



# Educativa di Comunità Circoscrizione 7

## Carta del Servizio

EDIZIONE 2024



## Il Servizio

Il Servizio gestisce **interventi educativi gruppal**i e **disviluppo di comunità** all'interno del territorio della Circoscrizione 7 prevalentemente nei quartieri di Vanchiglia e Vanchiglietta, per offrire occasioni di socializzazione e di inclusione sociale a minori e famiglie, favorendo la conoscenza e l'accesso alle risorse del territorio.

Il Servizio nasce dall'esperienza trentennale che la nostra Organizzazione ha acquisito e sviluppato nel lavoro educativo territoriale con le famiglie e nella collaborazione con le Istituzioni Pubbliche e le realtà associative cittadine e locali.

Il Servizio si rivolge a famiglie con minori nella fascia 0-17 anni residenti nel territorio della Circ 7 e focalizza il proprio lavoro su:

- Sostegno ai minori e alle famiglie residenti nella Circ7
- Supporto/sostegno a minori presso famiglia affidataria
- Supporto ai minori per attività di sostegno alla prevenzione dell'abbandono scolastico e/o all'inadempienza scolare
- Attività di gruppo
- Uscite sul territorio
- Collaborazione con altre Agenzie circoscrizionali per la co-costruzione di progetti di welfare di comunità

## Lavoro di Rete

La Cooperativa 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.

La metodologia del lavoro di rete è oggetto di formazione e supervisione delle equipe di lavoro della Cooperativa

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/per i quali operiamo.

## **Regolamento interno circa diritti e doveri**

Il beneficiario dell'intervento ha il diritto di:

- essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- veder 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 ed alle modalità di accesso

- ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi vengano 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
- informare gli operatori di eventuali problemi sanitari in corso, allo scopo di tutelare la salute propria e degli altri utenti
- avere cura dei mezzi di trasporto utilizzati, nonché del materiale e della struttura

## Formazione e Supervisione

Il servizio ritiene fondamentale avvalersi dello strumento professionale della formazione costante: tutta l'equipe svolge quindi 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 si avvale di una supervisione costante e puntuale al fine di:

- 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
- gruppoanalitico

## **Interventi erogati**

Gli interventi si articolano in:

- incontri di gruppo settimanali
  - o Gruppi educativi per minori: socializzazione in un contesto tra pari,
  - o attività laboratoriali ed esperienziali in sede e sul territorio di appartenenza
  - o doposcuola
- percorsi di affiancamento familiare
- Incontri periodici con gli altri servizi, associazioni, enti culturali, sportivi, sociali, animativi presenti sul territorio per la cogestione di

manifestazioni pubbliche, eventi e per l'inserimento di minori nelle risorse circoscrizionali

## Equipe

L'équipe del Servizio è formata da Educatori Professionali che hanno sviluppato competenze relative al sostegno alla genitorialità, alla gestione di interventi educativi a favore di minori e famiglie.

Caratteristiche dell'équipe sono:

- La presenza di professionalità' complementari a quella educativa all' interno dell'équipe: 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 educative, 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'équipe, 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'équipe.

L'équipe 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.

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 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

Costruire 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 revisionata annualmente a seguito di un processo partecipativo di discussione di tutta l'equipe così da recepire e condividere stimoli evolutivi di miglioramento.

### La sede del Servizio

La sede è sita in VIA DELEDDA N 5, la struttura è priva di barriere architettoniche, si trova al secondo piano di un edificio di proprietà del Comune, nel complesso luminosa e capiente (675mq).

E' raggiungibile dai mezzi pubblici 19,77,15 e 68 e dispone di un ampio parcheggio per chi arriva con auto privata.

### Educativa di Comunità

Sede operativa:

via Deledda 5 - 10100 Torino

Telefono: 335 1432 459 (7.00-21.00)

email: [stefano.guillaume@esserci.net](mailto:stefano.guillaume@esserci.net)

Coordinatore referente:

**Stefano Guillaume**

[stefano.guillaume@esserci.net](mailto:stefano.guillaume@esserci.net)



## **Ente gestore**

### **Esserci società cooperativa sociale**

Via della Consolata, 8

10122 Torino

tel 011 0658890

fax 011 0658897

P. IVA: 05177770012

CODICE FISCALE 97519050013

[esserci@esserci.net](mailto:esserci@esserci.net)

[www.esserci.net](http://www.esserci.net)