SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE MINORI

CARTA DEI SERVIZI

ELEFANTI VOLANTI

Società Cooperativa Sociale Onlus

AMBITO TERRITORIALE N.7

OGLIO OVEST

01 PREMESSA

Elefanti Volanti Società Cooperativa Sociale Onlus è accreditata per l'erogazione del Servizio di Educativa Domiciliare (SED) nell'Ambito Territoriale n.7 Oglio Ovest. Il servizio si colloca nella rete dei servizi socio-educativi con l'obiettivo di supportare i nuclei familiari e i minori in difficoltà, prevenendo l'emarginazione e promuovendo il benessere psicosociale.
Il servizio si basa sui seguenti principi:

- Rispetto della dignità della persona.
- Sostegno alla crescita individuale e familiare.
- Promozione della rete sociale e territoriale.

02 LA CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi e gli utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise sui servizi offerti e una chiara visione dei propri diritti.
La famiglia, e tutti i suoi componenti, non è solamente destinataria dei benefici offerti dai servizi, ma viene considerata come protagonista attiva all'interno di un progetto personalizzato a lei dedicato.
Il nucleo familiare partecipa già nella fase di progettazione dell'intervento nella quale viene raccolto il bisogno e si struttura il percorso personalizzato. E' importante condividere in maniera chiara e trasparente con la famiglia le metodologie, gli strumenti e gli approcci impiegati per il raggiungimento di obbiettivi definiti.
Mossi dalla volontà di instaurare un rapporto trasparente e cordiale con le famiglie, in funzione di una gestione sempre più efficiente, proponiamo questa Carta dei Servizi, ottemperando alle disposizioni di legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi.
E' l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni, sugli standard di qualità allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze della cittadinanza. La carta dei servizi è uno strumento che:

- informa gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;
- rende partecipe l'utenza al fine di impegnare la cooperativa a mantenere e migliorare i servizi proposti;
- tutela gli utenti da eventuali inadempienze dell'ente erogatore;
- garantisce la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione degli utenti.

La Carta dei Servizi porta a considerare i fruitori dei servizi parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare i servizi resi.

I PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

EGUAGLIANZA
Il servizio deve essere erogato garantendo la pari dignità tra gli utenti. Questo non significa uniformità del servizio, ma piuttosto una diversificazione dello stesso perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'eguaglianza formale ad un'eguaglianza sostanziale.

IMPARZIALITÀ
Il soggetto erogatore ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

CONTINUITÀ
Significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli. L'erogazione del servizio non può essere interrotta se non nei casi previsti dalla normativa di settore.

DIRITTO DI SCELTA
Quando il servizio è erogato da più soggetti, si deve dare all'utente la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi.

PARTECIPAZIONE
Il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA
Il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi.

PROFESSIONALITÀ
La cooperativa offre un servizio qualificato ad opera di personale professionale ed affidabile. Agli operatori è richiesta anche grande capacità relazionale oltre che professionale. La cooperativa investe sul proprio personale impiegato attraverso formazione e aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.

TUTELA PRIVACY DELLE FAMIGLIE
Il servizio, basandosi sul principio del superiore interesse del minore, si premura di garantire e tutelare la privacy.

03 CHI SIAMO

La Cooperativa Elefanti Volanti, società cooperativa sociale, è una cooperativa sociale di tipo "A" che opera a Brescia e provincia dal 1993 e occupa circa 400 operatori sociali. Gestisce diversi servizi rivolti alle famiglie, italiane e straniere, ai loro diversi componenti e fasce sociali, dai minori agli anziani, perseguendo il radicamento territoriale, il lavoro di rete, la crescita culturale e il benessere collettivo.

Nello specifico delle attività dei servizi alla persona citiamo: servizi per l'integrazione scolastica e per minori con disabilità, per l'infanzia (asili nido, scuole dell'infanzia, ludoteche) e di supporto alla genitorialità (affido, educativa domiciliare), servizi rivolti alla coppia e alla tutela della maternità (consultorio familiare accreditato Ats/Regione Lombardia), per l'adolescenza e i giovani (C.A.G, Punto Giovani, Educativa di strada), intercultura nelle scuole e negli ospedali, attività animative e ricreative estive (CRE), progetti di territorio, anche in contesti a rischio di marginalità (Torri di S. Polo), servizi di assistenza domiciliare e comunità residenziali a favore della popolazione anziana (anche a carattere sperimentale ed innovativo).

Collabora da anni con molte realtà, cittadine e non, istituzionali e del privato sociale.

04 LE FINALITÀ E LA NATURA DEL SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILARE MINORI

Il SED si propone di:

- Prevenire situazioni di disagio e rischio di esclusione sociale.
- Garantire la tutela e la protezione del minore attraverso interventi mirati.
- Supportare le famiglie affinché possano sviluppare autonomia e competenze educative.

In particolare, il servizio mira a:

- Salvaguardare lo sviluppo armonico del minore.
- Sostenere le relazioni genitori-figli.
- Promuovere l'autonomia delle famiglie attraverso l'attivazione delle loro risorse.

Il servizio si inserisce nel complesso delle relazioni che caratterizzano la famiglia, con le sue regole, limiti, legami e divisioni, così come con le sue connessioni e distorsioni rispetto al territorio di appartenenza.
L'obiettivo principale è quello di costruire e rafforzare una rete comunitaria basata sulle relazioni tra le persone e tra le famiglie che vivono in e con il territorio.

05 I DESTINATARI DEL SED: MINORI, FAMIGLIE E TERRITORIO

Il servizio è rivolto a:

- **Minori** segnalati dai Servizi Sociali Comunali o dal Servizio Tutela Minori.
- **Famiglie con difficoltà educative, economiche o relazionali,** come conflitti genitoriali, inadeguatezza educativa, dipendenze, patologie psichiatriche, isolamento sociale.
- **Adolescenti in "messa alla prova"** o progetti educativi legati alla giustizia minorile.
- **Neo-maggiorenni** che necessitano di continuità educativa.
- **Altri soggetti** per i quali il servizio si configuri idoneo.

Obiettivi Specifici: Prevenire, Sostenere, Rafforzare il minore e la sua famiglia nel territorio

Un servizio per i minori:

- Sostenere la crescita psico-fisica e l'integrazione sociale.
- Prevenire comportamenti a rischio come devianza o dipendenze.
- Favorire lo sviluppo dell'autonomia e dell'autostima.

Un servizio per le famiglie:

- Rafforzare le competenze genitoriali.
- Prevenire l'allontanamento del minore dal nucleo familiare.
- Migliorare le relazioni educative e affettive.
- Sviluppare capacità di gestione autonoma della quotidianità.

Un servizio per il territorio:

- Promuovere reti sociali e interventi di welfare comunitario.
- Favorire il collegamento tra famiglie, servizi e comunità.

06 LE PRESTAZIONI E I SERVIZI OFFERTI

Le principali prestazioni erogate includono:

1. Interventi educativi personalizzati:
- Sostegno al minore nelle attività quotidiane.
- Supporto nello sviluppo delle capacità relazionali e sociali.

2. Sostegno genitoriale:
- Accompagnamento pedagogico ai genitori per migliorare la relazione con i figli.
- Azioni mirate a prevenire il rischio di allontanamento del minore.

3. Inserimento sociale:
- Creazione di collegamenti con realtà associative, culturali e ricreative (oratori, biblioteche, centri sportivi).

4. Supporto scolastico:
- Aiuto per il raggiungimento degli obiettivi scolastici.

5. Incontri protetti:
- Gestione di incontri vigilati tra minori e genitori su mandato dell'Autorità Giudiziaria.

L'attività di affiancamento si svolge all'interno dell'ambiente naturale della famiglia, sia a casa sia nel contesto territoriale di riferimento. Prevede un doppio livello d'azione:
- Sostegno educativo al minore nelle attività quotidiane.
- Supporto pedagogico per i genitori, volto a migliorare le relazioni familiari e a rafforzare le loro capacità educative.

Le attività sono orientate a:
- Valorizzare le competenze e le risorse individuali, familiari e comunitarie.
- Integrare il sapere professionale con l'esperienza diretta delle famiglie.
- Connettere le azioni educative al contesto sociale per rafforzare la capacità delle famiglie di accedere e contribuire alle opportunità territoriali.

Il servizio mira a favorire uno sviluppo armonico del minore e a promuovere l'autonomia del nucleo familiare nel compito educativo. Si perseguono obiettivi di tipo promozionale, preventivo e riparativo per affrontare situazioni di disagio e difficoltà temporanee.

Le attività del servizio includono:

- **Sostegno educativo per i minori:** accompagnamento nelle relazioni familiari e sviluppo delle loro potenzialità.
- **Interventi educativi per i genitori:** comprensione e miglioramento delle dinamiche relazionali e comportamentali.
- **Inserimento sociale:** collegamento con associazioni, centri di aggregazione e strutture territoriali per rafforzare i legami sociali.
- **Supporto scolastico:** aiuto nell'apprendimento e nella relazione educativa con l'ambiente scolastico.
- **Incontri protetti:** organizzati su mandato della Magistratura per tutelare il rapporto genitore-figlio in contesti sicuri e supportati.
- **Osservazione e analisi relazionale:** per comprendere le dinamiche familiari e adeguare gli interventi.
- **Accesso ai servizi specialistici:** accompagnamento del minore nel dialogo con servizi sociali, sanitari e giudiziari.

Attraverso questa gamma di interventi, il servizio persegue un miglioramento concreto della qualità della vita familiare, favorendo relazioni stabili e positive e prevenendo situazioni di rischio o isolamento sociale.

07 PROPOSTE AGGIUNTIVE E MIGLIORIE DI ELEFANTI VOLANTI SCS ONLUS

In un'ottica di miglioramento continuo e di valorizzazione del servizio offerto, Elefanti Volanti Società Cooperativa Sociale Onlus propone le seguenti aggiunte e migliorie per garantire un intervento educativo di qualità e un efficace supporto agli operatori:

Rimborsi Chilometrici

- Copertura delle spese sostenute per gli spostamenti effettuati a favore del servizio.
- Tariffe adeguate alle condizioni attuali del mercato, assicurando un equo riconoscimento agli operatori.
- Tracciabilità e rendicontazione per garantire trasparenza e conformità alle normative.

Dispositivo Mobile di Servizio

Per migliorare la comunicazione e l'operatività degli educatori, si propone di dotarli di una tessera SIM aziendale o di un cellulare di servizio. Questo strumento consentirebbe:

- Una comunicazione diretta, veloce e professionale con i coordinatori e le famiglie.
- La separazione tra l'uso professionale e personale del telefono, a tutela della privacy degli operatori.
- Un sistema di reperibilità efficace, soprattutto in situazioni di emergenza o in caso di necessità operative.

Supervisione Psicopedagogica
Si ritiene fondamentale garantire agli educatori momenti strutturati di supervisione psicopedagogica per:

- Supportare il personale nell'elaborazione delle dinamiche emotive legate ai casi trattati.
- Favorire una riflessione condivisa sulle metodologie e le strategie d'intervento.
- Promuovere la crescita professionale degli educatori, prevenendo il rischio di burnout.
- Potenziare l'efficacia degli interventi attraverso l'analisi e la supervisione di esperti.

Le migliorie proposte mirano a:

- **Ottimizzare l'organizzazione del servizio** per garantire la massima efficienza e qualità.
- **Tutela e valorizzazione del personale educativo,** garantendo strumenti e supporti adeguati al ruolo.
- **Migliorare l'esperienza d'utenza**, attraverso un servizio più strutturato e attento alle esigenze dei beneficiari e degli operatori.

Elefanti Volanti Società Cooperativa Sociale Onlus si impegna a implementare queste proposte con la massima professionalità, contribuendo a un servizio educativo domiciliare innovativo ed efficace.

08 COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

RUOLO DEL COORDINATORE SED

1. Programmazione e controllo:

- Organizza e monitora l'andamento gestionale del servizio.

2. Incontri e verifiche:

- Pianifica l'incontro di presentazione tra educatore, famiglia e operatori.
- Conduce e documenta incontri di verifica nei casi di SED preventiva o richiesti dall'Autorità Giudiziaria.

3. Autorizzazioni e pianificazione:

- Approva variazioni di orari e progetti di intervento.
- Concorda con gli operatori i tempi degli interventi.

RUOLO DEL COORDINATORE EDUCATIVO

1. Scelta e supervisione:

- Seleziona l'educatore più idoneo in collaborazione con il Coordinatore SED.
- Supervisiona e controlla i progetti di intervento del personale educativo.

2. Collaborazione e supporto:

- Programma e verifica il servizio insieme al Coordinatore SED.
- Fornisce supporto agli educatori nell'analisi delle dinamiche familiari e nella gestione delle emozioni.

3. Documentazione e report:

- Invia al Coordinatore SED richieste di autorizzazione per modifiche operative.
- Predispone relazioni semestrali sull'andamento del servizio, evidenziando criticità e proposte di miglioramento.

MODALITÀ DI COORDINAMENTO GENERALE

Collaborazione continua tra il Coordinatore SED e il Coordinatore Educativo, attraverso:

- Pianificazione congiunta.
- Verifica periodica del servizio e dei progetti.
- Scambio di documentazione e report.

Il coordinamento del servizio è garantito da un dialogo costante tra i due livelli di responsabilità (Ambito Territoriale Oglio Ovest ed Elefanti Volanti Società Cooperativa Sociale Onlus), con un'attenzione particolare alla programmazione, alla supervisione e alla verifica degli interventi.

09 MODALITÀ OPERATIVE E METODOLOGIA

Il servizio è erogato attraverso un modello integrato e multidisciplinare che include:

Equipe Integrata di caso:

- Costituita da educatori, assistenti sociali, psicologi e altre figure professionali.
- Coinvolta nella progettazione, realizzazione e verifica degli interventi.

Budget di welfare educativo:

- Progetti-azione personalizzati con obiettivi definiti, risorse specifiche e monitoraggio continuo.

Progettazione partecipata:

- Interventi co-costruiti con la famiglia e il minore per favorire il coinvolgimento attivo.

Valutazione e monitoraggio:

- Relazioni periodiche e incontri di verifica per monitorare i progressi e l'efficacia degli interventi.

Le modalità di erogazione del servizio si suddividono nelle seguenti fasi:

- Richiesta di attivazione del servizio
- Attivazione del servizio
- Gestione e monitoraggio del servizio
- Valutazione finale e conclusione dell'intervento.

10 COSTI

La tariffa oraria applicata è di € 24,85 oltre IVA per ciascuna ora di servizio erogata; dall'01/07/2026 la tariffa oraria applicata sarà di € 25,77 oltre IVA per ciascuna ora di servizio.

11 CALENDARIO E ORARI DI SERVIZIO

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato, dalle 8:00 alle 20:00.

Interventi straordinari sono possibili in orari serali, festivi o domenicali, previa autorizzazione.

Le attività possono essere svolte:

- Al domicilio dell'utente.
- Presso strutture educative e socializzanti del territorio.
- In spazi dedicati per incontri protetti, su richiesta dell'Autorità Giudiziaria.

12 STANDARD DI QUALITÀ

La Cooperativa garantisce:

Personale qualificato:
- Educatori con laurea in Scienze dell'Educazione o titolo equipollente.

Formazione continua:
- Aggiornamenti annuali di almeno 5 ore per il personale coinvolto.

Tempi di risposta rapidi:
- Sostituzioni del personale entro 24 ore in caso di assenze improvvise.

Rispetto della privacy e della riservatezza:
- Aderenza al Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali.

13 CONTATTI E REFERENTI

ELEFANTI VOLANTI Società cooperativa sociale Onlus

- **Sede Legale:** Via Enrico Ferri, 99 – 25123 Brescia (BS)
- **Telefono/fax:** 030 6591725 / 030 5106961
- **Posta elettronica certificata (PEC):** coop@pec.elefantivolantionlus.it
- **Posta elettronica:** cooperativa@elefantivolanti.it
- **Sito Web:** www.elefantivolanti.it
- **Rappresentante Legale:** Dott.ssa Adalgisa Pricoco
- **Referente per il Servizio di Educativa Domiciliare:** Ilary Scalvini
- **Telefono del Referente:** 338 3334377
- **Indirizzo mail del Referente:** iilary.scalvini@elefantivolanti.it

Gli uffici della Cooperativa Elefanti Volanti sono aperti dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00

ELEFANTI VOLANTI

Società cooperativa sociale Onlus

Sede Legale:
Via Enrico Ferri, 99 – 25123 Brescia (BS)

Telefono/fax:
030 6591725 / 030 5106961

Posta elettronica certificata (PEC):
coop@pec.elefantivolantionlus.it

Posta elettronica:
cooperativa@elefantivolanti.it

Sito Web:
www.elefantivolanti.it

ELEFANTI VOLANTI

Società
Cooperativa
Sociale
Onlus