ACCOMAZZI
Cooperativa Sociale

CARTA DEL SERVIZIO

Progetti IEPD
Interventi Educativi Professionali Domiciliari

Data ultima revisione: novembre 2026

L'elemento principale su cui si fonda la presente Carta del Servizio è "conoscere per scegliere" con la finalità di rendere trasparenti la modalità di accesso e di fruizione del servizio, fornendo alla famiglia una sintesi degli elementi caratterizzanti il contratto e la gestione.

I principi generali della Carta si concretizzano in un sistema di regole e garanzie, rispetto ed equità, efficacia e trasparenza e attraverso una chiara definizione degli standard organizzativi e degli indicatori di qualità nonché nelle modalità di verifica e valutazione della qualità stessa, attraverso il rispetto dei seguenti principi:

- *Trasparenza ed accessibilità*
- *Eguaglianza di diritti e imparzialità*
- *Regolarità del servizio*
- *Controllo qualità*
- *Partecipazione*
- *Efficacia ed efficienza*

Presentazione e finalità del servizio

La sede del servizio per gli Interventi educativi professionali domiciliari IEPD si trova in via San Domenico 13 bis/i, il personale educativo opera presso il domicilio di famiglie segnalate dai servizi sociali che si trovano in situazione di vulnerabilità. Il servizio promuove **il benessere e la crescita** dei minori, sostenendo gli adulti che attraversano situazioni di difficoltà, valorizzandone risorse e potenzialità. Si tratta di un servizio presente in Cooperativa a partire dal 1996. Copre una fascia d'età compresa tra gli 0 e i 17 anni. L'intervento educativo si fonda sull'idea che l'educazione è un **processo condiviso e comunitario**, al quale contribuiscono la famiglia, i Servizi, le istituzioni e le realtà del territorio per favorire la costruzione di percorsi integrati, capaci di mettere in relazione le diverse risorse e competenze presenti intorno al minore. Gli interventi consistono dunque nella progettazione e realizzazione di percorsi educativi personalizzati, costruiti a partire dai bisogni e dalle risorse di ciascuno nucleo genitoriale e dalla lettura complessiva della sua storia. Nell'accompagnamento l'educatore valorizza capacità e competenze individuali, sostiene lo sviluppo delle autonomie. Parallelamente, affianca i genitori nella lettura dei bisogni dei figli, ne sostiene le competenze educative e lavora per il rafforzamento della relazione tra adulti e minori. Le attività si svolgono a domicilio e nei luoghi frequentati dalla famiglia, utilizzando le occasioni offerte dal territorio per favorire esperienze di crescita, partecipazione e relazione. L'osservazione, l'ascolto e la mediazione educativa aiutano a comprendere le dinamiche familiari e ad individuare insieme possibili cambiamenti.

ACCOMAZZI
Cooperativa Sociale

Orari

Gli orari sono flessibili, adattabili alle specifiche situazioni e principalmente collocati in tempi extrascolastici, concordati con i Servizi, tenendo conto degli impegni della famiglia e del minore.

Intenti educativi

L'intervento educativo del servizio IEPD si fonda una visione bio-psico-sociale della persona, riconoscendo che benessere, partecipazione e autonomia sono il risultato dell'interazione continua tra caratteristiche individuali e contesti di vita. Per questo il servizio considera in modo integrato le dimensioni personali, relazionali, abitative, formative, lavorative e sociali, prestando attenzione sia alle risorse e ai bisogni della persona all'interno del nucleo genitoriale sia alle opportunità e agli ostacoli presenti nell'ambiente in cui vive.

In particolare, il servizio si propone di:

- **sostenere** il benessere e lo sviluppo del minore, promuovendone le capacità, le autonomie e le opportunità di crescita;
- **accompagnare** le famiglie nel rafforzamento delle competenze genitoriali e nella valorizzazione delle proprie risorse;
- **favorire** il coinvolgimento attivo dei genitori e degli altri componenti del nucleo familiare nella definizione e nella realizzazione del progetto educativo;
- **promuovere** la collaborazione tra famiglia, servizi e comunità territoriale, al fine di costruire risposte coordinate e coerenti con i bisogni del minore;
- **offrire** opportunità culturali che arricchiscano il bagaglio esperienziale di minori e famiglie;
- **sostenere** percorsi di cambiamento e autonomia, favorendo la costruzione di condizioni che possano garantire continuità e stabilità anche oltre la conclusione dell'intervento educativo.

Il servizio adotta un approccio flessibile e individualizzato, calibrando gli obiettivi e le modalità di intervento sui bisogni, sulle risorse e sulle caratteristiche di ciascun nucleo familiare.

L'intervento è orientato a **promuovere cambiamenti significativi** e sostenibili nel tempo, accompagnando i minori e le famiglie nella costruzione di prospettive future e favorendo, ove possibile, il progressivo raggiungimento di una maggiore autonomia rispetto al supporto dei servizi.

Il percorso

Gli interventi a favore delle famiglie hanno inizio con una fase di osservazione e conoscenza reciproca, finalizzata alla costruzione di una relazione collaborativa e di fiducia. In seguito, in condivisione con il Servizio Sociale e con il nucleo familiare, vengono individuati obiettivi operativi e modalità di intervento rispondenti ai bisogni rilevati, valorizzando la partecipazione attiva dei genitori. Tali elementi vengono formalizzati all’interno del Progetto Educativo Familiare (PEF), che rappresenta il principale strumento di programmazione e monitoraggio del percorso.

Il progetto prevede momenti strutturati di verifica e valutazione, tra cui un monitoraggio semestrale volto ad analizzare l'andamento degli interventi, rilevare i risultati conseguiti ed eventualmente ridefinire obiettivi e strategie. È inoltre garantito un costante raccordo con il Servizio Sociale e con le altre figure professionali coinvolte nel percorso di presa in carico (NPI, insegnanti, psicomotricisti, logopedisti), al fine di favorire continuità, integrazione e coerenza degli interventi. L'azione educativa si rivolge all'intero sistema familiare e ha come finalità il sostegno e il potenziamento delle competenze genitoriali.

Gli interventi educativi vengono realizzati prevalentemente presso il domicilio e sul territorio di appartenenza della famiglia, attraverso attività di prossimità in contesti facilmente accessibili e significativi per la vita quotidiana (quali biblioteche, case di quartiere, cinema, bar e altri luoghi di aggregazione, oltre all'abitazione del minore). Questa metodologia consente di operare direttamente nei contesti di vita della famiglia, favorendo una comprensione più approfondita delle dinamiche relazionali e aumentando l'efficacia dell'intervento. Particolare attenzione è dedicata all'individuazione e alla valorizzazione delle risorse territoriali, quali servizi educativi, associazioni, spazi aggregativi e realtà comunitarie. Il coinvolgimento di tali risorse contribuisce alla costruzione di una rete di sostegno duratura, capace di accompagnare la famiglia nel tempo, promuovendone l'autonomia e sostenendo il rafforzamento della relazione tra genitori e figli. Tra gli strumenti maggiormente utilizzati dagli educatori si evidenziano l'osservazione diretta e indiretta, l'ascolto attivo, la mediazione e la facilitazione delle relazioni sia tra gli adulti sia tra adulti e minori.

Il gruppo di lavoro

La **Program Manager** supervisiona il buon andamento del servizio e lavora in raccordo con la responsabile HR alla valorizzazione delle risorse educative, predisponendo i piani di formazione continua sui bisogni specifici del servizio. In raccordo con il project monitora la capienza dei posti a disposizione e la loro saturazione.
La **Project Manager** garantisce il coordinamento complessivo del servizio, favorendo il raccordo tra le diverse figure coinvolte, la Committenza e la rete territoriale. Accompagna lo sviluppo del progetto assicurandone la coerenza organizzativa e educativa e sostenendo il lavoro dell'équipe nella definizione e nel monitoraggio degli interventi.
L'**équipe educativa** attraverso la relazione educativa, l'ascolto e l'accompagnamento individualizzato, sostiene i percorsi di crescita personale e autonomia dei nuclei genitoriali, promuovendo al contempo il dialogo e la collaborazione con le reti formali e informali significative per ciascuna persona. La figura dell'educatore referente cerca di instaurare un clima di fiducia, una relazione privilegiata con i beneficiari dell'intervento e redige e verifica con la rete di riferimento il PEF in sinergia con tutte le realtà sociali e sanitarie.
L'équipe si avvale inoltre di **una supervisione** professionale periodica, quale spazio di confronto e riflessione sulle pratiche educative, sulle dinamiche relazionali e sulle progettualità in corso. La supervisione rappresenta uno strumento fondamentale per sostenere la qualità dell'intervento educativo e promuovere una lettura condivisa delle situazioni.

ACCOMAZZI
Cooperativa Sociale

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Suggerimenti, segnalazioni e reclami rappresentano uno strumento di partecipazione attiva delle persone e consentono di comunicare alla Direzione eventuali osservazioni, disservizi o comportamenti non conformi ai principi, agli standard di qualità e alle finalità riportate nella presente Carta dei Servizi. Le persone possono presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami alla Coordinatrice del servizio o alla Direzione della Cooperativa in forma scritta, mediante consegna diretta, posta ordinaria o posta elettronica all'indirizzo coopaccomazzi@coopaccomazzi.it

Le segnalazioni formulate verbalmente, di persona o telefonicamente, saranno comunque accolte e registrate, ma saranno considerate come semplici segnalazioni qualora non formalizzate per iscritto.

Il reclamo deve contenere, ove possibile, i riferimenti del segnalante, una descrizione chiara dei fatti contestati e ogni elemento utile all'analisi della situazione.

La Cooperativa garantisce la riservatezza dei dati personali del segnalante nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

La Direzione provvederà a fornire un riscontro motivato entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo. Qualora siano necessari approfondimenti che richiedano tempi maggiori, verrà comunque fornita una comunicazione intermedia contenente lo stato di avanzamento dell'istruttoria.

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami vengono registrati, analizzati e utilizzati ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio. Gli esiti delle analisi e gli indicatori relativi alla loro gestione confluiscono nel sistema di gestione della qualità e nel relativo piano di miglioramento.

I reclami anonimi o privi di elementi sufficienti a consentirne la verifica non potranno essere oggetto di istruttoria e non saranno presi in considerazione.

Qualità

La Cooperativa è in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 (certificato n. ER0284/2014) per la progettazione ed erogazione di servizi residenziali per minori e adolescenti e per l'erogazione di servizi di asilo nido.

La Cooperativa adotta inoltre un Sistema di Gestione per la Parità di Genere conforme alla UNI/PdR 125:2022 (certificato n. IGIT-2024/0022), promuovendo pari opportunità, inclusione e valorizzazione delle diversità.

Per garantire il miglioramento continuo del servizio, la Cooperativa effettua annualmente rilevazioni della soddisfazione delle persone. I risultati vengono analizzati dalla Direzione e utilizzati per definire eventuali azioni di miglioramento.

La Cooperativa assicura inoltre il monitoraggio periodico degli standard di servizio, la gestione di suggerimenti e reclami e la formazione continua del personale educativo, al fine di garantire interventi qualificati e coerenti con i bisogni delle persone accolte.

ACCOMAZZI
Cooperativa Sociale

Modalità di gestione dei dati e di tutela della privacy

La Cooperativa garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente in materia di protezione dei dati personali. I dati degli utenti, dei familiari, dei lavoratori e di tutti gli altri soggetti coinvolti nelle attività della Cooperativa sono trattati secondo principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, integrità, riservatezza e limitazione della conservazione.

La Cooperativa adotta misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza proporzionato ai rischi connessi al trattamento dei dati personali, con l'obiettivo di prevenire accessi non autorizzati, divulgazioni, alterazioni, perdite o distruzioni accidentali delle informazioni trattate.

In particolare, la Cooperativa provvede a:

a) proteggere gli ambienti fisici e digitali nei quali sono conservati e trattati dati personali, regolando l'accesso ai locali, agli archivi e ai sistemi informatici esclusivamente al personale autorizzato;

b) garantire la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei dati trattati attraverso procedure di sicurezza, sistemi di autenticazione, backup periodici e controlli sugli accessi;

c) assicurare la sicurezza delle comunicazioni e della trasmissione dei dati, anche mediante l'utilizzo di strumenti tecnologici e canali adeguatamente protetti;

d) definire ruoli, responsabilità e istruzioni operative per il personale autorizzato al trattamento dei dati personali;

e) realizzare attività di informazione e formazione periodica rivolte a lavoratori, collaboratori e volontari sui principi della protezione dei dati personali, sulle misure di sicurezza adottate e sui comportamenti da osservare per prevenire rischi e violazioni;

f) gestire eventuali incidenti di sicurezza e violazioni dei dati personali (data breach) secondo procedure interne conformi alla normativa vigente.

Gli interessati possono esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dagli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi alla Cooperativa attraverso i canali di contatto indicati nell'informativa privacy disponibile presso il servizio e sul sito istituzionale.