

## Cooperativa Totem - CARTA DEI SERVIZI

### *Interventi per assistenza domiciliare socio-educativi personalizzati per minori/adolescenti e disabili e loro nuclei familiari*

#### 1. CHI SIAMO

Attiva dal 2000, la **Cooperativa Sociale Totem (di seguito Totem)** promuove azioni educative, culturali ed animative mirate allo sviluppo del benessere e della qualità della vita della cittadinanza, offrendo a minori, famiglie, gruppi, comunità locali e istituti scolastici l'opportunità di crescere e formarsi ripensando al senso ed alla qualità umana del proprio essere ed agire.

Totem, in collaborazione con agenzie istituzionali, associazioni e privati, è protagonista in progetti di educazione, aggregazione e animazione sociale, cultura e creatività, educazione ambientale, formazione e percorsi di ascolto attivo e psicoterapia.

I professionisti Totem seguono una formazione specifica nell'Approccio Umanistico alla relazione educativa e di aiuto come trasmessa da Carl R. Rogers, che li ingaggia in un continuo lavoro di approfondimento e verifica personali e che prevede l'acquisizione di una precisa visione di riferimento e di specifiche competenze personali e relazionali, nonché l'impostazione di progetti e servizi secondo parametri verificati e condivisi.



Totem è dalla parte delle persone, con creatività, intelligenza e passione per un benessere condiviso.

Totem da sempre lavora nella Provincia di Varese e il suo lavoro è fortemente connotato e potenziato dal capitale sociale raccolto: le relazioni instaurate con i Comuni, con le scuole e con le altre agenzie educative favoriscono la costruzione di reti educative all'interno dei nostri servizi e rendono più efficace il nostro lavoro.



Cooperativa Sociale TOTEM O.N.L.U.S  
Via Vergani, 1 – 21100 Varese  
P. IVA 02580300123  
Tel. 0332.331050  
[www.cooptotem.it](http://www.cooptotem.it) – [cooptotem@cooptotem.it](mailto:cooptotem@cooptotem.it)

## 2. REFERENZE

Totem ha gestito nel quinquennio 2013-18 i seguenti servizi socio-educativi:

- *Assistenza educativa ad personam* 2014-18 / Comune di Varese presso: Istituto Alberghiero De Filippi, Liceo Artistico Frattini, Liceo delle Scienze Umane Manzoni, Scuole Pascoli e Pellico (IC Varese2), Scuola Salvemini (IC Varese 1), Scuola Primaria Locatelli, ENAIP;
- *Interventi di assistenza educativa ad personam in favore di alunni con disabilità* presso l'Istituto Pellico di Varese – per conto del Comune di Brinzio (VA);
- *Interventi di assistenza educativa ad personam in favore di alunni con disabilità* presso l'Istituto di Venegono Superiore – per conto del Comune di San Giuliano Milanese (VA);
- *Interventi di assistenza educativa ad personam in favore di alunni con disabilità* presso l'Istituto Canziani di Varese – per conto del Comune di Calcinato e Montichiari (BS);
- *Sportello di Ascolto psicologico “Liberi Pensieri”* - Liceo Artistico Frattini – Varese;
- *Interventi di assistenza educativa ad personam in favore di alunni con disabilità* presso le scuole primarie di Leggiuno (VA);
- *Gestione del servizio doposcuola* presso le scuole primarie di Leggiuno (VA);
- *Interventi di educativa domiciliare minori* presso i Comuni di Travedona Monate, Induno Olona, Mercurio e Comabbio, Induno Olona;
- *Interventi educativi con adolescenti* (educativa di strada, prevenzione disagio giovanile) nei Comuni di Cunardo, Gorla Maggiore, Marnate, Cislago, Arsago Seprio, Fagnano Olona, Mornago;
- *Laboratori educativi / espressivi* presso i seguenti Istituti Scolastici: Scuola Primaria Morosolo, Scuola Montessori Varese, Scuola Primaria Capolago Varese, Scuola Secondaria di Primo Grado Gorla Maggiore.

Totem è accreditato presso il Piano di Zona / ambito distrettuale di Varese per l'erogazione di servizi educativi.

Totem è iscritto all'Albo del Comune di Varese per gli interventi formativi ed ha gestito i seguenti interventi:

- 3 percorsi formativi sul tema “Disturbi Specifici dell'apprendimento (DSA)” rivolto agli Educatori che operano nel settore Parascolastico;
- percorso formativo per Volontari Servizio Civile presso il Comune di Varese sui temi “Gestione di gruppi di lavoro giovani” e “Ruolo del volontario servizio civile nel gruppo di pari”.

## 3. PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è il mezzo attraverso cui presentiamo gli standard della nostra prestazione, dichiarando i nostri obiettivi. È lo spazio dove descriviamo il patto che sanciamo con i nostri utenti definendo diritti e doveri sia del personale che dei destinatari, anche in tutela al principio di trasparenza.

Potete trovare al suo interno tutte le informazioni necessarie sulle finalità e sulla realizzazione del servizio.



Cooperativa Sociale TOTEM O.N.L.U.S.  
Via Vergani, 1 – 21100 Varese  
P. IVA 02580300123  
Tel. 0332.331050  
[www.cooptotem.it](http://www.cooptotem.it) – [cooptotem@cooptotem.it](mailto:cooptotem@cooptotem.it)

La nostra carta dei servizi si sviluppa in modo coerente con la normativa DirPCM 27.1.1994 secondo l'adozione di standard di qualità del servizio e il dovere della valutazione della qualità dei servizi.

#### 4. PRESTAZIONI ASSICURATE

Totem assicura un servizio di assistenza socio-educativa personalizzato a sostegno di minori e disabili e loro famiglie in situazione di momentanea difficoltà. Il servizio si inserisce tra le azioni finalizzate a garantire l'educazione del minore/disabile, la sua tutela, la facilitazione e il miglioramento del rapporto genitori-figli, il miglioramento del rapporto con i pari e la promozione di percorsi orientati al raggiungimento del benessere e dell'autonomia del minore.

##### *A chi si rivolge il servizio*

Minori e/o disabili e loro famiglie, residenti nell'Ambito Distrettuale di Tradate

##### *Dove si svolge il servizio*

Il servizio può svolgersi presso l'abitazione del minore/disabile, nel contesto familiare e nei luoghi in cui il minore/disabile trascorre la propria vita quotidiana (scuola, oratori, biblioteca, centro di aggregazione, centro diurno integrato, ...)

##### *Quali attività prevede il servizio*

Il servizio di assistenza socio-educativa mira a valorizzare la persona e le sue potenzialità, promuovere le sue risorse ma anche nuove acquisizioni, sostenere una sua autonomia. Questo avviene attraverso la personalizzazione di tutte le attività proposte.

Attraverso un'osservazione partecipata l'educatore/trice rileva le dinamiche relazionali che si sviluppano, le problematiche dei soggetti coinvolti e gli orientamenti di vita presenti. Conduce quindi nei confronti dell'utente un intervento socio-educativo, risultando altresì figura di sostegno per la famiglia nei processi di superamento della situazione di crisi e guida per l'avvio verso una dimensione di vita più soddisfacente. Svolge inoltre una funzione continua di "tramite" tra utente/gruppo-famiglia e risorse territoriali (strutture sportivo-ricreative, centri di aggregazione, ecc.).

Con l'educatore/trice l'utente svolge diversificate attività che si possono ricondurre sinteticamente a: gioco e attività ricreative, sostegno scolastico, attività di cura e di sviluppo delle autonomie, socializzazione con il gruppo dei pari, iniziative di facilitazione e mediazione con i genitori e gli altri adulti significativi.

#### 5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

##### *Attivazione dell'intervento*

Attraverso il lavoro integrato con i servizi sociali comunali, con le assistenti sociali, i servizi educativi e la scuola, si **raccogliono le informazioni e i bisogni** dell'utente e della famiglia di riferimento per delineare la situazione personale e familiare nonché il contesto di vita, allo scopo di analizzare e valutare la situazione e la fattibilità di un progetto educativo.

A delineare e valutare la situazione dell'utente, oltre all'Assistente sociale comunale, possono contribuire altre figure professionali come Psicologi, Insegnanti, Educatori, Operatori dei servizi socio-sanitari e Medici di base in contatto con l'utente e la sua famiglia, al fine di avere una lettura



Cooperativa Sociale TOTEM O.N.L.U.S.  
Via Vergani, 1 – 21100 Varese  
P. IVA 02580300123  
Tel. 0332.331050  
[www.cooptotem.it](http://www.cooptotem.it) – [cooptotem@cooptotem.it](mailto:cooptotem@cooptotem.it)

multidisciplinare ed una progettualità integrata. Successivamente viene elaborato il **Progetto di presa in carico** da un'équipe di progetto che comprende la coordinatrice del servizio per Totem (pedagogista), il coordinatore delle supervisioni (Psicologo) e l'educatore/trice di riferimento. Quest'ultimo/a viene individuato/a dall'équipe coordinatrice Totem prendendo attentamente in considerazione le caratteristiche di personalità dell'utente, i suoi bisogni e difficoltà specifiche e le sue attitudini dell'utente in modo da affiancargli la persona più adeguata.

### *Realizzazione dell'intervento*

In una prima fase, l'intervento consiste in **un'osservazione partecipante** dell'utente e del suo contesto socio-familiare nonché del contesto scolastico se del caso. L'obiettivo è quello di conoscere meglio l'utente, le sue caratteristiche comportamentali e le sue modalità relazionali sia con adulti che con i pari. La prima fase dell'intervento è inoltre importante per **costruire un rapporto armonioso con l'utente** teso alla creazione di un positivo clima di fiducia, condizione indispensabile per ottenere risultati nell'intervento.

Alla fine della fase di osservazione attiva viene elaborato in modo esteso il **Progetto educativo individualizzato** in cui vengono definiti gli **obiettivi** da raggiungere, la **metodologia e gli strumenti** di riferimento e i **tempi e luoghi di realizzazione** del percorso di assistenza socio-educativa. Vengono inoltre stabilite attività di **verifiche periodiche** per monitorare il raggiungimento degli obiettivi e, se necessario, adeguarli o modificarli. Il progetto è condiviso con la famiglia e con l'utente stesso nelle misure necessarie e possibili.

Nella seconda fase si rafforza la conoscenza reciproca e la costruzione del rapporto di fiducia tra l'utente e l'educatore/trice attraverso la realizzazione di tutte quelle attività che mirano al raggiungimento degli obiettivi educativi. Viene coinvolto l'ambiente socio-familiare e, se del caso, scolastico dell'utente nella misura in cui questo coinvolgimento contribuisce a un miglioramento delle attitudini, delle potenzialità e del benessere dell'utente.

### *Azioni a sostegno dell'intervento*

Gli interventi socio-educativi di Totem sono costruiti, gestiti e verificati da un'équipe multidisciplinare che permette di curare ogni aspetto dell'intervento: organizzazione, coordinamento, monitoraggio, verifica, continuità e unitarietà.

Per questo motivo fanno parte del servizio le seguenti attività:

- *Coordinamento e monitoraggio*: l'educatore/trice non è lasciato solo, ma è accompagnato da una figura di riferimento capace di coordinarsi con i servizi sociali, la famiglia e tutti i soggetti pubblici e privati. La coordinatrice organizzativa svolge un ruolo di affiancamento dal punto di vista organizzativo degli operatori e di cura del rapporto con il Comune.
- *Accompagnamento dell'educatore/trice*: attraverso incontri periodici con la coordinatrice del servizio
- *Supervisione psicologica e metodologica*: l'educatore/trice segue un percorso di supervisione con un professionista (psicologo o pedagogista) a cadenza bisettimanale. Si tratta di uno spazio di condivisione e di confronto per approfondire gli aspetti relazionali, l'evoluzione dell'utente e della famiglia o del contesto scolastico, le difficoltà incontrate dall'educatore/trice, ecc. Questo lavoro permette di sostenere continuamente la direzione e l'intenzionalità dell'intervento apportando



Cooperativa Sociale TOTEM O.N.L.U.S.  
Via Vergani, 1 – 21100 Varese  
P. IVA 02580300123  
Tel. 0332.331050  
[www.cooptotem.it](http://www.cooptotem.it) – [cooptotem@cooptotem.it](mailto:cooptotem@cooptotem.it)

laddove necessario aggiustamenti al progetto in termini di obiettivi, metodologia, rapporto con l'utente, rapporto con la famiglia o il contesto scolastico e con altri soggetti della rete di supporto.

## 6. PERSONALE E PROFILI PROFESSIONALI

### *Gestione e coordinamento del servizio*

Il servizio di assistenza socio-educativa viene coordinato all'interno di Totem da un'équipe multidisciplinare per permettere una gestione curata del servizio sotto vari aspetti:

**Referente organizzativa:** Dott.sa Lucia Agostinelli, responsabile dell'area tecnica e risorse umane. È la referente della Cooperativa per l'avvio dei servizi, le relazioni con i Comuni e gli altri enti territoriali e tutte le questioni di carattere organizzativo.

**Coordinatrice del servizio:** Dott.ssa Sofia Gallo Galerón, pedagoga con esperienza pluriennale nella gestione di servizi socio-educativi rivolti a minori

**Coordinamento supervisioni:** Dott. Andrea Braga, psicologo-psicoterapeuta con decennale esperienza; supervisore di équipe educative (servizi parascolastici) e di singoli educatori (interventi domiciliari minori, assistenze educative scolastiche); esperienza come psicologo a scuola e per sportello comunale di ascolto rivolto a minori e famiglie.

### *Realizzazione degli interventi*

Il servizio prevede l'ingaggio di **educatori professionali o pedagogisti con specifico titolo di studio** in base alla normativa vigente e con specifica esperienza nel settore delle relazioni e del rischio psico-sociale. L'educatore/trice ha il compito professionale dell'interazione "con" l'utente e "tra" l'utente e la famiglia, la scuola e gli altri soggetti del territorio coinvolti nel progetto educativo.

Tutti gli educatori sono accompagnati nei loro singoli interventi socio-educativi da **uno psicologo o una pedagoga** in uno spazio quindicinale di supervisione psicologica-metodologica. A questo supervisore è demandato l'intervento di consulenza specifica sugli aspetti emotivo-relazionali profondi di ciascuna situazione considerata. Egli ha la funzione di supervisione sull'intervento complessivo, in sintonia con il lavoro svolto dall'educatore/trice, attraverso l'elaborazione delle esperienze reali e delle informazioni raccolte nelle varie fasi del progetto.

Gli educatori di Totem sono tenuti a partecipare al **piano interno di formazione permanente** sulle tematiche dell'educazione. Si tratta di un requisito già concordato in fase di assunzione.

La partecipazione al nostro piano annuale di formazione permanente è un requisito per tutti gli operatori di Totem, già concordato in fase di assunzione. Il percorso formativo prevede un totale orario medio annuo di 60 ore e coinvolge formatori di alto profilo. I temi approfonditi riguardano le molteplici dimensioni della relazione di aiuto, con riferimento al paradigma dell'Approccio Umanistico: congruenza personale, ascolto empatico, accettazione positiva e incondizionata della persona, competenze relazionali centrate sulla persona, competenze comunicative, ...



Cooperativa Sociale TOTEM O.N.L.U.S.  
Via Vergani, 1 – 21100 Varese  
P. IVA 02580300123  
Tel. 0332.331050  
[www.cooptotem.it](http://www.cooptotem.it) – [cooptotem@cooptotem.it](mailto:cooptotem@cooptotem.it)

## 7. FATTORI DI STANDARD E DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### *Standard specifici*

Si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente che può direttamente verificarne il rispetto. È la valutazione realizzata attraverso la qualità percepita.

La valutazione viene realizzata attraverso un questionario sottoposto al destinatario o ai suoi genitori (customer satisfaction), integrata da una valutazione dell'educatore/trice.

### *Standard generali*

Si riferiscono al complesso delle prestazioni rese.

Rispetto agli standard generali Totem fa una verifica delle prestazioni rese secondo parametri che ritiene fattori minimi (ad esempio non dovrebbero esserci ritardi, se non in situazioni molto particolari), e secondo fattori di sviluppo della qualità, come ad esempio la supervisione.

- Analisi quantitativa dei questionari di soddisfazione dell'utente e dell'operatore rispetto al parametro "sviluppo della relazione educativa"
- Numero totale delle ore svolte/Numero totale di ore previste sul servizio
- Numero totale dei ritardi/Numero totale degli incontri
- Numero totale reclami risolti/numero totale reclami
- Numero di ore di supervisione individuale/ Numero di casi
- Numero di ore di supervisione di gruppo/Numero di casi

## 8. PROCESSI DI VERIFICA DELLA "CUSTOMER SATISFACTION"

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza sulla prestazione erogata permette di valutare l'impatto del servizio. La valutazione delle prestazioni dell'educatore/trice avviene mediante una raccolta di dati quantitativi (eventuale numero di reclami, assenze dell'operatore, numero incontri di coordinamento effettivamente realizzati...) e qualitativi, raccolti attraverso agli questionari da distribuire al genitore.

## 9. MODALITÀ PREVISTE PER OSSERVAZIONI E RICHIAMI

Totem intende per reclami l'espressione di insoddisfazione manifestata da un genitore o da un altro referente della rete educativa con la quale si evidenzia il malfunzionamento o il disservizio del servizio erogato da un educatore/trice. Totem mette a disposizione il numero e la mail della coordinatrice del servizio per segnalare qualsiasi tipo di reclamo o disservizio. La cooperativa si impegna a rispondere a tale segnalazione **entro una settimana** (risposte precise alla sollecitazione, eventuali proposte di risoluzione dei problemi manifestati). A seguito della risposta, nel caso permangano i problemi segnalati, Totem si impegna a convocare un tavolo di risoluzione tra i soggetti coinvolti.

Referente per segnalazioni: Dott.ssa Sofia Gallo Galerón - [cooptotem@cooptotem.it](mailto:cooptotem@cooptotem.it) - 0332 331050



Cooperativa Sociale TOTEM O.N.L.U.S.  
Via Vergani, 1 – 21100 Varese  
P. IVA 02580300123  
Tel. 0332.331050  
[www.cooptotem.it](http://www.cooptotem.it) – [cooptotem@cooptotem.it](mailto:cooptotem@cooptotem.it)



## 10. DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI E PROCEDURE DI TUTELA

Grazie alla carta dei servizi i fruitori possono conoscere i loro diritti e doveri.

Totem si impegna a rispettare i principi fondamentali enunciati nel Dir.PCM 27.1.1994 di

- EGUAGLIANZA dei diritti degli utenti
- IMPARZIALITÀ da parte del soggetto erogatore
- CONTINUITÀ del servizio. La Cooperativa si impegna a garantire la continuità del servizio e, se non ci sono controindicazioni, dell'educatore/trice, ritenendola un fattore di qualità prioritario all'interno di una dimensione relazionale.
- DIRITTO DI SCELTA tra i diversi soggetti erogatori
- PARTECIPAZIONE del cittadino. La partecipazione dell'utente deve essere garantita per tutelare il diritto all'erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del soggetto erogatore.
- EFFICIENZA ED EFFICACIA. Il servizio viene erogato secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del servizio.

Si richiede che gli operatori Totem e i fruitori si impegnino reciprocamente per impostare una relazione di rispetto e cortesia reciproci. In questo rapporto Totem favorirà l'utente nell'esercizio dei suoi diritti.

Altresì Totem si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, con una formazione mirata al benessere e in termini di crescita professionale, al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del territorio e della popolazione.

Totem con il contributo dell'operatore è tenuto realizzare una valutazione del rispetto degli standard.

Grazie a queste valutazioni periodiche è possibile tutelare oltre agli standard di qualità anche il rispetto dei diritti e doveri enunciati.

## 11. CONTATTI

Cooperativa Sociale TOTEM O.N.L.U.S.

Via Vergani, 1

21100 Varese

[cooptotem@cooptotem.it](mailto:cooptotem@cooptotem.it)

0332 331050

Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle ore 12.30.



Cooperativa Sociale TOTEM O.N.L.U.S.  
Via Vergani, 1 – 21100 Varese  
P. IVA 02580300123  
Tel. 0332.331050  
[www.cooptotem.it](http://www.cooptotem.it) – [cooptotem@cooptotem.it](mailto:cooptotem@cooptotem.it)