

**C
A
R
T
A**



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



**EDUCATIVA DOMICILIARE
MINORI E FAMIGLIE**

**ACCREDITAMENTO SERVIZIO ADM
2025-2028**

INDICE

1.	PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA	p.2
2.	PREMESSA	p.5
2.1	Scopo della carta del servizio	p.5
2.2	I riferimenti	p.5
2.3	Dove trovare la Carta del Servizio	p.5
2.4	I principali fondamenti della Carta del Servizio	p.5
2.5	Diritti e doveri	p.6
2.6	Regole di riservatezza e sicurezza	p.7
2.7	Approccio teorico di riferimento: il modello sistemico-relazionale	p.7
3.	SERVIZI OFFERTI	p.7
3.1	Obiettivi	p.7
3.2	Modalità di funzionamento e sede	p.8
3.3	Modalità accesso	p.8
4.	PRESTAZIONI E COSTI	p.9
4.1	Costi per l'utenza	p.9
5.	MODALITÀ DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE	p.9
5.1	L'attivazione del servizio	p.9
5.2	L'attività del servizio	p.10
5.3	Il progetto educativo	p.10
5.4	L'attività dell'educatore	p.11
5.5	Dimissione dell'utente	p.11
6.	GLI OPERATORI	p.11
6.1	Qualifiche previste e personale in servizio	p.11
6.2	Modalità di riconoscimento degli operatori	p.12
6.3	La formazione	p.12
6.4	Continuità e regolarità del servizio	p.12
7.	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE COMMITTENTE-FAMIGLIE	p.13
7.1	Gestione dei reclami	p.13
7.2	Tempi di risoluzione problemi	p.13
7.3	Sistema di valutazione delle prestazioni erogate	p.13
7.4	Socializzazione dei risultati	p.13
8.	ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	p.13
8.1	Indicatori di qualità del servizio	p.13
8.2	Azioni di miglioramento continuo	p.13
8.3	Progetti territoriali	p.14
9.	CONTATTI	p.16

“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 Nuvola è una cooperativa sociale ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) che nasce nel 1991 a Chiari (BS) dedicandosi, fin da subito, alla strutturazione di servizi rivolti a persone in situazione di fragilità, focalizzando inizialmente i propri interventi nell’area della disabilità e della salute mentale adulti. I risultati raggiunti e l’esperienza maturata ha, negli anni, consentito di definire meglio la propria identità aziendale esplicitando, attraverso l’attività svolta, la visione ed i valori di riferimento che muovono l’agire di ogni singolo operatore e socio.

Cooperativa La Nuvola, restando fedele alla propria mission, è riuscita, in questi 33 anni, ad estendere l’impegno che la contraddistingue in vari contesti, elevando l’obiettivo dell’inclusione sociale e del benessere soggettivo di persone in condizione di fragilità, a propulsore e ragion d’essere della sua esistenza e del suo operato. La progettazione e gestione dei servizi trova le basi nel lavoro “di rete” esplicitato, per quanto possibile, nella forma della co-progettazione e co-programmazione con gli altri attori presenti sul territorio, al fine di rispondere in modo integrato e concertato ai bisogni dei quali la comunità in cui opera si fa portavoce, favorendo l’inclusione nel tessuto sociale.

Oggi, Cooperativa La Nuvola ha sede ad Orzinuovi, tuttavia estende i suoi servizi nei Distretti 6-7-8. Gli ambiti in cui è stata maturata una competenza e professionalità coinvolgono:

✓ **Servizi per persone anziani e fragili e le loro famiglie**

Apertura Nuova Unità d’ offerta C-Dom: accreditamento con Regione Lombardia, ATS Brescia con contratto di scopo “Casa come luogo di cura”

Servizio Domiciliare SAD: accreditamento Distretto Oglio Ovest e Bassa Bresciana Occidentale;

Centro Ricreativo Anziani con il Comune di Pompiano e Chiari, finalizzato alla gestione di servizi ricreativi e aggregativi, rivolti a persone anziane, finalizzati a combattere l’isolamento sociale e favorire il benessere soggettivo attraverso il supporto relazionale e sociale.

Servizi contrasto alle povertà: accreditamento Distretto Oglio Ovest e Bassa Bresciana Occidentale;

Potenziamento alla domiciliarità con misura B1-B2: accreditamento Distretto Oglio Ovest e Bassa Bresciana Occidentale;

Segretariato sociale con Bassa Bresciana Occidentale

PUC: accreditamento Distretto Oglio Ovest

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

Servizi Residenziali: Comunità Socio-Sanitarie “Bertinotti-Formenti” e Civico 14 a Chiari e Comunità Socio-Sanitaria “Enrico e Laura Nolli” a Orzinuovi, in convenzione con “Fondazione Enrico Nolli Onlus”.

Servizi Semi-residenziali: Centro Diurno Disabili di Rudiano e Cento Diurno Disabili di Palazzolo S/Oglio accreditati con ATS Brescia.

Progetti individuali a favore di persone con grave disabilità: Misura B1 - Voucher Socio Sanitari e Voucher Autismo, Progetti di Sollievo per i cittadini dei Distretti sociosanitari n° 6,7,8.

✓ **Servizi per adulti con fragilità psichica**

Servizi Residenziali: Residenzialità leggera con appartamenti protetti a Orzinuovi, in convenzione con ASST Franciacorta;

Servizi Semi-residenziali: Centro diurno “La Cascina” a Orzinuovi in collaborazione con “Fondazione Sagittaria” e accreditato presso il SSN;

Servizi territoriali: servizio di riabilitazione e risocializzazione territoriale, in convenzione con ASST Franciacorta; progetto TR13- budget salute mentale- in convenzione con ASST e gestito attraverso una ATI costituita con altre Cooperative del territorio; Progetto BIS -in convenzione con ASST Franciacorta e gestito attraverso una ATI costituita con altre Cooperative del territorio- finalizzato all’inclusione di pazienti adulti affetti da patologia psichiatrica nel contesto sociale, lavorativo e abitativo, fornendo altresì strumenti di mediazione all’interno del nucleo familiare; Convenzioni private stipulate con famiglie di giovani adulti affetti da patologia psichiatrica: attraverso una co-progettazione con il Servizio Psichiatrico di riferimento, il Comune di Residenza e le istituzioni coinvolte (es. Scuola) sono stati costruiti percorsi di riabilitazione territoriali finalizzati all’abbattimento dello stigma e a favorire l’inclusione sociale e lavorativa.

✓ **Servizi territoriali per minori e famiglie in ambito sociale**

Servizio di assistenza per l’autonomia e la comunicazione (SAP) a tutt’oggi nel Distretto Sociosanitario n°7 (Comuni di Roccafranca, Comezzano-Cizzago, Chiari, Castrezzato, Rovato, Rudiano, Trenzano, Urago D’Oglio, Coccaglio); nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 (Barbariga, Brandico, Dello, Mairano, Orzivecchi, Quinzano d’Oglio, Villachiera, Borgo San Giacomo, Corzano, Lograto, Maclodio, Orzinuovi, Pompiano, San Paolo) e nel Distretto Sociosanitario n° 5 (Provaglio d’Iseo) e nel Comune di Palazzolo Sull’Oglio;

Servizio Assistenza Domiciliare nei comuni del Distretto Sociosanitario n°8 (Barbariga, Brandico, Dello, Mairano, Orzivecchi, Quinzano d’Oglio, Villachiera, Borgo San Giacomo, Corzano, Lograto, Maclodio, Orzinuovi, Pompiano, San Paolo), e nel Distretto Sociosanitario n°7 (Roccafranca, Comezzano-Cizzago).

Servizi di sorveglianza prepost scuola e sorveglianza sugli scuolabus: nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 (Barbariga, Brandico, Dello, Mairano, Orzivecchi, Quinzano d’Oglio, Villachiera, Borgo San Giacomo, Corzano, Lograto, Maclodio, Orzinuovi, Pompiano, San Paolo)

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

Servizi Residenziali: *Struttura Riabilitativa Terapeutica NPIA* per minori/adolescenti con disturbi neuropsichiatrici, sita ad Orzinuovi, accreditata con SSN;

Servizi Semi-residenziali: *Centro Diurno Terapeutico NPIA* per minori/adolescenti con fragilità con disturbi neuropsichiatrici, sita ad Orzinuovi, accreditata con SSN;

Servizi ad accesso ambulatoriale:

- *Ambulatorio educativo abilitativo*, rivolto a minori dai 2 ai 14 anni con disturbi dello spettro autistico per minori con disturbo dello spettro autistico con accessi su invio delle NPIA ASST Franciacorta e Garda e accessi in solvenza (privato).
- *Progetto Young*, rivolto a minori /adolescenti 12/18 con diagnosi dello spettro autistico, accesso in solvenza (privato)
- *Servizio diurno per la riabilitazione ambulatoriale e domiciliare minori*, rivolto a minori con disturbi del neurosviluppo-neuropsichiatrici.
- *Centro specialistico Adolescenti e famiglia*, rivolti ad adolescenti dai 12 ai 24 anni e alle loro famiglie, con problematiche legate allo sviluppo dell'età evolutiva.
- Progetti e percorsi individuali a favore di persone con grave disabilità: *Voucher ASD* rivolto a minori con diagnosi di autismo livello 3 su invio delle NPIA.

✓ **Progetti per l'inclusione sociale e sperimentazioni della vita interdependente:**

progetti di socializzazione, integrazione e convivenza ("Abitare") rivolti a minori, adolescenti e giovani adulti diversamente abili e alle loro famiglie residenti nel Distretto Socio-sanitario n°7-8. Il progetto ALL-3, avviato a Maggio 2023, in stretta sinergia con Fondazione BBO, prevede la sperimentazione, per due gruppi di giovani adulti con disabilità, della convivenza in due "case". Il progetto è stato avviato anche su stimolo delle famiglie circa l'esigenza di far sperimentare ai propri figli la vita in autonomia, con uno sguardo anche al "Dopo di noi". Sul comune di Palazzolo sull'Oglio, in collaborazione con cooperativa La Scotta e cooperativa Paese, attraverso i fondi PNRR, è stata attivata a Novembre 2024 l'esperienza di "Casa Malvezzi", 2 appartamenti in grado di accogliere complessivamente 12 persone in percorsi di co-housing.

- ✓ **Sportello Amministratore di Sostegno:** in collaborazione con "associazione Mafalda" offre un'assistenza ed un accompagnamento nell'iter burocratico della richiesta da parte del cittadino della figura dell'Amministratore di Sostegno.

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 18 anni siamo certificati secondo gli standard previsti dalla norma ISO 9001/2015;
2. costruire co-progettazioni, alleanze e collaborazioni nei territori in cui agisce, contribuendo ad implementare le risorse e le opportunità territoriali;
3. garantire ai propri operatori la maggior stabilità possibile in termini contrattuali, oltre che un ambiente vivace e stimolante di crescita professionale ed umana, garantendo una formazione continua e rispondente alle esigenze del territorio.

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 I riferimenti

I riferimenti normativi attinenti al servizio sono:

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

2.3 Dove trovare la carta del servizio

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

2.4 I principali fondamenti della carta del servizio

Uguaglianza e imparzialità

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

Continuità

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

Partecipazione

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

Efficacia ed efficienza

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

Professionalità

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

Chiarezza e trasparenza

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

2.5 Diritti e doveri

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

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

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

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

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

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

- Il diritto all'inquadramento professionale secondo i contratti collettivi nazionali di

riferimento

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

2.6 Regole di riservatezza e sicurezza

Agli incaricati al trattamento dei dati è fatto divieto di:

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

2.7 Approccio teorico di riferimento: il modello sistemico-relazionale

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

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

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

3 SERVIZI OFFERTI

3.1 Obiettivi

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

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

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

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

Nello specifico gli obiettivi del servizio sono:

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

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

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

3.2 Modalità di funzionamento e sede

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

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

Ad oggi gestisce il servizio ADM in 2 Ambiti Distrettuali:

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

3.3 Modalità di accesso

Per lo svolgimento di questo servizio non esiste un numero massimo di utenti ma ogni richiesta viene valutata, prima della presa in carico, dal Committente.
(Vedi specifica cap.4).

4 PRESTAZIONI E COSTI

4.1 Costi per l'utenza

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

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

€ 21.47/ ora educativa – Iva esclusa da ottobre 2025

5. MODALITA' DI ACCESSO, PRESA INCARICO E DIMISSIONE

5.1 L'Attivazione del servizio

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

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

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

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

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

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

5.2 L'attività del servizio

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

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

5.3 Il progetto educativo

L'intervento procede attraverso la strutturazione del progetto educativo individualizzato (PEI). Ogni quadrimestre il progetto educativo viene aggiornato attraverso verifica e, se necessario, si procede alla ridefinizione degli obiettivi ed infine alla condivisione col committente.

La stesura del progetto educativo è ad opera dell'educatore che utilizza una specifica modulistica (Mod. PEI). Il responsabile di servizio supporta l'educatore nella stesura del progetto attraverso incontri singoli di coordinamento e di affiancamento. Il PEI è archiviato nella cartella utente.

5.4 L'attività dell'educatore

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

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

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

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

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

5.5 Dimissione dell'utente

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

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

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

6. GLI OPERATORI

6.1 Qualifiche previste e personale in servizio

L'équipe ADM è composta da:

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

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

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

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

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

6.2 Modalità di riconoscimento degli operatori

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

6.3 La formazione

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

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

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

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

6.4 Continuità e regolarità del servizio

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

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

7. MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE COMMITTENTE-FAMIGLIE

7.1 Gestione dei reclami

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

Compito del responsabile è la gestione del reclamo; dalla segnalazione dello stesso alla sua risoluzione.

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

7.2 Tempi di risoluzione problemi

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

7.3 Sistema di valutazione delle prestazioni erogate

Sono previsti costanti momenti di verifica dell'intervento.

Nello specifico la qualità del servizio offerto viene verificata attraverso:

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

7.4 Socializzazione dei risultati

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

8. ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

8.1 Indicatori di qualità del servizio

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

8.2 Azioni di miglioramento continuo

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

8.3 Progetti territoriali

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

In questi anni, nei territori in cui siamo nati e cresciuti, abbiamo costruito legami, tessuto relazioni e collaborazioni con le Istituzioni e la Rete Territoriale dei servizi formali e informali che si occupano, a diverso titolo, di persone fragili, del loro potenziale e del loro bisogno di sostegno e di cura. A titolo esemplificativo si segnalano alcune progettualità, avviate dalla Cooperativa nei territori in cui opera.

PROGETTI TERRITORIALI ATTIVI:

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

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

Ci entriamo tutti: Progetto di inclusione sociale, nato con l'idea di rispondere ai bisogni delle famiglie in un'ottica di co-progettazione. Si rivolge a giovani con disabilità tra i 21 e i 34 anni. Giunto al 10° anno di attività coinvolge 10 giovani-adulti sia in attività piacevoli che di svago, come per esempio uscite, cene, aperitivi, week end e vacanze, che in attività "occupazionali" in supporto ad associazioni, realtà ed eventi del territorio come per esempio: associazioni giovanili, feste di paese, manifestazioni sportive.

Ci entriamo tutti junior: Progetto di inclusione sociale che parte dall'esperienza del "Ci entriamo tutti". Nato nel 2018, il modulo junior coinvolge 4 ragazzi tra i 17 e i 18 anni e

prevede la partecipazione ad attività sul territorio per sperimentare la “normalità” delle uscite con gli amici.

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

Nel 2025 sono state attivate 11 squadre in 6 comuni del Distretto Sociosanitario n°7 e 8.

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

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

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

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

PCTO: Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

organizzare laboratori formativi destinati ai bambini, ragazzi e adolescenti volti a promuovere la cittadinanza attiva

prevenire il disagio giovanile attraverso iniziative mirate

Promuovere momenti di formazione per genitori e “educatori”

Tavolo permanente adolescenti

La Nuvola, con il progetto “Altro che degr-ADO” e “Altro che degr-ADO 2.0”, fa parte della coprogettazione con ATS DD.G.R. NN. 7499/2022, 20/2023, 2439/2024 e DRG 4869/25 per la costruzione del Piano di Azione Territoriale *in tema di disagio minori, bullismo, cyber bullismo e baby gang*. La Nuvola partecipa da dicembre 2023 al tavolo permanente Rete Adolescenti.

9. CONTATTI

Responsabile Area Territoriale

Cooperativa La Nuvola

Scalvenzi Ramon

Mail: r.scalvenzi@lanuvola.net

Telefono: 3407926963

Responsabile del servizio domiciliare minori:

Dott.ssa Viti Rosa

Telefono: 3458723323

Mail: r.viti@lanuvola.net

LA NUVOLA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE IMPRESA SOCIALE ONLUS

Indirizzo sede:

Via Convento Aguzzano 13/L

25034 Orzinuovi (BS)

Telefono: 030 9941844

Mail: info@lanuvola.net

Pec : Lanuvola.coop@legalmail.it

Indirizzo internet : www.lanuvola.net

P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174

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