

**C
A
R
T
A**



**D
E
L
S
E
R
V
I
Z
I
O**



**EDUCATIVA DOMICILIARE
MINORI E FAMIGLIE**

**ACCREDITAMENTO SERVIZIO ADM
2025-2028**

INDICE

1.	PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA	p.2
2.	PREMESSA	p.6
2.1	Scopo della carta del servizio	p.6
2.2	I riferimenti	p.6
2.3	Dove trovare la Carta del Servizio	p.6
2.4	I principali fondamenti della Carta del Servizio	p.6
2.5	Diritti e doveri	p.7
2.6	Regole di riservatezza e sicurezza	p.8
2.7	Approccio teorico di riferimento: il modello sistemico-relazionale	p.8
3.	SERVIZI OFFERTI	p.9
3.1	Obiettivi	p.9
3.2	Modalità di funzionamento e sede	p.9
3.3	Modalità accesso	p.10
4.	PRESTAZIONI E COSTI	p.10
4.1	Costi per l'utenza	p.10
5.	MODALITÀ DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE	p.10
5.1	L'attivazione del servizio	p.10
5.2	L'attività del servizio	p.11
5.3	Il progetto educativo	p.12
5.4	L'attività dell'educatore	p.12
5.5	Dimissione dell'utente	p.12
6.	GLI OPERATORI	p.13
6.1	Qualifiche previste e personale in servizio	p.13
6.2	Modalità di riconoscimento degli operatori	p.13
6.3	La formazione	p.13
6.4	Continuità e regolarità del servizio	p.13
7.	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE COMMITTENTE-FAMIGLIE	p.14
7.1	Gestione dei reclami	p.14
7.2	Tempi di risoluzione problemi	p.14
7.3	Sistema di valutazione delle prestazioni erogate	p.14
7.4	Socializzazione dei risultati	p.14
8.	ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	p.15
8.1	Indicatori di qualità del servizio	p.15
8.2	Azioni di miglioramento continuo	p.15
8.3	Progetti territoriali	p.15
9.	CONTATTI	p.17

1 PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

LA NUVOLOLA

La **Carta del Servizio** rappresenta l'occasione per raccontare la visione dell'impresa basata sull'etica, sulla trasparenza e sull'inclusione, con l'obiettivo di comunicare e trasmettere il suo modello organizzativo, che mette al centro l'essere umano, riconoscendone il valore la dignità.

La Nuvola è una Società Cooperativa Sociale Onlus. Fin dalla sua nascita nel 1991 ha scelto di orientare la propria azione nell'ottica dell'**Impresa Sociale** sin dal 2012, e come previsto dalla Legge 381, che norma le cooperative sociali, di promuovere l'interesse generale della comunità in cui opera, l'integrazione sociale e lo sviluppo umano. I valori di riferimento sono quelli della mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità, spirito comunitario e legame con il territorio in ottica sussidiaria.

La Nuvola adotta un modello di impresa fondato sulla responsabilità personale, sulla qualità dei servizi alla persona e ispirato alla **vision: "Umanità, cultura, concretezza per un mondo possibile e sostenibile"**.

Le origini di La Nuvola sono riconducibile a progettualità e servizi afferenti all'area della disabilità e della salute mentale. L'esperienza maturata negli anni ha consentito di sviluppare al meglio le proprie attività, l'identità sociale ed i valori di riferimento che muovono l'agire di ogni singolo socio ed operatore.

La **Politica de La Nuvola** sostiene l'empowerment delle comunità in cui opera, costruendo alleanze, collaborazioni e progetti con tutti gli attori che ne condividono la mission e la vision. La progettazione e gestione dei servizi trova le basi nel lavoro "di rete" realizzato, prioritariamente, nella forma della co-programmazione e co-progettazione.

L'ascolto, il dialogo e la trasparenza sono da sempre valori fondanti per l'impresa, in linea con ciò La Nuvola ha adottato il sistema strutturato **Whistleblowing**, presente sul sito. Attraverso il **Codice Etico** definisce i principi e le procedure per prevenire comportamenti illeciti all'interno dell'organizzazione e garantire la coerenza agli standard di legalità. Dal 2014, ottiene l'attestazione **Rating di Legalità**, a cura dall'Autorità Garante della Concorrenza del Mercato.

In linea con la sua mission, "*promuovere una cultura di impresa sociale partendo dalla responsabilità personale offrendo servizi di qualità alla persona*", La Nuvola sceglie di certificare i servizi offerti con uno standard internazionale che definisce i requisiti per un sistema di gestione della qualità all'interno dell'organizzazione, e dal **2010** ottiene la certificazione **UNI EN ISO 9001:2015**.

I processi aziendali sono da sempre orientati a garantire stabilità contrattuale, equità retributiva e pari opportunità nell'accesso alle funzioni e ai ruoli dirigenziali. Attraverso le politiche di carriera promuove percorsi di apprendimento continuo e favorisce la crescita delle

persone affinché ogni talento possa esprimersi. Oltre all'Empowerment, grande importanza è data al work life balance, accogliendo le esigenze personali attraverso misure di flessibilità, capaci di supportare la genitorialità, anche attraverso programmi di sostegno individuali e attraverso la partecipazione a politiche nazionali per la conciliazione vita-lavoro, promosso dal Ministero per la Famiglia e le Disabilità. Per sistematizzare e implementare queste prassi La Nuvola sceglie, dall'ottobre 2023, di perseguire la **Certificazione di Parità di Genere UNI PdR 125**, che attesta la messa in pratica di queste politiche.

A conferma dell'impegno, per il settimo anno consecutivo, La Nuvola ha ricevuto nel 2024 il **premio nazionale "Welfare Index PMI"** per le migliori prassi di welfare aziendale in favore dei lavoratori. La ricerca promossa a livello nazionale ha analizzato oltre 4000 piccole e medie imprese e La Nuvola si è classificata tra le prime 68 realtà.

TERRITORIALITÀ, SERVIZI E PROGETTI

La Nuvola è un'impresa "**Glocal**", guarda al mondo da una prospettiva locale, mantenendo la sua territorialità, ma promuovendo collaborazioni con realtà europee per ampliare la sua visione e accrescere la sua conoscenza.

Oggi, Cooperativa La Nuvola ha sede legale ad Orzinuovi, ed estende i suoi progetti e i suoi servizi nel territorio dell'ovest bresciano a confine con le provincie di Bergamo e Cremona, in quattro distretti sociosanitari:

- distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale;
- distretto 7 Oglio Ovest;
- distretto 6 Monte Orfano – Palazzolo sull'Oglio;
- distretto 5 Sebino - Iseo.

Gli ambiti in cui è stata maturata una competenza e professionalità coinvolgono:

- ✓ **Area salute mentale: servizi e progettualità per adulti con fragilità psichica e le loro famiglie**

Servizi Residenziali:

- *Programmi domiciliari integrati*, con appartamenti protetti a Orzinuovi, in convenzione con ASST Franciacorta;

Servizi Semi-residenziali:

- *Centro diurno "La Cascina"* a Orzinuovi in collaborazione con "Fondazione Sagittaria", accreditato presso il SSN;

Servizi territoriali:

- *Servizio di riabilitazione e risocializzazione territoriale*, in convenzione con ASST Franciacorta;

- *Progetto TR13- budget salute mentale*: servizio territoriale e domiciliare gestito in convenzione con ASST, tramite una ATI costituita con altre Cooperative del territorio;
- *Progetto Budget di salute individuale e residenzialità diffusa*: in convenzione con ASST Franciacorta, gestito attraverso una ATI costituita con altre Cooperative del territorio;
- *Convenzioni private* stipulate con famiglie di giovani adulti affetti da patologia psichiatrica, definizione di progetti individuali attraverso una co-progettazione con il Servizio Psichiatrico di riferimento, il Comune di Residenza e le istituzioni coinvolte (es. Scuola).

✓ **Area Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza: BIOS rete di servizi per la Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza (NPIA)**

Servizi Residenziali:

- *Struttura Residenziale Terapeutica NPIA* accreditata con Sistema Sanitario Nazionale, accoglie adolescenti residenti in Regione Lombardia.

Servizi Semi-residenziali:

- *Centro Diurno Terapeutico NPIA* accreditata con Sistema Sanitario Nazionale, accoglie adolescenti in carico presso ASST Franciacorta.

Servizi ad accesso ambulatoriale:

- *Ambulatorio educativo abilitativo*, accreditato con Sistema Sociosanitario della Regione Lombardia DGR 3239/2012 – DGR 392 2013.
- *Progetto Young*, servizio in solvenza, accoglie adolescenti con diagnosi di disturbo dello spettro autistico.
- *RIA Servizio per la riabilitazione ambulatoriale e domiciliare*, accreditato con Sistema Sociosanitario di Regione Lombardia.
- *Centro specialistico Adolescenti e famiglia*, servizio in solvenza, rivolto ad adolescenti, giovani adulti e alle loro famiglie.

Progetti e percorsi individuali a favore di persone con grave disabilità:

- *Voucher ASD (Autism Spectrum Disorder)* rivolto a minori con diagnosi di autismo livello 3 su invio delle NPIA.
- *#UP percorsi per crescere alla grande*, Percorsi personalizzati in favore di preadolescenti, adolescenti e giovani in condizioni di disagio delle loro famiglie DGR 22 del 23/03/2023.

✓ **Area territoriale: servizi per minori e famiglie e progetti per l'inclusione sociale**

Servizio di assistenza minori

- *Servizio Ad Personam (SAP)*: accreditato nei distretti 8, 7, 6, 5

- Servizio di pre-post scuola: nei distretti 8, 7, 6, 5
 - Servizio Assistenza Domiciliare Minori (ADM): accreditato nel distretto 7 e
 - Progetti di socializzazione, integrazione e convivenza (“Abitare”) rivolti ad adolescenti e giovani adulti con disabilità e alle loro famiglie residenti nei Distretti 7 e 8.
- ✓ **Area anziani: servizi e progettualità per persone anziane e fragili e le loro famiglie**

Servizi Domiciliari:

- Cure Domiciliari C-Dom La Nuvola: accreditamento con Regione Lombardia, ATS Brescia con contratto di scopo “Casa come luogo di cura”;
- Servizio Assistenza Domiciliare (SAD): accreditamento Distretto 7 Oglio Ovest e Distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale;
- Potenziamento della domiciliarità con misura B1-B2: accreditamento Distretto 7 Oglio Ovest e Distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale;
- Servizi contrasto alla povertà: accreditamento Distretto 7 Oglio Ovest e Distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale;
- Progetti Utili alla Collettiva (PUC): Distretto 7 Oglio Ovest, in collaborazione con l’Ufficio di piano ambito oglio ovest;

Servizi Semi-residenziali

- Centro Aperto Anziani: in collaborazione con il Comune di Pompiano
- Centro Aperto Anziani: in collaborazione con il Comune di Chiari

- ✓ **Area disabilità: servizi e progettualità per persone con disabilità e le loro famiglie**

Servizi Residenziali:

- Comunità Socio Sanitaria Bertinotti-Formenti, Chiari (BS); accreditato con ATS Brescia
- Comunità Socio Sanitaria Civico 14, Chiari (BS); accreditato con ATS Brescia
- Comunità Socio-Sanitaria “Enrico e Laura Nollì” a Orzinuovi, in convenzione con “Fondazione Enrico Nollì Onlus”.

Servizi Semi-residenziali:

- Centro Diurno Disabili di Rudiano, accreditato con ATS Brescia;
- Centro Diurno Disabili di Palazzolo S/Oglio accreditato con ATS Brescia.

Progetti individuali a favore di persone con grave disabilità:

- Misura B1, accreditato con ATS Brescia
- Voucher Socio Sanitari e Voucher Autismo, accreditato con ATS Brescia
- Progetti di Sollievo per i cittadini dei Distretti sociosanitari 8, 7, 6, 5.

✓ Servizi in collaborazione con enti del territorio

Sportello Amministratore di Sostegno:

- in collaborazione con “OdV Mafalda” offre assistenza ed accompagnamento nell’iter burocratico della richiesta da parte del cittadino per l’istituto dell’Amministrazione di Sostegno.

PREMESSA

2.1 Scopo della carta del servizio

La carta del servizio è uno strumento di comunicazione finalizzato a garantire agli utenti il diritto di ricevere le prestazioni offerte con le modalità e i tempi previsti. Inoltre la carta intende rendere fruibili ad utenti e committente tutte le informazioni relative al servizio, definendone così gli standard qualitativi.

2.2 I riferimenti

I riferimenti normativi attinenti al servizio sono:

- Legge 4 maggio 1983, n. 184 “Diritto del minore ad una famiglia”;
- Legge 27 maggio 1991, n. 176 “Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo, fatta a New York il 20 novembre 1989”; - Legge 28 agosto 1997, n. 285 «Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l’infanzia e l’adolescenza»;
- Legge Regionale 6 dicembre 1999, n. 23 “Politiche regionali per la famiglia”;
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- Legge 149 del 2001: dispone interventi di sostegno ed aiuto a favore della famiglia
- Legge Regionale 23 novembre 2004, n. 34 “Politiche regionali per i minori”;
- Legge Regionale 12 marzo 2008, n. 3 “Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio-sanitario”;
- Linee guida Regione Lombardia D.G.R. 4821 del 15/02/2016: per la promozione dei diritti e delle azioni di tutela dei minori con la loro famiglia

2.3 Dove trovare la carta del servizio

Questa carta è reperibile, nel suo ultimo aggiornamento, presso la sede della Cooperativa Sociale La Nuvola, Orzinuovi (BS) Via convento Aguzzano n. 13/L, sul sito internet di Cooperativa La Nuvola www.lanuvola.net e presso l’Ente appaltante del servizio/sito internet.

2.4 I principali fondamenti della carta del servizio

Uguaglianza e imparzialità

Eroghiamo i servizi agli utenti nel rispetto dei propri diritti e senza discriminazioni di alcun genere. Agiamo, nel rispetto della normativa, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni.

Continuità

Poniamo in essere tutte le condizioni per evitare il funzionamento irregolare o l'interruzione nell'erogazione del servizio.

Partecipazione

Operiamo in un'ottica di collaborazione, utenti e committente hanno la facoltà di richiedere informazioni, di avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami in forma scritta.

Efficacia ed efficienza

Perseguiamo l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando soluzioni organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, oltre a garantire gli standard qualitativi dichiarati.

Professionalità

Perseguiamo un costante adeguamento e miglioramento delle professionalità dei dipendenti rispetto ai ruoli ricoperti, in modo tale che gli utenti possano trovare negli stessi interlocutori efficaci.

Chiarezza e trasparenza

Poniamo la massima attenzione alla chiarezza e comprensibilità del linguaggio oltre alla completezza nell'informazione rivolte all'utente e al committente.

2.5 Diritti e doveri

Ogni minore è titolare di alcuni **diritti essenziali** quali:

- Il diritto alla propria identità (individuale, sociale e culturale)
- Il diritto al soddisfacimento dei bisogni primari di cura ed accudimento
- Il diritto a crescere ed essere educato nella famiglia, luogo naturale per il suo sviluppo e benessere
- Il diritto al benessere psico-fisico, che si esprime attraverso una crescita equilibrata e l'acquisizione permanente di competenze umane ed affettive
- Il diritto ad essere integrato nella realtà sociale di appartenenza

Le famiglie, nel ruolo di interlocutori attivi, attori principali dell'intervento, hanno altresì **diritti e doveri precisi**:

- Il diritto ad una restituzione delle osservazioni circa l'andamento dell'intervento
- Il diritto alla privacy, ovvero alla tranquillità di sapere che le informazioni e i dati personali del minore e della famiglia saranno completamente riservati ed utilizzati solo da persone professionalmente incaricate
- Il diritto/dovere di partecipare all'implementazione e realizzazione del progetto educativo sul minore e sulla famiglia stessa, collaborando con il personale
- Il dovere di rispettare le norme organizzative (orari e/o sedi dell'intervento)

Ai fini di un intervento efficace è cruciale **la figura dell'educatore**. Esso è un adulto significativo, non intrusivo, in grado di supportare la famiglia in un percorso di crescita e capace di operare una funzione di mediazione non giudicante e non sostitutiva.

Appare opportuno esplicitare **diritti e doveri** di tale figura:

- Il diritto all'inquadramento professionale secondo i contratti collettivi nazionali di riferimento
- Il diritto/dovere ad un aggiornamento professionale su argomenti condivisi e motivanti

- Il diritto all'autonomia di gestione intesa come ricerca, sperimentazione e personalizzazione delle modalità educative
- Il dovere di rispettare e perseguire gli obiettivi educativi condivisi
- Il dovere di ascolto dei bisogni del nucleo familiare nel quale opera
- Il dovere di collaborare con la famiglia e il Servizio Sociale per una piena realizzazione del progetto educativo
- Il dovere di rispettare gli orari lavorativi
- Il dovere all'osservanza delle norme relative alla privacy

2.6 Regole di riservatezza e sicurezza

Agli incaricati al trattamento dei dati è fatto divieto di:

- portare al di fuori della sede di lavoro documenti, copie di documenti, tabulati, registrazioni audio o video che contengano dati riferibili ad un soggetto identificabile, tranne per le operazioni autorizzate che lo richiedano espressamente;
- fare parola con chicchessia al di fuori dei soggetti incaricati al trattamento dei dati;
- utilizzare gli strumenti, anche informatici, che sono messi a disposizione per organizzare elenchi, inviare corrispondenza, ricavare statistiche, al di fuori di quelli che siano strettamente necessari per lo svolgimento dei compiti che vengono assegnati;
- utilizzare in qualsiasi modo a proprio vantaggio o di terzi le informazioni con le quali viene a contatto nello svolgimento delle mansioni;

2.7 Approccio teorico di riferimento: il modello sistemico-relazionale

L'educatore che entra in una famiglia osserva per circa due mesi il contesto familiare (consapevole che anche lui adesso ne fa parte) per riuscire a scoprire la congruenza tra un comportamento problema (non fare i compiti – mangiare continuamente – aggredire ecc.) e il contesto dentro cui il comportamento si è generato. L'esito delle osservazioni viene poi discusso con il Servizio Sociale e la famiglia per arrivare alla co-costruzione di ipotesi di intervento.

La scelta di utilizzare l'approccio sistemico-relazione è risultata la più efficace per ridurre gli interventi fallimentari. Uno dei compiti dell'educatore e dell'équipe multi professionale – e senza dubbio il principale - è capire il modo in cui il sistema si è auto organizzato, verificando la possibilità del sistema di modificare le sue connessioni, per consentire lo sviluppo nei membri della famiglia di quelle competenze utili per gestire situazioni complesse, organizzandosi in un equilibrio più funzionale. Non demonizzare i comportamenti problematici, ma riuscire ad inserirli in una cornice che dà loro significato è il percorso in cui l'educatore ha il compito di accompagnare la famiglia.

Compito principale dell'educatore domiciliare è quello di offrire un punto di vista diverso sulle situazioni che il nucleo vive, provando a tenere dentro le ragioni dell'altro e offrire l'aiuto possibile per trovare un modo per andare oltre il proprio punto di vista accompagnando i minori e non solo, nelle sperimentazioni di altri modi di stare.

3 SERVIZI OFFERTI

3.1 Obiettivi

L'Assistenza Educativa Domiciliare Minori si connota come un intervento educativo a spiccata **valenza preventiva**.

Il servizio prevede la presenza di un educatore presso il domicilio dell'utente e si rivolge a minori e nuclei familiari che presentano difficoltà rispetto alle capacità genitoriali e in generale a quelle situazioni in cui si può prefigurare un rischio per il benessere del minore.

In questi casi risulta efficace l'inserimento nel nucleo familiare di un adulto significativo, non intrusivo, che sia in grado di supportare la famiglia in un percorso di crescita, capace nell'operare una funzione di mediazione non giudicante e non sostitutiva.

L'intervento assume, a seconda dei differenti sistemi familiari, un valore di tipo prevalentemente preventivo, laddove le situazioni a rischio vengono individuate "per tempo", o di tipo prevalentemente protettivo, laddove le dinamiche interne al nucleo risultino essere strutturate su equilibri di tipo patologico.

Nello specifico gli obiettivi del servizio sono:

- **far sperimentare** al minore una relazione con un adulto significativo, che gli permetta di esprimere i propri bisogni, di costruire un'immagine positiva di sé, di sperimentare spazi di autonomia protetti, di acquisire maggiore consapevolezza di sé e delle proprie capacità
- **recuperare le capacità** della famiglia a svolgere il proprio compito educativo
- **attivare tutte le risorse** che fanno parte del mondo vitale del minore per formulare un intervento educativo integrato
- **sostenere il minore** nel superamento di fasi critiche dell'evoluzione personale o delle relazioni familiari, evitando per quanto possibile il ricorso all'allontanamento dal nucleo
- **favorire il processo d'apprendimento e d'integrazione** dei minori
- **inserire nel tessuto sociale e culturale** i minori provenienti da famiglie con difficoltà d'integrazione.

L'Assistenza Educativa Domiciliare Minori offre un'ulteriore prestazione definita come servizio di **Incontri Protetti**. Le situazioni in cui questo servizio viene attivato si caratterizzano generalmente per la presenza di un decreto dell'autorità giudiziaria (tribunale ordinario o tribunale per i minorenni) che ravvisa la necessità di monitorare gli incontri tra genitore/i e figli per motivi generalmente legati a difficoltà nel gestire la relazione genitoriale. Il servizio prevede interventi in cui un educatore, in uno spazio neutro, presenza agli incontri tra genitore/i e figli.

Obiettivo del servizio è garantire il buon andamento degli incontri, evitando che il genitore possa anche involontariamente mettere in difficoltà il figlio e quindi intervenendo nel caso in cui questa eventualità si verificasse.

3.2 Modalità di funzionamento e sede

Il servizio Assistenza Educativa Domiciliare Minori è aperto tutto l'anno. Il servizio può essere svolto presso il domicilio del minore oppure presso il luogo concordato con i Servizi Sociali di riferimento.

Cooperativa La Nuvola gestisce il servizio di assistenza domiciliare minori dall'anno 2002.

Ad oggi gestisce il servizio ADM in 2 Ambiti Distrettuali:

- Ambito distrettuale n°7 Oglio Ovest attraverso sistema di accreditamento per l'erogazione del Servizio di Educativa Domiciliare per il triennio 2021/2024.
- Ambito distrettuale n°8 Bassa Bresciana attraverso sistema di accreditamento per l'erogazione del Servizio di Educativa Domiciliare per il biennio 2022/2024
- Convenzioni priva

3.3 Modalità di accesso

Per lo svolgimento di questo servizio non esiste un numero massimo di utenti ma ogni richiesta viene valutata, prima della presa in carico, dal Committente.

(Vedi specifica cap.4).

4 PRESTAZIONI E COSTI

4.1 Costi per l'utenza

Non sussistono costi diretti a carico degli utenti, fatto salvo per convenzioni private/specifiche. Il costo orario è fissato dall'Ente procedente (Art.3 – avviso pubblico Accreditamento dal 01/02/2025 al 31/01/2028):

€ 20.58/ora educativa – Iva esclusa fino a settembre 2025

€ 21.47/ ora educativa – Iva esclusa da ottobre 2025

5. MODALITA' DI ACCESSO, PRESA INCARICO E DIMISSIONE

5.1 L'Attivazione del servizio

L'attivazione del servizio ADM ha inizio con un primo contatto tra Committente e Responsabile di servizio.

Nel caso in cui il Committente sia l'Ente Pubblico il contatto è preso dai Servizi Sociali di riferimento per il minore.

Quando si attiva un servizio ADM si procede con l'apertura della cartella utente digitale (CU), che contiene principalmente tre sezioni:

- La prima sezione contiene: diario di registrazione delle attività (Mod. DRA)
- La seconda sezione contiene: scheda Progetto Educativo (Mod. PEI-ADM)
- la terza sezione contiene: documenti della committenza; richiesta di attivazione del servizio da parte del committente, la richiesta di proroga di attivazione del servizio da parte del committente, autorizzazioni specifiche varie (es. uscite e trasporto) ecc...

EVENTO	ATTORI	DOCUMENTAZIONE
1. Primo contatto con il Committente: appuntamento per la presentazione del bisogno	<ul style="list-style-type: none"> • Committente • RUO 	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda
2. Primo incontro di presentazione del bisogno	<ul style="list-style-type: none"> • Committente • RUO 	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura della Cartella Utente • Verbalizzazione dell'incontro dell'incontro (Mod. VERB)

3. Invio del modulo di richiesta intervento da parte del Committente.	<ul style="list-style-type: none"> • RUO • Committente 	<ul style="list-style-type: none"> • Modulo richiesta di attivazione del servizio • Oppure in caso di privato lettera incarico - convenzione
4. Selezione dell'ED adatto al singolo intervento	<ul style="list-style-type: none"> • RUO • RRU 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure ufficio Risorse Umane (SPE PRF, PRO AGR)
5. Incontro tra RUO e ED per presentazione del bisogno in base al modulo richiesta attivazione e accettazione dell'incarico da parte dell'ED.	<ul style="list-style-type: none"> • RUO • ED 	<ul style="list-style-type: none"> • Modulo richiesta di attivazione del servizio • Condivisione documenti/info relativi al nucleo (Mod. VERB) • Mail di proposta/accettazione incarico
6. Incontro tra RUO, ED, Committente per presentazione specifica del bisogno.	<ul style="list-style-type: none"> • RUO • ED • Committente 	<ul style="list-style-type: none"> • Verbalizzazione dell'incontro dell'incontro. (Mod. VERB)

5.2 L'attività del servizio

EVENTO	ATTORI	DOCUMENTI	TEMPI
1. Presentazione dell'ED al nucleo familiare da parte del Committente. L'incontro avviene presso il domicilio o in caso di incontri protetti presso luogo concordato	<ul style="list-style-type: none"> • ED • Committente • Famiglia/ Utente 	Mod. VERB	Dopo l'incontro concordato tra gli attori l'ED relaziona incontro.
2. Osservazione dell'ED finalizzata a raccogliere informazioni sull'utente.	<ul style="list-style-type: none"> • ED • Famiglia/ Utente 	Mod. DRA Mod. VERB	Per i primi due mesi dall'inizio dell'intervento
3. Condivisione delle prime osservazioni - EQUIPE	<ul style="list-style-type: none"> • ED • Committente • RUO 	<ul style="list-style-type: none"> • Mod. VERB • Relazioni 	A seguito del primo periodo di osservazione
4. Strutturazione del progetto educativo (PEI ADM) attraverso la definizione di obiettivi perseguibili sull'utente.	<ul style="list-style-type: none"> • ED • RUO 	Mod. PEI-ADM	A seguito dell'osservazione ed in aggiornamento quadrimestrale
5. Condivisione del progetto educativo tra ED e Committente	<ul style="list-style-type: none"> • ED • Committente 	Mod. VERB	A seguito della stesura del Mod. PEI ADM

6. Verifica e ridefinizione degli obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • ED • Committente • RUO 	<ul style="list-style-type: none"> • Mod. VERB • Mod. PEI ADM 	Su accordo del committente, ogni quadrimestre.
---	--	---	--

5.3 Il progetto educativo

L'intervento procede attraverso la strutturazione del progetto educativo individualizzato (PEI). Ogni quadrimestre il progetto educativo viene aggiornato attraverso verifica e, se necessario, si procede alla ridefinizione degli obiettivi ed infine alla condivisione col committente. La stesura del progetto educativo è ad opera dell'educatore che utilizza una specifica modulistica (Mod. PEI). Il responsabile di servizio supporta l'educatore nella stesura del progetto attraverso incontri singoli di coordinamento e di affiancamento. Il PEI è archiviato nella cartella utente.

5.4 L'attività dell'educatore

L'educatore si reca al domicilio dell'utente o in altro luogo concordato, nei tempi stabiliti durante le diverse fasi di attivazione del servizio.

Giunto a domicilio suo compito è quello di **conoscere** il nucleo familiare ed **instaurare una relazione di fiducia** con il minore ed il nucleo di riferimento.

L'educatore agisce nella quotidianità della famiglia e della vita del minore cogliendo quegli spunti ed occasioni che il contesto offre al fine di perseguire gli obiettivi definiti.

Attraverso lo strumento dei compiti, dell'attività ludica, dell'ascolto attivo ed empatico cerca di sopperire alle carenze dell'adulto e riattivare le competenze genitoriali. L'educatore è osservatore delle dinamiche, delle risorse e delle carenze del nucleo familiare e partecipa con i servizi di riferimento, alla presa in carico del minore.

Per quanto riguarda gli **Incontri Protetti**, l'educatore affianca il minore, senza mai lasciarlo solo, nell'incontro con gli adulti familiari per lui significativi. Compito dell'educatore è quello di favorire e sostenere la **continuità della relazione** tra il bambino e i suoi genitori o altre persone affettivamente significative in un luogo neutrale al conflitto.

5.5 Dimissione dell'utente

Le dimissioni dell'utente dal servizio possono avvenire su richiesta della famiglia (dimissione volontaria), su proposta del Committente o dell'educatore attraverso il proprio responsabile di servizio, per i seguenti motivi:

- il mutare delle condizioni socio-ambientali e/o cliniche che hanno determinato l'avvio;
- la necessità di passaggio ad altro e più idoneo intervento, in riferimento anche all'età dell'utente;
- il trasferimento dell'utente ad altro ambito territoriale.

La chiusura formale dell'intervento avviene in forma scritta da parte del Servizio Sociale di riferimento dopo apposito incontro per definire le modalità di chiusura dell'intervento.

6. GLI OPERATORI

6.1 Qualifiche previste e personale in servizio

L'équipe ADM è composta da:

- un responsabile di unità di offerta con mansione di coordinamento (RUO): Dott.ssa Zucchi Elvira
- educatori (ED.) in possesso di requisiti professionali e tecnici adeguati alle necessità del servizio e previsti dal protocollo di gestione.

La funzione di **coordinamento** è affidata alla figura del responsabile di unità di offerta, un professionista in possesso di una buona esperienza di coordinamento in particolare nel settore dei minori.

L'opera del responsabile (RUO) di unità di offerta è volta a garantire l'efficacia/efficienza del servizio in termini tecnici, con il raccordo dell'azione dei differenti soggetti.

Nello specifico tale figura svolge le seguenti **mansioni**:

- gestisce le attivazioni degli interventi di assistenza educativa domiciliare
- gestisce i rapporti col servizio sociale di riferimento
- gestisce il personale operante nel servizio
- supporta la progettazione e gestione dell'intervento educativo attraverso l'affiancamento all'educatore nella stesura, verifica e ridefinizione degli obiettivi
- supporta individualmente l'educatore effettuando incontri che possono essere settimanali/quindicinali/mensili a seconda delle difficoltà presentate dai singoli casi e delle diverse fasi dell'intervento (fase di avvio, situazioni particolari che intervengono ecc.)
- in caso di assunzione di nuovo personale opera un periodo di affiancamento all'educatore al fine di effettuare il passaggio di informazioni necessarie a ricoprire il ruolo.

6.2 Modalità di riconoscimento degli operatori

In ottemperanza alla legge 123/07 "Misure in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro" art. 6, il personale occupato deve essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. I lavoratori sono tenuti ad esporre detta tessera di riconoscimento.

6.3 La formazione

La formazione del personale è indicatore di qualità del servizio e consiste in incontri di supervisione individuali o di gruppo.

La formazione per tutto il personale impiegato nell'erogazione del servizio ADM è di 2 tipi:

- tecnica - addestramento del personale al fine di condividere gli standard richiesti dai bandi di accreditamento e adeguarsi ad essi
- professionale – specifica inerente agli obiettivi di servizio,

La formazione specifica inoltre prevede momenti di aggiornamento con formatore anche esterno all'équipe ADM.

6.4 Continuità e regolarità del servizio

Per quanto nelle nostre possibilità, il servizio cerca di garantire alle famiglie, ove possibile, continuità e regolarità delle attività educative attraverso:

- Apertura del servizio tutto l'anno
- Ridotto turn-over degli operatori
- Disponibilità di una figura educativa sostitutiva nei casi di assenza o di ferie/congedo in base alle richieste/necessità del committente e della famiglia.

7. MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE COMMITTENTE-FAMIGLIE

7.1 Gestione dei reclami

Gli utenti e il committente possono esporre reclamo al responsabile di servizio. Compito del responsabile è la gestione del reclamo; dalla segnalazione dello stesso alla sua risoluzione.

Recapito presso il quale far giungere i reclami: sede della Cooperativa Sociale La Nuvola, Orzinuovi (BS) Via convento Aguzzano n. 13/L tel. 0309941844 - info@lanuvola.net
Rif. Responsabile Unità d'offerta Dott.ssa Zucchi Elvira: e.zucchi@lanuvola.net

7.2 Tempi di risoluzione problemi

L'analisi del reclamo e la risoluzione del problema, verrà effettuata dal RUO, dal RA, da RRU e da AD entro 10 giorni dalla segnalazione.

7.3 Sistema di valutazione delle prestazioni erogate

Sono previsti costanti momenti di verifica dell'intervento.

Nello specifico la qualità del servizio offerto viene verificata attraverso:

- le prestazioni degli educatori: controllo mensile da parte del responsabile di servizio delle presenze/assenze degli educatori (Mod. CPE- Controllo presenze Educatore) e attraverso piattaforma di gestione del personale GEIAS.
- incontri di monitoraggio: svolti dal responsabile di unità di offerta e/o del Servizio Sociale. Il RUO incontra l'Educatore e/o equipe del Servizio Sociale per verificare l'andamento dell'intervento.
- il progetto educativo individualizzato: quadrimestralmente l'ED valuta e monitora il proprio intervento compilando il Modulo PEI secondo indicatori numerici qualitativi e quantitativi. Il progetto viene condiviso dall'educatore con il responsabile del servizio.
- la verifica in itinere dell'andamento del servizio: su richiesta del Servizio Sociale l'ED redige relazioni per la verifica dell'intervento da parte di tutti gli attori. Il Responsabile di servizio invia le relazioni al Servizio sociale di riferimento.
- la verifica tecnica annuale del servizio: il Responsabile del servizio invia al Committente una relazione inerente all'andamento tecnico del servizio offerto.

7.4 Socializzazione dei risultati

Le attività, le prestazioni erogate e le eventuali iniziative organizzate saranno opportunamente rese note mediante il Bilancio Sociale della Cooperativa La Nuvola e le relazioni annuali di verifica.

8. ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

8.1 Indicatori di qualità del servizio

- Presenza di adeguate professionalità per l'esecuzione delle prestazioni (CV Operatori)
- Esperienza nel settore educativo-assistenza minori
- Basso turn over del personale (15%)
- Capacità di messa in rete dell'intervento: scuole, NPI, ASL, servizi sociali, genitori, C.A.G., servizio SAP
- Formazione e supervisione dell'operatore/equipe
- Presenza del responsabile di unità di offerta

8.2 Azioni di miglioramento continuo

- Migliorare i requisiti di efficienza del servizio
- Migliorare l'assetto organizzativo del servizio
- Aumentare le progettualità tra gli operatori
- Ottimizzare e rendere più efficiente l'impiego di risorse umane del servizio
- Implementare la rete territoriale

8.3 Progetti territoriali

Dall'inizio delle proprie attività per La Nuvola la territorialità rappresenta un requisito centrale nella nostra visione dei percorsi di cura e dei servizi alla persona.

In questi anni, nei territori in cui siamo nati e cresciuti, abbiamo costruito legami, tessuto relazioni e collaborazioni con le Istituzioni e la Rete Territoriale dei servizi formali e informali che si occupano, a diverso titolo, di persone fragili, del loro potenziale e del loro bisogno di sostegno e di cura. Dall'anno 2020 Cooperativa La Nuvola ha messo in atto una riorganizzazione aziendale che ha visto la nascita di 5 aree di servizi alla persona: area salute mentale, area anziani, area disabilità, area NPIA, area territoriale. All'area territoriale afferiscono il servizio SAP, ADM e progetti territoriali. La scelta di costituire l'area territoriale mette in evidenza quanto per La Nuvola sia di fondamentale importanza la sinergia con il territorio partendo dalle collaborazioni e relazioni interne, con l'obiettivo ultimo di riuscire ad offrire servizi sempre più in linea con i bisogni emergenti in una ottica di efficacia e efficienza. A titolo esemplificativo si segnalano alcune progettualità, avviate da La Nuvola nei territori in cui opera:

Crescere Insieme: Il progetto, in collaborazione con il Comune di Orzinuovi, nasce per promuovere attivazioni territoriali (di Servizi, Enti del Terzo Settore, scuole e famiglie) che favorissero la sperimentazione di circuiti relazionali, opportunità esperienziali, vicinanza emotiva e legami indispensabili a rispondere alla richiesta di una vita dignitosa e autentica per minori, adulti e famiglie che hanno a che fare con la condizione della disabilità.

Nel primo anno di sperimentazione, le azioni progettuali si sono concretizzate in proposte di laboratori e momenti ricreativi e socializzanti per bambini, adolescenti e giovani adulti con disabilità, nella messa a sistema di reciproche relazioni tra enti di vario titolo e nell'offerta, ai famigliari, di spazi di conoscenza e prima condivisione dei vissuti legati alla condizione di disabilità dei propri figli.

Ci entriamo tutti: Progetto di inclusione sociale, nato con l'idea di rispondere ai bisogni delle famiglie in un'ottica di co-progettazione. Si rivolge a giovani con disabilità tra i 21 e i 34 anni. Giunto al 10° anno di attività coinvolge 10 giovani-adulti sia in attività piacevoli che di svago,

come per esempio uscite, cene, aperitivi, week end e vacanze, che in attività “occupazionali” in supporto ad associazioni, realtà ed eventi del territorio come per esempio: associazioni giovanili, feste di paese, manifestazioni sportive.

Ci entriamo tutti junior: Progetto di inclusione sociale che parte dall’esperienza del “Ci entriamo tutti”. Nato nel 2018, il modulo junior coinvolge 4 ragazzi tra i 17 e i 18 anni e prevede la partecipazione ad attività sul territorio per sperimentare la “normalità” delle uscite con gli amici.

Ci Sto Affare Fatica: nell’estate 2021 La Nuvola ha attivato le prime squadre nell’ambito di “Ci Sto A(f)fare Fatica”, progetto attivo sul suolo nazionale. Ci Sto coinvolge ragazzi dai 13 ai 19 anni durante il periodo estivo: squadre composte da 10 adolescenti, accompagnate da un tutor universitario e da un handyman (adulto “tuttofare” con competenze tecniche del lavoro “sul campo”), svolgono piccole attività (a titolo esemplificativo di cura del verde, pulizia di strade, tinteggiatura di panchine e staccionate, realizzazione di murales decorativi...) con l’obiettivo di prendersi cura del bene comune.

Nel 2024 sono state attivate 9 squadre in 6 comuni del Distretto SocioSanitario n°7 e 8.

Centri Estivi: organizzazione e gestione, in collaborazione con Comuni o Parrocchie, di grest per bambini e ragazzi.

Dopo-scuola: organizzazione e gestione, in collaborazione con enti locali, di doposcuola rivolti a bambini e pre-adolescenti.

Biblioteca San Paolo: La Nuvola gestisce attraverso Gara d’Appalto il servizio bibliotecario e di catalogazione della Biblioteca del Comune di San Paolo.

Spazio Giovani: in collaborazione con le sei Amministrazioni Comunali e con alcune agenzie educative del Distretto SocioSanitario n°7 e 8 coinvolte nel progetto “Ci Sto? Affare Fatica”. Consiste nell’attivazione di spazi pomeridiani/serali e occasioni di aggregazione per adolescenti e giovani, attivati e supervisionati da una figura sociopsicoeducativa de La Nuvola.

Up – percorsi per crescere alla grande: misura promossa da Regione Lombardia (DGR7503 del 15/12/22) dedicata a famiglie con pre-adolescenti, adolescenti e giovani, di età compresa tra gli 11 e 25 anni, in condizioni di disagio.

PCTO: Percorsi per le competenze trasversali e l’orientamento

La Nuvola ha attivato negli ultimi anni convenzioni PCTO con gli Istituti scolastici superiori del territorio:

- Istituto “Cossali” Orzinuovi
- Istituto “Einaudi” Chiari
- Istituto “Mazzolari” Verolanuova

Convenzioni con servizio Tutela Minori distretto 8 per “Messa alla prova”

Dal mese di Novembre 2023 La Nuvola ha attivato una collaborazione con Tutela Minori distretto 8 per accogliere nei propri servizi e nelle proprie attività minori con percorsi di Messa alla Prova stabiliti dal Tribunale minori.

Convenzione con Istituto Cossali Orzinuovi per l’implementazione di percorsi riparativi per gli alunni con sanzioni disciplinari

L’I.I.S. G. Cossali, in caso di condotte di significativa gravità tenute da studentesse o studenti dell’Istituto, intende attivare percorsi formativi sussidiari alle sanzioni disciplinari, volti a promuovere la presa di coscienza e di responsabilità sulla propria condotta soprattutto attraverso la partecipazione a stage educativi di responsabilizzazione e riparazione, che permettano a ciascun individuo di farsi carico dell’impatto delle proprie azioni e di ripristinare il proprio ruolo nella Comunità.

La Nuvola ha firmato convenzione con l'Istituto per accogliere, come ente ospitante, gli studenti sopraccitati all'interno dei propri servizi.

Progetto “Crescere Buoni Cittadini- Nessuno si educa da solo”

La Nuvola ha sottoscritto a Novembre 2024 un protocollo di intesa con il Comune e gli Istituti scolastici di Orzinuovi, Fondazione BBO per:

- organizzare laboratori formativi destinati ai bambini, ragazzi e adolescenti volti a promuovere la cittadinanza attiva
- prevenire il disagio giovanile attraverso iniziative mirate
- Promuovere momenti di formazione per genitori e “educatori”

Tavolo permanente adolescenti

La Nuvola, con il progetto “Altro che degrADO”, fa parte della coprogettazione con ATS DGR 7922 per la costruzione del Piano di Azione Territoriale volto a prevenire il disagio dei minori. La Nuvola partecipa da Dicembre 2023 al tavolo permanente Rete Adolescenti.

9. CONTATTI

Responsabile Area Territoriale

Cooperativa La Nuvola

Scalvenzi Ramon

Mail: r.scalvenzi@lanuvola.net

Telefono: 3407926963

Responsabile del servizio domiciliare minori:

Dott.ssa Elvira Zucchi

Telefono: 3458723323

Mail: e.zucchi@lanuvola.net

LA NUVOLOLA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE IMPRESA SOCIALE ONLUS

Indirizzo sede:

Via Convento Aguzzano 13/L

25034 Orzinuovi (BS)

Telefono: 030 9941844

Mail: info@lanuvola.net

Pec: Lanuvola.coop@legalmail.it

Indirizzo internet: www.lanuvola.net

P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174

Tribunale di Brescia n. 46561- C.C.I.A.A. di Brescia n.331713 Albo delle Cooperative n. A105475