Comunità Montana
Valtellina di Tirano

Servizio di Assistenza Domiciliare Minori
e Servizio di Spazio Neutro

FORME
Impresa Sociale

Presidente Forme Società Cooperativa Sociale
Dott. Federico Marveggio

Coordinatore ADM/SPN
Dott.ssa Elisa D'Anza

Forme Società Cooperativa Sociale

Sede legale:
Via Meriggio 4 23100
Sondrio
tel. 0342-211251
Fax 0342-214428
E-mail: info@formecoop.it

Sede operativa:
Via Pio Rajna 26
23037 Tirano
tel. 0342-211251

Data ultima revisione: 10/01/2021

Servizio di Assistenza Domiciliare Minori
e servizio di spazio neutro

Premessa

Forme società cooperativa sociale è una realtà di recente costituzione ma che nasce dalla fusione tra due cooperative storiche del territorio (Ippogrifo e Ardesia) che da sempre si occupano di cura della persona, di domiciliarità e di servizi rivolti alla comunità.
Forme nasce da una forte spinta innovativa, dalla volontà di occuparsi di tutto il ciclo di vita delle persone in modo integrato e nuovo, offrendo spazi di incontro intergenerazionale.

.
L'esperienza in essere della cooperativa rispetto al tema dell'assistenza domiciliare ai minori e spazio neutro ha origini antiche; sin dal 1996 tratta sul distretto di Sondrio e dal 2006 anche sul distretto di Tirano; ha pertanto sviluppato negli anni standard di qualità, competenza e specializzazione molto elevati rispetto all'ambito dell'intervento specifico. Forme opera adottando un lavoro di rete con le famiglie, gli enti istituzionali locali e gli attori della comunità impegnati nell'ambito del supporto alle famiglie in crisi.

Con la Carta dei Servizi, Forme intende:

- Rendere espliciti i valori e i principi di riferimento ai quali si ispira il suo agire;
- Far conoscere le proprie attività e i servizi resi alle famiglie in crisi;
- Informare sulle modalità di erogazione del servizio;
- Impegnarsi al rispetto di specifici obiettivi di qualità e impegnarsi a mantenere l'erogazione dei suoi servizi sempre impostata a criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Servizio di Assistenza Domiciliare Minori
e servizio di spazio neutro

Informazioni generali

Tipologia dell'offerta

Il **Servizio di Assistenza Domiciliare Minori** della Cooperativa Forme è un intervento attivato su richiesta dei Servizi Sociali e ha come finalità ultima il mantenimento del minore nella propria famiglia d'origine, anche in presenza di situazioni di disagio familiare. E' un servizio che si svolge al domicilio del minore e sul territorio e che rappresenta il punto di partenza per costruire l'intervento educativo. L'intervento educativo si connota come risorsa per il sistema familiare nel suo complesso e in particolare come risposta ai bisogni dei minori presenti nella famiglia.
Il **Servizio di Spazio Neutro** consiste nel facilitare l'incontro genitore/i - figlio/i nelle situazioni di disagio. Esso si propone come un contenitore qualificato alla gestione dei rapporti tra bambini e genitori, un luogo terzo, uno spazio e un tempo intermedi, lontani.

Orario del servizio

- Il servizio di assistenza domiciliare ai minori e il servizio di spazio neutro coprono i seguenti orari: **7.30 - 20.00** di norma dal **lunedì al venerdi'** ed eccezionalmente in situazioni particolari rilavate dagli operatori anche il sabato.

Orario ufficio

- Il coordinatore riceve su appuntamento, è reperibile per gli operatori dal lunedì al sabato negli orari del servizio.
- L'ufficio amministrativo-direttivo è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore **9.00** alle ore **13.00. e dalle 14.00 alle 18.00**
- La Direzione riceve previo appuntamento.

Ambito territoriale

L'ADM si svolge all'interno dei 12 Comuni del territorio della Comunità Montana di Tirano.
(Grosio - Grosotto - Mazzo Valtellino - Vervio -Tovo S. Agata - Lovero - Sernio -Tirano - Villa di Tirano - Bianzone - Teglio -Aprica).
Lo **SPN si** svolge negli spazi dedicati nel comune di Tirano.

Servizio di Assistenza Domiciliare Minori

Prestazioni offerte

L'ADM è un intervento complesso e multi sfaccettato che comprende all'interno del lavoro complessivo diverse prestazioni anche a seconda della fase di intervento in cui questa viene attivata:

- Valutazione delle competenze genitoriali e dello stato di benessere del minore (se adm attivata in fase valutativa);
- Sostegno genitoriale alla competenza normativa;
- Sostegno genitoriale alla competenza affettivo-emotiva;
- Sostegno genitoriale alla competenza comunicativa;
- Sostegno genitoriale alla quotidianità (gestione alimentazione, custodia, istruzione, tempo libero);
- Sostegno educativo al minore alla valorizzazione di risorse e capacità;
- Valorizzazione e stimolo del contesto sociale in cui la famiglia vive per l'integrazione e la socializzazione;
- Collaborazione con i servizi sociali, sanitari, scolastici e culturali della famiglia.

In base alla situazione di ogni singola famiglia si concordano quali obiettivi e quali attività dovranno rientrare nel Piano Educativo Familiare/Individualizzato.

Servizio di Spazio Neutro

Prestazioni offerte

Il servizio di Spazio Neutro ha al suo interno insite le seguenti prestazioni:

- osservare e facilitare la relazione del/dei genitore/i con il figlio, al fine
- di verificare
- l'adeguatezza o l'incompetenza nelle cure, da quelle basilari di risposta ai bisogni primari a quelle basate sullo scambio affettivo, nella prospettiva di
- prevedere il ricongiungimento o la convivenza familiare;
- tutelare e contenere rispetto ad atteggiamenti fisici, verbali o non-
- verbali troppo violenti e/o invasivi;
- conoscere il funzionamento psico-biologico del bambino, il suo stato emotivo attuale, i suoi vissuti, le sue richieste ed aspettative;
- valorizzare il bisogno/diritto del bambino di veder salvaguardata il più possibile la relazione con entrambi i genitori ed i parenti, riconoscendo e tutelando i legami che ne derivano;
- aiutare il bambino a vivere gli incontri nella maniera più serena possibile, sostenendo la sua capacità di tollerare e rielaborare l'esperienza;
- mantenere o ristabilire la relazione con il genitore non affidatario, con quello lontano o allontanato, per il quale è stato disposto l'accertamento delle capacità genitoriali;
- contribuire ad un possibile miglioramento della sensibilità, responsività e responsabilità del genitore accompagnandolo a ritrovare la capacità di accoglimento del figlio e delle sue emozioni;
- sostenere la progressiva capacità del genitore di organizzare e gestire in modo autonomo gli incontri.

In base ad ogni singola situazione si concordano quali obiettivi e quali attività dovranno rientrare nel Piano Educativo Familiare/Individualizzato.

Funzionamento del Servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Minori si struttura nel seguente modo:

- Invio da parte del Servizio di riferimento (Base o Tutela) al coordinatore del Servizio ADM della Scheda di Segnalazione contenente le principali informazioni sul nucleo e sulle motivazioni dell'attivazione;
- contatto telefonico tra coordinatore e a.s. referente del caso per dettagliare la situazione;
- Individuazione entro 15 giorni dell'educatore referente che contatta e incontra l'Assistente sociale per la presentazione della situazione;
- Definizione della Scheda di attivazione;
- Incontro di presentazione dell'educatore alla famiglia e al minore, condivisione della Scheda di attivazione con definizione di giorni e orari per gli accessi;
- Avvio della prima fase d'intervento presso il domicilio e sul territorio con fine conoscitivo e osservativo della durata di circa un mese;
- Stesura del PEI/PEF;
- Condivisione del PEI/PEF con il Servizio Base/Tutela e con la famiglia; definizione tempi per raggiungimento obiettivi e prossima verifica;
- Avvio seconda fase di trattamento;
- Stesura trimestrale di una relazione; incontro al Servizio e compilazione Scheda di Monitoraggio;
- Eventuale ridefinizione degli obiettivi con la famiglia;
- Incontri di rete con scuola, NPIA o altre agenzie del territorio al bisogno;
- Alla conclusione del progetto stesura relazione e verifica obiettivi con il Servizio Base/Tutela inviante: se gli obiettivi sono stati raggiunti o non persistono più le condizioni per attivare l'ADM si procede alla compilazione della Scheda di Chiusura e restituzione alla famiglia; se vi sono ancora obiettivi da raggiungere e un lavoro da fare si può rinnovare l'intervento educativo.;
- Vi è la possibilità a chiusura del progetto di sottoporre alla famiglia Questionario di Soddisfazioni (da valutare in base alle situazioni).

Funzionamento del Servizio

L'attivazione dell'intervento di Spazio Neutro rientra nella progettualità complessiva del Servizio Sociale sulla base di una valutazione professionale specifica o in esecuzione di un mandato del Tribunale per i Minorenni.

La procedura per l'attivazione dell'intervento è la seguente:

- invio segnalazione da parte del Servizio Sociale attraverso una scheda di Segnalazione;
- contatto telefonico con il coordinatore del servizio di Spazio Neutro per verificare la fattibilità dell'attivazione dell'intervento;
- incontro preliminare di presentazione della situazione tra Assistente Sociale e l'educatore individuato entro 15 giorni dalla richiesta. In questa fase vengono definiti la durata e la frequenza degli incontri, aspetto molto importante. È' consigliabile prevedere aldilà dell'incontro effettivo un tempo per la preparazione del bambino/genitore (a seconda dei casi) prima dell'incontro e uno di restituzione col bambino/genitore (a seconda dei casi) al termine;
- incontro congiunto tra Assistente Sociale, Educatore/i individuato/i per il caso e genitore/i per la definizione e condivisione degli aspetti organizzativi e progettuali. Al genitore viene richiesta la sottoscrizione del progetto e del regolamento;
- incontro/i di conoscenza e di ambientamento tra l'Educatore/i individuato/i per il caso e il
- minore/i;
- incontro di ambientamento tra Educatore e genitore incontrante;
- Avvio servizio di spazio neutro vero e proprio;
- incontri di verifica in itinere e finale con tutti i soggetti coinvolti nell'intervento attraverso la stesura di una relazione trimestrale e della Scheda di Monitoraggio;
- incontro conclusivo con Assistente Sociale, Educatore/i, e il genitore/i e compilazione scheda di Chiusura.

Servizio di Assistenza Domiciliare Minori
e Servizio di Spazio Neutro

Le figure professionali

Educatore

L'educatore opera a domicilio della famiglia e/o sul territorio e/o presso uno spazio protetto lavorando sulla valorizzazione delle competenze genitoriali e sul benessere del minore al fine di consentire il permanere a casa dello stesso o recuperare una relazione disfunzionale con un familiare. Le funzioni dell'educatore sono:

- partecipazione agli incontri con il servizio inviante per la presentazione della situazione e per il monitoraggio;
- stesura del PEF/PEI e la sua realizzazione durante l'intervento domiciliare/territoriale/ SPN;
- competenza educativa nell'individuare metodologie, strumenti e prassi adeguate alla situazione per il raggiungimento degli obiettivi concordati;
- stesura della relazione trimestrale e/o conclusiva;
- partecipazione alle equipe e alle supervisioni mensili;
- raccordo costante con il coordinatore.

Gli educatori sono in possesso di laurea in scienze dell'educazione o titoli equipollenti e hanno maturato almeno un anno di esperienza in questa tipologia di servizi.

Coordinatore/ Responsabile d'Area

Il Coordinatore si occupa dell'organizzazione operativa e del monitoraggio del servizio.
Gestisce gli operatori e verifica la stesura di PEI e relazioni. Collabora con il Servizio Sociale di Base/Tutela e l'Ufficio di Piano.
Propone iniziative di formazione e/o aggiornamento professionale rivolte agli operatori.

Il coordinatore ha una laurea specialistica in Sociologia, con indirizzo Pianificazione sociale e un'esperienza lavorativa di 16 anni in ruoli di coordinamento e direzione di strutture complesse, compreso il servizio di ADM/SPN.

Supervisore/psicoterapeuta

Organizza e conduce in raccordo con il coordinatore la supervisione. Il supervisore ha esperienza pluriennale nell'ambito della tutela minori.

Il presidente

Ha la massima responsabilità circa l'andamento dei Servizi gestiti dalla cooperativa nel conseguimento degli obiettivi individuati.

Metodologie

Forme cooperativa sociale pone al centro dell'attenzione la **famiglia** e la possibilità attraverso questi interventi di essere da supporto in un momento di crisi. Per consentire ciò è necessario porre al centro il tema de:

- **la qualità dei rapporti con la famiglia** in termini di trasparenza e professionalità rispetto al mandato;
- **la qualità dell'organizzazione** rapportata ai risultati che è chiamata a perseguire ed alle caratteristiche del servizio e del processo di erogazione.

La **qualità** fornita è spesso il risultato del modo con cui le persone operano, dal loro modo di essere nella relazione con le famiglie e con i servizi.
Creare nell'organizzazione le condizioni per far esprimere la qualità presuppone da parte della Cooperativa:

- un'attenzione a qualificare, formare ed aggiornare il proprio personale (formazione continua);
- un'attenzione alla costruzione di positive relazioni tra gli operatori sviluppando modalità collaborative (equipe mensile);
- una capacità di ascolto ed attenzione verso gli operatori per creare un clima positivo di lavoro (colloqui individuali di monitoraggio, compilazione scheda di autovalutazione e di Valutazione per rilevare il grado di soddisfazione degli operatori e gli orientamenti futuri in termini di formazione e supervisione);
- assicurare livelli di coordinamento interno e di supervisione operativa (una al mese) per presidiare l'integrazione tra i diversi soggetti e le diverse attività del servizio e per orientare il lavoro del gruppo.

Servizio di Assistenza Domiciliare Minori e Servizio di Spazio Neutro

Soddisfazione del cliente

FORME Impresa Sociale

Nell'intento di migliorare continuamente il servizio offerto, si invitano gli utenti e/o i familiari ad esprimere la qualità percepita e gli ambiti di miglioramento mediante la compilazione del **Questionario di soddisfazione** che sarà consegnato dall'operatore al termine dell'intervento.

Gli utenti, parenti o affini possono presentare osservazioni, opposizioni o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni assistenziali.
Gli utenti e gli altri soggetti esercitano il proprio diritto compilando la Scheda per l'invio di Segnalazioni e reclami che possono ritirare presso la sede della Cooperativa e consegnare direttamente o via mail a simona.lucchini@formecoop.it

Si sottolinea come i servizi di ADM e di SPN siano delicati rispetto al mandato in mano agli educatori e al momento di crisi che stanno trascorrendo le famiglie. Spesso infatti gli interventi sano accettati a fatica e i bisogni emersi non pienamente condivisi, spesso inoltre gli interventi degli educatori vengono messi in

I diritti dei bambini

E' il contesto legislativo stesso e la cornice normativa sia internazionale sia nazionale a decretare il diritto di ogni bambino ad essere aiutato a vivere con la propria famiglia o a mantenerne i rapporti per una crescita evolutiva adeguata.

LA CONVENZIONE SUI DIRITTI DELL'INFANZIA
Rappresenta lo strumento normativo internazionale più importante e completo in materia di promozione e tutela dei diritti dell'infanzia.
L'Italia ha ratificato la Convenzione il 27 maggio 1991 con la legge n. 176.
L'articolo 9 della Dichiarazione dei diritti dell'infanzia, (ONU 1989) dichiara che: "Gli Stati devono rispettare il diritto del fanciullo separato da entrambi i genitori o da uno di essi, di mantenere relazioni personali e contatti diretti in modo regolare con entrambi i genitori, salvo quando ciò sia contrario all'interesse superiore del fanciullo".

COSTITUZIONE ITALIANA
Principi fondamentali, diritti e doveri dei cittadini - rapporti etico-sociali.

CODICE CIVILE
Titolo VII: della filiazione
Titolo IX: della potestà dei genitori
Titolo IX bis: ordini di protezione contro gli abusi familiari
Titolo XI: dell'affiliazione e dell'affidamento

LEGGE 28 MARZO 2001, n.149 "Diritto del minore ad una famiglia".
Legge di riforma con la quale sono state apportate significative e sostanziali integrazioni alla legge 184/83, diretta a garantire il diritto del minore ad una famiglia, quella di origine o, in caso di impossibilità dei genitori biologici di farsi carico del suo benessere psico-fisico, sostitutiva - affidataria o adottiva.

Servizio di Assistenza Domiciliare Minori
e Servizio di Spazio Neutro

Il patto tra Cooperativa e destinatari del servizio

FORME
Impresa Sociale

Impegni della Cooperativa

Aggiornamento professionale continuo degli operatori.
Supervisione ed equipe mensile educatori.
Continuità e flessibilità del Servizio.

Diritti degli utenti

Rispetto della propria dignità personale e della privacy.
Possibilità di richiedere un appuntamento con educatore e servizio inviante per chiedere spiegazioni o modifiche del servizio.
Segnalare problemi o richieste.

Impegni degli utenti

Rispetto degli orari concordati e comunicazione per eventuali cambiamenti.
Conferma e sottoscrizione della Scheda di Attivazione, del PEI e del REGOLAMENTO (SPN). Reperibilità .
Rispetto del lavoro degli operatori del servizio.

FORME
Impresa Sociale

Servizio di
Assistenza Domiciliare
Minori e Servizio di
Spazio Neutro

E-mail: elisa.danza@formecoop.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____ NOME _____

NATO/A A _____ PROV._____ IL _____

RESIDENTE A _____ CAP _____ PROV. _____

VIA _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

LUOGO E DATA _____ FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni