



**CARTA DEL  
SERVIZIO**

**SERVIZIO  
EDUCATIVA  
DOMICILIARE  
MINORI &  
FAMIGLIE**

**Ambito  
Distrettuale  
n° 7  
ANNO  
2021-2024**



## INDICE

<b>1.</b>	<b>PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA</b>	p. 2
<b>2</b>	<b>PREMESSA</b>	p. 3
2.1	Scopo della carta del servizio	p. 3
2.2	Riferimenti normativi	p. 4
2.3	Dove trovare la Carta del Servizio	p. 4
2.4	I principali fondamenti della Carta del Servizio	p. 4
2.5	Diritti e doveri	p. 4
<b>3</b>	<b>IL SERVIZIO</b>	p. 5
3.1	Di cosa si tratta	p. 5
3.2	Obiettivi del Servizio	p. 5
3.3	Incontri protetti	p. 6
3.4	Modalità di funzionamento e sede	p. 6
3.5	Approccio teorico di riferimento: il modello sistemico-relazionale	p. 6
<b>4</b>	<b>PRESTAZIONI E COSTI</b>	p. 7
<b>5</b>	<b>MODALITÀ DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE</b>	p. 7
5.1	L'attività del servizio	p. 8
5.2	Il progetto educativo	p. 8
5.3	L'attività dell'educatore	p. 9
5.4	Dimissione dell'utente	p. 9
<b>6</b>	<b>L'EQUIPE OPERATIVA</b>	p. 9
6.1	Ruolo del coordinatore	p.10
6.2	Ruolo dell'educatore	p.10
6.3	Modalità di riconoscimento degli operatori	p.10
6.4	La formazione continua degli operatori	p.11
6.5	Continuità e regolarità del servizio	p.11
<b>7</b>	<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE COMMITTENTE-FAMIGLIE</b>	p.11
7.1	Gestione dei reclami	p.11
7.2	Tempi di risoluzione problemi	p.11
7.3	Sistema di valutazione delle prestazioni erogate	p.11
7.4	Socializzazione dei risultati	p.12
<b>8</b>	<b>ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	p.12
8.1	Indicatori di qualità del servizio	p.12
8.2	Progetti territoriali attivi	p.12

*“Scopo del nostro intervento è il prendersi cura dell’altro, per favorire il massimo grado di autonomia possibile, creando percorsi/opportunità di crescita, dove autonomia significa oltre a poter scegliere, saper fare, sapersi determinare, conoscere i propri limiti, sapersi soddisfare, saper dipendere”.*

## 1. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa La Nuvola esiste per progettare e gestire al meglio servizi rivolti a persone in condizioni di fragilità e non solo, utilizzando, per quanto possibile, la forma della partnership con gli altri attori che hanno il compito di rispondere ai bisogni del territorio in cui operano. La Nuvola è una cooperativa sociale ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) che nasce nel 1991 a Chiari (BS).

Oggi, La Nuvola ha sede ad Orzinuovi e i servizi di cui “La Nuvola” si occupa sono:

### ✓ **Servizi per minori e famiglie**

Servizio di assistenza per l’autonomia e la comunicazione a tutt’oggi nei Comuni di Roccafranca, Comezzano-Cizzago, Rovato, Urago d’Oglio e Coccaglio, nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 (Barbariga, Brandico, Dello, Mairano, Orzivecchi, Quinzano d’Oglio, Villachiarà, Borgo San Giacomo, Corzano, Lograto, Maclodio, Orzinuovi, Pompiano, San Paolo) e nel Distretto Sociosanitario n° 5 (Iseo e Provaglio d’Iseo).

Servizio Assistenza Domiciliare nei comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 e n°5 e nel Comune di Roccafranca.

Consultori Familiari nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8.

Interventi nelle scuole relativi all’educazione alla salute e orientamento scolastico/lavorativo presso le scuole secondarie di I° e II° grado del Distretto Sociosanitario n° 8.

Sportelli Ascolto per minori, insegnanti e famiglie nelle scuole secondarie di I° grado nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 e nel Comune di Roccafranca.

### ✓ **Servizi di rete BIOS per la neuropsichiatria infantile**

Servizi Residenziali: Comunità terapeutica riabilitativa NPIA per minori/adolescenti a Orzinuovi.

Servizi Semi-residenziali: Centro diurno per minori/adolescenti a Orzinuovi.

Progetti e percorsi individuali: Ambulatorio educativo abilitativo, Servizio Consulenze Specialistiche e Progetto liste d’attesa per minori con disturbo dello spettro autistico nei comuni del Distretto Sociosanitario n° 5,6,7,8.

### ✓ **Progetti per l’inclusione sociale**: progetti di socializzazione e integrazione rivolti a adolescenti e ragazzi diversamente abili finalizzati a creare momenti di svago e confronto con i coetanei, sperimentando “la normalità” di uscite in compagnia.

### ✓ **Servizi per persone con disabilità e le loro famiglie**

Servizi Residenziali: Comunità Socio-Sanitaria “B. Formenti” e “Civico 14” a Chiari e Comunità Socio-Sanitaria “Enrico e Laura Nolli” a Orzinuovi.

Servizi Semi-residenziali: Centro Diurno Disabili a Rudiano e Cento Diurno Disabili a Palazzolo S/Oglio.

Progetti e percorsi individuali a favore di persone con grave disabilità: Voucher misura B1, Progetti di Sollievo e Alloggi palestra per i cittadini dei Distretti sociosanitari n° 6,7,8.

- ✓ **Servizi per adulti con fragilità psichica e le loro famiglie**  
Servizi Residenziali: Residenzialità leggera con appartamenti protetti a Orzinuovi.  
Servizi Semi-residenziali: Centro diurno “La Cascina” a Orzinuovi.  
Servizi territoriali: Progetto budget salute mentale e servizio di riabilitazione e risocializzazione territoriale.
- ✓ **Servizi per persone anziani e fragili e le loro famiglie**  
Servizi Residenziali: Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) di Barbariga “Fondazioni Riunite Orzinuovi”  
Servizio Domiciliare SAD: accreditamento Distretto Sociosanitario n° 7;  
CoviAid: servizio residenziale nel comune di Chiari gestito da Marzo a Maggio 2020 dedicato a persone in condizioni di fragilità positive a Covid19.

## VISION

### CHE MONDO VORREI

Umanità, cultura,  
concretezza  
per un mondo  
possibile

## MISSION

### CHE IMPRESA VORREI ESSERE

Promuovere una cultura di  
impresa sociale partendo  
dalla responsabilità personale  
offrendo servizi di qualità  
alla persona

La Nuvola intende:

1. offrire servizi di qualità; da oltre 17 anni siamo certificati secondo gli standard previsti dalla norma ISO 9001/2015;
2. costruire alleanze e collaborazioni nei territori in cui agisce, contribuendo a migliorarli;
3. garantire ai propri operatori la maggior stabilità possibile in termini contrattuali, oltre che un ambiente vivace e stimolante di crescita professionale ed umana. A tale fine per il terzo anno consecutivo, La Nuvola ha ricevuto un premio nazionale: “WELFARE CHAMPION” per le migliori prassi di conciliazione e welfare aziendale a favore dei suoi lavoratori.

## 2. 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 Riferimenti normativi

I riferimenti normativi attinenti al sistema di accreditamento sono:

- Legge 8 Novembre 2000 n.328 del 1983: sistema integrato di interventi e servizi sociali
- L.R. 12 Marzo 2008 n.3: “Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale”
- D.lgs. 3 luglio 2017 n.117 “Codice del terzo settore”

## 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 e presso l’Ente appaltante del servizio/sito internet.

## 2.4 I principali fondamenti 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 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

È’ posta 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**, 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

## 3. IL SERVIZIO

### 3.1 Di cosa si tratta

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. L'educatore, adulto significativo, non intrusivo, ha il compito di supportare la famiglia in un percorso di crescita operando 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".

### 3.2 Obiettivi del servizio

**Nello specifico gli obiettivi** del servizio sono:

- analizzare la situazione familiare al fine di progettare l'intervento opportuno;
- 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;
- 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;

- offrire ai minori preadolescenti e adolescenti uno spazio di ascolto e di relazione;
- 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;
- evitare la cronicizzazione o il peggioramento della situazione di disagio;
- 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;
- prevenire nei minori la manifestazione di comportamenti a rischio – devianza, dipendenza da sostanze, ecc. – o il loro consolidamento.
- costruire una rete di legami tra minore, nucleo familiare e ambiente sociale.

### 3.3 Incontri Protetti

L'Assistenza Educativa Domiciliare Minori offre un'ulteriore prestazione definita come servizio di **Incontri Protetti**. 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.

Lo spazio attrezzato per gli incontri può essere presso una sede pubblica o presso una o più sedi del territorio di appartenenza.

### 3.4 Modalità di funzionamento e sede

Il servizio Assistenza Educativa 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 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 in 3 Ambiti Distrettuali: n°5 Sebino, n°7 Oglio Ovest, n°8 Bassa Bresciana Occidentale.

### 3.5 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 offrire un punto di vista diverso sulle situazioni che il nucleo vive, provando a tenere dentro le ragioni dell'altro e per 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.

#### 4. PRESTAZIONI E COSTI

Cooperativa La Nuvola rispetta il costo orario fissato dall'Ente procedente nella misura di € 21,70 oltre IVA per ciascuna ora di servizio erogata.

#### 5. MODALITÀ DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

L'attivazione del servizio SED ha inizio con un primo contatto tra Committente e Responsabile di servizio (RUO).

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

- La prima sezione contiene: diario di registrazione delle attività (Mod. DRA)
- La seconda sezione contiene: scheda Progetto Educativo (Mod. PEI-SED),
- 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: viene richiesto appuntamento per la presentazione del bisogno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Committente</li> <li>• RUO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda</li> </ul>
2. Primo incontro di presentazione del bisogno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Committente</li> <li>• RUO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura della Cartella Utente</li> <li>• Verbalizzazione dell'incontro. (Mod. VERB)</li> </ul>
3. Invio del modulo di richiesta intervento- ordinativo di servizio da parte del Committente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RUO</li> <li>• Committente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo richiesta di attivazione intervento- ordinativo di servizio</li> </ul>
4. Selezione dell'ED adatto al singolo intervento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RUO</li> <li>• Risorse Umane</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure ufficio Risorse Umane</li> </ul>
5. Incontro tra RUO e ED per presentazione del bisogno in base al modulo richiesta attivazione - ordinativo di	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RUO</li> <li>• ED</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo richiesta di attivazione del servizio- ordinativo di servizio</li> <li>• Verbalizzazione dell'incontro. (Mod. VERB)</li> </ul>



servizio e accettazione dell'incarico da parte dell'ED.		
<b>6.</b> Incontro tra RUO, ED, Committente per presentazione specifica del bisogno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RUO</li> <li>• ED</li> <li>• Committente</li> </ul>	• Verbalizzazione dell'incontro. (Mod. VERB)

### 5.1 L'attività del servizio

EVENTO	ATTORI	DOCUMENTI	TEMPI
<b>1.</b> Presentazione dell'ED al nucleo familiare da parte del Committente. L'incontro avviene presso sede luogo concordato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ED</li> <li>• Committente</li> <li>• Famiglia/ Utente</li> </ul>	Mod. DRA	Dopo l'incontro concordato tra gli attori l'ED relaziona incontro.
<b>2.</b> Osservazione dell'ED finalizzata a raccogliere informazioni sull'utente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ED</li> <li>• Famiglia/ Utente</li> </ul>	Mod. DRA	Per i primi due mesi dall'inizio dell'intervento
<b>3.</b> Condivisione delle prime osservazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ED</li> <li>• Committente</li> <li>• RUO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mod. VERB.</li> <li>• Relazioni</li> </ul>	A seguito del primo periodo di osservazione
<b>4.</b> Strutturazione del progetto educativo (PEI SED) attraverso la definizione di obiettivi perseguibili sull'utente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ED</li> <li>• RUO</li> </ul>	Mod. PEI-SED	A seguito dell'osservazione ed in aggiornamento quadrimestrale
<b>5.</b> Condivisione del progetto educativo tra ED, Famiglia e Committente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ED</li> <li>• Committente</li> <li>• Famiglia</li> </ul>	Mod. VERB	A seguito della stesura del Mod. PEI SED
<b>6.</b> Verifica e ridefinizione degli obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ED</li> <li>• Committente</li> <li>• RUO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mod. VERB</li> <li>• Mod. PEI SED</li> </ul>	Su accordo del committente

### 5.2 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 e la famiglia.

La stesura del progetto educativo è ad opera dell'educatore che utilizza una specifica modulistica (Mod. PEI-SED). 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.

### 5.3 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.

### 5.4 Dimissione dell'utente

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

Il responsabile di servizio trasmette al Committente, 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.

## 6. L'EQUIPE OPERATIVA

L'équipe SED de La Nuvola è composta da:

- un responsabile di unità di offerta con mansione di coordinamento (RUO): Dott.ssa Zucchi Elvira
- un supervisore dell'équipe SED: Dott.ssa Ragazzi Marzia
- educatori (ED.) in possesso di requisiti professionali e tecnici adeguati alle mansioni concordate

### 6.1 Ruolo del coordinatore

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 (RUO) 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**:

- individua, confrontandosi con il Committente del servizio, l'educatore idoneo per caratteristiche ed esperienza alla presa in carico del caso.
- coordina il personale educativo e ne controlla e supervisiona i progetti intervento.
- programma e verifica il servizio in collaborazione con il Committente
- supporta gli educatori nell'analisi delle dinamiche familiari e nell'impostazione dell'intervento.
- sostiene gli educatori nella gestione del proprio vissuto emotivo in relazione a situazioni specifiche, fornendo supporto e indicazioni operative.
- richiede in forma scritta autorizzazione al Committente per eventuali modifiche di giorni e orari del servizio svolto dall'educatore, nel prioritario interesse del progetto educativo.

- trasmette la documentazione educativa relativa al progetto di intervento.
- 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.

## 6.2 Ruolo dell'educatore

L'educatore assegnato al singolo progetto d'intervento:

- osserva e analizza il contesto familiare in cui il minore vive evidenziando quali sono gli stili educativi, comportamentali e relazionali che lo caratterizzano;
- elabora e propone un progetto intervento che tenga conto di tutto il sistema di relazioni e delle agenzie presenti sul territorio e lo condivide con gli operatori sul caso ed eventualmente lo integra e lo modifica dopo la valutazione congiunta, anche ai fini dell'approvazione da parte dell'UDP del budget di welfare educativo;
- favorisce il riconoscimento della condizione di problematicità e di disagio in cui i minori vivono facendo aumentare il grado di consapevolezza dei genitori dei bisogni evolutivi dei figli;
- stimola 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;
- affianca i minori nella quotidianità e offre stimoli che consentano la sperimentazione delle loro capacità, dell'autonomia, dell'apprendimento, verso un'immagine positiva di sé, utilizzando tecniche e metodologie specifiche tese all'implementazione delle potenzialità e delle risorse in vista del raggiungimento di un'autonomia personale;
- promuove la conoscenza e l'accesso ai servizi, alle agenzie educative e ricreative presenti sul territorio da parte del minore e della sua famiglia, attraverso il raccordo e il contatto diretto con gli stessi con ruolo di mediatore e facilitatore nella costruzione di una rete di relazioni positive con le risorse offerte dal territorio;
- accompagna e sostiene l'utente per l'accesso ai servizi specialistici (sociali, sanitari e socio-sanitari);
- partecipa agli incontri di verifica sull'andamento dell'intervento presso la sede del servizio;
- partecipa su richiesta ad incontri con l'assistente sociale del Comune/Servizio Tutela Minori e/o altri soggetti istituzionali nell'ambito del monte ore a disposizione;
- verifica in itinere l'andamento del progetto;
- partecipa ad incontri di progettazione/verifica col proprio Coordinatore educativo nella sede del Fornitore, nell'ambito delle ore a disposizione;
- partecipa ad incontri di supervisione psicopedagogica in gruppo garantiti dal proprio datore di lavoro;
- redige relazioni del progetto educativo d'intervento. In riferimento al SED attivato dal Servizio Tutela Minori, l'educatore deve provvedere alla stesura di relazioni anche con diversa cadenza su richiesta dell'equipe.

## 6.3 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.

#### 6.4 La formazione continua degli operatori

La formazione del personale è indicatore di qualità del servizio e comprende anche incontri di supervisione a cadenza mensile. **Gli obiettivi** del percorso di supervisione 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 SED.

#### 6.5 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/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 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 - [info@lanuvola.net](mailto:info@lanuvola.net)

Rif. Responsabile Unità d’offerta Dott.ssa Zucchi Elvira: [e.zucchi@lanuvola.net](mailto:e.zucchi@lanuvola.net)

### 7.2 Tempi di risoluzione problemi

L’analisi del reclamo e la risoluzione del problema, verrà effettuata dal Responsabile di servizio, Responsabile risorse umane e Amministratore Delegato 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)
- incontri mensili di monitoraggio svolti dal responsabile di servizio. Il RUO incontra l'Educatore per verificare l'andamento dell'intervento.
- Incontri mensili di supervisione: 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 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, il Servizio Sociale e il nucleo familiare.
- la verifica in itinere dell'andamento del servizio: su richiesta del Committente l'ED redige relazioni per la verifica dell'intervento da parte di tutti gli attori. Il Responsabile di servizio invia le relazioni al Committente
- la verifica tecnica semestrale 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 di verifica.

## 8. ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### 8.1 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., servizi della cooperativa, servizi territoriali
- Formazione e supervisione dell'equipe
- Presenza del responsabile di unità di offerta

### 8.2 Progetti territoriali attivi

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. A titolo esemplificativo si segnalano alcune progettualità, avviate dalla Cooperativa nei territori in cui opera:

**Merendiamo Tutti – modulo disabilità lieve**: Laboratorio per bambini con disabilità di età compresa tra gli 8 ed i 12 anni. Il laboratorio è organizzato in orario extra-scolastico con la finalità di promuovere le autonomie del bambino in un contesto allegro e stimolante, attraverso la collaborazione con i pari e la sperimentazione di attività varie come per esempio: laboratori manuali, teatro, cucina, scout).

**Merendiamo Tutti – modulo disabilità medio-grave:** Il laboratorio “Merendiamo tutti” nasce nel 2013 con la finalità di promuovere le autonomie del bambino, in un contesto allegro e stimolante, attraverso il gruppo e la collaborazione, il rispetto di sé e dell’altro e la condivisione di spazi e materiali. I bambini verranno coinvolti in attività di gioco della durata di due ore circa, sul tema della merenda: insieme il gruppo realizzerà degli spuntini seguendo le indicazioni di semplici ricette. La preparazione del cibo diventa così occasione per cooperare, sviluppare la manualità fine, arricchire la sensorialità, apprendere concetti logico-matematici e la successione dei passaggi per raggiungere un obiettivo, in un clima piacevole e gratificante.

**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 18 e i 30 anni. Giunto al 5° anno di attività coinvolge 14 giovani sia in attività piacevoli e 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 5 ragazzi tra i 14 e i 18 anni e prevede la partecipazione ad attività sul territorio per sperimentare la “normalità” delle uscite con gli amici.

**Sopra La Media:** il progetto (nato nel 2016 su richiesta di alcuni Enti locali) ha coinvolto per tre annualità 15 ragazzi e ragazze nella fascia di età 11-13. Incontri settimanali per svolgere insieme i compiti scolastici e per sperimentare alcuni laboratori di gruppo (Teatro e A.A.A. - Attività assistita con gli animali).

**Progetti per adolescenti:** co-creazione di spazi di aggregazione per adolescenti ed educativa di strada. Si possono prevedere modalità differenti in base alle esigenze dello specifico territorio.

**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 14 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.

**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.





La Nuvola Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus  
Via Convento Aguzzano, 13/L - 25034 Orzinuovi (BS)

Tel. 030/9941844

Mail: [info@lanuvola.net](mailto:info@lanuvola.net)

Web: [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net)

Pec: [Lanuvola.coop@legalmail.it](mailto: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

