

Carta dei servizi



EDUCA CHI AMA (P.P. Pasolini)

SOMMARIO

CHI SIAMO	3
MISSION.....	3
I PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELLA COOPERATIVA.....	4
TERRITORIO IN CUI OPERA LA COOPERATIVA	5
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	5
ORGANIGRAMMA	5
POLITICA PER LA QUALITA'	6
ORGANI DI CONTROLLO	7
CERTIFICAZIONI E ISCRIZIONI.....	7
RISERVATEZZA dei DATI, SICUREZZA e SALUTE.....	8
ATTIVITA' – COSA FACCIAMO.....	8
SERVIZI E INTERVENTI PERSONALIZZATI PER ASSISTENZA SOCIO-EDUCATIVA PER MINORI/ADOLESCENTI, DISABILI E NUCLEI FAMILIARI.....	8
A. SOSTEGNO ALLA DISABILITA' - Assistenza Educativa ad Personam.....	8
B. ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI	9
SERVIZI E INTERVENTI PER SPAZIO NEUTRO – INCONTRI PROTETTI	10
MODALITA' DI COLLABORAZIONE CON LA COMMITTENZA.....	11
DIRITTI/DOVERI DEI DESTINATARI DEGLI INTERVENTI	12
PROCESSI DI VERIFICA – CUSTOMER SATISFACTION.....	12
CONTATTI	13

La Carta dei Servizi ha come finalità quella di presentare principi, metodologie e organizzazione dei servizi, progetti realizzati, risorse e attività a disposizione e si rivolge agli *stakeholder* del territorio e ai destinatari dei servizi. La Cooperativa Educational Team ha adottato la Carta dei Servizi contestualmente al sistema di gestione di qualità e alle normative vigenti.

Si tratta di uno strumento dinamico sottoposto a verifica annuale ed è frutto di un processo condiviso da parte di responsabili, coordinatori e soci della Cooperativa.

CHI SIAMO

MISSION

La Cooperativa **opera sul territorio** promuovendo interventi di programmazione territoriale e specifica, organizzazione e gestione di servizi educativi, servizi alla persona, formazione a genitori e operatori del welfare. La strategia metodologica della Cooperativa è quella di lavorare ideando, realizzando e sostenendo il più possibile reti di soggetti pubblici e privati in un'ottica sussidiaria e solidale, diffondendo nel territorio una cultura legata al **patto educativo di comunità e alla comunità educante**. **Scopo della Cooperativa** è quello di promuovere al suo interno una cultura e una modalità di lavoro intesa come compartecipazione di ognuno, valorizzandone le risorse, al fine della crescita della Cooperativa attraverso la maturazione professionale e umana dell'individuo stesso.

Ad ogni socio è data la possibilità di partecipare in ogni momento da protagonista alla realizzazione di progetti o attività innovative e propositive che arricchiscano e sviluppino la Cooperativa. A chi si incontra a livello lavorativo, si chiede di condividere la quotidianità dell'esistenza, non ponendosi limiti nel desiderio di realizzare cose belle e grandi, fino a condividere e promuovere una nuova cultura. Nel valore indiscusso della centralità della **persona** e della **famiglia** nel compito educativo, riteniamo fondamentale approcciarci ad essa, considerando tutti gli aspetti dell'esistenza e condividendone i bisogni in un'ottica di progettualità e significatività. Davanti alla frammentazione culturale, alla solitudine crescente della persona, al suo bisogno di essere accompagnata in raccordo/continuità con la famiglia e il territorio in cui abita, progettiamo, realizziamo e seguiamo servizi di qualità che rispondono ai bisogni che emergono, **sostenendo la persona, la famiglia e le istituzioni**. Davanti alla dispersione scolastica e al continuo crescere di presenze di varie etnie ed immigrati nelle scuole, davanti alla drammaticità cui stiamo assistendo dovuta a Covid guerra realizziamo importanti interventi di integrazione e inclusione, nel confronto e coinvolgimento di ogni etnia. **La Cooperativa ha scopi mutualistici e non ha scopo di lucro**.

Le finalità istituzionali di Educational Team cooperativa sociale s.p.a. sono definite dalla statuto (Titolo II art. 4-5).

La Cooperativa attua le proprie finalità istituzionali attraverso:

Sostegno alle famiglie con la gestione di luoghi di cura ed educazione del bambino quali nidi e materne; mediazione culturale; prevenzione e contrasto della dispersione scolastica con interventi individuali e collettivi nelle scuole; *Musical* e laboratori espressivi creativi e artistici che esaltano e valorizzano l'umanità dei ragazzi, con l'incremento della propria fidelizzazione alla scuola. Erogazione di servizi quali doposcuola, centri estivi 3-14 anni, sostegno alla disabilità a domicilio o nelle scuole (assistenza scolastica *ad personam*), assistenza domiciliare a minori anche sottoposti a provvedimento del Tribunale per i Minorenni; sostegno formativo alle famiglie e agli operatori che lavorano nel welfare; promozione e realizzazione di reti territoriali in ottica sussidiaria.

La Cooperativa nel perseguire la propria mission concentra l'attenzione su macro-aree che rappresentano le "leve" attraverso cui si attivano processi, orientati al raggiungimento di OBIETTIVI specifici e verificabili tramite precisi **indicatori**.

1. **GESTIONE SERVIZI EDUCATIVI**
2. **TERRITORIO E RETI**
3. **PROGETTAZIONE E FORMAZIONE**
4. **MEDIAZIONE CULTURALE**
5. **ORIENTAMENTO**
6. **ORGANIZZAZIONE EVENTI E OPERE CULTURALI**

7. RISORSE UMANE

Una specifica sulle RISORSE UMANE. Assumendo la centralità della persona (utente, operatore, cittadino) come riferimento costante del nostro operare (servizi, strutture, organizzazione), poniamo di conseguenza la massima attenzione alle persone che costituiscono la base sociale e perciò il nostro stesso “tessuto relazionale”. Esse vengono valorizzate e coinvolte in quanto “motore” e parte attiva della Cooperativa, attraverso il lavoro quotidiano e/o le diverse forme di partecipazione alla vita associativa. L’azione costante di promozione e valorizzazione della risorsa umana è sviluppata nei due aspetti:

a) **BASE SOCIALE:** l’appartenenza dei soci alla Cooperativa e la loro condivisione di principi, finalità e Mission viene sostenuta e motivata nelle diverse forme di partecipazione all’impresa Cooperativa, incentivandone e valorizzandone le specificità in quanto portatori di diversi interessi (multi - *stakeholder*). La Cooperativa, infatti, essendo sociale, non ha come scopo esclusivo o principale quello mutualistico di creare opportunità di lavoro per i soci, bensì quello solidaristico di promuovere migliori opportunità di salute e benessere nel territorio. Di conseguenza a tale scopo concorrono diversi “portatori di interesse”: non solo coloro che lavorano in Cooperativa (soci lavoratori), ma anche coloro che intrattengono con la Cooperativa un diverso scambio mutualistico, o che la sostengono attraverso l’apporto di capitali. Ogni socio è imprenditore: è fondamentale quindi che per esso sia valorizzata e sostenuta la motivazione all’appartenenza, la partecipazione attiva, la conoscenza e il contributo agli orientamenti e alle strategie che determinano l’azione della Cooperativa.

b) **COMPETENZE PROFESSIONALI:** l’effettiva possibilità di promuovere migliori opportunità di benessere nel territorio passa attraverso la realizzazione di interventi e servizi di qualità, che dipendono in gran parte dalle competenze e dalla motivazione del personale socio. Ogni operatore è attore protagonista: attraverso l’attività lavorativa in Cooperativa, determina la realizzazione e la qualità del servizio. E’ indispensabile perciò porre la massima attenzione alle fasi che determinano e sostengono la vita lavorativa dell’operatore, quali la selezione, la formazione, la specializzazione, la sicurezza e la valorizzazione del lavoro svolto. La cura e l’attenzione alla risorsa umana si realizzano attraverso il continuo sostegno alla operatività di tutti i giorni; la valorizzazione della capacità di ciascun operatore di mettere in rete competenze ed esperienze; la disponibilità della direzione ad un confronto costante; il continuo coinvolgimento dei soci lavoratori nelle decisioni della Cooperativa

I PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti **valori**:

- ❖ **Umanità:** attenzione centrale posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- ❖ **Centralità della persona.** Ogni nostro progetto sorge come risposta ad un bisogno specifico, emerso dall’incontro con alcune persone, non è la Cooperativa, quindi, a determinare astrattamente il bisogno e dove si trovi. Realizzare progetti avendo come punto centrale la persona significa anzitutto dividerne i bisogni, dividerne il senso della vita e commuoversi per il suo personale destino. Il rapporto con la famiglia degli utenti rappresenta a nostro giudizio un punto cardine dell’intervento finalizzato al benessere della persona, pur nelle sue complessità derivanti dalle diverse istanze di cui la famiglia è portatrice. Accoglienza comunicazione e condivisione dei bisogni sono i motori del nostro agire nei confronti delle persone.
- ❖ **Valorizzazione della risorsa umana** Dare lavoro e rendere dignitoso il lavoro di ogni persona, ogni comunità, per quanto carente, rappresenta una ricchezza e presenta un suo patrimonio. Questo principio di metodo tende a valorizzare e rafforzare ciò che le persone hanno costruito, la loro storia, le relazioni esistenti, cioè quel tessuto sociale e quell’insieme di esperienze che costituiscono il loro patrimonio di vita. E’ un punto operativo fondamentale, che nasce da un approccio positivo alla realtà che fa capire alla persona il suo proprio valore, la sua dignità; e nel contempo l’aiuta ad una responsabilità.
- ❖ **Uguaglianza** a parità di esigenze i servizi sono forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni
- ❖ **Diritto dovere alla progettazione e alla formazione**

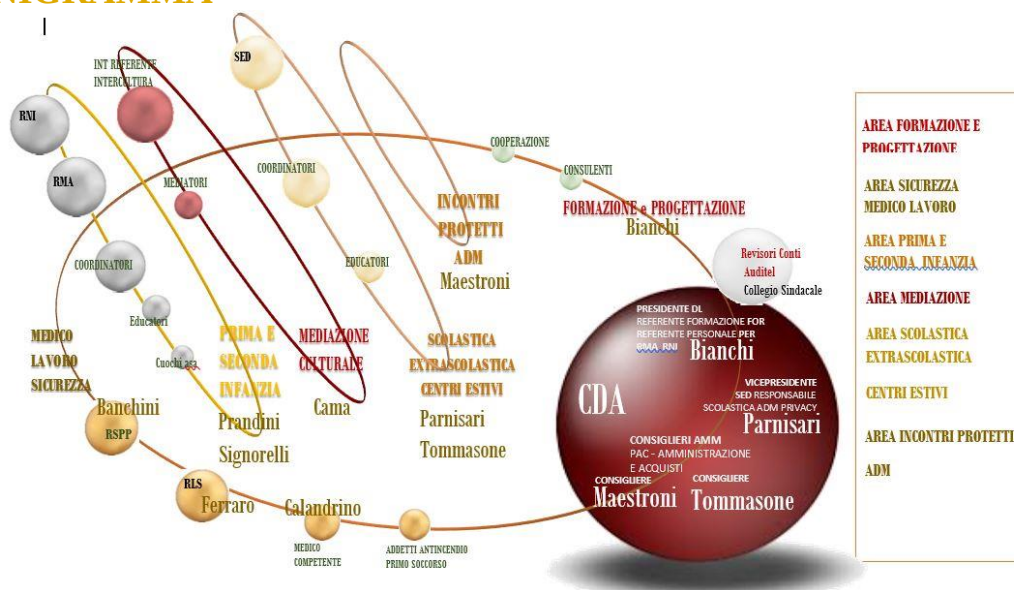
- ❖ **Lavoro di rete** In una visione ecologica, il benessere dell'individuo non può derivare da un singolo intervento di aiuto, da una singola relazione, dall'erogazione di una singola prestazione specialistica, ma è favorito da un insieme armonioso di tutti questi elementi. Nella prospettiva di rete il lavoro con il singolo, il gruppo, l'organizzazione, la comunità trova una sua naturale ricomposizione; per la presenza di legami di interdipendenza, ogni azione ha simultaneamente effetti su più soggetti. La Cooperativa promuove il lavoro di rete come derivazione dall'applicazione della sussidiarietà orizzontale e verticale, e per il desiderio di partire da un soggetto esistente, che coinvolge nell'azione le amministrazioni locali, le forze sociali, le istituzioni internazionali, nel cooperare, secondo i rispettivi ruoli, a rispondere al bisogno con cui ci si confronta
- ❖ **Efficienza ed efficacia:** le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.
- ❖ **Qualità e professionalità** La Cooperativa promuove importanti azioni di formazione del proprio personale credendo fondamentale crescerne annualmente le competenze e valorizzarne, col lavoro comune, le doti personali. Viene posto sempre più l'accento con gli operatori e con i soggetti del territorio in cui si opera, sulla qualità delle prestazioni e dei servizi erogati, cercando di accrescerne sempre più il livello.
- ❖ **Verifica e valutazione con costanza dei** servizi e proprie offerte

TERRITORIO IN CUI OPERA LA COOPERATIVA

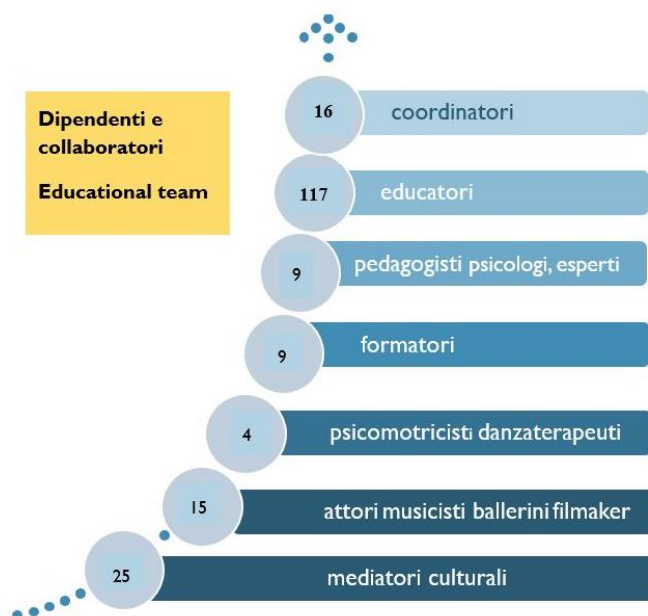
La Cooperativa dal 2005 opera e ha operato nei territori della Regione Lombardia, in particolar modo nella Provincia di Varese offrendo i propri servizi ai Comuni dei territori presso cui lavora (ai quali è possibile richiedere le referenze). I Comuni/territori con cui vi sono state o è in atto una o più collaborazioni sono: **ALBIZZATE, ANGERA, ARCISATE, ARSAGO SEPRIO, AZZATE, BARASSO, BESNATE, BIANDRONNO, BRUNELLO, BODIO LOMNAGO, BREBBIA, BRENTA, BUGUGGIATE, CANTELLO, CANTU', CARAVATE, CARONNO VARESINO, CARONNO PERTUSELLA, CASALE LITTA, CINISELLO BALSAMO, COMERIO, CUASSO AL MONTE, DAVERIO, CUVIO, DAVERIO, FIGINO SERENZA, FAGNANO OLONA, GALLIATE LOMBARDO, GAZZADA SCHIANNO, GEMONIO, INARZO, INDUNO OLONA, LAVENO MOMBELLO, LEGGIUNO, LOZZA, LUVINATE, MALNATE, MORAZZONE, MORNAGO, NOVEDRATE, RANCO, SESTO CALENDE, SUMIRAGO, TERNATE, TRAVEDONA MONATE, VARESE.**

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

ORGANIGRAMMA



RISORSE UMANE



Il personale è assunto a tempo determinato/indeterminato, secondo il CCNL delle cooperative sociali. Il personale assunto possiede titoli adeguati per ogni servizio in cui opera ed è continuamente formato e aggiornato sia sulla formazione professionale sia su quella richiesta da legge.

La Cooperativa adotta strategie per il contenimento del *turn over* e garantire la continuità nei servizi.

EQUIPE PSICOPEDAGOGICA

Educational Team ha istituito un'equipe psicopedagogica che opera la supervisione psicopedagogica organizzativa ed educativa dei servizi, scegliendo gli opportuni supervisori in relazione ai bisogni di cui avverte la necessità, (richiesti dagli educatori o relativi alle esigenze dei minori, alle modalità di lavoro degli educatori, su attività realizzate, strategie adottate, dinamiche, etc.). A seguito dell'analisi dei bisogni, l'equipe psicopedagogica struttura e mette in campo gli opportuni interventi psicoeducativi tramite le proprie figure professionali, andando a lavorare sia all'interno dei servizi sui bisogni degli educatori e dei minori coinvolti sia sulle figure trasversali che necessariamente vengono coinvolte nello sviluppo psicofisico e nel benessere dei minori. A questo proposito l'equipe opera come sostegno psicoeducativo anche per insegnanti e genitori, costruendo progetti multiprofessionali in rete che, attraverso il supporto agli adulti di riferimento, si ripercuotano trasversalmente anche sul benessere dei minori. L'equipe psicopedagogica è nata con la *mission* di garantire uno strumento di lavoro che raccolga al suo interno professionalità differenti e integrate, fruibili in maniera semplice e diretta da utenti e professionisti, andando a lavorare sia in ottica preventiva che sull'urgenza di situazioni critiche e potenzialmente rischiose per il benessere dei minori. L'equipe opera unitariamente in tutti i servizi.

POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Sistema di Gestione della Qualità regola i processi svolti all'interno di Cooperativa in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- Perseguire la completa soddisfazione di tutte le parti coinvolte nell'attività di Cooperativa (utenti, personale, collettività e istituzioni, fornitori)
- Ampliare il campo d'azione di Educational Team, fino ad offrire ai propri partner la possibilità di un'affidabile e competente gestione dei servizi erogati sul territorio.
- Realizzare il miglioramento continuo dei processi aziendali, incrementando l'efficienza ed il valore aggiunto delle singole attività, attraverso un continuo mantenimento di un dinamico Sistema di

Gestione Qualità aziendale coerente con il modello di gestione aziendale definito nella norma UNI EN ISO 9001 e UNI 11034;

A questo scopo la Cooperativa si impegna a far sì che il Sistema di Gestione per la Qualità possa essere conosciuto, condiviso ed applicato a tutte le aree e processi interni. Il CdA assicura in prima persona, anche attraverso il proprio “Responsabile Qualità”, la corretta applicazione di quanto previsto dal Sistema di Gestione Qualità.

ORGANI DI CONTROLLO

Educational Team ha adottato un Codice Etico, approvato dal Comitato Etico nella seduta del giorno giovedì 23 febbraio 2012 all’unanimità dei presenti, ai sensi del D. Lgs. 231/2001. Nel **Codice Etico** sono esplicitati in maniera chiara i valori e i principi etici e sociali a cui devono attenersi soci, dipendenti, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Cooperativa. Sempre ai sensi del D.Lgs. 231/2001 ha redatto il proprio Manuale di Gestione e Controllo e ha nominato l’Organismo di Vigilanza previsto dalla normativa.

Ai sensi della ex Dlgs 231/2001 in data 22 dicembre 2011 è stato nominato dal Cda l’**Organismo di Vigilanza** che ha la funzione di vigilare sul corretto funzionamento e sull’osservanza del modello organizzativo e del Codice Etico. Si riunisce almeno una volta a semestre e ogniqualvolta ritenuto opportuno dal Presidente e quando ne faccia richiesta un componente. Annualmente presenta al Cda il programma delle attività, redatto secondo priorità d’intervento.

Con assemblea dei soci del 10 Dicembre 2019 è stato nominato quale **revisore legale dei conti**, per il triennio 2019/2021, la società di Revisione AUDITEN srl, iscritta nel registro dei Revisori contabili n. 181038.

Con assemblea soci del 15 marzo 2022 è stata deliberata la nomina dei Sindaci e del presidente del **Collegio Sindacale** per i successivi tre esercizi.

CERTIFICAZIONI E ISCRIZIONI

Fin dalla sua fondazione Educational Team è iscritta **all’Albo regionale delle cooperative sociali della Regione Lombardia sez. A** foglio n. 423 progr. 846 e **all’Albo nazionale delle società cooperative** con n. iscrizione A106938.

Educational Team ha ottenuto la prima **Certificazione di Qualità** nel 2010 con Bureau Veritas. Ad oggi è certificata UNI EN ISO 9001:2015 per *attività di progettazione e erogazione di servizi alla persona, gestione scuole prima e seconda infanzia, formazione verso soggetti esterni, mediazione e servizi interculturali, organizzazione e coordinamento di reti e patti di comunità.*

La Cooperativa sta terminando le procedure per ottenere **la certificazione UNI 11034** i cui processi erano già standardizzati nella 9001:2015.

Educational Team aderisce a **Confcooperative Insubria**.

RISERVATEZZA dei DATI, SICUREZZA e SALUTE

Educational Team opera nei propri servizi ottemperando a quanto previsto dalle norme di tutela dei lavoratori e dei destinatari dei servizi:

- D.Lgs. 196/03 per la raccolta, la conservazione e la sicurezza dei dati e, a partire dal 25 maggio 2018, ha adeguato le proprie procedure al regolamento 679/2017/UE;
- D.Lgs. 81/08 per la sicurezza e la protezione della salute sul luogo di lavoro.

Educational Team, in tema di salute, aderisce al fondo di sanità integrativa “Cooperazione e salute” che permette, a tutti i dipendenti assunti a tempo indeterminato, l’accesso con tariffe agevolate a strutture sanitarie e odontoiatriche convenzionate.

ATTIVITA’ – COSA FACCIAMO

- Progettazione, gestione e coordinamento servizi di asilo nido e scuole materne
- Percorsi/interventi e progetti per la prima infanzia
- Servizi integrativi all’attività scolastica: prescuola, assistenza mensa, doposcuola, post scuola
- Assistenza educativa scolastica ad personam con minori disabili a disagio o BES
- Assistenza domiciliare minori (Adm) e assistenza domiciliare in supporto alla genitorialità o ad adulti fragili
- Incontri protetti in spazio neutro (presso la propria sede o presso le sedi dei committenti)
- Progetti di prevenzione e contrasto al disagio, dispersione scolastica, bullismo/cyberbullismo, fragilità e minori a rischio
- Sportelli psicologici e/o psicopedagogici nelle scuole primarie e secondarie
- Centri estivi
- Supporto ai compiti scolastici presso la propria sede
- Consulenza psicologica e psicopedagogica rivolta ai minori e alle famiglie
- Formazione educatori, genitori, operatori del welfare, operatori esterni, docenti
- Percorsi di alfabetizzazione digitale
- Orientamento scolastico
- Mediazione culturale/linguistica, integrazione e inclusione
- Scuola di Musical
- Laboratori d’arte, creativi, finalizzati all’emergere dei talenti e del protagonismo giovanile
- Mostre d’arte ed eventi culturali, educativo-didattici
- Progettazione innovativa e di servizi
- Ricerca e partecipazione a bandi e finanziamenti
- Progettazione di interventi educativi innovativi rivolti a minori e giovani
- Costituzione e partecipazione a reti e patti di comunità

SERVIZI E INTERVENTI PERSONALIZZATI PER ASSISTENZA SOCIO-EDUCATIVA PER MINORI/ADOLESCENTI, DISABILI E NUCLEI FAMILIARI

A. SOSTEGNO ALLA DISABILITA’- Assistenza Educativa ad Personam

Il servizio è erogato presso le scuole dell’infanzia, primarie e secondarie di I e II grado statali e paritarie del territorio varesino, a favore di alunni con disabilità. Gli interventi si propongono di contribuire al raggiungimento di un adeguato livello di benessere individuale e di una migliore qualità della vita, attraverso interventi singoli e di gruppo rispondenti al progetto educativo elaborato dall’équipe di lavoro.

Il MIUR definisce l'assistenza di base parte fondamentale del processo di integrazione/inclusione scolastica che garantisce il diritto allo studio, primo passo dell'assistenza all'autonomia prevista dall'art.13 della legge **104/92**, come attività interconnessa con quella educativa e didattica. Il servizio risponde alla necessità di rendere concreto il "diritto allo studio" per gli alunni disabili e di sviluppare negli alunni con disabilità le potenzialità socio relazionali, di comunicazione, di apprendimento e quindi di piena integrazione in ambito scolastico. Per noi infatti l'assistenza, l'educativa e la didattica, concorrono all'integrazione/inclusione del disabile con un progetto unitario sinergico (servizi sociali, educatori, docenti, collaboratori scolastici, genitori, tecnici della riabilitazione ecc.) in un unico disegno educativo formativo: il **P.E.I.** L'attività dell'educatore è proporre quanto si ritenga utile e vantaggioso per il disabile nell'ambito del percorso scolastico (in accordo con i diversi soggetti coinvolti), lavorando anche in piccolo gruppo, evitando l'assistenzialismo.

Educational Team fa propria anche la direttiva ministeriale sui **B.E.S.** che include la disabilità, definendone nuove modalità di approccio: si considera il fatto che spesso i minori con disabilità hanno compromissioni dovute a disturbi specifici dell'apprendimento. Infine, nelle **disposizioni regionali** si legge la necessità di re-impostare qualitativamente ogni tipo di intervento sui disabili nelle scuole, per favorirne una reale autonomia in tutti i contesti. Laddove sia necessario, per gli alunni BES, **partecipa alla compilazione del PDP**. Educational Team fa propri i piani PTOF, i POF, i PAI degli istituti comprensivi e delle scuole, i documenti condivisi tra amministrazioni comunali e scuola e le indicazioni relative al piano di organizzazione e gestione degli interventi sulla disabilità e il disagio, intrecciandoli con un'analisi approfondita dei Piani dell'offerta formativa. Partecipa, ove richiesto, alle riunioni GLI, Consigli di classe, etc.

L'educatore è parte fondamentale di questo processo per la personalizzazione dell'intervento: l'azione educativa mira allo sviluppo armonioso sul piano psicologico, emozionale e relazionale con positive ricadute sulla vita scolastica. Egli ha come obiettivo finale quello di realizzare, in un valido contesto operativo e compatibilmente con la tipologia e la gravità della disabilità, lo sviluppo del grado di autonomia e la crescita delle potenzialità dell'alunno. Le attività assicurate dall'educatore sono:

- di tipo educativo
- di assistenza alla comunicazione e alla relazione
- di supporto alla didattica all'alunno disabile in classe, all'interno della scuola, all'esterno della scuola per eventi organizzati dalla scuola (anche, p.es., gite scolastiche)
- di assistenza allo sviluppo e al potenziamento dell'autonomia personale
- di assistenza didattica individuale, laddove sia necessaria e in pieno raccordo con i docenti
- di supporto all'integrazione/inclusione nel gruppo di pari
- di partecipazione agli incontri di programmazione, monitoraggio e verifica con insegnanti, famiglia, servizi territoriali e specialisti
- di collaborazione con i docenti nella predisposizione del Piano Educativo Individualizzato e nella sua attuazione e verifica
- di valorizzazione del sé veicolando la partecipazione personale dell'alunno ad eventi, da protagonista

Gli interventi possono essere attivati nelle scuole di ogni ordine e grado tramite convenzioni, appalti e accreditamenti con servizi educativi e sociali dei comuni di residenza dei minori, piani di zona, scuole. Ad oggi il servizio è stato erogato per i seguenti committenti, presso scuole dell'infanzia, scuole primarie, scuole secondarie di I e di II grado:

B. ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI

Il principio di sussidiarietà su cui si impronta il lavoro della Cooperativa consente di effettuare, qualora siano richiesti, sia dagli enti preposti che da privati, interventi mirati anche a singoli soggetti richiedenti in ambito domiciliare. In particolare, il Servizio, di natura capillare nel territorio in cui si realizza, interviene in misura mirata laddove si manifesta il bisogno, ad esempio favorendo la relazione genitori-figli, sostenendo anche le capacità genitoriali.

Il Servizio si rivolge a minori italiani e stranieri, in carico o segnalati dai Servizi Sociali/Tutela/servizi territoriali e/o sottoposti a provvedimento dell'autorità giudiziaria. Finalità degli interventi è realizzare il mandato del servizio inviando con un'osservazione e, ove necessario, una valutazione, finalizzate a interventi che potenzino e favoriscano competenze, autonomie, capacità di minori e adulti tramite percorsi psico-pedagogici educativi ed evolutivi. La tipologia delle prestazioni è legata ai diversi bisogni, problematiche,

risorse ed età dei destinatari, ad esempio garantire l'integrità e la dignità del minore tutelandolo e salvaguardandolo nei rapporti familiari, parentali ed affettivi, soprattutto nelle situazioni familiari e di contesto sociale a rischio, disagiati o inadeguati, favorendo un clima di fiducia e collaborazione, permettendo la crescita armonica, psicologica, affettiva, cognitiva nella piena valorizzazione delle potenzialità individuali. Vengono attivati percorsi caratterizzati da una flessibilità massima in risposta ad un bisogno che cambia di continuo, migliorando l'autosufficienza e la qualità di vita. In questo orizzonte di pensiero si cerca di sostenere le famiglie nel recupero del proprio ruolo e della propria imprescindibile importanza e di garantire ai minori la possibilità di permanenza nella propria famiglia.

Per perseguire gli obiettivi gli educatori e i referenti lavorano in un costante, continuo e sistematico sistema di co-progettazione e verifica con gli assistenti sociali, gli operatori della tutela minori, i servizi specialistici (neuropsichiatria infantile, consultorio, Ats, etc.), favorendo il continuo scambio di informazioni sul minore e sulla famiglia (anche partecipando ai tavoli interprofessionali) in una costante e adeguata ri-taratura del progetto tenendo conto dell'evoluzione del contesto e dei bisogni dei minori.

C. ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE DISABILITA' SENSORIALE

Con la DGR 10/6832 del 30/06/2018 "*Approvazione delle linee guida per lo svolgimento dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità, in attuazione degli articoli 5 e 6 della l.r. n. 19/2007*", Regione Lombardia ha normato l'erogazione dell'assistenza alla comunicazione tramite le ATS territoriali. Educational Team, avendone i requisiti, è entrata nell'elenco dei soggetti qualificati per lo svolgimento degli interventi di inclusione scolastica degli studenti con disabilità sensoriale, visiva e uditiva. Dall'anno scolastico 2017/2018 sono stati avviati interventi con minori presso scuole dell'infanzia, scuole primarie e scuole secondarie di I e II grado e presso il domicilio degli stessi. Gli interventi sono progettati e realizzati in rete con le famiglie, le scuole e gli specialisti, con i quali sono redatti il PEI e le successive relazioni intermedie e finali. Per quanto riguarda gli interventi tiflogici e tiflo-informatici per la disabilità sensoriale visiva, la Cooperativa è in rete con l'Istituto dei Ciechi di Milano. La Cooperativa è inoltre in contatto con gli specialisti della Lega del Filo d'oro per uno dei casi presi in carico.

Per gli a.s. 2018/2019, 2019/2020, 2020/2021, 2021/2022, 2022/2023 è stata rinnovata l'adesione all'elenco dei soggetti qualificati.

SERVIZI E INTERVENTI PER SPAZIO NEUTRO – INCONTRI PROTETTI

Negli incontri protetti, disposti dal Tribunale per i Minorenni o da altra Autorità Giudiziaria, l'educatore è presente in uno spazio neutro quale *setting* favorevole all'incontro tra le parti (genitori-figli), consapevole che le visite protette sono un intervento dedicato all'osservazione, al monitoraggio e alla protezione degli incontri tra figli-genitori che provengono da relazioni difficili in contesti di elevata conflittualità o problematicità. L'educatore garantisce pertanto la protezione del minore, promuove comportamenti proattivi per la costruzione di positive relazioni verso il raggiungimento dell'autonomia del rapporto, garantisce il diritto di visita del genitore salvaguardando il superiore interesse del minore, ove richiesto valuta le capacità e l'adeguatezza genitoriali/parentali.

Nella sede della Cooperativa di via Cavour 26 a Varese è disponibile uno SPAZIO NEUTRO per la realizzazione di incontri protetti, affiancato da un'équipe multidisciplinare composta da: educatori, psicologi, pedagogo e supervisore. Gli incontri protetti sono un intervento richiesto dai servizi sociali e disposto dall'Autorità giudiziaria, dedicato all'osservazione, al monitoraggio e alla protezione della relazione tra familiari e figli che possono provenire da situazioni difficili o da contesti di elevata conflittualità e problematicità. L'obiettivo generale del servizio è di favorire e sostenere la continuità della relazione tra il bambino e i suoi genitori o altre persone affettivamente significative, infatti il servizio può essere svolto anche con i nonni o fratelli nel caso delle famiglie ricostruite. Vuole far recuperare, mantenere e migliorare la relazione parentale, sostenendo le capacità genitoriali recuperabili attraverso percorsi individualizzati, nel rispetto dei bisogni evolutivi dei minori, quando il conflitto tra i genitori o altre situazioni compromettono il rapporto genitori/figli. Lo Spazio Neutro assicura l'esercizio del diritto di visita e di relazione che s'ispira ai principi enunciati dall'art. 9 della Convenzione ONU dei diritti dell'infanzia: "mantenere relazioni personali e

contatti diretti in modo regolare con entrambi i genitori, salvo quando ciò è contrario al maggior interesse del bambino” (New York, 1989).

MODALITA' DI COLLABORAZIONE CON LA COMMITTENZA

Costituire una rete di rapporti e tavoli di confronto con tutti gli *stakeholder* è per noi indispensabile strumento di lavoro territoriale e di diffusione e condivisione delle informazioni su servizi e progetti. Rapporti basati su fiducia, trasparenza, responsabilità con enti pubblici e privati, valorizzando le più semplici sinergie, finalizzate ad uno scopo comune e condiviso.

I committenti della Cooperativa sono enti pubblici e privati che scelgono di affidare i propri servizi tramite:

- Se enti pubblici: appalti, affidamenti, accreditamenti, partenariati
- Se enti privati: convenzioni, contratti, partenariati

Esempio di processo.

Alla realizzazione di un Servizio in favore di utenti quali minori, adolescenti, disabili e loro familiari concorrono i seguenti soggetti:

1. La **Cooperativa Educational Team** che realizza, gestisce e programma gli interventi individuali di concerto con il Servizio Sociale di riferimento, la Scuola frequentata dal minore, gli esercenti la potestà genitoriale o con i genitori e/o i fruitori stessi
2. il **Servizio Sociale** o il servizio comunale/territoriale di riferimento al quale spetta la competenza in merito alla richiesta individuale o all'erogazione di *voucher* e alla programmazione degli interventi nel proprio Comune;
3. la **Scuola** cui spetta la competenza di fornire informazioni e collaborare alla nascita/continuità di un intervento educativo, con continue verifiche dell'intervento stesso e dei risultati eventualmente ottenuti ...
4. la **famiglia o gli esercenti la potestà genitoriale** che collaborano al fine di realizzare un progetto condiviso e integrato che garantisca al minore una crescita armonica adeguata anche in presenza di disagio o disabilità

Gli impegni che la Cooperativa assume con la committenza nell'erogazione dei servizi per tutte le tipologie di fruitori (minori, disabili, famiglie, etc.) sono i seguenti:

1. Condividere la programmazione con il committente delineando gli orizzonti comuni in cui operare
2. Programmare e calendarizzare in stretta condivisione con i committenti, gli interventi da effettuare e i momenti di verifica o di incontro per valutazioni periodiche
3. Erogare indistintamente gli interventi/servizi ad ogni soggetto fruitore rientrante nella tipologia di utenza per la quale ha ricevuto mandato, senza discriminazione o selezione alcuna;
4. Svolgere gli interventi su Progetti Educativi Individualizzati per l'intero periodo concordato (o durata dell'accreditamento/appalto/convenzioni). E' prevista la possibilità che i singoli Progetti Individuali prevedano interventi festivi e/o serali.
5. Garantire l'immediata comunicazione, al committente, di qualsiasi evento di carattere straordinario in grado di compromettere l'andamento del servizio nonché delle eventuali difficoltà nei rapporti tra la Cooperativa e il beneficiario dell'intervento;
6. Designare immediatamente e comunque non oltre le 12 ore un sostituto dell'operatore eventualmente assente per i servizi di assistenza scolastica o *ad personam* (esclusi diversi accordi) e immediata per garantire la presenza nei servizi extrascolastici;
7. Fornire al Servizio Sociale o territoriale di riferimento o al committente elementi di conoscenza rispetto all'andamento qualitativo e quantitativo del servizio;

Per garantire il raccordo e l'integrazione fra i soggetti coinvolti sono previste le seguenti tipologie di azioni di **monitoraggio e valutazione**:

- ✓ incontri di verifica con docenti, consigli di classe e gruppi di inclusione scolastici di riferimento
- ✓ incontri di verifica con i tecnici preposti (NPI ecc.) o con enti di riferimento (lega del filo d'oro/istituto ciechi/istituto la Nostra famiglia, Anfass ecc.)
- ✓ incontri tra Assistente Sociale di riferimento, operatori della Cooperativa e destinatari dell'intervento;

- ✓ Incontri con i professionisti della Tutela Minori in caso di interventi con provvedimento dell'Autorità Giudiziaria
- ✓ incontri di verifica e condivisione dei singoli interventi tra l'assistente sociale di riferimento e il referente della Cooperativa in caso di problemi, difficoltà, emergenze, ma anche periodici;
- ✓ incontri di verifica complessiva del Servizio tra il responsabile dell'ufficio di piano o suo delegato e i responsabili della Cooperativa, almeno una volta all'anno;
- ✓ incontri di monitoraggio e verifica con le famiglie beneficiari dei servizi
- ✓ questionari di valutazione somministrati ai destinatari del servizio.

DIRITTI/DOVERI DEI DESTINATARI DEGLI INTERVENTI

Le famiglie e i minori destinatari degli interventi educativi e dei servizi hanno diritto: al rispetto della privacy, ad usufruire di percorsi, interventi e processi educativi adeguati, a conoscerne le caratteristiche, i metodi e le azioni; ad essere accompagnati nel corso dell'intervento con attenzione e rispetto della dignità; a non essere discriminati per le proprie convinzioni morali, politiche o religiose; a vedere rispettato il proprio contesto di vita; all'informazione su eventuali problemi che possono insorgere nel corso dell'intervento, su tutte le iniziative in cui il proprio figlio è coinvolto; sulla progettualità psico-pedagogica, alla condivisione del progetto psico-pedagogico, alla verifica della sua attuazione per mezzo di colloqui e compilazione di questionari di customer satisfaction per esprimere opinioni e suggerimenti e valutare il servizio ricevuto. **Le famiglie hanno responsabilità inerenti:** al rispetto del patto educativo sottoscritto con gli educatori; al rispetto degli educatori e operatori che operano con il proprio figlio; al rispetto degli orari; alla partecipazione ai momenti di incontro, restituzione, monitoraggio e verifica degli interventi educativi; ad informare educatori e/o coordinatore sulle problematiche o malattie dei figli.

PROCESSI DI VERIFICA – CUSTOMER SATISFACTION

Ogni azione/strategia di monitoraggio-valutazione è ideata e realizzata in maniera condivisa e sinergica con l'amministrazione e gli enti territoriali opportunamente coinvolti. Il monitoraggio/valutazione dei servizi avviene su due livelli: **I°L** valutazione delle azioni che il personale svolge nei servizi monitorandone e valutandone l'adeguatezza in relazione agli obiettivi, ai risultati e alle metodologie-strategie educative attivate, ad opera del coordinatore e dell'equipe psicopedagogica; Per questo utilizziamo due strumenti: *Modulo di valutazione degli operatori in servizio* compilato dagli educatori e dal coordinatore. I risultati sono rielaborati dall'equipe psicopedagogica col CDA e confluiscono in una relazione quali-quantitativa per gli enti committenti. Il coordinatore segnala con moduli specifici eventuali disfunzioni, anomalie, fattori ostacolanti, ma anche azioni e modalità d'intervento funzionali. La valutazione è realizzata anche con la supervisione psicopedagogica che misura e garantisce efficacia/efficienza nel processo educativo con tutte le sue implicazioni psicologiche e pedagogiche. Offre modalità e strumenti di *problem solving* e condivisione delle strategie di intervento. Il Supervisore può essere interno o esterno, a seconda della situazione, della fonte di disagio professionale e personale o del tipo di bisogno in relazione alle diagnosi. **Sistemi di autocontrollo** Annualmente vengono predisposti e realizzati *audit* interni (al coordinatore e/o agli operatori), verbalizzati e certificati dal sistema di qualità, monitorati dal comitato etico, per la verifica dell'utilizzo delle corrette procedure, della sicurezza, del monitoraggio dell'andamento, dell'utilizzo corretto della modulistica nei rapporti con utenti e committenti. **II°L** Valutazione dei servizi rispetto all'adeguatezza della qualità delle attività e delle azioni strategicamente messe in campo, in ordine al raggiungimento degli obiettivi (verificati attraverso la definizione di indicatori specifici per monitorare l'incidenza delle azioni sugli obiettivi sui singoli minori coinvolti), alla tenuta di una qualità alta e alla soddisfazione di minori, famiglie e committente. **Nei servizi** i referenti per la verifica sono comune, scuole, famiglie, bambini e la comunità intera. Il sistema di verifica è un processo che si modula tenendo conto delle osservazioni degli operatori in equipe psicopedagogica (2 ore al mese) che rende efficace l'azione educativa del singolo e del gruppo, e ottimizza le risorse in funzione dell'obiettivo da raggiungere. Utilizziamo modelli di analisi dell'operato e dei risultati che fotografano all'inizio e alla fine la situazione e poi valutano l'efficacia complessiva del servizio, i risultati raggiunti a breve e a lungo termine, la rilevazione dell'impatto in termini di cambiamenti con soluzione di eventuali criticità insorte. L'equipe educativa locale si incontra periodicamente per valutare in itinere obiettivi dati e risultati ottenuti, metodi, adeguatezza delle azioni svolte per raggiungere i risultati e se questi siano

coerenti con le aspettative di scuola, famiglie, minori e committenti. E.Team applica il sistema di **Customer Satisfaction** certificata per misurare la soddisfazione dell'utente, sia che sia genitore, minore, committente, identificandone il piano delle esigenze e individuando il grado di soddisfacimento delle aspettative e di miglioramento dei fattori critici.

I questionari sono somministrati a genitori e a minori in due tempi differenti: il primo a gennaio per raccogliere le aspettative di tutti nei servizi in ordine al progetto, a maggio per raccogliere la soddisfazione rispetto alle azioni svolte e misurare la distanza tra aspettative e risultati. Ogni minore compila un questionario di gradimento tarato sulla fascia d'età. Effettuiamo customer ON LINE per i genitori, lasciando l'opportunità ai genitori di segnalare, in un'apposita domanda aperta, note, aspettative, criticità, desideri ed eventuali proposte migliorative. Le rielaborazioni vengono, condivise sia con il personale al fine di garantire un livello di qualità nel tempo e individuare gli ambiti di intervento per migliorare ulteriormente la qualità del servizio erogato, sia con gli enti committenti attraverso relazioni e report specifici. L'elaborazione dei risultati diventa strumento per veicolare interventi ed azioni di miglioramento.

I **reclami** sono gestiti mediante appositi moduli da recapitare al committente e in cooperativa o con segnalazione telefonica o mail dedicata. Trattiamo i reclami come non conformità generando azioni correttive. Indispensabile lo strumento dei colloqui individuali, se richiesti, con i genitori durante l'anno.

Il sistema di verifica affianca i servizi per tutto il corso dell'anno. Dal 2010 E.Team ha certificato le proprie procedure, aggiornate con UNI EN ISO 9001: 2015 e l'ente certificatore *Bureau Veritas* che verifica e supervisiona annualmente l'utilizzo e l'efficacia di tali procedure in tutti i servizi: questo aggiunge una supervisione esterna annuale e continua alle procedure adottate nei servizi ed è sistema di valutazione e verifica qualitativamente efficiente e non autoreferenziale.

CONTATTI

INDIRIZZI E REPERIBILITA'

Indirizzo della **sede legale e amministrativa** via Cavour 26, 21100 Varese

Orari apertura uffici: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30

Reperibilità - Per i servizi che afferiscono alla Tutela Minori, alle Assistenze domiciliari e scolastiche o alle urgenze, la Cooperativa garantisce **reperibilità ai committenti dal lunedì alla domenica**. I contatti diretti dei referenti vengono comunicati ai servizi territoriali di riferimento.

CONTATTI

Tel. 0332 237203

Fax 0332 359807

Mail info@educationalteam.it

Pec cooperativa@pec.educationalteam.it

Il sito internet è consultabile all'indirizzo www.educationalteam.it

Pagina Facebook: www.facebook.com/scuoladimusicalmalnate/

Pagina Instagram: [Educational_Team](https://www.instagram.com/Educational_Team)

REFERENTI

dr.ssa Bianchi Patrizia - Coordinamento e progettazione servizi, progettazione a bando, formazione, creazione reti, osservazioni psicopedagogiche, supervisione pedagogica, attività e progetti innovativi, analisi dei bisogni, corsi di formazione, domiciliari minori, Scuola di Musical

dr.ssa Parnisari Anna - Interventi e progettazione servizi di scolastica ed extrascolastica, progettazione, privacy

dr.ssa Maestroni Serena: interventi psicologici, progettazione, docenza formazione, supervisione servizi educativi scolastici e domiciliari, consulenze, responsabile area Tutela Minori, ascolto minori in difficoltà.

dr.ssa Prandini Francesca, Signorelli Laura: Organizzazione servizi di prima e seconda infanzia

Ferraro Serena: Responsabile aree qualità, sicurezza e sostituzioni personale

Cama Suzana: Mediazione linguistica e culturale