

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI (ADM)



Data revisione: dicembre 2023

COSPER è una cooperativa sociale nata dall'unione di tre storiche cooperative di Cremona: Ginestra, Iride e Prontocura. Aderisce a Consorzio Sol.Co Cremona e al Gruppo Cooperativo CGM.

Profondamente legata al suo territorio, opera essenzialmente per il benessere e la qualità della vita delle persone in condizioni di fragilità attraverso l'erogazione di servizi sanitari, socio sanitari ed educativi.

Cosper lavora a stretto contatto con le pubbliche amministrazioni, la Regione e le istituzioni sanitarie. Facendo seguito al lavoro delle cooperative da cui nasce, Cosper attiva in diverse aree di azione:

- **ASSISTENZA DOMICILIARE**

- **ANZIANI**

- **MINORI E FAMIGLIA**

Comprende tutti i servizi rivolti ai minori e alle loro famiglie, di tipo preventivo e di tutela, rivolti all'infanzia (asili nido e scuola infanzia...), di tipo diurno e promozionale (CAG, CRD, Centro Ragazzi Iride), di tipo domiciliare (ADM, ADH, SIP...)

- **SALUTE MENTALE**

- **ADULTI E FRAGILITÀ**

Cosper è accreditata con il Comune di Cremona, l'Azienda Sociale Cremonese, per i Comuni del distretto di Cremona, e con la Comunità Sociale Cremasca per Crema per i Comuni del distretto di Crema.

Cosper ha ottenuto la certificazione di qualità per i servizi erogati secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO

L'Assistenza Domiciliare Minori si muove lungo la direttrice tracciata dalla L. 184/83 e rinforzata dalla L.149/01, a tutela del diritto del minore di crescere nella sua famiglia; mirano infatti ad offrire alla famiglia uno strumento per prevenire l'allontanamento del minore attraverso il potenziamento delle sue risorse interne e delle sue capacità di relazione con l'esterno.

Il servizio di ADM è prioritariamente rivolto a minori in situazione di disagio sociale e a rischio di emarginazione, nonché alle loro famiglie quando queste si trovino in difficoltà nell'assicurare ai loro figli un armonico accompagnamento educativo ed un'adeguata socializzazione per impedimenti oggettivi, per deprivazione socio-economica e culturale, per limitazioni fisiche o psichiche.

Il servizio può essere attivato in particolare nelle seguenti condizioni:

- Famiglie con problemi di relazione, conflittualità o difficoltà nella gestione delle funzioni coniugali o genitoriali
- Famiglie in situazione di disagio particolari e temporanee (ospedalizzazioni, carcere, disabilità, ecc.)
- Minori e famiglie che versano in uno stato di fragilità
- Famiglie monoparentali con problemi anche di carattere organizzativo
- Famiglie interessate da provvedimenti del Tribunale dei Minorenni
- Famiglie già interessate da un provvedimento di allontanamento di uno o più minori nel caso in cui si preveda un rientro protetto nel nucleo.

Il servizio di assistenza domiciliare ai minori e alle loro famiglie, si sviluppa attraverso attività che coinvolgono il minore e la sua famiglia, ma anche le reti sociali che ruotano attorno al nucleo familiare come la scuola, eventuali servizi specialistici (NPI, CPS, ecc.) o altri servizi educativi offerti sul territorio durante l'anno scolastico o il periodo estivo.

FINALITÀ E OBIETTIVI

La finalità generale del servizio di ADM è quella di salvaguardare la qualità del rapporto genitori - figli attraverso progetti individuali di tipo educativo, che si realizzano nel contesto di vita domiciliare e territoriale.

Il sostegno alla genitorialità, la mediazione nelle relazioni intra-familiari, l'affiancamento educativo individuale e di gruppo, la prevenzione all'insuccesso scolastico, la promozione della socializzazione, l'orientamento e l'accompagnamento all'utilizzo delle risorse del territorio sono i più ricorrenti e principali obiettivi degli interventi che si concordano tra gli operatori sociali del servizio pubblico, gli educatori della Cooperativa COSPER e le famiglie.

Il setting di lavoro dell'educatore è la quotidianità, la condivisione del tempo e dello spazio della famiglia. In questo modo l'educatore facilita i processi di cambiamento evolutivo sia nel minore sia nelle figure adulte di riferimento, offrendo loro un modello di relazione diverso, alternativo ai modelli già sperimentati nel contesto di vita familiare.

Questa modalità di lavoro è funzionale dopo che si è creata una 'alleanza' con i genitori in modo che l'intervento non venga solo subito passivamente, il che richiede un intenso impegno dell'educatore nella fase di costruzione e manutenzione delle relazioni con gli adulti di riferimento.

L'intervento di ADM, come premesso, svolge principalmente una funzione preventiva rispetto all'emarginazione sociale.

Il servizio attiva quindi una funzione educativa in quanto spesso si tratta di minori con molte fragilità personali, per i quali occorre creare un ambiente accogliente e familiare, in cui possano trovare adulti di riferimento che li accompagnino nel loro percorso di crescita.

Attraverso la quotidianità condivisa con gli educatori e una stimolazione della funzione di socializzazione, i minori trovano anche opportunità significative di relazione con i coetanei.

I genitori ritrovano nel servizio offerto, oltre ad un luogo di accoglienza e accompagnamento dei figli, anche un contesto di 'ascolto' per loro e di supporto ed è per questa ragione che il servizio svolge anche una funzione di sostegno alla genitorialità.

Attraverso l'attivazione del servizio educativo in oggetto è garantita l'opportunità di mantenere i minori ancorati al loro territorio offrendo opportunità di crescita in sinergia con le altre agenzie educative del territorio (scuola, oratorio, società sportive, mondo del volontario...). Ogni progetto educativo svolge quindi anche una funzione di promozione e sviluppo di una rete educativa integrata, promuovendo e sostenendo il lavoro di rete.

L'educatore svolge quindi un lavoro a più livelli sia nella fase di osservazione che di intervento, avendo come punti di riferimento il minore e la relazione con le figure educative per lui significative, i bisogni del singolo quanto quelli del nucleo familiare.

Per quanto riguarda il rapporto con il minore, l'educatore ha il compito di:

- sostenere il minore nella relazione con i genitori, valorizzando le capacità e risorse dell'uno e degli altri;
- favorire l'integrazione e la socializzazione del minore nel proprio ambiente di vita, attraverso l'accesso alle strutture educative presenti sul territorio (oratorio, centro d'aggregazione giovanile, strutture sportive);
- aiutare il minore a raggiungere un positivo inserimento nell'ambiente scolastico anche mediante un aiuto nello svolgimento dei compiti;

Nei confronti della scuola, in particolare, si specifica come quello del sostegno scolastico sia uno strumento, spesso proprio quello che i genitori percepiscono come unica risorsa, ma non l'unico obiettivo di lavoro.

Per quanto riguarda il rapporto con i genitori, l'educatore ha il compito di

- aiutare i genitori nella comprensione degli atteggiamenti, comportamenti e dinamiche relazionali del figlio;
- affiancarli sia nelle funzioni di cura dei bisogni materiali del figlio (dalla gestione della spesa settimanale alla preparazione degli abiti e del materiale per la scuola) che in quelli di affetto e attenzione, favorendo le occasioni di gioco e di partecipazione alle attività ricreative del figlio;
- migliorare le relazioni all'interno del nucleo familiare, promuovendo un processo di cambiamento reale della famiglia.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio può essere attivato attraverso tre modalità:

- richiesta diretta delle famiglie come intervento privato
- richiesta dell'ente locale regolata da apposita convenzione
- richiesta della famiglia attraverso il sistema di accreditamento secondo le modalità previste dall'azienda accreditante.

Le richieste di attivazione vengono accolte dal coordinatore del servizio che, unitamente al responsabile delle risorse umane individua la figura professionale più idonea per l'intervento. In seguito vengono avviati i rapporti con i servizi di riferimento o, in alcuni casi, direttamente con le famiglie, attraverso comunicazioni scritte e appositi incontri per l'avvio dell'intervento.

I tempi per l'attivazione sono di norma i 7 giorni lavorativi, salvo diversi accordi definiti privatamente con la famiglia, nella convenzione con l'ente locale o nella procedura di accreditamento.

II SERVIZIO GARANTISCE

- Interventi educativi all'interno della famiglia in orari diurni o serali o durante il fine settimana;
- attività educative individualizzate, secondo il progetto definito per il minore;
- interventi di stimolazione della relazione genitori-figli rispetto alla cura fisica e materiale, alla gestione delle regole, all'autonomia, al gioco;
- interventi per favorire la relazione del sistema familiare con la rete parentale, con i contesti istituzionali (scuola, oratorio, altri contesti educativi del territorio) e con la comunità locale
- partecipazione ad attività educative e ricreative del territorio mirate a migliorare le relazioni extrafamiliari e aumentare le opportunità di socializzazione del minore e della famiglia;
- predisposizione di momenti di verifica tra operatori, operatori e famiglia.

Ogni progetto viene definito in accordo con il servizio competente (Assistente Sociale di base o Tutela Minori), gestendo il lavoro sociale ed educativo in modo sistemico ed integrato, e condiviso con la famiglia.

Costanti saranno i rapporti con il Servizio inviante per un rimando in itinere dell'efficacia dell'impostazione dell'intervento sulla famiglia e sul minore e per consentire all'educatore di rielaborare i vissuti e le difficoltà che incontra.

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

Al Cittadino che accede ai servizi di Cosper s.c.s. sono garantiti i seguenti diritti:

RISPETTO DELLA DIGNITÀ E DEI DIRITTI DELLA PERSONA

Il Cittadino ha diritto:

- ad essere rispettato nella propria dignità personale e non essere interpellato con ingiustificata confidenza;
- ad essere assistito con attenzione all'insieme dei bisogni, indipendentemente dall'etnia o dalla cittadinanza e dalle condizioni sociali, economiche, culturali e religiose;
- ad essere trattato dagli operatori con educazione, cortesia, e umanità dal personale;
- a non subire costrizioni senza giustificato motivo.

RISPETTO DELLA QUALITÀ E DELL'ADEGUATEZZA DELL'ASSISTENZA E DEI SERVIZI

Il Cittadino ha diritto:

- ad essere assistito con cura e competenza;
- al rispetto degli orari da parte del personale;
- ad avere la garanzia della qualificazione e professionalità degli operatori.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Il Cittadino ha diritto:

- ad avere informazioni sull'ente erogatore e sui servizi offerti;
- ad essere informato sui motivi di eventuali rinvii nell'effettuazione degli interventi programmati.

DIRITTO ALLA SICUREZZA E ALLA PRIVACY

La Cooperativa Cosper tratta i dati personali dei propri utenti osservando quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati.

Ogni operatore è tenuto a trattare i dati personali di cui viene a conoscenza secondo le istruzioni ricevute dalla Cooperativa ed è tenuto a non divulgare informazioni al di fuori dello stretto ambito lavorativo.

L'osservanza del Regolamento (UE) 2016/679 è garanzia di attenzione alla persona; si ricorda che il medesimo RGPD, al Capo III indica quelli che sono i diritti degli interessati rispetto al trattamento dei propri dati personali.

Il Cittadino ha diritto:

- alla garanzia della riservatezza del trattamento dei propri dati personali e particolari;
- ad essere assistito con modalità che assicurino la sua riservatezza e intimità;
- a revocare il proprio consenso al trattamento dei dati.

Cosper intende promuovere la centralità degli interessi dell'utente nelle attività quotidiane che lo riguardano; sono graditi i suggerimenti da parte dei Cittadini, ma sono altresì richiesti comportamenti responsabili anche da parte degli utenti stessi e dei loro familiari/caregiver.

Il Cittadino ha diritto:

in caso di disservizi, di presentare reclamo direttamente al Coordinatore al telefono o presso la segreteria della Cooperativa COSPER e, eventualmente, di formalizzare il reclamo attraverso una segnalazione scritta.

E' inoltre possibile presentare il proprio reclamo/segnalazione attraverso l'apposita sezione presente sul sito <http://www.cosper.coop/segnalazioni-e-o-reclami/>

Sarà premura del Coordinatore del servizio contattare l'utente, telefonicamente e/o per iscritto, per valutare quanto segnalato comunicando, se richiesto dal cittadino, entro 30gg., le azioni correttive intraprese.

Il Cittadino ha quindi ben precisi diritti, ma ha anche doveri nei confronti di Cosper s.c.s. e di tutto il personale del Servizio, di cui i principali sono:

- tutela della propria e altrui salute;
- rispetto del lavoro di tutti gli operatori tenendo un comportamento rispettoso della loro professionalità e dignità,
- comunicare per tempo eventuali impossibilità di ricevere gli operatori presso il proprio domicilio;
- collaborare con il personale al fine di facilitare la corretta effettuazione degli interventi;
- evitare comportamenti aggressivi e violenti, anche solo verbalmente, nei confronti degli operatori.
- rispetto delle norme di sicurezza presso il proprio domicilio quali:
 1. garantire il corretto funzionamento degli impianti elettrico e di adduzione del gas facendoli controllare regolarmente a personale qualificato;
 2. garantire che l'accesso al domicilio avviene in sicurezza evitando pericoli di inciampo/caduta per il personale;
 3. informare il personale di eventuali situazioni pericolose che potrebbero essere presenti;
 4. evitare che animali di proprietà o del vicinato possano infastidire o aggredire il personale.

RILEVAMENTO DELLA SODDISFAZIONE

Alla conclusione di ogni intervento, a cura del Coordinatore, viene rilevato il grado di soddisfazione di tutti gli attori coinvolti (famiglie, assistente sociale territoriale, assistente sociale Tutela Minori), attraverso un questionario di gradimento (scheda valutazione committenza e scheda di valutazione famiglia) od un apposito modulo Google Form.

Si intende in questo modo avere un riscontro diretto circa la rispondenza del servizio ai bisogni dell'utenza e della committenza, richiedendo anche suggerimenti per migliorarlo.

TARIFFE

I costi del servizio sono definiti in base al singolo accreditamento o accordo con l'ente locale, comunque tenendo conto del rispetto delle tabelle salariali del CCNN delle cooperative sociali.
(SI VEDA ALLEGATO)

COME CONTATTARCI

Per ogni informazione e chiarimento, la SEGRETERIA della Cooperativa COSPER è a disposizione delle famiglie e gli operatori sociali degli Enti Pubblici per fissare un appuntamento con il Coordinatore del Servizio o i referenti territoriali.

Sede della Segreteria:

Cosper ha sede principale a Cremona in Via Bonomelli 81 e segreteria operativa in via Gerolamo da Cremona 39 aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 14.

telefono 0372/458146 (con segreteria telefonica attiva 24 su 24)

- fax 0372/530330

- e-mail : info@cosper.coop

Coordinatore del servizio: Dott. Lorenzo Cavedo mail: lorenzo.cavedo@cosper.coop
cell: 3272175136

Sede distaccata:

La Cooperativa Cosper si avvale della sede operativa (ex-Iride) che dal 2005 ha in dotazione nel territorio Cremasco, utilizzata come luogo di incontro per gli operatori e per i genitori e come punto di appoggio per l'organizzazione dei servizi attivi nell'area cremasca.

La sede si trova in Via Caprotti n. 6 – Moscazzano (CR)