

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO INCONTRI PROTETTI (SIP)



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

SERVIZIO DI INCONTRI PROTETTI

Gli incontri protetti hanno come finalità quella di tutelare il diritto del minore a non smarrire la continuità della propria storia, della propria identità e della propria appartenenza familiare, quale condizione che garantisce una prospettiva di crescita sana ed equilibrata e l'acquisizione di un'identità adulta adeguata; inoltre gli incontri protetti permettono a ciascun genitore di assicurare la regolarità e la continuità del rapporto con i figli, in considerazione dei bisogni imprescindibili di ogni bambino.

L'intervento si caratterizza quindi come momento di passaggio verso la riconquista di una relazione parentale più funzionale:

1. permettendo la realizzazione, in uno spazio rassicurante, accogliente e sicuro, dell'incontro tra bambino e genitore;
2. rendendo concretamente possibile questa esperienza in una cornice di neutralità, di gestione del conflitto e di contenimento emotivo;
3. mediando le funzioni educative genitoriali;
4. favorendo il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale

A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO

- Figli minori di genitori la cui situazione conflittuale, di separazione o divorzio o non convivenza, ha determinato interruzione e/o difficoltà nell'esercizio del diritto di visita da parte del genitore non collocatario;
- figli minori di genitori sottoposti a provvedimenti limitativi da parte dell'Autorità Giudiziaria ivi inclusi i minori collocati in affidamento familiare o inseriti in comunità d'accoglienza con mantenimento del diritto di visita da parte dei genitori;
- figli e genitori per i quali il Servizio Sociale ritenga necessario uno spazio e un tempo per l'osservazione da parte di un operatore della relazione genitore/i-figlio/i

FUNZIONI E OBIETTIVI

Fermo restando il fatto che destinatario dell'intervento è il bambino con il suo diritto a "mantenere relazioni personali e contatti diretti in modo regolare con entrambi i genitori, salvo quando ciò è contrario al maggior interesse del bambino"(art.9 "Convenzione dei diritti dell'infanzia" O.N.U. 1989, New York) le funzioni del servizio possono essere così delineate:

- una funzione tutelante e protettiva rispetto all'incontro con il/i genitori creando un contesto rassicurante che dia la possibilità di vivere la relazione genitore/figlio all'interno di una cornice neutrale ed esterna al conflitto familiare;
- una funzione educativa in quanto spesso si tratta di minori con molte fragilità personali, che devono essere accompagnati e sostenuti nella relazione con il genitore/i spesso interrotta in modo traumatico;
- una funzione di sostegno alla genitorialità, accompagnando il genitore/genitori nella ridefinizione del proprio ruolo e nel possibile recupero della capacità genitoriale e di accoglimento del figlio/i;
- una funzione di sostegno all'organizzazione e la gestione autonoma degli incontri favorendo il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale attraverso la riscoperta e il nominare le risorse e le potenzialità di ciascuno.

Nello specifico gli obiettivi sono:

- permettere al minore di mantenere e/o ricostruire relazioni con entrambi i genitori (o altre figure parentali significative);
- salvaguardare il legame biologico;
- sostenere il minore nella ricostruzione del legame con il genitore;
- sostenere il genitore in difficoltà nel mantenimento o nella riapertura della relazione con il figlio;
- favorire il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale e la possibilità di organizzare autonomamente la gestione degli incontri.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio è attivato dal Servizio Sociale Territoriale che invia alla Cooperativa una comunicazione scritta in merito.

Il Coordinatore risponde prendendo contatto con il Servizio Sociale per approfondire e valutare la richiesta ed individuare l'operatore a cui assegnare l'incarico.

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

Gli incontri vedono la presenza di un educatore della cooperativa, individuato in fase di avvio dell'intervento, che, a seconda delle diverse situazioni familiari e del mandato ricevuto, durante gli incontri può garantire:

- facilitazione della relazione genitore/figlio affinché i due si possano incontrare, ritrovarsi o conoscersi
- osservazione delle dinamiche relazionali presenti
- mediazione della relazione genitore/figlio quando i conflitti preesistenti coinvolgono emotivamente entrambi e la ripresa dei rapporti scatena dolori e sentimenti negativi che comportano un certo grado di difficoltà nella ripresa dei contatti.
- sostegno delle competenze genitoriali aiutando le potenzialità residue ad emergere
- protezione del minore da dinamiche di relazione negative e/o dolorose, anche, se necessario, mediante la sospensione dell'incontro.

Ogni progetto di IP viene definito in accordo con il Servizio Sociale competente (Assistente Sociale Territoriale o Tutela Minori).

Costanti saranno i rapporti con il Servizio Sociale per un rimando in itinere degli IP sia attraverso degli incontri sia con l'invio di verbali e relazioni scritte.

SPAZI PER GLI INCONTRI

Gli incontri potranno svolgersi in spazi individuati dal Servizio Sociale sul territorio o presso le strutture messe a disposizione dalla Cooperativa o presso il domicilio del minore o di uno dei genitori oppure in spazi pubblici e spazi all'aperto in base alla progettazione effettuata.

La Cooperativa mette a disposizione per gli IP due spazi collocati all'interno di sue sedi di lavoro:

1. Moscazzano presso la sede che si trova nell'ex Scuola Elementare. Essa dispone di una stanza con tavoli e sedie fornita di materiale di cancelleria e di giochi per ogni attività e di un salone dove è possibile svolgere qualche attività di movimento. Attorno alla struttura vi è un ampio giardino. Accanto alla sede vi è un comodo parcheggio e un bar.
2. Cremona presso Il Centro Ragazzi Iride. Si tratta di un Centro di Aggregazione Giovanile con spazi interni ed esterni attrezzati per varie attività ludiche con i minori. Dispone anche di sale piccole e raccolte per incontri riservati. E' situato in centro città servito da comodi parcheggi. All'interno della sede di Cremona è presente uno SPAZIO NEUTRO (Spazio Neutro "IRIDE") nel quale poter, su mandato del Servizio Sociale, svolgere gli incontri in un contesto dedicato e, appunto neutrale.

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 ed, 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 Cospes 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)