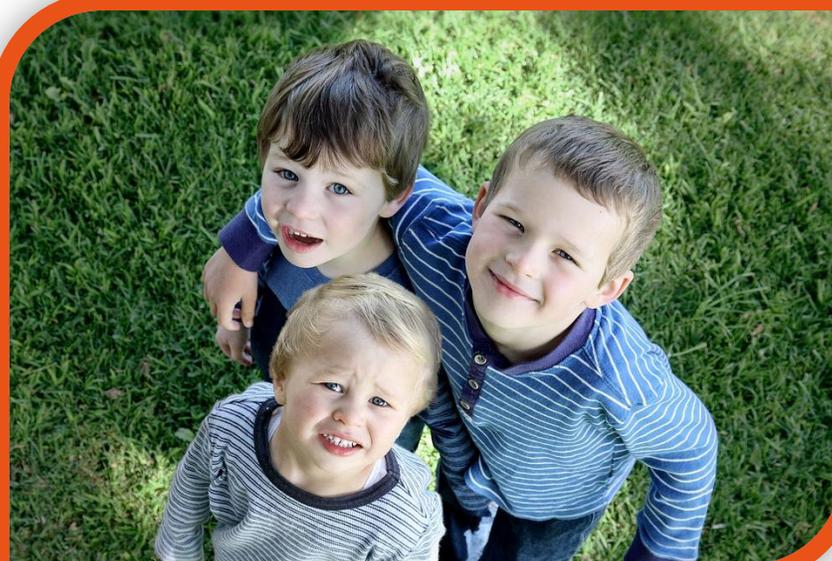




KOINÉ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
Progettazione e gestione di iniziative sociali

CARTA DEI SERVIZI

Assistenza domiciliare socioeducativa minori/adolescenti (ADM)
Assistenza domiciliare socioeducativa disabili (ADH)



Koiné Cooperativa Sociale Onlus
via Cadorna, 11 - 20026 Novate Milanese (MI)
Tel. 02.42292265 - Fax 02.4237239
P.I. 04124560154
info@koinecoopsociale.it

ADM e ADH, pratiche educative importanti

I servizi di ADM/ADH (Assistenza domiciliare socioeducativa per minori e disabili) sono pratiche educative importanti per intervenire in situazioni di disagio, disabilità, rischio e svantaggio che vedono coinvolti bambini, adolescenti e disabili.

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.

L'educatore si pone come punto di riferimento per il minore/disabile e la famiglia e si interfaccia con i diversi soggetti della rete (Servizi Sociali, Specialisti, UONPIA, Insegnanti, Famiglie etc.) favorendo il confronto e la collaborazione.



Sommario

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	5
ADM – ADH: MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI ASSICURATE	6
STANDARD E FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	8
OPERATORI E PROFILI PROFESSIONALI	9
DIRITTI/DOVERI DEI FRUITORI.....	9
OSSERVAZIONI E RICHIAMI.....	10
VERIFICA DELLA CUSTOMER SATISFACTION	11

PRESENTAZIONE KOINE' COOPERATIVA SOCIALE

Koinè Cooperativa Sociale Onlus è una Cooperativa sociale di tipo A – area servizi alla persona - con 25 anni di esperienza nella progettazione e gestione di iniziative e servizi sociali. Attualmente è una struttura organizzativa con **oltre 350 soci lavoratori**.



Come riportato dallo statuto, lo scopo della Cooperativa è: *“perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini di tutte le culture, attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi ai sensi dell’articolo 1, primo comma punto a), della legge 8 novembre 1991 n° 381”*.

Attualmente Koinè opera nell’area dei servizi alla persona con particolare attenzione alle tematiche educative, interculturali e formative:

- **dell’infanzia;**
- **dell’adolescenza;**
- **della disabilità psico-fisica;**
- **dell’ambiente.**



La società non è a scopo di lucro e il suo orientamento di fondo tende a coniugare creatività d’impresa, capacità di adeguamento ai cambiamenti del contesto economico e sociale, istanze di solidarietà, promozione di pratiche di partecipazione e strategie di sviluppo locale sostenibile.

Dal 2004 la Cooperativa è certificata a norma **UNI EN ISO 9001-2008 su tutte e quattro le linee di servizio** (prima infanzia, minori, educazione ambientale, formazione).

Dal 2013 ha acquisito anche la certificazione **UNI 11034:2003 sulla Prima Infanzia**.

Nel 2010 ha ottenuto la **certificazione dell'Istituto Italiano della Donazione**, che grazie ai suoi strumenti e alle verifiche annuali, assicura che l'operato della Cooperativa sia in linea con standard riconosciuti a livello internazionale e risponda a criteri di trasparenza, efficacia, credibilità ed onestà.

Il Marchio "ID" conferma che la Cooperativa Koinè mette al centro del proprio agire questi valori. Il numero d'attestato della Cooperativa Koinè è 2010/02.



LINEA MINORI E FAMIGLIE – LE SUE PECULIARITA'

LE COMPETENZE DEL PERSONALE

Caratteristica centrale negli interventi educativi del Settore Minori e Famiglie sono le **competenze specialistiche** degli educatori.

Koinè investe molto sulla formazione degli educatori, offrendo uno spazio di approfondimento relativo sia a disagi specifici sia alle strategie educative da mettere in pratica e condividere con le famiglie.

Nel dettaglio:

- formazione specialistica sulla diagnosi e sulle strategie educative riguardo a disturbi specifici e profondi disagi relazionali;
- supervisione individuale pedagogica costante durante tutto l'anno, per monitorare le criticità riscontrate e l'andamento dell'intervento;

COSTRUZIONE E VALORIZZAZIONE DEL LAVORO DI RETE

L'intervento si caratterizza per la presenza di più soggetti che partecipano al progetto con ruoli e competenze differenti: l'educatore entra in relazione con più contesti (scuola, neuropsichiatria infantile, servizi sociali, famiglie) e con più ruoli (insegnanti, specialisti, assistenti sociali, genitori). Egli favorisce e cerca di garantire il **lavoro in equipe**. L'obiettivo è **mettere in rete**: costruire spazi di condivisione metodologica, strategie e di riflessione sullo sviluppo del minore/disabile sia nei servizi domiciliari, sia nei contesti extra domiciliari (scuola, tempo libero, centri di aggregazione etc.).

ATTENZIONE AL COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA E DEL CONTESTO SOCIALE

L'intervento educativo non si focalizza solo sul minore/disabile ma cerca di facilitare la **partecipazione di tutti i componenti della famiglia**, considerando quest'ultima parte integrante dell'intervento educativo ed elemento centrale di conoscenza del contesto relazionale del minore/disabile. L'attenzione è rivolta a creare un'alleanza con la famiglia, una condivisione degli obiettivi e dei risultati raggiunti. Anche le difficoltà e le fatiche dei famigliari assumono un ruolo centrale nella progettazione del lavoro da proporre e per tale motivo è importante

allargare e ampliare lo sguardo al **territorio** che vive la famiglia, per aiutare quest'ultima a trovare supporto e sostegno nel proprio contesto di riferimento. Viene dunque proposto un percorso di crescita che non riguarda solo il minore/disabile, ma l'intero contesto familiare e sociale.

A tal proposito, il Settore Minori e Famiglie si apre ad una **nuova cultura**, attivando interventi di **promozione della coesione sociale** che pongono al centro il territorio e la comunità che lo abita nell'ottica di aumentare il benessere e la qualità di vita del cittadino.

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA

Koinè garantisce che nella gestione dei servizi, nelle modalità di accesso e nello sviluppo delle attività previste per l'erogazione degli stessi sia esclusa ogni forma di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche e particolari condizioni personali.

IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ

Koinè persegue, nello sviluppo delle proprie attività, la massima obiettività ed imparzialità, al fine di garantire la continuità e la regolarità dei servizi erogati. La Cooperativa si impegna ad adottare tutti i provvedimenti necessari per evitare ogni tipo di disservizio e disagio.

PARTECIPAZIONE

Tutto il personale di Koinè, con particolare riferimento ai coordinatori dei servizi, è adeguatamente formato e qualificato al fine di garantire eccellenti canali di comunicazione con gli utenti dei servizi e con gli Enti appaltanti; inoltre l'organizzazione della Cooperativa mette a disposizione dell'utenza appositi strumenti necessari alla partecipazione nella definizione di possibili azioni di miglioramento dei servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Koinè ha sviluppato un sistema di gestione per la qualità in conformità con la norma internazionale UNI EN ISO 9001, al fine di garantire il rispetto degli standard di servizio definiti dai diversi Piani Socio-Assistenziali e le indicazioni delle diverse amministrazioni pubbliche. Il sistema organizzativo di Koinè permette quindi il costante monitoraggio degli indicatori di efficacia e di efficienza al fine di garantire l'erogazione di Servizi sempre "misurati" sulle esigenze dell'utenza. Inoltre la certificazione è diventata un'opportunità per condividere orientamenti comuni, per sviluppare progetti intersettoriali in cui convergono le diverse competenze professionali della Cooperativa e per pensare e progettare nuove strategie di sviluppo.

SERVIZIO DI ADM – ADH MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI ASSICURATE

CHE COSA E'?

I servizi di ADM/ADH (Assistenza domiciliare socioeducativa per minori e disabili) sono pratiche educative importanti per intervenire in situazioni di disagio, disabilità, rischio e svantaggio che vedono coinvolti bambini, adolescenti e disabili. 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.



L'educatore si pone come punto di riferimento per il minore/disabile e la famiglia e si interfaccia con i diversi soggetti della rete (Servizi Sociali, Specialisti, UONPIA, Insegnanti, Famiglie etc.) favorendo il confronto e la collaborazione.

A CHI SI RIVOLGE?

Il servizio è rivolto a:

- 1) bambini e adolescenti, con problemi di disagio psicologico, comportamentale e familiare e relative famiglie;
- 2) disabili psicofisici 0-65 anni e relative famiglie.

COME VI SI ACCEDE?

L'accesso al servizio è mediato dal passaggio all'assistente sociale del Comune che, insieme alla famiglia del minore/disabile e agli operatori e/o specialisti che hanno richiesto l'attivazione dell'intervento, definisce la domanda, raccoglie le principali informazioni e presenta la situazione alla coordinatrice del servizio.

COME FUNZIONA?

Il servizio prevede che un educatore affianchi il minore/disabile per un numero variabile di ore la settimana, concordate con l'assistente sociale e con la famiglia sulla base della specificità del progetto. Il lavoro educativo identifica obiettivi specifici riguardanti il singolo caso e obiettivi collettivi nel caso in cui il minore/disabile sia seguito all'interno di uno spazio di gruppo.

DOVE SI SVOLGE?

Comuni afferenti all'Ufficio di Piano di Tradate.

I Servizi di ADM e ADH sono strumenti importanti per fronteggiare situazioni di disagio, disabilità e rischio che esigono interventi mirati.

L'**ADM** rappresenta un nuovo modo di rispondere al disagio minorile e familiare per tre ragioni: Perché si fonda sul riconoscimento dello stretto rapporto esistente tra i problemi del minore e della sua famiglia, quindi centra la propria attenzione non solo sul minore ma anche sul suo ambiente di appartenenza (intervento di rete); Perché attiva interventi flessibili, che si sappiano adattare alle caratteristiche e al bisogno delle persone e che, soprattutto, seguano i cambiamenti che intervengono nelle situazioni familiari ed extra familiari e nell'evoluzione del minore. Perché consente ai minori di confrontarsi con i pari e con le figure adulte di riferimento con la guida e la mediazione di un educatore attento ai loro bisogni, difficoltà e capacità.

L'**ADH** segue l'orientamento educativo sopradescritto rivolgendosi nello specifico a soggetti portatori di disabilità psicofisica. Questo intervento si caratterizza per: Un reale ascolto alla persona in difficoltà: l'educatore legge e coglie il malessere, così come le richieste e i bisogni, vivendo, di conseguenza, le esperienze insieme alla persona che affianca, per la quale funziona di volta in volta da stimolo e supporto;

- Una mediazione nelle dinamiche relazionali tra pari o verso figure di riferimento adulte;
- Un aiuto nella comprensione degli eventi e supporto nella loro valutazione;
- Una collaborazione nello svolgimento di compiti pratici e un'offerta di risorse materiali;
- Un costante monitoraggio dell'intervento e valutazione della coerenza tra obiettivi educativi e percorso evolutivo del minore.

Alcuni esempi di attività:

○ **Attività uno a uno:** sviluppo e/o mantenimento delle autonomie (es. conoscenza e uso dei servizi del territorio, spostamento con i mezzi pubblici, uso dell'orologio, uso del telefono e di altri strumenti informatici, impiego in sicurezza dei "social", gestione del denaro, cura di sé e degli spazi personali); autostima e competenze socioaffettive (es. ricerca-scoperta-potenziamento degli interessi personali, attività di problem-solving e decision making, giochi per l'aumento della consapevolezza e accettazione di sé, gestione dello stress); relazioni con i pari (uscite sul territorio, giochi in gruppo, sostegno e mediazione rispetto a momenti di rifiuto/chiusura e a situazioni conflittuali); apprendimenti e motivazione scolastica: homework tutoring, uso di schede didattiche e di rinforzi, sviluppo di un metodo di studio che si allinei con le caratteristiche e attitudini del minore (contesto di studio, tempi, risorse attentive etc.); sostegno genitorialità (attività di mediazione tra minore e famiglia es.: traduzione di messaggi e individuazione di regole 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).

○ **Attività in gruppo:** Educazione alle Life Skills: percorsi educativi per adolescenti (13-16 anni) costruiti per stimolare la crescita individuale e socio-affettiva attraverso lo scambio e la cooperazione con i pari volte allo sviluppo del senso critico, della capacità di prendere una decisione e della consapevolezza di sé; Laboratorio sulle Emozioni: percorsi educativi per aiutare i bambini (6/10 anni) a prendere consapevolezza delle emozioni, ad esprimerle e a riconoscere gli stati emotivi negli altri; Gruppo genitori: percorso rivolto ai genitori del territorio e basato principalmente sulle dinamiche del mutuo-aiuto e della messa in condivisione di esperienze, fatiche, ma anche risorse dei genitori in relazione alle condotte dei figli; Gruppi ADH extra scuola: servizio educativo rivolto a minori disabili, per facilitarne l'integrazione sociale.

STANDARD E FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

La Cooperativa Koinè opera garantendo un'alta qualità dei servizi erogati. Questo elemento è garantito da:

- Una **buona organizzazione del servizio** e dalla **rapida individuazione e risoluzione delle criticità**, grazie al ruolo attivo della coordinatrice del servizio (che tiene la regia complessiva dei processi organizzativi, metodologici e di verifica del servizio e svolge un ruolo psicopedagogico nei confronti degli educatori in relazione ai minori seguiti) e al lavoro di equipe tra questa e gli operatori.

- Una **formazione permanente del personale** che garantisca preparazione e aggiornamento professionale.

Alcuni esempi di formazione: 1) Gestire i conflitti o gli elementi in disaccordo (saper identificare e gestire le principali modalità conflittuali che si possono presentare durante il lavoro in famiglia o tra la famiglia e i servizi; 2) Emergenze e pericoli: tutela del minore e dell'educatore (saper identificare eventuali situazioni di pericolo e strutturare modalità di lavoro in sicurezza anche in una logica preventiva). 3) Costruire la rete (migliorare le capacità dell'educatore di essere un facilitatore di relazioni all'interno della rete, sia familiare che territoriale).

- **Momenti di supervisione di gruppo e individuale**, che permettono di verificare l'andamento dei progetti educativi, gestire eventuali problemi/ostacoli/situazioni critiche, apprendere strategie educative e riabilitative ad hoc.

- Utilizzo di **strumenti metodologici** e di **competenze** relative a:

- strutturazione, con i soggetti della rete, del progetto educativo individualizzato (PEI) e verifica intermedia e finale dello stesso;
- relazione educativa con i minori/disabili;
- tecniche di laboratorio espressive, creative e manuali;
- strategie comunicative e di relazione con le famiglie;
- capacità di rete con i servizi di riferimento e in generale con quelli del territorio.

- **Lavoro di rete** finalizzato a una maggiore integrazione sociale del minore/disabile seguito: per favorire una reale integrazione ed un coordinamento degli interventi gli educatori collaborano, in un'ottica di lavoro di rete, con tutti i soggetti pubblici e privati, istituzionali e non, che entrano significativamente in relazione con il minore/disabile e la sua famiglia (Servizi sociali e sanitari, Scuole, Società sportive, Agenzie culturali e ricreative, Volontariato, Parrocchie e oratori).

Tipi di rete:

- **Rete formale tra gli operatori**: lavoro con i servizi (sociali, sociosanitari, di Tutela, scolastici), affinché intorno alle famiglie si costituisca una rete territoriale che promuova e favorisca la corresponsabilità educativa.

- **Rete tra utenti e territorio**: lavoro di coinvolgimento che, previo accordo con il servizio sociale, aiuti le famiglie e i ragazzi a conoscere il proprio territorio di riferimento e stimoli una partecipazione attiva alla vita sociale (es. conoscenza dei centri di aggregazione, centri per l'infanzia, biblioteche comunali, scuole di Musica comunali, CSE, oratori, associazioni di volontariato etc.).

OPERATORI E PROFILI PROFESSIONALI

Il gruppo di lavoro per i servizi di ADM e ADH è composto da un'equipe di educatori professionali e da una coordinatrice del servizio.

Gli educatori professionali progettano e monitorano gli interventi educativi attraverso un costante lavoro in rete con la famiglia, i Servizi Sociali, la scuola e il territorio. Redigono e mantengono aggiornata la modulistica relativa a ciascun caso. Partecipano alle équipe di coordinamento, alle supervisioni, alla formazione/aggiornamento.

La coordinatrice tiene la regia complessiva dei processi organizzativi, metodologici e di verifica del servizio e svolge un ruolo di supervisione pedagogica nei confronti degli educatori in relazione ai casi in carico; mantiene i contatti con i referenti comunali e distrettuali per gli aspetti organizzativi e burocratici; promuove la rete territoriale, individua e propone co-progettazioni.

Il gruppo di lavoro è coadiuvato dalle seguenti figure professionali: il **supervisore specialistico**, che offre uno spazio di confronto su disagi/disturbi specifici e relative strategie di gestione per i casi di disabilità, la **Direzione Tecnica**, che effettua un monitoraggio costante del servizio incontrando periodicamente la coordinatrice e supporta i processi risolutivi rispetto a particolari criticità, i **formatori**, che organizzano e conducono le esperienze formative rivolte al personale.



DIRITTI/DOVERI DEI FRUITORI

- Le famiglie hanno il diritto di essere assistite con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Le famiglie hanno il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- Le famiglie hanno il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
- Le famiglie hanno il diritto di poter identificare immediatamente le persone che le assistono.
- Le famiglie hanno il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- Le famiglie hanno il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Tutela della Privacy

Le procedure atte a garantire la tutela e privacy dell'utenza (minori/disabili e famiglie in carico) si avvalgono di:

- siglatura nominativi: a ciascun utente viene assegnata una cartella denominata con una sigla (le iniziali) e ciascun documento viene archiviato attraverso il numero di protocollo
- archiviazione della documentazione:
 - ✓ informatica: tutta la documentazione prodotta viene archiviata dalla coordinatrice che provvede a inserirla nel server della Cooperativa in archivi ad accesso controllato.
 - ✓ cartacea: tutta la documentazione viene depositata in archivi muniti di serratura o lucchetto.

Ad ogni utente (se maggiorenne) o familiare (di minorenni) viene distribuita l'informativa sul trattamento dei dati e la richiesta di consenso del medesimo, secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo sulla privacy GDPR in vigore dal 25 maggio 2018.

OSSERVAZIONI E RICHIAMI

La Cooperativa sociale Koinè ha strutturato una propria procedura rispetto ai reclami e suggerimenti che riceve dai Committenti, famiglie ed educatori.

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo/suggerimento alla Direzione Tecnica o alla Direzione Generale della Cooperativa.

1) Ricezione

I reclami e i suggerimenti possono pervenire alla Cooperativa Sociale Koinè per iscritto o verbalmente. Le segnalazioni possono essere scritte in formato libero e trascritte sul modulo specifico, oppure utilizzando l'apposito modulo MR-14-02. Le segnalazioni verbali devono essere trascritte sul modulo MR-14-02 a cura del personale che le riceve e inviate, per via telematica, alla Direzione Tecnica e al Responsabile Qualità.

2) Registrazione

Il Responsabile Qualità mantiene un registro dei reclami e suggerimenti (modulo MR-14-03), sul quale vengono progressivamente annotati i seguenti dati delle segnalazioni pervenute:

- numero progressivo;
- data
- nominativo e qualifica del mittente;
- oggetto della segnalazione;
- provvedimenti adottati;
- soggetti coinvolti nella risoluzione.
- risultato/esito

3) Provvedimenti adottati

A fronte di ciascun reclamo, la funzione coinvolta nella rilevazione del reclamo valuta insieme al suo diretto responsabile i provvedimenti da adottare (es. lettera, colloquio, azione correttiva etc.). Se la gestione del reclamo prevede diverse fasi queste devono essere verbalizzate su un verbale di riunione MR-09-01 che verrà archiviato insieme al modulo del reclamo compilato. Le modalità di risposta al reclamo vengono discusse con il personale interessato, tenendo in considerazione i provvedimenti già adottati.

Se la risposta avviene attraverso una lettera, questa dovrà essere inviata non oltre i 10 giorni

successivi al ricevimento della segnalazione. Nell'impossibilità del rispetto del termine di 10 giorni, viene comunque data risposta indicando e motivando un nuovo termine che non può comunque superare ulteriori 10 giorni.

Nel caso in cui si tratti di un suggerimento la funzione coinvolta propone al suo diretto responsabile eventuali strategie da adottare.

4) Risultato/esito

La funzione coinvolta insieme al suo diretto responsabile e al responsabile qualità, terminate tutte le fasi di gestione del reclamo, valutano l'esito dei provvedimenti adottati: in caso positivo archiviano tutta la documentazione, in caso negativo pianificano ulteriori provvedimenti necessari per eliminare le cause del reclamo.

VERIFICA DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Incontri periodici di verifica tra Coordinatrice, Servizio Sociale e Ufficio di Piano per la verifica della soddisfazione dei committenti, degli utenti e delle famiglie.

In questi incontri viene valutata la soddisfazione del servizio attraverso i seguenti strumenti:

- Questionari di customer satisfaction somministrati ai Comuni e agli utenti.
- Registro reclami/suggerimenti.
- Analisi dati raccolti relativi agli indicatori di qualità di seguito descritti.

RISULTATI	INDICATORI
Interventi educativi di qualità	N° obiettivi operativi raggiunti su N° totale obiettivi
Soddisfazione del servizio da parte del minore e della famiglia	% di famiglie e bambini complessivamente soddisfatti (questionario, reclami/suggerimenti).
Radicamento territoriale	<ul style="list-style-type: none"> • N° bambini che frequentano realtà del territorio (es. associazioni sportive, oratori, biblioteca etc.) • N° famiglie che hanno utilizzato i servizi territoriali (CAF, consultorio, centri per l'impiego etc.)