

CARTA DEL SERVIZIO

ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI

AZIENDA SOCIALE COMUNI INSIEME

Comuni di Bregnano, Cadorago, Carbonate, Casnate con Bernate, Cassina Rizzardi, Cirimido, Fenegrò, Fino Mornasco, Grandate, Limido Comasco, Locate Varesino, Lomazzo, Luisago, Lurago Marinone, Mozzate, Rovello Porro, Rovellasca, Turate, Vertemate con Minoprio

Cooperativa sociale Progetto Sociale SC



CANTU' (Como)

Via degli Arconi 73

tel. 031/71.53.10 - fax 031/71.51.60

info@progettosociale.it

progetto@pec.progettosociale.it

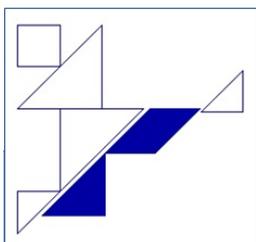
La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Coop. Soc. Progetto Sociale in data 22 dicembre 2022 e ha validità fino al 31.12.2023



...Dal 1979 Progetto Sociale è una Cooperativa che riconosce ogni persona come unica e irripetibile. È consapevole che tutti, operatori e fruitori dei servizi, sono degni di rispetto e attenzione.

Le scelte gestionali e finanziarie della Cooperativa sono determinate dalla priorità data alle persone, agli operatori e agli utenti e di conseguenza ai loro bisogni reali.

Tende a rendere concreti, ogni giorno, i valori della reciprocità e della mutualità: tutti possono contribuire allo sviluppo della Cooperativa attraverso il proprio lavoro, le proprie capacità e le proprie risorse, in un'ottica di reciproca responsabilità e condivisione.

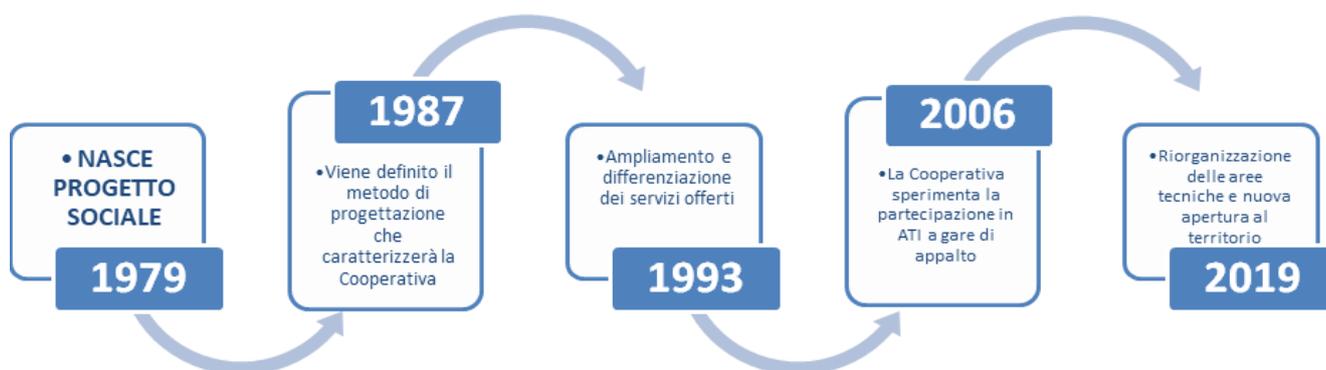


IL LOGO

Come nel tangram, antico gioco cinese, ogni pezzo è parte di un disegno più grande, così la vita di ogni persona, anche la più fragile, è risorsa per la comunità. Vediamo bellezza e potenzialità in ogni cammino, crediamo che non ci sia fine alle opportunità e vogliamo che ciascuno possa costruire il suo progetto di vita unico, che diventa "sociale" perché di valore anche per chi lo condivide.



LA NOSTRA STORIA



LA NOSTRA VISION

Ognuno, **chiunque** sia, può creare valore e può contribuire alla costruzione del benessere di tutti.
Il mondo è in continua **evoluzione** e noi vogliamo essere parte attiva di un cambiamento valido, positivo, aperto a tutta la comunità in cui operiamo.
Con noi la società ha la possibilità di **trasformare** le fragilità in nuove cittadinanze.

LA NOSTRA MISSION

Esistiamo per dare alle persone un lavoro che soddisfi i loro desideri di **realizzazione**.
Esistiamo per fornire servizi **legati alla quotidianità** e alla **cura dell'altro** in grado di non far sentire sole le persone, le famiglie, le comunità locali migliorando benessere e opportunità di vita.



INFORMAZIONI SULL'ENTE

DENOMINAZIONE	Cooperativa Sociale Progetto Sociale Società Cooperativa onlus	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Via degli Arconi, 73 – 22063 Cantù (CO)
DATA DI COSTITUZIONE	20.09.1979	CONTATTI	031 71 53 10 * info@progettosociale.it * progetto@pec.progettosociale.it www.progettosociale.it
DATI FISCALI E AMMINISTRATIVI	C.F. e P. IVA: 00803810134 CCIAA: Registro Ditte Como n.166499, 03.10.1979 Albo Nazionale Cooperative Sociali: D.M. 23/6/2004 – n. A122223, 29.03.2005 Albo Regionale Cooperative Sociali: Regione Lombardia – Decreto n. 54432 del 09.03.1994: Sez. “A” Foglio 35 – n. 69	BASE SOCIALE	189 Soci (anno 2020)
		ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	Lega Nazionale Cooperative e Mutue

La Cooperativa è in possesso di Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 è in possesso di Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 per la progettazione e la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, in regime residenziale e non.

Con la certificazione la Cooperativa definisce la specificità della qualità dei propri servizi. Una sintesi è disponibile sul sito <https://progettosociale.it/chi-siamo/documenti>



ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI (ADM)

COS'E'
COS'E'

La cooperativa Progetto Sociale vede l'assistenza domiciliare minori come qualcosa da fare insieme, insieme a tutte le persone coinvolte e che si sono lasciate coinvolgere.

Di conseguenza l'intervento educativo con i bambini, i ragazzi e le loro famiglie per noi si gioca su due livelli diversi:

- nell'intervento diretto con il minore e la sua famiglia attraverso la relazione educativa individualizzata,
- nella relazione con il territorio inteso sia come contesto relazionale e sociale del minore e della famiglia che come relazione con i Servizi territoriali

L'intervento di Assistenza Domiciliare Minori si rivolge a nuclei al cui interno vi sono minori in situazione di handicap e/o a grave rischio di disagio socio-familiare.

L'ADM è un servizio **prettamente educativo** finalizzato a:

- garantire, attraverso la figura dell'educatore, la crescita e lo sviluppo, l'inclusione, la tutela, la facilitazione e il superamento dei momenti di difficoltà del bambino, dell'adolescente e della famiglia
- promuovere percorsi orientati al raggiungimento dell'autonomia degli adolescenti, al sostegno delle competenze genitoriali e al riconoscimento e all'espressione delle competenze familiari.

L'ADM si configura quindi come un'opportunità per:

il minore che, accompagnato dall'educatore, può:

- sperimentare lo sviluppo dell'autonomia e delle competenze per la vita;
- essere sostenuto nel processo di integrazione scolastica e sociale;
- vivere al meglio se stesso in un particolare periodo della propria storia personale;
- vivere alcune esperienze che lo aiutano ad aumentare le abilità sociali in ambito scolastico ed extrascolastico;
- affrontare i compiti propri della sua età e quelli che la realtà gli presenta;
- riconoscere le sue parti più deboli, disorientate e sovraccaricate dagli eventi familiari;
- proteggersi da input troppo stressanti, dalla paura del presente e degli accadimenti;
- riscoprire che il rapporto con gli altri è possibile e piacevole e che può valer la pena abbandonare l'isolamento e l'aggressività, che si può essere apprezzati per ciò che si è e non solo per ciò che si fa.

la famiglia che può:

- confrontarsi con altri modi di agire e di pensare;
- rileggere il proprio modo di essere genitore, figlio, fratello;
- sperimentare relazioni "calde", accoglienti e non giudicanti;
- rileggere la propria storia, le proprie fragilità e i propri punti di forza;
- scoprire/riscoprire le proprie potenzialità e modi nuovi di organizzazione familiare;

la scuola che grazie ad uno sguardo esterno può confrontarsi e rileggere le azioni messe in campo e volte a:



- favorire il processo di integrazione scolastica e sociale del minore;
- comprendere le ragioni di una possibile difficoltà del minore in campo formativo;
- individuare soluzioni adeguate ai bisogni di ogni minore;
- aiutare il minore a comprendere le ragioni dell'insuccesso scolastico, ricollocando le proprie scelte e agevolando la scoperta di percorsi alternativi;
- individuare strategie e modalità relazionali alternative e maggiormente efficaci in ambito scolastico.

il territorio che, incontrando le professionalità educative del servizio, può essere stimolato a nuove riflessioni per:

- prevenire forme di marginalità sociale;
- guardare i minori e le loro famiglie con uno sguardo diverso;
- sostenere i minori e le proprie famiglie nel processo di inclusione e coinvolgimento;
- sostenere un percorso di evoluzione del sistema familiare.

CHI E' COINVOLTO

Le figure professionali coinvolte che intervengono nella gestione degli interventi dell'ADM sono:

Per l'ASCI e i Comuni:

- Il coordinatore dell'ASCI
- Gli assistenti sociali dei Comuni di residenza dei minori e delle famiglie
- Gli operatori del Servizio Tutela Minori e Famiglie (assistenti sociali e psicologi)
- Gli operatori dei servizi specialistici (neuropsichiatra infantile della Uonpia, ecc)

Per la cooperativa:

- Il coordinatore della cooperativa (Dott.ssa Francesca Baldini)
- Gli educatori della cooperativa
- I formatori e il supervisore della cooperativa
- Il responsabile dell'Area Minori Disabili e famiglie (Sig.ra Roberta Tosca)
- Il Responsabile dell'Area qualità della cooperativa (Sig.ra Roberta Tosca)
- Il personale Amministrativo

A CHI SI RIVOLGE

Il Servizio ADM si rivolge:

- ***ai minori, da 0 a 18 anni, che necessitano di un sostegno emotivo, relazionale e sociale con caratteristiche prettamente educative***, allo scopo di sostenere lo sviluppo di risorse proprie, atte ad affrontare adeguatamente le problematiche evolutive e i disagi che derivano dalla relazione con le persone e nei diversi contesti di vita (familiare ed extra familiare);
- ***alle famiglie in cui sono presenti minori da 0 a 18 anni, allo scopo di sostenere le funzioni genitoriali e la gestione delle problematiche connesse con i processi di crescita;***
- **agli operatori sociali** comunali, ai **docenti**, agli operatori dei Servizi anche specialistici, allo scopo di sostenere con una professionalità educativa le loro funzioni.

Per avere accesso al servizio, il cittadino deve rivolgersi ai Servizi Sociali del comune di residenza.



GLI OBIETTIVI

Gli **OBIETTIVI** dell'intervento educativo dell'ADM, si differenziano in base all'età dei minori e vengono declinati operativamente in attività che corrispondono a **MACRO AREE SPECIFICHE** che aiutano poi a collocare gli interventi in una dimensione di fattibilità e sostenibilità.

a) Minori dagli 0 ai 10 anni e le loro famiglie

b) Minori dai 11 ai 14 anni e le loro famiglie

c) Minori dai 15 anni e le loro famiglie

a) Minori dagli 0 ai 10 anni e le loro famiglie

- osservare, rileggere e sostenere il sistema di cura della famiglia e i principi che lo caratterizzano;
- sostenere la maternità e la paternità attraverso lo sviluppo ed il consolidamento delle capacità di accudimento, cura e crescita;
- restituire "pensiero" e riflessività alle azioni quotidiane attraverso un confronto spontaneo;
- favorire una consapevolezza delle risorse espresse o potenziali riducendo la percezione di incompetenza e inadeguatezza da parte delle figure genitoriali;
- contenere la percezione di isolamento sociale presente in molte famiglie valorizzando le risorse che la comunità locale offre, costruendo occasioni di benessere, di integrazione e inclusione;
- sostenere i genitori nel processo di consapevolezza e di accettazione della disabilità
- dare significato all'impatto che la scolarizzazione può avere sul minore e di riflesso sul sistema familiare.

b) Minori dagli 11 ai 14 anni e le loro famiglie

- stimolare i ragazzi ad avere maggiore consapevolezza nel percepirsi attori principali del proprio percorso evolutivo;
- rinforzare le competenze e gli interessi che i ragazzi possiedono;
- garantire un supporto educativo per la sperimentazione e il potenziamento delle autonomie personali e sociali utili all'integrazione del minore con il proprio territorio
- valorizzare le capacità personali promuovendo la sperimentazione di ambiti di autonomia sempre più ampi;
- sostenere l'orientamento e la motivazione scolastica al fine di prevenire la dispersione scolastica;
- accompagnare i ragazzi alla conoscenza del territorio ed alla fruibilità delle agenzie educative, formative e aggregative presenti;
- sperimentare occasioni e/o percorsi con piccoli gruppi di pari;
- sostenere il minore nel rileggere i cambiamenti fisici e psicologici che l'età della preadolescenza comporta;
- accompagnare i ragazzi a riconoscere e ad esprimere le proprie emozioni e desideri.

c) Minori dai 15 anni e le loro famiglie

- promuovere l'espressione delle competenze del ragazzo volte ad un positivo inserimento nella vita sociale e/o lavorativa;
- rendere il minore protagonista favorendo una collaborazione attiva;
- costruire una serie di legami significativi all'interno del proprio territorio;



- stimolare la riflessione rispetto alle conseguenze del proprio comportamento;
- sostenere il minore nel rileggere i cambiamenti fisici e psicologici che l'età dell'adolescenza comporta;
- sostenere i ragazzi nel processo di consapevolezza della loro disabilità
- supportare il ruolo genitoriale attraverso il dialogo e ponendosi come modello educativo nella quotidianità;
- promuovere percorsi di educazione affettiva e sessuale per favorire comportamenti consapevoli e responsabili

COSA OFFRE

LE ATTIVITA' SVOLTE E I SERVIZI OFFERTI

A titolo esemplificativo possiamo qui riassumere **alcune tipologie di attività** riconducibili agli obiettivi e alle Aree specifiche di intervento precedentemente individuate.

ATTIVITÀ MIRATE ALLA CURA, ALLO SVILUPPO DELL'AUTONOMIA, ALL'ATTIVAZIONE DELLE RISORSE PERSONALI E AL MANTENIMENTO DI UN PROFILO ADEGUATO DI AUTOSTIMA DEL MINORE:

- attività legate alla quotidianità domestica;
- esperienze di vita quotidiana;
- esperienze di gioco;
- partecipazione alle feste dei compagni;
- organizzazione di feste con il coinvolgimento di amici e coetanei;
- uscite sul territorio e di conoscenza del territorio;
- utilizzo dei mezzi pubblici;
-

ATTIVITÀ DI SOSTEGNO ALLE FIGURE PARENTALI O DI ADULTI DI RIFERIMENTO

- colloqui informali con i genitori, i familiari e/o altre figure adulte di riferimento;
- accompagnamento agli incontri tra genitori e adulti di riferimento nel progetto di vita del minore (es. con i docenti);
- supporto all'organizzazione del tempo scuola e del tempo libero dei propri figli;
- attività svolte all'interno del domicilio con il coinvolgimento delle figure parentali (es: preparazione di una ricetta come strumento di relazione tra genitore/figlio);
- confronto quotidiano spontaneo e/o pianificato;
- accompagnamento in attività esterne con la famiglia (visite, tempo libero, colloqui scuola...).

ATTIVITÀ TESE A RINFORZARE LA MOTIVAZIONE SCOLASTICA E A RIDURRE IL RISCHIO DI DISPERSIONE E ABBANDONO

- attività di recupero e sostegno scolastico;
- incontri con gli insegnanti;
- supporto nello svolgimento di compiti;
- esercitazioni o attività pratiche per favorire gli apprendimenti;
- orientamento scolastico;
- accompagnamento dei genitori agli incontri con gli insegnanti;
- attività di supporto pedagogico agli insegnanti

ATTIVITÀ EDUCATIVE, CULTURALI, LUDICO-RICREATIVE, SPORTIVE:

- attività di gruppo orientate a rinforzare le competenze sociali;
- accompagnamento ad iniziative del territorio;



- accompagnamento del minore alle diverse attività;
- attività legate allo sviluppo di autonomia nell'organizzare il proprio tempo libero,
- attività ed esperienze ludiche e socializzanti.

ATTIVITÀ DI AGGREGAZIONE CON IL COINVOLGIMENTO DELLE DIVERSE TIPOLOGIE DI RISORSE DISPONIBILI SUL TERRITORIO:

- attività espressive, animative organizzate da agenzie del territorio;
- partecipazione ad eventi (fiere, mostre, feste di paese);
- attività concordate con diverse realtà territoriali quali CAG, doposcuola, oratori, associazioni sportive...

ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO E INSERIMENTO IN STRUTTURE FORMATIVE

- Supporto nella ricerca del percorso di studio adeguato alle caratteristiche del minore e orientamento scolastico;
- Accompagnamento del minore e/o della famiglia alla conoscenza delle strutture formative maggiormente rispondenti alle attitudini e alle aspettative del minore;
- Incontri con il minore e i referenti delle scuole;
- Attività di accompagnamento all'utilizzo di mezzi di trasporto in autonomia per l'inserimento in strutture formative o luoghi di lavoro;
- Tutoring nel percorso di inserimento in una nuova struttura formativa;
- Attività di accompagnamento e affiancamento a percorsi di tirocinio o stage formativi.

ATTIVITÀ DI AFFIANCAMENTO AD INTERVENTI SOCIO SANITARI:

- attività di accompagnamento del minore e/o della famiglia presso: assistente sociale Comunale, Servizio Tutela Minori e Famiglia, NPI, psicologo, centri e agenzie specialistiche.

ATTIVITÀ DI SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ:

- incontri di gruppo con genitori
- colloqui/incontri formativi

I COMPITI DELL'EDUCATORE

L'educatore è una figura professionale che ha il compito di:

- sostenere il minore nel suo percorso di crescita, di inclusione e di autonomia, agevolandolo e sostenendolo nel superamento delle fasi/situazioni di disagio;
- lavorare con il minore insieme ai suoi genitori o ad altre figure adulte presenti nella vita quotidiana del minore;
- sostenere i genitori o le figure adulte di riferimento affinché si riappropriino di alcune competenze parentali, si **responsabilizzino rispetto al ruolo educativo** ed imparino, insieme all'educatore, a svolgere azioni specifiche piuttosto che delegarle completamente all'educatore;
- agevolare la relazione del minore e della famiglia con la scuola o i servizi territoriali;
- mantenere stretto raccordo con i Servizi inviati anche attraverso diari e relazioni
- tenere aggiornata la famiglia sull'andamento dell'intervento educativo
- tutelare il minore
- Compilare la documentazione di sua competenza:



- diari;
- verbale incontri;
- progetto educativo;
- relazioni di aggiornamento.

COME SI ACCEDE

Per avere accesso al servizio, il cittadino deve rivolgersi ai Servizi Sociali del comune di residenza.

FUNZIONAMENTO

DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI

LA DURATA

Il Servizio di Assistenza domiciliare minori (ADM) funziona durante l'intero anno, generalmente da settembre a luglio.

ORARIO

Il Servizio si svolge prevalentemente in orario extra scolastico, salvo diverse valutazioni, indicativamente da lunedì al sabato dalle 12.30 alle 19.00. Possono essere attivati anche interventi al mattino o in orari serali.

Possono essere previsti interventi educativi all'interno della scuola.

Non sono previsti interventi, salvo diverso accordo con ASCI, nei giorni festivi.

Orari e giorni di intervento educativo, domiciliare o no, vengono attivati tenendo in considerazione, ove possibile:

- le esigenze della famiglia,
- le attività extrascolastiche (attività sportive, ecc);
- le indicazioni del progetto educativo
- eventuali indicazioni dell'Autorità giudiziaria (se presenti).

Durante i periodi di vacanza scolastica potranno essere concordate con il Coordinatore dell'ASCI forme organizzative che, pur garantendo la continuità del progetto complessivo del minore, tengano in considerazione il benessere dello stesso, le esigenze della famiglia, i vincoli contrattuali del personale e i bisogni emergenti.

MEZZI

Per gli spostamenti da un domicilio all'altro vengono utilizzate le auto degli educatori.

Possono essere utilizzati per le attività anche mezzi pubblici o biciclette.

Per lo svolgimento di particolari attività la cooperativa può mettere a disposizione i propri mezzi (pulmini 9 posti, auto).

SPAZI

Gli spazi del Servizio sono quelli **domiciliari del minore** e/o **spazi pubblici**: oratorio, scuola, biblioteche, cortile, strada, parco, campo sportivo, C.A.G, doposcuola.

La cooperativa ha a disposizione spazi fruibili nel territorio della propria sede (Cantù) o a Fino Mornasco presso la sede della comunità alloggio.



In caso di necessità sarà possibile svolgere l'intervento educativo da remoto.

MATERIALE

Per lo svolgimento delle attività la Cooperativa è dotata di materiale che potrà mettere a disposizione sia del singolo minore sia per gli interventi di gruppo quando necessari.

La cooperativa è inoltre dotata di materiali didattici – educativi sviluppati dai propri operatori nello svolgimento dei propri servizi. Tale materiale potrà essere messo a disposizione degli interventi, a supporto del lavoro educativo e della realizzazione dei progetti educativi.

LA MODULISTICA PER LA FAMIGLIA

Ai genitori del minore o a chi ne ha la potestà genitoriale, verrà richiesta, a tutela del minore, la firma della seguente modulistica:

- Patto educativo servizio ADM - famiglia
- Autocertificazione del nucleo familiare
- Informativa famiglia Servizio ADM
- Autorizzazione generale,
- autocertificazione sanitaria,
- consenso dati e immagini,
- informative videochiamate e video,
- autorizzazione a lasciare il minore a casa da solo (per i minori che hanno compiuto 14 anni), autorizzazione uscite.

COSTI

Il costo a carico delle famiglie per gli interventi di assistenza domiciliare minori viene definito dal Comune di residenza

SERVIZI INTEGRATIVI

Sulla base di particolari esigenze espresse dai minori o dai familiari nel corso dell'intervento, la Cooperativa può offrire alcuni servizi integrativi, quali:

- Sostegno alla genitorialità
- Consulenza pedagogica ed educativa
- Servizi domiciliari di sostegno all'attività scolastica
- Orientamento scolastico: scelta della scuola
- Attività laboratoriali
- Sostegno psicologico per i minori o per gli adulti
- Facilitazione linguistica
- Percorsi formativi/informativi per genitori
- Potenziamento cognitivo: Metodo Feuerstein
- Sostegno all'educazione parentale

I servizi integrativi devono essere richiesti e pagati direttamente alla cooperativa.

Vengono offerte tariffe agevolate per le famiglie per le quali sono attivi interventi accreditati.



MODALITA' DI EROGAZIONE del SERVIZIO

CHI FA CHE COSA

Il modello organizzativo e gestionale presentato si avvia a seguito dell'attribuzione del voucher sociale alla famiglia e al minore da parte dell'Assistente Sociale del comune di residenza.

Il Servizio sociale comunale di residenza del minore:

- istruisce la domanda tramite colloqui di approfondimento con la famiglia e con gli eventuali servizi che hanno richiesto l'attivazione dell'intervento al fine di determinarne lo stato di bisogno,
- provvede alla compilazione del piano di intervento individuando il pattante d'intesa con la famiglia fornendo a quest'ultima elenco degli enti accreditati nell'albo degli erogatori del servizio e loro eventuali carte dei servizi. In caso di affidamento del minore ai servizi sociali con decreto dell'autorità giudiziaria competente che individua la necessità di un intervento di assistenza educativa domiciliare o di decreto dell'autorità giudiziaria competente che individua la necessità di un intervento di assistenza educativa domiciliare e i genitori rifiutino di attivare l'intervento sarà il servizio sociale comunale che procederà alla scelta dell'ente erogatore accreditato seguendo il criterio della continuità educativa e in caso di nuova attivazione il criterio della rotazione.
- stipula il contratto sociale con la famiglia per la compartecipazione al costo
- fa sottoscrivere alla famiglia tutta la modulistica necessaria
- invia al coordinatore dei servizi educativi dell'ASCI
 - ✓ il Piano d'intervento compilato in ogni parte;
 - ✓ la modulistica necessaria per l'attivazione e l'attuazione del servizio di ADM sottoscritta dalla famiglia;
 - ✓ qualsiasi altra documentazione ritenuta necessaria al fine di adeguare l'intervento ADM al bisogno del minore.

Il Coordinatore dei Servizi Educativi dell'ASCI:

- crea la cartella utente contenente tutta la documentazione inviata e le informazioni acquisite;
- attiva la cooperativa scelta nel reperimento dell'educatore
- comunica al Servizio sociale comunale/Servizio Tutela minori il reperimento del personale e collabora per l'avvio dell'intervento di assistenza educativa domiciliare
- archivia la documentazione inerente i casi
- vigila e verifica la corretta esecuzione del progetto educativo
- monitora il grado di aderenza del lavoro educativo al progetto delineato
- invia al servizio sociale comunale e/o al servizio tutela minori la documentazione inerente alla realizzazione e alla verifica del progetto educativo
- mantiene i rapporti con i servizi
- comunica ai servizi comunali e al servizio tutela eventi critici occorsi durante l'intervento
- collabora con il servizio sociale comunale e con il servizio tutela minori nella gestione di eventuali emergenze emerse sui casi in carico
- stabilisce accordi con il coordinatore della cooperativa
- indice riunioni periodiche con i coordinatori degli enti accreditati per valutare l'andamento dei servizi erogati



- promuove eventuali proposte formative rivolte agli educatori degli enti accreditati impiegati nei servizi.

Il Coordinatore della Cooperativa:

- accoglie la domanda, valuta il Piano di Intervento e l'eventuale necessità di ulteriori elementi conoscitivi;
- contatta il coordinatore dei servizi educativi dell'ASCI per raccogliere ulteriori informazioni utili (es. presa visione di eventuale documentazione relativa al minore o alla famiglia: diagnosi funzionale, PdF, Relazioni delle agenzie specialistiche...)
- valuta il più adeguato abbinamento operatore-utente;
- comunica al coordinatore dell'ASCI il nome dell'educatore individuato;
- monitora e provvede alle sostituzioni;
- fornisce un supporto tecnico e operativo agli educatori;
- effettua un primo filtro alle eventuali richieste di emergenza degli educatori;
- garantisce la reperibilità durante gli orari di svolgimento del servizio;
- collabora con il coordinatore del servizio ADM nel raccordo con i servizi territoriali, servizio Tutela minori, servizi specialistici, scuola..;
- crea un raccordo con i referenti interni del proprio Ente;
- cura mensilmente la rendicontazione quantitativa degli interventi erogati
- stende annualmente la relazione finale del servizio

L'educatore nel momento in cui parte il servizio domiciliare procede all'attuazione delle fasi finalizzate alla **realizzazione del Progetto**:

- osservazione e valutazione dei bisogni
- definizione del progetto educativo individualizzato
- definizione della metodologia: scelta metodologia più adeguata e programmazione educativa
- definizione delle attività
- verifica del progetto educativo individualizzato

RILEVAZIONE della SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La soddisfazione della famiglia e del minore per il servizio ricevuto è elemento di qualità in quanto consente di valutare se il servizio risponde adeguatamente ai suoi bisogni ed è in grado di modificarsi se intervengono situazioni nuove o bisogni emergenti.

Annualmente viene somministrato un questionario di gradimento nel quale sono previsti indicatori specifici per misurare l'efficacia degli interventi e il gradimento di quanto realizzato.

Le risultanze di tale somministrazione sono comunicate all'Ufficio di Piano e al Servizio Sociale dal coordinatore dell'Ente Erogatore accreditato.

RILEVAZIONE della SODDISFAZIONE DEI COMUNI E DELL' ASCI

La cooperativa propone periodicamente agli Enti con cui collabora un questionario di rilevazione delle aspettative e un questionario di soddisfazione dei servizi erogati.



GESTIONE DEI RECLAMI E DISSERVIZI

Si intende per reclami, qualunque comunicazione inerente lo svolgimento dell'attività della cooperativa PROGETTO SOCIALE attraverso il personale da lei gestito (educatori della cooperativa, coordinatore, Responsabili, operatori Area amministrativa).

Per segnalare eventuali disservizi o problematiche, i familiari/minori e servizi sociali devono: contattare la **Responsabile dell'Area Qualità** della cooperativa, sig.ra Roberta Tosca al n. telefonico 031 715310 e/o inviare mail all'indirizzo di posta elettronica: roberta.tosca@progettosociale.it indicando (o specificando su apposito modulo consegnato al momento della scelta):

- nome e cognome del segnalante
- descrizione dell'accaduto e motivo della segnalazione (es. ritardo dell'operatore, ...)
- giorno ed orario (se specifico)
- chi ha coinvolto (educatore, coordinatore, altri)

Si precisa inoltre che reclami e comunicazioni di disservizi che perverranno in cooperativa in forma anonima, non verranno presi in considerazione.

Come avviene la gestione dei reclami e dei disservizi:

1. Comunicazione telefonica da parte del familiare o del minore oppure compilazione dell'apposito modulo predisposto dalla cooperativa per reclami o disservizi e presente sul sito www.progettosociale.it. La famiglia, il minore o l'operatore sociale invia via mail il modulo o lo consegna all'assistente sociale del comune di riferimento perché lo faccia pervenire in cooperativa.
2. Il Responsabile Qualità segnala per iscritto al Responsabile dell'Area coinvolta e al coordinatore del Servizio il reclamo e lo registra nel Registro Criticità.
3. Il responsabile dell'Area e il coordinatore del servizio ADM si attivano per risolvere il problema, se di loro competenza; altrimenti, segnalano per iscritto il disservizio al soggetto interessato (all'assistente sociale, agli altri servizi istituzionali, ecc).
4. Il coordinatore verifica se il problema è stato risolto e in quanto tempo.
5. Il coordinatore registra la segnalazione, l'eventuale soluzione e i vari contatti effettuati per la risoluzione del problema, nel registro Criticità e raccoglie tutta la documentazione.
6. Due volte l'anno, in cooperativa durante il Riesame della Qualità vengono analizzati i reclami e i disservizi ed approntate eventuali azioni preventive.
7. Il coordinatore effettua periodicamente (due volte l'anno) una valutazione con il coordinatore (ASCI) relativamente a:
 - numero, provenienza ed entità dei reclami
 - numero, problemi e disservizi risolti.
 - analisi delle correzioni messe in campo.
 - valutazione di eventuali azioni preventive da attivare per migliorare gli interventi.



SEDE OPERATIVA DEL SERVIZIO E RIFERIMENTI

La **sede operativa del servizio** è fissata presso gli Uffici della Cooperativa Sociale PROGETTO SOCIALE a Cantù (Co), in via degli Arconi, 73.

Per l'attivazione e gestione del servizio, **gli operatori comunali, i minori e le famiglie** possono contattare la cooperativa attraverso:

- **Il coordinatore del Servizio Dott.ssa Francesca Baldini**
 - *Presso la sede della cooperativa, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.30*
 - *Al cellulare - 345/2907056 negli orari di apertura del servizio*

Gli altri riferimenti per i contatti con la cooperativa sono:

- **numero telefonico della sede della Cooperativa** - 031 715310
attivo dalle ore 9.00 alle 17.30 dal lunedì al venerdì;
- **numero telefonico di reperibilità** – 348 5849195
in orario di chiusura degli uffici o per comunicazioni urgenti 24 ore/24, 365 giorni/anno;
- **numero di fax**: 031 71 51 60 - attivo 24 ore/24
- **Indirizzo di posta elettronica** della cooperativa – info@progettosociale.it
e indirizzo di posta elettronica **riservato del coordinatore e del responsabile** che verranno forniti direttamente ai singoli servizi sociali
- **Cellulare reperibilità del Responsabile dell'Area Minori Disabili e Famiglia**: 334/6527450

Ulteriori informazioni sulla cooperativa sono reperibili sul nostro sito: www.progettosociale.it