

CARTA DEI SERVIZI
SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI



COOP. SOC. COOP. IL MOSAICO SERVIZI
VIA AGOSTINO DA LODI 9 - 26900 LODI
C.F. / P.IVA 11065670157
Tel. 0371/940500 – Fax. 0371/940590

E-mail: minoriefamiglie@ilmosaicoservizi.it
Pec: mosaicoservizi@legalmail.it

INDICE

1. CHI SIAMO

1.1 PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA IL MOSAICO SERVIZI	3
1.2 PRINCIPI GUIDA	3
1.3 L'AREA MINORI E FAMIGLIE: I NOSTRI MODELLI DI RIFERIMENTO	4

2. IL SERVIZIO ADM

2.1 CARATTERISTICHE E FINALITA' DEL SERVIZIO	5
2.2 A CHI SI RIVOLGE	6
2.3 COME VI SI ACCEDE	6
2.4 COME FUNZIONA	6
2.5 DOVE SI SVOLGE	7
2.6 PERSONALE IMPIEGATO	7
2.7 LA RETE DEI SERVIZI E DEL TERRITORIO	8
2.8 TUTELA DELLA PRIVACY	8

3. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

3.1 CERTIFICAZIONE DI QUALITA'	9
3.2 GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI	10
3.3 RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	10

ALLEGATI

1. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE
2. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE BAMBINI E RAGAZZI
3. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE COMMITTENTE
4. SEGNALAZIONE RECLAMO SUGGERIMENTO APPREZZAMENTO

Questo documento informativo rappresenta la “**Carta dei Servizi**” del Servizio di Assistenza Domiciliare Minori offerto dalla Cooperativa Il Mosaico Servizi. Si tratta di un documento che permette di conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti e le finalità che la Cooperativa persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alle richieste emergenti.

La Carta dei Servizi non vuole essere solo un opuscolo informativo, ma uno strumento utile a tutti gli attori coinvolti: bambini, ragazzi, famiglie, servizio sociale, Azienda, servizi specialistici e agenzie educative del territorio...suggerimenti e spunti di confronto sono ben accetti.

1. CHI SIAMO

1.1 PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA IL MOSAICO SERVIZI

La Cooperativa Il Mosaico Servizi è attiva nel territorio lodigiano da oltre trent’anni e ha per scopo il perseguimento dell’interesse generale della comunità, dalla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini. Nel corso degli anni la Cooperativa si è organizzata come impresa che persegue scopi sociali, educativi e di welfare in un rapporto integrato con le Istituzioni pubbliche, private e del terzo settore con un forte legame col territorio, mediante la solidale partecipazione della base sociale. Attualmente gestisce servizi nelle seguenti aree di intervento: Disabilità, Servizi Domiciliari, Minori e Famiglie, Disagio Mentale, Inserimento Lavorativo. L’attenzione costante all’evoluzione dei bisogni sociali, del territorio, dei minori e delle loro famiglie e il conseguente impegno nel proporre servizi innovativi con metodologie documentate caratterizzano l’attività e l’impegno quotidiani della Cooperativa.



1.2 PRINCIPI GUIDA

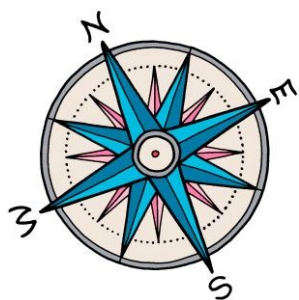
Nel pieno rispetto dei valori che caratterizzano la più generale attività della Cooperativa, il Servizio ADM/ADMH orienta il lavoro secondo i seguenti principi:

- Centralità della persona e Diritti del minore
- Eguaglianza
- Partecipazione attiva
- Rete col territorio
- Qualità dei servizi

1.3 L'AREA MINORI E FAMIGLIE: I NOSTRI MODELLI DI RIFERIMENTO

Il Mosaico Servizi opera da quindici anni ideando, progettando e gestendo interventi con i minori e le loro famiglie, dagli aspetti di prevenzione all'intervento sul disagio, dalla formazione alla consulenza, dal supporto genitoriale al lavoro in ambito protetto. L'area include diversi servizi: ADM/ADMH, centro diurno educativo (bambini e preadolescenti), spazio neutro, educativa di strada, interventi educativi legati alla sfera dell'informalità, unità mobile giovani, progetti di prevenzione e sensibilizzazione nelle scuole, sospensioni educative.

Siamo soci Cismai, Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia, dal 2013 condividendone le linee guida in materia di prevenzione e tutela. Un altro importante punto di riferimento è costituito dalle *Linee guida per la promozione dei diritti e delle azioni di tutela dei minori con la loro famiglia* emesse a febbraio 2016 da Regione Lombardia in cui vengono esposti i principi generali, le indicazioni di metodo e le buone prassi per il sistema dei servizi e le reti di sostegno ai minori e alle famiglie.



L'equipe educativa lavora seguendo metodi e prassi ispirate a diversi modelli e paradigmi:

✚ PROGRAMMA P.I.P.P.I. persegue la finalità di innovare le pratiche di intervento nei confronti delle famiglie, tenendo in ampia considerazione la prospettiva dei genitori e dei bambini stessi nel costruire l'analisi e la risposta a questi bisogni. L'obiettivo primario dell'ADM/ADMH che si ispira a questo Programma è quello di aumentare la sicurezza dei bambini e migliorare la qualità del loro sviluppo, secondo il mandato della legge 149/2001. Tale approccio si contestualizza all'interno delle linee sviluppate dalla Strategia Europa 2020 per quanto riguarda l'innovazione e la sperimentazione sociale come mezzo per rispondere ai bisogni della cittadinanza e spezzare il circolo dello svantaggio sociale.

✚ MODELLO ECOLOGICO di Bronfenbrenner (1979), ripreso più recentemente da Belsky (1993), fornisce una base globale e articolata che risulta molto efficace per progettare gli interventi educativi. Ogni persona è tale grazie ad una moltitudine di relazioni che la influenzano e che sono influenzate da lei; agire sullo sviluppo del bambino richiede l'analisi dei vari sistemi d'interazione che caratterizzano la vita di quella famiglia.

✚ APPROCCIO SISTEMICO-RELAZIONALE integrato con la teoria dell'attaccamento e con il MODELLO FAMILY STAR sono dei riferimenti per la costruzione del progetto educativo con i minori e le famiglie al fine di orientare il nostro agire educativo in modo responsabile e consapevole.

2. IL SERVIZIO ADM/ADMH

2.1 CARATTERISTICHE E FINALITA' DEL SERVIZIO

Il Servizio ADM/ADMH è una pratica educativa importante per intervenire in situazioni di rischio, disagio, svantaggio e disabilità che vedono coinvolti bambini, adolescenti e famiglie. Si tratta di servizi educativi che si svolgono presso il domicilio e sul territorio, sfruttandone le differenti opportunità, con l'obiettivo di definire un progetto educativo individualizzato basato sulle peculiarità ed esigenze dei destinatari in grado di dare una risposta e una strategia efficace ai bisogni rilevati. L'educatore si pone come punto di riferimento per il minore e la famiglia e si interfaccia con i diversi soggetti della rete (Servizi Sociali, Specialisti, Scuola, gruppi informali di pari, Associazioni del territorio, etc.) favorendo il confronto e la collaborazione.



L'educatore, inoltre, accompagna i destinatari promuovendo esperienze relazionali caratterizzate da flessibilità e adattamento ai cambiamenti dei bisogni sociali, delle situazioni familiari, extra familiari e di evoluzione del minore. Si pone in affiancamento educativo stimolando il confronto tra i destinatari e fronteggiando le criticità attraverso la guida relazionale, la mediazione, la progettualità al cambiamento e all'emancipazione. Fondamentale è il costante monitoraggio dell'intervento e valutazione della coerenza tra obiettivi educativi e percorso evolutivo del minore e della famiglia.

Le finalità del Servizio comprendono:

- ✚ Promuovere ed implementare le risorse dei destinatari dell'intervento affinché si evidenzino un'effettiva possibilità di cambiamento del contesto;
- ✚ Consentire alle figure parentali di mantenere adeguate competenze genitoriali, ottimizzando le risorse esistenti e intervenendo sui nodi critici della relazione educativa al fine di implementare le funzioni educative e di cura;
- ✚ Stimolare il contesto sociale utilizzando le risorse aggregative, educative, culturali, sportive del territorio per facilitare il percorso di integrazione del minore e del contesto familiare.



2.2 A CHI SI RIVOLGE



Il Servizio è rivolto a minori (0-18 anni; 21 anni se in prosieguo amministrativo) e alle loro famiglie che presentano fragilità familiari, emotive, fisiche, comportamentali, sociali.

2.3 COME VI SI ACCEDE



L'attivazione del servizio ADM/ADMH è richiesta dai Servizi Sociali territoriali o di Tutela Minori in accordo con le famiglie.

Tale domanda viene definita e presentata dal Servizio al Coordinatore della Cooperativa il quale, assieme alla rete sociale, agli specialisti ove presenti e alle famiglie, condivide il mandato dell'intervento e incarica un educatore di riferimento entro 5 giorni lavorativi. Il costo del servizio è di €19,35 all'ora iva esclusa; nel monte ore totale assegnato per l'intervento verranno dedicate delle ore per gli accessi a domicilio e delle ore indirette per gli incontri di rete, aggiornamenti, relazioni e compilazione del PEI.

2.4 COME FUNZIONA



Il Servizio prevede che un educatore affianchi il minore e la famiglia per un numero variabile di ore la settimana, concordate con l'assistente sociale e con la famiglia stessa sulla base della specificità del progetto. Il lavoro educativo identifica obiettivi specifici riguardanti sia il minore che la famiglia. Gli strumenti utilizzati nel servizio sono i seguenti:

- ✚ PEI (progetto educativo individualizzato) semestrale
- ✚ griglia di osservazione
- ✚ verbali degli incontri di rete in cui vengono registrati l'aggiornamento sulla situazione, gli obiettivi del progetto educativo e sociale, eventuali variazioni rispetto alla durata, al monte ore e al tipo di intervento
- ✚ relazione semestrale
- ✚ autorizzazione accompagnamento minori
- ✚ privacy

Per garantire la condivisione delle azioni, strategie e obiettivi proposti dall'educatore vengono condivisi con i minori e le loro famiglie i PEI (progetto educativo individualizzato), la relazione semestrale, incentivando la partecipazione attiva dei destinatari agli incontri di verifica e di rete. Tale coinvolgimento sarà possibile in tutti i casi, salvo restrizioni definite dal Tribunale per i Minorenni per mezzo di decreto.

ALCUNI ESEMPI DI ATTIVITÀ:

- + Sviluppo e/o mantenimento delle autonomie;
- + Incremento di autostima e competenze socioaffettive: ricerca-scoperta potenziamento degli interessi personali, attività di problem-solving e decision making, giochi e esperienze per l'aumento della consapevolezza e accettazione di sé, gestione dello stress;
- + Uscite sul territorio, sostegno e mediazione rispetto a momenti di rifiuto/chiusura e a situazioni conflittuali;
- + Sostegno genitorialità: attività di mediazione tra minore e famiglia, individuazione di strategie comportamentali e relazionali condivise;
- + Integrazione nel contesto sociale: mappatura del territorio e uso delle risorse per favorire la socializzazione del minore e l'integrazione del nucleo familiare nella comunità;
- + ADM di gruppo: Educazione alle Life Skills, percorsi educativi per bambini e adolescenti costruiti per stimolare la crescita individuale e socio-affettiva attraverso lo scambio e la cooperazione con i pari;
- + Progetto educativo con adolescenti volto a supportare la messa alla prova di ragazzi in carico all'equipe del penale minorile.



2.5 DOVE SI SVOLGE

Presso il domicilio, i contesti e gli ambienti del minore e della famiglia destinataria del Servizio ADM/ADMH.

2.6 PERSONALE IMPIEGATO

L'equipe condivide modelli teorici, metodologie, prassi e un bagaglio di esperienze professionali maturati in diversi anni di servizio a contatto con famiglie, genitori, bambini e adolescenti, servizi sociali (tutela e territoriale), specialistici e agenzie educative del territorio lodigiano. Il Gruppo di Lavoro è formato da:



raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione, ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni.

I dati saranno trattati con il supporto di mezzi informatici, telematici e cartacei per la gestione dei rapporti tra la struttura e gli Enti preposti al controllo della stessa ed eventualmente con gli Istituti di Credito, e con collaboratori o imprese di servizi esterni. Essendo tale conferimento dei dati doveroso, l'eventuale rifiuto può compromettere il lavoro della struttura. Tutti i dati predetti verranno conservati anche dopo la cessazione del rapporto per tutti gli adempimenti necessari a definire ogni pratica.

Il Titolare del trattamento dei dati è "Il Mosaico Servizi" con sede in Via Agostino da Lodi 9 a Lodi nella persona del Legale Rappresentante; i nominativi dei responsabili sono conoscibili per il tramite di semplice richiesta al Legale Rappresentante della Società. Ogni interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7 della Legge sopra citata, che di seguito riassumiamo:

1. conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che riguardano la persona, anche se non ancora registrati
2. essere informato circa le finalità e le modalità del trattamento
3. essere informato in merito ai dati del Legale Rappresentante del Titolare dei dati, dei Responsabili del Trattamento dei dati e del rappresentante designato e circa le finalità su cui il trattamento si basa
4. essere informato in merito ai soggetti o alle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati
5. ottenere dal Titolare dei dati l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, qualora ci sia interesse, l'integrazione dei dati
6. ottenere dal Titolare dei dati la cancellazione e la trasformazione in forma anonima dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono raccolti e/o successivamente trattati
7. opporsi, in tutto o in parte, per legittimi motivi, al trattamento dei dati personali, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.

3. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

3.1 CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

Il Mosaico Servizi si impegna ad assicurare elevati standard qualitativi nei diversi servizi offerti prevedendo procedure di verifica e di controllo degli stessi. È previsto un programma di sviluppo e di costante miglioramento degli standard qualitativi grazie ad un progressivo aggiornamento ed approfondimento dei servizi e ad una attività di ricerca e supervisione continua.

La Cooperativa utilizza un sistema di gestione di conduzione aziendale per la Qualità che pone in primo piano il proposito di accogliere le richieste e i bisogni dei destinatari dei servizi, dei

committenti e dei lavoratori soci e non, e di onorare gli impegni contrattuali assunti. Lo strumento è fondato sui requisiti della norma ISO 9001:2015.

3.2 GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

La Direzione della Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti dei destinatari del Servizio che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti. In particolare, le segnalazioni ed i reclami devono essere presentati al Coordinatore del Servizio, in forma scritta o tramite fax o e-mail; non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi. I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

3.3. RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

La rilevazione della qualità del Servizio ADM/ADMH si realizza attraverso forme di coinvolgimento dei minori, delle famiglie, del committente e degli operatori. Si garantisce la verifica degli obiettivi generali del servizio annualmente, dando idonea comunicazione dei risultati conseguiti. La verifica sulla qualità del servizio viene effettuata tramite:

- + feedback dei famigliari negli incontri periodici organizzati in raccordo con l'Azienda in occasione della presentazione del P.E.I. e delle relazioni laddove possibile nel rispetto dei procedimenti di Tutela del minore
- + verifiche periodiche con l'Azienda e i servizi sociali di riferimento
- + questionari di soddisfazione somministrati annualmente al committente
- + questionari di soddisfazione somministrati annualmente agli operatori
- + monitoraggio del turn-over e misurazione dell'impatto delle azioni messe in campo per contenerlo (una selezione accurata del personale, condizioni contrattuali eque e a norma CCNL, una comunicazione trasparente, un programma di conciliazione famiglia-lavoro e un piano di welfare aziendale).
- + raccolta di reclami e segnalazioni
- + questionari di soddisfazione somministrati annualmente ai minori e alle famiglie

CONTATTI

COOP. SOC. COOP. IL MOSAICO SERVIZI

VIA AGOSTINO DA LODI 9 - 26900 LODI

C.F. / P.IVA 11065670157

Tel. 0371/940500 – Fax. 0371/940590

E-mail: minoriefamiglie@ilmosaicoservizi.it Pec: mosaicoservizi@legalmail.it