetti educativi individualizzati partecipati;
- costruiscono e analizzano congiuntamente gli obiettivi educativi, monitorando i percorsi attivati;
- riflette collettivamente su criticità e punti di forza, cercando strategie comuni di intervento;
- co-costruiscono strumenti educativi condivisi e flessibili, funzionali al raggiungimento degli obiettivi;

- sostiene reciprocamente il gruppo, generando senso di appartenenza. Il coordinamento, pur non partecipando stabilmente a tutti gli incontri, mantiene un ruolo di supervisione e regia, garantendo il monitoraggio del lavoro svolto, offrendo supporto nelle situazioni più complesse e valorizzando il confronto come strumento di crescita continua.

Supervisione educativa

All'interno del servizio è previsto un appuntamento mensile di supervisione educativa con una professionista esterna qualificata.

La supervisione è uno spazio protetto e strutturato di riflessione professionale che consente agli educatori e alle educatrici di fermarsi, rileggere le proprie esperienze, analizzare le dinamiche relazionali ed emotive che emergono nel lavoro con i minori e le famiglie, e affinare strumenti e strategie di intervento.

Questo momento ha lo scopo di:

- sostenere il benessere psico-professionale degli operatori e delle operatrici;
- approfondire casi complessi attraverso una lettura multidimensionale;
- promuovere la consapevolezza del proprio ruolo educativo;
- rafforzare le competenze relazionali, comunicative e riflessive;
- prevenire situazioni di stress, isolamento o sovraccarico emotivo.

La supervisione si configura quindi come un dispositivo formativo e trasformativo, volto a garantire la qualità degli interventi, tutelare la professionalità educativa e valorizzare l'intenzionalità pedagogica all'interno del servizio.

Formazione

La formazione continua rappresenta per la Cooperativa un elemento essenziale per garantire la qualità degli interventi educativi e sostenere lo sviluppo professionale di educatori ed educatrici. Lavorare con i minori e le loro famiglie in contesti domiciliari richiede competenze complesse, in costante aggiornamento, che intrecciano aspetti relazionali, pedagogici e organizzativi.

La Cooperativa, in un'ottica di crescita e potenziamento del servizio, sviluppa il piano di formazione specifica con l'obiettivo di offrire agli educatori e alle educatrici la possibilità di specializzarsi e formarsi sul servizio di educativa domiciliare e territoriale in maniera mirata. Tale investimento nasce dalla consapevolezza che i contesti familiari sono sempre più complessi e richiedono risposte professionali altamente qualificate e un'elevata competenza pedagogica.

Ogni anno, le coordinatrici e il coordinatore del servizio stendono un piano annuale della formazione, in collaborazione con la referente pedagogica, sulla base dei bisogni e delle proposte emerse dal confronto con gli educatori e le educatrici. Questo piano tiene conto delle criticità incontrate nei percorsi educativi, dei temi rilevanti per l'equipe e dei cambiamenti normativi o contestuali che impattano sul servizio.

Gli incontri formativi si pongono l'obiettivo di: rafforzare le competenze educative, comunicative e relazionali; offrire strumenti e metodologie utili al lavoro sul campo; promuovere una cultura pedagogica condivisa all'interno del gruppo di lavoro; valorizzare il confronto e l'apprendimento collaborativo.

La formazione, pertanto, non è solo un obbligo contrattuale o tecnico, ma viene vissuta come spazio di crescita, consapevolezza e valorizzazione del ruolo educativo, a garanzia della qualità del servizio e della centralità del minore nel progetto di intervento.

4.2. MODALITÀ DI ACCESSO

Il Servizio Diritto di visita/Incontri Protetti può essere svolto in diverse modalità e in diversi luoghi che vengono prestabiliti a priori, tra cui:

1. Presenza: spazio neutro; luogo pubblico; ambiente familiare;
2. Online;

3. Modalità mista (alcuni incontri in presenza e alcuni incontri online).

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 sede principale di erogazione del Servizio è lo Spazio Neutro di cui dispone l'Ente Gestore, salvo eccezioni che potranno essere definite in sede di avvio/verifica dell'intervento in accordo con l'assistente sociale e il coordinatore di riferimento secondo la progettualità prevista.

La presenza dell'educatore professionale potrà essere soggetta a variazioni previo accordo. Di norma, l'educatore partecipa per l'intera durata degli incontri protetti. Tuttavia, su indicazione delle autorità competenti e per garantire il corretto svolgimento degli incontri, tale presenza potrà essere anche parziale. In tal caso, sarà necessario definire a priori, in modo chiaro, le modalità e i limiti da rispettare durante i periodi di assenza diretta dell'operatore.

Al fine di garantire la continuità del diritto di visita, è prevista la possibilità di effettuare incontri da remoto nei casi in cui i genitori o i familiari risiedano all'estero, siano sottoposti a regime di detenzione o si trovino temporaneamente impossibilitati a partecipare in presenza. Gli incontri da remoto dovranno rispettare le seguenti modalità:

- È preferibile che bambini e ragazzi partecipino agli incontri presso la sede del Servizio, con il supporto di uno o più operatori;
- La videochiamata dovrà avvenire in un ambiente che garantisca la riservatezza del minore, senza la presenza di persone estranee;
- È previsto un momento dedicato e separato per il confronto tra genitori e operatori sugli esiti dell'incontro o per la presentazione di richieste specifiche, al fine di evitare il coinvolgimento diretto di bambini e ragazzi.

4.3 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Richiesta e Avvio dell'Intervento

L'attivazione di un percorso di incontri protetti avviene generalmente su disposizione dell'Autorità Giudiziaria competente, quale il Tribunale per i Minorenni o il Tribunale Ordinario, spesso su segnalazione dei Servizi Sociali territoriali. La richiesta può emergere in contesti di separazioni conflittuali, situazioni di maltrattamento o abuso, o in presenza di comportamenti genitoriali che mettono a rischio l'integrità psico-fisica del minore. Una volta ricevuta la disposizione, l'ente erogatore del servizio procede all'apertura del caso, nominando un operatore responsabile e pianificando gli interventi necessari.

Valutazione Iniziale del Caso

La fase di valutazione iniziale è cruciale per comprendere le dinamiche familiari e definire un intervento mirato. Gli operatori coinvolti conducono colloqui individuali con i genitori, il minore e altre figure significative, al fine di raccogliere informazioni dettagliate sulla storia familiare, le relazioni interpersonali e le eventuali problematiche presenti. Questa valutazione permette di identificare le risorse e le criticità del nucleo familiare, nonché di stabilire gli obiettivi specifici dell'intervento.

Pianificazione degli Incontri

Sulla base della valutazione iniziale, viene elaborato un piano di intervento personalizzato che definisce la frequenza, la durata e le modalità degli incontri protetti. La pianificazione tiene conto delle esigenze del minore, delle disponibilità dei genitori e delle indicazioni fornite dall'Autorità Giudiziaria. È fondamentale garantire una certa flessibilità nel piano, per adattarsi alle eventuali evoluzioni delle dinamiche familiari e

alle necessità emergenti durante il percorso.

Modalità di Svolgimento

Gli incontri protetti si svolgono in spazi neutri, ambienti appositamente predisposti per garantire la sicurezza e il benessere del minore. Durante gli incontri, un operatore qualificato supervisiona le interazioni tra il minore e il genitore non convivente, intervenendo ove necessario per facilitare la comunicazione e prevenire comportamenti inappropriati. L'operatore svolge un ruolo attivo nel sostenere il genitore nel riconoscimento e nella risposta adeguata ai bisogni del minore, promuovendo lo sviluppo di una relazione positiva.

Monitoraggio e Reportistica

Il monitoraggio continuo del percorso è essenziale per valutare l'efficacia dell'intervento e apportare eventuali modifiche al piano operativo. Dopo un periodo di circa due mesi (salvo diverse indicazioni del Servizio), l'operatore redige una relazione dettagliata che documenta le dinamiche osservate, i progressi compiuti e le eventuali criticità emerse. Queste relazioni sono condivise con i Servizi Sociali e, se previsto, con l'Autorità Giudiziaria, fornendo una base documentale per le decisioni future riguardanti il minore e la famiglia.

Chiusura La conclusione del percorso avviene al raggiungimento degli obiettivi prefissati o qualora il servizio committente valuti che la prosecuzione degli incontri non sia più funzionale al benessere del minore. Tale chiusura è preceduta da una valutazione finale, che coinvolge tutti gli attori del processo, e dalla redazione di una relazione conclusiva.

La decisione di concludere il progetto viene concordata tra il Servizio Sociale e il Coordinatore del Servizio, in relazione a una delle seguenti motivazioni:

- Raggiungimento degli obiettivi stabiliti a favore del minore e della famiglia di origine;
- Superamento dei limiti di età o venir meno dei requisiti che avevano determinato l'ammissione;
- Rinuncia da parte dell'utente e/o della famiglia;
- Inserimento del minore in una struttura comunitaria;
- Impossibilità o inopportunità di proseguire il progetto educativo;
- Conclusione del percorso sancita da decreto esecutivo.

La chiusura del progetto può avvenire in modo graduale, prevedendo una progressiva riduzione della presenza dell'educatore domiciliare per facilitare la transizione verso l'autonomia, salvo diverse indicazioni.

5. MODULISTICA

La cooperativa mette a disposizione un insieme di strumenti documentali funzionali alla presa in carico, al monitoraggio e alla valutazione del percorso educativo. La modulistica utilizzata consente una tracciabilità trasparente del lavoro svolto, favorisce la condivisione tra gli attori coinvolti e garantisce la coerenza metodologica dell'intervento.

I principali strumenti in uso sono:

- **Scheda di presentazione del caso:** compilata al momento dell'attivazione del servizio, contiene le informazioni essenziali relative al nucleo familiare, al mandato e agli obiettivi preliminari. Attiva per entrambi i servizi.
- **Diario di bordo:** documento redatto con cadenza regolare dall'educatrice o educatore, utile a registrare osservazioni, interventi e riflessioni quotidiane sul percorso in atto. Attivo per entrambi i servizi.
- **PEIP – Progetto Educativo Individualizzato Partecipato:** redatto in tre momenti (iniziale, aggiornamento quadrimestrale e finale), è il documento centrale della progettazione educativa, condiviso con la famiglia e il servizio inviante. Riguarda solo il servizio di educativa domiciliare.
- **Relazione di monitoraggio semestrale.** Attivo per entrambi i servizi.
- **Verbale di équipe multidisciplinare:** restituisce in forma scritta gli esiti degli incontri ufficiali tra famiglia,

educatrici/educatori e Servizio Sociale. Attivo per entrambi i servizi.

- **Verbali di équipe e micro-équipe:** documentano gli incontri interni. Attivi per entrambi i servizi.
- **Report d'emergenza:** documento redatto e inviato tempestivamente al Servizio Sociale in caso di episodi rilevanti o situazioni che richiedono una segnalazione immediata, con l'obiettivo di tutelare il benessere e la sicurezza delle persone coinvolte. Attivo per entrambi i servizi.

Tutti i documenti sono custoditi nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e protezione dei dati personali, e condivisi con i soggetti autorizzati secondo quanto previsto dal progetto e dal mandato istituzionale.

6. GESTIONE DEL SISTEMA PER LA QUALITA'

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 sia con riferimento a contratti e convenzioni stipulate con Enti pubblici o Aziende private 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 garantire la massima professionalità e competenza;
- Continuo miglioramento del progetto educativo.

6.1. 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 secondo la norma 9001;
- Migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione;
- Individuare i metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche e l'estensione della loro utilizzazione.

6.2. ANALISI DEI DATI

La Sorgente individua, raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione. 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.

6.3 VERIFICHE E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

La Cooperativa si impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio attraverso la somministrazione di un questionario annuale per monitorare la qualità percepita ed il grado di soddisfazione del servizio. Sulla base della valutazione della percepita e la verifica del servizio complessiva sarà possibile definire annualmente un piano di miglioramento.

L'incontro ai tavoli e le riunioni durante l'anno sono ulteriore occasione di raccolta di informazioni utili alla

valutazione e miglioramento del lavoro svolto.

6.4. INDICATORI DI QUALITA'

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 QUALITATIVI	
Attivazione casi	10gg
Sostituzione operatori ADM	Entro 10gg
Sostituzione operatori Diritto di visita	Immediato
Formazione del personale	25 ore annuali

6.5. TUTELA E RECLAMI

I committenti possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente carta dei servizi.

Per inoltrare un reclamo sono previste le seguenti modalità:

- Invio di una mail con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata all'indirizzo del coordinatore/coordinatrice

- Esposizione verbale dell'anomali o carenza del servizio al coordinatore/coordinatrice del servizio

In caso di non completa soddisfazione da parte di chi ha presentato il reclamo, è possibile richiedere il riesame alla Direzione di Cooperativa La Sorgente, rispetto a quanto inoltrato per una definitiva risposta.

Le segnalazioni, le osservazioni e i reclami possono essere indirizzati a: info@coop-lasorgente.com

La cooperativa entro 15 giorni invierà una comunicazione:

- Nel caso di suggerimento/segnalazione riguardante la valutazione e fattibilità del suggerimento proposto e/o comunque una risposta in merito a quanto segnalato;

- Nel caso di un reclamo sarà indicato l'esito degli accertamenti effettuati e gli impegni presi per la risoluzione delle eventuali irregolarità.

7. CONTATTI

Servizio Assistenza educativa domiciliare minori

Ambito Guidizzolo MN - Dott.ssa Giulia Peretti – giuliaperetti@coop-lasorgente.com - 345 164 8574

Ambito 11 Garda - Dott.ssa Valentina Speranzini – valentinasperanzini@coop-lasorgente.com - 345 391 7014

Servizio Diritto di visita/incontri protetti

Ambito Guidizzolo MN - Dott.ssa Giulia Peretti – giuliaperetti@coop-lasorgente.com - 345 164 8574

Ambito 11 – Basso Lago ed entroterra – dott. Fiini Gabriele – 3470477666

Ambito 11 – Alto lago – dott. Paolo Guglielmi - 3396027183

Nadia Matteucci – Referente Pedagogica – 3335603732

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

Sito web: www.coop-lasorgente.com

8. 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 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, nonché all'eventuale effettuazione di fotografie/videoriproduzioni finalizzate e promuovere le attività organizzate dalla Cooperativa.

Il trattamento dei dati avviene tramite strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e può essere effettuato mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.