

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI ASSISTENZA PER

L'AUTONOMIA E LA

COMUNICAZIONE PERSONALE



Certificazione della Qualità – ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE Q-AID - Sistema UNI EN ISO 9001:2015

Franciacorta società cooperativa sociale Onlus

Sede legale ed Operativa: Palazzolo sull'Oglio - via N. Paganini, 17 - 25036

Tel. e fax 030/7050511; www.cooperativafranciacorta.it;

Pagina 1

INDICE

Sommario

PREMESSA	3
-Carta dei Servizi	3
-La Cooperativa Sociale Franciacorta Onlus	3
-Servizi gestiti dalla Cooperativa	4
-Finalità e valori	5
1. SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA	6
1.1. Definizione e finalità del servizio	6
1.2. Destinatari	7
1.3. Principi fondamentali per l'erogazione del servizio	7
2. MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	8
2.1. Modalità di avvio del servizio	8
2.2. Modalità di realizzazione del servizio	9
2.3. Modalità di sostituzione del personale	11
2.4. Modalità di gestione delle assenze degli alunni	11
3. PERSONALE	11
3.1. Assistente educatore	11
3.2. Coordinatore	12
3.3. Referente sostituzioni	12
4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO	12
4.1. Gestione del sistema per la qualità (politica della qualità)	12
4.2. Monitoraggio periodico	13
4.3. Analisi dei dati	13
4.4. Miglioramento continuo	13
5. ALTRI SERVIZI E PRESTAZIONI	14
6. LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI	15
6.1 Cosa fare se non si è soddisfatti	15
6.2 Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo	15
7. INDIRIZZI CONTATTI E ORARI	15
Allegato 1 MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE	17
Allegato 2: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER GENITORI/TUTORI	18

PREMESSA

-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.

La Carta dei Servizi rappresenta per la Cooperativa Sociale Franciacorta l'impegno concreto a definire e tutelare diritti, regole e standard di qualità di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- Tempestività nelle risposte
- Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- Correttezza e regolarità gestionale

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che la l'impresa sociale adotti strumenti e procedure idonee a:

- Definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- Disponibilità e reperibilità costante
- Gestire i reclami.

-La Cooperativa Sociale Franciacorta Onlus

La cooperativa sociale Franciacorta nasce nel 1992, esito di un percorso di ricerca, condivisione e conoscenza di un gruppo di operatori sociali del territorio che ha cominciato ad interrogarsi sull'opportunità di trovare una forma organizzativa che potesse aggregare le numerose risorse presenti nel contesto locale, per confrontarsi sui bisogni sociali ed educativi dello stesso, dando forma a idee e progetti. Il nome "Franciacorta", vuole indicare l'importanza della territorialità, dell'*esserci e vivere il territorio*, e qualificarsi come risorsa e opportunità. Crediamo infatti nella necessità di far crescere e sviluppare delle competenze sociali, educative e delle professionalità che diventino propositive e siano un punto di riferimento per la realtà locale. Nella forma della cooperativa sociale trovano spazio idee per noi centrali, quali quelle di democrazia partecipata, giustizia sociale, dimensione di servizio, fare impresa provando che l'economia può essere attenta ai bisogni della collettività.

La cooperativa Franciacorta aderisce a Confcooperative Brescia, uno dei principali organismi di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative e del Consorzio Il Solco Brescia e al Consorzio territoriale Inrete.It di Ospitaletto.

La sede legale della cooperativa è a Palazzolo sull'Oglio in via Nicolò Paganini, 17.

La cooperativa si impegna per costruire una realtà sociale e lavorativa sempre più forte e radicata nel territorio capace di:

- sviluppare politiche sociali condivise su territori frammentati;
- collaborare nella costruzione di comunità accoglienti;
- analizzare il territorio, valorizzarlo, riconoscerne i bisogni e le risorse;
- creare collaborazione tra terzo settore, enti pubblici, volontariato e altri soggetti.

Sviluppare nuovi percorsi insieme ad altri per il bene del territorio considerando centrali le persone ed i contesti sociali attraverso:

- attenzione, ascolto e conoscenza dei minori e dei giovani promuovendo partecipazione, apertura, protagonismo, capacità di dialogo sociale;
- attenzione e accoglienza di fasce deboli e promozione delle loro risorse;
- creazione di reti nei contesti sociali, tra famiglie, soggetti e gruppi per poter partecipare e collaborare a processi di cambiamento;

Sviluppare e valorizzare nel territorio professionalità educative e sociali offrendo opportunità significative di lavoro ad operatori dello stesso.

Sul versante **disabilità** la cooperativa gestisce dal 1992 all'interno del Distretto n. 6 Monte Orfano il Servizio di assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione personale a favore di minori in situazione di disabilità all'interno delle scuole di ogni ordine e grado, oltre che al supporto durante il periodo di chiusura scolastica mediante il servizio di Voucher Sociale Disabili.

-Finalità e valori

Finalità e valori di riferimento sono per un'impresa sociale aspetti fondamentali che devono guidare l'agito quotidiano. Diventa quindi necessario che siano resi noti da parte dell'organizzazione e conosciuti e condivisi da tutti i soci ed i lavoratori.

-Finalità, si lavora per:

Costruire una realtà sociale e lavorativa sempre più forte e radicata nel territorio capace di:

- sviluppare politiche sociali condivise su territori frammentati;
- collaborare nella costruzione di comunità accoglienti;
- analizzare il territorio, valorizzarlo, riconoscerne i bisogni e le risorse;
- creare collaborazione tra terzo settore, enti pubblici, volontariato e altri soggetti.

Sviluppare nuovi percorsi insieme ad altri per il bene del territorio considerando centrali le persone ed i contesti sociali attraverso:

- attenzione, ascolto e conoscenza dei minori e dei giovani promuovendo partecipazione, apertura, protagonismo, capacità di dialogo sociale;

Carta dei servizi per il Servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione Personale

- attenzione e accoglienza di fasce deboli e promozione delle loro risorse;
- creazione di reti nei contesti sociali, tra famiglie, soggetti e gruppi per poter partecipare e collaborare a processi di cambiamento;

Sviluppare e valorizzare nel territorio professionalità educative e sociali offrendo opportunità significative di lavoro ad operatori dello stesso.

-Valori di riferimento

La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti valori:

- Il valore della persona come elemento principale nello svolgimento delle attività in vista del raggiungimento degli obiettivi. Tale valore si esprime nell'accoglienza della diversità, ogni diversità, come risorsa, come elemento prezioso e arricchente. I frutti che vogliamo far maturare sono quelli della partecipazione, della trasparenza, della collaborazione.
- Il valore del territorio e della realtà sociale si esprime nel desiderio di riconoscere, incontrare e valorizzare le realtà del territorio (dalla scuola ai servizi sociali, dalle famiglie alle parrocchie, dall'associazionismo alle realtà produttive, dagli enti pubblici ai gruppi informali) e instaurare con loro relazioni stabili e sistematiche favorendo così processi di co-progettazione.
- Il valore dell'economia sociale quale esperienza che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità, tesa a cambiare alcune regole per promuovere e sviluppare uno stile di economia responsabile.



IL SERVIZIO DI ASSISTENZA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE PERSONALE DEGLI STUDENTI CON DISABILITA'

1.1. Definizione e finalità del servizio

L'assistenza educativa per gli alunni disabili si inquadra nel più generale obiettivo del Progetto Educativo Individualizzato che la scuola e le agenzie territoriali formulano in sinergia al fine di promuovere l'integrazione dell'alunno disabile nella sua interezza e specificità potenziando capacità di autonomia personale e comunicativa all'interno e all'esterno della scuola.

Il servizio di assistenza educativa scolastica a favore di minori con disabilità e/o in condizioni di svantaggio si sostanzia nell'insieme degli interventi svolti a favore degli alunni con disabilità fisica e/o psichica e/o in condizione di svantaggio, attestata dai servizi preposti, attraverso attività di supporto finalizzate allo sviluppo di autonomie, all'acquisizione di competenze ed all'inclusione. Tali attività hanno luogo ordinariamente nei plessi scolastici in cui i minori sono inseriti o, laddove espressamente previsto nel progetto educativo, sul territorio o presso il domicilio.

Il servizio segue il calendario scolastico annuale, è attivo durante la settimana (da lunedì a sabato), con orario di presenza degli assistenti educatori impostato per ogni singolo alunno ad inizio anno, in accordo con gli insegnanti di sostegno e di classe. L'intervento si può articolare in momenti strutturati di lavoro didattico alternati a tempi per altre attività (ricreative, di socializzazione, di gioco, di sport, di attività di gruppo e durante la mensa); le singole attività sono definite secondo esigenze, interessi e tipologie dei soggetti e illustrate alle famiglie durante gli incontri programmati.

Il servizio è garantito da una struttura professionale che comprende figure quali il coordinatore del servizio e gli assistenti educatori in grado di garantire lo svolgimento del servizio e si pone le seguenti finalità:

- Supportare il percorso di integrazione scolastica dell'alunno
- Favorire e potenziare la socializzazione, la relazione e l'integrazione con i coetanei
- Promuovere e potenziare i diversi livelli di autonomia personale e sociale
- Favorire i rapporti tra alunno e le diverse figure presenti nella scuola
- Favorire la partecipazione nelle diverse attività scolastiche, facilitando l'espressione dei bisogni, valorizzandone le risorse e le potenzialità.

1.2. Destinatari

I destinatari del Servizio nelle scuole sono gli alunni/studenti residenti in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale n.6 che frequentano gli Istituti Scolastici di ogni ordine e grado, pubblici o paritari, primo anno della Scuola dell'Infanzia, fino al completamento dell'obbligo formativo, compresa la frequenza dall'Asilo Nido, che abbiano le seguenti caratteristiche:

- Disabilità certificata da appositi Enti ed Organismi come previsto da normativa in vigore;
- Gravi difficoltà comportamentali e di adattamento dettate da grave disagio sociale o situazione di svantaggio socio-culturale, certificato anche dal Servizio Psico-Sociale del distretto, per le quali non è possibile risolvere la situazione attivando altri tipi di intervento.

1.3. Principi fondamentali per l'erogazione del servizio

-Continuità

L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento del servizio.

-Tutela della privacy

Il trattamento dei dati riguardanti ogni fruitore del servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta, il personale della cooperativa è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la tutela della privacy.

-Efficienza ed efficacia

La cooperativa assicura la conformità del servizio erogato ai parametri di efficienze ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli alunni, valorizzando al massimo le risorse umane, logistiche e di rete a disposizione.

-Professionalità

Il servizio offre un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile. Agli operatori è richiesta anche grande capacità relazionale affinché sappiano rapportarsi non solo con il minore ma anche con i suoi insegnanti, con l'Istituzione scuola, con il servizio specialistico inviante e con la famiglia. La cooperativa garantisce al personale impiegato formazione e aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.

-Qualità del servizio

Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti del minore e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da

rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli assistenti e dai loro responsabili.

-Stesura documentazione

In cooperativa viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza scolastica e aggiorna costantemente la cartella di ogni alunno seguito.

2. MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

2.1. Modalità di avvio del servizio

E' titolare della certificazione e della necessità di assistenza scolastica il servizio Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile e dell'adolescenza (UONPIA);

Nella certificazione viene segnalata la necessità di assistente e viene indicato se ritenuta utile la presenza a part time o a tempo pieno e gli obiettivi che ci si prefigge di raggiungere.

Il Comune di residenza, d'intesa con il servizio specialistico, istruisce la domanda, tramite eventuali colloqui di approfondimento con la famiglia, valutando la diagnosi funzionale del soggetto e altra documentazione prodotta, al fine di determinare lo stato di bisogno. Il Comune di residenza, in seguito alla Commissione Disabili, sentita la scuola, sulla base delle risultanti dell'istruttoria, in rapporto alle risorse disponibili, formula un Piano d'Intervento, assegnando un monte ore settimanale, comunicandolo alla famiglia e fornendo alla stessa l'elenco degli Enti accreditati nell'Albo degli erogatori del Servizio ed eventuali loro schede e/o carte dei servizi.

I genitori del minore effettuano la scelta dell'Ente accreditato mediante la sottoscrizione del voucher.

Il Coordinatore della Cooperativa scelta crea la cartella dell'alunno che contiene il documento inviato ed il complesso delle informazioni acquisite e concorda con la scuola le modalità e gli orari di erogazione del servizio. Sulla base delle informazioni acquisite, il coordinatore individua l'assistente educatore più idoneo al tipo di incarico.

2.2. Quale intervento prevede l'assistenza specialistica?

L'assistenza specialistica è funzionale ai processi di apprendimento e alla socializzazione dell'alunno con disabilità ed interviene per potenziare le capacità dello studente in ambiti quali l'autonomia e la gestione degli aspetti cognitivi e relazionali. L'Assistente per l'autonomia e la comunicazione integra la propria attività a quella di altre figure (docenti curricolari, insegnanti di sostegno e personale ATA), **non sovrapponendo compiti e funzioni ma valorizzando i diversi ambiti di competenza**. L'Assistente per l'autonomia e la comunicazione orienta gli obiettivi del proprio intervento allo sviluppo di relazioni efficaci entro il contesto scolastico e formativo, in un'ottica non assistenzialistica rispetto al deficit, ma rivolta allo sviluppo di competenze dell'alunno e di tutti coloro che sono implicati nei processi scolastici per l'integrazione.

Le mansioni specifiche vengono elencate di seguito, e per chiarezza espositiva sono state individuate tre aree specifiche di intervento, fermo restando che gli obiettivi sottintesi nelle aree sono trasversali alle diverse mansioni.

Area formativa – educativa

- l'operatore **partecipa alla stesura del Piano Educativo Individualizzato** contribuendo, secondo le proprie competenze, all'individuazione delle potenzialità, degli obiettivi, delle difficoltà, delle strategie e delle metodologie per il potenziamento o il mantenimento delle abilità relazionali, comunicative e dell'autonomia della persona disabile.
- Sotto la diretta responsabilità didattica dei docenti del Consiglio di classe collabora all'effettiva partecipazione dell'alunno a tutte le attività scolastiche, didattiche, ricreative e formative previste dal Piano dell'Offerta Formativa e dal Piano Educativo Individualizzato.
- Collabora in aula o nei laboratori con l'insegnante di classe, nelle attività e nelle situazioni che richiedano un **supporto pratico funzionale**, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione della comunicazione, operando, su indicazione precisa, anche sul piano didattico.
- Eccezionalmente e **previa valutazione e consenso del Servizio Sociale** presenza ai momenti di recupero funzionale, **collaborando con i terapisti** perché gli interventi semplici siano correttamente continuati anche al di fuori della presenza del terapeuta e su prescrizione dello stesso.
- Collabora, con i competenti Organi Collegiali della scuola e con i terapisti della riabilitazione, all'individuazione del materiale didattico e degli eventuali ausili necessari alla creazione delle migliori condizioni per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni disabili.

Area delle Autonomie

- Opera nella direzione del **perseguimento e del potenziamento del livello di autonomia** possibile.
- Affianca l'alunno nelle attività finalizzate all'igiene della propria persona, attuando, ove possibile, percorsi educativi che consentano il raggiungimento della maggior autonomia possibile rafforzando l'autostima e l'autoconsapevolezza.
- L'operatore si attiva per il superamento delle barriere architettoniche utilizzando strumenti e ausili adeguati.
- Predisporre e rende accoglienti e fruibili gli spazi comuni.
- Nell'ambito della realizzazione dei Piani Educativi Individualizzati, l'operatore accompagna l'alunno con disabilità nelle uscite e nelle attività programmate e autorizzate in esterna, dove non sia eventualmente prevista la presenza dell'insegnante di sostegno, pur in presenza di un insegnante curricolare, avendo cura di attuare le azioni e le strategie concordate per il raggiungimento degli obiettivi condivisi e definiti soprattutto nell'ambito dell'autonomia personale, delle competenze sociali e della fruizione del territorio e delle sue strutture.

Carta dei servizi per il Servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione Personale

- Partecipa, se richiesto, a sostegno delle necessità degli alunni disabili, ai viaggi di istruzione programmati e realizzati dalla scuola. In particolare, nella fase di preparazione delle gite, può offrire un supporto specifico nella individuazione delle barriere architettoniche e delle difficoltà connesse con il trasporto e il soggiorno, contribuendo alla elaborazione di strategie volte al superamento delle stesse.
- Affianca l'alunno con disabilità durante il momento della mensa, fornendo l'aiuto e l'assistenza necessari ed operando, là dove ne esistano le condizioni, per garantire una corretta educazione alimentare e un buon livello di autonomia personale, nonché, un equilibrato rapporto con il cibo.

Area relazionale

- Si adopera per facilitare l'instaurarsi di significative relazioni interpersonali
- Ha la funzione di collegamento relazionale tra l'alunno e i compagni, l'alunno e il personale docente e non docente della scuola e tra la famiglia e la scuola.
- Nell'ambito delle attività che richiedono un supporto alle funzioni socio-relazionali e una **facilitazione alla comunicazione** collabora con gli insegnanti agendo anche sugli apprendimenti.

Area del lavoro in rete

- Partecipa, previa autorizzazione del dirigente scolastico o di suo delegato, alle riunioni del consiglio di classe, alla programmazione delle attività e ai momenti di verifica con gli insegnanti, singolarmente e/o riuniti negli Organi Collegiali, con i referenti delle strutture medico-sanitarie e con i servizi territoriali, nonché, alle sedute del Collegio Docenti nelle quali siano previsti all'O.d.G. temi e problematiche direttamente connessi agli alunni in difficoltà, agli incontri delle Commissioni H e dei G.L.H. istituiti nelle scuole autonome ai sensi dell'art. 15 della L. 104/92 su invito del dirigente scolastico.
- Nelle forme e nei tempi concordati con la famiglia, la scuola, i Servizi Sociali, e visti i progetti particolari, collabora alla realizzazione di iniziative e attività attraverso cui la scuola e i servizi territoriali mirano, congiuntamente, all'integrazione dell'alunno disabile in altre strutture del territorio.
- Durante la sospensione estiva delle lezioni, può dare la propria disponibilità ad operare a sostegno dei minori disabili, per la realizzazione delle iniziative ricreative eventualmente attivate, garantendo, dove è possibile e proficua, la continuità dell'intervento sull'alunno seguito in ambito scolastico.
- Si rende disponibile, congiuntamente ai referenti scolastici, ad incontri con la famiglia per valutare, monitorare e potenziare il progetto educativo/didattico/assistenziale attivato, per considerare eventuali criticità, per ragionare su possibili soluzioni.

2.3. Se l'Assistente si assenta? - Modalità di sostituzione del personale

Si provvederà a sostituire entro la prima ora le assenze non prevedibili del personale, mentre fin da subito quelle programmate, previo accordi preventivi con i dirigenti scolastici.

2.4. Modalità di gestione delle assenze degli alunni

Il servizio di assistenza scolastica è reso dall'assistente nei giorni di apertura delle scuole secondo l'organizzazione delle stesse e **l'effettiva presenza dell'alunno**.

In caso di assenza dello studente la famiglia avvisa l'assistente del servizio (e la scuola) entro le 17 del giorno precedente, l'educatore non presterà servizio.

La famiglia è tenuta a comunicare all'assistente del servizio entro le ore 17 del giorno precedente, il rientro del proprio figlio a Scuola.



3. PERSONALE

3.1. Assistente

L'assistente è una figura professionale di sistema, che interviene all'interno dell'organizzazione scolastica. La titolarità e responsabilità dei progetti didattici e di integrazione, pur necessitando della condivisione e della partecipazione tra tutti i soggetti coinvolti, rimane delle istituzioni scolastiche

L'assistente educatore non svolge mai mera assistenza, ma progetta e verifica interventi educativi per il raggiungimento della massima autonomia possibile e per l'integrazione scolastica a sociale dell'alunno.

Le qualifiche professionali richieste per l'inserimento nell'organico sono le seguenti:

- diploma preferibilmente di maturità magistrale o diploma di liceo socio-psicopedagogico o diploma di istruzione secondaria superiore a indirizzo socio-pedagogico con esperienza lavorativa di almeno due anni in un servizio di educativa scolastica rivolto a minori o in servizi educativi ai disabili;
- diploma di educatore professionale rilasciato da scuola professionale o laurea in scienze dell'educazione;
- laurea in pedagogia o psicologia o titolo equipollente

Carta dei servizi per il Servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione Personale interessate.

Obiettivi della politica della qualità sono:

- soddisfazione delle parti interessate (Ente/committente, scuole e istituti scolastici, famiglie ed utenti) sia con riferimento a contratti e convenzioni stipulate con Enti pubblici o Aziende private sia rispetto alle esigenze implicite ed esplicite
- valorizzazione del personale per assicurare la disponibilità di operatori qualificati e per garantire la motivazione ed il coinvolgimento, nonché la sua formazione ai fini di garantirne la massima professionalità e competenza
- estensione del sistema qualità ai servizi trasversali come metodo di miglioramento organizzativo e gestionale

4.2. Monitoraggio periodico

Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente, in termini di efficienza ed efficacia.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Il servizio pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità ai requisiti del servizio;
- assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ);
- migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- individuare i metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche e l'estensione della loro utilizzazione.

4.3 Analisi dei dati

La società individua, raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Rientrano in tali ambiti i dati risultanti dalle attività di monitoraggio, di misurazione e di altre fonti pertinenti, che hanno lo scopo di fornire informazioni in merito alla soddisfazione delle parti interessate, alla conformità ai requisiti del servizio e alle caratteristiche dell'andamento dei processi incluse le opportunità per azioni preventive.

4.4 Miglioramento continuo

Il servizio migliora con continuità l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati,

Carta dei servizi per il Servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione Personale
le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della Direzione.

Inoltre, il servizio individua le azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali, onde evitare che queste si verifichino. Le azioni preventive attuate devono essere appropriate agli effetti dei problemi potenziali, così che si giunga alla valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità.

5. ALTRI SERVIZI E PRESTAZIONI

La Cooperativa propone servizi e prestazioni aggiuntive senza onere.

Mediazione linguistica - Offerta di intervento di mediazione linguistica/culturale a favore dei genitori dell'utente. Garantire un corretto passaggio sia di informazioni scolastiche che del piano di intervento assistenziale educativo dei minori permettere a questi ultimi di poter collaborare con l'istituzione scolastica in modo proficuo. In situazioni di emergenza laddove si ravveda la necessità di interventi di mediazione linguistica a favore dell'utente possiamo offrire 5 ore annue (totale triennio 15 ore).



Attività di sostegno alla genitorialità - La consapevolezza dell'importanza della famiglia nella crescita dei bambini e delle difficoltà nell'espletamento del ruolo genitoriale, in particolare quando il figlio vive dei limiti posti dalla disabilità, ci motiva nella proposta di azioni in supporto alla genitorialità. Attraverso la presenza della Dott.ssa Claudia Lini – psicoterapeuta della Scuola di specializzazione in psicoterapia sistemico dialogica (www.scuoladialogica.it – via Gavazzoni, 9 – 24125 Bergamo) è attivo uno Sportello di Consulenza finalizzato al supporto psicologico per i genitori dei bambini assistiti.

Sportello Coordinatore - Presenza del coordinatore presso la sede al fine di acquisire da parte dei genitori dei minori assistiti eventuali necessità rispetto alla erogazione del servizio e garantire un corretto passaggio di informazioni. La figura che presenzia lo sportello è il coordinatore del servizio.

Sostituzioni qualificate e immediate - Impegna ad offrire *sostituzioni qualificate* che garantiscano *continuità educativa*: intervento del medesimo operatore per lo stesso alunno diversamente abile. A tal fine sono previste n.2 figure jolly con esperienza nell'ambito dei servizi sociali per ogni Comune.

Carta dei servizi per il Servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione Personale

Ore gratuite - Offriamo 5 ore gratuite per anno scolastico per ogni minore in carico, per facilitare la partecipazione a gite e viaggi di istruzione.

6. LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI

6.1 Cosa fare se non si è soddisfatti

Ogni famiglia o utente che usufruisce del Servizio di Assistenza Scolastica che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati

-attraverso la compilazione del modulo apposito (allegato 1) messo a disposizione dalla cooperativa e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio, inviandolo:

-all'indirizzo: via Nicolò Paganini N.17

-alla e-mail: info@cooperativafranciacorta.org

-oppure contattando il Coordinatore del servizio chiedendo un appuntamento per un colloquio.

6.2 Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio.

Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata.

Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto.

Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro trenta giorni dalla segnalazione/presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio.

7. INDIRIZZI CONTATTI E ORARI

Via Nicolò Paganini N.17 - 25036 PALAZZOLO SULL'OGGIO (BS)

Tel e fax 030 7050511 PEO info@cooperativafranciacorta.org - PEC franciacortaonlus@legalmail.it

Reperibilità telefonica:

Sede: Dal Lunedì al Venerdì 9.00 – 13.00, tel. 030 7050511

Coordinatore: Tiziana Viola, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00,
3482728070

Allegato 1

MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE

Alla cortese attenzione

- del Coordinatore del servizio
- della Direzione

GENERALITA'

Nome e Cognome

In qualità di

(specificare se Familiare di riferimento; Tutor Legale; Amministratore di sostegno; Altro)

GENERALITA' DELL'UTENTE

Nome e Cognome

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE

- SUGGERIMENTO
- RECLAMO
- SEGNALAZIONE
- ALTRO

Breve descrizione dell'evento

.....

.....

.....

.....

Carta dei servizi per il Servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione Personale
Luogo dell'accaduto

.....
.....
.....

Figure coinvolte

.....
.....
.....

Suggerimenti

.....
.....
.....
.....

In attesa di vostro riscontro porgo distinti

Data

Firma

Questa segnalazione può essere consegnata a mano al coordinatore del servizio o trasmessa con le seguenti modalità:

Fax 030/7050511

PEO: info@cooperativafranciacorta.org

PEC: franciacortaonlus@legalmail.it



Allegato 2:

INSIEME PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER GENITORI/TUTORI

Carissimi genitori/tutori,

il presente questionario ha la finalità di evidenziare il vostro gradimento in merito al servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione Personale.

La compilazione è individuale e personale e non prevede, in alcun modo, indicazioni relative a dati personali, vuole essere uno strumento anonimo che indichi la percezione e la soddisfazione di coloro che usufruiscono del servizio.

Il questionario si suddivide in due aree tematiche: l'area organizzativa e l'area progettuale.

All'interno di queste due aree sono stati poi declinati nello specifico elementi concreti, attraverso i quali le famiglie o i tutori possono misurare il proprio grado di soddisfazione.

Per facilitare e snellire il processo di rielaborazione dei dati, le domande sono strutturate a risposta chiusa e multipla; a conclusione di ogni area tematica è stata aggiunta la voce "osservazioni/proposte", in modo che, qualora lo si ritenga necessario, si possano aggiungere i commenti che si valutino essere importanti per la rilevazione e l'analisi dei dati.

Vi chiediamo la cortesia di restituire il questionario compilato in busta chiusa direttamente all'Assistente per voi di riferimento entro la fine dell'anno scolastico.

Data di compilazione: _____

Il questionario viene compilato da:

Genitore Tutore

Grado di scolarità del minore:

Scuola dell'infanzia Scuola primaria
Scuola secondaria Primo grado Scuola Secondaria Secondo grado

AREA 1. ASPETTI ORGANIZZATIVI

1-Che grado di conoscenza ritiene di avere in merito alle procedure relative al servizio di assistenza scolastica (comunicazioni assenze, cambiamento orario, sostituzioni assistente educatore, cambiamento assistente educatore...)

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

2-Come valuta l'aspetto organizzativo del servizio di assistenza scolastica, in merito alla tempestività nell'eventuale sostituzione dell'assistente educatore?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

3.Osservazioni/proposte:

.....
.....
.....
.....

AREA 2. ASPETTI PROGETTUALI E RELAZIONALI

4-Come valuta la qualità dell'intervento dell'assistente?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

5-Come valuta la comunicazione fra lei e il coordinatore del servizio?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

6-Quale grado di soddisfazione ritiene percepisca l'alunno beneficiario del servizio?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

7-A livello globale, quale grado di soddisfazione ritiene di avere rispetto al servizio?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

Spieghi le sue motivazioni:

.....
.....

8-Osservazioni/proposte:

.....
.....