



CONSORZIO

**CUM SORTIS**

SOLCO BASSA BERGAMASCA

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE -Registro Imprese, C.F. e P.I.: 02839030166



CGM CONSORZIO NAZIONALE  
DELLA COOPERAZIONE SOCIALE

# CARTA DEI SERVIZI

## “SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI E FAMIGLIE ( ADM )”

## ENTE GESTORE

### Consorzio "Cum Sortis"

→ Breve descrizione dell'Ente gestore e dei Servizi socio-educativi erogati, con particolare riferimento all'ADM?

Le Cooperative consorziate ed appartenenti al Cum Sortis che saranno ingaggiate per l'attuazione degli interventi educativi di ADM e metteranno a disposizione il personale sono: **Cooperativa sociale ITACA, COOPER AZIONE FAMIGLIE soc. coop. sociale, Cooperativa sociale FILI INTRECCIATI.**

## I DESTINATARI

Il servizio Assistenza Domiciliare Minori (ADM) è rivolto a minori e famiglie che manifestano un disagio sociale, **in situazioni critiche nelle quali la relazione tra genitori e figli risulta disturbata o in cui si rileva un'inadeguatezza sul piano educativo, che si ripercuote sugli ambiti di vita della quotidianità, favorendo e alimentando percorsi di marginalità sociale.**

Un'attenzione particolare è dedicata alle seguenti fasce:

- Minori in conflitto con i genitori;
- Famiglie che vivono in condizioni igieniche e sociali di trascuratezza;
- Minori che mostrano difficoltà nel percorso di crescita.

I destinatari del servizio ADM sono nuclei familiari che presentano una difficoltà a esercitare il proprio ruolo, minori interessati da un decreto del Tribunale, famiglie che presentano elementi di fragilità socio-educativa a rischio di emarginazione.

L'intervento di ADM, rivolto a minori dagli 0 ai 18 anni, è utilizzato prevalentemente per la fascia dei minori che frequentano la scuola dell'obbligo (6-13 anni).

E' opportuno sottolineare che l'ADM va erogata in presenza di **temporanee situazioni conflittuali della famiglia** ed è preferibile che non venga praticata con nucleo in stato di disagio "cronico", in quanto la funzione dell'ADM è quella di concorrere a rendere autosufficiente il nucleo e contemporaneamente a ridurre il disagio del minore.

Fondamentale per l'avvio di un intervento domiciliare è inoltre il **consenso**, seppur parziale o elaborato solo in parte, **dei genitori** e degli eventuali altri adulti che convivono nell'abitazione in cui avverrà l'intervento.

## IL SERVIZIO

### SENSO E PRINCIPI

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Minori nasce dal bisogno di predisporre un intervento educativo rivolto a nuclei familiari in difficoltà in una **dimensione di attivazione e/o di recupero di risorse e potenzialità** presenti al loro interno al fine di un processo di crescita e sviluppo.

L'intervento, di carattere preventivo e di sostegno, offre un supporto che possa favorire il raggiungimento di uno stato di maggior benessere per il minore e la sua famiglia, che stanno attraversando un momentaneo malessere. Persegue lo scopo di **tutelare e salvaguardare lo sviluppo possibile della personalità del minore, mirando all'evoluzione del nucleo familiare in difficoltà e al raggiungimento di un'autonomia dei genitori** funzionale all'assolvimento dei compiti educativi verso i figli.

Essendo la famiglia un ambito complesso, dinamico e variabile, l'evoluzione del nucleo familiare e il cambiamento della situazione di partenza si possono realizzare elaborando progetti mirati sulla singola situazione.

L'educatore "entrando in casa" della famiglia svolge oltre alla funzione educativa nei confronti del minore anche una funzione pedagogica nei confronti dei genitori o delle figure adulte di riferimento che abitano con il minore. L'educatore domiciliare lavorando in stretto contatto con la famiglia d'origine, deve riuscire a raggiungere una **alleanza pedagogica con la famiglia che non è sempre scontata e a volte è molto complessa sia da costruire che da mantenere nel tempo.**

## **OBIETTIVI**

L'ADM è un intervento di carattere educativo con finalità di promozione e di prevenzione, indirizzato a nuclei familiari che vivono situazioni di disagio.

L'obiettivo principale dell'intervento di ADM è **attivare nel soggetto e nella sua famiglia capacità e potenzialità che in un momento di particolare fragilità il nucleo non vede o non riconosce, cercando di renderlo autosufficiente per ridurre il disagio del minore.**

L'operatore attiva il suo intervento in ambito domiciliare e, attraverso l'osservazione, attribuisce senso e importanza alle azioni dei soggetti presenti perchè si possa attuare un cambiamento. In particolare il servizio ADM deve fornire stimoli che consentano al minore di sperimentare le proprie capacità in un'ottica di sostegno e autonomia.

Questo comporta il raggiungimento di alcuni **obiettivi generali**:

- intervenire a sostegno dei momenti di difficoltà familiare, per aiutare la famiglia in un momento di fragilità;
- favorire nella famiglia le condizioni necessarie per il miglioramento e il superamento della situazione di inadeguatezza educativa e relazionale;
- favorire buone relazioni con i contesti di vita delle famiglie.

Le funzioni del servizio sono quindi di **accompagnamento, di sostegno, di contenimento e di mediazione.**

L'intervento di ADM ha quindi come **obiettivi specifici**:

- **favorire interventi educativi di supporto ed accompagnamento mantenendo il minore all'interno del proprio nucleo familiare**

- mantenere e sviluppare le risorse, le capacità e le competenze genitoriali delle famiglie di origine
- osservare partecipando nella quotidianità le modalità organizzative, le dinamiche interpersonali, le relazioni esistenti tra i componenti della famiglia
- aiutare il minore e la famiglia ad affrontare le criticità ed i momenti di crisi che talvolta colpiscono queste famiglie fragili
- aiutare i genitori ad assumere un ruolo genitoriale adeguato ai bisogni dei loro figli
- favorire ed aiutare il minore e la sua famiglia a sviluppare una sufficiente integrazione sociale sul territorio di appartenenza
- aiutare la famiglia a costruire e mantenere una buona relazione e fiducia nel rapporto con i servizi sociali referenti

## VALENZA EDUCATIVA

L'essere in relazione con le dinamiche evolutive del contesto di cui l'educatore entra a far parte comporta che la specificità dell'intervento domiciliare consista nel far sì che "l'elemento dissonante" cioè l'EDUCATORE, stimoli l'emergere di aspirazioni e capacità sopite mantenendo la propria integrità e diversità di ruolo, in un processo di definizione di norme e ruoli su cui basare la propria autorevolezza.

I cardini sui quali si costruiscono gli interventi sono quindi:

- **l'identificazione** con i minori - canale relazionale privilegiato che permette di "sentire", percepire, in prima persona, le esigenze degli stessi;
- **la separatezza** dai soggetti - mezzo che gradualmente si utilizza per introdurre elementi di cambiamento e rimandare alle responsabilità di ciascuna parte.

## MODALITA' DI INTERVENTO

Le principali attività svolte dagli educatori sono sia educative che di gestione della quotidianità, con una centralità sulla cura della persona, che viene impiegata in attività ludiche e nel sostegno didattico.

La relazione d'aiuto è intesa come un **costante processo di ridefinizione e rielaborazione dell'esperienza quotidiana**, di confronto diretto sulle osservazioni e sulle modalità diverse di affrontare la sofferenza; processo che vede l'educatore e la famiglia coinvolti in un reciproco e continuo scambio di informazioni. Costruire insieme alla famiglia le possibili alternative per la risoluzione dei problemi, richiede la capacità di adattarsi da parte dell'educatore, modificando la propria posizione e sviluppando nel frattempo una capacità di ascolto, di comprensione e di valorizzazione del linguaggio dell'altro.

Le modalità di intervento sono realizzate all'interno di specifiche **funzioni**, che sono così indicate:

- **Accompagnamento**: costruire con il nucleo familiare una relazione significativa in grado di evidenziare e valorizzare gli elementi di risorsa; partendo dai bisogni espliciti e spesso concreti e immediati, individuare le strategie di relazione in grado di fare emergere ed elaborare i bisogni impliciti più nascosti e profondi.

- **Contenimento:** dare una struttura all'intervento sia in termini formali (cadenza, durata, contesti, azioni) che nella quotidiana relazione con i nuclei familiari e i minori, affinché il rispetto dei vincoli e limiti che il servizio di ADM pone diventi possibilità di evoluzione e crescita dei soggetti e delle dinamiche relazionali del contesto.
- **Mediazione:** facilitare le dinamiche relazionali che caratterizzano la comunicazione e le azioni giocate all'interno del nucleo familiare per riappropriarsi di relazioni significative positive, riattivando e sostenendo una dimensione di reciprocità in particolare con il territorio e i suoi soggetti.

La tipologia delle **Azioni** e delle prestazioni previste sono:

- interventi educativi per la crescita del minore, della sua autostima, della sua autonomia, della costruzione e cura di relazioni interpersonali positive attraverso esperienze condivise nella quotidianità
- interventi di supporto ed accompagnamento nel percorso dell'apprendimento scolastico ( sia nell'aiuto di alcuni compiti scolastici, sia nella cura delle relazioni con gli insegnanti ed i compagni )
- interventi di accompagnamento allo sviluppo della componente emotivo-affettiva
- interventi di stimolo, proposta ed accompagnamento finalizzati a far partecipare attivamente il minore ad esperienze, attività ricreative, ludiche, sportive, culturali, aggregative proposte sul territorio di appartenenza
- interventi di aiuto e supporto nella costruzione di buoni rapporti tra i componenti del nucleo familiare nel rispetto delle diverse culture, valori ed impostazioni familiari
- interventi per accompagnare la famiglia nell'interlocuzione con le istituzioni ( scuola, servizi sociali, agenzie educative, ambiti lavorativi, ecc... )
- interventi di supporto nella costruzione e mantenimento di rapporti con le reti parentali della famiglia
- accompagnamento all'uscita dal nucleo familiare ( verso Comunità Alloggio o affido familiare )
- Accompagnamento al rientro nel nucleo familiare ( da affido o inserimento in Comunità Alloggio )

Gli interventi domiciliari si calendarizzano settimanalmente e si svolgono solitamente nella **fascia pomeridiana feriale o nella giornata del sabato**. I tempi sono concordati con la famiglia e prevedono, almeno parzialmente, la presenza dei genitori. Si garantisce **flessibilità nell'organizzazione dei tempi** per costruire per ogni minore un progetto individualizzato che nell'attuazione lo tenga in considerazione in modo prioritario (età, impegni personali, caratteristiche soggettive, impegni legati allo svolgere delle attività scolastiche o sportive/ludiche).

Il luogo è solitamente la sede del **domicilio** dove il minore abitualmente vive, che non necessariamente coincide con il domicilio dei genitori. I luoghi vanno concordati con la famiglia e il Servizio Territoriale inviante, sono indicati nel progetto e possono modificarsi nel corso dello stesso.

L'Intervento è garantito per tutto l'anno. Le sostituzioni per assenze dell'operatore incaricato del caso possono essere programmate o urgenti e improvvise. La modalità della sostituzione sarà valutata con il servizio sociale inviante sulla base delle variabili che sono specifiche per ogni progetto (età del minore, tempi di presa in carico, significatività dell'operatore per i genitori).

## RETE

L'intraprendere azioni di pensiero, progettazione e gestione con il contributo di attori diversi è parte fondante e qualificante dell'ADM, proprio perché attraverso questo percorso si realizzano processi di ampliamento e potenziamento della partecipazione sociale ai diversi bisogni del minore e della sua famiglia. Il servizio ADM può essere di successo solo attraverso un **buon lavoro di rete tra istituzioni e famiglie** e un forte accordo e integrazione sul progetto. Per questo nell'operatività del servizio vengono alternati gli interventi all'interno del nucleo domiciliare con gli incontri di monitoraggio e verifica con tutti gli enti coinvolti (equipe multidisciplinare).

## PROCEDURA DI PRESA IN CARICO, PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE INTERVENTI

L'intervento in ambito domiciliare si sviluppa secondo questi passaggi:

- un momento iniziale di **osservazione reciproca**; si confrontano le aspettative, si definiscono gli obiettivi minimi, i problemi su cui lavorare e i possibili cambiamenti auspicati.
- un momento di **riflessione** e decentramento dove l'educatore legge, riflette ed elabora le prime percezioni, grazie anche al supporto dello staff e dell'equipe multidisciplinare e sulla base di questa analisi costruisce le prime ipotesi di intervento.
- momenti di **verifica "in itinere"** dove l'educatore confronta e negozia con i Servizi sociali invianti e referenti e con la famiglia le direzioni di cambiamento ritenute possibili.

## PRESA IN CARICO

Una valutazione dei casi noti ai Servizi Sociali consente l'individuazione di quelli che appaiono adatti a essere seguiti con un servizio di ADM o le situazioni per cui il Tribunale dei Minorenni ne chiede l'attivazione.

Questa fase rappresenta un primo **lavoro di screening per valutare la congruenza del caso con gli obiettivi del servizio**; tale fase è a cura dei Servizi Sociali invianti.

Dopo questa prima valutazione di fattibilità avviene la **presentazione dell'intervento alla famiglia**. Se la proposta viene accolta dalla stessa, il caso viene presentato nelle sue specificità al Coordinatore del servizio, al quale vengono fornite le indicazioni e le

informazioni necessarie per la conoscenza approfondita al fine di individuare l'educatore a cui affidarlo.

Successivamente l'educatore viene accompagnato dall'Assistente Sociale di riferimento presso il domicilio per la conoscenza reciproca.

## OSSERVAZIONE

L'avvio operativo del servizio avviene attraverso una fase di osservazione della durata di circa tre mesi ( nel bando chiedono un mese di osservazione, lasciamo tre mesi o mettiamo uno o due mesi???? ), che vede l'operatore impegnato nel cogliere caratteristiche, potenzialità, difficoltà del minore e del nucleo familiare con intento conoscitivo. Per rispondere a queste necessità l'educatore possiede forte capacità di analisi della situazione, di lettura dei bisogni e dei cambiamenti.

Dopo tre mesi di osservazione si effettua un incontro tra Operatori Sociali di riferimento, Educatore, Coordinatore del servizio per definire un **Progetto di Intervento**.

La famiglia viene contattata dall'Assistente Sociale e convocata, in presenza anche dell'educatore domiciliare, per condividere le osservazioni fatte, raccogliere le sue richieste e condividere gli obiettivi e le modalità di intervento.

## MONITORAGGIO E RIPROGETTAZIONE IN ITINERE

La verifica dell'andamento dell'intervento avviene più volte in relazione alle specificità richieste da ogni singola situazione.

Vengono garantiti incontri di aggiornamento sul caso tra l'educatore e l'equipe multidisciplinare allo scopo di valutare l'andamento dell'intervento ed eventualmente ipotizzare una ridefinizione degli obiettivi previsti inizialmente.

Sono inoltre previsti, durante lo sviluppo dell'intervento, incontri e contatti con la scuola, con i servizi specialistici che eventualmente hanno in carico il minore e il suo nucleo familiare e con le agenzie del territorio, allo scopo di costruire una rete entro cui condividere le linee progettuali, esplicitare le aspettative circa il lavoro con il minore e definire un accordo di programma in merito ad alcuni aspetti dello sviluppo del progetto.

La programmazione e la verifica del lavoro educativo viene realizzata all'interno dello staff educativo gestito dal coordinatore.

Si opera una restituzione del Progetto anche al nucleo familiare, rappresentando alla famiglia e al minore i bisogni raccolti e le risorse attivate, gli obiettivi prefissati e i compiti reciproci, in una logica di confronto e condivisione.

## CHIUSURA DELL'INTERVENTO

La chiusura di un intervento generalmente si realizza con la dimissione del minore e del suo nucleo familiare che può essere la parte conclusiva di un percorso positivo nel quale le finalità dell'intervento sono state raggiunte e non sussiste la necessità di continuare un'azione di accompagnamento.



Essendo questo un momento delicato sarà cura dell'educatore valutarne i tempi in staff, in equipe multidisciplinare e pianificare i tempi di chiusura con la famiglia e con il minore.

## FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

### EDUCATORE PROFESSIONALE

- attua l'intervento osservativo e prepara la relazione osservativa, definendo bisogni, obiettivi a breve, medio e lungo termine
- costruisce il proprio intervento, conoscendo la storia personale del minore e del nucleo familiare;
- definisce il progetto educativo insieme all'equipe multidisciplinare;
- realizza l'intervento con il minore, il nucleo familiare e il territorio mantenendo i contatti con gli attori in esso presenti;
- produce le relazioni semestrali di monitoraggio e verifica dei progetti, insieme al Coordinatore del Servizio

### COORDINATORE

E' il responsabile dello staff educativo interno e del modello organizzativo del servizio.

- coordina il lavoro di staff;
- accompagna i nuovi educatori nel processo di formazione iniziale;
- concorre, insieme agli educatori e all'equipe multidisciplinare, alla definizione del progetto iniziale di intervento;
- favorisce l'accrescimento professionale e la memoria del patrimonio del servizio nonché la formazione preliminare degli educatori;
- è responsabile della documentazione scritta del servizio ( realizzazione, modifica, archiviazione) ;
- monitora il servizio;
- definisce con il committente e l'equipe multidisciplinare la fase di chiusura del progetto sul minore e la famiglia;
- è il referente tecnico del servizio di ADM, presiede tutte le fasi del lavoro con l'equipe multidisciplinare e l'Educatore.

### PSICOLOGO

In momenti prestabiliti affianca il coordinatore nell'analisi delle dinamiche familiari e nell'impostazione dell'intervento. Sostiene gli educatori nell'elaborazione degli aspetti del vissuto emotivo legati alle situazioni specifiche.

### REFERENTE RISORSE UMANE

Supporta il coordinatore nella gestione degli operatori in funzione dei casi attivati, garantisce il reclutamento di nuovo personale, organizza la formazione.



Per le modalità di **reperimento e selezione del personale** si attua una procedura interna alle cooperative consorziate, finalizzata alla individuazione di figure professionali valutate idonee per la tipologia di incarico a cui esse sono chiamate ad operare.

Nello specifico alleghiamo le "Procedure per il reperimento e selezione del personale":

➤ Individuazione della figura di Responsabile della selezione del personale, che si occupano nello specifico di:

✓ Individuazione delle potenziali figure professionali da selezionare attraverso

○ Individuazione degli operatori che già lavorano e che, per titoli, provata esperienza e capacità professionale sono ritenuti adeguati alla tipologia dei Servizi

○ la schedatura dei Curriculum professionali in arrivo

○ la selezione dei Curriculum che presentano titoli, percorsi formativi ed esperienze professionali attinenti la tipologia dei Servizi educativi in gestione

○ identificazione di Operatori in formazione, che si sono conosciuti direttamente attraverso prestazioni di servizi vari, quali volontariato, tirocinio, leva civica

✓ Presa di contatto con il/i potenziali Operatori.

✓ Strutturazione di un primo colloquio personale, volto ad approfondire il percorso formativo svolto o in atto, la tipologie di esperienze maturate nel settore educativo e dei minori, eventuali esperienze consolidate, raccolta delle aspettative e delle disponibilità dell'Operatore in colloquio.

✓ Individuazione delle caratteristiche dell'interlocutore, delle motivazioni e delle inclinazioni rispetto alla tipologia dei Servizi attraverso la compilazione di una "scheda raccolta dati" ad opera del Responsabile della selezione del Personale.

✓ Strutturazione di un secondo colloquio, rivolto all'Operatore selezionato, finalizzato alla comprensione della tipologia di Servizio verso il quale viene pensato un suo coinvolgimento, con particolare attenzione ad aspetti di tipo contenutistico e organizzativo.

✓ Segnalazione del nuovo Operatore all'Ente erogatore del Servizio, verso il quale viene introdotta la nuova figura professionale.

### **Formazione ed aggiornamento del personale**

Le Cooperative consorziate prevedono la predisposizione di piani formativi per consentire ai propri operatori formazione ed aggiornamento; in particolare la formazione agli operatori è articolata nel seguente modo:

- **Formazione esterna:** attraverso la partecipazione a corsi di formazione organizzati da enti o da istituzioni del territorio locale, provinciale, regionale e nazionale
- **Formazione interna:** all'interno dello stesso ente attraverso l'intervento di formatori
- **Supervisione:** attraverso momenti di supervisione allo staff educativo tenuti da un supervisore esterno
- **Formazione individuale:** percorso formativo individuale e "personale" che qualifica l'operatore rispetto all'ambito lavorativo inerente al mondo socio-educativo

L'Ente accreditante garantisce agli operatori individuati ed impiegati nel servizio di ADM, una adeguata formazione ed aggiornamento attraverso un piano annuale formativo che coinvolga gli educatori ed il coordinatore per almeno 20 ore annuali.

## STRUMENTI DI INTERVENTO

Lo strumento di lavoro privilegiato per l'educatore professionale coinvolto nel servizio di ADM è rappresentato dalla **relazione educativa** che si viene a instaurare nel corso dell'interazione tra le parti interessate. La relazione viene intesa come capacità di mettersi a confronto con un altro mondo, portatore di una storia e una cultura sconosciuta e unica.

L'aspetto di soggettività che connota il rapporto che si instaura da parte dell'educatore con la famiglia viene completato con la necessaria oggettività che si traduce nella **descrizione degli eventi e nella fotografia della realtà**, a cui è richiamato l'educatore nel momento in cui deve documentare l'andamento dell'intervento.

Gli strumenti a uso dell'educatore sono:

- la **Scheda di Osservazione** che consente di rilevare tutti gli aspetti significativi relativi al nucleo familiare e al suo contesto di vita
- il **Progetto Educativo Individualizzato** sviluppato per il minore e il suo contesto familiare.
- **Relazione semestrale** di aggiornamento e monitoraggio degli interventi educativi inviata agli operatori sociali di riferimento

## CUSTOMER SATISFACTION E RECLAMI

Il sistema di valutazione adottato del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio è attuato attraverso:

- **Questionario di soddisfazione per famiglia** proposto annualmente o alla fine dell'intervento
- **Questionario di soddisfazione del personale in servizio** proposto annualmente

I suggerimenti, segnalazioni o reclami, oltre ad essere segnalati all'interno dei questionari annuali di soddisfazione per le famiglie, possono essere inoltrati dagli utenti a mezzo mail, telefono o di persona presso gli uffici dell'Ente gestore accreditato.

## DATI DEL GESTORE

### **CUM SORTIS SOLCO BASSA BERGAMASCA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**

Via Caravaggio 45/47 24047 Treviglio BG  
Tel 0363.304109 fax 0363.596615

Mail : [info@cumsortis.it](mailto:info@cumsortis.it)

## CONTATTI PER ATTIVAZIONE

**Eleonora Bergamaschi, Coordinatore**

Tel. 0363.910463 / cell. 328 904 0035

E-mail: [eli.berg@alice.it](mailto:eli.berg@alice.it)

**CUM SORTIS SOL. CO BASSA BERGAMASCA**  
**SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**  
Sede Legale e Amministrativa:  
Via Caravaggio, 45/47  
24037 TREVIGLIO (Bergamo)  
Tel. 0363.304109 - Fax 0363.596615  
Partita IVA 02839030166

