



Interventi educativi territoriali (I.E.T.)

CARTA DEL SERVIZIO

DISTRETTO SUD EST CIRCOSCRIZIONI 1 E 8

Il Servizio

Il Servizio gestisce **interventi educativi territoriali nel Distretto Sud-Est** della Città di Torino (Circoscrizione 1 e 8) per offrire un **sostegno** alle funzioni educative dei genitori e un **supporto** a uno **sviluppo positivo dei minori**, favorendo la conoscenza e l'accesso alle risorse del territorio.

Il Servizio IET nasce dall'esperienza trentennale che la cooperativa Esserci ha acquisito e sviluppato nel lavoro educativo territoriale con le famiglie e nella collaborazione con le istituzioni pubbliche e le realtà associative cittadine.

Il Servizio si rivolge a **famiglie con minori nella fascia 0-17 anni** e focalizza il proprio lavoro su:

- *mediazione relazione genitori/figli*
- *attivazione/supporto/costruzione/reperimento/accompagnamento alla rete di risorse del territorio per i minori (scuola, socializzazione, sport, doposcuola ecc.) e per gli adulti di riferimento*
- *supporto/sostegno a minori presso famiglia affidataria*
- *mediazione del conflitto fra gli adulti di riferimento*
- *sostegno alle famiglie migranti*
- *sostegno ai minori e loro famiglie per problematiche legate all'identità di genere*

Tali interventi sottendono alla considerazione della **famiglia come risorsa** e alla possibilità di **potenziare le competenze** già presenti nella stessa.

Il lavoro di Rete

La cooperativa Esserci investe nella promozione di **reti integrate** di risorse formali e informali che si trovano nei territori.

A tal fine è stata elaborata e sperimentata una metodologia che partendo dalla partecipazione e dal coinvolgimento dei vari soggetti possa creare un **ambiente educativo** ma spesso anche di **sostegno** e di **cura** nei confronti delle persone in carico ai servizi.

Il livello del lavoro di rete con le risorse informali e a volte occasionali del territorio, ha per noi un valore molto importante, in quanto spesso è proprio intorno al minore e al suo nucleo che è opportuno far convogliare e sostenere queste risorse che possono essere continuative e anche maggiormente “naturali” rispetto all'intervento professionale.

La metodologia del lavoro di rete è oggetto di **formazione** e **supervisione** delle équipe di lavoro della cooperativa Esserci.

Coerentemente con questa impostazione, la prima rete di risorse che viene promossa è quella **interna alla cooperativa**: i diversi servizi della nostra organizzazione sono punti nodali di un insieme di risorse volte alla promozione di progetti individualizzati che possano rispondere nel modo più articolato e armonico possibile ai bisogni espressi dai soggetti con e per i quali operiamo.

La sede del servizio

La sede è sita in **via della Consolata 20** a **Torino**. È dotata di due stanze per gli incontri con le famiglie, i minori e le riunioni con le altre realtà coinvolte nelle progettualità, un servizio igienico.

Questi locali si trovano all'interno dell'Istituto scolastico Sant'Anna.

Regolamento interno circa diritti e doveri

Il beneficiario dell'intervento ha il **diritto** di:

- essere supportato con professionalità e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- vedere rispettati i propri tempi dagli operatori e dagli altri utenti
- essere informato anticipatamente, congiuntamente alla famiglia, degli orari previsti, nonché delle eventuali variazioni che dovessero verificarsi
- ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso
- ottenere che i dati relativi alla propria persona e a ogni altra circostanza che lo riguardi siano trattati secondo la legge della Privacy e il segreto professionale
- proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati e deve esserne tempestivamente comunicato l'esito
- essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla cooperativa

Il beneficiario dell'intervento ha il **dovere** di:

- rispettare la dignità degli operatori
- osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri utenti
- di avvisare il responsabile o l'educatore di riferimento in caso di assenza imprevista
- informare gli operatori di eventuali problemi sanitari in corso, al fine di tutelare la salute propria e degli altri utenti
- avere cura dei mezzi di trasporto utilizzati, del materiale e della struttura

Formazione e Supervisione

Il servizio ritiene fondamentale avvalersi dello strumento professionale della **formazione costante**.

Tutta l'equipe svolge periodicamente dei **momenti di formazione** legati a:

- consolidare una prassi operativa comune rispetto alla tipologia di interventi
- aggiornare le proprie conoscenze teorico-pratiche
- acquisire nozioni provenienti da altre professioni e campi del sapere (medicina, psicologia, scienze sociali)

L'equipe del Servizio ha sviluppato le proprie competenze anche grazie all'investimento professionale, in termini formativi ed esperienziali, sulla metodologia di lavoro sul sostegno educativo alle famiglie fornita dal

Programma P.I.P.P.I.

L'equipe del Servizio si avvale di una **supervisione costante e puntuale** al fine di:

- perseguire nel modo più efficace gli obiettivi dei singoli progetti educativo
- rafforzare le competenze proprie degli operatori
- sostenere gli operatori nel loro agire quotidiano attraverso momenti di riflessione condivisa guidati da professionisti esperti esterni

Come in passato, verranno utilizzati strumenti di supervisione che afferiscono da **professionisti** (interni alla cooperativa Esserci oppure esterni) **esperti in ambito**:

- *clinico*
- *sistemico familiare*
- *gruppo analitico*

Interventi erogati

Gli interventi si articolano in:

1

incontri settimanali
con il minore e i suoi
adulti di riferimento
presso il domicilio e/o
le risorse del territorio

2

**condivisione di
obiettivi con la
famiglia**
relativamente ai
bisogni personali del
minore, del nucleo e
del contesto ambien-
tale di riferimento

3

**gruppi educativi
per minori:**
socializzazione in un
contesto tra pari,
attività laboratoriali ed
esperienziali in sede e
sul territorio di
appartenenza

4

**gruppi
di sostegno**
alla genitorialità

5

**gruppi
di parola**
per figli di genitori
separati

6

sostegno scolastico
attraverso contatti con
le scuole, sostegno
all'acquisizione di un
metodo di studio,
inserimento presso
doposcuola

7

collaborazione
con le famiglie
affidatarie
e CasAffido

8

incontri periodici
con gli altri servizi, associazioni, enti culturali,
sportivi, sociali, animativi presenti sul territorio
per la cogestione di manifestazioni pubbliche ed
eventi e per l'inserimento di minori
nelle risorse circoscrizionali

Èquipe

L'èquipe del Servizio è formata da **educatori professionali** che hanno sviluppato competenze relative al **sostegno alla genitorialità** e alla gestione di **interventi educativi a favore di minori e famiglie**.

Caratteristiche dell'èquipe sono:

- la presenza di professionalità complementari a quella educativa all'interno dell'èquipe: **psicologo, mediatore familiare, esperti in media e peer education, esperti in tecniche espressive**
- la **formazione permanente** (metodologia e strumenti di lavoro P.I.P.P.I., aspetti clinici del lavoro educativo, nuovi media, convegni e seminari)
- la **supervisione costante**, sia educativa che clinica, effettuata con l'ausilio di esperti (educatori, psicologi e psicoterapeuti) interni e/o esterni alla Cooperativa
- la volontà di condividere un **modello di intervento comune e dinamico**

L'èquipe, per la gestione degli interventi, in particolare quelli di gruppo, potrà essere affiancata da studenti universitari tirocinanti e soci volontari della Cooperativa.

I tirocinanti e i volontari sono tenuti e formati al rispetto della normativa in materia di privacy e sicurezza. Il loro operato è costantemente monitorato dal referente coordinatore e dall'èquipe.

L'èquipe si incontra settimanalmente presso la sede del Servizio.

Modalità di gestione dei dati e di tutela della privacy

Tutta l'equipe si impegna al rispetto dell'**integrità del valore dei destinatari** del servizio ponendo attenzione alla *Cartella Utente* e al *Trattamento dei dati personali* con particolare riferimento alla tutela dei dati sensibili come da D.Lgs 196/2003 e ART.13 Regolamento UE 679/2016 e attenendosi scrupolosamente a quanto viene dichiarato nel Manuale della Qualità della cooperativa Esserci.

Il servizio è dotato di una **modulistica propria** comprendente una *Scheda Progetto individualizzata* per ogni situazione, che consente una condivisione e una verifica dell'andamento del progetto educativo con tutti gli attori coinvolti (famiglia e rete dei Servizi).

La presa in carico prevede inoltre la redazione di **verbali degli incontri di rete** per la condivisione e la rintracciabilità delle decisioni concertate dalla rete, la redazione di **relazioni di aggiornamento periodiche** e la stesura dei **verbali d'equipe e delle supervisioni** svolte dal gruppo di lavoro.

Procedura di realizzazione della carta del servizio

Riteniamo che la realizzazione della *Carta del Servizio* debba avvenire tramite un **processo partecipato**, una modalità che permetta ai diversi attori di introdurre gli elementi ritenuti, da quell'attore, particolarmente importanti.

Questa *Carta del Servizio* è stata redatta a seguito di un processo riflessivo, valutativo e metodologico condiviso dall'equipe del Servizio e dal consiglio di amministrazione della cooperativa Esserci.


Gli obiettivi principali sono:

- far conoscere ai destinatari del servizio i **valori**, l'**organizzazione** e il **modo di operare** delle risorse professionali impiegate
- definire e divulgare i **livelli di servizio** erogati e garantiti


La *Carta del Servizio* deve essere costruita come uno strumento di comunicazione verso i destinatari e verso l'esterno in grado di raccogliere valutazioni che possano migliorare il servizio: a tal fine, la presente Carta verrà **revisata annualmente** a seguito di un processo partecipativo di discussione di tutta l'equipe così da recepire e condividere stimoli evolutivi di miglioramento.

Contatti

IET-Interventi Educativi Territoriali

 335 143 2459 (dalle 7 alle 21)

 territoriale.minori@esserci.net

 via della Consolata, 20 - Torino
mezzi pubblici: 3, 10, 16, 72, Metro-XVIII Dicembre

 **coordinatore referente**
Stefano Guillaume
stefano.guillaume@esserci.net



via della Consolata, 8 - 10122 Torino

tel 011 065 8890

esserci@esserci.net

www.esserci.net

facebook.com/esserci_scs

instagram.com/esserci_scs