

1.PROGETTO DI GESTIONE DEL SERVIZIO

metodologia organizzativa e gestionale, finalità, obiettivi e metodi di intervento

1.1.PREMESSA: il significato dell'associazione di impresa tra comin, stripes,tre effe e gp 2

Una risposta per affrontare in modo valido ed efficace la complessità e l'articolazione delle funzioni organizzative e gestionali alle quali sono chiamati i Servizi rivolti ai minori, è quella di creare sinergie tra le risorse di un determinato territorio e le competenze di Cooperative Sociali che operano in quell'ambito da anni e che condividono le stesse impostazioni metodologiche. Questo, in estrema sintesi, è il significato principale della forma associativa scelta dalle 4 Cooperative per presentarsi a questo appuntamento, forma che esprime la volontà di coniugare, sia sul piano contenutistico sia su quello metodologico, le diverse esperienze maturate dai diversi soggetti e nella gestione di servizi rivolti ai minori e alle loro famiglie, in una prospettiva che, andando oltre le singole specializzazioni, si propone come promozione socio-culturale del territorio.

La forma associativa scelta da Comin, Stripes, Tre effe e GP2 introduce inoltre nel panorama territoriale un elemento di sostanziale novità, nella proposta progettuale e gestionale di servizi tanto sul piano teorico quanto su quello operativo. Comin, date la sua esperienza gestionale e la sua struttura tecnico-amministrativa in riferimento all'oggetto dell'appalto, rappresenta l'ente capo-fila dell'A.T.I.

La complessiva e pluriennale esperienza delle nostre cooperative nella gestione di servizi per minori in un'ottica di qualità, di gestione partecipata, di integrazione in rete tra soggetti del terzo settore, di trasparenza gestionale, nonché la presenza, a vario titolo, delle 4 Cooperative sul territorio indicano, come obiettivo principale della scelta associativa, quello di proporre un modello di gestione (del servizio in oggetto) di alta qualità a livello pedagogico e organizzativo che è contemporaneamente caratterizzato da una forte identità territoriale.

Le attività oggetto del presente appalto, vengono pensate come contesti ed azioni educative per i bambini e, contemporaneamente, come "luoghi" nei quali educatori professionisti condividono la loro crescita e la loro educazione con le famiglie e con tutti gli altri soggetti del territorio che si occupano di rendere l'ambiente di vita dei propri cittadini più solidale, e vicino ai loro bisogni e alle loro aspettative.

La scelta da parte delle cooperative di costituirsi in A.T.I. per la gestione dei servizi di sostegno educativo a favore di minori e disabili rappresenta, quindi, per le cooperative una scelta strategica che, assicurando a ogni singola cooperativa indubbi vantaggi, offre contestualmente garanzie di maggiore qualità ai cittadini utenti che risiedono sul territorio del Distretto.

La costituzione dell'A.T.I. permette infatti:

- **Ottimizzazione delle esperienze e delle conoscenze** maturate nel tempo sul territorio dalle diverse cooperative, che divengono patrimonio condiviso e moltiplicano le risorse di cui ogni singolo operatore può disporre o alle quali può fare riferimento.
- Grazie al più ampio patrimonio di conoscenze e risorse specifiche messo a disposizione degli educatori, questi possono meglio favorire sia l'integrazione sociale degli utenti, sia l'**attivazione di sempre maggiori sinergie**, nei progetti relativi agli utenti, tra Servizi Sociali e Sanitari, progetti ed interventi specifici gestiti dalle diverse cooperative, Scuola, Agenzie formali ed informali presenti sul territorio.
- **Uniformità delle modalità di intervento nel distretto.**
- **Ottimizzazione del personale** (la "messa in comune" del personale delle diverse cooperative permette di articolare meglio il quadro delle risorse umane complessivamente disponibili in risposta alle diverse richieste, che vengono via via formulate, di supporto domiciliare o di integrazione scolastica. Nel contempo gli operatori possono più facilmente raggiungere un'articolazione dell'orario di lavoro e un monte ore complessivo più rispettosi delle loro esigenze, con una ricaduta positiva sulla loro motivazione e più in generale sulla stabilità del personale).

Le cooperative aderenti all'A.T.I. condividono gli stessi principi, cui si ispirano nello svolgimento del loro intervento:

- **Centralità della relazione**, ossia attenzione all'individuo, disponibilità dell'operatore a mettersi in gioco, capacità di atteggiamenti non giudicanti, di accoglienza e di rispetto delle diversità, modalità di aggancio emotivo e relazionale forti e capacità di coinvolgimento consapevole;
- **Coinvolgimento della famiglia**. Il bambino in difficoltà viene considerato nel contesto della realtà familiare in cui è inserito. In tutte le fasi dell'intervento, si vuole rendere la famiglia soggetto attivo oltre che consapevole del processo di aiuto, pertanto si mira a garantire la strutturazione di occasioni privilegiate e frequenti di confronto; a esplicitare il più possibile l'analisi della situazione-problema; a cercare forme possibili di collaborazione, costruendo insieme alla famiglia strategie per affrontare i problemi e prefigurando spazi concreti di azione della famiglia; a garantire la trasparenza delle comunicazioni;
- **Progettazione in itinere/individualizzazione dell'intervento**, ossia accompagnare e sostenere da vicino - possiamo dire "dall'interno"-, l'evoluzione del nucleo, calibrando il progetto in corso d'opera;
- **Connessione con i servizi sociali/rete del territorio**, vale a dire non lavorare isolatamente, ma coordinarsi senza sovrapposizioni, agli altri interventi posti in essere. Il progetto di sostegno è, infatti, parte di un progetto di intervento più ampio la cui titolarità è della Famiglia e di Ser.Co.p.

1.2. FINALITA'

Nello svolgimento di ogni intervento di sostegno educativo vengono sempre considerati una pluralità di soggetti, rispetto ai quali e con i quali occorre formulare e condividere obiettivi di lavoro specifici; ogni intervento di sostegno prevede, infatti, che si operi con:

- La rete, intesa sia come rete dei servizi, sia come rete sociale informale di sostegno;
- La famiglia nel suo insieme e nella sua complessità;
- I membri adulti della famiglia;
- Ogni singolo minore specificamente preso in carico.

In sintesi il servizio si propone di:

- **Facilitare l'integrazione del minore e della sua famiglia**, offrendo la possibilità di uscire dall'isolamento e di connettersi alle risorse formali (servizi sociali e sanitari, servizi territoriali specifici, agenzie educative, culturali, sportive...) e informali del territorio (gruppi, oratori, associazioni,...) all'interno di una rete di sostegno stabile;
- **Migliorare la qualità delle relazioni all'interno del nucleo familiare** per permettere una più efficace comunicazione tra i diversi membri e consentire, quindi, un più armonico sviluppo delle caratteristiche di personalità del minore o del soggetto disabile e delle sue potenzialità;
- **Sostenere la genitorialità e promuovere la competenza educativa degli adulti**, favorendo la possibilità di pensare e riflettere sulla propria situazione, rielaborando le relazioni che si vivono, in particolare il rapporto con i figli (non confusività delle relazioni, sviluppo dell'affettività, capacità di ascolto, capacità di contenere e dare delle regole, capacità di progettare il futuro);
- **Tutelare il diritto del minore/disabile all'educazione**, sviluppando tutte le capacità funzionali e le potenzialità di crescita e contenendo in qualche misura gli eventuali ritardi o danni evolutivi dovuti alle carenze dell'ambiente familiare nel quale il soggetto permane, anche affiancando i familiari in attività di cura e di organizzazione della quotidianità, perché possano ritrovare tempi per sé e tempi di ridefinizione di equilibri e di prospettive;

- **Favorire il passaggio dal semplice inserimento in ambito scolastico ad una totale integrazione**, intesa come “capacità di vivere in maniera costruttiva, collaborativa e produttiva nell’ambiente”¹.

1.3. DESTINATARI

Gli interventi di sostegno educativo in ambito scolastico sono rivolti a minori con verbale di accertamento di sostegno o con disturbi specifici; minori in situazione di disagio relazionale.

Gli interventi di sostegno educativo domiciliare sono rivolti a nuclei familiari che si trovano in condizione di disagio e necessitano di tale intervento di supporto in virtù della presenza, al loro interno, di minori disabili o normodotati, anche al fine di evitare un eventuale ricorso a provvedimenti tutelari.

In quest’ultimo caso si tratta, quindi, di:

1. Famiglie che si trovano in difficoltà temporanea a garantire cure adeguate e ad esercitare la funzione educativa nei confronti dei figli.
2. Famiglie monoparentali: non solo madri separate con figli ma anche casi di affidamento dei figli ai padri, in aumento sul territorio.
3. Famiglie conflittuali in cui vi è un acuirsi della conflittualità di coppia ed il minore viene strumentalmente coinvolto nel conflitto.
4. Famiglie ricostituite in cui uno o entrambi i genitori, dopo una separazione, formano nuove famiglie.
5. Famiglie con presenza di disagio psichico, a rischio di patologia psichiatrica o con dipendenze di uno o entrambi i genitori questo tipo di problematiche rendono fragile la funzione genitoriale nel sostenere la crescita dei figli. Un dato significativo emerso negli ultimi anni è relativo a situazioni di disagio psichico anche dei minori (prepsicosi, tratti depressivi, ADHD).
6. Famiglie con comportamenti devianti degli adulti: si tratta di contesti familiari in cui vengono attuati comportamenti ed atti al limite od oltre il confine della legalità che condizionano fortemente la cultura familiare ed i modelli di riferimento forniti al minore.
7. Famiglie in situazioni cronicizzate di disagio, all’interno delle quali il diritto del minore all’educazione rischia di essere compromesso.
8. Famiglie colpite da eventi critici: famiglie che si trovano in situazioni critiche improvvise e contingenti (lutti fallimenti, malattie,...) che minano fortemente la stabilità e l’equilibrio preesistente.
9. Famiglie straniere e/o miste nelle quali prevale la difficoltà a trovare un equilibrio tra la cultura d’origine e la cultura del proprio contesto di vita.
10. Famiglie con minori istituzionalizzati per le quali si possa prevedere il rientro del minore a seguito di un effettivo miglioramento della situazione familiare.

L’affiancamento avviene nel contesto di vita del soggetto, e precisamente, a seconda dell’opportunità, ha luogo:

- all’interno della casa in cui abita il soggetto con la sua famiglia;
- in altri luoghi significativi appartenenti al contesto territoriale in cui il nucleo è inserito (o all’interno del quale necessita di sviluppare forme di appartenenza e di inserimento positivo);
- in contesti strutturati di gruppo;
- all’interno della scuola.

¹ D. Ianes, M. Tortello, *Handicap e risorse per l’integrazione: nuovi elementi di qualità per una scuola inclusiva*, Erickson, 2001

1.4. OBIETTIVI, METODOLOGIE E STRUMENTI SPECIFICI DEL SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO

Il sostegno educativo rivolto a minori normodotati o disabili, come già detto, può prevedere che l'intervento sia svolto sempre ed esclusivamente in un unico contesto (il domicilio, la scuola, il territorio, il gruppo strutturato) o alternativamente in più contesti.

In questo senso all'interno di un sistema integrato ogni intervento (A.D.E. – integrazione scolastica – A.D.E. a gruppo – interventi di gruppo strutturati) può essere impostato, in collaborazione con le Unità Operative di Sercop, come polivalente o, pur partendo in un solo contesto, può trovare, nel suo svolgersi, delle soluzioni progettuali alternative che seguano i cambiamenti e le diverse fasi che i minori e le loro famiglie attraversano.

Le diverse tipologie di intervento mantengono, pur in questo possibile intersecarsi, una loro specificità e rimangono pensate “su misura”. L'individualizzazione del percorso educativo, costruita in relazione alle problematiche evidenziate, si esplicita anche attraverso una flessibilità progettuale che ri-pensa e ri-progetta in maniera permanente ogni specifico percorso, riconoscendo il mutare dei bisogni e adattando le strategie di intervento per il conseguimento dei nuovi obiettivi. Per realizzare interventi rispondenti alle problematiche dell'utenza occorre considerare la diversità e le specificità dei contesti con cui si entra in contatto (la scuola, la famiglia). Il setting in cui l'intervento viene svolto, infatti, costituisce una “cornice significativa” che influisce sulla possibile definizione degli obiettivi dell'intervento e sulla “possibilità di manovra” permessa all'educatore nell'attuazione dello stesso. E' fondamentale, a tal fine, un accurato lavoro preliminare di “preparazione” da parte delle diverse Unità Operative. In questo modo si favoriscono l'ottimizzazione dei tempi ed una chiara comprensione del senso e degli obiettivi dei percorsi di sostegno che si intende intraprendere da parte dei soggetti (persone e istituzioni) con cui l'educatore si troverà ad operare.

1.4.1 Integrazione in ambito scolastico

Gli interventi educativi in ambito scolastico a favore di alunni diversamente abili o in situazione di svantaggio/disagio presentano specificità determinate da una serie di molteplici fattori in relazione tra loro: storia di vita, ambiente familiare di provenienza, contesto sociale e territoriale di appartenenza, figure professionali che intervengono sul minore, caratteristiche funzionali della persona stessa, nonché le sue aspettative e i suoi desideri.

La definizione di diversabilità proposta dall'Organizzazione Mondiale della Sanità considera la *disabilità* come il risultato di una complessa relazione tra le condizioni di salute di una persona e i fattori personali ed ambientali in cui vive; la *diversabilità* viene intesa come l'incapacità di svolgere le normali attività della vita quotidiana a seguito di una menomazione; l'*handicap* è lo svantaggio sociale che deriva dal presentare una disabilità.

“Il passo successivo dovrebbe essere quello dell'introduzione di una modalità più ampia di lettura e riconoscimento dei bisogni che riesca equamente a cogliere tutte le condizioni personali e sociali di difficoltà degli alunni, anche di quelli non “diagnosticabili” con un sistema ufficiale di riconoscimento clinico. (...) Il riconoscimento cioè di tutti quelli che hanno qualche difficoltà nel loro percorso evolutivo – apprenditivo, in cui i bisogni educativi normali incontrano maggiore complessità nel trovare risposte adeguate a motivo di qualche difficoltà nel loro human functioning”²

I soggetti svantaggiati sono fruitori peculiari dell'intervento educativo in ambito scolastico, in quanto le loro difficoltà derivano essenzialmente dalla parziale condivisione di valori e rappresentazioni del mondo tipici della cultura dominante, e dalla difficoltà a sfruttare efficacemente le occasioni di apprendimento che la scuola offre. A ciò si aggiungono spesso

² “D.Ianes, A.Canevaro *L'integrazione scolastica – tendenze, strategie operative e 100 buone prassi*, Erickson 2008

difficoltà relazionali ed affettive, tipiche di contesti familiari multiproblematici, che rendono particolarmente faticosa la ricerca di un canale di comunicazione all'interno della scuola.

Questi chiarimenti terminologici portano a risvolti operativi propri dell'intervento educativo e degli obiettivi di integrazione reciproca. Reciproca perché, se da una parte il contesto in cui si inserisce la persona con difficoltà può essere favorevole all'inclusione³, dall'altra è talvolta il contesto stesso a presentare difficoltà nel relazionarsi, accogliere e integrare la persona diversamente abile o svantaggiata.

Le metodologie d'intervento, quindi, non possono non contemplare la personalizzazione del progetto educativo, così come del ruolo dell'educatore che può assumere funzioni di modelling, di facilitatore, di spazio d'espressione, di contenimento, di mediatore.

Proprio la mediazione costituisce il leit-motiv di una strategia che coinvolge il più possibile la rete di riferimento (famiglia e servizi), che utilizza il ricorso agli strumenti didattici come funzionali a obiettivi trasversali, che alterna momenti di lavoro in contesti protetti individuali a momenti all'interno del gruppo classe.

OBIETTIVI	METODOLOGIE	STRUMENTI
Realizzare progetti personalizzati che tengano conto della relazione tra risorse/limiti e attitudini/desideri	Conoscenza del soggetto attraverso: - raccolta di elementi della storia personale del minore (clinici, psico-sociali, familiari) - ove presente, valutazione psicodiagnostica redatta da UONPIA o struttura privata accreditata - osservazione da parte dell'educatore	- Incontro con il Servizio Sociale o il referente territoriale - Presa visione della documentazione - Colloqui con la famiglia - Griglia di osservazione
Condividere la progettualità in termini di finalità, obiettivi, tempi e durata, attività, metodologie e strumenti ed esiti attesi	- Condivisione con la famiglia del progetto di vita del minore e coinvolgimento della rete sociale nel sostegno al progetto	- Colloqui con il coordinatore territoriale che coinvolge l'educatore negli incontri con la famiglia e la neuropsichiatria - Colloqui nell'ambito scolastico (consigli classe, incontri con i genitori, raccordo con insegnanti di sostegno) - Stesura della relazione d'intervento - Strumenti di monitoraggio e verifica trimestrale degli obiettivi prefissati
Accompagnare il minore nei momenti di cambiamento, favorendo la continuità nei passaggi tra i diversi gradi scolastici	Implementare il dialogo tra i diversi soggetti e contesti scolastici.	- Stesura e revisione periodica della relazione d'intervento - Colloqui con i nuovi referenti del plesso scolastico

³ "E' importante qui chiarire che esiste una forte differenza tra pratiche di integrazione e di inclusione. Integrazione si rivolge agli alunni disabili, cioè a una parte di quelli con Bisogni Educativi Speciali, mentre l'inclusione fa riferimento alle varie prassi di risposta individualizzata realizzate stabilmente in modo istituzionale e certo su tutti i bisogni educativi di tutti gli alunni con Bisogni Educativi Speciali", idem. Integrazione si rivolge, cioè a una parte di quelli con Bisogni Educativi Speciali, mentre l'inclusione fa riferimento alle varie prassi di risposta individualizzata realizzate stabilmente in modo istituzionale e certo su tutti i bisogni educativi di tutti gli alunni con Bisogni Educativi Speciali.

Promuovere processi di integrazione con il gruppo dei pari e la realtà scolastica	Concordare con il consiglio di classe e con il contesto scolastico l'utilizzo di metodologie, adeguandole al programma didattico della classe	<ul style="list-style-type: none"> - Peer tutoring - Lavoro in gruppo - Apprendimento cooperativo - Laboratori
---	---	--

Obiettivi specifici e contenuti sono stabiliti nella relazione d'intervento; vengono declinati nelle seguenti aree e per ognuna di esse sono individuate attività e metodologie adeguate anche attraverso l'utilizzo di ausili e tecnologie di sostegno.

AREA	OBIETTIVI D'INTERVENTO	
Autonomia Personale	Capacità di prendersi cura di sé e di gestire autonomamente la quotidianità scolastica Acquisizione di abilità in termini di: - <u>autonomie di base</u> : controllo sfinterico, igiene personale, alimentazione, abbigliamento. - <u>abilità scolastiche funzionali</u> : utilizzo dell'orologio e dell'euro; lettura funzionale di cartelli, insegne e scritte; cura e corretto utilizzo dei materiali e degli ambienti scolastici.	
Apprendimento	Recupero, sviluppo e potenziamento delle abilità di apprendimento nelle seguenti aree: - <u>area letto-scrittura</u> : pre-lettura, lettura di base e funzionale, comprensione del testo; pre-scrittura, scrittura di base, produzione del testo scritto. - <u>area logico-matematica</u> : prerequisiti matematici, numeri, calcolo, problem solving matematico. - <u>area linguistica</u> : fonazione, linguaggio espressivo e ricettivo, linguaggio funzionale, forme di comunicazione alternativa, appropriatezza e coerenza del linguaggio, vocabolario personale - <u>area informatica</u> : utilizzo funzionale del pc	
Cognitiva	Competenze logiche e metacognitive:	memoria, attenzione, schema corporeo, abilità di studio; organizzazione spazio-temporale
	Strategie cognitive:	problem-solving, capacità decisionale, capacità di previsione
Affettivo-relazionale	Identità:	immagine di sé, autostima, fiducia nelle proprie capacità, accettazione dei propri limiti, consapevolezza dei propri stati affettivi
	Equilibrio affettivo:	inibizione/disinibizione del comportamento, tolleranza alle frustrazioni, aggressività, integrazione nel gruppo, collaborazione con gli altri, adeguatezza del comportamento al contesto, accettazione delle regole di convivenza capacità di inserirsi in contesti di gruppo e sociali, problem solving interpersonale.
Sensoriale	Potenziamento di canali recettivi e comunicativi alternativi e loro utilizzo funzionale	

1.4.2 Assistenza Domiciliare Educativa

La problematicità dell'utenza cui il servizio si rivolge richiede la capacità di progettare interventi educativi diversificati, individuando le problematiche familiari sulle quali si vuole prioritariamente

intervenire. In ogni caso l'intervento viene messo in atto laddove si riscontrano risorse sufficienti, anche se non espresse in maniera ottimale o quando, dopo attenta valutazione da parte del Servizio, viene evidenziato uno spazio di lavoro perseguibile, seppur limitato.

Ne consegue che, a seconda dei destinatari, si identificano specifiche strategie di intervento che richiedono tempi di realizzazione adeguati (monte ore settimanale e/o durata dell'intervento) affinché l'educatore si possa efficacemente inserire nella quotidianità del minore esaltandone la valenza educativa.

L'intervento di A.D.E., che esplica una funzione di sostegno del minore e della famiglia come oggetto/soggetto dell'azione educativa, si svolge all'interno della quotidianità del nucleo familiare e, soprattutto nel territorio del "privato": a domicilio. Questo particolare modo di lavorare "insieme" e "a fianco", ma all'interno del territorio privato del minore e della sua famiglia, richiede una estrema chiarezza di intenti, al fine di operare in una situazione di condivisione e adesione al progetto da parte dei diretti interessati. La funzione di sostegno e di crescita deve essere chiara anche e soprattutto in situazioni critiche, quali quelle caratterizzate da decreti del Tribunale, in cui l'intervento viene prescritto a tutela del minore.

Nell'attuazione del proprio intervento, l'operatore in alcune situazioni si trova di necessità ad agire da solo, e ciò comporta alcuni rischi. Nel caso di interventi con soggetti minori, accade con facilità che il genitore metta in atto comportamenti di delega; a questa si può accompagnare poi un'eccessiva dipendenza affettiva del minore dall'operatore, con conseguente rischio di un coinvolgimento eccessivo da parte di quest'ultimo. Anche se il rapporto tra le parti non può prescindere da una dimensione affettiva più o meno forte, legami troppo intensi ed esclusivi ostacolano il raggiungimento degli obiettivi definiti. Occorre quindi prevenire da subito l'instaurarsi di rapporti scorretti, sostitutivi di quelli familiari mancanti o parzialmente inadeguati, definendo sempre i margini dell'intervento e non lasciando che la relazione diventi invasiva. Si tratta di un'operazione molto delicata per l'operatore, in quanto il tipo di situazioni nelle quali interviene (bambini, genitori inadeguati o maltrattanti) può indurlo a coinvolgimenti emotivi intensi e nello stesso tempo gli richiede di saper calibrare e modificare i rapporti e il proprio ruolo, sulla base dell'evoluzione dei bisogni degli utenti. Per questo è opportuno dotarsi di un sistema organizzativo che tenga conto di questi aspetti (si veda il paragrafo 6).

OBIETTIVI	METODOLOGIE	STRUMENTI
Realizzare progetti personalizzati che tengano conto della famiglia come oggetto e soggetto dell'azione di sostegno	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta degli elementi di storia della famiglia e del minore • Individuazione delle risorse e delle capacità di collaborazione attraverso l'osservazione • Collaborazione e contatto costante con il Servizio inviante 	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri con le Unità operative di Sercop per la presentazione del caso e del progetto • Raccolta prima documentazione • Colloqui con la famiglia • Diario strutturato
Condivisione in itinere della progettualità	<ul style="list-style-type: none"> • Costruzione di una relazione significativa con il minore e la famiglia tenendo conto delle disfunzionalità presenti (carenze nelle funzioni di cura o genitoriali, difficoltà di 	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui con la famiglia programmati nella quotidianità dell'intervento • Colloqui con i contesti di riferimento (es.scuola) • Attività strutturate con

	<p>comunicazione o relazionali /affettive)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stare insieme nel quotidiano cercando di ri-pensare e problematizzare le difficoltà incentivando il cambiamento 	<p>il minore</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifiche con il servizio e la famiglia
<p>Promuovere la competenza degli adulti di riferimento prevenendo il rischio di allontanamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Favorire momenti di pensiero con i genitori che permettano di prendere in considerazione i nodi problematici da altri punti di vista • Creare momenti di scambio e rielaborazione delle relazioni in atto all'interno della famiglia 	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui con la famiglia programmati nella quotidianità dell'intervento • Colloqui e verifiche con il servizio • "fare assieme": condividere con i genitori la realizzazione di attività a favore del minore
<p>Intervenire sull'isolamento del nucleo familiare e del minore (ove presente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sostenere ed integrare la competenza dei diversi soggetti rispetto alla conoscenza ed all'utilizzo delle risorse formali ed informali • Seguire e stimolare processi di riappropriazione e contatto con realtà territoriali di riferimento (oratorio – ass.ni sportive) 	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza e contatto, da parte dell'educatore, delle risorse territoriali (oratorio – associazioni-servizi specifici etc) • Attività di socializzazione protetta • Contatto per attività sul territorio e inserimento del minore nelle stesse

Gli obiettivi generali del servizio si articolano poi in obiettivi specifici all'interno di ogni intervento di sostegno educativo. Tali obiettivi si articolano a seconda delle diverse aree di lavoro cercando di intersecare un ambito più interno alla famiglia (funzioni genitoriali, educative e di cura) con un ambito più aperto verso l'esterno e cioè quello delle relazioni che la famiglia intrattiene con l'esterno (integrazione sociale – rapporti con altri enti quali la scuola etc)

AREA	OBIETTIVI DI INTERVENTO
<p>Promozione della funzione genitoriale ed educativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentare la competenza delle figure adulte per quanto riguarda gli aspetti relazionali • Contribuire a ri-orientare i membri del nucleo familiare gli uni verso gli altri • Promuovere la capacità di regolare le distanze interne e l'investimento affettivo sui figli • Sviluppare le capacità di lettura dei bisogni emotivi relazionali ed evolutivi dei figli

Promozione /integrazione della funzione di cura	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere la funzione di accudimento e di cura degli adulti di riferimento per evitare condizioni di trascuratezza • Affiancare le famiglie per sostenere sia in senso emotivo che organizzativo eventuali percorsi terapeutici attivati a favore dei minori
Integrazione sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuire ad allargare la sfera relazionale del soggetto e dei membri del suo nucleo familiare (famiglia allargata – vicini – compagni di scuola) • Migliorare l'integrazione nel contesto di vita del nucleo familiare (conoscenza e utilizzo delle risorse del quartiere, frequentazione di contesti di aggregazione/ socializzazione)
Promozione dell'identità personale/sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuire ad accrescere il patrimonio di stimoli e di risorse a disposizione • Operare un intervento riabilitativo attraverso la rielaborazione degli avvenimenti significativi della storia personale dei diversi soggetti coinvolti attraverso la condivisione di esperienze concrete • Aiutare ad elaborare un progetto per il futuro • Sostenere i processi di apprendimento • Migliorare le relazioni con gli adulti • Favorire percorsi di autonomia • Favorire la comprensione e l'interiorizzazione di regole sociali • Favorire processi di socializzazione ed aggregazione
Tutela	<ul style="list-style-type: none"> • Sostenere il minore nella relazione con i genitori in situazione di aperto conflitto (separazioni conflittuali) cercando di preservare una sua collocazione "neutrale". Aiutare ciascun genitore a riconoscere l'altro come "partner educativo" e a concordare messaggi educativi coerenti. • Preservare ed accompagnare il minore nella gestione di dinamiche relazionali disturbate (patologie psichiatriche, dipendenze) con uno o entrambi i genitori, aiutandolo a convivere col genitore malato ma anche a differenziarsi e a costruirsi un'identità separata. • Sostenere eventuali percorsi di rientro in famiglia • Sostenere ed accompagnare il minore nella gestione di particolari momenti critici nella relazione con i genitori o all'approccio ad altri interventi educativi che si interconnettono con l'intervento domiciliare (accompagnamento allo spazio neutro – famiglia d'appoggio - famiglia affidataria) • Sostenere il minore in situazione di grave trascuratezza, di deprivazione generalizzata, in situazione di sospetto maltrattamento, mentre viene definito, avviato e sostenuto un percorso specifico e globale per e con la famiglia

1.4.3 Interventi educativi di gruppo

Nel tempo abbiamo avuto modo di verificare l'utilità di interventi di gruppo, momenti di aggregazione e di socializzazione finalizzati a sviluppare le competenze sociali e promuovere l'integrazione.

I percorsi di gruppo sono concepiti come integrati agli interventi individuali:

- A.D.E. a gruppo rivolto ai minori seguiti in A.D.E. che, in alcuni momenti, raggruppati secondo caratteristiche e problematiche comuni, si trasformano in "gruppi di esperienza" (gite, vacanze, visite culturali etc). In queste occasioni si connettono gli obiettivi

individuale con quelli che si possono esplicitare anche attraverso una esperienza di gruppo (autonomia – socializzazione - capacità di stare alle regole – capacità e competenze nella relazione con i pari). L’educatore può così osservare il minore nella dimensione di gruppo cogliendo elementi diversi e nuovi che poi può ri–utilizzare e ri–elaborare con il minore nell’intervento individuale.

- **GRUPPI strutturati** nel Territorio sono due le esperienze di gruppo strutturato già attive (“Granaraga” nel territorio di Settimo Milanese – “Terre di Mezzo” nel territorio di Arese) che implicano, quindi, almeno due giorni di attività settimanale con la presenza costante di due educatori ed una programmazione mensile/annuale. Nonostante in questo caso il gruppo sia attivo per tutto l’anno e debba avere una sua connotazione organizzativa autonoma rispetto alla programmazione degli interventi individuali, viene concepito in maniera integrata come spazio per poter agire una socializzazione protetta. In questi casi può accadere che un educatore con un minore in ADE acceda alle attività o a parte di esse per poter permettere, a quest’ultimo, una socializzazione guidata e, soprattutto, consapevole delle sue difficoltà. In altre occasioni lo spazio gruppo può essere il “dopo” rispetto all’intervento di ADE. Questo permette al minore di mantenere l’aggancio ad una situazione educativamente attenta alle eventuali difficoltà residue che non giustificano, però, la continuazione dell’intervento individuale. Per queste situazioni è fondamentale essere collegate ai contesti territoriali ed alle altre realtà educative in cui il minore si sperimenta (scuola) anche nell’ottica di costruire percorsi comuni di intervento.
- **Attività ricreative/educative di gruppo** sono attività occasionali, ma sono comunque progettate. Hanno finalità anche ludiche e sono pensate sia per soli gruppi di minori in ADE, sia come occasione di socializzazione/integrazione con coetanei non in carico.

In caso di incarico, l’A.T.I. si impegna a promuovere e valorizzare altre esperienze simili, collaborando con le risorse presenti sul territorio.

1.5 ANALISI DEI PROCESSI DELSERVIZIO

FASI DELL’INTERVENTO

		Fasi	Interessati	Note	Documenti/ Registrazioni
MANDATO	A1	Presentazione del caso al coordinatore.	Unità operative Sercop + altri servizi (se presenti) + coordinatore.	Passaggio informazioni sul caso e sulla famiglia.	Verbale; Registrazione delle informazioni in ingresso.
PROPOSTA E PATTO EDUCATIVO	B1	Individuazione educatore di riferimento e passaggio di informazioni.	Coordinatore + educatore abbinato.	La scelta dell’educatore viene fatta in base a diversi criteri tra cui: genere, età, competenze specifiche, dati organizzativi Individuazione di linee	Verbale
	B2	Definizione progetto e formulazione della proposta d’intervento.	Unità operative Sercop + Ass. sociale del territorio + coordinatore + educatore di riferimento.	Discussione su modalità e tempi del progetto e preparazione all’incontro con la famiglia per presentare progetto ed educatore di riferimento.	Verbale. Bozza di massima del contratto educativo.
	B3	Incontro con i destinatari dell’intervento e definizione congiunta del progetto d’intervento.	Unità operative Sercop + Ass. sociale del territorio e/o coordinatore+ educatore di riferimento + famiglia e/o minore/disabile.	Presentazione del progetto e dell’educatore di riferimento alla famiglia. Raccolta osservazioni e condivisione, perfezionamento e sottoscrizione del “contratto” da parte di tutti i presenti.	Contratto educativo.

AVVIO E REALIZZAZIONE	C1	Avvio progetto di sostegno; Fase osservativa.	educatore di riferimento + minore + contesto familiare o scolastico.+	La prima fase di intervento (2 mesi circa) consiste essenzialmente in un periodo di osservazione, conoscenza e costruzione della relazione educativa.	Scheda di osservazione/diario strutturato.
	C2	In ambito scolastico: stesura del pep e collaborazione alla stesura del pei Nel contesto domiciliare: eventuale ridefinizione del contratto educativo.	Unità operative Sercop + Ass. sociale del territorio e/o coordinatore+ educatore di riferimento + famiglia + altri soggetti coinvolti (neuropsichiatra, insegn. di sostegno).	Viene verificata l'impostazione generale del progetto d'intervento per stabilire con maggior precisione gli obiettivi, le modalità di attuazione dello stesso, i compiti specifici dei soggetti coinvolti, le risorse territoriali utilizzabili.	Firma del pei.
VERIFICHE E RIFORMULAZIONI	D1	Colloqui periodici durante la realizzazione dell'intervento.	A seconda del contesto: educatore + famiglia educatore + scuola.	Confronto nel quotidiano rispetto alle strategie concordate.	Diario dell'educatore.
	D2	Verifiche periodiche trimestrali (fine novembre, fine febbraio, fine maggio).	Unità operative Sercop + Ass. sociale del territorio e/o coordinatore+ educatore di riferimento + famiglia + altri soggetti	Monitoraggio congiunto dell'andamento del progetto; Presentazione da parte del coordinatore della relazione trimestrale.	Verbale degli incontri.
	D3	Valutazione del progetto ed eventuale riformulazione.	Unità operative Sercop + Ass. sociale del territorio e/o coordinatore+ educatore di riferimento + famiglia + altri soggetti coinvolti.	Riformulazione del progetto e sua modifica con sottoscrizione di un nuovo progetto.	Nuovo contratto educativo.
VALUTAZIONE E CHIUSURA	E1	Fase di conclusione del progetto e formalizzazione della chiusura definitiva dell'intervento.	Unità operative Sercop + Ass. sociale del territorio e/o coordinatore+ educatore di riferimento + famiglia + altri soggetti coinvolti..	Condivisione dei risultati tra tutti i soggetti coinvolti e individuazione di prospettive future, sinergie con altri servizi e risorse territoriali; Predisposizione della relazione finale; Formalizzazione della conclusione del progetto.	Relazione finale.

1.6 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Caratteristica della struttura organizzativa nel suo insieme è la stretta connessione che esiste tra la formula organizzativa adottata e la possibilità di produrre un intervento valido sotto il profilo della qualità e dell'efficacia.

L'organizzazione del Servizio di Sostegno Educativo Integrato richiede una struttura organizzativa complessa capace di tener conto al suo interno delle diverse modalità di intervento. E' fondamentale instaurare con l'utenza rapporti corretti e connotati da trasparenza di intenti ed obiettivi, nell'ottica del massimo coinvolgimento dei diversi soggetti attori del progetto.

L'organigramma presentato è particolarmente efficace al fine di rispondere alle differenti e molteplici richieste del committente: da un lato si individua un referente dell'ATI garante per il consorzio dell'uniformità e della congruenza del progetto, dall'altro i coordinatori "personalizzano" le risposte ai bisogni territoriali. L'organizzazione dell'ATI facilita il raccordo interno tra le differenti realtà locali, attuando il monitoraggio, il confronto, l'elaborazione di risposte e la pianificazione a livello distrettuale.

Prima nostra preoccupazione è quella di organizzare il servizio, operando un'adeguata selezione degli operatori, predisponendo adeguati momenti di riflessione, nei quali i singoli operatori possano condividere e confrontare la propria esperienza di lavoro, elaborare insieme il progetto di intervento

educativo sul singolo caso, verificarne collegialmente l'autonoma attuazione nel tempo e discutere questioni inerenti il servizio nella sua globalità.

1.6.1 Il referente dell'A.T.I.

Rappresenta l'interfaccia tra Sercop e l'A.T.I. per tutte le questioni di carattere generale sia in termini di contenuti che in termini organizzativi. Cura e garantisce l'uniformità pedagogica ed il livello qualitativo degli interventi svolti dalle diverse cooperative dell'A.T.I, controllando la qualità globale del servizio erogato. Tale controllo si concretizza nella messa in atto di tutte le azioni necessarie alla realizzazione delle fasi del progetto, così come esposte nel presente elaborato. E' il regista della fase di programmazione/avvio del servizio e, insieme ai coordinatori, definisce i calendari di lavoro del servizio e svolge azione di tutoraggio nei confronti degli operatori;

Redige la relazione semestrale sull'andamento della gestione del servizio e la valutazione relativa al conseguimento degli obiettivi previsti dai progetti individuali.

1.6.2 I coordinatori

Sono quattro, uno per ogni cooperativa, in numero adeguato per garantire l'effettivo adempimento delle funzioni attribuite a questa figura. Ogni coordinatore si occuperà dei casi in carico presenti in uno specifico territorio e del relativo gruppo di operatori ad essi dedicato, garantendo una gestione del servizio che promuova le specificità territoriali e le funzionalità operative.

Il coordinatore è referente per la presentazione del caso da parte di Sercop, con cui definisce il progetto di massima degli interventi di assistenza domiciliare educativa e di quelli di integrazione scolastica.

Con Sercop e l'operatore prescelto, procede alla definizione del progetto specifico che verrà concordato con i destinatari (obiettivi, azioni, durata, cadenza delle verifiche con operatore e destinatari).

Partecipa agli incontri di programmazione, all'elaborazione dei piani d'intervento personalizzati, alle fasi di progettazione, verifica e chiusura dei casi, tra operatore e sercop.

Provvede alla trasmissione, con cadenza trimestrale, di relazioni di aggiornamento sull'andamento del caso e sul raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Garantisce la corretta conduzione del progetto relativo a singoli casi, vigilando sull'operato dell'educatore, sull'aderenza del suo intervento agli obiettivi concordati, sul suo coinvolgimento emotivo, sulla correttezza delle sue relazioni con i diversi destinatari, sul rispetto da parte sua dei diversi ruoli e competenze dei professionisti che seguono il caso. Il coordinatore attua una vera e propria supervisione pedagogica, oltre che organizzativa, dell'intervento, scambiando in maniera costante le osservazioni e i dati raccolti con il responsabile di Sercop per garantire una progettualità condivisa e aperta a variazioni e/o ridefinizioni del progetto di intervento sul minore e sulla famiglia.

Procede all'abbinamento casi/operatori.

Redige il prospetto degli interventi settimanali, con l'elenco degli interventi da effettuare, la relativa dotazione oraria e i nominativi degli educatori destinati agli interventi.

Provvede alle sostituzioni del personale assente.

Coordina l'équipe e il gruppo educatori, favorendo l'accrescimento e la "memoria" del patrimonio professionale del servizio.

Verifica con il gruppo degli operatori i bisogni formativi; garantisce, in termini di accompagnamento, la formazione preliminare dei nuovi educatori; attua la fase organizzativa della formazione e della supervisione e tiene i contatti con i supervisori e i formatori; attua momenti di formazione interna per educatori appartenenti al servizio.

Verifica con il gruppo degli operatori la funzionalità dell'impianto organizzativo; raccoglie, rielabora col gruppo e riporta nelle sedi opportune le questioni emergenti.

Il lavoro di coordinamento ha una valenza pedagogica non immediatamente evidente, ma irrinunciabile e trasversale ad ogni aspetto del lavoro. Tale valenza si concretizza nell'approccio sotteso a tale ruolo e alle sue funzioni e consiste nel porsi di fronte ad ogni situazione di lavoro interrogandola ed elaborandola come opportunità di apprendimento, di crescita, di evoluzione per i soggetti in carico e le loro realtà di vita, per gli operatori rispetto ad una maturazione professionale, per il servizio educativo nelle sue strategie di sviluppo. Approccio che si esplica attraverso la valorizzazione delle risorse, intese primariamente come le persone, l'esplorazione di vincoli e problemi per scoprirne significati e potenziale educativo, in definitiva attraverso il presidio degli spazi di pensiero.

In questo senso è particolarmente rilevante la trasmissione della cultura del servizio da parte del coordinatore, che costituisce la memoria storica del servizio: prassi consolidate di rapporto con i Servizi, conoscenza del territorio, delicatezza di alcune collaborazioni, generalizzazione delle esperienze anche per l'elaborazione e l'accompagnamento di nuove progettualità.

Nell'ambito dell'A.T.I. i coordinatori partecipano periodicamente ad un'equipe definita "Gruppo coordinatori", che costituisce un ambito di confronto nel quale operare uno scambio di esperienze e procedere ad ottimizzare l'utilizzo delle risorse interne (umane ed economiche) preservando i contenuti e le linee di intervento che sottendono i diversi interventi.

1.6.3 Gli educatori

Oltre ad avere una specifica formazione di base in campo educativo, l'educatore garantisce la propria frequenza ai momenti di formazione preliminare e ai momenti di formazione permanente inerenti l'intervento.

Svolge l'attività educativa diretta con il minore nel contesto scolastico e/o domiciliare; negli interventi domiciliari opera anche con la famiglia e svolge altri interventi indiretti a favore dei destinatari dell'intervento.

Nell'ambito dell'equipe partecipa alla definizione del progetto educativo individualizzato sul singolo minore e alla definizione degli interventi dell'educatore nei confronti degli altri componenti il nucleo, secondo quanto concordato nell'ambito del progetto globale definito in accordo con Sercop.

Partecipa alla presentazione del progetto che il Servizio Sociale concorda con il nucleo familiare.

Raccoglie sistematicamente informazioni ed osservazioni sul minore, sulle relazioni che egli instaura nel contesto in cui viene realizzato l'intervento (casa o scuola-gruppo dei pari), con i suoi adulti di riferimento in modo da poter relazionare in maniera costante gli obiettivi raggiunti e i nuovi obiettivi di riprogettazione. Questa raccolta sistematica e strutturata viene anche utilizzata per la redazione delle relazioni periodiche di aggiornamento.

Partecipa agli incontri di verifica del progetto, presenti anche i destinatari.

Sulla base del progetto predefinito tiene rapporti diretti, da solo o con la famiglia, con le agenzie del territorio e, in accordo con i referenti del progetto (Unità operative Sercop/responsabile adeguata o tutela), con la scuola e con altri servizi istituzionali

Si utilizza il gruppo dei pari come ambito per lo svolgimento di attività finalizzate all'apprendimento, all'espressione, all'esercizio della scelta, al potenziamento delle capacità di relazione, di contrattazione, di auto-organizzazione.

Funzioni dell'educatore

- garantisce il sostegno individuale ai componenti del nucleo familiare, al fine di aiutare la famiglia ad affrontare costruttivamente le sue difficoltà, ad elaborare le sue dinamiche interne e a condividere gli obiettivi educativi, terapeutici e di socializzazione.
- individua e adotta gli strumenti necessari per stimolare la crescita psicologica, affettiva e intellettuale e per incrementare le abilità e l'autonomia del minore in carico e per favorire il processo di integrazione sociale, attivandone le capacità inesprese o inutilizzate;

- favorisce l'utilizzo delle risorse sociali, aggregative, culturali, sportive e ricreative del territorio da parte del minore e della sua famiglia al fine di facilitarne l'integrazione sociale.

Per svolgere i suoi compiti è necessario che l'educatore possieda determinate competenze, ovvero: capacità relazionali, progettuali, organizzative.

Il suo approccio deve essere improntato ad un profondo rispetto antropologico, cioè alla consapevolezza di muoversi all'interno di un sistema preesistente con regole proprie e valori di riferimento da rispettare. Deve saper lavorare in équipe sia in contesti formali che informali e quindi accettare limiti personali, diversità di approccio, confini definiti di azione.

L'educatore deve saper osservare e leggere attentamente dinamiche e bisogni, anche inespressi, del soggetto. A partire dalla analisi della situazione, deve individuare obiettivi educativi basilari, graduali, realistici e concreti ed elaborare uno specifico progetto per raggiungerli che tenga conto anche delle risorse reperibili sul territorio. L'operatore deve essere in grado di realizzare il progetto declinando gli obiettivi generali in obiettivi specifici, predisponendo per la realizzazione di ciascuno di essi adeguati strumenti ed attività, nonché specifici indicatori, ossia comportamenti che rendano evidente se gli obiettivi sono stati o meno raggiunti. Tale possibilità di verificare il progetto educativo nel suo procedere permette di modificarlo *in itinere* in relazione ai cambiamenti che si vanno via via producendo.

Tali capacità configurano una professionalità matura, consapevole, in contatto con il proprio mondo interno e disponibile a mettersi in gioco in un percorso di "crescita in umanità" insieme ai soggetti con i quali si coinvolge.

Di seguito riportiamo l'elenco del personale attualmente impegnato nel Servizio di sostegno educativo dalle quattro cooperative dell'A.T.I.

1.6.4. L'équipe degli educatori

Nell'équipe degli educatori avviene la discussione dei casi tra coordinatore ed educatori. All'interno del servizio si costituiscono équipe in numero sufficiente a garantire a ogni operatore la possibilità di confrontare frequentemente con i colleghi il suo operato.

Le équipe si riuniscono a cadenza settimanale; si valuterà, in base all'incarico e al servizio, se scolastico o domiciliare, la frequenza necessaria al singolo educatore. Il numero ridotto dei partecipanti permette di offrire lo spazio necessario per discutere i casi in modo approfondito con l'opportuna frequenza e favorisce un alto grado di partecipazione alla discussione.

In équipe l'educatore ha modo di esprimere i propri dubbi, le ansie, i problemi che inevitabilmente sorgono nelle diverse fasi dell'intervento, può confrontarsi con gli altri e ricevere sostegno emotivo; può essere aiutato a prendere l'opportuno distacco dalle dinamiche che lo coinvolgono per analizzarle, per comprenderne la natura ed il significato. Spesso l'operatore si trova ad agire in "casa d'altri": l'équipe rappresenta il suo *setting* specifico che gli consente di mantenere un'appartenenza e di non farsi inglobare dal contesto familiare. Con i colleghi, l'educatore elabora i progetti e le problematiche relative ai casi in carico, verificando settimanalmente il proprio operato sulla base di comportamenti osservati ed in ordine agli obiettivi stabiliti; prepara gli incontri con i Servizi, affronta eventuali problemi organizzativi.

Per gli educatori l'équipe costituisce anche un momento di scambio di informazioni riguardo alle opportunità aggregative, ludiche, culturali che il territorio offre, nonché un ambito nel quale organizzare attività specifiche da realizzare in gruppo con gli utenti.

L'équipe è l'ambito in cui, con cadenza mensile, viene svolta anche la supervisione.

2.ESPERIENZA DEI COORDINATORI NELLA GESTIONE DI SERVIZI IDENTICI AL SERVIZIO RICHESTO

2.1. Tabella riassuntiva

Coopertiva	Coordinatore	Titolo	Anni di servizio in Servizi identici	Livello contrattuale
Comin	Dall'Asta Cristina	Educatore professionale	15	E 1
Stripes	Bellante Rosa Alba	Laurea in Pedagogia	9	E1
Tre Effe	Favorita Medini	Educatore professionale	7	D3
GP2	Di Leo Boato Simona	Laurea in Psicologia	3	D2

3.RISORSE UMANE E INQUADRAMENTO DEL PERSONALE

3.1 Modalità di selezione degli educatori

Gli educatori sono selezionati dai responsabili del personale e dai coordinatori del servizio secondo i seguenti criteri: valutazione della formazione e dell'esperienza professionale (indicatori: età, titolo di studio, percorsi formativi e competenze specialistiche ulteriori, esperienze professionali e di volontariato); motivazione, percorso di crescita personale e livello di consapevolezza delle proprie dinamiche interne, delle proprie caratteristiche di personalità, delle proprie risorse e dei propri limiti nel lavoro di sostegno; valutazione delle competenze specifiche per interventi domiciliari (capacità relazionali, progettuali, organizzative);

Viene selezionato ed inserito nell'organico l'operatore che si ritiene possedere le caratteristiche sopra delineate in modo soddisfacente e che sia disponibile a partecipare ad un percorso di formazione permanente per implementare e sviluppare le proprie competenze.

3.2. Tabelle riassuntive

Personale Comin

<i>Nominativo</i>	<i>Titolo di studio</i>	<i>Anni di esperienza</i>	<i>Livello contrattuale</i>
M. Vailati	Dipl. Ed. prof.le	9	D 2
M. Mendolicchio	Dipl. Ed. prof.le	5	D 2
R. Crespo	Laurea biologia Sc. educazione in corso	5	D 2
S. Nanti	Dipl. scuola superiore	10	D 2
E. Pinna	Laurea sc. educazione	8 mesi	D 2
M. Cattaneo	Dipl. Ed.prof.le	4 mesi	D 2
S.Pinciroli	Laurea Sc.educazione	6	D2
S. Santagostino	maturità scientifica	14	D 2
G. De Leonardis	Maturità scientifica	6	D 2
V. Clerici	Laurea psicologia	8 mesi	D 2
S. Sala	Laurea Sc. politiche	3	D 2
S. Pinciroli	Laurea Sc. educazione	8 mesi	D 2
S. Gioia	Laurea Sc. educazione	5 mesi	D 2
M. Antonini	Scuola educ. in corso	5 mesi	D 2
E. Lorandi	Laureanda in Sc. Educazione	2	D 2
M. Cozzella	Laurea Sc. educazione	3	D 2
A. Arbuzzi	Psicomotricista	3	D2
M. Lazzaro	Laurea Sc. educazione	6	D2
M.Benatti	Dipl.Ed.prof.le	12	D2

E.Ropa	Laurea Sc.educazione	6	D2
D.Campana	Laurea Sc.educazione	11	E1

Personale Stripes:

C. Almasio	Laurea Sc. educazione	3	D 1
F. Rabbolini	Laurea Sc. educazione	3	D 1
E. Vincenzi	Laurea Sc. educazione	4	D 1
S. Zuini	Laurea Sc. educazione	3	D 1
A. Bin	Laurea Sc. educazione	3	D 1
L. Ferro	Laurea Sc. educazione	5	D 1
S. Colombo	Laurea Sc. educazione	4	D 1
P. Filippi	Laurea Sc. educazione	5	D 2

Cooperativa Gp2

S Galluccio	Laurea Sc. Beni Cult.li	5	D 2
-------------	-------------------------	---	-----

Cooperativa Tre Effe

<i>Educatore</i>	<i>Titolo di studio</i>	<i>Anni di esperienza</i>	<i>Livello contrattuale</i>
C Agosta	Sc. Educazione	8	D1
E. Amadio	Sociologia	7	D3
S. Argentin	Sc. Motorie	4	D1
S. Avella	Sc. Educazione	3	D1
M. Clerici	Sociologia	3	D1
R. Meroni	Sc. Educazione	13	D3
M. Pelucchi	Sc. Educazione	6	D3
D. Pulera'	Mediaz. Linguistica e Culturale	4	D1
M. Trombin	Sc. Educazione	5	D1
S. Turella	Ed. Professionale	11	D2

4. STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La verifica e la valutazione, operazioni insite nella natura progettuale di ogni intervento educativo promosso e condotto dall'A.T.I., sono indispensabili sia al controllo e al mantenimento della qualità del servizio, sia al suo sviluppo e alla sua crescita. Tali operazioni si riferiscono inevitabilmente ad un sistema di attese diversificato e differentemente orientato a seconda dei soggetti ai quali il servizio si rivolge. Da questo sistema di aspettative prendono forma tanto le finalità generali quanto gli scopi e gli obiettivi puntuali che generano le ipotesi di intervento. In ogni fase di lavoro, da quella di avvio del Servizio a quella di chiusura di un intervento educativo specifico, in relazione alle finalità e agli obiettivi dell'intervento sono previsti:

- Tempi, spazi e modalità di raccolta di dati di tipo qualitativo e quantitativo;
- Occasioni di confronto e scambio;

Sono questi gli strumenti attraverso i quali "misurare" e ripensare l'operatività agita dai singoli educatori e dalle équipe, al fine di mantenere l'orientamento e l'impostazione corretta dell'intervento avviato o di modificarne il senso in relazione a nuove acquisizioni.

La dimensione della valutazione pertanto va compresa nella sua processualità, essendo attiva nelle fasi di avvio, di sviluppo e dopo le fasi conclusive di ogni intervento; essa è in questo senso versante sempre aperto e costituisce la sponda critica con cui filtrare coerenza, efficacia ed efficienza di ogni intervento.

Verifica e valutazione riguardano sia l'impostazione progettuale del servizio che gli specifici progetti di sostegno. Per entrambi gli aspetti è necessaria tanto la verifica (azione di controllo) quanto la valutazione (azione di "ripensamento" ed eventualmente di riprogettazione).

L'impostazione progettuale del servizio viene monitorata sia internamente all'A.T.I. che congiuntamente agli Enti che richiedono l'intervento o con i quali comunque si collabora a seguito dell'attivazione del servizio.

Gli strumenti utilizzati sono costituiti principalmente da incontri periodici e dall'analisi della documentazione scritta prodotta circa l'andamento del servizio.

Gli indicatori di verifica cui si fa riferimento sono:

- Chiarezza di finalità e obiettivi del servizio;
- Coerenza tra finalità, obiettivi e scelte metodologiche;
- Coerenza tra finalità, obiettivi e strumenti/attività;
- Rispetto delle modalità e dei tempi di rendicontazione;
- Capacità di lettura del contesto nel quale si opera;
- Capacità di connessione con il territorio e le sue risorse;
- Capacità di attivazione di reti ulteriori;
- Capacità di riprogettazione *in itinere*;
- Capacità di innovazione;
- Adeguata programmazione del servizio;
- Capacità di gestione del personale.

Questi indicatori vanno poi inquadrati nella modalità con cui si attua la verifica, per la quale si fa specificamente riferimento a:

- *Principio di identità*, inteso come precisione e comprensibilità del servizio verificato;
- *Principio di pertinenza* tra indicatori considerati e progetto, aspettative della committenza, aspettative e bisogni espressi dall'utenza;
- *Principio di comparabilità*, sia diacronica che sincronica (in riferimento a esperienze condotte da altri gestori);
- *Principio di incrementalità*, inteso come la capacità di delineare la rendicontazione e la valutazione frutto di un processo di miglioramento continuo.

Lo specifico progetto di sostegno educativo integrato viene verificato e valutato in diversi ambiti e con il coinvolgimento di più soggetti.

Se consideriamo, come precedentemente affermato in relazione all'impostazione progettuale, la dinamicità del processo valutativo, possiamo evidenziare le diverse fasi di sviluppo dell'intervento, individuando quali sono i soggetti coinvolti, le modalità utilizzate e i contesti operativi implicati. Inoltre, presentiamo delle costanti nelle modalità di verifica.

Gli **indicatori di verifica** cui si fa riferimento nella valutazione del progetto personalizzato fanno riferimento alle diverse aree di obiettivi che il progetto può avere:

AREA	INDICATORI DI VERIFICA
Area della promozione della funzione genitoriale ed educativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento della capacità di pensiero dei genitori in relazione ai figli che si traduce in diminuzione della conflittualità interna; • Aumento delle competenze pratiche nell'accudimento dei figli, particolarmente in relazione agli interventi di <i>maternage</i> e rivolti a famiglie con figli disabili; • Aumento della capacità della famiglia di riconoscere, comprendere e accettare limiti e risorse insite nella condizione di disabilità del minore; • Maggior riconoscimento, da parte dei genitori, delle

	<p>caratteristiche dei legami familiari e particolarmente di quelle pregiudizievoli per il raggiungimento di un livello accettabile di benessere; maggior riconoscimento delle risorse interne e aumento delle capacità metabelliche;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maggior riconoscimento da parte dei genitori dei bisogni emotivi, relazionali ed evolutivi dei figli che si traduce in azioni educative pertinenti a questi ambiti (i.e.: livello di autonomia concesso; modalità di controllo attuate; gestione del tempo libero...).
Area della promozione / integrazione della funzione di cura e di integrazione sociale:	<ul style="list-style-type: none"> • Diminuzione degli elementi di trascuratezza; • Adeguatezza del livello igienico-sanitario e acquisizione di maggiori autonomie funzionali; • Miglioramento del rapporto con il territorio nei termini di un più opportuno utilizzo delle risorse presenti, una conoscenza dei servizi e dei luoghi della loro erogazione, una corretta richiesta e fruizione dei supporti ai percorsi terapeutici e riabilitativi; • Miglioramento del livello di integrazione del nucleo familiare con il contesto di vita (scuola, servizi, quartiere...) • Conoscenza, recupero - ove possibile - e mantenimento delle relazioni con le figure significative della famiglia allargata.
Area della promozione dell'identità personale/sociale:	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento degli stimoli provenienti dall'esterno che contribuiscono alla crescita dell'individuo dal punto di vista psico-fisico favorendo nei soggetti la capacità di autonomia in tal senso; • Miglioramento delle relazioni: con gli adulti della famiglia attraverso l'offerta di una relazione educativa positiva; con i pari mediante un accompagnamento in senso autonomizzante; • Maggiore capacità di espressione del mondo interiore, che si esplica attraverso la rielaborazione e la comprensione degli avvenimenti significativi della storia personale e familiare; • Aumento della capacità di vivere in modo adeguato il contesto scolastico in relazione alle regole, al piacere di imparare (con diminuzione delle resistenze all'apprendimento), alla tenuta del compito; • Comprensione e interiorizzazione delle regole sociali, valutabili in molteplici aspetti: rispetto delle cose, capacità autocritica e di riconoscimento dei propri errori,....
Area della tutela:	<p>Lettura, comprensione e condivisione – con gli attori del progetto e la rete di servizi - dei fattori di protezione e delle aree di rischio che esita in:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perfezionamento della fase di osservazione che concorre a quella più generale del Servizio Sociale; 2. Consapevolezza e rielaborazione delle fasi di separazione e ricongiungimento.

4.1. La documentazione

La documentazione accompagna il percorso degli interventi educativi integrati (ADE – Integrazione scolastica – interventi a gruppo) e sostanzia il sistema della valutazione e della

verifica. Essa è mirata a creare consapevolezza e criticità rispetto alle esperienze messe in atto ed alla elaborazione di percorsi progettualmente significativi.

Utilizziamo modelli e schede di raccolta delle informazioni che facilitano la comunicabilità e l'analisi delle stesse e che si affiancano a strumenti più descrittivi e meno standardizzati come il diario dell'operatore o la relazione scritta. Inoltre vengono utilizzati moduli specifici per la verbalizzazione degli incontri d'équipe, di supervisione, con il Servizio Sociale e gli operatori dei servizi specialistici, con la famiglia. In tali verbali, allegati di volta in volta alla cartella personale, sono evidenziate in particolare le decisioni operative da cui è possibile poi desumere i conseguenti obiettivi di lavoro.

La Cartella Personale degli utenti raccoglie il materiale nel corso dell'intervento, viene aggiornata dagli operatori e organizzata dal Coordinatore, garantendo il massimo rispetto della *privacy* e custodita sotto chiave in appositi archivi presenti nei nostri uffici.

Le osservazioni in ingresso e in chiusura dell'intervento educativo offrono un importante misuratore dell'efficacia dell'intervento in relazione agli obiettivi dati.

4.2. La soddisfazione del sistema cliente

Considerando il Servizio di sostegno educativo integrato, risulta piuttosto arduo definire "committenza" solo i minori/disabili e le loro famiglie. Il loro parere sul servizio, per quanto essenziale in termini di valutazione complessiva dell'operato dell' A.T.I. è necessariamente da integrare con quello degli altri attori che sono coinvolti nel processo di elaborazione ed offerta del servizio (operatori Sercop, Scuola, Servizi specialistici, ...)

Le diverse aree nelle quali si concretizzano gli obiettivi del servizio (assistenziale, educativa, informativo/didattica, di integrazione sociale, ecc.) necessitano di valutazioni che possono essere più o meno approfondite e pertinenti a seconda delle competenze (e dell'angolo di "visuale") dei soggetti valutatori.

Il compito di integrare queste diverse valutazioni spetta a Sercop che, titolare del servizio e del rapporto amministrativo-contrattuale con l'A.T.I., ha gli strumenti per "raccogliere", ri-elaborare e integrare le diverse valutazioni, divenendo il soggetto in grado di accentrare le valutazioni della committenza intesa, per questo servizio, nel modo più esteso possibile.

Operare secondo il principio del coinvolgimento dei soggetti e delle loro famiglie nella conduzione del progetto che li riguarda, ricercando la condivisione degli obiettivi, facilita quindi anche il raggiungimento di una valutazione complessiva e unitaria. La stesura, la sottoscrizione e la condivisione di un "progetto-contratto" formale di intervento, costituisce, conseguentemente, anche la prima occasione per esplicitare il livello di soddisfazione della famiglia in relazione agli obiettivi e alle modalità di intervento definite. Tale opportunità si ritrova per tutta la durata dell'intervento nel contesto degli incontri periodici di verifica.

Appare, infine, possibile la somministrazione di questionari relativamente ad alcune attività specifiche. Essendo, in questo caso, lo strumento di rilevazione centrato sulla specifica attività posta in essere, non può che venire predisposto *ad hoc* di volta in volta

5. PROGRAMMI DI FORMAZIONE DEL PERSONALE

5.1. La supervisione clinica

La supervisione è, per gli educatori, una forma di riflessione e di comunicazione di carattere interdisciplinare volta a promuovere il miglioramento ed il monitoraggio delle relazioni sia con gli utenti (minori e famiglie), sia all'interno del gruppo di lavoro, favorendo anche l'espressione e l'elaborazione di eventuali fenomeni di disagio personale connessi all'attività educativa in atto.

Gli "agenti" della supervisione sono: il supervisore, l'équipe e il coordinatore. E' possibile considerare la supervisione come una consulenza di "secondo livello" in quanto il supervisore non entra in contatto con l'utenza ma solo con il gruppo di lavoro (équipe) con cui discute i casi ed i progetti educativi.

Nella supervisione, oltre a discutere dei singoli progetti e delle risonanze emotive che alcune problematiche suscitano negli educatori, si sondano diversi aspetti della professionalità. In questo lavoro l'educatore deve avere, infatti, delle competenze sociali (es. la capacità di comprendere in maniera adeguata una situazione) e delle competenze emozionali (es. la capacità di trattare in maniera adeguata i sentimenti – rabbia, gioia, dolore – degli altri). Nella discussione vengono anche sviluppate ed analizzate le competenze pratiche e la padronanza di alcuni strumenti metodologici (es. la capacità di tradurre le conoscenze nelle azioni quotidiane, il saper differenziare e riconoscere ciò che è importante da ciò che non lo è e riuscire ad individuare e a far individuare le priorità, condurre un colloquio con gli adulti di riferimento del minore senza sovrapposizioni di ruolo con altre figure professionali). Gli incontri di supervisione, che hanno una cadenza mensile e sono condotti da psicologi esterni alle cooperative dell'A.T.I., si incentrano sullo sviluppo di un percorso, più approfondito rispetto a quello che già in atto nelle riunioni di equipe, ma, come quello, basato sullo scambio aperto tra le persone coinvolte. In supervisione il supervisore agisce da facilitatore affinché gli educatori possano attivare un processo di apprendimento che passa attraverso: il riconoscimento delle momentanee difficoltà (all'interno del lavoro svolto), la tematizzazione dei problemi incontrati e degli eventuali "errori", l'elaborazione della responsabilità morale sulla situazione seguita.

A partire da ciò la discussione va alla ricerca delle cause sistemiche nei problemi evidenziati (ruoli – relazioni agenti del contesto etc) o mette in luce le possibili ragioni "biografiche" (coinvolgimento emotivo–empasse psicologica) che si esprimono nelle situazioni di difficoltà e di multiproblematicità degli interventi di sostegno educativo.

Questo processo permette poi di generalizzare e teorizzare su alcuni passaggi e/o metodi di lavoro trasferendo l'apprendimento da una situazione particolare ad altre situazioni di lavoro (valenza formativa della supervisione), migliorando la competenza professionale degli operatori.

Il supervisore si occupa anche delle relazioni nell'équipe, con l'obiettivo di creare una solida identità del gruppo di lavoro, presupposto fondamentale per la condivisione della metodologia e degli obiettivi di fondo dell'intervento.

In situazioni di particolare criticità e delicatezza gli educatori possono eventualmente richiedere momenti individuali di supervisione.

In sede di supervisione si procede anche ad analizzare la congruenza tra l'organizzazione interna del servizio e l'intervento che si vuole porre in essere.

5.2 La formazione dei nuovi operatori

L'ingresso di un operatore all'interno del nucleo familiare configura l'intervento domiciliare come un intervento complesso e delicato.

Oltre ad una specifica formazione di base in campo educativo, pertanto, è necessario che gli operatori prima di iniziare ad operare usufruiscano di una formazione preliminare inerente il servizio che svolgeranno. Particolarmente importante è dotare gli operatori di strumenti per leggere e gestire le dinamiche interne al nucleo familiare, considerando la propria intrusione/appartenenza al nucleo stesso.

Abbiamo pertanto elaborato un modulo formativo da proporre agli operatori neo-assunti.

Sono inoltre previsti da parte del coordinatore del servizio numerosi momenti individuali di *tutoring* nei confronti dei nuovi operatori durante la prima fase di inserimento nell'attività.

5.3 La formazione permanente.

Viene realizzata considerando:

- La complessità dei bisogni formativi. Il piano formativo prevede proposte che rispondono a bisogni formativi emergenti sia riguardo ai destinatari dell'intervento educativo, che alle finalità e alle modalità di realizzazione dello stesso;
- La presenza del servizio di sostegno educativo su territori diversi. Ciò permette di creare occasioni di confronto trasversale (tra operatori, tra coordinatori),

determinando un lavoro continuo di aggiornamento, riflessione e affinamento dello strumento rappresentato dal sostegno educativo;

- La possibilità di condivisione con l'Ente Pubblico dei percorsi formativi, specialmente quelli inerenti a proposte innovative. E' infatti fondamentale lavorare in *partnership* per l'acquisizione di un linguaggio comune e per giungere alla condivisione di nuovi percorsi o strumenti di lavoro.

Nell'attuazione del piano formativo l'A.T.I., soprattutto per il primo anno di attività, dovrà attuare una formazione che tenga conto della necessità di integrare e scambiare le culture e le competenze maturate dalle singole cooperative. Tale obiettivo potrà essere attuato sia attraverso momenti specifici di scambio, sia attraverso la partecipazione alle diverse iniziative di gruppi misti di educatori che operano nei diversi territori.

Riportiamo di seguito il **piano formativo previsto**, precisando che ogni educatore partecipa, su suggerimento del coordinatore, ad alcune delle proposte formative per un totale di almeno 20 ore di formazione annua.

Titolo	Durata/ tipologia lezione	Periodo previsto	Docenti
Valorizzare il gruppo di lavoro: il gruppo come strumento di lavoro nella gestione dei servizi educativi	moduli di 20 ore l'anno lezione frontale laboratorio	ottobre -marzo 2008/2009 2009/2010	Dafne Guida Conti (psicopedagogista con formazione clinica , Direttore Tecnico Stripes) Ambrogio Cozzi (psicologo, psicoterapeuta)
La “sospensione del giudizio” come elemento fondamentale della relazione educativa: attenzione, curiosità, empatia dell'educatore nel rapporto con l'educando	moduli di 20 ore l'anno lezione frontale role playng simulate	2° semestre 2009-2010	Marco Taddei (formatore, Responsabile Area Minori Stripes) Mariarosaria Monaco Primario Psicologia Clinica Ospedale di Garbagnate M.le
“Ripensare l'handicap” temi e riflessioni sul lavoro a scuola e negli altri servizi	moduli di 15 ore l'anno lezione frontale e seminari	2° trimestre 2009-2010	Ambrogio Cozzi (psicologo, psicoterapeuta) Angelo Villa (psicologo, psicoterapeuta)
“Quando si gioca in casa di altri” metodologie, strategie, strumenti di intervento nel sostegno educativo domiciliare	moduli di 15 ore l'anno role playng lezione frontale simulate	1° trimestre 2009-2010	Marta Franchi (pedagogista, Responsabile d'Area Stripes) Andrea Arrighi (psicologo, Educatore professionale)
Aspetti giuridici e prassi operative nel lavoro sociale competenze di TM e TO, risvolti giuridici del lavoro educativo.	6 ore lezione frontale	2° semestre 2009	Massimo De Carli Avvocato Daniela Tibaldi Assistente Sociale
Lavorare con un gruppo di preadolescenti-adolescenti, tra lavoro individuale e lavoro di gruppo	8 ore lezione frontale simulate role-playing	Ottobre 2009	Mario Valzania Formatore
I nuclei con genitori separati e conflittuali” Spazi di lavoro nelle famiglie con genitori separati; la mediazione familiare; la funzione dello	9 ore lezione frontale lavoro di gruppo sull'analisi di casi	Settembre 2009	dott. Cambiaso

Spazio Neutro anche nell'intervento domiciliare; possibili interventi educativi a favore dei minori e supporto agli adulti; la contrattazione dei valori.			dott.ssa F. Codignola
Il gruppo di auto-mutuo-aiuto di genitori con figli disabili come strumento di crescita per il sistema familiare" principi di conduzione di gruppi di auto-aiuto; dall'ingaggio al riconoscimento delle domande "autoformative"; il ruolo del mediatore educativo; la comunicazione di gruppo.	3 ore lezione frontale	Ottobre 2009	Dott. Riva Associazione "L'abilità"
Adolescenza e disabilità: tra scuola, formazione e lavoro percorsi di orientamento; individuazione di risorse e di progetti possibili	4 ore lezione frontale	Ultimo trim.2009/primo trim.2010	a cura di AFGP (Associazione FormazioneGiovanni Piamarta)
Strumenti di sostegno per la tutela dei diritti della persona disabile contributi di carattere culturale e legale per il riconoscimento di situazioni di discriminazione; panoramica delle risorse per la promozione dei diritti della persona disabile.	8 ore lezione frontale	Ultimo trim.2009/primo trim.2010	a cura di LEDHA – Lega per i diritti delle persone con disabilità - Milano

Per i diversi percorsi formativi viene effettuata una valutazione di efficacia, congruenza e ricaduta della formazione attraverso questionari di gradimento, test di valutazione e laboratori prova.

6. MISURE PER CONTENERE IL TURN-OVER DEGLI OPERATORI

La composizione dell' A.T.I. garantisce la continuità del personale con cui le singole cooperative hanno operato negli anni precedenti. La stabilità della relazione educativa tra educatore e destinatario del servizio è considerata, infatti, quale elemento qualificante per il raggiungimento degli obiettivi individuati come prioritari.

Nelle Cooperative dell'ATI il turn-over risulta essere percentualmente poco significativo, in quanto le stesse, adottano già da tempo una serie di interventi specifici volti alla definizione di una compagine di soci lavoratori impostata all'investimento professionale e alla promozione del senso di appartenenza, finalizzata sia alla responsabilizzazione sia alla tutela delle garanzie contrattuali. In base alla pregressa esperienza di gestione di servizi analoghi a quelli previsti dal bando di gara, inoltre, la stabilità degli operatori è legata in buona parte alla gestione qualitativa del servizio che prevede per gli stessi la possibilità di usufruire di tutoring, formazione specifica, supervisione e addestramento al ruolo professionale. Per quanto concerne la formazione ed il tutoring, gli

obiettivi della formazione sono molteplici: attraverso i moduli di contenuto specifici si stimola la spinta alla crescita professionale e quindi alla motivazione all'investimento verso lo specifico settore nel quale si è impiegati; attraverso i moduli sul lavoro in gruppo e sulla trasmissione della conoscenza del sistema cooperativistico, come da piano formativo, si contribuisce a rinforzare il senso di appartenenza dell'operatore. L'addestramento al ruolo professionale e l'elaborazione dello stesso, effettuati sia attraverso work-shop che con la formazione on the job, costituiscono invece efficaci mezzi per prevenire il sovraccarico emotivo frequentemente legato al rischio di burn-out e per acquisire sicurezza professionale, riducendo il livello d'ansia.

Altri elementi che contribuiscono alla riduzione del turn-over sono:

- applicazione integrale del CCNL delle Cooperative Sociali senza nessuna deroga da regolamento interno (se non migliorativa) ;
- cura dei processi di gestione delle risorse umane;
- possibilità di garantire agli operatori che intervengono presso i servizi proposte contrattuali con un monte ore la cui articolazione ed entità numerica rispondano alle esigenze professionali dell'operatore facendo ricorso alla molteplicità dei servizi che le Cooperative erogano;
- cura dei processi di selezione degli operatori;
- strutturazione del percorso educativo attraverso unità modulari con attività verificabili e modificabili a breve e medio termine, a seconda delle esigenze dell'utente e del progetto educativo. Attraverso questa modalità è possibile individuare strumenti e momenti di valutazione e autovalutazione in itinere;
- possibilità di diventare socio della Cooperativa e di poter così esercitare un ruolo attivo-decisionale nella democrazia di impresa (partecipazione alla definizione del piano di impresa intervenendo all'assemblea dei soci e ai gruppi di lavoro previsti per ogni settore);
- partecipazione e condivisione dell'innovazione in ambiti connessi agli specifici servizi;
- ottimizzazione delle fasce orarie di intervento: le cooperative associate si attivano per un'organizzazione del monte orario di ciascun operatore, privilegiando l'accorpamento in alcune fasce orarie della giornata;
- assegnazione del lavoro agli operatori: laddove possibile, viene effettuata attraverso i criteri della territorialità (domicilio dell'operatore prossimo alla sede del servizio) per ridurre gli spostamenti e facilitare i collegamenti con le reti territoriali.
- impiego di misure per le pari opportunità: l'A.T.I. adotterà le opportune e possibili misure per favorire una gestione organizzativa flessibile e rispettosa del tempo di vita e del tempo lavorativo soprattutto in particolari cicli di vita (es. post-maternità)";
- stabilità finanziaria dell'impresa che garantisce la regolarità nel versamento di stipendi e di contributi.
- riconoscimento dei tempi di lavoro di progettazione in équipe e di formazione.

Per rilevare il grado di soddisfazione del personale viene inoltre proposto periodicamente un questionario in forma anonima sul benessere dei soci-lavoratori. I dati vengono rielaborati e presi in considerazione dagli organismi che si occupano della gestione del personale che individuano proposte di correttivi e azioni di contrasto rispetto a nodi critici evidenziati.

7.IL RADICAMENTO SUL TERRITORIO

Il senso e il significato di una cooperativa sociale non si riducono al solo essere ambito di organizzazione ed erogazione di prestazioni lavorative. Come infatti recita l'art.1 della L. 381/91, che ha sancito e regola l'esistenza delle cooperative sociali, scopo di una cooperativa sociale è anche concorrere al raggiungimento del benessere comune, ponendosi come realtà che promuove la soggettività del territorio.

Riteniamo che una conoscenza reale, profonda e feconda di un territorio tragga origine soprattutto dal fatto di abitarlo, di essere presenti quotidianamente, dall'incontro con gli altri attori sociali e con

gli altri cittadini interessati al benessere comune, nonché dal confronto, dalla ricerca, dalle proposte, e dall'azione condivisi.

È stato infatti proprio a partire dalla gestione degli interventi educativi che ci è stato possibile sviluppare la conoscenza del territorio e tessere una rete di collaborazioni con le altre realtà sociali, associative ed istituzionali, conoscenza e collaborazioni che sono state arricchite sia dalla lunga e costante presenza quotidiana, sia dall'aver vissuto momenti particolari, intensi e arricchenti di partecipazione, alcuni dei quali rivelatisi anche molto fecondi.

Altrettanta importanza riveste la rete di relazioni informali che si è venuta a creare in questi anni e che ha permesso di conoscere quotidianamente il modo di vivere e sentire il territorio da parte di chi lo abita.

Riportiamo sinteticamente di seguito i principali contatti e le collaborazioni operative che hanno coinvolto le cooperative dell'A.T.I. sul territorio:

CAG Tortuga e Macondo

Operatori del *CentRho* e delle Biblioteche

Parrocchie e Oratori del territorio

Associazione Solidalinsieme

Cooperho

Coordinamento distrettuale delle Cooperative sociali e Forum Rhodense del Terzo Settore,

Progetto "Un banco per tutti"

U.O.N.P.I.A., C.P.S., Consultorio Familiare, Spazio Neutro, Centro Affidi

Coordinamento del Terzo Settore del Rhodense

Polo Multifunzionale Handicap di Rho

Associazione La Risorgiva – Settimo Milanese

Polisportiva di Settimo Milanese

Cooperativa sociale Betel

Teatro dell'Armadillo/Spazio Inaudito

Oltre ai servizi di integrazione scolastica e assistenza domiciliare educativa, oggetto dell'appalto, le cooperative dell'A.T.I. gestiscono nel rhodense, in modalità autonoma o consorziata, i seguenti servizi/interventi:

Progetto A.R.I.A.

Tempo per le famiglie "Terraluna"

Il posto delle parole

Rete di Famiglie aperte all'Accoglienza

Spazio Neutro distrettuale "Arimo"

Servizio di Formazione all'autonomia (C.S.E.)

Sportello scolastico genitori ed insegnanti

Progetto Autismo "Con Te sto"

Servizio Nucleo Integrazione Lavorativa

Job café

Tempo supplementare

Palazzo Granaio

Servizio Trasporto Disabili

Asili nido di Settimo, Rho

CAG Soleluna

Spazio gioco (0-3 anni)

Percorsi di orientamento nel passaggio elementari-medie

Progetti di motivazione allo studio