

MISSION COOPERATIVA LA NUVOLA:
Promuovere una cultura d'impresa sociale partendo dalla
responsabilità personale offrendo servizi efficiente e di qualità.

2018
CARTA DEL SERVIZIO



**Assistenza
Domiciliare Minori**

INDICE

1.	PREMESSA	p. 4
1.1.	Scopo della carta del servizio	p. 4
1.2.	I riferimenti	p. 4
1.3.	Dove trovare la Carta del Servizio	p. 4
1.4.	I principali fondamenti della Carta del Servizio	p. 4
1.5.	Diritti e doveri	p. 5
1.5.1.	Regole di riservatezza e sicurezza	p. 6
1.6.	Approccio teorico di riferimento: il modello sistemico-relazionale	p. 7
2.	SERVIZI OFFERTI	p. 9
2.1.	Obiettivi	p. 9
2.2.	Modalità di funzionamento e sede	p. 10
2.3.	Modalità accesso	p. 10
3.	PRESTAZIONI E COSTI	p. 10
3.1.	Costi per l'utenza	p. 10
4.	MODALITÀ DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE	p. 11
4.1.	L'attivazione del servizio	p. 11
4.2.	L'attività del servizio	p. 12
4.3.	Il progetto educativo	p. 12
4.4.	L'attività dell'educatore	p. 12
4.5.	Dimissione dell'utente	p. 13
5.	GLI OPERATORI	p. 13
5.1.	Qualifiche previste e personale in servizio	p. 13
5.2.	Modalità di riconoscimento degli operatori	p. 14
5.3.	La formazione	p. 14
5.4.	Continuità e regolarità del servizio	p. 14
6.	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE COMMITTENTE-FAMIGLIE	p. 15
6.1.	Gestione dei reclami	p. 15
6.2.	Tempi di risoluzione problemi	p. 15
6.3.	Sistema di valutazione delle prestazioni erogate	p. 15
6.4.	Socializzazione dei risultati	p. 15
7.	ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	p. 15
7.1.	Indicatori di qualità del servizio	p. 15
7.2.	Azioni di miglioramento continuo	p. 16

1. PREMESSA

1.1 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 dal servizio. Inoltre la carta intende rendere fruibili ad utenti e committente tutte le informazioni relative al servizio, definendo così gli standard qualitativi.

1.2 I riferimenti

I riferimenti normativi attinenti al servizio sono:

- Legge 184 del 1983, cita il diritto del minore ad essere educato nell'ambito della propria famiglia
- Legge 149 del 2001, dispone interventi di sostegno ed aiuto a favore della famiglia
- Legge regionale 23, "Politiche regionali per la famiglia" del 1999, valorizza l'assistenza a domicilio come intervento specifico alternativo all'istituzionalizzazione
- Legge regionale 34, "Politiche regionali per i minori" del 2004, menziona l'assistenza domiciliare minori tra le attività educative volte a costituire una rete di offerta sociale che promuova benessere per i minori

1.3 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.

1.4 I principali fondamenti della carta del servizio

Uguaglianza e imparzialità

Eroghiamo i servizi agli utenti nel rispetto dei diritti di questi 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

L'utente e il committente hanno il diritto di richiedere informazioni, di avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

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

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

1.5 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, 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 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 ai bisogni del nucleo familiare
- 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

1.5.1 REGOLE DI RISERVATEZZA E SICUREZZA

A. 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 necessarie 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;

B. Norme generali per la sicurezza:

- assicurarsi che quando si parla con altri, personalmente o per telefono, relativamente a dati o situazioni tramite le quali sia identificabile un soggetto tutelato, non siano presenti nell'ambiente terzi che non siano a loro volta incaricati del trattamento;
- nel caso di invio tramite fax di documenti o tabulati assicurarsi che la copia venga ricevuta immediatamente dal destinatario, specialmente se vengono inviati dati "sensibili" (documenti dai quali risultino informazioni relative alla salute, alle convinzioni religiose, filosofiche, politiche, abitudini sessuali, razza, etnia, dati riferiti al casellario giudiziario). Se non si riesce ad avere questa certezza astenersi dall'invio e cercare soluzioni alternative.
- i documenti vanno utilizzati, se possibile, negli ambienti deputati alle elaborazioni. Qualora si renda necessario l'utilizzo in altri ambienti non lasciare i documenti incustoditi ed, al termine, riportarli nel luogo dove devono essere conservati;
- nei luoghi di lavoro ai quali possono accedere anche soggetti non incaricati non lasciare i documenti accessibili in caso di assenza ma riporli nei dispositivi deputati (armadi, cassetti, classificatori). Ove sia prevista la chiusura con chiave dei dispositivi di conservazione fare in modo che venga utilizzata e che venga poi riposta nei modi che il responsabile indicherà;
- nei luoghi di lavoro non accessibili al pubblico non assentarsi senza avere chiuso i locali. Nel caso si fosse impossibilitati a chiudere, assicurarsi che i documenti siano stati riposti;
- in caso il trattamento preveda lo spostamento dei documenti ad altra sede, fare in modo che il trasporto avvenga in regime di sicurezza: non lasciare i documenti incustoditi (in macchina, sui mezzi pubblici), non lasciare i documenti visibili da altri, non affidare a terzi, se non autorizzati, il trasporto;
- in caso di richiesta verbale, telefonica o scritta di dati riferibili ad un interessato assicurarsi che il richiedente sia autorizzato, ovvero che sussista un obbligo di legge, che esista un contratto con l'interessato che preveda la comunicazione a quel soggetto, che l'interessato abbia già espresso il suo consenso. Se possibile documentare la legittimità della richiesta e tenere la copia agli atti

nel registro delle attività (tenuto dal Responsabile);

- se la comunicazione descritta al punto precedente non fosse consentita valutare con il Responsabile se sia il caso di richiedere un apposito consenso all'interessato. In tal caso raccogliere il consenso in forma scritta e consegnarlo al Responsabile che provvederà a conservarlo nel registro delle attività;
- i documenti che non vengono più utilizzati devono essere distrutti ovvero resi illeggibili prima del loro cestinamento;
- in caso si utilizzino strumenti informatici di proprietà della Cooperativa dovranno essere applicate le misure previste dal Regolamento per l'utilizzo delle risorse informatiche;
- per ogni situazione di potenziale rischio che non sia stata prevista fare riferimento al Responsabile competente e chiedere l'integrazione delle istruzioni.

1.6 Approccio teorico di riferimento: il modello sistemico-relazionale

L'approccio sistemico relazionale nasce all'inizio degli anni '50, quando si accese negli Stati Uniti l'interesse per la famiglia e per i problemi legati al contesto familiare. Il gruppo di Palo Alto propose per primo questo approccio innovativo. Figura chiave per lo sviluppo del concetto di sistema è Gregory Bateson¹ (Grantchester, 9 maggio 1904 – San Francisco, 4 luglio 1980): per primo sostenne che l'uomo è un sistema aperto, che la mente non è interamente rinchiusa nell'epidermide e che ogni processo mentale nasce dall'interazione fra individuo e ambiente. Bateson introduce il concetto di "soggetto contestuale" e sfida l'idea, fino a pochi anni prima indiscussa nel pensiero occidentale, che la vera essenza dell'uomo si identifichi con qualcosa di "interno" e di separato da tutti gli altri uomini. L'essere umano non solo ha bisogno degli altri per vivere, crescere e riprodursi, ma non è in grado neppure di pensare o di sentire in solitudine. Le emozioni, come i pensieri, i costrutti mentali sono costruiti in un dialogo fatto di gesti, di contatti fisici, ancor più che di parole, con gli altri. La mente non coincide con il cervello, i processi mentali, la conoscenza si sviluppano nell'interazione e nel dialogo.

Concepire la famiglia come un sistema significa applicare alla famiglia le regole dei sistemi: innanzitutto, se la famiglia è un sistema, come tutti i sistemi tenderà a cercare un suo equilibrio. La scuola di Milano (di cui Mara Selvini Palazzoli è la figura più rappresentativa), proprio a partire da questa riflessione, ha sviluppato l'idea di "valenza positiva del sintomo": il sintomo (il comportamento problematico di uno dei membri della famiglia, di una parte del sistema) è un mezzo che il sistema stesso ha trovato per mantenere/ristabilire il suo equilibrio. Se il sintomo è la "conditio sine qua non" per ottenere l'equilibrio familiare, è chiaro che il sistema famiglia vi potrà rinunciare solo dopo che sarà stato in grado di riconoscerne la disfunzionalità e dopo che avrà sperimentato la possibilità di costruire un nuovo equilibrio senza il sintomo.

¹Bateson, G. (1984) *Mente e natura, un'unità necessaria*, Milano, Adelphi –

Bateson, G. (1977) *Verso un'ecologia della mente*, Milano, Adelphi

Procedendo con l'illustrazione dei concetti principali dell'approccio sistemico relazionale è importante sottolineare come, dopo una prima fase in cui gli interventi sulle situazioni problema erano portati avanti esclusivamente sui sistemi familiari, nel corso degli anni gli studi hanno integrato gli aspetti legati anche all'individuo, il cui disagio viene letto come il risultato di un intersecarsi complesso tra esperienza soggettiva, qualità delle relazioni interpersonali più significative e capacità cognitive di autovalutazione della propria situazione

Il modello sistemico relazionale propone una serie di principi utili ad osservare e comprendere gli eventi. I due "pilastri" dell'approccio descritti nelle righe precedenti (l'idea di soggetto contestuale e il concetto di doppia trasparenza) si articolano attorno ad alcune idee fondamentali, acquisite negli anni attraverso un costante lavoro di formazione:

- ✓ l'osservazione, che guida poi le prassi operative, non può che essere "contestuale" (Gandolfi, Martinelli 2008). L'osservazione contestuale nel lavoro con il minore considera lo sviluppo del bambino influenzato da una rete di sistemi (es. sistema famiglia, sistema classe scolastica, sistema sport, sistema culturale, sistema politico, etc...) che si influenzano reciprocamente e formano l'ambiente nel quale il bambino cresce.
Il primo sistema che il bambino incontra è il sistema famiglia: il bambino non può non interagire con questo sistema primario.
- ✓ Il contesto è la "matrice dei significati" (Bateson, 1977).
Possiamo intendere come contesto:
 - Il sistema: i comportamenti assumono significato in rapporto al sistema in cui si manifestano
 - le circostanze: nessuna azione può essere spiegata senza considerare l'intreccio delle circostanze entro cui emerge e si sviluppa.
- ✓ Ogni membro di un sistema è in continua ed inevitabile conversazione, verbale e non, con gli altri membri. Inoltre lo sviluppo sociale e lo sviluppo cognitivo nel bambino sono profondamente interrelati e vincolati ai contesti sociali e quindi conversazionali in cui il soggetto è inserito. Quindi per comprendere cosa e come i membri comunicano bisogna saper osservare e cogliere i diversi aspetti del sistema e della "conversazione" che nello stesso avviene.
- ✓ Il bambino è dipendente fisicamente e psicologicamente dagli adulti. Ogni intervento rivolto al bambino deve tener conto delle relazioni con e tra gli adulti collegati a lui.
- ✓ Spesso nelle situazioni di difficoltà il bambino viene definito come "rotto" (Gandolfi, Martinelli 2008) e quindi affidato allo specialista per la "riparazione". In realtà il bambino è soggetto attivo e competente e gli elementi di difficoltà che permeano il suo comportamento sono in realtà un atto comunicativo che segnala un disagio nelle relazioni familiari o nella relazione con gli altri sistemi con cui entra in contatto.
- ✓ Comportamenti fastidiosi, preoccupanti, regressivi del bambino sono spesso tentativi di soluzione messi in atto per superare una difficoltà che è andata costruendosi in un contesto ampio, e di cui tutti gli adulti coinvolti sono gli artefici, spesso inconsapevoli (Gandolfi, Martinelli 2008).

La struttura del servizio e gli interventi sono delineati a partire dagli elementi teorici sopra esposti: 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 tale approccio 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 cambiare 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.

2. SERVIZI OFFERTI

2.1 Obiettivi

L'Assistenza 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, rivolgendosi 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 stranieri provenienti da famiglie con difficoltà d'integrazione.

L'Assistenza 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, presenzia 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.

2.2 Modalità di funzionamento e sede

Il servizio Assistenza Domiciliare Minori è aperto tutto l'anno in base alle richieste del committente. Il servizio può essere svolto presso il domicilio del minore oppure presso luogo concordato con i servizi sociali di riferimento. Mensilmente l'équipe del servizio si incontra in una riunione di 2 ore presso la sede della Cooperativa La Nuvola.

2.3 Modalità di accesso

Possono accedere al servizio minori che risiedono nei 15 comuni aderenti alla Comunità della Pianura Bresciana – Fondazione di Partecipazione.

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.

L'attivazione del servizio ADM inizia con un contatto tra Committente e il 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. Nel caso in cui il Committente sia un privato il contatto è preso direttamente dallo stesso.

3. PRESTAZIONI E COSTI

3.1 Costi per l'utenza

Non sussistono costi diretti a carico degli utenti. Il servizio è a carico della Comunità della Pianura Bresciana – Fondazione di Partecipazione.

4. MODALITÀ DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

4.1 L'Attivazione del servizio

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

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

Nel caso in cui il Committente sia un privato il contatto è preso direttamente dallo stesso.

Quando si attiva un servizio ADM con un nuovo utente bisogna aprire una cartella utente che contiene tre sezioni:

- La prima sezione contiene: diario di registrazione, autorizzazione alle uscite e trasporto;
- La seconda sezione contiene: scheda Progetto Educativo (Mod. PEIADM),
- la terza sezione contiene: richiesta di attivazione del servizio da parte del committente e la richiesta di proroga di attivazione del servizio da parte del committente.

Ogni volta che il RUO o l'ED aggiorna la CU registra l'aggiornamento avvenuto sul Mod. ACU.

Le attività sono quelle illustrate nella seguente tabella:

EVENTO	ATTORI	DOCUMENTAZIONE
1. Primo contatto con il Committente:viene richiesto 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 del Modulo Diario di Registrazione con la verbalizzazione dell'incontro controfirmato da entrambe le parti.
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
4. Selezione dell'ED adatto al singolo intervento	<ul style="list-style-type: none"> • RUO • RRU 	<ul style="list-style-type: none"> • Vedi 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 • Mod. DRA
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"> • Mod. DRA

4.2 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. DRA	Dopo l'incontro concordato tra gli attori
2. Osservazione dell'ED finalizzata a raccogliere informazioni sull'utente.	<ul style="list-style-type: none"> • ED • Famiglia/ Utente 	Mod. DRA	Per i primi due mesi dall'inizio dell'intervento
3. Condivisione delle prime osservazioni	<ul style="list-style-type: none"> • ED • Committente • RUO 	Mod. DRA	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, Famiglia e Committente	<ul style="list-style-type: none"> • ED • Committente • Famiglia 	Mod. PEI-ADM	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"> • Scheda di verifica obiettivi • Mod. DRA 	Su accordo del committente, ogni quadrimestre.

4.3 Il progetto educativo

L'intervento procede attraverso la strutturazione del progetto educativo individuale (PEI). Ogni quadrimestre il progetto educativo viene aggiornato attraverso verifica e ridefinizione degli obiettivi e condiviso 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. Il PEI è archiviato nella cartella utente e conservato presso la sede legale e amministrativa della Cooperativa

4.4 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 agganciare la famiglia e 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 con il committente.

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, aiutando il committente nella tutela del minore.

4.5 Dimissione dell'utente

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

- il mutare delle condizioni socio-ambientali e clinico obiettive 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 della Commessa avviene per mancato rinnovo della Convenzione da parte dei Committenti.

5. GLI OPERATORI

5.1 Qualifiche previste e personale in servizio

L'équipe è composta da:

- un responsabile di unità di offerta con mansione di coordinamento;
- un supervisore;
- educatori in possesso di requisiti professionali e tecnici adeguati alle necessità del servizio e in possesso di diploma di maturità di scuola media superiore.

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 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.

Per l'attività di coordinamento sono previste 8 ore settimanali.

5.2 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.

5.3 La formazione

La formazione del personale è indicatore di qualità del servizio.

Consiste in incontri di supervisione a cadenza mensile. Gli obiettivi sono:

- conoscere il gruppo educatori e confrontare i diversi interventi educativi
- analizzare situazioni educative e cercare strategie operative
- leggere le dinamiche familiari e distanziarsi da esse
- evitare criteri di "giudizio" sull'adeguatezza delle figure genitoriali e individuare le risorse presenti nel nucleo familiare
- acquisire consapevolezza del lavoro di rete: riconoscersi come parte di un intervento a largo raggio

Le tematiche affrontate sono inerenti agli obiettivi sopra citati, gli educatori riportano situazioni educative attraverso esempi concreti, condividendo la propria fatica emotivo-operativa. La discussione di gruppo facilita e stimola l'elaborazione di strategie d'intervento.

La formazione inoltre comprende momenti di aggiornamento con formatore esterno all'équipe ADM.

5.4 Continuità e regolarità del servizio

Per quanto nelle nostre possibilità, il servizio cerca di garantire, ove possibile, alle famiglie 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 in base alle richieste del committente e della famiglia

6. MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE COMMITTENTE-FAMIGLIE

6.1 Gestione dei reclami

Gli utenti e il committente possono esporre reclamo al coordinatore di servizio.

Compito del coordinatore è trascrivere il reclamo su apposita modulistica controfirmata dalle parti e trovare una giusta 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. Rif. R.U.O Zucchi Elvira - Tel. di servizio 345-8723323.

6.2 Tempi di risoluzione problemi

L'analisi del reclamo e la risoluzione del problema, verrà effettuata dal RUO, dal RRU e dal DUO e AD entro 15 giorni dalla segnalazione.

6.3 Sistema di valutazione delle prestazioni erogate

Sono previsti costanti momenti di verifica dell'intervento. Nello specifico sono verificati:

- le prestazioni degli educatori: attraverso il controllo mensile da parte del responsabile di servizio delle presenze/assenze degli educatori
- l'andamento dell'intervento:
 - attraverso un monitoraggio costante svolto dall'educatore e dal responsabile di unità di offerta viene monitorato l'andamento del progetto globale
 - ogni mese vi è un incontro indetto dal responsabile di servizio tra tutti gli educatori e il supervisore. Scopo degli incontri è quello di monitorare le letture educative, gli strumenti e le modalità messe in atto dell'educatore e modificarle al bisogno
- il progetto educativo: quadrimestralmente viene verificato dall'educatore
- la verifica dell'andamento del servizio: quadrimestralmente tramite relazione di verifica redatta dal responsabile di unità di offerta e consegnata al Committente.

6.4 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 la relazioni semestrale di verifica.

7. ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

7.1 Indicatori di qualità del servizio

- Presenza di adeguate professionalità per l'esecuzione delle prestazioni
- 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'equipe
- Presenza del responsabile di unità di offerta

7.2 Azioni di miglioramento continuo

Per l'anno 2018 sono proposte le seguenti azioni:

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

Le presenti azioni sono dettagliate nella tabella allegata.





Certificato n. QA/044/17
Certificata per i servizi:
Css-Cdd-Cdp-Srp-Adm-Org-Sap-Asilo Nido

La Nuvola Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus
Via Convento Aguzzano, 13/L - 25034 Orzinuovi (BS)
Tel. 030/9941844 Fax 030/2054567 - Mail: info@lanuvola.net - Web: www.lanuvola.net www.bios-lanuvola.net - Pec: Lanuvola.coop@legalmail.it

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