



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI

MOD 202

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 – 348/6117672 Fax. 0371/940590

E-mail: minoriefamiglie@ilmosaicoservizi.it Pec: mosaicoservizi@legalmail.it
www.ilmosaicoservizi.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 AZIONE INTEGRATE: 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 BAMBINI E RAGAZZI
2. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE
3. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE COMMITTENTE
4. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI
5. 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, le prestazioni offerte 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

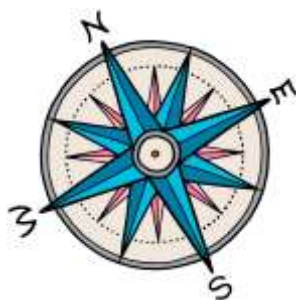
Nel pieno rispetto dei valori che caratterizzano la più generale attività della Cooperativa, il Servizio ADM orienta il lavoro secondo i seguenti principi:

- 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 nel territorio lodigiano 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, spazio educativo diurno (bambini e preadolescenti), spazio neutro, educativa di strada, interventi educativi legati alla sfera dell'informalità, unità mobile giovani.

La Cooperativa è socia 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. La Cooperativa si impegna, inoltre, a partecipare ai gruppi di lavoro specifici organizzati dall'Azienda.



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 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

2.1 CARATTERISTICHE E FINALITA' DEL SERVIZIO

Il Servizio ADM è una pratica educativa importante per intervenire in situazioni di rischio, disagio e



svantaggio che vedono coinvolti bambini, adolescenti e famiglie. Si tratta di un servizio educativo temporaneo che si svolge presso il domicilio e/o 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, Associazioni e Cooperative del territorio, doposcuola, oratori, 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 la 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 nucleo 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 famigliari, emotive, comportamentali, sociali.

2.3 COME VI SI ACCEDE



L'attivazione del servizio ADM è richiesta dal Responsabile di Servizio dell'Azienda in raccordo con i Servizi Sociali Territoriali o di Tutela Minori e con le famiglie. Tale domanda viene definita e presentata dal Responsabile di Servizio dell'Azienda al Coordinatore della Cooperativa il quale, assieme alla rete sociale, agli specialisti ove presenti e alla famiglia, condivide il mandato dell'intervento e incarica un educatore di riferimento entro 5 giorni lavorativi.

2.4 COME FUNZIONA

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



- ✚ PEI (progetto educativo individualizzato) semestrale
- ✚ griglia di osservazione
- ✚ verbale delle verifiche programmate di monitoraggio 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 trimestrale
- ✚ autorizzazione accompagnamento minori
- ✚ privacy

Per garantire la condivisione e il monitoraggio delle azioni, strategie e obiettivi proposti dall'educatore, i PEI e la relazione trimestrale vengono condivisi con il Coordinatore, il Responsabile di Servizio, il servizio sociale, la persona interessata, la famiglia (ovvero con il tutore o con l'amministratore di sostegno), la scuola e i servizi specialistici territoriali, 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 regole 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 informali e gli ambienti educativi del minore e della famiglia destinataria del Servizio ADM residenti nei Comuni consorziati con l'Azienda Speciale Consortile del Lodigiano per i Servizi alla Persona.

2.6 PERSONALE IMPIEGATO

L'equipe condivide modelli teorici, metodologie, prassi e un bagaglio di esperienze professionali formatosi 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:



- + Educatori
- + Coordinatore del Servizio ADM
- + Responsabile d'Area
- + Supervisore

Il Personale partecipa alle attività di formazione previste dal Piano Annuale della Formazione approvato dalla Direzione della Cooperativa; inoltre, viene realizzata una supervisione individuale e di gruppo costante. Il Mosaico Servizi si impegna a garantire personale specializzato, nel caso in cui il servizio di ADM sia erogato a minori affetti da disabilità o a minori con autismo o disturbo riconducibile allo spettro autistico. In caso di assenza programmata dell'educatore, provvede direttamente ad informare, in accordo con il Responsabile di Servizio dell'Azienda, la famiglia del minore e i servizi coinvolti nel progetto per la definizione della diversa programmazione.

2.7 AZIONE INTEGRATE: LA RETE DEI SERVIZI E DEL TERRITORIO

L'obiettivo è mettere in rete e costruire reti a più livelli e con interconnessioni differenti:

- + RETE TRA OPERATORI E SERVIZI DEL TERRITORIO. Si intende lavorare in stretta sinergia con i servizi presenti e attivabili affinché intorno e insieme alle famiglie si costituisca una rete territoriale che promuova e favorisca la corresponsabilità educativa.
- + RETE INFORMALE. Si valorizzano i contesti frequentati dai minori e dalle loro famiglie, incentivando le risorse e le opportunità che il territorio può offrire sotto forma di cittadinanza e partecipazione attiva.
- + RETE MULTIDISCIPLINARE INTERNA. Il Mosaico Servizi offre nel lodigiano un ventaglio di attività e servizi in grado di creare continuità educative e sinergie connesse al territorio in più contesti di riferimento, andando ad ottimizzare risorse e tempi per le famiglie e per i servizi.



2.8 TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi del GDPR 2016/679 e all'art.4 del D.lgs 196/2003 e successive modifiche, si informa che i dati personali acquisiti nell'ambito dell'attività potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto delle disposizioni sopra richiamate e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività de Il Mosaico Servizi. Per trattamento dei dati si intende qualunque operazione, effettuata anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernente la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, 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:

- + conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che riguardano la persona, ancora non registrati
- + essere informato circa le finalità e le modalità del trattamento
- + 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
- + essere informato in merito ai soggetti o alle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati
- + ottenere dal Titolare dei dati l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, qualora ci sia interesse, l'integrazione dei dati
- + 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
- + 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 si realizza attraverso forme di coinvolgimento dei minori, delle famiglie, del committente e degli operatori. Si garantisce la verifica degli obiettivi generali del servizio semestralmente, dando idonea comunicazione dei risultati conseguiti. La verifica sulla qualità del servizio viene effettuata tramite:



- ✚ monitoraggio feedback dei famigliari negli incontri periodici organizzati in raccordo con il Responsabile di Servizio dell'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 il Responsabile di Servizio dell'Azienda e con i servizi sociali
- ✚ raccolta di reclami e segnalazioni
- ✚ questionari di soddisfazione somministrati annualmente ai minori e alle famiglie
- ✚ 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 (selezione accurata del personale, condizioni contrattuali eque e a norma CCNL, comunicazione trasparente, programma di conciliazione famiglia-lavoro e piano di welfare aziendale).

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

www.ilmosaicoservizi.it