



SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI (ADM)

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento con il quale la Cooperativa intende assicurare attraverso l'informazione la massima trasparenza nei confronti dei cittadini-utenti. Questo per garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri attraverso un confronto costante con le aspettative degli utenti.

Perché la Carta dei servizi

La presente Carta dei servizi ha lo scopo di:

- ✓ definire per ogni servizio i criteri di attivazione, le modalità di funzionamento, gli standard minimi e le verifiche sulla qualità;
- ✓ migliorare la comunicazione tra la cooperativa, l'Amministrazione, gli utenti e le famiglie, per favorire una sempre maggiore collaborazione e trasparenza fra le parti.

La Carta dei Servizi intende quindi rafforzare il rapporto di fiducia con gli interlocutori dei servizi, ispirandosi ai seguenti principi fondamentali:

- ✓ **Continuità:** i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto del calendario scolastico e delle esigenze delle famiglie.
- ✓ **Partecipazione e trasparenza:** la Cooperativa, al fine di migliorare i propri servizi, promuove una adeguata informazione e partecipazione delle famiglie, incentivando la presentazione di suggerimenti, osservazioni e reclami. Inoltre sono periodicamente realizzate verifiche ed indagini sul grado di soddisfazione degli utenti.
- ✓ **Efficacia ed efficienza:** la Cooperativa si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee.

PRINCIPI GENERALI

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Minori fonda la propria attività su alcuni principi generali:

UGUAGLIANZA Il Servizio di ADM si impegna a garantire uniformità di trattamento senza distinzioni di sesso, religione, opinioni politiche ed etnia, attuando idonee iniziative per facilitare e semplificare l'accesso di tutti i cittadini che hanno necessità di avvalersi del servizio.

IMPARZIALITÀ ED EQUITÀ Il Servizio di ADM si impegna a svolgere il servizio avvalendosi di criteri imparziali e omogenei finalizzati a fornire ai cittadini utenti un trattamento equo e regolare.

CONDIVISIONE Il Servizio di ADM si impegna ad assicurare il confronto tra professionisti, personale comunale, utenti e famiglie al fine di garantire progetti condivisi, di migliorare la fruibilità del Servizio e le relazioni tra i soggetti coinvolti.

PARTECIPAZIONE Il Servizio ADM garantisce la partecipazione degli utenti e degli organismi che tutelano i diritti e collaborano nell'assistenza minori accogliendo i suggerimenti, le indicazioni e le proposte.

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE Il Servizio ADM si impegna a garantire al cittadino minore e alla sua famiglia la continuità di assistenza e cura in collaborazione con i competenti Servizi Socio Sanitari del distretto e la supervisione dell'assistente sociale del Comune competente del progetto individualizzato.

TRASPARENZA Il Servizio ADM si impegna a garantire informazioni chiare e verificabili da parte dei cittadini utenti e dei loro familiari.

EFFICIENZA ED EFFICACIA L'organizzazione delle attività del servizio è mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni e il miglioramento continuo del servizio.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il Servizio di ADM è un servizio educativo e di supporto che affronta concretamente i bisogni dei minori e delle loro famiglie. L'Assistenza si rivolge a minori a rischio di emarginazione e di devianza. Il servizio si inserisce tra le azioni finalizzate a garantire l'educazione del minore, la sua tutela, la facilitazione e il miglioramento del rapporto genitori – figli e la promozione di percorsi orientati al raggiungimento dell'autonomia, socializzazione e integrazione del minore.

DESTINATARI

Il Servizio di Assistenza Educativa Domiciliare ai Minori si qualifica come intervento di servizio alla persona che si esplica:

- direttamente con il **minore**, per tutelarne, accompagnare, promuovere le risorse personali verso la costruzione di una personalità armonica (attenzione alla globalità de minore) e in grado di affrontare le sfide proprie dell'età (attenzione alle tappe dell'età evolutiva):
- percorso di conquista dell'autonomia nella cura di sé, quali ad es. adeguata igiene personale, capacità di vestirsi, capacità di gestire il materiale scolastico e l'organizzazione dello studio, cura e gestione dei propri spazi di vita,
- adeguato sviluppo dell'identità personale,
- capacità di gestione della sfera emotiva e di relazione sociale, ...
- a sostegno della **famiglia**, per promuoverne le capacità genitoriali e l'assunzione delle responsabilità di cura e educative, salvaguardando o recuperando quanto più possibile la qualità del rapporto genitori-figli e la permanenza del minore nel proprio nucleo familiare.

In quest'ottica, l'A.D.M. è uno strumento di intervento sociale a **forte valenza preventiva**.

ORGANIZZAZIONE SERVIZIO

Lo svolgimento del servizio di A.D.M. richiede:

- operatori preferibilmente esperienziati, in possesso del titolo di educatore professionale, che abbiano cioè espletato il percorso formativo e di tirocinio che li abilita ad esercitare tale attività; in caso di situazioni di maltrattamento grave e/o abuso sottoposte a tutela (decreto TM), è preferibile incaricare operatori che abbiano approfondito la formazione specifica relativa a tali tematiche.
 - figure che siano un riferimento affidabile per i soggetti destinatari (rapporto fiduciario) e i servizi coinvolti, cioè in grado di riconoscere la delicatezza del proprio ruolo, di osservare la necessaria riservatezza, di prevedere le conseguenze delle azioni promosse soprattutto nella gestione di casi complessi che coinvolgono adolescenti, in definitiva capaci di assumersi responsabilità circa il compito
 - sappiano gestire correttamente i rapporti con la famiglia, il SST titolare del progetto, il Tribunale
 - manifestino una sufficiente flessibilità nell'adattare la gestione del servizio al bisogno emergente;
 - abbiano disponibilità di fasce orarie molto ampie (mattino presto, ore serali, sabato e occasionalmente festivi)
 - dispongano di mezzo di trasporto autorizzato (non sempre i Comuni sono in grado di fornirlo)
 - possano avvalersi di contratti e rapporti professionali che garantiscano continuità al servizio, trattandosi di prestazioni molto delicate che implicano la costruzione nel tempo di una relazione di fiducia tra educatore e minore, tra educatore e genitori la quale può essere facilmente compromessa dal fenomeno del turn-over degli operatori.
- Una considerazione a parte va fatta circa la possibilità di contemplare, tra gli operatori del Servizio di ADM, anche altre figure professionali, a completamento e integrazione di quella dell'educatore, quali ad esempio l'ASA nel caso di progetti incentrati sul sostegno alle funzioni di cura e accudimento di bambini in età da nido/materna o di gestione domestica (igiene personale e ambientale).

TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

Con riferimento ai destinatari, tradizionalmente possiamo raggruppare le attività svolte dall'educatore di A.D.M. in cinque fasce prevalenti:

- **interventi educativi rivolti direttamente al minore**, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo personale ed i rapporti con i membri del nucleo familiare e del contesto socio – ambientale di riferimento (es. sostegno ai compiti, accompagnamento nelle relazioni con il gruppo dei pari, accompagnamento allo sviluppo di autonomie attraverso esperienze pratiche in vari settori, ...).
- **interventi di sostegno alla famiglia** nello svolgimento delle sue funzioni educative e di cura attraverso:
 - l'educazione all'ascolto e comprensione dei bisogni del minore
 - la definizione condivisa e la reciproca osservazione delle regole educative,
 - la funzione di mediazione delle relazioni familiari,
 - il sostegno ai genitori nell'imparare a gestire il rapporto con servizi e istituzioni,

- la funzione di stimolo e traduzione pratica nella gestione delle risorse e dell'organizzazione familiare dei principi educativi e del rispetto dei componenti il nucleo.
- **attività di coordinamento e di mediazione con le agenzie educative e ricreative del territorio:**
 - con la scuola e, eventualmente, il doposcuola - laddove esista - ,l'azione si sviluppa nella definizione concordata delle linee del progetto individualizzato di sostegno all'apprendimento, necessariamente coordinato e dinamico (incontri di valutazione periodica dei risultati e eventuale ri-orientamento); con i genitori, l'intervento è di sviluppo dell'interessamento dei genitori all'andamento scolastico del loro figlio e di supporto nei rapporti con il personale docente in occasione delle udienze;
 - con l'oratorio, le società sportive e culturali, i Centri di Aggregazione Giovanile, i centri estivi... per favorire la partecipazione del minore ad attività ludico-ricreative, sportive e culturali e la sua integrazione/appartenenza a gruppi di pari, garantendo l'osservanza della calendarizzazione degli impegni e occasionalmente anche il trasporto del minore;
- **interventi di promozione dell'autonomia dei genitori nell'accesso a prestazioni e servizi socio-sanitari e funzione di collegamento con la rete** ad es. consultorio adolescenti, Neuropsichiatria Infantile e operatori della riabilitazione, partecipazione a incontri di équipe multiprofessionali nei casi più complessi o in tutela. Non sempre, infatti, i genitori sono sufficientemente "strumentati" per comprendere la gravità e l'urgenza dei bisogni sanitari dei loro figli e per connettere tra loro le informazioni che gli specialisti a vario titolo comunicano. La funzione dell'educatore quale mediatore della comunicazione è in tali casi fondamentale.
- **attività connesse alle funzioni di tutela**
 - osservazione/monitoraggio dell'adeguatezza delle funzioni genitoriali e di sorveglianza della soglia di rischio per il minore,
 - coordinamento sistematico con il S.S.T. sull'andamento del progetto di A.D.M. e con il Servizio Tutela Minori (nelle situazioni sottoposte a decreto del Tribunale per i Minorenni).

STRUMENTI PER LA PARTECIPAZIONE

Soddisfazione

La Cooperativa si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo sulla qualità dei servizi erogati attraverso modalità di valutazione (quali questionari, interviste o incontri) in grado di rilevare la soddisfazione degli utenti.

Reclami e suggerimenti

Al fine di ottenere un miglioramento continuo dei servizi erogati, è stata definita una procedura per raccogliere e monitorare in maniera sistematica segnalazioni, suggerimenti e reclami.

L'utente può inviare segnalazioni, reclami e suggerimenti relativi ai servizi mediante lettera, fax, o e-mail.

Ad ogni reclamo /suggerimento che perverrà, seguirà risposta scritta entro 10 giorni.

AUDITING E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Al fine di garantire il rispetto dei parametri di sicurezza, efficienza e qualità, i servizi sono monitorati sia mediante strumenti esterni, che mediante strumenti interni.

Gli strumenti di valutazione, sia di tipo **esterno** che **interno**, sono differenziati secondo i servizi.

Strumenti di valutazione esterni

Il grado di soddisfazione degli utenti sarà verificato mediante questionari periodici finalizzati a misurare il gradimento da parte dei fruitori dei servizi e a raccogliere eventuali suggerimenti.

I risultati delle indagini ad oggi effettuate sono pubblicati sul sito internet del Comune e della Cooperativa, esposti in bacheca in ogni scuola.

Strumenti di valutazione interni

Servizio di pre e post Scuola

Auditing

L'auditing è realizzato mediante un servizio ispettivo interno.

Modalità adottate:

minimo n.1 visita al mese senza preavviso;

Sono soggetti a verifica:

- ✓ personale (presenza in servizio, utilizzo del tesserino di riconoscimento, comportamento)
- ✓ registro presenze giornaliero per la verifica numerica dei bambini presenti
- ✓ realizzazione del progetto ludico ricreativo, stato dei materiali e sussidi messi a disposizione degli alunni
- ✓ condizioni di ordine e di igiene della zona destinata all'attività.

Cooperativa Sociale Ale.Mar. Onlus

Sede Legale: Vigevano, Via Rocca Vecchia n. 1

Sede Operativa: Vigevano. Via SS. Crispino e Crispiniano n. 2

Telefono: 0381.73703 – Fax: 0381.76908

E-Mail: ufficioappalti@alemaronlus.it

Sito istituzionale: www.alemaronlus.it