



**CARTA DEL  
SERVIZIO**

**EDUCATIVA  
DOMICILIARE  
MINORI &  
FAMIGLIE**

**Ambito  
Distrettuale  
n° 5-7-8  
ANNO 2021**



## INDICE

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



## 1. PREMESSA

### 1.1 Scopo della carta del servizio

La carta del servizio è uno strumento di comunicazione finalizzato a garantire agli utenti il diritto di ricevere le prestazioni offerte con le modalità e i tempi previsti. Inoltre la carta intende rendere fruibili ad utenti e committente tutte le informazioni relative al servizio, definendone così gli standard qualitativi.

### 1.2 I riferimenti

I riferimenti normativi attinenti al servizio sono:

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

### 1.3 Dove trovare la carta del servizio

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

### 1.4 I principali fondamenti della carta del servizio

#### **Uguaglianza e imparzialità**

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

#### **Continuità**

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

#### **Partecipazione**

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

### 1.5 Diritti e doveri

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

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

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

#### 1.5.1 Regole di riservatezza e sicurezza

**A. Agli incaricati al trattamento dei dati è fatto divieto di:**

- portare al di fuori della sede di lavoro documenti, copie di documenti, tabulati, registrazioni audio o video che contengano dati riferibili ad un soggetto identificabile, tranne per le operazioni autorizzate che lo richiedano espressamente;
- fare parola con chicchessia al di fuori dei soggetti incaricati al trattamento dei dati;
- utilizzare gli strumenti, anche informatici, che sono messi a disposizione per organizzare

elenchi, inviare corrispondenza, ricavare statistiche, al di fuori di quelli che siano strettamente necessarie per lo svolgimento dei compiti che vengono assegnati;

- utilizzare in qualsiasi modo a proprio vantaggio o di terzi le informazioni con le quali viene a contatto nello svolgimento delle mansioni;

#### **B. Norme generali per la sicurezza:**

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

## 1.6 Approccio teorico di riferimento: il modello sistemico-relazionale

L'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.

## 2. SERVIZI OFFERTI

### 2.1 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.

## 2.2 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:

- Ambito distrettuale n°5 Sebino in ATI con la Cooperativa Elefanti Volanti attraverso Gara d'appalto 2019/2021
- Ambito distrettuale n°7 Oglio Ovest attraverso sistema di accreditamento "Voucher Minori" per il triennio 2018/2021
- Comune di Roccafranca attraverso affidamento diretto dall'anno 2018 all'anno 2021
- Ambito distrettuale n°8 Bassa Bresciana attraverso Gara d'appalto 2019/2022.

## 2.3 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).

# 3. PRESTAZIONI E COSTI

## 3.1 Costi per l'utenza

Non sussistono costi diretti a carico degli utenti.

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

## 4.1 L'Attivazione del servizio

L'attivazione del servizio ADM ha inizio con un primo contatto tra Committente e 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 (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-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: 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 dell'incontro controfirmato da entrambe le parti. (Mod. VERB)</li> </ul>
3. Invio del modulo di richiesta intervento 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 del servizio</li> <li>• Oppure in caso di privato lettera incarico</li> </ul>
4. Selezione dell'ED adatto al singolo intervento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RUO</li> <li>• RRU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure ufficio Risorse Umane (SPE PRF, PRO AGR)</li> </ul>
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"> <li>• RUO</li> <li>• ED</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo richiesta di attivazione del servizio</li> <li>• Modulo Diario di registrazione delle attività (Mod. DRA)</li> <li>• Verbalizzazione dell'incontro dell'incontro controfirmato da entrambe le parti. (Mod. VERB)</li> </ul>
6. 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo Diario di registrazione delle attività (Mod. DRA)</li> <li>• Verbalizzazione dell'incontro dell'incontro controfirmato da entrambe le parti. (Mod. VERB)</li> </ul>



## 4.2 L'attività del servizio

EVENTO	ATTORI	DOCUMENTI	TEMPI
1. Presentazione dell'ED al nucleo familiare da parte del Committente. L'incontro avviene presso il domicilio o in caso di incontri protetti presso luogo concordato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ED</li> <li>• Committente</li> <li>• Famiglia/ Utente</li> </ul>	Mod. DRA	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"> <li>• ED</li> <li>• Famiglia/ Utente</li> </ul>	Mod. DRA	Per i primi due mesi dall'inizio dell'intervento
3. 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
4. Strutturazione del progetto educativo (PEI ADM) attraverso la definizione di obiettivi perseguibili sull'utente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ED</li> <li>• RUO</li> </ul>	Mod. PEI-ADM	A seguito dell'osservazione ed in aggiornamento quadrimestrale
5. Condivisione del progetto educativo tra ED, Famiglia e Committente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ED</li> <li>• Committente</li> <li>• Famiglia</li> </ul>	Mod. VERB	A seguito della stesura del Mod. PEI ADM
6. 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 ADM</li> </ul>	Su accordo del committente, ogni quadrimestre.

## 4.3 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 e la famiglia.

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.

## 4.4 L'attività dell'educatore

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

Giunto a domicilio suo compito è quello di **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.

#### 4.5 Dimissione dell'utente

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

- il mutare delle condizioni socio-ambientali e/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.

## 5. GLI OPERATORI

### 5.1 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
- un supervisore dell'équipe ADM: Dott.ssa Ragazzi Marzia
- educatori (ED.) in possesso di requisiti professionali e tecnici adeguati alle necessità del servizio e in possesso di diploma di maturità di scuola media superiore.

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

L'opera del responsabile (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.

## 5.2 Modalità di riconoscimento degli operatori

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

## 5.3 La formazione

La formazione del personale è indicatore di qualità del servizio.

Consiste in incontri di supervisione a cadenza mensile. **Gli obiettivi** 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 ADM.

## 5.4 Continuità e regolarità del servizio

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

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

# 6. MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE COMMITTENTE-FAMIGLIE

## 6.1 Gestione dei reclami

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

Compito del coordinatore è trascrivere il reclamo su apposita modulistica controfirmata dalle parti e trovare una giusta risoluzione.

Recapito presso il quale far giungere i reclami: sede della Cooperativa Sociale LA NUVOLA, Orzinuovi (BS) Via convento Aguzzano n. 13/L tel. 0309941844 - [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)

## 6.2 Tempi di risoluzione problemi

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

### 6.3 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 unità di offerta. 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 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 l'andamento tecnico del servizio offerto.

### 6.4 Socializzazione dei risultati

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

## 7. ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### 7.1 Indicatori di qualità del servizio

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

### 7.2 Azioni di miglioramento continuo

Per l'anno 2021 sono proposte le seguenti azioni:

- 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



### 7.3 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 Comuni dell'ambito n°8:

- **Merendiamo Tutti:** Laboratorio per bambini 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).
- **Ci entriamo tutti:** Progetto di inclusione sociale che si rivolge a giovani con disabilità tra i 16 e i 30 anni. Giunto al 5° anno di attività coinvolge 14 giovani sia in attività piacevoli 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 13 e i 17 anni e prevede la partecipazione ad attività sul territorio per sperimentare la "normalità" delle uscite con gli amici.
- **Attività assistite dai cani:** Progetto che prevede lo svolgimento di attività assistite da animali rivolto a persone con disabilità che frequentano i servizi/progetti curati da La Nuvola.
- **Marmellata (LAM):** Laboratorio d'arte giunto al suo 10° anno di attività. Il Laboratorio è condotto dal maestro d'arte Piero Almeoni e si svolge presso la Comunità Socio-Sanitaria Enrico e Laura Nolli ad Orzinuovi. Il laboratorio, aperto a tutti, ospita anche persone con disagio mentale e disabili, ma non mira ad integrazioni terapeutiche di alcun tipo, quanto piuttosto alla libera interazione di talenti e stimoli essendo principalmente un laboratorio di relazioni che si occupa d'arte. Il laboratorio ha la finalità di mettere in atto una rivalutazione culturale tramite la produzione di eventi artistici che, rispondendo al bisogno fondamentale di produrre cultura, possano di conseguenza modificare la percezione della persona disabile.
- **Artelier:** Laboratorio di idee ed arte che parte dall'esperienza del Laboratorio LAM. Giunto alla 3ª edizione, il Laboratorio è condotto dai maestri d'arte Piero Almeoni e Sergio Magli e si svolge presso la Fondazione Cicogna Rampana, centro culturale di Palazzolo sull'Oglio
- **Sport per tutti "Coppa Bios":** La Nuvola promuove lo sport come mezzo di inclusione sociale e benessere per le persone. Dal 2013 organizza ad Orzinuovi, Coppa Bios, una giornata di tornei con squadre di pallavolo, calcio e basket integrato che coinvolge l'Istituto Comprensivo di Orzinuovi, 18 associazioni sportive e un centinaio di atleti con le rispettive famiglie. La Nuvola si impegna a promuovere l'inserimento e la partecipazione di minori con disabilità ad attività sportive organizzate da associazioni sportive territoriali.



La Nuvola Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus  
Via Convento Aguzzano, 13/L - 25034 Orzinuovi (BS)  
Tel. 030/9941844 Fax 030/2054567 - Mail: [info@lanuvola.net](mailto:info@lanuvola.net) - Web: [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net)  
[www.bios-lanuvola.net](http://www.bios-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

