



**CARTA
DEI
SERVIZI**

**SERVIZI EDUCATIVI
DOMICILIARI A
FAVORE DI MINORI**



PREMESSA

La Carta dei Servizi educativi domiciliari per minori rappresenta l'impegno concreto da parte di Cooperativa SER.e N.A. a rispettare, nei rapporti con gli utenti e con gli Enti, diritti, regole e standard di qualità.

Il presente documento intende assicurare trasparenza e accessibilità al servizio, fornendo all'utenza piena informazione sulle possibilità offerte dalla Cooperativa rispetto alle prestazioni di educativa domiciliare a favore di minori con disabilità, disagio sociale o in temporanea situazione di necessità.

CHI SIAMO



Cooperativa Sociale SER.e N.A. è stata fondata nell'anno 1989 per offrire servizi alla persona e alle famiglie, con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione quali: anziani, persone con disabilità, famiglie in difficoltà o persone che vivono situazioni di esclusione sociale.

Gli obiettivi che si pone mirano sia a ridurre gli stati di emergenza sociale che a promuovere la partecipazione della persona umana nella comunità.

Gli interventi sono affidati a varie figure professionali che, con il supporto della Coordinatrice, coinvolgono nel lavoro di rete istituzioni, gruppi formali/informali e altre realtà sociali del territorio di riferimento.

La grande esperienza specifica maturata nel servizio di assistenza educativa scolastica nella città di Bergamo e in oltre 13 comuni della

Provincia, la gestione di progettualità legate alle risorse derivanti dal Fondo Non Autosufficienza per gli Ambiti territoriali di Bergamo, Dalmine, Treviglio e Seriate, l'accreditamento presso ATS per l'erogazione del voucher sociosanitario B1 e voucher Autismo, del progetto "#UP Percorsi per crescere alla grande", della misura 392 (Case management) costituiscono garanzia di esperienza, di competenza, di conoscenza delle esigenze dell'utenza e dei contesti, anche in relazione alle diverse fasce d'età e alle diverse tipologie di bisogno cui gli interventi rispondono.

SER.e N.A. fa parte di un sistema di servizi promossi dalle ACLI, appartiene al Consorzio Ribes e collabora con i maggiori consorzi di Cooperative Provinciali e diverse cooperative, in R.T.I. , nella gestione di diversi servizi alla persona.

Per una descrizione più dettagliata dei servizi che la cooperativa gestisce è possibile consultare la Carta dei Servizi della Cooperativa o il sito www.serenacoop.it.

I VALORI GUIDA DEL NOSTRO LAVORO

□ Centralità della persona e della famiglia

Al momento dell'accesso al servizio si concorda e si pianifica con il beneficiario (ove possibile), i familiari, il Servizio Sociale comunale e i Servizi specialistici, un progetto educativo individuale che abbia come priorità la risposta professionale ai bisogni del minore, nel pieno rispetto delle peculiarità, delle attitudini e delle competenze del beneficiario.

□ Professionalità del personale

Il personale impiegato nei servizi garantisce prestazioni di qualità ed affidabilità grazie ad un'accurata selezione e ad un'attenta e funzionale gestione delle risorse umane, che prevede la valorizzazione delle competenze degli operatori attraverso la costante supervisione del lavoro e la proposta periodica di percorsi formativi professionalizzanti. La

Coordinatrice, professionista con esperienza nella gestione dei servizi domiciliari, è garante della coerenza progettuale fra le indicazioni cliniche, gli obiettivi del PEI, i bisogni individuati dai caregiver e dal case manager di riferimento.

❑ **Efficacia e qualità del servizio**

Il servizio è reso in base ad una costante azione di coordinamento che integra le azioni progettuali, il confronto con il case manager, le Scuole, le famiglie, i clinici e i minori stessi. Gli obiettivi da perseguire e gli standard qualitativi da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli operatori coinvolti, dalla Coordinatrice, dal supervisore specializzato nella progettazione a favore delle persone nello spettro dell'autismo. La Responsabile dell'Area Minori della Cooperativa, anche eventualmente coadiuvata dalla Responsabile di progetto, supervisiona l'operato della Coordinatrice ed è disponibile per incontri di progettazione con gli Enti.

Le prestazioni sono erogate in maniera continuativa, con l'impegno da parte della Cooperativa ad arrecare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti (assenze non prevedibili) o cause di forza maggiore (licenziamenti), che potrebbero agire negativamente sull'erogazione del servizio e sul benessere dell'utenza.

❑ **Lavoro di rete**

Riteniamo fondamentale lavorare ponendo attenzione ai raccordi e alla collaborazione con tutti i soggetti che partecipano a diverso titolo al progetto di vita del minore (famiglia, Servizio Sociale comunale, Scuola, NPJA, Servizi specialistici...).

❑ **Territorialità**

Significa conoscenza del territorio e del contesto sociale, cui la Cooperativa, gli utenti e il servizio appartengono, così da poter pienamente valorizzare le relazioni e le opportunità esistenti.

❑ **Rispetto della privacy**

I dati sensibili ai quali l'operatore accede sono trattati nel rispetto della normativa vigente in tema di privacy. Il personale, all'atto dell'assunzione, sottoscrive uno Codice di comportamento che è tenuto a rispettare.

IL SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE

❑ **Destinatari del Servizio**

Il servizio educativo domiciliare è erogato a favore di minori con disabilità o in situazione di fragilità sociale, su indicazione dei competenti organismi territoriali (N.P.I.A., Consultori, Servizi sociali), che richiedono un supporto educativo individualizzato in grado di: supportare la crescita del minore, garantire il potenziamento delle risorse e competenze cognitive-affettive-relazionali-comunicative, implementare le autonomie gestionali e funzionali del minore e del nucleo familiare, di sostenere processi di integrazione e inclusione sociale. Tutto ciò al fine di favorire uno sviluppo armonico e globale della persona

❑ **Finalità e obiettivi del Servizio**

La finalità del servizio domiciliare è quella di favorire lo sviluppo armonico e globale del minore con disabilità o in condizione di fragilità, attraverso l'azione educativa declinata in esperienze extrascolastiche predisposte/monitorate/facilitate da operatori qualificati sulla base di una progettualità educativa definita con i genitori/esercanti la potestà e con i servizi sociali di riferimento.

Nello specifico il servizio interviene perseguendo:

- Il mantenimento/potenziamento delle capacità psico-fisiche delle persone con disabilità, con particolare focus alle autonomie primarie e agli aspetti comunicativi, relazionali ed emotivi;
- La costruzione di una rete territoriale inclusiva che consenta al minore di sperimentare esperienze di benessere e di evitare forme di esclusione sociale per sé e per i caregiver;
- Il sostegno a minori in situazione di fragilità psichica o di povertà educativa;
- L'accompagnamento in esperienze sociali presenti sul territorio al fine di consentirne la piena fruibilità da parte

del minore con una conseguente implementazione delle capacità inclusive delle esperienze stesse.

▣ Prestazioni erogate

Il servizio garantisce le seguenti prestazioni:

- Interventi di tipo educativo-assistenziale all'interno di progettualità socializzanti predisposte da terzi o al domicilio, anche al fine di dare sollievo ai caregiver;
- Interventi educativi extrascolastici volti all'implementazione delle autonomie, al favorire l'integrazione nei luoghi aggregativi del proprio territorio, al sostegno dell'esercizio del diritto di autodeterminazione, al supporto alla famiglia nella capacità di comprensione e gestione dei bisogni evolutivi e personali del minore;
- Interventi educativi volti a supportare i minori in situazioni di fragilità psichica e povertà educativa;
- Il supporto ai caregiver sia con azioni di sostegno/sollievo, tramite la condivisione di proficue strategie di stimolazione, contenimento, supporto e di orientamento, che implementino la competenza degli adulti di riferimento del minore;
- Il supporto al case manager per la lettura del bisogno, l'identificazione di opportune strategie di intervento e monitoraggio della progettualità globale della persona.

▣ Il personale impiegato

Il servizio è svolto da assistenti educatori ed educatori con orario articolato in base alle effettive esigenze di ogni minore, coerentemente con la progettazione condivisa con famiglie, case manager ed eventuali clinici di riferimento. Si prevede la possibilità di inserire anche altre figure professionali sanitarie ed assistenziali in base alle necessità presentate dagli Enti e alle specifiche possibilità garantite da eventuali Misure regionali/nazionali..

Il personale impiegato nei servizi educativi domiciliari è dotato laurea ad indirizzo psicopedagogico o di diploma quinquennale ad indirizzo sociale ed esperienza. È inquadrato secondo quanto previsto dal CCNL delle Cooperative Sociali con livello adeguato in base alla funzione. La coordinatrice del servizio ha un CV che ne evidenzia l'esperienza nel coordinamento di progetti domiciliari e ha una in ambito psico-pedagogico. Per specifiche necessità progettuali o di Servizio la Cooperativa può integrare il personale educativo con personale sanitario (psicologi, TNPEE, Logopedisti, neuropsichiatri,...) del Centro Alfabeta-Centro clinico per l'età evolutiva e l'età adulta.

▣ Modalità di erogazione del servizio

Il numero delle ore di intervento educativo domiciliare è definito dall'Ente che ne attiva la progettualità (Comuni, Ambiti, ATS...). L'Ente attua specifiche modalità di raccordo con la Cooperativa per richiederne le prestazioni: bando, coprogettazione, accreditamento.

La Cooperativa attiverà le procedure per ottimizzare gli abbinamenti operatore-minore, in base alle qualità personali e professionali dell'operatore ed ai bisogni educativi e progettuali dei singoli minori.

Si prevede quindi l'impiego di:

- Assistenti educatrici/tori in caso di inserimento in proposte territoriali strutturate e se serve garantire continuità con personale scolastico;
- Personale educativo con specifica formazione o esperienza rispetto al tipo di progettualità e di bisogno evidenziati.

▣ Le fasi dell'erogazione

L'erogazione del servizio prevede tempi e fasi diverse di attuazione:

- A seguito della comunicazione da parte dell'Ente dei minori titolari di voucher educativi la Coordinatrice si raccorda con il case manager per avere adeguate informazioni sul progetto e sulle aspettative riferite all'intervento da predisporre.
- La Coordinatrice individua l'operatore

educativo più idoneo con cui condivide le informazioni progettuali e di contesto. La Coordinatrice da comunicazione tempestiva all'Ente;

- Prima dell'avvio del servizio, la Coordinatrice, meglio se in un incontro condiviso con il case manager, presenta l'operatrice individuata alla famiglia del minore e, possibilmente alla presenza del minore stesso;
- L'avvio e l'esecuzione dell'intervento sono monitorati dalla Coordinatrice che, in caso di specifiche necessità tecniche, può proporre all'operatrice individuata occasioni di supervisione con consulenti interni alla Cooperativa (per interventi relativi a persone nello spettro dell'autismo, per interventi che implicano particolari attenzioni sanitarie...). La Coordinatrice è garante dell'aggiornamento periodico al case manager di cui richiederà l'intervento in caso di necessità specifiche;
- A conclusione dell'intervento la Coordinatrice invierà una relazione finale.

IL PROGETTO EDUCATIVO

Cooperativa SER.e N.A. realizza e gestisce gli interventi domiciliari e programma gli stessi insieme al Servizio Sociale Comunale, alle EVM o comunque al case manager di riferimento, ai referenti familiari o loro facenti funzione. La titolarità dei singoli Progetti Educativi resta in capo ai singoli Enti.

L'équipe, costituita dalla Coordinatrice, dall'operatore educativo, dal case manager procede:

- alla definizione del Progetto educativo che dovrà essere congruente con il progetto di vita del minore. L'équipe può richiedere agli istituti scolastici, ai servizi di base e/o specialistici di riferimento, copia della documentazione relativa allo stesso e può avere colloqui con i responsabili di riferimento;
- al monitoraggio dell'andamento dell'intervento e al verificarne l'efficacia;

- a programmare e verificare attività specifiche per i tempi di sospensione delle attività scolastiche o per eventuali necessità contingenti e improvvise;
- a formulare proposte per migliorare l'efficacia e l'efficienza del servizio.

□ Il Coordinamento

Il coordinamento del Servizio è attribuito ad una Coordinatrice in possesso di specifica e comprovata esperienza.

I compiti principali assegnati alla Coordinatrice, che può contare sulla supervisione della Responsabile dell'Area minori della Cooperativa o di eventuale Responsabile di Progetto, sono:

- raccogliere dal Referente Comunale, dalle famiglie, dalla Scuola e da tutti i soggetti coinvolti nel progetto di vita del minore, gli elementi relativi alla valutazione iniziale delle richieste d'intervento per provvedere al reperimento del personale idoneo;
- garantire il raccordo sistematico e regolare con l'Assistente Sociale competente e con tutti i soggetti coinvolti per la programmazione, il monitoraggio e la verifica in merito all'andamento del servizio, con contatti costanti per le comunicazioni, gli aggiornamenti e/o le necessità rilevate sul personale e sull'utenza;
- supportare operatori coinvolti nell'assunzione corretta del ruolo e delle funzioni connesse alla propria professione;
- comunicare in tempo reale al Committente eventuali imprevisti, criticità, reclami legati all'erogazione del Servizio e/o riguardanti una o più situazioni specifiche;
- favorire la crescita professionale e l'aumento delle competenze degli operatori attraverso incontri di supervisione sui casi e attraverso

l'organizzazione e la programmazione dei percorsi formativi, a partire eventualmente anche dai bisogni individuati con l'Ente;

- Verificare la corretta e puntuale gestione degli aspetti formali del servizio, compresi quelli amministrativi; unitamente alla predisposizione della documentazione progettuale richiesta e delle relazioni finali.

□ Il lavoro di e con la rete

Le relazioni con i diversi soggetti della "Rete" di ogni minore garantiscono la migliore realizzazione dell'intervento e ne convalidano l'efficacia, con l'intento di co-costruire una Comunità educativa.

Il Servizio si rapporta con diverse realtà territoriali e istituzionali: i Servizi Sociali Comunali, le ATS, le ASST, gli istituti scolastici, le agenzie educative, gli enti e associazioni del Terzo Settore.

La Coordinatrice partecipa agli incontri di verifica indetti dal Servizio Sociale con la famiglia e la Rete dei servizi.

Inoltre, in accordo sempre con l'Assistente Sociale, programma gli ulteriori e necessari incontri con le famiglie per il monitoraggio e realizzazione dell'intervento dell'educatore, la condivisione e la verifica del PEI, la rilevazione e l'analisi del dato della soddisfazione del Servizio e la raccolta/ analisi dei reclami.



LA FORMAZIONE E L'AGGIORNAMENTO COSTANTE DEL PERSONALE

Nell'ambito del settore socio-educativo e socio-sanitario assistenziale, garantire una formazione continua per gli operatori che operano nei diversi ambiti e settori risulta essere uno dei principali indici di qualità del servizio. Consapevole di ciò Cooperativa SER.e N.A. si è organizzata per proporre occasioni formative plurime a tutti i dipendenti.

La formazione professionale si caratterizza come processo teso alla costruzione di consapevolezza dei modi e dei significati dell'educazione, dei nodi qualificanti il progetto educativo e di competenze specifiche dei diversi ruoli professionali. La formazione permanente è un diritto-dovere del singolo operatore e del gruppo, previsto e considerato nell'orario di lavoro e organizzato collegialmente (Resp. Risorse umane, Resp. Area adulti, Resp. Area Minori) nei suoi contenuti, nelle sue forme e nelle modalità di partecipazione delle singole persone.

Si sviluppa prioritariamente nell'azione quotidiana attraverso le pratiche riflessive dell'osservazione e della documentazione e trova nei percorsi formativi e di aggiornamento organizzati dalla Cooperativa l'occasione privilegiata di approfondimento e condivisione.

La formazione professionale si sviluppa in modo sinergico tra le proposte di aggiornamento offerte dal piano di formazione predisposto dalla Cooperativa SER.e N.A. le occasioni formative e culturali a livello territoriale e provinciale.

Ogni anno la Cooperativa predispone un Piano della Formazione composto da percorsi formativi variegati e funzionali al mantenimento di un soddisfacente livello qualitativo degli interventi.

I contenuti vertono su focus tematici diversi:

- Autismo: percorsi base, focus tematici (autonomie, comunicazione, livello 1, lavoro, case management, CAA...)
- Disturbi del comportamento
- La grave fragilità psichica e l'intervento educativo

- La progettazione educativa
- La relazione educativa
- Grave disabilità fisica, con focus tematici (movimentazione, stimolazione multisensoriale, elementi di tipo assistenziale...)

❑ La supervisione del personale

La supervisione degli operatori può avvenire in forma individuale o in forma associata:

La supervisione individuale ha la finalità di:

- Favorire nel personale l'assunzione in modo corretto del ruolo e delle funzioni specifiche del profilo professionale;
- Sostenere, dal punto di vista educativo e pedagogico l'operatore;
- Promuovere nel personale la predisposizione al confronto.

Laddove la Coordinatrice fosse a conoscenza di situazioni particolarmente delicate o fragili, struttura ulteriori momenti di incontro individuale con l'operatore per un confronto, un monitoraggio e una verifica costanti.

L'attività di supervisione e di coordinamento si svolgono anche con i Servizi sociali, con le Scuole, con i Servizi specialistici e le famiglie, in occasione delle riunioni organizzate durante l'anno, alle quali l'operatore è tenuto a partecipare, portando la propria esperienza e le proprie osservazioni, nel pieno riconoscimento del proprio ruolo e di quello delle altre figure professionali con cui si trova a collaborare.

❑ La supervisione specialistica

Lavorare con minori in situazione di fragilità comporta padroneggiare strumenti e possedere capacità di analisi di sé e del proprio agire che richiedono una "manutenzione" continua.

Al fine di sostenere azioni educative di alta qualità e al fine di evitare fenomeni di burnout o di "giusta distanza" emotiva verso l'utenza e verso il proprio agire, la Cooperativa mette a disposizione di ogni operatore la possibilità di avvalersi dei professionisti del Centro Alfabetà.

In particolare, si segnala la possibilità di fruire di una supervisione dedicata a chi opera con

- minori nello spettro dell'autismo;
- minori in situazione di profonda sofferenza/prostrazione psichica.

RECLUTAMENTO E GESTIONE DEL PERSONALE

La Cooperativa, secondo il modello previsto dalla Certificazione qualità, ha previsto la strutturazione di un processo che definisca quale sia il flusso per la selezione del personale; a tal proposito se ne riassume l'iter per punti:

- Obiettivo del reclutamento è ottenere in modo organizzato e coerente delle risorse idonee ad essere inserite nel servizio oggetto; attori del reclutamento sono l'Area Gestionale (Responsabile risorse umane e personale addetto alla selezione), Area Minori (Responsabile d'area, Responsabile di Progetto e/o Coordinatrice del Servizio);
- Analisi del fabbisogno: L'équipe R.U., all'avvio di un nuovo servizio, deve comprendere il contesto organizzativo e umano nel quale andrà inserito il personale. Fondamentale sarà il passaggio informativo da parte della Coordinatrice rispetto al bisogno;
- Processo di selezione interno e, se serve, esterno: Il profilo ricercato deve avere i requisiti necessari per ricoprire la posizione, ovvero i tratti della personalità, le attitudini, le competenze, l'esperienza professionale;
- Selezione del candidato: Vengono verificati i dati essenziali del candidato in termini di:
 - Titolo di studio ed esperienze pregresse;
 - Compatibilità con l'incarico rispetto a tratti personali/valoriali/formativi specifici;
 - Disponibilità oraria e compatibilità con altri incarichi.

- L'inserimento dell'assistente educatore/educatrice avviene a seguito di un attento e accurato passaggio di informazioni sull'utente e sul contesto di lavoro da parte del Coordinatore che potrà avallare la proposta di abbinamento al minore o richiedere che la selezione prosegua.

PIANO DI AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi aggiornata verrà consegnata ad ogni beneficiario che ne faccia richiesta in base agli accordi e alle modalità che l'Ente titolare delle progettualità prevede.

La carta dei servizi viene aggiornata ogni qualvolta subentrino dei cambiamenti gestionali, organizzativi e progettuali.

Bergamo, aprile 2026

SER.e N.A. Cooperativa Sociale

Via Pizzo Scais 1/D

24024 Bergamo

Tel: 035313880

e-mail: info@serenacoop.it

web: www.serenacoop.it

