

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI	3
COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
A CHI È RIVOLTA	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
L'ENTE GESTORE	4
OBIETTIVI DEL SERVIZIO	5
OBIETTIVO GENERALE	5
OBIETTIVI SPECIFICI	5
DESTINATARI/E	6
TEAM DI LAVORO	6
MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI TEAM MOBILE	6
CARATTERISTICHE DEI SERVIZI EROGATI	7
OSSERVAZIONE DELLE COMPETENZE GENITORIALI E DELL'ANDAMENTO DEL NUCLEO	7
SUPPORTO NELL'ORGANIZZAZIONE FAMILIARE, IN PARTICOLARE NELLE ATTIVITÀ DI CURA QUOTIDIANE	7
SUPPORTO ALLO SVOLGIMENTO DELLE FUNZIONI GENITORIALI	8
SOSTEGNO ALLA DIMISSIONE DA STRUTTURE DI ACCOGLIENZA.....	8
PROMOZIONE DELLO SVILUPPO INDIVIDUALE E RELAZIONALE DEL MINORE	8
SALVAGUARDIA DELLA RELAZIONE TRA FIGLI E GENITORI IN INCONTRI PROTETTI E INCONTRI VIGILATI	8
SUPPORTO ALL'INTEGRAZIONE E AL RAGGIUNGIMENTO DELL'AUTONOMIA DI ADULTI.....	9
METODOLOGIA.....	9
L'APPROCCIO METODOLOGICO DELL'INTERVENTO	9
LA PROGETTUALITÀ EDUCATIVA E LA METODOLOGIA DI INTERVENTO	10
RETE E RADICAMENTO TERRITORIALE.....	11
GESTIONE DEI RECLAMI.....	12
CONTATTI PER INFORMAZIONI E PREVENTIVI.....	12

LA CARTA DEI SERVIZI

COS'E LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. È pensata, inoltre, come strumento che permette il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei servizi del Team Mobile è un documento che riassume in sé tutti i principi ed i parametri relativi ai servizi offerti alle utenti da parte dell'ente gestore.

La Carta costituisce un impegno formale che l'ente gestore si assume nei confronti del committente e dei nuclei fruitori del servizio, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- riservatezza delle informazioni e dei dati personali;
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i nuclei fruitori del servizio;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi, l'ente gestore si è dotato di strumenti e procedure per:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- gestire i reclami.

A CHI È RIVOLTA

La Carta dei servizi contiene tutte le informazioni sulle prestazioni erogate, è disponibile online all'interno del sito dell'Associazione e può essere consegnata direttamente agli utenti e alle utenti che vengono presi/e in carico dal servizio, ai Servizi Sociali Territoriali, agli Enti, alle Istituzioni, alle Associazioni e a quanti/e risultano interessate al lavoro svolto dal servizio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I rapporti tra l'ente gestore, quale erogatore di servizi, e l'utenza sono improntati ai seguenti principi, che s'impegnano a rispettare:

Uguaglianza - Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche e orientamenti sessuali, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. È garantita parità di trattamento e parità di condizioni tra coloro che beneficiano del servizio.

Imparzialità - Il comportamento dell'ente gestore nei confronti dell'utenza, adulta e minorenni, è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità - L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto stabilito nella presente Carta dei servizi. In caso di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, l'ente gestore informa tempestivamente il Committente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

Riservatezza - Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente del servizio è ispirato al rispetto della

riservatezza. Il personale dell'ente gestore opera nel rispetto della riservatezza delle informazioni secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali.

Partecipazione ed informazione – L'ente gestore garantisce a chi usufruisce del servizio di Team Mobile trasparenza sulla gestione del servizio, anche attraverso la messa a disposizione della Carta dei servizi.

Efficienza ed efficacia – L'ente gestore assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Il personale lavora con l'obiettivo di garantire il sostegno e la tutela dell'utenza fragile e vulnerabile, capitalizzando le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

L'ENTE GESTORE

L'Associazione MondoDonna persegue esclusivamente finalità di **solidarietà sociale** nel campo dell'assistenza sociale e della tutela dei diritti civili per **garantire soluzioni di problematiche di carattere psicologico e socio culturale, di integrazione e di emancipazione delle donne, dei minori e delle fasce deboli in generale.**

L'Associazione MondoDonna Onlus opera sul territorio della Città Metropolitana di Bologna e sul Distretto di Riccione gestendo comunità residenziali e servizi rivolti a gestanti, donne sole, donne sole con minori, uomini adulti e famiglie in condizioni di fragilità sociale, con un'attenzione particolare alla popolazione immigrata (richiedenti asilo, rifugiati, migranti) e alle donne vittime di violenza di genere. Dal 2011 gestisce il **servizio di educativa domiciliare denominato "Team Mobile"** che prevede la realizzazione di interventi multidisciplinari domiciliari, rivolti a persone, in particolare famiglie, in condizione di difficoltà in un'ottica di prevenzione delle situazioni di emergenza sociale. Dal 2017 è parte del RTI che gestisce il servizio di **Assistenza Educativa dell'ASP Città di Bologna** sul territorio del Comune di Bologna, con interventi in particolare rivolti all'osservazione delle competenze genitoriali, sostegno alla genitorialità e sostegno ai minori, diritto di visita e incontri protetti e vigilati. Dal luglio 2019 ha avviato la gestione dei **servizi di intervento educativo per conto di ASP Seneca**, nei confronti di adulti, anziani, famiglie e minori in condizioni di disagio nel territorio dell'Unione delle Terre d'Acqua della Città Metropolitana.

Nell'area dell'**accoglienza residenziale** MondoDonna Onlus gestisce:

- **Comunità per gestanti e madri con bambino**, all'interno delle quali si occupa di: osservazione e sostegno delle competenze genitoriali; informazione e accompagnamento sociale e ai servizi territoriali sociali e sanitari; inserimento lavorativo e formazione professionale; informazione e promozione delle opportunità offerte dal territorio; transizione alloggiativa all'uscita; animazione e socializzazione; supporto educativo e attività laboratoriali per i minori. Le quattro comunità si distinguono come di seguito:
 - Centro Gianna Beretta Molla 1 e Centro Gianna Beretta Molla 2
 - Casa Maya Angelou
 - Residence Sociale Tonelli,
- **Comunità per richiedenti asilo e rifugiati** (progetto SIPROIMI e Centri di accoglienza straordinaria), che ospitano donne sole, donne con bambino, famiglie e minori non accompagnati migranti offrendo loro un percorso di accoglienza e integrazione.

- **Alloggi di transizione** per l'accompagnamento alla totale autonomia degli ospiti delle comunità di accoglienza;
- **Case Rifugio**, per la protezione e l'accoglienza di donne vittime di violenza con o senza figli/e,

Dal 2013, l'Associazione è **Centro Antiviolenza** e gestisce uno sportello antiviolenza nel Comune di Bologna denominato CHIAMA chiAMA e, a partire dal 2018, sportelli metropolitani presso n. 6 Comuni della Provincia. Sempre dal 2018, gestisce il Centro Antiviolenza CHIAMA chiAMA del Distretto di Riccione, con sede nel Comune di Cattolica, e i presidi distrettuali nei Comuni di Misano, Riccione, San Giovanni in Marignano, Coriano, San Clemente e Morciano.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

OBIETTIVO GENERALE

Obiiettivo generale del servizio è prevenire situazioni di *emergenza sociale* mediante un sostegno domiciliare da parte di un'équipe di professionisti che struttura progetti di accompagnamento all'autonomia di individui o nuclei in difficoltà segnalati dai Servizi Sociali Territoriali.

OBIETTIVI SPECIFICI

- I. Intervenire non più sull'emergenza, ma strutturare e calibrare un'azione educativa basata su azioni di sostegno e monitoraggio in un'ottica preventiva;
- II. Agganciare individui e nuclei "a rischio" attraverso l'offerta di un servizio domiciliare, in cui le modalità di interazione siano dirette e gli operatori lavorino a stretto contatto con l'utenza, ma all'interno di spazi non "istituzionali", con l'obiettivo di evitare il collocamento in strutture residenziali;
- III. Garantire il mantenimento dell'autonomia per quegli individue o nuclei in uscita da comunità residenziali evitando la ricaduta in situazione di emergenza che richiedano il collocamento in struttura;
- IV. Offrire un intervento personalizzato e flessibile all'interno delle strutture residenziali per quegli utenti per i quali sono rilevate importanti fragilità, tali da richiedere un intervento ulteriore rispetto all'educativa di base;
Offrire un intervento di facilitazione e protezione ai minori durante lo svolgimento di incontri protetti con le figure genitoriali.

Il servizio di Team Mobile si caratterizza per essere un servizio ad altissimo grado di personalizzazione dell'intervento, è infatti caratterizzato per:

- **Diversificazione dei tempi di intervento** mediante una ampia flessibilità oraria che si adatta alla necessità del singolo utente
- **Diversificazione delle professionalità** coinvolte nell'intervento in base ai bisogni del singolo utente
- **Diversificazione degli obiettivi e degli strumenti** di intervento calibrati su criticità e risorse del singolo utente.

DESTINATARI/E

Gli utenti del servizio sono adulti, minori, nuclei monogenitoriali o nuclei familiari che si trovino in situazione di disagio sociale, relazionale, psicologico economico, o che mostrino difficoltà nello svolgimento delle funzioni genitoriali..

In particolare

- **nuclei monogenitoriali o familiari “a rischio”** individuati dai Servizi Sociali territoriali che richiedono un supporto educativo flessibile presso il proprio domicilio ma che non hanno ancora il bisogno di essere accolti in strutture residenziali, in particolare in merito alla valutazione e al rafforzamento nello svolgimento delle funzioni genitoriali
- **individui, nuclei monogenitoriali o familiari in uscita da strutture di accoglienza** che necessitino di un supporto per non tornare in situazioni di assistenzialismo;
- **nuclei accolti in strutture residenziali** che, dopo un’attenta osservazione degli educatori della struttura, richiedano un servizio educativo individualizzato, specifico e continuativo.
- **Minori che svolgono incontri protetti** con uno dei genitori.

TEAM DI LAVORO

Il gruppo di lavoro è costituito da professionisti e professioniste del settore educativo, psicologico e legale. Le figure professionali attivate per ciascun intervento saranno concordate con il Servizio Sociale richiedente, in base alle necessità specifiche di ciascun individuo/nucleo e degli obiettivi definiti dal progetto educativo.

Le figure professionali del gruppo di lavoro sono:

- Educatore
- Operatore per l’infanzia
- Psicologi- Psicoterapeuti
- Counsellor
- Avvocati

Gli interventi prevedono sempre l’intervento della **coordinatrice del servizio** che svolge il ruolo di raccordo con i Servizi Sociali Territoriali e coordina gli interventi laddove essi coinvolgono più professionisti del team di lavoro contemporaneamente.

MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI TEAM MOBILE

L’attivazione del Team Mobile avviene mediante richiesta/segnalazione da parte di Servizi Sociali Territoriali o dell’AUSL mediante:

- comunicazione telefonica, al recapito 3357766742– Coordinatrice: Irina Biafore
- invio richiesta scritta all’indirizzo: irina.biafore@mondodonna-onlus.it

È richiesto l’invio di una **scheda di segnalazione** redatta a cura del servizio inviante contenente le informazioni necessarie a strutturare l’intervento. La scheda di segnalazione ha come obiettivo quello di riassumere in maniera sintetica i dati del nucleo/individuo beneficiario dell’intervento, delineare la storia di vita, le caratteristiche principali in termini di criticità e risorse, avvenimenti/episodi salienti oltre che stabilire in maniera chiara la finalità dell’intervento mediante la definizione di obiettivi chiari e

verificabili.

La scheda permette alla coordinatrice del servizio di poter effettuare una prima valutazione della tipologia di intervento e di individuare la migliore figura professionale da mettere in campo.

È prevista una **comunicazione tra la coordinatrice del team mobile e l'assistente sociale** per condividere le informazioni e definire il progetto specifico dell'intervento, individuando le professionalità da coinvolgere e i tempi di svolgimento. Successivamente si svolge un **primo incontro domiciliare** tra la figura professionale individuata, il nucleo e dell'assistente sociale di riferimento, al fine di conoscere il nucleo e avviare l'intervento.

Sono previsti **incontri di verifica periodici** tra coordinatrice, operatori del caso e gli assistenti sociali: l'équipe effettua colloqui mensili al fine di monitorare la situazione del nucleo e di condividere le informazioni con gli altri soggetti coinvolti nel progetto.

Nel caso in cui l'intervento si svolga all'interno di una comunità di accoglienza per rafforzare l'azione educativa dell'équipe di struttura, quest'ultima viene coinvolta negli incontri di conoscenza e verifica perché il servizio di Team Mobile si configuri realmente come intervento complementare a supporto del progetto educativo globale.

CARATTERISTICHE DEI SERVIZI EROGATI

OSSERVAZIONE DELLE COMPETENZE GENITORIALI E DELL'ANDAMENTO DEL NUCLEO

Obiettivi specifici:

- I. osservazione e valutazione delle competenze genitoriali degli adulti del nucleo familiare al fine di identificare le criticità e garantire la tutela del minore;
- II. osservazione valutazione della relazione tra il minore e le figure adulte della famiglia allargata, laddove presenti, per valutare i fattori protettivi e i fattori di rischio;
- III. osservazione delle dinamiche quotidiane del nucleo familiari rilevando il livello di benessere del minore all'interno del contesto ristretto e allargato;
- IV. predisporre un piano di intervento individualizzato che veda il coinvolgimento delle figure adulte e del minore.

SUPPORTO NELL'ORGANIZZAZIONE FAMILIARE, IN PARTICOLARE NELLE ATTIVITÀ DI CURA QUOTIDIANE

Obiettivi specifici

- I. fornire un concreto sostegno nella programmazione e realizzazione delle attività di cura della persona e dell'ambiente di vita in nuclei familiari in difficoltà;
- II. fornire gli strumenti e le competenze necessarie a strutturare un'organizzazione familiare che permetta di rispettare i bisogni primari e secondari del minore;
- III. affiancare il nucleo familiare nella pianificazione delle risorse economiche disponibili in ottica di ottimizzazione nell'utilizzo delle stesse e di risparmio per il futuro. Fornire strumenti di monitoraggio e controllo delle spese.

SUPPORTO ALLO SVOLGIMENTO DELLE FUNZIONI GENITORIALI

Obiettivi specifici

- I. supportare le figure genitoriali a individuare i bisogni del minore e a rispondere adeguatamente a quanto rilevato;
- II. sostenere le figure genitoriali nella costruzione di una relazione funzionale con il minore in termini comunicativi e normativi, facilitando anche le relazioni interpersonali;
- III. supportare i genitori nella individuazione e nell'accesso ai servizi e alle risorse presenti sul territorio funzionali alla quotidianità del nucleo familiare;
- IV. monitorare e mediare il rapporto con gli istituti scolastici;
- V. stimolare la creazione di reti sociali di riferimento all'interno dell'ambiente di vita.

SOSTEGNO ALLA DIMISSIONE DA STRUTTURE DI ACCOGLIENZA

Obiettivi specifici

- I. incrementare la possibilità di successo dei percorsi di dimissione dalle strutture residenziali mediante un accompagnamento nelle prime fasi di autonomia favorendo l'emancipazione dai Servizi Sociali
- II. garantire la tutela del minore monitorando l'andamento della vita in autonomia del nucleo e intervenendo in caso di criticità

PROMOZIONE DELLO SVILUPPO INDIVIDUALE E RELAZIONALE DEL MINORE

Obiettivi specifici

- I. sostegno del minore in situazione di disagio personale e/o familiare nelle attività quotidiane
- II. facilitare la socializzazione e l'integrazione del minore in contesti positivi di sviluppo mediante l'individuazione di attività extrascolastiche e l'organizzazione di iniziative in piccoli gruppi, per favorire l'attivazione di percorsi di autonomia e un protagonismo consapevole nella comunità
- III. supportare il minore nello svolgimento dei compiti e nello sviluppo di una relazione costruttiva con la scuola
- IV. sostenere il minore nell'apprendimento di strategie di comunicazione positive, anche in merito ai propri bisogni, oltre che di gestione dei conflitti interpersonali

SALVAGUARDIA DELLA RELAZIONE TRA FIGLI E GENITORI IN INCONTRI PROTETTI E INCONTRI VIGILATI

Obiettivi specifici

- I. Garantire uno spazio protetto e accogliente in cui favorire l'incontro tra minore e genitore;
- II. Mantenimento o ricostruzione della relazione tra figli e genitori, garantendo la protezione del minore;
- III. Supportare i genitori nel mantenimento della propria continuità genitoriale nei confronti dei propri figli, prevenendo eventuali comportamenti dannosi nei confronti del minore;
- IV. Sostenere ed accompagnare i genitori nella ridefinizione del proprio ruolo, sostenendoli nel percorso di crescita e recupero delle capacità genitoriali.

SUPPORTO ALL'INTEGRAZIONE E AL RAGGIUNGIMENTO DELL'AUTONOMIA DI ADULTI

Obiettivi specifici

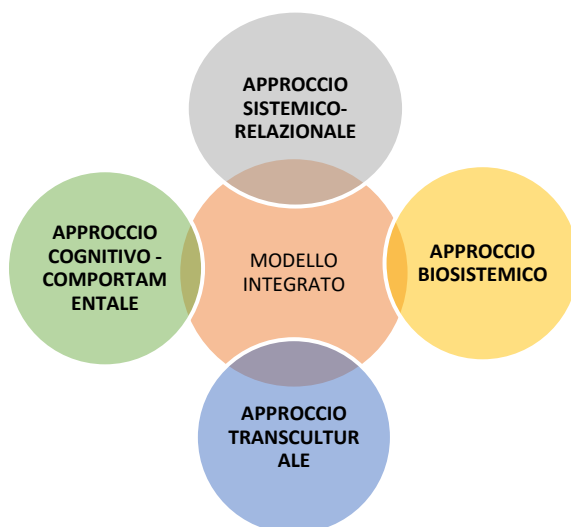
- I. favorire il superamento di situazioni di svantaggio, sviluppare e valorizzare le competenze e l'autonomia individuale anche in funzione del raggiungimento dell'autonomia abitativa;
- II. promuovere l'acquisizione di comportamenti idonei al contesto e alle relazioni con gli altri;
- III. promuovere la riduzione progressiva delle condizioni di esclusione sociale, con l'attivazione di interventi in stretta connessione con la rete dei servizi, per creare sostegno materiale, e accompagnamento ai servizi del territorio;
- IV. accompagnamento dell'utenza all'individuazione delle competenze, capacità e abilità personali, come base di co-costruzione del patto educativo e alla qualificazione della propria posizione lavorativa;
- V. implementazione del livello di integrazione e socializzazione dell'utenza all'interno del territorio di riferimento e creazione di reti di sostegno durature

METODOLOGIA

L'APPROCCIO METODOLOGICO DELL'INTERVENTO

La pluriennale gestione di comunità e servizi rivolti a utenza fragile ha permesso la rilevazione di una crescente complessità dei casi, tale da richiedere una profonda riflessione in merito e l'individuazione di strategie volte ad affrontare adeguatamente la multiproblematicità che essi presentano.

L'approccio utilizzato nei servizi educativi vede l'applicazione di un **modello integrato multidisciplinare**, volto a promuovere interventi educativi calibrati sulle specificità e sulle necessità di ogni singolo caso. Tale modello dà la possibilità di avere a disposizione un ventaglio di chiavi di lettura dei fenomeni, delle fragilità e delle risorse di ciascun utente, insieme a molteplici strumenti pratici di intervento. Il modello nasce tenendo conto di una visione integrata e globale della persona, delle sue relazioni e dell'ambiente di vita e dalla considerazione del contesto socio-culturale attuale in forte cambiamento. La metodologia utilizzata integra gli approcci teorici più idonei a raggiungere gli obiettivi educativi propri dei percorsi di supporto personalizzati e a rispondere alla complessità dell'utenza. Alla



visione teorica del modello integrato consegue l'utilizzo di strumenti pratici individuati ed applicati quotidianamente dall'équipe educativa, anch'essi funzionali ad una presa in carico "ad hoc" dell'utenza.

Il modello integrato tiene conto di:

- l'**approccio sistemico-relazionale**, nella sua specifica attenzione alla costruzione della soggettività attraverso le sue interazioni con l'ambiente e gli altri

individui; l'attenzione alle dinamiche familiari, interpersonali e dell'ambiente di vita. La comunicazione ha altresì un ruolo centrale in tale prospettiva, con un taglio teorico e operativo riguardo al miglioramento delle capacità comunicative come elemento che favorisce il raggiungimento del benessere psicologico e sociale della persona.

- l'**approccio biosistemico** consente di includere i processi corporei come protagonisti della vita esperienziale, comportamentale ed emotiva della persona. Tale specificità è estremamente utile per individuare pensieri e strumenti che facilitino una maggiore integrazione mente-corpo della persona, attraverso una riconnessione dei livelli corporei con i territori della parola e dei significati.
- l'**approccio transculturale** consente di approfondire la cultura di appartenenza dell'individuo e di utilizzarla come chiave di lettura dei fenomeni, dei vissuti e dei comportamenti messi in atto. La cultura è infatti intesa, non solo come insieme di norme a carattere etnico, bensì come un insieme di ruoli, valori, informazioni che riguardano l'individuo e i gruppi di appartenenza. Ampliare la consapevolezza rispetto al come tali variabili influiscono nella vita e nel percorso di autonomia della persona è fondamentale per costruire percorsi efficaci e favorire il benessere all'interno del proprio contesto di vita.
- l'**approccio cognitivo-comportamentale** ci appare idoneo nella sua specificità di individuazione ed utilizzo di strumenti strettamente connessi al disagio e al comportamento disfunzionale presentato dalla persona. I protocolli sviluppati all'interno di tale prospettiva permettono di lavorare per ridurre lo stato di disagio e di promuovere un miglioramento generale della persona e in particolare di sostenerla nel processo di empowerment in alcuni ambiti specifici del suo percorso di vita.

LA PROGETTUALITÀ EDUCATIVA E LA METODOLOGIA DI INTERVENTO

Il servizio ha come obiettivo generale quello di agire in un'ottica basata sulla prevenzione, evitando il rischio che situazioni di difficoltà temporanea si cronicizzino fino alla caduta in situazioni di vera e propria emergenza sociale che richiederebbero interventi radicali.

L'opportunità di strutturare e calibrare un'azione educativa, personalizzata e flessibile, permette di attuare un sostegno in grado di migliorare le condizioni di vita di ciascun beneficiario, le relazioni intra-familiari dei nuclei e le relazioni sociali allargate al contesto di vita. L'efficacia dell'intervento favorisce la permanenza del minore all'interno del nucleo familiare di origine, evitando il rischio di allontanamento e inserimento in comunità residenziali, grazie ad un intervento globale che vede coinvolti sia il minore come singolo individuo sia le figure genitoriali come adulti di riferimento per il minore. L'efficacia dell'intervento su adulti e anziani favorisce invece il rafforzamento delle autonomie di vita.

La progettualità educativa del servizio si basa su progetti individualizzati relativi a ciascuna delle categorie di utenza e ai bisogni espressi da ogni singolo caso, come meglio specificato in seguito. Tuttavia, vi sono alcuni principi fondamentali dai quali nessun intervento può prescindere.

La **costruzione di una relazione di fiducia**, educatore-utente, come base fondamentale dell'intervento educativo. In particolare, la costruzione di una relazione di fiducia con le figure adulte dei nuclei familiari permette di dar vita ad un'alleanza educativa genitori-educatore basata su un approccio motivazionale e orientato alla condivisione di obiettivi comuni per rispondere alle problematiche e ai bisogni dei minori, favorendo lo sviluppo di un senso di autoefficacia degli adulti nei confronti dei minori. La relazione di fiducia con il minore del nucleo permette a quest'ultimo di sperimentare relazioni positive e costruttive,

laddove spesso la relazione con l'adulto è confusiva piuttosto che rassicurante, oltre che apprendere dinamiche relazionali e comunicative adeguate. La relazione di fiducia con adulti e anziani si configura come elemento di riconoscimento dell'altro come di un soggetto attivo e capace, aumentando il senso di autoefficacia e favorendo l'empowerment del soggetto.

L'analisi approfondita di fattori di protezione e fattori di rischio presenti all'interno del nucleo familiare e dell'ambiente di vita al fine di individuare i fattori di protezione e rinforzarli ulteriormente, individuare la presenza di eventuali potenziali personali che si possono configurare fattori di protezione se adeguatamente sviluppati, riconoscere quei fattori di rischio che non possono trovare una risposta interna al nucleo ricercando, quindi, nel contesto allargato, risorse che possano sopperire e compensare le mancanze.

La presenza di una **équipe multidisciplinare** in grado di fornire una lettura globale di ciascuna presa in carico e favorire la strutturazione di interventi di supporto che tengano conto della complessità degli elementi in campo, rendendo possibile un'offerta articolata e innovativa, capace di ripensarsi con creatività e flessibilità traducendo i bisogni emergenti in risposte efficaci.

Nello sviluppo e nell'implementazione della progettualità educativa risulta fondamentale il lavoro di comunità della rete sociale, inteso come modalità di collaborazione con gli enti e le realtà del territorio per la messa in rete delle risorse, fattori di protezione e prevenzione di situazioni di disagio e di fragilità. L'attivazione del lavoro di rete coinvolge contestualmente i servizi pubblici e le realtà del terzo settore che operano direttamente sui territori di riferimento per promuovere la socializzazione e offrire occasioni di conoscenza per contrastare l'esclusione sociale e facilitare la costruzione di reti sociali di sostegno che possano essere vettori soprattutto per il rafforzamento della relazione genitore-bambino e delle competenze genitoriali e per la fuoriuscita dalla solitudine e dal disagio di adulti e anziani fragili. L'Associazione MondoDonna fin dalla sua origine, ha costruito una fitta rete di relazioni con enti pubblici e privati e con realtà del privato sociale attivi sul territorio metropolitano. Nella gestione degli interventi che coinvolgono i Servizi Sociali Territoriali, è fondamentale instaurare ed attuare una comunicazione costante e una relazione collaborativa, per la buona riuscita del progetto educativo ed in generale del servizio. Inoltre, nell'intervento con i minori è fondamentale l'attivazione di collaborazioni con gli istituti scolastici e con gli/le insegnanti di riferimento, al fine di favorire l'inserimento scolastico, scongiurare l'abbandono precoce e monitorare l'andamento e l'apprendimento dei minori beneficiari dell'intervento educativo

RETE E RADICAMENTO TERRITORIALE

I rapporti con i soggetti dell'associazionismo, del volontariato e delle altre agenzie educative e culturali del territorio rappresentano un elemento d'importante qualificazione del servizio di Team Mobile, in quanto consentono di:

- I. sviluppare competenze;
- II. promuovere attività finalizzate al radicamento territoriale;
- III. potenziare gli interessi;
- IV. favorire inclusione sociale dei minori e delle loro famiglie.

In tale contesto la collaborazione con gli altri soggetti che operano sul territorio, nell'ottica dell'ottimizzazione delle risorse, si configura come **elemento di arricchimento della vita sociale, culturale e delle opportunità** (anche lavorative) per la persona.

In tal senso, il pluriennale coinvolgimento dell'Associazione MondoDonna Onlus nella gestione del servizio di

Assistenza Educativa Domiciliare, Incontri Protetti, e Team Mobile e le sinergie già attivate grazie alla pluriennale partecipazione dei Coordinatori ai **Tavoli di Coordinamento** cittadini e di laboratori di comunità hanno permesso di consolidare un sistema di relazioni che riflette la forte attenzione al radicamento sul territorio.

Si tratta, infatti, di tavoli che coinvolgono tutte le realtà socio-educative operative di l'aggregazione giovanile, educativa di strada, gli Educatori del SEST, i SST e altri servizi istituzionali della città, con lo scopo di progettare in rete interventi mirati ai bisogni e alle problematiche dei minori e delle loro famiglie. Il Team Mobile beneficia delle collaborazioni che l'Associazione MondoDonna ha attivato, inoltre, con la rete del territorio interconnettendosi ad associazioni e coordinamenti locali, partecipa ai coordinamenti regionali e locali.

I Profili d'intervento, pertanto, traggono significativi benefici dalla ferma volontà di ***mantenere ed estendere la rete già precedentemente costruita e curata***, attraverso l'attivazione di sinergie significative per lo sviluppo di progetti educativi mirati.

GESTIONE DEI RECLAMI

L'utenza può presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata alla Coordinatrice del Team Mobile Irina Biafore, Ass. MondoDonna, via De' Gombruti 18 – 40123, Bologna;
- le osservazioni e i reclami dovranno esser presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o i familiari siano venuti a conoscenza di quanto ritengano lesivo dei propri diritti.

L'Associazione MondoDonna Onlus si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del Regolamento Europeo UE 2016/679, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, l'Associazione si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

CONTATTI PER INFORMAZIONI E PREVENTIVI

Per informazioni e preventivi per l'attivazione del Team Mobile

IRINA BIAFORE

Irina.biafore@mondodonna-onlus.it

T. 3357766742