

**CARTA DEI SERVIZI**  
**ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI**



Versione	Data	Contenuti	Ruolo	Firma
N° 01	03.09.2021		Datore di lavoro	

4 EXODUS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE  
Via G. Mameli, 25 - 21013 GALLARATE (VA)  
Cod. Fisc. e Partita IVA 03152030122  
REA VA n. 327216



## CHI SIAMO

4Exodus è una cooperativa di tipo misto A e B nata nel 2010 per rispondere alle sfide della tossicodipendenza e del disagio sociale con una missione chiara: accogliere, formare e reinserire persone vulnerabili. Nel tempo la nostra cooperativa ha intrapreso un viaggio di trasformazione ampliando le proprie attività e realizzando interventi di educazione, comunicazione sociale, formazione, prevenzione, promozione di programmi con adolescenti e giovani, sempre in un'ottica di inclusione sociale. Negli anni più recenti, nel cuore della provincia di Varese, 4Exodus ha abbracciato le sfide dell'housing contemporaneo promuovendo progetti innovativi che mirano a trasformare vite e comunità. La nostra visione trascende il semplice concetto di "fornire un tetto" e ha l'ambizione di creare ecosistemi abitativi che fungano da incubatori di resilienza, autonomia e rinascita personale. In nostro intento quindi non è solo affrontare i problemi sociali di volta in volta emergenti attraverso azioni specifiche, ma piuttosto incidere stabilmente nel tessuto sociale del territorio, stimolandolo un cambiamento duraturo.

## METODO

4Exodus persegue i propri obiettivi utilizzando un metodo consolidato basato su:

- Promozione, prevenzione, formazione: significa offrire gli strumenti necessari basati sui valori, sulla cultura e sugli affetti, per affrontare con serenità, coraggio ed equilibrio le difficoltà della vita utilizzando le proprie risorse, senza ricorrere ad espedienti artificiali;
- Cura, riabilitazione, reinserimento: lavora in contesti dove è possibile sperimentare la dimensione della comunità, dove la persona può vivere l'avventura del viaggio e della rinascita, in un percorso teso a colmare la distanza tra la disperazione e l'accettazione di sé;
- Comunicazione e sensibilizzazione: l'impegno quotidiano di 4Exodus consiste nella comunicazione di valori positivi nei diversi contesti che la realtà territoriale esplica.

## I SERVIZI

4Exodus persegue i propri obiettivi svolgendo una molteplicità di servizi. In particolare:

### ATTIVITA' RAMO A

- Accoglienza cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale
- Comunità Pedagogico Riabilitativa di Villadosia
- Centro d'ascolto per dipendenze e fragilità
- Progetti educativi di prevenzione del disagio giovanile e di percorsi di promozione e inclusione sociale
- Progetti educativi di sostegno alla genitorialità
- Servizi psico-socioeducativi per minori
- Housing sociale: accoglienza temporanea verso l'autonomia abitativa per soggetti in condizione di grave marginalità o in misura alternativa

- Progetti di coesione sociale ed animazione territoriale

### ATTIVITA' RAMO B

- Sgomberi, traslochi per aziende e privati
- Manutenzione del verde
- Servizio di pulizia di interni per privati e aziende
- Piccole manutenzioni (imbiancature, etc...) per aziende e privati
- Laboratorio Artigianale Pizze e Focacce con consegna a domicilio
- Laboratorio artigianale "RI.FA. – Riuso e Falegnameria"
- Primo fritto: commercio itinerante di tipo B
- Pi.tto: attività di ristorazione a Milano

## ASSISTENZA DOMICILIARE PER MINORI

### 1. Premessa

Collaboriamo da anni con continuità con enti pubblici, oratori, scuole e agenzie educative per rispondere alle esigenze di orientamento e sostegno. Il nostro impegno è rivolto a bambini, ragazzi, giovani adulti e alle loro famiglie, offrendo percorsi mirati e personalizzati. I servizi offerti favoriscono lo sviluppo delle potenzialità individuali e la crescita personale e sociale di minori e delle loro famiglie. Prestiamo particolare attenzione alla prevenzione del disagio e dei comportamenti a rischio, promuovendo sensibilizzazione e inclusione.

L'area include diversi servizi: ADM/ADMH, centro diurno educativo (bambini e preadolescenti), spazio neutro, educativa di strada, interventi educativi legati alla sfera dell'informalità, progetti di prevenzione, promozione del benessere e sensibilizzazione con le scuole e gruppi organizzati, sospensioni educative, messe alla prova.

L'equipe educativa lavora seguendo metodi e prassi ispirate a diversi modelli e paradigmi:

- PROGRAMMA P.I.P.P.I. persegue la finalità di innovare le pratiche di intervento nei confronti delle famiglie, tenendo in ampia considerazione la prospettiva dei genitori e dei bambini stessi nel costruire l'analisi e la risposta a questi bisogni. L'obiettivo primario dell'ADM/ADMH che si ispira a questo Programma è quello di aumentare la sicurezza dei bambini e migliorare la qualità del loro sviluppo, secondo il mandato della legge 149/2001. Tale approccio si contestualizza all'interno delle linee sviluppate dalla Strategia Europa 2020 per quanto riguarda l'innovazione e la sperimentazione sociale come mezzo per rispondere ai bisogni della cittadinanza e spezzare il circolo dello svantaggio sociale. La declinazione operativa del programma si esplica in una logica SOCIO-CULTURALE utilizzando un APPROCCIO PARTECIPATIVO mediante tecniche che incoraggiano lo scambio e che possano favorire l'espressione e il protagonismo delle famiglie in tutte le fasi del percorso.
- #UP – PERCORSI PER CRESCERE ALLA GRANDE - DGR XI/7503 del 15 dicembre 2022

Misura voluta dalla Regione Lombardia che nell'ambito della nuova programmazione FSE rinnova il proprio impegno nella promozione di interventi a carattere psico – socioeducativo, volti a favorire processi di inclusione sociale di giovani ed adolescenti nonché delle loro famiglie, anche nell'ottica di contrastare gli effetti negativi dell'emergenza pandemica, che hanno colpito in maniera significativa gli adolescenti ed i giovani (11-25 anni), ed in linea con gli obiettivi del Piano di Azione Nazionale per l'attuazione della Garanzia Infanzia (PANGI). L'intervento, è orientato alla promozione del sostegno all'accesso ai sistemi di assistenza socio-sanitaria e socio-assistenziale, finalizzato a garantire l'accesso a servizi di qualità, con particolare attenzione alle esigenze delle persone in condizioni di vulnerabilità, mediante la collaborazione tra gli attori territoriali pubblici, privati e del Terzo Settore, e l'attivazione di interventi personalizzati di accompagnamento alla fruizione dell'offerta esistente o per favorirne l'accesso in modalità maggiormente flessibile.

## 2. Descrizione breve

Il Servizio ADM/ADMH è una pratica educativa importante per intervenire in situazioni di rischio, disagio, svantaggio e disabilità che vedono coinvolti minori, adolescenti e famiglie. Si tratta di servizi educativi che si svolgono presso il domicilio e sul territorio, sfruttandone le differenti opportunità, con l'obiettivo di definire un progetto educativo individualizzato basato sulle peculiarità ed esigenze dei destinatari in grado di dare una risposta e una strategia efficace ai bisogni rilevati. L'educatore si pone come punto di riferimento per il minore e la famiglia e si interfaccia con i diversi soggetti della rete (Servizi Sociali, Specialisti, Scuola, gruppi informali di pari, Associazioni del territorio, etc.) favorendo il confronto e la collaborazione.

L'educatore, inoltre, accompagna i destinatari promuovendo esperienze relazionali caratterizzate da flessibilità e adattamento ai cambiamenti dei bisogni sociali, delle situazioni familiari, extra familiari e di evoluzione del minore. Si pone in affiancamento educativo stimolando il confronto tra i destinatari e fronteggiando le criticità attraverso la guida relazionale, la mediazione, la progettualità al cambiamento e all'emancipazione. Fondamentale è il costante monitoraggio dell'intervento e valutazione della coerenza tra obiettivi educativi e percorso evolutivo del minore e della famiglia.

Le finalità del Servizio comprendono:

- Promuovere ed implementare le risorse dei destinatari dell'intervento affinché si evidenzino un'effettiva possibilità di cambiamento del contesto;
- Consentire alle figure parentali di mantenere adeguate competenze genitoriali, ottimizzando le risorse esistenti e intervenendo sui nodi critici della relazione educativa al fine di implementare le funzioni educative e di cura;
- Stimolare il contesto sociale utilizzando le risorse aggregative, educative, culturali, sportive del territorio per facilitare il percorso di integrazione del minore e del contesto familiare.

## 3. OBIETTIVI

Gli obiettivi dell'intervento educativo dell'ADM si diversificano sia in rapporto all'età del minore, alla sua situazione e al contesto familiare di riferimento. Quindi a titolo esemplificativo e non esaustivo, ne elenchiamo alcuni:

- **osservare, rileggere e sostenere il sistema** di cura della famiglia e i principi che lo caratterizzano;
- **sostenere il parenting** attraverso lo sviluppo ed il consolidamento delle capacità di accudimento, cura e crescita;
- **restituire “pensiero” e riflessività** alle azioni quotidiane attraverso un confronto spontaneo;
- **favorire consapevolezza delle risorse** espresse o potenziali riducendo la percezione di incompetenza e inadeguatezza da parte delle figure genitoriali;
- **contenere** la percezione di **isolamento sociale** presente in molte famiglie valorizzando le risorse che la comunità locale offre, costruendo occasioni di benessere, di integrazione e inclusione;
- **sostenere i genitori** nel processo di consapevolezza e di accettazione della disabilità **dando** significato all’impatto che la scolarizzazione può avere sul minore e di riflesso sul sistema familiare;
- **stimolare i ragazzi** ad avere maggiore consapevolezza nel percepirsi attori principali del proprio percorso evolutivo;
- **rinforzare le competenze** e gli interessi che i ragazzi possiedono;
- **garantire un supporto educativo** per la sperimentazione e il potenziamento delle autonomie personali e sociali utili all’integrazione del minore con il proprio territorio;
- valorizzare le capacità personali **promuovendo** la sperimentazione di ambiti di **autonomia** sempre più ampi;
- sostenere l’orientamento e la motivazione scolastica al fine di **prevenire la dispersione scolastica**;
- accompagnare i ragazzi alla **conoscenza del territorio** ed alla fruibilità delle agenzie educative, formative e aggregative presenti;
- **sperimentare occasioni** e/o percorsi con piccoli gruppi di pari;
- sostenere il minore nel **rileggere i cambiamenti** fisici e psicologici che l’età della preadolescenza comporta;
- accompagnare i ragazzi a **riconoscere e ad esprimere le proprie emozioni** e desideri;
- **promuovere l’espressione** delle competenze del ragazzo volte ad un positivo inserimento nella vita sociale e/o lavorativa;
- **rendere il minore protagonista** favorendo una collaborazione attiva;
- **costruire** una serie di **legami significativi** all’interno del proprio territorio;
- stimolare la riflessione rispetto alle conseguenze del proprio comportamento;
- **sostenere** i ragazzi nel processo di **consapevolezza** della loro **disabilità**
- promuovere **percorsi di educazione affettiva e sessuale** per favorire comportamenti consapevoli e responsabili.

## 4. Attività

A titolo esemplificativo e non esaustivo di seguito elenchiamo alcune tipologie di attività riconducibili agli obiettivi precedentemente individuati.

ATTIVITÀ MIRATE ALLA CURA, ALLO SVILUPPO DELL’AUTONOMIA, ALL’ATTIVAZIONE DELLE RISORSE PERSONALI E AL MANTENIMENTO DI UN PROFILO ADEGUATO DI AUTOSTIMA DEL MINORE:

- attività legate alla quotidianità domestica;
- esperienze di vita quotidiana;
- esperienze di gioco;
- partecipazione alle feste dei compagni;

- organizzazione di feste con il coinvolgimento di amici e coetanei;
- uscite sul territorio e di conoscenza del territorio;
- utilizzo dei mezzi pubblici;

#### ATTIVITÀ DI SOSTEGNO ALLE FIGURE PARENTALI O DI ADULTI DI RIFERIMENTO

- colloqui informali con i genitori, i familiari e/o altre figure adulte di riferimento;
- accompagnamento agli incontri tra genitori e adulti di riferimento nel progetto di vita del minore
- (es. con i docenti);
- supporto all'organizzazione del tempo scuola e del tempo libero dei propri figli;
- attività svolte all'interno del domicilio con il coinvolgimento delle figure parentali
- preparazione di una ricetta come strumento di relazione tra genitore/figlio;
- confronto quotidiano spontaneo e/o pianificato;
- accompagnamento in attività esterne con la famiglia (visite, tempo libero, colloqui scuola...).

#### ATTIVITÀ TESE A RINFORZARE LA MOTIVAZIONE SCOLASTICA E A RIDURRE IL RISCHIO DI DISPERSIONE E ABBANDONO

- attività di recupero e sostegno scolastico;
- incontri con gli insegnanti;
- supporto nello svolgimento di compiti;
- esercitazioni o attività pratiche per favorire gli apprendimenti;
- orientamento scolastico;
- accompagnamento dei genitori agli incontri con gli insegnanti;
- attività di supporto pedagogico agli insegnanti

#### ATTIVITÀ EDUCATIVE, CULTURALI, LUDICO-RICREATIVE, SPORTIVE:

- attività di gruppo orientate a rinforzare le competenze sociali;
- accompagnamento ad iniziative del territorio;
- accompagnamento del minore alle diverse attività;
- attività legate allo sviluppo di autonomia nell'organizzare il proprio tempo libero,
- attività ed esperienze ludiche e socializzanti.

#### ATTIVITÀ DI AGGREGAZIONE CON IL COINVOLGIMENTO DELLE DIVERSE TIPOLOGIE DI RISORSE DISPONIBILI SUL TERRITORIO:

- attività espressive, animative organizzate da agenzie del territorio;
- partecipazione ad eventi (fiere, mostre, feste di paese);
- attività concordate con diverse realtà territoriali quali CAG, doposcuola, oratori, associazioni sportive, ect.

#### ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO E INSERIMENTO IN STRUTTURE FORMATIVE

- supporto nella ricerca del percorso di studio adeguato alle caratteristiche del minore e
- orientamento scolastico;
- accompagnamento del minore e/o della famiglia alla conoscenza delle strutture formative maggiormente rispondenti alle attitudini e alle aspettative del minore;
- incontri con il minore e i referenti delle scuole;
- attività di accompagnamento all'utilizzo di mezzi di trasporto in autonomia per l'inserimento in strutture formative o luoghi di lavoro;

- tutoring nel percorso di inserimento in una nuova struttura formativa;
- attività di accompagnamento e affiancamento a percorsi di tirocinio o stage formativi.

#### ATTIVITÀ DI AFFIANCAMENTO AD INTERVENTI SOCIO SANITARI:

- attività di accompagnamento del minore e/o della famiglia presso: assistente sociale Comunale,
- servizio Tutela Minori e Famiglia, NPI, psicologo, centri e agenzie specialistiche.

#### ATTIVITÀ DI SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ:

- colloqui individuali
- incontri di gruppo con genitori
- colloqui/incontri formativi

## 5. Destinatari

Il Servizio è rivolto:

- ai minori (0-18 anni; 21 anni se in prosieguo amministrativo) che presentano fragilità famigliari, emotive, fisiche, comportamentali e quindi necessitano di un sostegno emotivo, relazionale e sociale con caratteristiche prettamente educative, finalizzato a sostenere lo sviluppo di risorse proprie e a trovare strumenti adeguati per affrontare le problematiche evolutive e i disagi che derivano dalla relazione con le persone e nei diversi contesti di vita sia familiare che extra-familiare;
- alle famiglie dei minori da 0 a 18 anni, allo scopo di sostenere le funzioni genitoriali e la gestione delle problematiche connesse con i processi di crescita;
- agli operatori sociali comunali, ai docenti, agli operatori dei Servizi anche specialistici, allo scopo di sostenere con una professionalità educativa le loro funzioni.

## 6. Avvio del Servizio

L'attivazione del servizio ADM/ADMH è richiesta dai Servizi Sociali territoriali o di Tutela Minori in accordo con le famiglie. Tale domanda viene definita e presentata dal Servizio al Coordinatore della Cooperativa il quale, assieme alla rete sociale, agli specialisti ove presenti e alle famiglie, condivide il mandato dell'intervento, il pacchetto ore dedicato al progetto e incarica un educatore di riferimento.

Nel monte ore totale assegnato per l'intervento verranno dedicate delle ore per gli accessi a domicilio e delle ore indirette per gli incontri di rete, aggiornamenti, relazioni e compilazione degli strumenti per la formalizzazione del progetto educativo e per la verifica in itinere e la valutazione finale.

## 7. Orario

Il Servizio si svolge prevalentemente in orario extra-scolastico, salvo diverse valutazioni, indicativamente dal lunedì al sabato dalle 12.30 alle 19.00. Possono essere attivati anche interventi al mattino o in orari serali.

Possono essere previsti interventi educativi all'interno della scuola.

Non sono previsti interventi, salvo diverso accordo, nei giorni festivi.

Orari e giorni di intervento educativo, domiciliare o no, vengono attivati tenendo in considerazione, ove possibile sia delle esigenze della famiglia che delle attività extrascolastiche (attività sportive, ecc).

## 8. Strumenti gestionali

Nell'ambito del servizio di assistenza domiciliare il successo degli interventi proposti richiede, oltre all'intervento dei professionisti, la costruzione di una rete formale ed informale territoriale significativa che possa sostenere i beneficiari nel loro percorso di crescita verso l'autonomia o nel mantenimento dell'autonomia residua e che possa aiutarli ad orientarli nella complessità della realtà attuale. Riteniamo, infatti, che non sia sufficiente solo l'accompagnamento educativo e l'intervento professionale, ma sia necessaria costruire una rete all'interno della quale i beneficiari possano sentirsi supportati e sostenuti.

La Cooperativa 4Exodus quindi, insieme ai suoi professionisti, benchè rimanga il regista di ciascun progetto educativo, ne deve gestire la connessione con le risorse del territorio e deve facilitare la costruzione di una rete che possa garantire efficacia, concretezza e sostenibilità a ciascun intervento.

Mediante il lavoro d'équipe la Cooperativa garantisce agli educatori coinvolti nelle ADM, il confronto e il sostegno tra operatori e la supervisione dei progetti educativi attivati, oltre alla formazione permanente.

## 9. Strumenti monitoraggio

Gli interventi erogati durante il periodo di ADM/ADMH vengono rigorosamente tracciati e registrati all'interno del programma educativo individualizzato.

Tutto il contenuto del Fascicolo relativo al singolo beneficiario o nucleo è vincolato al segreto professionale e viene mantenuto aggiornato dall'équipe.

Vengono sempre indicati all'interno del PEI: l'ipotesi iniziale di progetto, gli obiettivi, la pianificazione delle azioni, gli indicatori, la durata prevista, data inizio e data termine, l'utilizzo dei diversi strumenti e la descrizione degli interventi effettuati in ordine cronologico e in forma discorsiva.

Sulla base delle indicazioni contenute all'interno del PEI il Coordinatore gestisce, congiuntamente all'équipe, le varie attività previste, e soprattutto i momenti di verifica, monitoraggio e controllo definiti e condivisi con il beneficiario e la sua famiglia.

Le attività di controllo, monitoraggio e verifica sono dei momenti fondamentali per aiutare a capire l'effettivo perseguimento dei singoli obiettivi, per evidenziare eventuali carenze e lacune nel progetto e per valutare la reale opportunità di passare ad un obiettivo successivo.

## 10. Garanzie di qualità

### Customer satisfaction

Per poter disporre un'analisi del livello di adeguatezza della risposta strutturata nei confronti dei bisogni degli utenti e della percezione di tale risposta da parte degli utenti stessi e per consentirci di risolvere eventuali criticità e quindi avere l'opportunità di migliorare il servizio offerto, utilizziamo due strumenti: un apposito modulo reclami/suggerimenti e la customer satisfaction.

I beneficiari e le loro famiglie possono presentare reclami o suggerimenti in forma scritta indirizzata al responsabile della struttura su un apposito modulo preposto che andrà poi imbucato nell'apposita cassetta. La restituzione in questo caso sarà in forma orale durante un apposito colloquio.

Viene proposta inoltre agli ospiti un'indagine circa la soddisfazione sul servizio ricevuto un'apposita procedura che prevede la somministrazione di un questionario di gradimento calibrato sui servizi offerti.

Le osservazioni ed anche i reclami mossi con spirito costruttivo sono molto utili ai fini del miglioramento delle prestazioni complessive della struttura.

## **Modello organizzativo: équipe educativa**

Il servizio ADM/ADMH saranno gestiti da un'équipe composta da:

- Coordinatore
- Educatori Professionali dedicati all'intervento educativo

Il Coordinatore oltre alle varie funzioni e mansioni previste dal proprio ruolo è referente dei rapporti con gli uffici di Tutela Minori e dei Servizi Sociali/Specialistici.

Gli educatori sono il riferimento per i programmi di ogni minore in carico, per la valutazione dei tempi e delle modalità di realizzazione degli stessi.

L'équipe si riunisce periodicamente e ha il compito di programmare le linee di intervento, di definire e verificare i percorsi, di rilevare le problematiche emergenti dal gruppo e/o da singoli utenti e di permettere il confronto tra le diverse competenze.

Tutti gli operatori sono assunti secondo la normativa vigente con il CCNL di settore (nello specifico "delle cooperative sociali").

Il personale è in possesso dei titoli richiesti dalla normativa vigente e di una pregressa esperienza nell'ambito.

## **Strumenti gestione conflitti**

La problematicità dei beneficiari e le dinamiche familiari dei nuclei presi in carico comporta inevitabilmente la necessità di gestire dei conflitti e l'obiettivo che ci prefiggiamo è quello di superarli attraverso percorsi che evitino l'escalation e trasformino le occasioni di scontro in opportunità generative. Non più "vinco io perdi tu", ma "vinciamo in due".

Gli strumenti utilizzati sono:

- Tecniche di mediazione
- Ascolto attivo
- Comunicazione
- Cooperazione

## 11. Riferimenti

La sede operativa del servizio è ubicata presso gli Uffici della Cooperativa Sociale 4Exodus a Casale Litta (VA) Via Stazione, 37.

Per l'attivazione e gestione del servizio, gli operatori comunali, i minori e le famiglie possono contattare la cooperativa attraverso:

Il coordinatore del Servizio è la Dott.ssa Marisa Ferraro

### CONTATTI:

- numero telefonico della sede operativa della Cooperativa – 0332 945470
- Indirizzo di posta elettronica della cooperativa – [equipe.giovani@4exodus.it](mailto:equipe.giovani@4exodus.it)
- indirizzo di posta elettronica riservato del coordinatore e dell'educatore (verranno forniti
- direttamente ai singoli servizi sociali)

Ulteriori informazioni sulla cooperativa sono reperibili sul nostro sito: [www.4exodus.it](http://www.4exodus.it)

