

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE

AVVISO PUBBLICO CONTINUATIVO PER LA FORMAZIONE DI UN ELENCO DI OPERATORI ECONOMICI ACCREDITATI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE

Comune di Chiari – Ambito Distrettuale Oglio Ovest

Sommario

| | |
|--|---|
| Sommario | 2 |
| 1. LA CARTA DEI SERVIZI | 3 |
| 2. COOPERATIVA LA VELA | 4 |
| 3. I PRINCIPI | 5 |
| 4. LE POLITICHE PER LA QUALITÀ | 5 |
| 5. I DESTINATARI | 6 |
| 6. MODALITÀ DI EROGAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO | 6 |
| 7. PRESTAZIONI | 7 |
| 8. MODALITÀ DI COORDINAMENTO | 9 |
| 9. CONTATTI | 9 |

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento per presentare in modo trasparente i servizi alle famiglie, alla comunità, alle Pubbliche Amministrazioni affinché conoscano i principi, le modalità di gestione del servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto. Consente la partecipazione delle famiglie e degli interlocutori per un miglioramento continuo del servizio, tutelando il diritto dei fruitori, promuovendone la partecipazione attiva sul piano qualitativo e quantitativo.

2. COOPERATIVA LA VELA

Dal 1984 abbiamo consolidato la nostra esperienza cooperativa e professionale per la cura dell'INFANZIA, dei MINORI, degli ADULTI e degli ANZIANI, sia in situazione di agio che di disagio. Con attenzione ai cambiamenti sociali e di contesto, realizziamo insieme ai territori interventi socioassistenziali, socio-educativi, psicologici, formativi e culturali per sostenere le FAMIGLIE nei loro delicati cicli di vita.

Ogni anno ci prendiamo cura di più di 3.000 famiglie, in 9 ambiti distrettuali, a Brescia e Mantova.

I nostri servizi:

INFANZIA

- Nidi
- Centro Prima Infanzia
- Spazi famiglie
- Post scuola
- Centro estivo
- Assistenza ad personam

MINORI

Scuola

- Spazi studio
- Centro Link
- Assistenza ad personam
- Pre e post scuola
- Ufficio Cultura e Pubblica Istruzione

Prevenzione

- Centri aggregazione
- Centri estivi

Disagio

- Assistenza domiciliare minori
- Mediazione familiare
- Incontri protetti
- Sostegno famiglie con minori
- Pepsi
- Reddito di inclusione (REI)
- Housing sociale temporaneo per famiglie in fragilità e Minori Stranieri Non Accompagnati

ADULTI E ANZIANI

- Assistenza domiciliare
- Pronto Anziano
- Centro di aggregazione anziani



3. I PRINCIPI

Centralità della persona e dei suoi bisogni

Proponiamo risposte personalizzate a sostegno del benessere e dell'autonomia, nel pieno rispetto della dignità del singolo e della famiglia.

Eguaglianza

Ci prendiamo cura delle persone senza alcuna discriminazione di genere, etnia, religione, lingua, condizione sociale, opinioni politiche e condizioni psicofisiche.

Imparzialità

Definiamo modi e tempi del servizio con obiettività e neutralità, nella specificità dei bisogni di ciascuno.

Trasparenza

Ci impegniamo a garantire informazioni chiare e verificabili da parte dei cittadini utenti e dei loro familiari.

Continuità

Grazie ai numerosi operatori attivi sul territorio, mettiamo in campo interventi multidisciplinari integrati e continui.

Efficacia ed efficienza

Grazie al confronto continuo con la famiglia, in rete con le realtà del territorio, curiamo la qualità di interventi tempestivi e flessibili al variare delle esigenze, attraverso operatori professionali costantemente aggiornati.

Partecipazione

Coinvolgiamo la persona in carico e la sua famiglia come parte attiva del processo di intervento, condiviso sin dalla sua pianificazione iniziale. Rileviamo il loro livello di gradimento attraverso questionari di soddisfazione annuali.

4. LE POLITICHE PER LA QUALITÀ

Siamo certificati **UNI EN ISO 9001:2015**. La qualità professionale è garantita da un costante lavoro di studio, progettazione e verifica. Realizziamo interventi coerenti e flessibili:

- con un'alta specializzazione nella cura
- in rete con il territorio
- attenti ai bisogni di tutti i familiari

Il Servizio garantisce:

- dialogo costante con i Servizi Territoriali Sociali
- incontri di équipe e colloqui con gli operatori del servizio
- contatti telefonici di verifica con il destinatario del servizio e la sua famiglia
- questionario di rilevazione della soddisfazione delle famiglie
- questionario di rilevazione della soddisfazione della committenza
- questionario di rilevazione della soddisfazione degli operatori
- analisi dei reclami



- verifiche con gli operatori della rete territoriale

5. I DESTINATARI

- Famiglie con minori in condizioni di fragilità
- Famiglie sottoposte a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria (incontri protetti).

6. MODALITÀ DI EROGAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

1) Richiesta di attivazione del servizio

Il Coordinatore SED del servizio sociale comunale o dell'UDP contattano il referente di Vela per concordare l'individuazione dell'educatore e la definizione del progetto di intervento, mediante l'emissione di un Ordinativo di Servizio.

2) Attivazione e avvio del servizio

Il Coordinatore educativo di Vela provvede tempestivamente ad individuare la figura educativa più adeguata, tenuto conto delle competenze richieste e degli orari di servizio determinati nella fase 1, e comunica al Coordinatore SED del servizio sociale richiedente il relativo nominativo.

Il Coordinatore SED del servizio sociale richiedente o dell'UDP organizza l'incontro di avvio dell'intervento, cui partecipano il Coordinatore SED stesso, gli operatori responsabili del caso, l'educatore e la famiglia. Lo scopo dell'incontro è presentare l'educatore alla famiglia e condividere le finalità dell'intervento, illustrandone le fasi progettuali e definendo tempi e modalità di svolgimento dell'intervento educativo. In ciascun progetto di intervento, di norma, oltre alle ore relative al rapporto diretto educatore/utente, saranno previsti incontri di programmazione e verifica con gli operatori titolari del caso.

3) Gestione e monitoraggio del servizio

Gli educatori, supervisionati dal coordinatore di Vela, realizzano gli interventi secondo il calendario definito dall'equipe. Indicativamente le aree di lavoro del progetto personalizzato includono:

- Supporto alla genitorialità
- Supporto alla relazione genitori-figli
- Supporto al minore da un punto di vista scolastico, psico-educativo ed evolutivo
- Supporto all'autonomia territoriale

Il Coordinatore SED del servizio sociale richiedente o dell'UDP organizza incontri di verifica, con cadenza definita in ragione della specificità dell'intervento.

Gli operatori coinvolti nel progetto effettuano incontri di verifica secondo la cadenza prevista nell'Ordinativo di servizio.

Gli incontri periodici di verifica con tutti i soggetti presenti sul caso saranno promossi dal Coordinatore del Servizio Minori e Famiglia o suo delegato. Il primo avverrà dopo sei mesi dall'avvio dell'intervento, i successivi avranno cadenza annuale, salva la possibilità di anticipare tale scadenza in presenza di situazioni che richiedano la rivalutazione del progetto di intervento.

4) Valutazione finale e conclusione dell'intervento

La conclusione dell'intervento viene concordata negli incontri di verifica sopra descritti.



Il Coordinatore educativo trasmette al Coordinatore SED, entro 15 giorni successivi alla data di conclusione dell'intervento, una relazione finale delineando i cambiamenti più significativi avvenuti nell'arco dell'intero progetto educativo attuato.

7. PRESTAZIONI

Gli obiettivi dei nostri progetti di intervento sono S.M.A.R.T. (specific, measurable, achievable, realistic e time related), ovvero descrivono traguardi specifici, raggiungibili, misurabili e definiti nelle tempistiche di realizzazione. Attenzione costante è posta, sin dall'inizio dell'attivazione, al coinvolgimento della rete territoriale, per una progressiva presa in carico territoriale della fragilità, in un'ottica di sostenibilità degli interventi. Sono obiettivi sia a carattere preventivo che ricostruttivo.

Le finalità principali degli interventi sono:

- individuare, congiuntamente con la famiglia, i possibili interventi socio-educativi mediante l'osservazione delle cause e delle caratteristiche del malessere del minore e della famiglia stessa;
- sostenere i minori che vivono all'interno del loro nucleo familiare esperienze di difficoltà che incidono nella costruzione dell'identità e nella integrazione sociale;
- promuovere e sostenere le competenze genitoriali per quanto attiene le capacità di relazione, di accudimento e di sviluppo dell'affettività;
- supportare ed integrare le competenze genitoriali al fine di prevenire il rischio di allontanamento del minore dal nucleo familiare di origine;
- promuovere e valorizzare le risorse proprie della famiglia e del singolo, anche nella relazione educativa con i figli;
- favorire l'integrazione degli individui, con particolare riferimento ai minori, all'interno di una rete territoriale.

Dette finalità si pongono in un'ottica sia di prevenzione che di sostegno diretto, rivolto sia ai minori che ai componenti della famiglia, al fine di tutelare, valorizzare e promuovere le risorse personali, genitoriali e famigliari.

Il Servizio si pone i seguenti obiettivi:

- a) analizzare la situazione familiare al fine di progettare l'intervento opportuno;
- b) favorire nella famiglia le condizioni necessarie per il suo miglioramento in ordine alle difficoltà di tipo educativo, relazionale e gestionale che manifesta, aiutando i genitori a sviluppare le proprie potenzialità educative nei confronti dei figli, recuperando ed attivando le potenziali risorse;
- c) prevenire il deterioramento delle relazioni familiari e la trascuratezza nei confronti dei minori presenti al fine di creare i presupposti necessari alla permanenza degli stessi nel proprio nucleo familiare, evitando interventi di allontanamento;
- d) offrire ai minori preadolescenti e adolescenti uno spazio di ascolto e di relazione;
- e) sostenere i minori nel loro processo di crescita psico-fisica, aiutandoli a stabilire adeguati rapporti con il nucleo familiare e con l'ambiente di appartenenza;
- f) evitare la cronicizzazione o il peggioramento della situazione di disagio;
- g) fornire al minore degli stimoli che gli consentano di sperimentare le proprie capacità, spesso non valorizzate nel nucleo di appartenenza, accompagnandolo ad una riscoperta e rivalutazione di sé;
- h) prevenire nei minori la manifestazione di comportamenti a rischio – devianza, dipendenza da sostanze, ecc. – o il loro consolidamento.
- i) costruire una rete di legami tra minore, nucleo familiare e ambiente sociale



Il ruolo dell'operatore si esprime, dunque, sia rispetto alla cura educativa del minore nel proprio ambiente di vita, sia familiare che sociale, che in un costante sostegno alla genitorialità, inteso come potenziale strumento di risoluzione delle problematiche familiari che preveda l'attivazione e il rafforzamento delle risorse già presenti, ancorché potenzialmente latenti.

In tale prospettiva le azioni devono investire i genitori di un vero e proprio "mandato educativo parentale, fondato sulla consapevolezza di una dimensione educativa, preventiva e di recupero, rispetto alla quale si dovranno aiutare i genitori stessi ad assumere competenze e responsabilità per e nel sostegno dei figli e nella risignificazione delle loro esperienze. Particolare attenzione è posta ad azioni di "risocializzazione", volte ad accompagnare i minori e i genitori alla conoscenza ed all'accesso alle risorse del territorio, per evitare fenomeni di isolamento personale.

Nell'ambito di questi presupposti, e stante il carattere sperimentale degli interventi, l'effettivo taglio operativo con cui connotare gli interventi sarà determinato sulla base delle specificità del cittadino assistito, per come emerse dalla fase di valutazione multidimensionale, e per come tradotte nel progetto personalizzato di intervento.

Le prestazioni del Servizio SED sono le seguenti:

- Intervento educativo nei confronti del minore per sostenerlo ed aiutarlo nel rapporto con le figure genitoriali e parentali, per permettergli di maturare ed esprimere tutte le sue potenzialità;
- intervento educativo nei confronti dei familiari per favorire la comprensione di atteggiamenti, comportamenti, dinamiche relazionali del/della minore, attraverso il recupero delle risorse potenziali della famiglia stessa;
- Interventi di inserimento sociale rivolti al minore e alla sua famiglia da realizzare attraverso contatti con le realtà associative e ricreative (quali l'oratorio, i centri di aggregazione, le biblioteche, gli impianti sportivi, ecc.) e la costruzione di una rete di legami tra nucleo familiare e ambiente circostante, con logiche e tecniche dell'intervento di rete e di comunità;
- Sostegno e aiuto nell'apprendimento scolastico;

Il servizio potrà altresì prevedere la gestione degli incontri vigilati attivati esclusivamente a seguito di specifico provvedimento dell'Autorità Giudiziaria. Tali incontri sono finalizzati a permettere al minore di incontrare uno/entrambi i genitori in contesto neutro, alla presenza di un operatore qualificato che vigila, osserva ed orienta l'incontro e sostiene sia il minore che i genitori nella reciproca relazione, anche al fine di fornire al servizio elementi utili di valutazione.

Le prestazioni del Servizio Incontri Protetti sono:

- Partecipazione ad incontri di minori con i genitori su mandato della Magistratura, con compiti educativi e di osservazione;
- Osservazione e lettura delle dinamiche relazionali;
- Accompagnamento e sostegno del minore per l'accesso ai servizi specialistici (sociali, sanitari e socio-sanitari) e nel rapporto con l'Autorità Giudiziaria
- Incontri protetti genitori – figli.



8. MODALITA' DI COORDINAMENTO

Il metodo di lavoro prescelti fanno riferimento all'utilizzo di due specifici strumenti:

- a) l'Equipe Integrata di caso che in base agli obiettivi del progetto potrà coinvolgere oltre all'assistente sociale comunale o della tutela minori, l'educatore professionale, lo psicologo e le altre figure professionali che sono presenti sul territorio;
- b) Budget di welfare educativo: l'intervento prevede l'attivazione di progetti-azione di affiancamento familiare personalizzati, nei quali sia possibile identificare obiettivi e interventi temporalmente definiti, fasi di attuazione, tempi, soggetti coinvolti in ciascuna fase (sia professionali che non), un budget economico dedicato ed altri possibili supporti di natura sociale e relazionale, cui correlare il quantitativo di voucher necessari per l'implementazione dei progetti

Il coordinatore educativo di Vela:

- a. individua, confrontandosi con il coordinatore SED del servizio sociale comunale o dell'UDP, l'educatore idoneo per caratteristiche ed esperienza alla presa in carico del caso.
- b. coordina il personale educativo e ne controlla e supervisiona i progetti intervento.
- c. programma e verifica il servizio in collaborazione con il Coordinatore SED.
- d. supporta gli educatori nell'analisi delle dinamiche familiari e nell'impostazione dell'intervento.
- e. sostiene gli educatori nella gestione del proprio vissuto emotivo in relazione a situazioni specifiche, fornendo supporto e indicazioni operative
- f. richiede in forma scritta autorizzazione al Coordinatore SED per eventuali modifiche di giorni e orari del servizio svolto dall'educatore, nel prioritario interesse del progetto educativo.
- g. trasmette la documentazione educativa relativa al progetto di intervento.
- h. produce una relazione semestrale globale sull'andamento dei progetti di intervento, evidenziando eventuali criticità organizzative e/o di risultato e proposte per il miglioramento del servizio

9. CONTATTI – SPORTELLO OPERATIVO

Cooperativa La Vela

- Via Oberdan 1/A – 25128 Brescia

- Via S. Francesco, 2 – 25075 Nave (BS)

Mail: ufficiogare@lavela.org

Daniela Corioni – daniela.corioni@lavela.org

Tel. 030. 2530343 – Fax 030.2530461

Sito: www.lavela.org

