

LA CARTA DEI SERVIZI



La strada che intendiamo percorrere segnerà il nostro futuro







INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

a. Cos'è la carta dei servizi

È un documento che dichiara i termini dell'impegno assunto dalla nostra organizzazione ad erogare i propri servizi nel rispetto della normativa nazionale e locale. Questo documento, obbligatorio per quanti gestiscono servizi pubblici, individua gli standard di qualità e quantità, i sistemi di misurazione e valutazione degli stessi, gli obiettivi di miglioramento, le modalità di partecipazione del cittadino alla valutazione dei servizi e la procedura di tutela che intendiamo adottare.

La carta dei servizi costituisce, quindi, uno strumento informativo chiaro e trasparente sul servizio offerto, che ha come obiettivo quello di coinvolgere le persone, attraverso meccanismi di accoglienza e ascolto partecipati, nell'innovazione e nel miglioramento continuo del servizio offerto. Per questo esso è un documento pubblico, facilmente accessibile e in costante aggiornato.

La carta dei servizi rappresenta, quindi, uno strumento di garanzia della qualità delle prestazioni, che ci vincola al rispetto degli standard di qualità predefiniti, e legittima tanto gli Enti pubblici, quanto gli utenti o il semplice cittadino a prenderne visione per riconoscere immediatamente i diritti riconoscibili ed esigibili.

b. A chi è rivolta

I servizi offerti dalla cooperativa Pro.Ges. Trento sono rivolti al mondo dell'infanzia, con attività rivolte ai bambini, alle famiglie e ai professionisti di quest'area. L'area principale di intervento sono i Nidi d'Infanzia, servizi prevalentemente comunali che ci vengono affidati in gestione. In questi luoghi la cura dell'infanzia non si risolve con le azioni pedagogico educative rivolte ad essa, ma è orientata a coinvolgere tutti i soggetti interessati, come comunità educante, nella co-progettazione dei percorsi di crescita dei bambini.

Questo atteggiamento, evoluto in anni di esperienza, è stato trasferito nell'area della tutela, dove operiamo all'interno del Centro provinciale per l'Infanzia, sviluppando specifiche competenze nel trattamento di bambini e famiglie seriamente compromessi.

Questa Carta, quindi, ha come focus un servizio rivolto all'area dell'età evolutiva e genitorialità in modalità residenziale. L'utenza sono minori in condizioni di svantaggio e/o disagio tali da richiedere l'allontanamento dalla famiglia, a seguito di situazioni che possono pregiudicare l'armonico sviluppo della loro personalità o che si trovano in situazione di rischio. Il servizio intende accogliere questi minori in comunità residenziale offrendo loro tutela, supporto, guida ed educazione al fine di favorire una maturazione psicologica, relazionale, e, al contempo, lì dove possibile, sostenere i genitori in un percorso di recupero delle loro responsabilità e competenze genitoriali.

Questo documento, quindi, si rivolge in primo luogo ai servizi e agli enti pubblici che vorranno affidarci i suddetti minori, per condividere con loro quanto intendiamo offrire con il nostro servizio. Ma la tutela e la cura dell'infanzia e delle loro famiglie è motivo di interesse per tutta la società, a partire dagli stessi fruitori. Per cui questa carta dei servizi è rivolta ad ogni cittadino e si propone come strumento di condivisione di percorsi e progetti in risposta a bisogni che sono in carico a tutta la comunità sociale.

c. Obiettivi della carta dei servizi

Questa Carta dei Servizi ha come obiettivo un'informazione chiara e puntuale su chi siamo, le caratteristiche del nostro servizio, le modalità di erogazione e di interazione con l'Ente pubblico e il cittadino-utente al fine di stabilire su questi elementi un patto vincolante. Più precisamente questo documento offre informazioni su:

- identità della nostra organizzazione, struttura di governo, le competenze e certificazioni acquisite;
- i nostri valori di riferimento e la nostra *mission*;
- la rete di soggetti con cui operiamo;
- le modalità di interazione con il pubblico: come raccogliamo i feedback, le lamentele e come risolviamo eventuali contestazioni;
- il servizio che offriamo descritto nella sua operatività, nei fattori e standard di qualità, nonché nei criteri di valutazione.

d. La normativa di riferimento

La carta dei servizi è prevista dalla Legge Provinciale sulle politiche sociali, all'articolo 20 dove introduce (a seguito di una modificata dettata dalla LP n°16/2016), tra i requisiti necessari all'accreditamento e "*finalizzati principalmente a dimostrare l'attitudine dei predetti soggetti a intervenire in modo personalizzato, flessibile e coerente con le linee della programmazione sociale*", l'adozione della Carta dei servizi sociali.



Secondo quanto disposto dallo stesso articolo, la Giunta provinciale ha emanato con delibera del 6 luglio 2018 le “Linee guida per la redazione della Carta dei servizi sociali e determinazione dei suoi contenuti essenziali”, dove è pure possibile reperire il Contesto normativo Nazionale e locale che fanno da riferimento a queste direttive.

È forse utile sapere che la Carta dei servizi nasce all’interno di un percorso avviato con il “Decreto Ciampi” nel 1994, che fissa i principi fondamentali e gli strumenti attraverso cui garantire dei servizi pubblici di qualità, con particolare enfasi al rapporto con il cittadino utente, la tutela dei suoi diritti ed una definizione del servizio che sia aderente alle sue necessità.

Questo percorso ha poi preso forma e sostanza nella Provincia Autonoma di Trento con la definizione dei percorsi di autorizzazione e accreditamento a cui si devono sottoporre tutti gli enti che intendono operare nell’ambito dei servizi sociali. In particolare il Decreto del Presidente della Provincia 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg che dispone il “Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale”, dove all’art. Art. 9 è prevista tra i criteri minimi di svolgimento dei servizi da parte dei soggetti accreditati la realizzazione delle attività, delle iniziative e degli interventi e la partecipazione alle iniziative inclusi nella carta dei servizi.

e. I principi fondamentali per l’erogazione dei servizi

Confermiamo e facciamo nostri in questa Carta dei servizi i principi fondamentali che il Presidente del Consiglio dei Ministri Carlo Azeglio Ciampi, ha definito con un DPCM il 27 gennaio 1994. Essi sono:

- **Principio di eguaglianza:** il servizio è offerto a tutti coloro che ne hanno diritto senza alcuna ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti la razza, l’etnia, il sesso, la lingua, la religione, le opinioni politiche. L’eguaglianza, inoltre, non si confonde con l’uniformità, anzi, proprio nel pari rispetto per le diverse esigenze personali il servizio si impegna a dare risposte adatte alle situazioni di cui si fa carico, garantendo trattamento uguale in situazioni uguali e trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse.
- **Principio di imparzialità:** i criteri che definiscono le modalità di accesso e di fruizione dei servizi si ispirano sempre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Principio di continuità:** salvo cause di forza maggiore, l’erogazione del servizio dovrà essere continuativo, regolare e senza interruzioni.
- **Principio di scelta:** nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dei vincoli organizzativi e funzionali si intende garantire al cittadino utente e/o all’ente affidatario la migliore flessibilità nell’erogazione del servizio al fine di implementare il loro diritto di scelta.
- **Principio di partecipazione:** fortemente convinti che ciascun individuo sia portatore di competenze e conoscenze specifiche e sia soggetto sostanziale nell’individuazione e attuazione delle risposte ai suoi bisogni, ribadiamo il principio della partecipazione del cittadino-utente sia per giungere ad una corretta erogazione del servizio, sia per una crescita dei nostri standard di qualità.
- **Principio di tutela e accesso alle informazioni:** la delicatezza dell’area nella quale si inseriscono i nostri servizi, ci impone una particolare cura nella tutela della privacy di tutti i minori che accostiamo, ma anche



un uso responsabile delle informazioni acquisite e trattate sempre nel rispetto delle disposizioni di legge e delle autorità competenti, ed anche di tutti i soggetti destinatari del nostro servizio.

f. Pubblicazione della carta dei servizi

Questa Carta dei servizi è immediatamente disponibile sul nostro sito dove, in una pagina dedicata e di immediato accesso, oltre ad essere scaricabile in formato stampabile e in forma integrale, viene illustrata cosa sia, a cosa serve, i contenuti essenziali e i link ai riferimenti operativi (leggi, istituzioni, spazi informativi, servizi sociali, ...) citati nella carta.

Il documento è anche reperibile in formato cartaceo presso la sede della Cooperativa e nella sede stessa dove si svolge il servizio. Inoltre viene data notizia della sua esistenza e di come reperirla in ogni comunicazione istituzionale e/o promozionale che abbia riferimento con i servizi indicati in questo documento.

Trattandosi di un documento che ha come primo obiettivo aprire un dialogo con la comunità, sentiamo come nostro impegno favorire una corretta comprensione dei suoi contenuti e delle sue finalità. Per questo motivo la nostra cooperativa si rende disponibile ad incontrare gruppi, enti o singoli individui che vogliono conoscere la nostra carta dei servizi, approfondirne i contenuti ed avviare un confronto.

Inoltre intendiamo promuovere una conoscenza diffusa dei servizi offerti dalla nostra cooperativa all'interno del territorio in cui opera, con una campagna annuale di informazione che illustri le iniziative a disposizione della cittadinanza (*vedi requisito 8 AAMIS*)

g. Assunzione di responsabilità

La Carta dei servizi non è uno strumento solo promozionale, ma anche un documento che contiene delle prescrizioni che intendiamo rispettare e che sono oggetto della nostra responsabilità contrattuale. Siamo quindi consapevoli che il loro mancato rispetto può essere sanzionato fino, nei casi gravi, alla risoluzione del contratto.





DESCRIZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

INFORMAZIONI GENERALI

a. Il soggetto gestore

Pro.Ges. Trento è una cooperativa sociale, riconosciuta come *Onlus*, che si occupa della progettazione e realizzazione di nidi d'infanzia e di attività rivolte ai minori e alle loro famiglie. Ha sede a Trento, in via Zambra 11, ed opera esclusivamente nel territorio trentino.



b. Organi di governo e soci

La società cooperativa è composta di 139 soci lavoratori a cui si aggiungono una cinquantina di dipendenti; complessivamente una realtà di 190 persone di 178 donne e 12 uomini. L'Assemblea dei soci ogni tre anni elegge un consiglio di amministrazione a cui dà mandato per il governo ordinario della cooperativa. Ad oggi il Consiglio è composto di sette membri, due dei quali in rappresentanza dei soci sovventori. È inoltre dotato, a norma di legge, di un Collegio dei revisori dei conti. La sede amministrativa è a Parma, in via Colorno 63.

Coloro che il 30 ottobre 2014, hanno accettato la sfida di costituire Pro.Ges. Trento come nuova cooperativa, hanno voluto fin dall'inizio che la base sociale fosse la più larga possibile. Una delle ragioni nasceva dalla convinzione che lavorare nel sociale presupponga una forte motivazione, un orizzonte di valori che, se condivisi, può diventare il motore e la bussola del nostro agire. Essere soci significa condividere una passione oltre che un lavoro e la cooperativa diventa così il luogo dove realizzarlo insieme. Tant'è che il senso di appartenenza delle socie e dei soci alla cooperativa ha dimostrato di essere la carta vincente per attivare progetti innovativi che nascono dalle persone che vivono i territori e ne respirano culture e valori.

c. Autorizzazione e accreditamento

Ad oggi Pro.Ges. Trento ha l'autorizzazione e l'accREDITAMENTO provvisorio per la gestione di servizi residenziali nell'area dell'età evolutiva e genitorialità. Questo in ragione della sua presenza all'interno del Centro per l'Infanzia della Provincia di Trento, dove svolge attività educativa, di cura e tutela.

d. Iscrizione albi registri o elenchi pubblica amministrazione

- Piattaforma Mercurio
- Distretto famiglia della Val di Non
- Distretto famiglia del Chiese
- Distretto famiglia della Vallagarina
- Registro Dei Soggetti Accreditati (Art 10 del d.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg)

e. Certificazioni

Negli anni, la nostra cooperativa ha sviluppato una forte sensibilità verso l'ambiente e verso la salute e la sicurezza dei lavoratori e dei luoghi di lavoro. Tutto questo è espresso nel documento di Politica Integrata che orienta l'azione della cooperativa. Le certificazioni forniscono evidenza delle capacità di erogare, in modo continuativo, servizi corrispondenti a requisiti stabiliti e riconosciuti, dimostrando a tutte le parti interessate il chiaro messaggio che l'azienda è impegnata su standard elevati.

Pro.Ges. Trento aderisce agli standard:

- UNI EN ISO 9001
- UNI EN ISO 14001
- UNI ISO 45001

con l'applicazione di linee guida aggiuntive (UNI 11034:2003 Servizi all'infanzia - Requisiti del servizio)



La Carta dei Servizi
Pro.Ges. Trento

Inoltre Pro.Ges. Trento nel 2019 ha ottenuto la certificazione Executive del **Family Audit** che attesta il forte impegno della cooperativa nell'applicare al suo interno, politiche di gestione del personale orientate al benessere delle lavoratrici e lavoratori nel necessario equilibrio fra vita e lavoro. Tale impegno prende corpo nel Piano delle attività, in cui sono state previste una molteplicità di azioni tra loro interconnesse, comprese azioni volte a introdurre e/o rafforzare forme di flessibilità oraria e lavorativa legata ad esigenze di cura ed assistenza, rivolte al personale.

f. Contesto di riferimento in cui opera ed alcuni brevi cenni sulla storia dell'organizzazione

La cooperativa Pro.Ges. Trento nasce nel 2014, quando alcuni soci lavoratori della cooperativa Proges di Parma, che all'epoca aveva in gestione alcuni nidi d'infanzia comunali, si accordarono per acquisire il ramo d'azienda che includeva i servizi sul territorio trentino, dando così vita ad una nuova cooperativa sociale. Un passaggio costruito con la cooperativa Parmense - con la quale manteniamo un vivace rapporto di mutuo sostegno - che ci consente di affermare che questo gruppo di persone, ora aggregate in Pro.Ges. Trento, opera nei servizi trentini come una realtà coesa e riconoscibile fin dal 2004.

g. Area di intervento e funzionigramma

Questi servizi sono 11 nidi d'infanzia: 7 nel comune di Trento, 1 nel comune di Sella Giudicarie, 2 nel comune di Predaia.

Ad essi si è sempre affiancato il **Centro per l'Infanzia della Provincia di Trento**, dove siamo presenti dal 2006 con nostro personale educativo. L'appalto ci affida l'organizzazione e la gestione del servizio di assistenza e cura di bambini da zero a dieci anni, soli, privi di ambiente familiare idoneo e in situazione di disagio affinché venga loro garantita la necessaria protezione e tutela in forma residenziale o semi-residenziale. I bambini sono accolti in due gruppi appartamento collocati all'interno della struttura. Il progetto educativo è quello proprio del Centro per l'Infanzia e alla realizzazione dell'intero servizio concorrono sia la Provincia di Trento con il proprio personale direttivo, educativo e non, sia il personale della nostra cooperativa.

L'insieme della cooperativa è gestita da una struttura all'interno della quale sono riconoscibili le seguenti funzioni.

<p>Presidente e direttore dell'organizzazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ha la rappresentanza legale ■ Coordina, indirizza e dirige il lavoro di tutta la tecno struttura ■ Mantiene le relazioni con le istituzioni pubbliche e di categoria ■ Mantiene i rapporti con gli Enti affidatari dei servizi ■ Gestisce l'esecuzione dei contratti con i fornitori di beni e servizi
<p>Responsabile del personale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Provvede alla selezione del personale sulla base delle esigenze verificate e concordate con la presidente. ■ Mantiene i rapporti con il sindacato affiancato dal consulente per il lavoro ■ Accoglie e gestisce le richieste "straordinarie" del personale (congedi, aspettative, part time, variazioni di contratto, ...) ■ È il primo referente per le questioni disciplinari
<p>Responsabile della formazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Partecipa al percorso di monitoraggio e valutazione delle procedure nei servizi.

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mantiene aggiornati gli obblighi formativi richiesti da disposizioni di legge o dai contratti in essere ■ Individua insieme alla direzione, al coordinamento pedagogico e al coordinamento interno su cosa attivare la formazione ■ Predispone il programma della formazione individuando i docenti e gli operatori da coinvolgere. ■ Tiene monitorato i percorsi di aggiornamento e formazione dei singoli operatori, anche sulla base degli incarichi svolti.
Responsabile Gestione Sistemi Integrati (Presidio del sistema della qualità)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verificare, aggiornare e gestire la documentazione del sistema. ■ Mantenere aggiornata la direzione sulle prestazioni del sistema e sulle esigenze di miglioramento, promuovendone l'accrescimento delle politiche di sistema. ■ Assicurare la corretta implementazione del SGI. ■ Interfacciarsi con gli audit di terze parti. ■ Individuare le esigenze formative del personale e collaborando alla sua pianificazione. ■ Presidia il processo di autovalutazione del soggetto erogatore garantendo il raccordo tra la rendicontazione economico-finanziaria e la valutazione di impatto sociale degli interventi con il coinvolgimento dei vari stakeholder. ■ Svolge la funzione di referente interno all'organizzazione per la valutazione di cui al Capo IV della L.p 13/2007.
Organismo di Vigilanza (soggetto esterno)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vigila sul funzionamento del modello organizzativo adottato e verifica la sua effettività suggerendo eventuali modifiche. ■ Garantisce la continuità della vigilanza ed esercita un controllo tramite poteri d'indagine indipendenti per prevenire la commissione di reati. ■ Riceve e gestisce le segnalazioni dei dipendenti, degli utenti, dei fornitori e di chiunque sia a conoscenza di situazioni meritevoli di verifica (whistleblowing).
Controllo di gestione	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verifica degli orari e delle ore lavorate ■ Verifica delle presenze degli utenti ■ Definizione dei budget
Gestione amministrativa - contabile (service esterno)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contabilità ■ Buste paghe ■ Piani di finanziamento ■ Assistenza Informatica ■ Assistenza Legale ■ Consulenza progettuale
Coordinatrice pedagogica	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pone in essere la cosiddetta relazione d'aiuto di natura educativa ■ Sostiene la progettazione individualizzata e di gruppo ■ Partecipa a riunioni di verifica delle progettazioni ■ Sostiene le competenze del personale e favorisce la comunicazione fra gli operatori

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Attraverso il lavoro d'equipe fornisce alla direzione cooperativa strategie migliorative su aspetti educativi e organizzativi
Coordinatrice interna	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordina il lavoro del personale, educativo e non, nel singolo servizio ■ Mantiene i rapporti con le famiglie dei minori utenti ■ Mantiene i rapporti con i rappresentanti dell'ente affidante per la gestione del servizio ■ Mantiene i rapporti con i servizi sociali e le altre agenzie pubbliche per casi riferibili al servizio.
Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestisce il sito ■ Coordina la comunicazione attraverso i social ■ Segue la pubblicazione della <i>News Letter</i> alle famiglie ■ Mantiene la comunicazione con i soci ■ Provvede alla produzione dei media ■ Assiste la Presidenza nella comunicazione verso gli organi di informazione
Responsabile Volontariato	<ul style="list-style-type: none"> ■ Individua con la direzione gli ambiti nei quali sia possibile e funzionale coinvolgere personale volontario ■ Provvede al reclutamento dei volontari sia in via diretta sia attraverso altre organizzazioni di volontariato ■ Mantiene aggiornata la mappa delle risorse disponibili sul territorio e promuove forme di partecipazione ■ Definisce ruoli, mansioni e modalità di coinvolgimento dei volontari in accordo con la direzione e i coordinatori dei servizi. ■ Provvede che siano rispettate tutte le norme di sicurezza, a loro tutela e a quella degli utenti, nel momento in cui prestano servizio volontario ■ Coltiva i rapporti con i volontari, curandone la motivazione, l'adeguata formazione per i compiti svolti e la migliore interazione sia con l'utenza sia con il personale dipendente.

MISSION, VALORI, E VISION

a. La mission

Nel costituirci come cooperativa sociale, dedita all'infanzia, abbiamo definito e condiviso questa mission.

La cooperativa punta ad accrescere il **benessere dei bambini e delle loro famiglie**, svolgendo nelle proprie strutture le migliori attività volte a favorirne e tutelarne la crescita e lo sviluppo, **valorizzando il contributo di ogni socio e dipendente**. Pro.Ges Trento si impegna in processi di co-progettazione in grado di cogliere i continui bisogni emergenti e di migliorare le proprie pratiche. **Collabora con un atteggiamento innovativo e propositivo** insieme agli enti del territorio per il benessere complessivo della collettività.



b. I Valori

Questa mission nasce dal riconoscimento del **valore che ogni singola persona è di per sé stessa**. Un valore riconoscibile nel bene che può portare con la sua semplice esistenza alla comunità umana. È un bene fatto di gesti, di emozioni e di saperi che attraverso le relazioni tra gli individui e la capacità di condividere e di contaminarsi, dà vita a qualcosa di nuovo e di prezioso.

Siamo altresì consapevoli che gli individui sono anche all'origine di situazioni negative e conflittuali e questo sta alla base dell'azione di tutela che permea il nostro lavoro. Ma non è una tutela che giudica ed espelle, bensì che cura, promuove e sostiene, ancora convinta che, fin dove possibile, ci si possa avvalere del contributo di tutti per generare un bene comune.

Gli altri due valori che da qui ci guidano sono la **condivisione** e la **responsabilità**.

La **condivisione** s'appoggia sulla convinzione che tutti sono portatori di un sapere unico, permeato di esperienze e sensibilità personali che colorano in modo originale nozioni e conoscenze comuni. Tanto quanto si è disponibili a trovare linguaggi appropriati per una comunicazione efficace, ad assumere un atteggiamento di ascolto e di comprensione, a cercare l'inesplorato anche in ciò che ci infastidisce, ad accogliere la critica come qualcosa che feconda e non mortifica il nostro pensiero, tanto più da questa condivisione usciranno percorsi di crescita e di recupero. Per questo da sempre lavoriamo per attivare reti di confronto e scambio tra tutti i livelli: dagli stessi bambini, che sono al centro di ogni nostra preoccupazione ed azione, alle loro famiglie, dagli educatori ai servizi sociali, dalle istituzioni alla comunità civile.

D'altro lato la **responsabilità**, non quella che carica oneri (buoni solo per colpevolizzare) ma che riconosce legami, è il valore che motiva all'azione e ne determina l'efficacia. Serve infatti riconoscere che ci sono dei legami i quali chiedono coinvolgimento e risposte appropriate. Ogni legame definisce responsabilità diverse; rispettarle o meno non parla *in primis* se si stiano ottemperando a degli obblighi, ma se riconosciamo la relazione corretta che ci lega, senza sovrapporci a quella di altri o risultare mancanti alla nostra. Ognuno di noi in Pro.Ges. Trento, dentro il proprio ruolo, riconosce che vi è sempre un legame con chi ha a che fare, a qualsiasi titolo, con i nostri servizi e che vi è una responsabilità nel proprio agire che va considerata e onorata.

c. La vision

Questi valori si concretizzano nel lavoro di tutti i giorni, ma ci ispirano anche ad allargare lo sguardo verso il futuro, cogliendo le spinte e gli orientamenti che animano la comunità internazionale. Riteniamo infatti che la tutela delle generazioni future per quanto si radichi in un'azione locale, che mette insieme criticità e risorse di questo territorio trentino, non possa prescindere da una visione globale sia dell'andamento dei percorsi storici, sia dei soggetti che concretamente concorreranno a definire il loro domani. Da qui il costante riferimento a due documenti che orientano e danno respiro alla nostra programmazione.

Il **Nurturing Care Framework** (NCF) è un documento di grande rilevanza internazionale che fornisce indicazioni e raccomandazioni su come investire nelle prime epoche della vita, a partire dalla gravidanza fino al terzo anno di vita. Si rivolge a governi nazionali, amministrazioni locali, operatori dei servizi sanitari, educativi e sociali, centri di ricerca, enti filantropici, associazioni, a tutti coloro che possono impegnare risorse, tempo, intelligenza per la salvaguardia dei diritti dell'infanzia. Il NCF fornisce un piano d'azione che si basa sulle più recenti evidenze sullo sviluppo infantile precoce e su come le politiche e gli interventi precoci possono contribuire per migliorarlo. Le esperienze precoci, infatti, hanno un impatto profondo sullo sviluppo dei bambini: sul loro apprendimento, sulla salute, sul comportamento e, in sostanza, sulle relazioni sociali da adulti, sul benessere e sulla produttività. In particolare

vorremmo sviluppare la seconda azione strategica che punta **all'empowerment delle comunità e delle famiglie** che punta "a rafforzare le capacità dei *caregiver* e delle comunità di migliorare le pratiche di cura a casa". Per noi questo significa lavorare per un'idea di servizio che va oltre lo spazio autoreferenziale, chiuso nella rete dei servizi, e che, in maniera sinergica e prospettica, si apre verso le famiglie e la comunità per promuovere spazi e strumenti di prevenzione e cura del disagio minorile.

L'Agenda 20-30 per lo sviluppo sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità, definito dalle Nazioni Unite e che in Italia ha dato vita al piano delle "5P dello sviluppo sostenibile", seguite dalla Presidenza del Consiglio attraverso la Cabina di regia "Benessere Italia". Le cinque aree di intervento sono: persone, pianeta, prosperità, pace e partnership. Sentirci parte attiva di questo progetto significa applicare in ogni azione che svolgiamo, in ogni attività che programiamo un pensiero rivolto agli effetti sul futuro in termini di ambiente, prosperità e pace. Siamo infatti convinti che la tutela dei ragazzi non possa fermarsi a contrastare i fattori di pregiudizio attuali, generati da altri, senza porre attenzione a un pregiudizio sul domani di cui potremmo essere noi stessi gli autori.

I SOGGETTI CON CUI INTERAGIAMO

La gestione di servizi pubblici rivolti all'infanzia, qualunque sia la loro natura, prevede una serie di relazioni con soggetti diversi. Per la nostra visione di una comunità educante, questa rete va ben oltre l'utenza immediata e i diversi soggetti istituzionali coinvolti nel servizio, e si allarga verso le molteplici realtà presenti nel territorio. Indichiamo di seguito soggetti e tipologia di relazione.

Bambini	Consideriamo i bambini non solo destinatari delle nostre azioni educative e di cura, ma anche interlocutori capaci di farci intendere i loro bisogni, le preferenze, le richieste e lamentele. La capacità di ascolto e dialogo con loro è costitutivo e qualificante del nostro lavoro educativo.
Famiglie	Con loro vi sono incontri periodici, anche individualizzati, per condividere i percorsi attivati nel servizio come anche problematiche specifiche del singolo bambino. In questi casi l'interazione ha un forte senso collaborativo nella ricerca di strategie comuni. Nell'ambito della tutela questo avviene, secondo quanto programmato per le singole situazioni, nelle visite protette e negli incontri con le famiglie.
Enti affidatari	Manteniamo rapporti stretti con i comuni di Trento, Sella Giudicarie e Predaia che ci hanno affidato i servizi di nidi d'infanzia, secondo modalità specifiche per ogni singola realtà. Al Centro per l'infanzia (Cpl) l'interazione con l'ente affidatario è altissima essendo coinvolti assieme nell'attuazione del servizio.
Servizi sociali	Nel caso si proponessero situazioni che suggeriscano un approfondimento viene attivato un collegamento con i servizi sociali, anche per creare reti di sostegno verso le famiglie. Al Cpl si tratta di rapporti ordinari, così come quelli con le strutture sanitarie per i diversi generi di intervento.
Servizi sanitari e scuola	I contatti con i servizi sanitari di psicologia e neuropsichiatria infantile al Cpl sono costanti e funzionali all'erogazione del servizio. Dello stesso livello i rapporti con la scuola.
Parrocchie, associazioni e società sportive	I bambini ospiti del Cpl, a seconda delle esigenze dei singoli, frequentano il catechismo, squadre di calcio o altri sport, attività teatrali o di danza. Questo comporta una collaborazione con i soggetti che accolgono questi bambini per le attività per favorirne la partecipazione.

Realtà del territorio	I servizi di nido sono collocati all'interno delle realtà dove i bambini vivono; per questo vengono ordinariamente attivati momenti di incontro, più o meno strutturati – con RSA, negozi, forze dell'ordine, ... Inoltre in alcuni nidi vengo organizzati momenti di festa che coinvolgono famiglie e comunità.
Federazione delle cooperative	Pro.Ges. Trento aderisce alla Federazione Trentina della Cooperazione
Enti del Terzo settore	Per lo svolgimento dei propri servizi la cooperativa collabora anche con altre cooperative ed enti del terzo settore che forniscono servizi specifici: Risto3, Il Gabbiano, Appm, Clera, Proges scarl.

RAPPORTI CON I CITTADINI-UTENTI

Nei Nidi d'Infanzia la rilevazione della soddisfazione delle famiglie è concordata con gli enti affidatari **che ogni anno** inviano loro un questionario e ne elaborano un report poi condiviso con le famiglie stesse. La cooperativa collabora dandone notizia e sensibilizzando i genitori sull'importanza e utilità dell'indagine.

Nell'area della tutela la *customer satisfactions* è tradotta in quella prassi educativa che tiene in seria considerazione le aspettative dei minori non tanto come dato su cui costruire un gradimento del servizio, bensì un percorso di riconoscimento, valorizzazione e responsabilizzazione. Sempre in quest'area son previsti incontri bimestrali con l'Ente affidatario per adattare il servizio alle sue legittime attese.

Ci preme evidenziare che indagini di gradimento vengono periodicamente svolte con il personale per meglio comprendere come agevolare il lavoro e la conciliazione con la vita personale.

I reclami sono per noi sempre una seria occasione di verifica, miglioramento o, in ogni caso, di cura della relazione con gli utenti. Questi i diversi passaggi in progressione.

- A risolvere eventuali lamentele informali degli utenti viene sempre chiamata la coordinatrice del servizio; è richiesto al personale di comunicare alla coordinatrice qualunque osservazione ricevuta anche se apparentemente risolta, in modo da poter tener traccia di qualsiasi domanda e delle risposte date.
- Quando per risolvere una lamentela è necessario un intervento e non è sufficiente una spiegazione, la coordinatrice formalizza con l'utente la richiesta verbalizzandola o facendosi inviare una mail e si impegna a dare una risposta entro 5 giorni.
- Qualora tale risposta debba essere fornita dalla sede centrale della Cooperativa, la coordinatrice trasmette la richiesta all'ufficio. Questi valuterà che risposta dare e se farla pervenire tramite la coordinatrice o per via diretta.
- Nel caso di situazioni più complesse la cooperativa si impegna di risolvere l'eventuale disservizio entro 21 giorni o di motivare la necessità di un periodo più lungo. In tal caso informerà l'ente affidatario della specifica problematica.
- Nel sito è inoltre prevista una pagina di segnalazioni che mette in comunicazione l'utente con la sede centrale della cooperativa; a queste segnalazioni ci si impegna a rispondere entro 5 giorni.
- È inoltre previsto un **Organismo di Vigilanza** (che è una realtà autonoma rispetto la cooperativa) a cui chiunque può rivolgersi per segnalare situazioni irregolari a cui non riceve risposta o che, per motivi prudenziali, preferisce non far transitare per la cooperativa stessa. Tale organismo è raggiungibile attraverso il nostro sito ed eventualmente, da lì, attraverso una piattaforma di **Whistle Blowing** per segnalazioni su canali indipendenti e, eventualmente, in forma anonima.

MONITORAGGIO E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei servizi è un documento che definisce gli standard dei servizi per cui è accreditato e definisce le modalità di interazione con gli utenti e la comunità; entrambe queste cose sono soggette a modifiche e miglioramenti. Alcuni di questi passaggi avverranno attraverso i rapporti diretti con gli Enti affidatari, altri grazie ai percorsi di soluzione di controversie, lamentele e osservazioni, e altri ancora grazie a suggerimenti specifici che chiunque potrà fare attraverso una pagina dedicata del sito.

A monitorare tutti questi passaggi viene incaricato il responsabile al presidio del sistema della qualità che provvederà, in sintonia con la Presidenza della cooperativa, all'aggiornamento di questa carta almeno **ogni tre anni**.





SEZIONE SPECIALE I SERVIZI



Centro Per l'Infanzia

Come si è detto, Pro.Ges. Trento ha maturato la propria esperienza nell'area dell'età evolutiva e della genitorialità in abito residenziale, all'interno del Centro per l'Infanzia della Provincia di Trento, dove dal 2006 ha in affidamento l'organizzazione e la gestione del servizio di assistenza e cura di bambini da zero a dieci anni, accolti in due gruppi appartamento collocati all'interno della struttura. La caratteristica di questo Centro è la presa in carico dei bambini nel momento in cui si manifestano delle criticità lì dove al momento vivono (sia la loro famiglia di origine o quella affidataria/adottiva o altra comunità residenziale). Questo comporta la capacità di rispondere in maniera tempestiva e adeguata alle domande di accoglienza e di adattare il personale educativo in servizio alle esigenze particolari dei suoi ospiti, che si trovano in un passaggio della loro storia denso di vissuti traumatici ancora incompres. I bambini vengono presi in carico in un'ottica multidisciplinare, accompagnando gli incontri con i familiari, definendo un progetto educativo individualizzato e provvedendo al sostegno del bambino nella fase del rientro nella famiglia di origine, di inserimento in famiglia affidataria/adottiva o in comunità residenziale.

Per corrispondere a queste necessità, l'affidamento del servizio è vincolato a delle condizioni particolari definite nel capitolato di gara tra queste:

- Il rapporto di un educatore ogni due bambini (arrotondato per difetto) dalle 7 alle 21
- L'inserimento di ulteriore personale in servizio o la costituzione di gruppi distinti per particolari esigenze
- L'affiancamento dei bambini negli incontri con le famiglie e nei percorsi di uscita
- La partecipazione costante alla rete, nei suoi diversi livelli, di tutti gli operatori coinvolti nei casi
- Una formazione specifica del personale definita sulle singole specificità dei casi accolti.

Il progetto educativo è quello proprio del Centro per l'Infanzia e alla realizzazione dell'intero servizio concorrono sia il personale della nostra cooperativa, sia il personale direttivo, educativo e non della Provincia di Trento che, attraverso la Direzione, detiene il coordinamento generale della struttura.

Per la particolare natura del servizio, non previsto nel Catalogo dei Servizi, e del contratto che la determina, fattori e standard di qualità, nonché le modalità di monitoraggio e controllo sono quelli definiti dal capitolato di gara.

Servizio di Accoglienza di Minori e Sostegno alle Famiglie

Premessa

Pro.Ges. Trento è altresì pronta e accreditata a prendere in affidamento servizi residenziali nell'ambito dell'età evolutiva e della genitorialità. Si intende così rispondere al bisogno di sostegno delle famiglie nelle quali si sono evidenziati bisogni di cura e sostegno ai minori e per i quali è stato richiesto un collocamento extra-famigliare. Partendo da una prospettiva sistemica, si è pronti ad interpretare il bisogno come una domanda complessa, frutto di relazioni e funzionamenti che coinvolgono l'intera famiglia, anche su più piani generazionali, ma che al contempo chiede risposte individualizzate sulla base delle necessità e dei percorsi dei singoli, a partire dai soggetti più fragili.

Si riconosce inoltre che, trattandosi di un servizio residenziale e che quindi prevede l'ospitalità di minori, tale bisogno debba avere il riconoscimento da parte dei Servizi Sociali e dell'Autorità Giudiziaria che sola può disporre l'eventuale allontanamento dei minori dalle famiglie. In tale contesto il servizio si predispone a farsi carico dei diversi interventi previsti nel progetto che sarà predisposto dai Servizi Sociali

Gli interventi messi in campo sono quindi due: il primo è rivolto ai minori, alla loro cura e tutela, il secondo agli adulti del nucleo familiare per il recupero delle competenze genitoriali. Nel nostro pensiero questi due interventi necessitano di una visione comune che raccolga l'apporto di tutti i professionisti coinvolti nel caso, per giungere ad una forte integrazione degli interventi messi in campo; l'opzione, che vorremo rendere praticabile, di raccogliere in Pro.Ges. Trento competenze e professionalità capaci di dar seguito alle azioni programmate, può offrire un'operatività sinergica e tempestiva, senza perdere la ricchezza e la specificità dei diversi approcci al bisogno.

PRESENTAZIONE

a. Descrizione del Bisogno

Con questo intervento si vuole dare risposta al **bisogno** che emerge quando vi è la necessità di accogliere dei minori al di fuori del loro contesto familiare e in particolare:

- Ospitalità in un ambiente a misura di bambino, che dia un'idea di casa, sia sano, accogliente, confortevole, sicuro e ordinato
- Una cura per tutti gli aspetti ordinari della salute, igiene, alimentazione, garantendo che sia provvisto di abbigliamento, giochi e qualsiasi cosa sia importante per la sua crescita, nel rispetto delle sue necessità, ma anche delle sue legittime preferenze.
- Tutela da tutte le condizioni di stress o di trauma che potrebbero incorrere a causa degli agiti di adulti o altri minori
- Ricostruzione di un'identità personale e di relazioni positive quale premessa per la ripresa di un percorso di crescita nel contesto familiare di origine, di affido o di adozione
- Cooperazione con la rete dei servizi coinvolti nella gestione del caso.

b. Descrizione del servizio, modalità e tempi di erogazione

Il Servizio residenziale si presenta come una comunità di minori (normalmente fino a 7 bambini o adolescenti tra i 6 e i 17 anni), che risiede in una abitazione di tipo familiare, seguita da un'equipe di educatori/operatori sociali, presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza degli utenti e con le attività svolte, per tutto l'arco della giornata. Il servizio, oltre all'accoglienza, ha una funzione di cura, tutela, supporto, guida ed educazione dei minori, così che la condizione di svantaggio e/pregiudizio da cui provengono, a motivo di figure genitoriali non in grado di



rispondere ai bisogni di crescita del minore, possa evolvere positivamente tramite un sostegno alla maturazione psicologica, relazionale e sociale del minore e, dove programmato con i servizi sociali, un percorso di recupero delle competenze genitoriali da parte degli adulti componenti il nucleo familiare. Tutto questo in vista del rientro in famiglia e/o verso altri progetti di vita.

Durante il periodo di permanenza vengono garantiti e sostenuti:

- a. gli impegni scolastici, anche con adeguate forme di supporto individualizzate,
- b. l'attività ludico-sportiva e/o artistica,
- c. le esperienze socializzanti anche all'esterno del contesto comunitario,
- d. l'attenzione e la cura di tutte le problematiche sanitarie garantendo assistenza e accompagnamento,
- e. l'ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore in collaborazione con gli Enti locali,
- f. il supporto orientativo nella scelta del percorso di studio, della ricerca del lavoro e di un'autonomia abitativa.

c. Destinatari

Il servizio è rivolto a minori di età compresa tra i 6 e i 17, inviati dal Servizio sociale territoriale e/o dalla Pubblica Autorità (art. 403 C.C.) e/o su mandato della Magistratura. Nell'accoglienza si è attenti a cercare l'inserimento in un gruppo di ragazzi omogenei per età. Potranno essere ammessi bambini di età inferiore ai 6 anni se fratelli o sorelle di altri minori accolti; l'accoglienza può protrarsi oltre il compimento dei 18 anni, ma non oltre i 21 anni, qualora vi sia la necessità di terminare il ciclo di studi o consolidare il percorso di autonomia.

d. Metodologia del lavoro

I primi mesi di accoglienza sono dedicati all'osservazione e alla conoscenza del minore e, dove previsto e possibile, della famiglia di provenienza e delle modalità relazionali. Da qui, incrociando quanto emerso con il progetto quadro definito dal servizio sociale, l'equipe educativa provvederà, entro 2 mesi, alla stesura di un Piano Educativo Individualizzato (PEI), coinvolgendo la famiglia e, quando possibile, il minore stesso. Il PEI, se in coerenza con il quadro generale dell'intervento, prevederà al suo interno anche obiettivi e azioni riferite alla relazione genitoriale e alle connesse competenze. Questo documento verrà quindi condiviso con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti, affinché possa essere monitorato e riadattato nel tempo. A tale scopo l'equipe redigerà relazioni periodiche sugli sviluppi del Progetto.

Il metodo di lavoro prevede, in modo sostanziale, la partecipazione alla rete dei servizi e dei professionisti coinvolti. Questo significa anche l'interessamento affinché vengano coinvolti altri servizi o professionalità il cui ruolo potrebbe risultare importante nello sviluppo del caso e una stretta sinergia con loro per una sua più precisa comprensione e più puntuale azione di sostegno.

All'esecuzione del servizio concorreranno le seguenti figure, svolgendo le rispettive funzioni.

Referente verso l'ente affidatario	<ul style="list-style-type: none"> ■ Garantisce la corretta esecuzione del servizio secondo i termini dell'affidamento ■ Esercita potere direttivo, di controllo e disciplinare verso il personale ■ Si rapporta con l'ente affidante per risolvere le situazioni in cui l'esecuzione del servizio possa apparire in contrasto con i termini contrattuali o il benessere stesso dei bambini.
Coordinatore organizzativo	<ul style="list-style-type: none"> ■ Organizza i turni di lavoro degli operatori in conformità alle esigenze del servizio e delle particolari esigenze dei bambini utenti.

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Trasmette a chi di dovere le informazioni attinenti il personale in servizio ■ Ha cura di un'organizzazione dei turni che salvaguardi il benessere psicofisico degli educatori e la conciliazione tra lavoro e vita personale.
Coordinatrice interna	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordina il lavoro dell'equipe di educatori operante nel gruppo appartamento ■ Si raccorda con il referente e con il coordinatore organizzativo ■ Si raccorda con i referenti dell'ente pubblico nella gestione dei gruppi e dei singoli casi. ■ Mantiene i rapporti con i genitori e i familiari dei bambini accolti ■ Mantiene i rapporti con i Servizi sociali, Autorità giudiziaria, Scuola, Azienda Sanitaria. ■ Provvede alla stesura delle relazioni
Pedagogista	<ul style="list-style-type: none"> ■ Si rapporta con i consulenti individuati dai servizi sociali per la presa in carico dei bambini ■ Affianca gli educatori nella stesura dei PEI ■ Affianca gli educatori nella definizione di progetti educativi rivolti al gruppo ■ Sostiene i singoli educatori nelle specifiche esigenze e/o difficoltà
Psicoterapeuta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Svolge attività di supervisione delle equipe educatori ■ Affianca il referente nel valutare il complessivo "stato di salute" dell'equipe.
Educatori	<ul style="list-style-type: none"> ■ Si occupano quotidianamente dei bambini accolti, della loro cura e crescita, seguendone i progetti educativi condivisi in sede di supervisione; ■ Svolgono le visite assistite dei bambini con genitori/familiari; ■ Somministrano i farmaci secondo le indicazioni della personale sanitario; ■ Scrivono le relazioni di aggiornamento dei bambini accolti; ■ Scrivono il Progetto Educativo Individualizzato per ogni bambino accolto; ■ Curano la compilazione della cartella personale del bambino; ■ Svolgono attività di accoglienza ed accompagnamento nell'inserimento presso la famiglia naturale, presso la famiglia affidataria/adottiva, o in comunità residenziale dei bambini accolti.

e. Attività

Accanto all'insieme delle attività che vengono previste nei PEI, a secondo dei percorsi di ciascuno, vi sono delle **attività connesse alla crescita dei minori** che ci sembrano sostanziali per coloro che saranno i cittadini adulti di domani. Tra queste individuiamo:

- a. l'affiancamento quotidiano che promuova ed educi alla cura del sé, alla salute e agli stili di vita sani,
- b. l'osservazione e l'intervento per prevenire negli adolescenti ospiti ogni forma di dipendenza: tabagismo, alcolismo, sostanze, social network, ...;
- c. momenti di incontro, ascolto e confronto (almeno uno nel corso di ogni anno), con iniziative anche esterne alla comunità, per sviluppare il senso civico e la cittadinanza attiva;

- d. momenti di incontro, ascolto e confronto, con iniziative anche esterne alla comunità, per sviluppare un uso corretto e critico dei new media;
- e. l'osservazione, l'ascolto e la guida quotidiana, congiunta ad una attività specifica all'anno rivolta ai minori con più di 14 anni, per l'acquisizione di autonomie riguardanti la gestione delle spese personali, delle attività di vita quotidiana tra impegni e tempo libero e cura degli spazi, tramite il riconoscimento di competenze e l'affidamento di responsabilità,
- f. almeno 3 attività strutturate e continuative all'anno in favore dei minori tra quelle sportive o artistiche o culturali o ricreative, anche in forma laboratoriale, tra cui il singolo utente può scegliere tenendo conto delle attitudini e preferenze personali, organizzate direttamente o in collaborazione con terzi.

In secondo luogo, affrontando il bisogno “come una domanda complessa, frutto di relazioni e funzionamenti che coinvolgono l'intera famiglia, anche su più piani generazionali”, assumono importanza anche le **attività rivolte al nucleo familiare di origine**, con l'obiettivo sia di avere gli adulti come soggetti coinvolti e valorizzati per le loro competenze, nella definizione del progetto, sia di sostenere gli stessi nella crescita delle proprie capacità genitoriali. Tra queste, oltre a quelle pensate specificatamente nei singoli PEI, individuiamo:

- a. incontri individualizzati con i genitori o gli adulti di riferimento, per raggiungere una comprensione condivisa della situazione, che tenga conto delle prospettive e delle competenze sia degli operatori, sia dei genitori; ne segue l'individuazione di un percorso con micro obiettivi e strategie semplici da cui attendersi risultati misurabili e stimolanti a proseguire;
- b. attività educative individualizzate rivolte al minore e alle figure genitoriali.
- c. attività orientate al supporto della genitorialità, possibilmente anche attraverso l'esperienza di gruppo, in sintonia con il servizio sociale e in sinergia con altre iniziative già presenti nel territorio.
- d. incontri di mutuo sostegno tra le figure genitoriali, condotti da facilitatori professionisti per affrontare la criticità di un allontanamento, superare atteggiamenti difensivi/oppositivi, uscire dalla percezione di essere giudicati o inadeguati e rinforzare il desiderio di riprendere un sano rapporto genitoriale.
- e. la compartecipazione agli interventi educativi rivolti ai figli in merito alle acquisizioni di autonomia, alla responsabilizzazione nell'uso del denaro, delle risorse e del tempo, ad una adeguata conoscenza dei new media e di un loro uso sano.
- f. una iniziativa all'anno riguardante la gestione delle spese personali e delle attività della vita quotidiana.
- g. momenti di osservazione, ascolto e condivisione, supportati ove necessario da professionisti, per sviluppare le competenze relazionali ed affettive tra i minori e le figure adulti di riferimento;
- h. affiancamento degli adulti coinvolti, siano essi parte delle famiglie naturali, affidatarie o adottive, nell'accesso ai servizi, evitando esperienze di smarrimento o di “abbandono” da parte delle istituzioni e facilitando l'aggancio con il sistema dei servizi coinvolto.

Qualora fossero avviati servizi dell'area età evolutiva e genitorialità nell'ambito domiciliare e di contesto, sono previste attività rivolte a gruppi di utenti nei vari contesti di vita, anche allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà. In tal caso si valuterà se opportuno e possibile far accedere a tali incontri anche familiari, residenti nel territorio, di bambini ospiti nella comunità di accoglienza così da promuovere l'integrazione di questi adulti in una rete di relazioni che consolidi le loro competenze e li sostenga nel loro percorso.

a. Apertura del servizio

Trattandosi di minori spesso oggetto di mancanza di attenzioni è importante comunicare loro che, in questi contesti, le loro necessità non vengono seconde a quelle degli adulti.

I tempi di accesso e fruizione del servizio devono adattarsi alle esigenze dell'utenza e la sua organizzazione deve saper corrispondere prontamente al modificarsi delle richieste;

- Indicatori**
- ▶ apertura 7 giorni su 7, full time,
 - ▶ disponibilità alla pronta accoglienza h24

b. Ospitalità

La comunità si profila come dispositivo educante e di cura se conserva dimensioni tali per cui la rete di relazioni tra chi la compone sia agevolmente percorribile da tutti e tutti possano sentirsi co-protagonisti della vita comunitaria.

Grande attenzione andrà quindi posta sul numero dei suoi componenti, sulla loro età, sulla presenza di utenti in forma semi residenziale.

- Indicatori**
- ▶ garantito uno spazio adeguato dell'abitazione, il numero dei suoi componenti non supererà le 8 unità
 - ▶ non saranno più di 5 gli utenti in forma residenziale,
 - ▶ l'età degli ospiti tenderà ad essere omogenea, fatte salve l'unità dei nuclei familiari (fratelli e sorelle).

c. Gli educatori – formazione

Gli educatori e le educatrici sono il cuore dell'azione di aiuto rivolto agli utenti del servizio, i quali devono percepire l'affidabilità umana e professionale degli operatori.

Le principali competenze a loro richieste sono:

- la capacità di relazione con questa particolare tipologia di minori e di famiglie, che nasce da una maturata predisposizione all'osservazione e all'ascolto,
- di tenere lo sguardo e il pensiero sul bambino/adolescente, le sue necessità e i suoi percorsi,
- di condividere l'azione educativa con i colleghi e i professionisti coinvolti, riconoscendo competenze e ruoli
- di proporsi come adulti maturi e autorevoli, non esenti da limiti e imperfezioni, ma – proprio per questo – capaci di accogliere le provocazioni, i rifiuti così come le stanchezze e le paure dei minori.

Per garantire queste competenze valgono la formazione universitaria, l'esperienza maturata negli anni e la formazione continua; a quest'ultima provvede la cooperativa stessa.

- Indicatori**
- ▶ I titoli richiesti per la posizione di educatore sono: diploma di laurea in Educatore Professionale, diploma di laurea in Educatore socio pedagogico, qualifica di Educatore socio-pedagogico.
 - ▶ I titoli richiesti per la posizione di operatori sociali (figure educative prive dei titoli sopra menzionati) sono: diploma di laurea in ambito psicologico, pedagogico o di servizio sociale, diploma di laurea con esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali, oppure esperienza di servizio civile di almeno 12 mesi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali con il possesso della certificazione delle competenze, oppure esperienza lavorativa

di almeno 12 mesi di cooperazione internazionale nell'ambito dei servizi socioassistenziali, oppure possesso di master o di diploma di scuola di specializzazione di almeno un anno, nell'ambito psico/socio/pedagogico.

► I titoli richiesti per la posizione di coordinatore sono diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari.

► Gli educatori sono presenti in una quota non inferiore al 50% delle ore complessive degli operatori sociali.

► Partecipazione ad almeno 12 ore di formazione tra i corsi predisposti dalla cooperativa sulle dinamiche relazionali e le metodologie di gestione della relazione con il minore e le figure genitoriali

► Partecipazione ad incontri di supervisione per l'elaborazione dei vissuti nel contesto lavorativo.

d. Gli educatori – la presenza

La presenza degli educatori deve essere tale da garantire che ogni necessità dei minori trovi pronta risposta e che ad essi sia evidente la premura e la cura che gli educatori agiscono nei loro confronti. L'azione educativa, quindi, ha necessità di tempi e di continuità e non può certo risolversi in un'opera di sorveglianza. Inoltre la presenza deve essere tale da favorire la costruzione relazioni, più possibili profonde e stabili.

Indicatori ► Le equipe saranno composte da almeno quattro persone, tra educatori e operatori sociali, con almeno 2 operatori ogni tre minori e sempre in numero sufficiente a coprire le esigenze del servizio

► Tra le esigenze del servizio vi è anche la continuità degli operatori con l'abbattimento del turn over ed una organizzazione che limiti al minimo l'introduzione di altri operatori per coprire i periodi di assenza degli operatori

► Sono previste almeno il 5% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza come ore di coordinamento

e. Le attività

L'efficacia del sostegno si gioca sulla sua capacità di essere accolto e fruito dall'utente per cui è pensato, lavorando sui fattori che ne impediscono un'efficace attuazione.

La qualità delle attività proposte agli utenti, i minori ospiti e le loro famiglie, si manifesta sulla capacità di coinvolgerli e quindi di favorire la loro evoluzione rispetto al PEI, per i minori, e gli obiettivi concordati per le famiglie.

Indicatori ► Le attività sono coerenti con quanto previsto al punto 4.

► Vi è un tempo congruo dedicato alla loro progettazione al fine di adattare alle necessità degli utenti rispetto i loro obiettivi di crescita.

► Durata e modalità di fruizione tiene conto delle possibilità dell'utente

► Sono previste delle alternative per incontrare gli interessi e le preferenze dell'utente

f. L'ospitalità - alimentazione

La cura dei minori ha un focus prezioso sulla loro alimentazione che, l'esperienza insegna, spesso risulta trascurata nelle famiglie d'origine, dove non è stata posta la necessaria attenzione a ciò che si mangia e ai tempi del pasto.



Questo richiede, oltre ad un'attenzione educativa nella programmazione della giornata, una particolare cura nella scelta degli alimenti e nella loro preparazione, anche considerando le specificità dei singoli utenti.

- Indicatori***
- ▶ I menù comuni sono elaborati con la consulenza di una dietologa
 - ▶ Menù e prassi alimentari speciali vengono elaborate con consulenze specifiche in presenza di problematiche dei singoli utenti, dalle intolleranze ai disturbi del comportamento alimentare
 - ▶ Quanti si occupano della preparazione degli alimenti ricevono adeguata formazione
 - ▶ I prodotti alimentari impiegati sono al 60% di origine biologica.

g. L'ospitalità – la cura degli spazi

Un ulteriore elemento di qualità del servizio sono gli ambienti che ospitano i ragazzi (ma anche quelli che accolgono le attività con le famiglie naturali), i quali devono risultare decorosi e accoglienti. Ciò richiede cura a cui gli stessi ospiti saranno sensibilizzati, e quindi responsabilizzati e sostenuti nel mantenerla verso gli ambienti nei quali vivono. Resta che il primo passo è quello assunto dal servizio nel garantire strumenti, competenze e tempi adeguati affinché l'abitazione che ospita i minori sia sempre accogliente.

- Indicatori***
- ▶ Programmazione delle pulizie adeguata alle necessità dell'abitazione
 - ▶ Servizio di lavanderia
 - ▶ Utilizzo di prodotti certificati ECOLABEL e CAM

* Questi indicatori andranno adattati ai termini ulteriori e diversi rispetto all'accreditamento generale previsto, quando richiesti dall'ente pubblico affidante tramite appalto o concessione.

La valutazione del servizio è un passaggio essenziale per la sua crescita e per affinare la capacità di dare risposte adeguate ai bisogni già individuati in questo documento, ma che, nel corso del tempo, possono aver assunto una fisionomia diversa. Si tratta di “costruire correggendo”, senza fermarsi quindi all’individuazione degli errori, ma cercando di comprendere da nuove prospettive gli scogli, la loro natura e le strategie per superarli. In quest’opera svolgono una funzione essenziale i diversi stakeholders, i quali possono offrire sguardi diversi, perché da diverse prospettive, utili a ridisegnare i problemi e a valutare le risposte. Soprattutto, nella misura in cui i fattori di qualità effettivamente coincidono con i loro interessi, dal monitoraggio degli indicatori si potrà ottenere preziose indicazioni. Di conseguenza sarà diversa la modalità di rilevamento della soddisfazione a seconda degli stakeholders, seppure vi sia una caratteristica che, in ragione della particolarità del servizio, li accomuna. Riteniamo infatti che, senza voler escludere la possibilità di rivolgersi direttamente all’Organismo di Vigilanza, il livello di relazione tra i diversi soggetti coinvolti sia tale da preferire sempre un ascolto e confronto franco e diretto, che meglio aiuti a comprendere le criticità su cui lavorare, le risorse da cui attingere e le attese che, obiettivamente, non trovano risposta.

Ai fini di questa Carta dei Servizi e dell’aggiornamento della Sezione Speciale è previsto:

- a. La raccolta delle criticità emerse nella gestione dei singoli casi rispetto alle procedure e alle pratiche previste, le osservazioni degli stakeholders e le eventuali correzioni apportate.
- b. La raccolta, al termine del percorso, di schede di valutazione del servizio da parte degli utenti (su base volontaria).
- c. Incontri periodici con gli Enti pubblici e i referenti dei Servi sociali coinvolti nel servizio
- d. Questionario specifico a cadenza annuale tra il personale coinvolto per la raccolta di osservazioni generali sulle attività del servizio
- e. Costituzione di un gruppo di lavoro interno alla cooperativa, presieduto dal soggetto referente del monitoraggio, per l’analisi dei dati e l’elaborazione di un’ipotesi di piano aggiornamento.
- f. Confronto con gli stakeholders pubblici sulle ipotesi di strategie di miglioramento
Detto piano verrà visionato, eventualmente integrato e approvato dal CdA e quindi pubblicato e trasmesso agli enti pubblici.

*Questa è la nostra **Carta dei Servizi**,*

*la mappa di un percorso di crescita che coinvolge noi, gli utenti
e tutta la comunità all’interno della quale operiamo.*

Una strada che intraprendiamo insieme,

verso il miglior futuro che possiamo immaginare per noi e chi verrà dopo di noi.