



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI-INTERVENTI PER ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-EDUCATIVI PERSONALIZZATI PER
MINORI/ADOLESCENTI E DISABILI E LORO NUCLEI FAMILIARI

"Come con l'altalena, dai coraggio all'inizio, sostieni, accompagna e poi lascia andare."

(tratto dal Manifesto di NATURart)

INDICE

- 1 Mission – Chi siamo**
- 2 Modalità di erogazione del servizio**
- 3 Modalità di collaborazione con committenze per elaborazione e attivazione dei progetti**
- 4 Tipologia di prestazioni assicurate**
- 5 Fattori standard e di qualità del servizio**
- 6 Operatori e profili professionali coinvolti**
- 7 Diritti e doveri dei fruitori**
- 8 Procedure di tutela**
- 9 Modalità previste per osservazioni e richiami**
- 10 Referenze/Accreditamento presso altri Albi**
- 11 Processi di verifica della customer satisfaction**
- 12 Indicatori e strumenti per la verifica e la valutazione degli obiettivi di efficacia, efficienza e soddisfazione degli utenti.**

1 Mission – Chi siamo

La Cooperativa NATURart ha per scopo quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e con le istituzioni pubbliche.

Secondo quanto indicato al 6° principio dell'Alleanza Cooperativa Internazionale la Cooperativa NATURart per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e della collettività, deve cooperare attivamente, in tutti i modi possibili, con le altre cooperative, su scala locale, nazionale e internazionale.

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, clinici ed educativi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta ai disagi di minori, adolescenti e giovani con particolare riferimento a situazioni di dipendenza ed alle patologie ad esse correlate; inoltre attraverso la sensibilizzazione e la formazione del mondo adulto più o meno direttamente a contatto con i fenomeni di cui sopra.

La Cooperativa Sociale NATURart nasce nel 1994 dall'esperienza pluriennale di operatori di diverse professionalità: Pedagogisti, Educatori Professionali, Animatori, Psicologi. Abbiamo scelto di occuparci dei GIOVANI e delle FAMIGLIE privilegiando il territorio della provincia di Varese e zone limitrofe.

La Coop. Soc. NATURart intende realizzare i propri scopi sociali attraverso:

- **la gestione di servizi socio-educativi** orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta ai disagi di minori, adolescenti e giovani;
- **la sensibilizzazione e la formazione** del mondo adulto in contatto con i fenomeni di cui sopra.

Gli elementi cardine della metodologia educativa della Coop. Soc. NATURart, verificati costantemente durante gli anni, sono: la qualità dei servizi offerti, la centralità del territorio e il concetto di educazione.

Inoltre:

- **la professionalità degli operatori**, garantita dall'istruzione di base, dalla formazione permanente, dall'esperienza sul campo e dalla supervisione;
- **le metodologie** di lavoro in équipe, di lavoro per progetti (comprensivi di obiettivi, metodologie, strumenti e indicatori di verifica) e sistemi di valutazione;
- **il lavoro di rete con le agenzie e le realtà presenti sul territorio e la costruzione di partnership** con gli enti locali per la progettazione delle politiche e degli interventi a favore dei giovani.



2 Modalità di erogazione del servizio

Per la NATURart, le basi su cui si costruisce il servizio in oggetto sono **la collaborazione e la sinergia progettuale ed operativa dell'équipe di lavoro**, che vede coinvolti gli operatori domiciliari ed i referenti dei Servizi Sociali, in stretto collegamento con tutti gli altri servizi, istituzionali e non, attivi sul territorio. Partendo da ciò, diventa quindi fondamentale per interventi di questo tipo la costituzione e l'incontro di equipe multidisciplinari, nelle quali siano ben distinti e condivisi i ruoli, i campi di azione e i compiti di ognuno e nelle quali i differenti punti di vista professionali diventino un arricchimento per il buon andamento progettuale.

Altro principio di base fondamentale per poter svolgere un adeguato lavoro educativo consiste nel **considerare e comprendere come elemento, da cui non è possibile prescindere, la famiglia del minore**, che, nell'intervento di assistenza domiciliare, risulta essere sia target dell'intervento stesso, sia soggetto con il quale è utile e proficuo instaurare il più possibile una fattiva collaborazione e condivisione delle linee progettuali.

La relazione educativa e l'osservazione partecipata diventano gli strumenti operativi principali utilizzati dall'educatore sul campo, ai quali ne verranno aggiunti altri, in sede di scrittura del progetto educativo individualizzato ed in relazione alla tipologia, agli interessi del minore e alle sue capacità/potenzialità (es. attività ludico/ricreative, attività sportive...)

Parte importante della nostra metodologia risiede nel "rinforzo" dell'operatore attraverso momenti di supervisione pedagogica e percorsi formativi ad hoc, utili a rinominare e rinforzare le istanze implicate nel lavoro educativo quotidiano.

L'educatore si proporrà come mediatore e facilitatore di processi di cambiamento relazionali, comunicativi e progettuali mettendo in gioco con intenzionalità educativa diverse competenze, quali:

- **un approccio empatico e non giudicante**, per comprendere a pieno il vissuto affettivo del minore e dei genitori, la situazione emotiva e le dinamiche relazionali di partenza
- la capacità di **fare da specchio**, restituendo nel "qui ed ora" della relazione educativa sia i punti di debolezza che, soprattutto, i punti di forza, sui quali puntare per consolidare comportamenti e stili educativi adeguati
- l'**empowering**, ovvero la capacità di dare fiducia al minore e alla sua famiglia, sviluppando le loro potenzialità di cambiamento
- **il fare con, il fare insieme**: la capacità di proporre esperienze concrete da fare insieme al minore e ai genitori, per consolidare la relazione, rinforzare la fiducia reciproca e le buone prassi ma soprattutto compiere una ricerca attiva delle competenze, a partire dall'esperienza quotidiana condivisa
- capacità di **facilitare la comunicazione** e di saper leggere i "non detti", facendosi portavoce dei bisogni latenti e dei punti di vista del minore o dei genitori che faticano ad emergere
- capacità di **responsabilizzare** e non colpevolizzare, proponendo un "inventario" delle esperienze fatte e a partire da queste avviare un confronto su cosa funziona ed è da ripetere e cosa no
- capacità di porre/porsi **obiettivi chiari, realistici e coerenti** con il progetto educativo e le risorse dell'ambiente di riferimento
- stimolare il minore e i genitori ad **essere propositivi**, a sviluppare fiducia in se stessi e nelle proprie capacità resilienti, a cambiare la loro visione del mondo e provare a consolidare le buone risorse ri-scoperte

Infine si vuole sottolineare che il domicilio dell'utente non sarà l'unico luogo e/o contesto nel quale l'educatore realizzerà il suo intervento educativo, in quanto, seguendo un approccio sistemico, diventa per l'operatore fondamentale abitare con l'utente tutti quei contesti nei quali egli ha instaurato delle relazioni (es. oratorio, scuola, associazione sportive...), al fine di avere un quadro del sistema relazionale e delle modalità di interazione il più completo possibile.

3 Modalità di collaborazione con le committenze per elaborazione ed attivazione dei progetti

Progettazione comune ed integrata, condivisione di linee progettuali, obiettivi ed eventuali scostamenti, partecipazione a riunioni tavoli ed incontri promossi e realizzati dal servizio sociale, redazione di reports e relazioni in itinere e finali.

Radicamento nel territorio entro cui avvengono gli interventi:

- partecipazione a progetti/servizi in co-gestione con servizi pubblici e/o del privato sociale o del volontariato;
- gestione in affidamento di servizi per conto di Enti pubblici;
- progettazione e gestione di interventi, servizi e prestazioni;
- proposte specifiche di collegamento con la complessiva rete delle offerte sociali del territorio, che ne evidenzia la conoscenza, l'esperienza e la competenza in merito alla lettura dei bisogni e alle necessarie e auspiccate connessioni.

4 Tipologia di prestazioni assicurate

Per il servizio di assistenza domiciliare socio-educativo personalizzato per minori – adolescenti e disabili e loro nuclei familiari verranno garantire le seguenti tipologie di prestazioni:

- interventi educativi personalizzati (individuali e in piccolo gruppo) sia in orario extra scolastico che in orario scolastico
- incontri con i servizi sociali di riferimento
- stesura del progetto di presa in carico individuale
- stesura relazioni di chiusura e/o diverifica del progetto

5 Fattori standard e di qualità del servizio

Dimensione	Indicatore	Standard
Programmazione	Raccolta delle richieste di presa in carico segnalate dalle Assistenti Sociali	In ogni momento dell'anno
	Personalizzazione	Per ogni presa in carico viene elaborato e condiviso un progetto individuale
Tempistica	Tempo di risoluzione dei problemi	Min. 18 - max. 36 mesi dalla presa in carico
Relazione col committente	Documentazione	I verbali degli incontri (una ogni 4 mesi di attività)
	Documentazione	Questionari di gradimento annuale (sulla base dei monitoraggi effettuati a cadenza quadrimestrale)
Relazione con l'utente	Documentazione	Una relazione scritta annuale
Valutazione	Monitoraggio e valutazione del servizio	Questionario annuale
	Monitoraggio e valutazione del servizio	Relazione scritta annuale
	Monitoraggio delle prese in carico	Produzione di una relazione annuale. In caso di necessità produzione di una relazione entro 20 giorni dalla richiesta. In caso di estrema urgenza non prevedibile entro 1-2 giorni lavorativi dalla richiesta.
Organizzazione del lavoro	Modalità di sostituzioni degli operatori in caso di ferie, malattia, ecc.	Programmazione concordata ad hoc singolarmente con il servizio sociale di riferimento

6 Operatori e profili professionali coinvolti

Responsabile Area Ad Personam (Assistenza Domiciliare Minori, Disabili e Scolastica)

Si occupa di seguire gli interventi e gli operatori che svolgono progetti di assistenza domiciliare minori e assistenza educativa scolastica attivi in cooperativa. Il suo compito è quello di accompagnare, monitorare e supervisionare pedagogicamente il lavoro svolto degli educatori; inoltre gestisce il rapporto con la committenza e con la rete dei servizi. Si occupa del monitoraggio e dello sviluppo dell'area. In collaborazione con gli altri responsabili d'area si occupa delle nuove progettazioni.

Nello specifico, per il servizio oggetto del presente accreditamento, si precisa che la figura del Responsabile D'Area è affiancata da tre coordinatori per la gestione del servizio stesso.

Profilo professionale : laurea specialistica di secondo livello

Coordinatori

Coordinano il lavoro della propria equipe monitorando costantemente (solitamente settimanalmente) l'andamento dei progetti e servizi. In collaborazione con i propri responsabili si occupano del lavoro con la committenza e con la rete dei servizi, inoltre si occupano della documentazione relativa agli interventi.

Profili professionali: laurea specialistica di primo e di secondo livello

Educatori

Si occupano degli interventi educativi o individualmente (adm e assistenza scolastica) o in equipe (educativa di strada, spazi giovani, laboratori, percorsi di gruppo...).

In collaborazione con i propri responsabili (ed eventualmente coordinatori) si occupano del lavoro con la committenza e con la rete dei servizi, inoltre si occupano della documentazione relativa agli interventi.

Profili professionali: laurea specialistica di primo e di secondo livello o equipollenti

Responsabile Area Formazione

Si occupa degli interventi di formazione e consulenza pedagogica della cooperativa. Supervisiona il lavoro degli educatori dell'area, gestisce il lavoro con la committenza e con la rete dei servizi. Si occupa del monitoraggio e dello sviluppo dell'area. In collaborazione con gli altri responsabili d'area si occupa delle nuove progettazioni.

In collaborazione con lo staff di Risorse Umane pianifica la formazione interna dei lavoratori della cooperativa.

Profili professionali: laurea specialistica di primo livello

Consulenti pedagogici e psicologici

Si occupano progettare gli interventi di consulenza pedagogica per un target di giovani e adulti. Gestiscono colloqui e percorsi consulenziali.

Profili professionali: laurea in psicologia e laurea specialistica di primo e di secondo livello.

7 Diritti e doveri dei fruitori

Non viene operata alcuna discriminazione legata alle condizioni personali e sociali degli utenti ciò per perseguire il **principio dell'eguaglianza** di tutti i cittadini. Gli operatori e le operatrici si impegnano a rispettare ciascuno per ciò che è nella situazione in cui vive; si impegnano a non farsi influenzare dai propri giudizi di valore, quali che siano le condizioni o i comportamenti che determinano il coinvolgimento della persona nel progetto.

L'ammissione e dimissione dal progetto è regolata da una procedura precisa, che viene condivisa dagli utenti. Nell'attuazione di questo progetto, la Cooperativa Naturart ritiene che per i soggetti di volta in volta coinvolti, come peraltro per gli altri servizi che gestisce, non siano in gioco solo bisogni, ma anche diritti che occorre rispettare o realizzare.

Il servizio tende a realizzare i diritti dei soggetti destinatari, nel rapporto diretto con ciascuno, mediante la relazione trasparente, la prospettiva educativa, il prendersi cura e la presa in carico.

I diritti degli utenti possono essere così sintetizzati:

- essere accompagnati nel corso del progetto educativo con attenzione e rispetto della loro dignità



- non essere in alcun modo discriminati per le proprie convinzioni morali, politiche o religiose;
- vedere rispettato il proprio ambiente di vita
- ottenere informazioni riguardanti il servizio e le prestazioni che li riguardano
- garantire che i dati che li riguardano rimangano segreti
- esprimere la propria opinione, suggerimenti o reclami che debbono essere tempestivamente analizzati.

I doveri dei soggetti presi in carico:

- rispettare gli operatori che li accompagnano durante lo svolgimento del progetto
- avere cura di fornire le corrette e reali informazioni al fine di poter consentire agli operatori lo svolgimento al meglio delle proprie mansioni

8 Procedure di tutela

La Cooperativa Naturart opera ottemperando a quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali dati” – GDPR per la raccolta, la conservazione e la sicurezza dei dati; inoltre ottemperando a quanto previsto dal D.Lgs. 81/08 T.U. per la sicurezza e la protezione della salute sul luogo di lavoro.

9 Modalità previste per osservazioni e richiami

Il responsabile del Servizio, lo staff Risorse Umane e l'Area Amministrativa sono reperibili dal lunedì al venerdì telefonicamente in orario d'ufficio (0331 797848) o via mail (naturart@cooperativanaturart.it) per accogliere reclami, disservizi ed altre segnalazione. In base alla necessità e alla tematica da trattare si possono fissare appuntamenti per chiarimenti.

10 Riferenze/Accreditamento presso altri Albi

Le referenze della NATURart possono essere richieste a tutte le committenze e a tutti i partner con i quali la Cooperativa collabora:

- agli Uffici di Piano dei Distretti di Cittiglio, Gallarate, Somma Lombardo, Varese e Azzate;
- ai Servizi Sociali dei Comuni appartenenti ai Distretti in cui opera;
- ai Servizi Specialistici, partner di progettazioni educative, appartenenti ai Distretti sopra citati (es. Servizi di Tutela Minori, UONPIA, servizi riabilitativi, ecc.);
- alle realtà di volontario e del terzo settore con le quali la Cooperativa collabora.

11 Processi di verifica della customer satisfaction

Buona prassi della Cooperativa NATURart è quella di predisporre un impianto valutativo per ogni progettazione pedagogica e per ogni intervento educativo realizzato. Tra gli items che tendenzialmente e prevalentemente vengono individuati nel piano valutativo, la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio e/o dell'intervento è sempre contemplato.

Partendo dal presupposto che per la Cooperativa NATURart tutti i soggetti coinvolti, a vario titolo, nelle progettazioni (minori, genitori, insegnanti, dirigenti, adulti significativi, committenza, operatori dei servizi specialistici, ecc) sono “portatori indispensabili” di riflessioni, pensieri e informazioni per attuare una buona azione valutativa, anche per rilevare il grado di soddisfazione dell'azione non si può prescindere da essi.

I soggetti coinvolti nel progetto/servizio saranno quindi interpellati attraverso l'utilizzo di strumenti (es. questionari, interviste, focus group, incontri/equipe) e metodologie, congrue con il ruolo che da essi viene esercitato.

I dati emersi verranno inviati all'ufficio di piano con cadenza annuale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, per l'oggetto del presente accreditamento possiamo ipotizzare che vengano svolti:

- Questionario/intervista alle famiglie degli utenti : per rilevare le aspettative iniziali e per evidenziare punti di forza e punti di debolezza al termine progetto. Le aree di indagine rispetto al grado di soddisfazione riguarderanno il grado di raggiungimento degli obiettivi, la/le metodologia/e utilizzate, la qualità della comunicazione, il grado di coinvolgimento, il livello e la qualità della relazione instaurata, l'organizzazione gestionali, la disponibilità e la capacità di flessibilità e adattamento.
- Questionario/intervista all'Ente inviante sull'efficacia/efficienza dell'intervento. Le aree di indagine rispetto al grado di soddisfazione riguarderanno il grado di raggiungimento degli obiettivi, la/le metodologia/e utilizzate, la qualità della comunicazione, il grado di coinvolgimento, il livello e la qualità della relazione instaurata, l'organizzazione gestionali, la disponibilità e la capacità di flessibilità e adattamento.

12 Indicatori e strumenti per la verifica e la valutazione degli obiettivi di efficacia, efficienza e soddisfazione degli utenti.

Obiettivi di efficacia ed efficienza	Indicatori di verifica	Strumenti di Valutazione	Elementi per valutare il grado di coinvolgimento e soddisfazione utenti nel percorso
Costituzione dell'equipe multidisciplinare	Condivisione del progetto e dei suoi obiettivi educativi fra operatori dei servizi coinvolti	Incontri di equipe multidisciplinare; Stesura di documenti tecnici iniziali e in itinere che attestino le decisioni prese.	In questa fase, la famiglia e il minore non sono direttamente coinvolti.
Ingaggio del nucleo familiare e dell'utente nel percorso	Riconoscimento della famiglia, almeno minimale, di un bisogno educativo sul quale andare a lavorare insieme .	Colloqui con la famiglia; Eventuali documenti e/o liberatorie firmati dai genitori e /o dal minore.	Assenso dei genitori e del minore (se l'età lo consente) all'avvio del progetto.
Fornire Sostegno personale all'utente	Aumento del livello di benessere dell'utente all'interno del nucleo familiare; Aumento dell'integrazione dell'utente nel proprio contesto sociale; Aumento dell'autonomia in compiti commisurati alla propria fase evolutiva; Miglioramento delle risorse potenziali (ed inesprese fino ad ora).	Diario dell'educatore (contenente: n°ore svolte, accadimenti significativi di ogni modulo, frasi emblematiche, ecc...); Scheda presenze e attività; Materiali documentativi (report, fotografie, video, ecc...); Eco-mappe; Osservazioni e colloqui del minore con gli operatori dei servizi coinvolti, se possibile scuola compresa; Questionari PIPPI.	Presenza collaborativa dell'utente agli appuntamenti di AdM;

<p>Fornire Sostegno al nucleo familiare</p>	<p>Miglioramento delle competenze legate al ruolo genitoriale. Riconoscimento dei bisogni. Miglioramento delle risorse potenziali (ed inespresse fino ad ora) della famiglia. Miglioramento delle modalità relazionali interne al nucleo familiare.</p>	<p>Colloqui valutativi dell'educatore con i genitori Colloqui valutativi degli altri operatori con i genitori Strumento "Il mondo del bambino" Materiali documentativi (report, fotografie, video, ecc...) Questionari PIPPI</p>	<p>Costruzione di una relazione educativa significativa dei genitori con l'educatore e richiesta di aiuto nei momenti di bisogno</p>
<p>Coinvolgimento della famiglia nella comunità territoriale</p>	<p>Positivo utilizzo delle risorse della comunità locale da parte del nucleo familiare, in modo adeguato e concreto. (N° contatti di rete non pre-esistenti, n° iniziative sul territorio cui la famiglia aderisce per la prima volta)</p>	<p>Incontri di valutazione con i referenti delle realtà territoriali coinvolte (ad esempio: allenatori, volontari, parroco, ecc...) Colloqui con la famiglia Ecomappe</p>	<p>La famiglia trova giovamento dal contatto con la comunità e desidera partecipare a proposte esterne</p>
<p>Partecipazione attiva della famiglia nel percorso educativo</p>	<p>Richiesta di momenti di confronto sul progetto da parte della famiglia stessa; Partecipazione attiva della famiglia a momenti di confronto sul progetto richiesti dall'educatore e/o dall'equipe multidisciplinare.</p>	<p>Incontri dell'educatore con la famiglia; Riunioni d'equipe multidisciplinare insieme alla famiglia; Stesura di documenti iniziali, in itinere e finali che attestino i progressi e le criticità; Strumenti di valutazione somministrati ad intervalli regolari alla famiglia (t0, t1, t2)</p>	<p>Condivisione del percorso educativo intrapreso e protagonismo della famiglia nella definizione di strategie utili al benessere del nucleo.</p>

Oltre ai soggetti sopracitati, verranno predisposte dei momenti valutativi anche con il/i minore/i. A seconda del soggetto, dell'età e dei limiti e risorse dello stesso, verranno ideati strumenti valutativi differenti che vadano a raccogliere elementi legati al gradimento dell'intervento proposto, del grado di benessere e del livello di relazione con l'educatore (es. attraverso l'utilizzo di immagini, di colori, di parole, di scritti, di eco-mappe, ecc.).



Orari di apertura degli uffici

Dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 17,30.

Contatti e Informazioni



Cooperativa sociale NATURart arl

Sede legale e operativa : Corso Colombo 17 – 21013 Gallarate – Va-

Telefono 0331 797848 Fax 0331 700700

E mail : naturart@cooperativanaturart.it

P.Iva 02324720123

Numero registro imprese varese 10339/1997 – R.E.A. Varese 248604 –

Iscr. B.U.S.C. n. 1928 –

Iscr. Reg. Prefettizio n. 351 sez. VII , n.61 sez. VIII