

# 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, Rovellasca, Rovello Porro, Turate, Vertemate con Minoprio



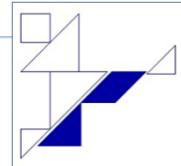
Cooperativa sociale Progetto Sociale SC

CANTU' (Como)  
*Via degli Arconi 73*  
tel. 031/71.53.10 - fax 031/71.51.60  
[info@progettosalociale.it](mailto:info@progettosalociale.it)  
[progetto@pec.progettosalociale.it](mailto:progetto@pec.progettosalociale.it)

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Coop. Soc. Progetto Sociale in data 21 novembre 2024 e ha validità fino al 31.12.2025



## 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 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@progettosalociale.it  
\* progetto@pec.progettosalociale.it  
\* www.progettosalociale.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** 176 Soci (al 31.12.2023)

**ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA** Lega Nazionale Cooperative e Mutue

La Cooperativa è in possesso di Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari ed educativi, in regime residenziale, semiresidenziale e territoriale. Con la certificazione la Cooperativa definisce la specificità della qualità dei propri servizi. Una sintesi è disponibile sul sito <https://progettosalociale.it/chi-siamo/documenti>

La cooperativa ha assolto gli adempimenti previsti dal GDPR 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati) e dal Decreto Legislativo 81/08 ("Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro").

La Cooperativa ha attivato la **procedura Whistleblowing** prevista per la tutela delle persone che segnalano condotte illecite commesse all'interno della Cooperativa, ai sensi del **Decreto Legislativo n. 24/2023**, essa è pubblicata sito internet della Cooperativa [www.progettosalociale.it/Links Utili/whistleblowing](http://www.progettosalociale.it/Links Utili/whistleblowing)



## ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI (ADM)

**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.

L'*Assistenza Domiciliare* è un intervento educativo che **si rivolge alla persona minorenne, al suo nucleo familiare e al contesto sociale di riferimento**. Il servizio è finalizzato ad individuare e valorizzare le competenze e le risorse già in essere, nonché ad accompagnare prima di tutto le figure genitoriali, ma anche le altre figure adulte che possono assumere una funzione educativa per il bambino - o la famiglia - verso la costruzione di risposte positive nei confronti dei bisogni educativi emergenti, in un'ottica di progressiva autonomia. Intervento centrale del lavoro educativo è **l'affiancamento e l'accompagnamento** alla famiglia affinché acquisisca modalità di risposte positive ai bisogni evolutivi dei figli e ai bambini nello sviluppo di capacità relazionali e sociali con coetanei e adulti.

L'intervento educativo si gioca 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 condizione di disabilità 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 È COINVOLTO

Le figure professionali coinvolte che intervengono nella gestione degli interventi 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 Minorì e Famiglie (assistenti sociali e psicologi)
- Gli operatori dei servizi specialistici (neuropsichiatra infantile della Uonpia, ecc)

#### Per la cooperativa:

- Il coordinatore della cooperativa
- Gli educatori della cooperativa
- I formatori e il supervisore della cooperativa
- Il responsabile dell'Area Minorì Disabili e famiglie
- Il Responsabile dell'Area qualità della cooperativa
- Il personale Amministrativo

### A CHI SI RIVOLGE

Il Servizio ADM si rivolge:

- ***ai minori, da 0 a 18 anni residenti nei comuni afferenti all'ufficio di Piano di Lomazzo-Fino Mornasco, 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 percepirci 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

L'intervento è attuato al domicilio del minore, ma si prevede la possibilità di utilizzare altri luoghi (oratorio, biblioteca altri contesti del territorio) in ragione della progettualità mirata.

L'educatore, nell'attuazione dell'intervento, svolge compiti e azioni comuni (giocare, ascoltare, studiare...) ma ciò che lo caratterizza è la sua consapevolezza **e l'intenzionalità**, cioè lo sforzo che dovrà fare per recuperare il senso di queste azioni quotidiane e trasmetterle alle persone con cui interagisce perché siano trasferibili e riproducibili e possano produrre apprendimento e cambiamento.

Lo strumento Il Mondo del Bambino, se utilizzato come schema di osservazione nella fase di avvio, può continuare ad essere una guida per orientare l'azione dell'educatore e per leggere le osservazioni o le dinamiche raccolte durante lo svolgimento dell'intervento (suddividendole nelle aree relative al bambino, alla famiglia, al contesto di vita).

Gli interventi diretti con l'utenza si possono riassumere in macro-tipologie:

**Interventi di tipo educativo rivolti a minori**, che vadano a far emergere, potenziare e sviluppare competenze latenti e/o abilità sociali, legate al sostegno personale, allo sviluppo dell'autonomia, all'attivazione delle risorse personali tramite l'accompagnamento ed il sostegno in attività educative, culturali, ludico-ricreative, sportive e di aggregazione; che vadano a sostenere e rinforzare la motivazione scolastica, riducendo il rischio di dispersione/abbandono, attivando percorsi di orientamento e inserimento in strutture formative finalizzate al recupero di competenze motivazionali, didattiche o relazionali;

**Interventi di tipo educativo rivolti ai genitori** e al sistema familiare, finalizzati al sostegno del ruolo; ad una presa di coscienza e consapevolezza dei bisogni e delle fatiche vissute; ad una mediazione tra le istanze portate dai figli e dai genitori/adulti di riferimento; alla riattivazione delle competenze genitoriali utili e necessarie nel sostenere il processo di crescita dei propri figli; ad innescare processi di cambiamento e trasformazione, orientati all'autonomia;

**Interventi protettivi di osservazione e valutazione del minore e/o del nucleo**, rivolti a quelle situazioni in cui sia necessaria un'osservazione del nucleo per una valutazione delle reali possibilità del/i genitore/i nel sapersi occupare concretamente dei figli. Soprattutto quando è presente l'A.G., che identifica l'ADM come prescrizione vincolante per il nucleo familiare; molti interventi perseguiti gli obiettivi di sostegno e controllo e favoriscono la consapevolezza dei genitori rispetto ai bisogni primari manifestati dai propri figli;

**Interventi educativi 'leggeri' durante il periodo estivo** per agevolare la partecipazione dei bambini alle attività territoriali aggregative e socializzanti estive; si potranno effettuare gli interventi presso centri estivi, oratori, oppure coordinando attività o uscite in piccolo gruppo tra educatori che seguono minori in contesti territoriali limitrofi o per gruppi di età.



## 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 affinchè 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 invianti 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)
- il piano di lavoro dell'operatore.

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
- Autorizzazione generale,
- autocertificazione sanitaria,
- consenso dati e immagini,
- 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:

1. 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;
2. provvede alla compilazione della scheda di attivazione individuando il pattante d'intesa con la famiglia, fornendo a quest'ultima elenco degli Enti accreditati nell'Albo degli erogatori del Servizio ed eventuali loro schede di presentazione e/o carte dei servizi;
3. stipula il contratto sociale con la famiglia per la compartecipazione al costo dell'intervento;
4. fa firmare alla famiglia tutta la documentazione necessaria per l'attivazione del servizio ADM
5. invia al Coordinatore dei servizi educativi di ASCI
  - LA SCHEMA DI ATTIVAZIONE, debitamente compilata, specificando obiettivi, monte ore settimanale diretto ed indiretto, ed Ente Erogatore accreditato individuato;
  - la documentazione necessaria per l'attivazione e l'attuazione del servizio di assistenza domiciliare minore;

Nel caso di competenza del Servizio Tutela Minori, il servizio di assistenza domiciliare deve essere attivato previo accordo con il Servizio Sociale comunale, definendo con il Comune gli obiettivi progettuali dell'intervento e il relativo monte ore. La scheda di segnalazione, compilata dal servizio che ha in carico il minore, dovrà essere validata dal Comune che assumerà il relativo impegno di spesa e che definirà eventuale compartecipazione di altro Comune, in caso di diversa residenza dei genitori.

L'eventuale rinnovo dell'intervento viene effettuato in sede di verifica della progettazione attivata, semplificando le procedure amministrative. Non è necessario rimandare la scheda di attivazione, ma una email dove si conferma la volontà e il periodo per il quale si intende proseguire l'intervento oppure il verbale della verifica finale redatto dall'educatore in cui si definiscono gli obiettivi da proseguire nella prossima annualità.

Il Coordinatore dei Servizi Educativi dell'ASCI rappresenta la figura a cui fare riferimento da parte del Servizio Sociale/Servizio Tutela/Coordinatore dell'Ente Accreditato per ogni possibile problematica relativa al servizio e ha i seguenti compiti:

1. ricevere la Scheda di Attivazione ADM, debitamente criptata e compilata in tutte le sue parti, da parte del Servizio Comunale e/o dal Servizio Tutela e ogni altra documentazione utile per l'attivazione
2. attivare la cooperativa, scelta dalla famiglia, nel reperimento dell'educatore fornendo le indicazioni utili a tal fine;
3. comunicare al Servizio Sociale Comunale/Tutela minori il reperimento del personale e collaborare per l'avvio dell'intervento di assistenza educativa domiciliare (incontro di passaggio informazioni fra servizi ed educatore; presentazione dell'educatore alla famiglia);
4. archiviare la documentazione inherente i casi di ADM (diari, verbali, pei, relazione finale)
5. vigilare e verificare la corretta esecuzione del Progetto Educativo del singolo minore attraverso la documentazione inviata dall'educatore e incontri individuali di confronto con l'educatore, in collaborazione con il coordinatore dell'Ente Accreditato
6. monitorare il grado di aderenza del lavoro educativo al progetto delineato, ed eventualmente promuovere la riprogrammazione degli obiettivi;
7. inviare al Servizio Sociale Comunale/ Servizi Tutela Minori la documentazione inherente alla realizzazione e alla verifica del Progetto Educativo (PEI; diari significativi; relazione finale; su richiesta tutti i diari dell'adm in oggetto);



8. mantenere i rapporti ed eventualmente promuovere incontri periodici con il Servizio Sociale Comunale, i Servizi di Tutela Minori, i Servizi Specialistici Territoriali e gli Istituti Scolastici per il monitoraggio e la verifica degli obiettivi e dei contenuti del Progetto Educativo;
9. comunicare tempestivamente ai Servizi Comunali/Tutela minori gli eventi critici occorsi durante l'intervento e/o le informazioni di cui l'educatore è venuto a conoscenza, valutati come significativi e/o critici per l'incolumità fisica e psicologica del minore o di altri componenti della famiglia;
10. collaborare con il Servizio Sociale Comunale e con i Servizi Tutela Minori nella gestione di eventuali emergenze emerse sui casi in carico;
11. stabilire raccordi con i coordinatori degli Enti accreditati in merito ai casi da loro gestiti;
12. indire riunioni periodiche con i coordinatori degli Enti Accreditati per la valutazione dell'andamento dei servizi erogati;
13. promuovere eventuali proposte formative rivolte agli educatori degli Enti Accreditati impiegati nei servizi.

**Il Coordinatore della Cooperativa ha i seguenti compiti:**

- individuare la figura educativa idonea alla realizzazione dell'intervento educativo;
- monitorare e provvedere alle sostituzioni del personale assente, autorizzando permessi e ferie degli operatori incaricati;
- fornire un supporto tecnico agli educatori: risoluzione problematiche connesse all'invio della documentazione al servizio ASCI; monitoraggio puntuale dell'invio della modulistica da parte degli educatori (diari, verbali, pei e relazione finale);
- fornire supporto operativo costante agli educatori: risoluzione problematiche organizzative-logistiche connesse all'effettuazione dell'intervento e confronto sull'operatività educativa.
- effettuare un primo filtro alle eventuali richieste di emergenza degli educatori;
- garantire la reperibilità durante gli orari di svolgimento del servizio;
- collaborare con il Coordinatore del Servizio ADM nel raccordo con servizi territoriali, servizio Tutela minori, servizi specialistici, scuola;
- creare un raccordo con i referenti interni del proprio Ente per eventuali incontri di rete sui casi nell'eventualità vengano erogati più servizi sul minore;
- curare mensilmente la rendicontazione quantitativa degli interventi erogati;
- inviare ogni trimestre report della documentazione redatta dall'educatore su ogni singolo caso (diari, verbali, relazioni...) utilizzando gli strumenti informatici predisposti dal Servizio ADM di ASCI;
- stesura della relazione finale del servizio per anno scolastico che dovrà essere inviata al Coordinatore del Servizio ADM entro fine luglio correlata dall'elaborazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti (minori e genitori/affidatari).

**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 vengono inserite nella relazione di servizio annuale redatta dal Coordinatore dell'Ente 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@progettosalociale.it](mailto:roberta.tosca@progettosalociale.it) indicando:

- 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.progettosalociale.it](http://www.progettosalociale.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*

- Presso la sede della cooperativa, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.30
- Al cellulare negli orari di apertura del servizio. I numeri verranno forniti all'avvio dell'intervento

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;

→ *Indirizzo di posta elettronica* della cooperativa – [info@progettosociale.it](mailto: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](http://www.progettosociale.it)