



# CARTA DEI SERVIZI

Erogazione del servizio di educativa  
domiciliare a favore di minori e famiglie

AMBITO TERRITORIALE N. 7  
Oglio Ovest

Gentile famiglia,

questa Carta dei servizi è l'occasione di presentarci come realtà attiva sul territorio dell'Ambito, offrendo al contempo le informazioni necessarie all'attivazione del Servizio di educativa domiciliare a supporto dei progetti personalizzati a Voi dedicati.

Si tratta di un servizio che vede un'integrazione di competenze tra il vostro Comune di residenza, che resta referente per la presa in carico, verifica e valutazione delle attività, e la Cooperativa Sociale **SANA**, che metterà a disposizione personale in grado di intervenire in contesto territoriale e domiciliare per raggiungere gli obiettivi condivisi.

Il nostro auspicio è che la lettura di questo documento Vi permetta di comprendere l'opportunità rivolta a Voi ed alla Vostra famiglia, nonché di aiutarci ad individuare, anche con preziosi suggerimenti, modalità di erogazione del servizio maggiormente rispondenti alle Vostre esigenze.

Buona lettura,

SANA Società Cooperativa Sociale



*"Ognuno cresce solo se sognato", diceva Danilo Dolci.  
Solo se l'intera comunità sogna e diventa capace di occuparsi di ogni singola bambina, ogni  
singolo bambino, ogni ragazza e ogni ragazzo, le nuove generazioni avranno la possibilità di  
crescere, essere felici e di prendersi cura dell'umanità e del pianeta<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> AA.VV. (2021), *Scuola Sconfinata. Proposta per una rivoluzione educativa*, Feltrinelli, Milano (p.27)

## PREMESSA

La presente CARTA DEI SERVIZI rappresenta l'impegno concreto da parte di SANA Cooperativa a rispettare, nei rapporti con gli utenti e con gli Enti preposti **diritti, regole e standard di qualità**.

Il presente documento intende quindi assicurare trasparenza e accessibilità al servizio, fornendo all'utenza piena informazione sulle possibilità offerte dalla Cooperativa.

## PRESENTAZIONE DI SANA COOPERATIVA SOCIALE

2

SANA è una Cooperativa sociale di tipo A nata a Milano nel 2014 con l'obiettivo di assistere bambini, anziani, diversamente abili, soggetti psichiatrici - ed in generale cittadini e cittadine in situazione di disagio, attraverso l'erogazione di servizi educativi, sociali, socio-assistenziali e sanitari.

Le strategie operative della nostra Cooperativa sono guidate da uno **spirito di mutualità**, interna ed esterna, e dal desiderio di intervenire nei servizi con **competenza, creatività e spinta all'innovazione**.

Ad ottobre 2016, grazie ad un affitto di ramo d'azienda, SANA acquisisce personale, servizi e competenze della Cooperativa Comunità Il Nucleo, storica realtà del territorio afferente alla Provincia di Brescia.

SANA si propone quindi come **soggetto radicato nel territorio**, competente, attivo nei servizi educativi rivolti a minori, famiglie, persone con disabilità e in condizione di fragilità. Per quanto riguarda gli interventi di educativa domiciliare erogati nell'ultimo triennio, la Cooperativa ha garantito quasi **43.000 ore di assistenza, sostegno qualificato ed accompagnamento personalizzato**.

È presente con una sede locale a Chiari e uno staff di coordinamento specializzato nel lavoro con i minori. Qui è stato inoltre attivato il **Centro studi FormaMentis**, uno spazio dove operano diversi specialisti (psicologi, pedagogisti, logopedisti e mediatori familiari), occupandosi di valutazione e trattamento dei DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento), nonché offrendo servizi di mediazione familiare e consulenza psicologica. Le nostre sedi:



■ Milano  
Via Vittor Pisani 14  
**Sede Legale**

■ Chiari (BS)  
Via San Sebastiano 2/C  
**Sede Operativa**

## POLITICHE PER LA QUALITÀ

**Accoglienza, approccio ad personam, valorizzazione dei rapporti** di rete e familiari, **umanizzazione, professionalità, studio e ricerca**: questo è il quadro dei valori entro il quale si collocano i servizi offerti dalla Cooperativa SANA.

**Le e gli utenti** vengono seguiti attraverso un approccio orientato all'accoglienza della fragilità che tenga conto della dimensione sanitaria, sociale, psicologica e culturale dei bisogni.

**Le operatrici e gli operatori**, qualificati e professionalmente preparati mediante aggiornamenti continui e condivisione delle conoscenze, sono attivamente coinvolti nella progettazione individualizzata e nella condivisione degli obiettivi, nonché nell'aggiornamento del sistema di gestione e nella sua innovazione. Accolgono l'utenza con disponibilità, gentilezza e attenzione, portando rispetto per l'individuo, i suoi valori, la sua cultura ed il suo stato di salute.

**La Direzione** e le persone che ricoprono le funzioni di maggiore responsabilità conducono l'organizzazione con trasparenza e onestà. Nel pianificare le attività e gli obiettivi considerano con attenzione il contesto, i fattori interni ed esterni che ne possano determinare gli esiti e le parti interessate, identificandone le minacce e le opportunità in ordine ai risultati attesi, nonché le più opportune azioni e competenze da mettere in campo.

**Nei confronti dei soci** garantisce una particolare attenzione ai bisogni personali ed il coinvolgimento diretto nelle principali decisioni aziendali.

**Per gli Enti locali ed i Servizi sociali**, sanitari ed educativi del territorio, Cooperativa SANA vuole essere partner e valido interlocutore, capace, professionalmente affidabile e sempre disposto a riesaminare il proprio operato per cercare di migliorare con continuità il livello delle prestazioni erogate.

**Per la Comunità** dei territori nei quali opera, dei quali si sente parte integrante, si intende proporre e creare un progetto aperto e partecipato di integrazione e condivisione di conoscenza ed accoglienza reciproca, attraverso il coinvolgimento e la valorizzazione del volontariato e proponendosi quale interlocutore sensibile ed attento ai bisogni del contesto.

SANA Cooperativa Sociale è in possesso della certificazione di qualità **UNI EN ISO 9001:2015** specificamente attinente alla **progettazione ed erogazione di servizi**:

- Socio sanitari, assistenziali, riabilitativi residenziali e domiciliari per persone anziane, disabili e in situazione di svantaggio sociale;
- Socio educativi, residenziali, diurni, domiciliari e territoriali per minori;
- Socio educativi di assistenza scolastica
- Educativi per la prima infanzia (0-3)
- Servizi di diagnostica e di supporto psicologico rivolti a minori e adulti.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

**UGUAGLIANZA** Il servizio viene svolto nel rispetto assoluto del principio di uguaglianza di tutti i fruitori senza alcuna discriminazione, in ossequio all'art. 3 della Costituzione Italiana (*"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali"*).

**IMPARZIALITÀ** I comportamenti della Cooperativa nei confronti degli utenti saranno improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

**CONTINUITÀ** L'erogazione del servizio sarà continua, regolare e senza interruzioni, nel rispetto delle indicazioni del Servizio territoriale inviante. In caso di assenza dell'operatore, la Cooperativa provvederà alla sostituzione dello stesso in modo che l'utente non rimanga privo di assistenza, garantendo anche l'adeguato passaggio di consegne propedeutico all'intervento educativo.

**PROFESSIONALITÀ** La Cooperativa erogherà il servizio tramite personale qualificato, affidabile e rispondente ai requisiti richiesti in merito ai titoli di studio e alle caratteristiche esperienziali. È inoltre previsto il periodico aggiornamento e formazione degli operatori, in coerenza con i fabbisogni formativi rilevati, nonché l'evoluzione dei bisogni dell'utenza e dei contesti relazionali e sociali di riferimento.

**PARTECIPAZIONE E RACCORDO CON ALTRI ENTI** Il servizio sarà erogato anche attraverso una considerazione attenta dei suggerimenti e delle segnalazioni degli utenti e dei loro familiari in modo da migliorare la qualità dello stesso ed integrarsi efficacemente nella loro quotidianità. Il servizio sarà erogato secondo il principio di stretta collaborazione e raccordo con i Servizi Sociali del Comune di residenza dell'utente, con eventuali professionisti indicati e incaricati dalla famiglia e dalla scuola, nonché con le altre agenzie socio-educative e sanitarie che hanno in carico il caso, al fine di consolidare una vera **"alleanza educativa"** finalizzata allo sviluppo armonico e completo

del minore ed alla sua piena e positiva integrazione all'interno del proprio nucleo familiare ed ambiente sociale di riferimento.

**PRIVACY** Le informazioni personali degli utenti saranno trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy (Regolamento Privacy 2018 UE 2016/679) e la Cooperativa si impegna a mantenere il segreto d'ufficio in merito a fatti e circostanze di cui viene a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

**EFFICACIA ED EFFICIENZA** Il servizio verrà svolto in modo da garantire alti standard qualitativi attraverso un monitoraggio continuo da parte della Cooperativa a cura delle figure di coordinamento e direzione, nonché dal costante confronto con gli Enti invianti, in relazione al mandato ricevuto.

4

## MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### ACCESSO

L'utente o la sua famiglia presentano richiesta di accesso al Servizio Sociale del Comune di residenza. In alternativa, l'erogazione del servizio può avvenire anche mediante segnalazione da parte del Servizio Tutela Minori competente sul caso.

L'Assistente Sociale referente, svolti gli opportuni accertamenti, concorda con l'utente la formulazione del programma individualizzato (prestazioni, monte orario, articolazione dell'intervento) e gli fornisce tutte le informazioni necessarie sul servizio e sugli Enti accreditati ad erogarlo.

Effettuata la scelta dell'Ente accreditato da parte dell'utente, si procede alla sottoscrizione del programma di intervento individualizzato da parte di tutti i Soggetti coinvolti (Beneficiario, Servizio Sociale e Cooperativa).

### SCelta DELL'OPERATORE

La Coordinatrice del servizio sulla base delle informazioni ricevute individua, attraverso una valutazione accurata, l'operatore più adeguato allo svolgimento dell'intervento, secondo i seguenti criteri:

- **Continuità:** a tutti i casi già in carico, si affiancano -a meno di diverse indicazioni e di non disponibilità- le stesse figure di riferimento degli anni e percorsi precedenti;
- **Segnalazione:** presenza di eventuali richieste specifiche provenienti dai Servizi specialistici e/o ricevute dal Comune;
- **Competenza:** agli educatori con formazione o esperienza specifica su tipologie particolari di bisogno e/o disabilità si assegnano i casi che le manifestano;
- **Territorio:** si presta attenzione anche a razionalizzare le necessità di spostamento dell'educatore;
- **Genere:** si presta particolare attenzione alla necessità di inserire operatori di sesso femminile o maschile.

Tutti gli operatori sono in possesso di titoli, qualifiche ed esperienze richieste.

### ORGANIZZAZIONE E AVVIO DELL'INTERVENTO

Una volta effettuato l'abbinamento tra educatore ed utente, si effettua un apposito incontro di conoscenza reciproca e di attivazione dell'intervento, illustrandone le fasi progettuali e definendo tempi e modalità di realizzazione.

L'intervento di educativa domiciliare è avviato di norma entro 7 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del Piano di Intervento.

## MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO

La regia del servizio è in capo alla Coordinatrice, con pregressa esperienza nel settore, che si occupa della:

- 1) Programmazione delle attività degli operatori, in funzione delle indicazioni del Coordinatore SED<sup>2</sup> (monte ore a disposizione) ed in accordo con le famiglie (predisposizione calendario settimanale di intervento);
- 2) Gestione delle risorse umane ovvero: organizzazione del piano formativo annuale, programmazione degli interventi di supervisione, gestione delle sostituzioni, valutazione delle competenze, ascolto e supporto agli operatori nella valutazione delle dinamiche familiari nell'impostazione dell'intervento;
- 3) Gestione delle criticità e delle emergenze: il Coordinatore è il punto di contatto per operatori, Servizi Sociali e famiglie per la segnalazione e la gestione di tutte le criticità ed emergenze;
- 4) Connessioni all'interno della rete, composta da realtà formali e informali del territorio, che costituisce la **Comunità Educatrice e Curante** sviluppata intorno all'utente tramite la partecipazione a incontri d'équipe, di rete e Tavoli tematici locali e sovra-distrettuali;
- 5) Revisione, rendicontazione, verifica e controllo del servizio, con il supporto della Segreteria amministrativa di SANA.

5

## PRESTAZIONI MINIME ASSICURATE

Gli operatori del servizio di educativa domiciliare, rivolto a minori ed alle loro famiglie, erogano interventi socio-assistenziali di bassa, media e alta complessità, assicurando le seguenti prestazioni:

- Osservazione ed analisi del contesto familiare in cui vive il minore, con l'obiettivo di sviluppare un progetto di intervento personalizzato, efficace ed integrato nel più ampio sistema di relazioni e realtà attive sul territorio;
- Favorisce lo sviluppo delle competenze relazionali ed educative e la rielaborazione di ruoli, tempi e spazi propri di ciascun membro della famiglia, nel rispetto dei valori e della specifica cultura di appartenenza;
- Affiancamento e supporto dei minori nella quotidianità, offrendo stimoli e strumenti che consentano la sperimentazione delle loro capacità, dell'autonomia e dell'apprendimento;
- Facilitazione circa la conoscenza e l'accesso ai servizi, alle agenzie educative e ricreative presenti sul territorio da parte del minore e della sua famiglia, attraverso la costruzione di una rete di relazioni positive con le risorse offerte in loco;
- Accompagnamento dell'utente nell'accesso a Servizi specialistici;
- Partecipazione ad incontri di aggiornamento e verifica coi Soggetti coinvolti;
- Redazione di relazioni descrittive degli interventi effettuati e restitutive rispetto agli obiettivi conseguiti;
- Partecipazione a proposte formative e di supervisione psicopedagogica.

## SERVIZI AGGIUNTIVI / MIGLIORATIVI OFFERTI

La Cooperativa, nell'ambito dell'erogazione del Servizio, offre la possibilità di accedere alle seguenti prestazioni aggiuntive, inserite a titolo migliorativo all'interno del patto di accreditamento.

<sup>2</sup> Il Coordinatore SED (Servizio di Educativa Domiciliare minori) può essere alternativamente svolto: • a livello distrettuale, da una figura tecnica incaricata dall'Ufficio di Piano; • a livello comunale, da una figura tecnica incaricata dall'Ente locale competente (si veda Capitolato § 9.1)

## PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

Gli utenti che attiveranno i voucher con Cooperativa SANA possono accedere, ad un **prezzo calmierato**, alle prestazioni offerte dal Centro FormaMentis, che si occupa di valutazione e trattamento DSA, consulenza psicologica e mediazione familiare.

Il Centro FormaMentis è composto da una équipe multiprofessionale, costituita da educatori, pedagogisti, psicologi, psicoterapeuti e da logopedisti, pensata per poter rispondere al meglio alle esigenze degli adulti e dei bambini.

Il team di FormaMentis offre:

- Consulenza psicologica individuale e di coppia;
- Percorsi di sostegno per bambini e adolescenti;
- Mediazione familiare;
- Valutazione e diagnosi dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento;
- Consulenza pedagogica;
- Trattamenti logopedici.

Per richiedere maggiori informazioni e prendere appuntamento, le famiglie possono contattare il Centro al 334/6346663 (Referente - Dott.ssa Carla Bracchi).

## INCONTRI PROTETTI

Il progetto di intervento potrà prevedere la realizzazione di incontri vigilati -tra minore/i ed uno o entrambi i genitori- all'interno di uno spazio neutro (si veda Capitolato §11).

In caso di situazioni particolari e previa richiesta da parte del Coordinatore SED, SANA mette a disposizione gli **spazi del Centro FormaMentis per la realizzazione degli incontri protetti**.

## PRONTO, TI ASCOLTO!

SANA offre un accesso gratuito, ad ogni utente / famiglia, al servizio di consulenza telefonica grazie al Progetto "Pronto, Ti ascolto!", promosso in partnership con Fondazione Milc.

Gli utenti possono accedere ad una consulenza telefonica specialistica in ambito psicologico, logopedico o nutrizionale. Contattando un numero verde, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30 ed il sabato dalle 8.30 alle 13.00, sarà possibile prenotare la propria consulenza telefonica tramite appuntamento dedicato. Lo specialista offrirà un parere personalizzato, in maniera rapida e professionale. Il servizio è utile per una prima analisi volta a inquadrare la situazione ed orientare l'utente rispetto alle possibili fasi successive.

## MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

All'avvio dell'intervento viene organizzato un incontro (svolto -se possibile- coi Servizi Sociali del Comune) di presentazione dell'operatore assegnato. È questa l'occasione anche per illustrare alla famiglia strumenti e modalità per contattare il Servizio (preferibilmente nella figura della Coordinatrice): nominativi, recapiti, modalità di comunicazione delle assenze, inoltro di segnalazioni o richieste e calendario degli appuntamenti.

La **strategia** adottata è **partecipata e progettuale**, in quanto fondata sull'**ingaggio** (*engagement* in inglese: impegno reciproco, coinvolgimento relazionale ed emotivo delle persone volto al raggiungimento di un risultato) per l'attivazione delle famiglie attraverso un processo relazionale di **empowerment e motivazione al cambiamento**.

Il piano di intervento individualizzato viene condiviso con la famiglia e con questa periodicamente monitorato, preferibilmente all'interno di incontri effettuati insieme ai Servizi invianti.

## PROCEDURE DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE FAMIGLIE

### SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI

Ogni famiglia o utente che usufruisce del Servizio, qualora non fosse pienamente soddisfatta/o, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi e/o indicati nel progetto di intervento condiviso con il Servizio Sociale o il Servizio Tutela Minori competenti.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati -attraverso la compilazione del modulo allegato alla presente Carta del Servizio- inviandolo:

- All'indirizzo di posta: Cooperativa Sana, Via San Sebastiano 2/A, 25032 Chiari
- Alla e-mail della Cooperativa ([segreteriaabrescia@sanacoop.it](mailto:segreteriaabrescia@sanacoop.it)) specificando nell'oggetto **"Reclamo SED Ambito 7-Oglio Ovest"**.

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio. Di fronte ad ogni segnalazione, la Coordinatrice compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del Servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata. Se la responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti necessari affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto. Entro trenta giorni dalla segnalazione / presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto rilevato e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del Servizio.

### RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Annualmente viene somministrato alle famiglie un questionario di *customer satisfaction* per verificare il gradimento del Servizio offerto.



## CONTATTI E REFERENTI DEL SERVIZIO

### REFERENTE DEL SERVIZIO – CHIARA FORMENTI

	Telefono: 335/6351978
	Mail: <a href="mailto:chiaraformenti@sanacoop.it">chiaraformenti@sanacoop.it</a>
	Orari: Lu – Ve 08.00/20.00 (reperibilità telefonica)

8

### COOPERATIVA SOCIALE SANA – SEDE DI CHIARI



Sito: [www.sanacoop.it](http://www.sanacoop.it)



Indirizzo: Via San Sebastiano 2/c, 25032 – Chiari (BS)



Telefono: 030/7002115



Mail: [segreteriaabrescia@sanacoop.it](mailto:segreteriaabrescia@sanacoop.it)



Orari: Lu – Ve 08.30-12.30 / 14.00-17.00  
(si riceve su appuntamento)

## ALLEGATI

Allegato 1 - Modulo reclami e non conformità

 <b>Sana</b> <small>LA TUA CASA AMICA COOPERATIVA SOCIALE</small>	<h2>RECLAMI E NON CONFORMITÀ</h2>
--	-----------------------------------

<b>NOME E COGNOME</b>	
<b>INDIRIZZO MAIL</b>	
<b>RECAPITO TELEFONICO</b>	

<b>RELAZIONE CON L'UTENTE</b>	<input type="checkbox"/> Utente <input type="checkbox"/> Familiare <input type="checkbox"/> Volontario <input type="checkbox"/> Operatore del servizio <input type="checkbox"/> Insegnante <input type="checkbox"/> Altro _____
<b>NOME DELL'UTENTE</b>	

<b>SEGNALAZIONE DI DISSERVIZIO / NON CONFORMITÀ / RECLAMO</b>	<i>Descrizione</i>
<b>SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO</b>	<i>Descrizione</i>
<b>ALTRE NOTE E CONSIDERAZIONI</b>	

Luogo e data

Firma