

CARTA DEI SERVIZI

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



ILGABBIANO
COOPERATIVA SOCIAL ONLUS

Carta dei Servizi

Aggiornata al 01 luglio 2018

Servizio di Assistenza Educativa per l'Autonomia personale degli alunni disabili

Il Gabbiano Società Cooperativa Sociale ONLUS

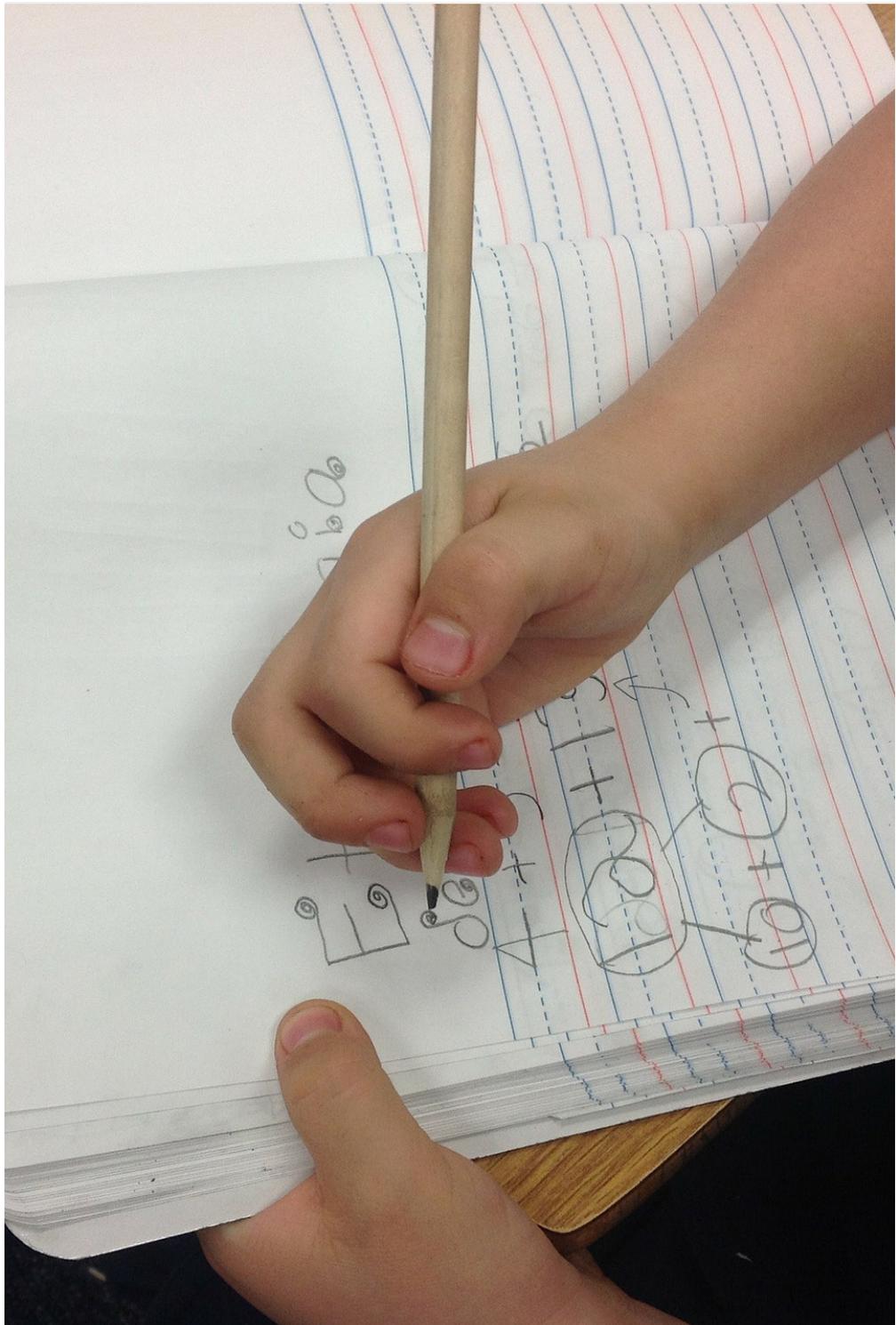
Via Girolodi Forcella, n.27 – Pontevico (BS)

Tel. 030/9930282 – Fax 030/9930419

Email info@ilgabbiano.it - Sito Web: www.ilgabbiano.it

Indice

| | |
|--|----|
| 1. Chi siamo..... | 7 |
| 2. La nostra vision (le cose in cui crediamo) | 8 |
| 3. La nostra mission (le cose che vogliamo fare) | 8 |
| 4. Il nostro organigramma | 9 |
| 5. L'organigramma dell'Area Disabilità | 10 |
| 6. I vostri riferimenti | 10 |
| 7. Organizzazione e funzionamento del Servizio | 11 |
| 8. Cosa fa l'operatore del Servizio | 13 |
| 9. Rapporti del Servizio con gli altri soggetti | 14 |
| 10. Le persone impiegate nel Servizio | 16 |
| 11. Obietivi del Servizio | 18 |
| 12. Principi e valori guida | 18 |
| 13. Standard di qualità delle prestazioni | 19 |
| 14. Valutazione della qualità delle prestazioni | 20 |
| 15. Valutazione del Personale | 20 |
| 16. Partecipazione | 21 |
| 17. Servizi aggiuntivi | 22 |
| 18. Certificazioni di Qualità | 23 |
| Allegati alla Carta dei Servizi | 24 |
| Questionario di soddisfazione | 25 |
| Modulo per rilievi e reclami | 27 |
| Recapiti e orari | 31 |



Gentile famiglia,

Vi ringraziamo per averci scelto e per averci dato fiducia.

Noi ci impegneremo a progettare l'assistenza a scuola in modo personalizzato e trasparente, assicurandoVi riservatezza e tempestività.

Il nostro Servizio si rivolge agli alunni con disabilità, ma anche alle loro famiglie. Confidiamo, quindi, che penseremo insieme al modo migliore per rispondere ai bisogni educativi di Vostro figlio, e che vogliate farci sapere cosa pensate di noi e del nostro Servizio.

Questa Carta dei Servizi vuole essere una risposta alle Vostre necessità di informazioni e contiene tutte le indicazioni su quello che dovete esigere dalla Cooperativa e dagli operatori che si occuperanno dell'assistenza scolastica.

Troverete descritto il funzionamento del Servizio, i riferimenti della Cooperativa e cosa dovete fare se non foste soddisfatti della maniera con cui lavoriamo.

Infatti, per noi migliorare è importantissimo.

Non solo perchè lavoriamo per le persone e con le persone, ma anche perchè teniamo alla nostra reputazione e vogliamo che di noi e dei nostri operatori si parli bene.

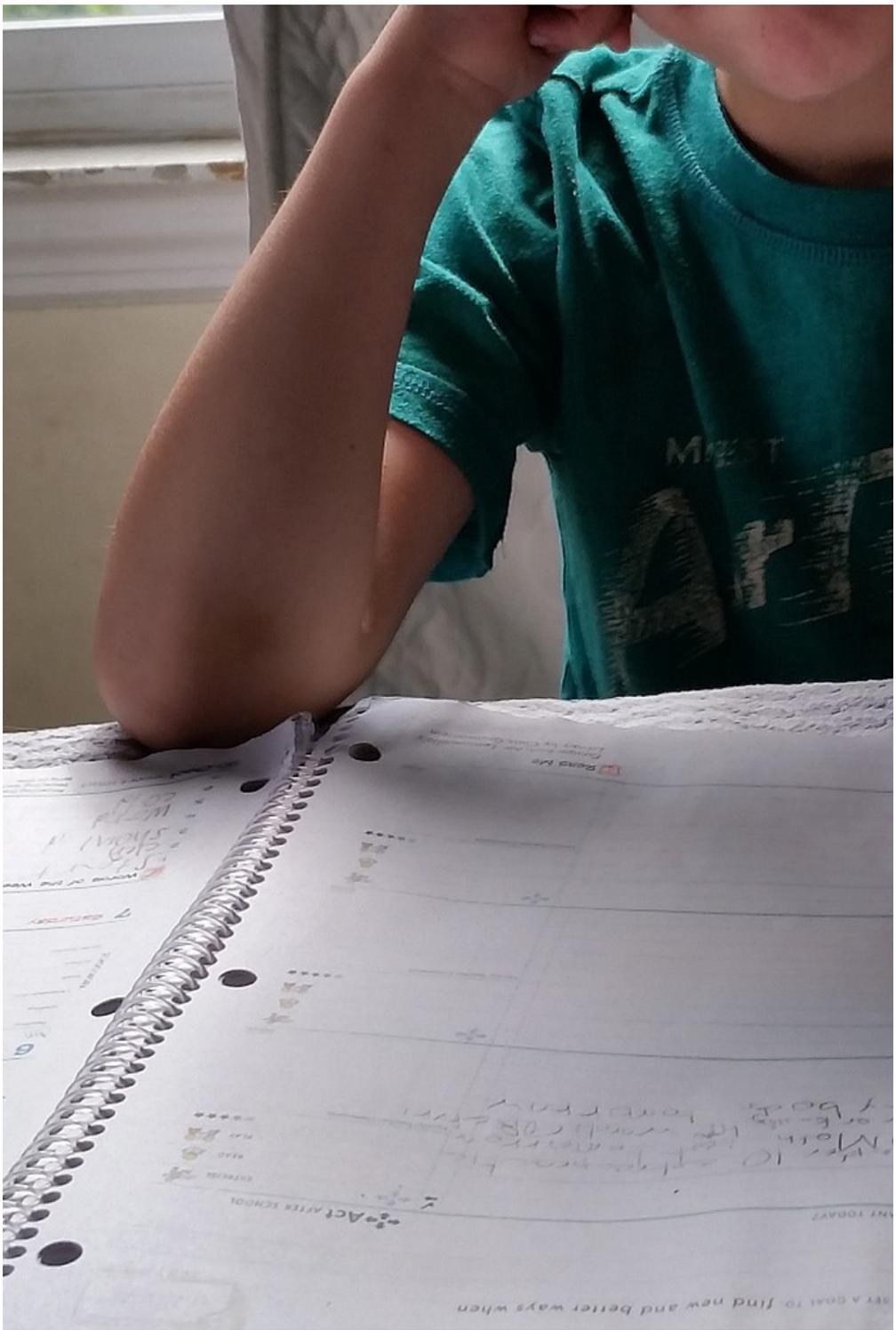
Per questo, se per qualunque motivo, aveste bisogno di informazioni, qualcosa del Servizio non Vi fosse chiaro o voleste darci dei suggerimenti, non esiti a contattarci.

Il Suo aiuto, per noi, è indispensabile.

Grazie.

Sono salito sulla cattedra per ricordare a me stesso che, per capire la vita, dobbiamo guardare le cose sempre da angolazioni diverse

da *L'attimo fuggente* di Peter Weir



SET A GOAL TO FIND NEW AND BETTER WAYS WHEN

ACT TODAY

Act After School

STUDENT

DATE

TIME

ACTIVITY

LOCATION

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

1. Chi siamo

Nasciamo 30 anni fa, nel 1998, con lo scopo di creare un'occasione di integrazione sociale e di inserimento lavorativo per un gruppo di persone disabili del Comune di Pontevedo, in provincia di Brescia.

Nel 1990 maturiamo l'idea di avviare il nostro Centro Socio Educativo, oggi accreditato come Centro Diurno per Disabili; quasi contemporaneamente, iniziamo a proporci ai Comuni del territorio per attivare i primi Servizi di Assistenza Domiciliare agli anziani.

A metà degli anni '90 iniziamo la nostra esperienza con i minori, aprendo due Comunità Alloggio e avviando anche il Servizio di Educativa Domiciliare che, nel nostro distretto, gestiamo continuativamente dal 1994.

Nel 2000 acquisiamo la prima gestione globale di una Casa di Riposo (RSA), quella di Padena (CR).

Da allora abbiamo registrato un continuo sviluppo che, partendo dall'analisi dei bisogni del territorio, ha attivato un'ampia gamma di servizi, sempre mantenendo l'attenzione alle persone, sia quelle che lavorano per noi, sia quelle per cui lavoriamo.

In questo modo, abbiamo avviato una Comunità Psichiatrica ad Alta Protezione, una Comunità Socio Sanitaria per disabili e diverse soluzioni di residenzialità leggera, e abbiamo iniziato ad esplorare nuovi territori, sia geografici sia di pensiero. Nel 2009 abbiamo inaugurato il primo Hospice in Italia completamente di proprietà di una Cooperativa e, un anno dopo, la gestione di uno dei primi reparti di cure sub-acute in Lombardia.

Nell'ambito dei servizi alle persone con disabilità, gestiamo una completa filiera di servizi, dall'infanzia all'età adulta e dal territorio alle strutture diurne e residenziali. Limitatamente ai servizi territoriali e scolastici per la disabilità, nel 2017 stimiamo di aver erogato oltre 250.000 ore di interventi.

2. La nostra vision (le cose in cui crediamo)

Crediamo nel nostro lavoro.

Crediamo sia necessario lavorare per la crescita delle persone, della società e di un modello di impresa più a misura d'uomo.

Crediamo nella costruzione di un patto sociale per rendere davvero esigibili i diritti di ogni persona.

Crediamo in progetti e azioni concrete per diffondere la cultura dell'accoglienza e della tolleranza, per lo sviluppo di una comunità non discriminante, più equa e sicura per tutti.

Crediamo, soprattutto, in un modello culturale che va al di là della tipologia di impresa: siamo persone che, insieme, credono in un cambiamento di prospettiva.

3. La nostra mission (le cose che vogliamo fare)

Vogliamo essere un soggetto capace di rispondere in modo integrato alla più vasta gamma di bisogni emergenti in ambito assistenziale, socio-sanitario, sanitario ed educativo.

Vogliamo diventare il partner di riferimento delle istituzioni pubbliche in questi ambiti, in particolare nel territorio in cui stiamo operando.

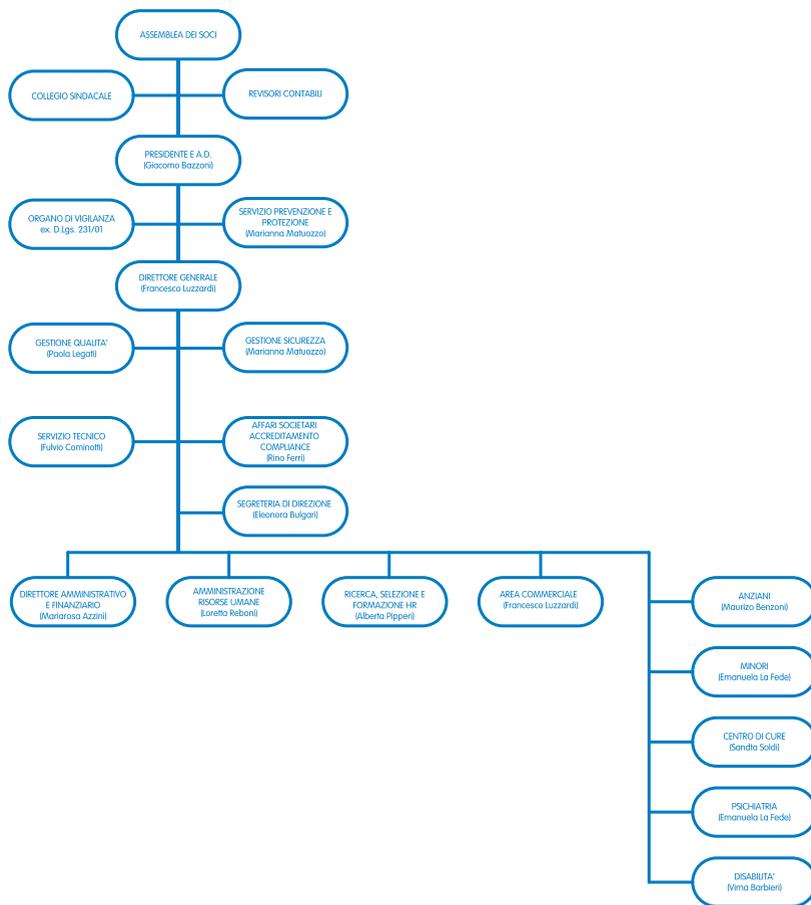
Vogliamo offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

Vogliamo continuare a creare e garantire opportunità di lavoro e di crescita professionale per i nostri lavoratori, in modo particolare per i soci.

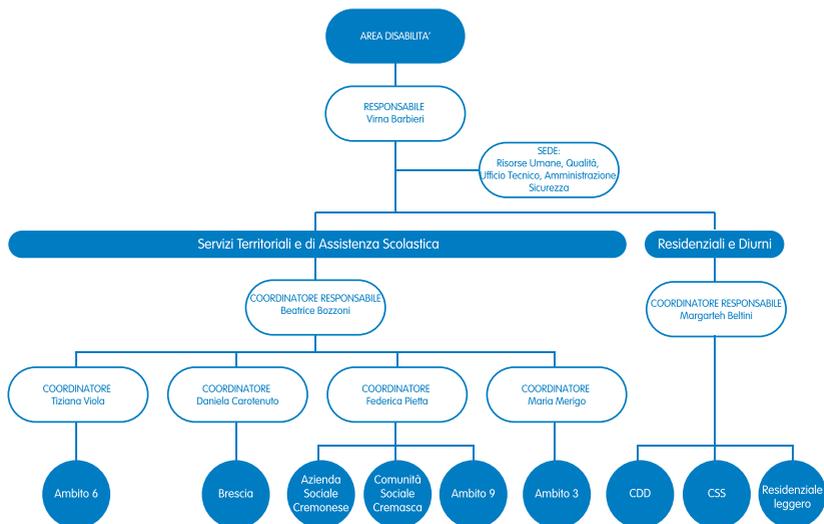
Vogliamo svolgere la nostra mission in modo responsabile ed etico, impegnandoci per uno sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze dell'individuo, della società e dell'ambiente.

Ci piace sintetizzare il nostro mandato in cinque parole chiave: professionalità, affidabilità, opportunità, pratica della cura e sviluppo sostenibile.

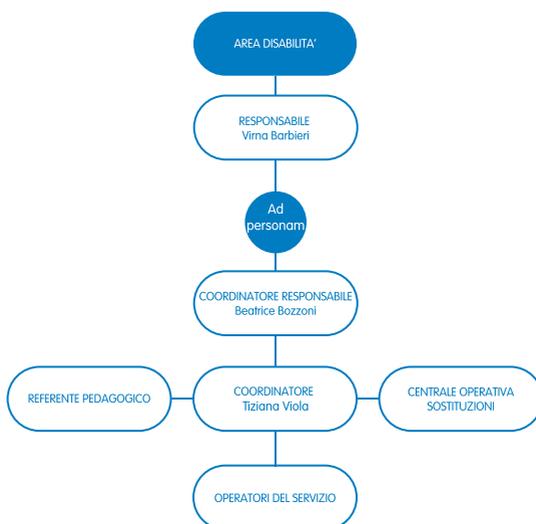
4. Il nostro organigramma



5. L'organigramma dell'Area Disabilità



6. I vostri riferimenti



7. Organizzazione e funzionamento del Servizio

L'accreditamento

L'accreditamento è un procedimento attraverso cui un Ente (nel nostro caso i Comuni dell'Ambito 6 che hanno scelto di aderire) riconosce ad un altro soggetto (nel nostro caso la Cooperativa) la possibilità di erogare servizi per conto del pubblico.

Per essere *accreditati*, bisogna rispondere a requisiti precisi, che sono stabiliti dall'Ente pubblico per garantire ai propri cittadini il livello di qualità che ritiene adeguato ai loro bisogni.

Tutti i soggetti che dimostrano di avere le caratteristiche richieste, sono iscritti in un *elenco di fornitori* che sono autorizzati a erogare le prestazioni su quel territorio, a quelle specifiche condizioni.

I Comuni rilasciano ai cittadini che ne hanno diritto un "Buono Servizio", che corrisponde al valore economico dell'assistenza di cui hanno bisogno e che può essere "speso" solo presso i fornitori dell'elenco.

Le persone, quindi, scelgono liberamente dall'elenco il soggetto (la Cooperativa) da cui vogliono essere assistite, sapendo che tutti garantiscono il livello di qualità richiesto dall'accreditamento.

Finalità e obiettivi del Servizio

Il Servizio di assistenza e integrazione scolastica è previsto dall'art. 13 della Legge 104/92 e ha, tra le proprie finalità principali *l'assistenza materialie, l'aiuto nella comunicazione personale e il raggiungimento delle autonomie per gli alunni con disabilità inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado.*

Gli obiettivi che ci diamo sono, quindi:

- incrementare le autonomie personali degli alunni;
- consentire che gli alunni disabili frequentino positivamente la scuola;
- promuovere la reale integrazione dell'alunno nella scuola, cercando di intervenire in momenti non separati dal gruppo classe;
- favorire lo sviluppo di relazioni soddisfacenti con i compagni e con il personale scolastico;
- migliorare la qualità di vita degli alunni e delle loro famiglie, incrementando il benessere legato all'esperienza scolastica;
- supportare negli obiettivi didattici ed educativi.

Come si accede al Servizio

1. Le famiglie degli alunni disabili si rivolgono al Servizio Sanitario Pubblico per richiedere la certificazione (*diagnosi funzionale*) della necessità di assistenza scolastica;
2. Con il certificato rilasciato, i genitori fanno richiesta alla scuola per il riconoscimento dell'assistenza necessaria;
3. La scuola richiede al Comune di residenza dell'alunno il monte ore di assistenza che ritiene necessario, sulla base delle indicazioni contenute nelle certificazioni del Servizio Sanitario;
4. Il Servizio Sociale del Comune valuta le richieste pervenute dalle scuole e definisce il monte ore di assistenza per ogni alunno, a cui corrisponde un *Buono Servizio* attraverso il quale avverrà il pagamento delle prestazioni;
5. Le famiglie degli alunni scelgono, da un elenco di soggetti accreditati, il fornitore del Servizio che ritengono più idoneo alle proprie esigenze. Tutti gli erogatori presenti nell'elenco garantiscono il rispetto dei livelli di qualità richiesti per ottenere l'accreditamento;
6. I Servizi Sociali, la famiglia e il fornitore scelto sottoscrivono il *Piano di Intervento* che descrive come sarà il Servizio per quella situazione particolare.



8. Cosa fa l'operatore del Servizio

- L'operatore per l'integrazione degli alunni disabili, nel limite delle proprie competenze e sotto la diretta responsabilità didattica dei docenti, collabora con gli insegnanti e il personale della scuola per l'effettiva partecipazione dell'alunno disabile a tutte le attività previste dal Piano dell'Offerta Formativa.
- Partecipa alla stesura del Piano Educativo Individualizzato (PEI) contribuendo, secondo le proprie competenze, ad individuare le potenzialità, gli obiettivi, le strategie e le metodologie e i momenti di verifica.
- Redige, nella cornice di ciascun PEI, un proprio Progetto Individualizzato, nel quale dettaglia obiettivi, azioni e attività specifiche per contribuire a realizzare gli obiettivi del PEI.
- Nell'ambito della realizzazione dei PEI, l'operatore accompagna l'alunno nelle uscite e nelle attività programmate, avendo cura di attuare le azioni e le strategie concordate per il raggiungimento degli obiettivi.
- Partecipa, a sostegno delle necessità degli alunni, ai viaggi di istruzione programmati e realizzati dalla scuola. In particolare, nella fase di preparazione delle gite, può offrire un contributo 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.
- L'operatore collabora, in aula o nei laboratori, con l'insegnante, nelle attività e nelle situazioni che richiedano un supporto pratico funzionale, ma anche socio-relazionale e di facilitazione della comunicazione, operando, su indicazione precisa, anche sul piano didattico; presenza ai momenti di recupero funzionale, collaborando con i terapisti perché gli interventi semplici siano contestuali e correttamente continuati anche al di fuori della presenza del tecnico e su prescrizione dello stesso.
- Affianca l'alunno 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.
- Affianca l'alunno nelle attività finalizzate all'igiene della propria persona, attuando, ove possibile, forme educative che consentano il recupero e/o la conquista dell'autonomia.
- 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.

- In base a quanto previsto nel PEI, redige annualmente una relazione sintetica sul caso affidato e fornisce ai docenti tutte le informazioni utili alla programmazione.
- Collabora, nelle forme e nei tempi concordati, visti i progetti particolari, alla realizzazione di iniziative e attività con cui la scuola e i servizi territoriali mirano, congiuntamente, all'integrazione dell'alunno disabile in altre strutture del territorio.
- Continua, ove richiesto, l'intervento assistenziale specialistico durante il periodo estivo presso i Servizi o le strutture che eventualmente gli alunni disabili frequentano.
- Per tutto ciò che l'operatore viene a conoscere nell'ambito dell'attività scolastica, è rigorosamente tenuto al rispetto del segreto professionale.
- Non somministra terapie farmacologiche di alcun tipo.

9. Rapporti del Servizio con gli altri soggetti

Per raggiungere gli obiettivi del Progetto, il Servizio deve essere in continuo rapporto con tutti gli altri attori che possono contribuire al benessere della persona in carico.

La scuola, infatti, è solo una delle Istituzioni coinvolte nella realizzazione di un progetto di più ampio respiro.

In particolare:

9.1 Rapporti con il Comune di Residenza

| Perché | Chi | Quando |
|--|--|--|
| Attribuzione del monte ore per ciascun alunno | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinatore • Coordinatore Responsabile • Servizio Sociale | Inizio anno scolastico (entro agosto) |
| Conoscenza dei casi, confronto sugli operatori e condivisione delle modalità di lavoro | <ul style="list-style-type: none"> • Servizi Sanitari • Servizi Sociali • Coordinatore • Coordinatore Responsabile | Inizio anno scolastico (entro metà settembre) con verifiche successive |

| Perché | Chi | Quando |
|---|--|---|
| Condivisione del PEI | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinatore • Servizi Sociali | Entro fine ottobre |
| Trasmissione orari prowisori e definitivi | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinatore • Operatore | Settimanalmente fino alla definizione degli orari definitivi (entro fine ottobre) |
| Comunicazione ore straordinarie o gite | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinatore • Operatore | Entro 20 giorni prima della necessità |
| Verifica del servizio e dei PEI | <ul style="list-style-type: none"> • Servizi Sanitari • Servizi Sociali • Coordinatore • Coordinatore Responsabile | Due volte l'anno |
| Verifica finale | <ul style="list-style-type: none"> • Servizi Sanitari • Servizi Sociali • Coordinatore • Coordinatore Responsabile • Coordinatore | Fine anno scolastico |
| Gestione criticità) | <ul style="list-style-type: none"> • Servizio Sociale • Servizi Sanitari • Coordinatore | Al bisogno |

9.2 Rapporti con la scuola e gli insegnanti

| Perché | Chi | Quando |
|--|--|--|
| Attribuzione ad ogni scuola degli operatori titolari | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinatore • (Insegnanti) | Inizio anno scolastico |
| Gestione delle assenze degli operatori (comunicazione alla scuola del sostituto) | <ul style="list-style-type: none"> • Centrale Operativa per le Sostituzioni | Ad ogni assenza di un operatore titolare |
| Valutazione di bisogni specifici | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinatore • Servizio Sociale • Insegnanti curricolari e di sostegno • (Servizi Sanitari) | Al bisogno |

| Perché | Chi | Quando |
|--|---|---|
| Definizione degli orari dell'operatore | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinatore • Servizio Sociale • Insegnanti curricolari e di sostegno • (Servizi Sanitari) | Ad inizio anno, fino all'orario definitivo (entro 31 ottobre) |
| Definizione e modifiche dei PEI | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinatore • Referente Pedagogico • Operatore • Insegnanti curricolari e di sostegno • (Servizi Sanitari) | Entro fine ottobre |
| Verifica PEI | <ul style="list-style-type: none"> • Servizi Sanitari • Servizi Sociali • Insegnanti curricolari e di sostegno • Coordinatore • Operatore | In itinere, due momenti per ogni anno scolastico, con verifica finale al termine dell'anno scolastico |
| Gestione criticità) | <ul style="list-style-type: none"> • Servizio Sociale • Servizi Sanitari • Insegnanti curricolari e di sostegno • Coordinatore | Al bisogno |

10. Le persone impiegate nel Servizio

10.1 Il Responsabile dell'Area Disabilità

Monitora l'andamento dei Servizi della propria Area, adattando i modelli organizzativo ai cambiamenti del contesto. Promuove gli scambi di buone prassi tra tutti i Servizi che governa, assicurando il controllo sulle attività dei Coordinatori Responsabili e dei Coordinatori.

A differenza di altre Aree di intervento della Cooperativa, per l'Area Disabilità il Responsabile di Area è un tecnico specialista con lunga esperienza sui temi delle persone disabili.

Riferimenti:

Virna Barbieri: Telefono: 030 99 30 282, e-mail: virna.barbieri@ilgabbiano.it

10.2 Il Coordinatore Responsabile

Il Coordinatore Responsabile è delegato dalla Direzione come responsabile ultimo del rapporto con l'Ambito di Palazzolo sull'Oglio.

Definisce, con il Coordinatore, le linee guida del Servizio (modalità e tempi di rendicontazione, tempi di attivazione, reperibilità dei riferimenti, tempi di sostituzione degli operatori, modalità e contenuti dei passaggi comunicativi).

Verifica il lavoro di tutti i Coordinatori che gli sono riferiti.

Riferimenti:

Beatrice Bozzoni: Telefono: 030 99 30 282, e-mail: beatrice.bozzoni@ilgabbiano.it

10.3 Il Coordinatore

Il Coordinatore dipende dal Coordinatore Responsabile e si occupa della gestione concreta del Servizio e delle risorse umane assegnate.

È il riferimento principale per le famiglie e i Servizi Sociali. In particolare:

- Partecipa alla verifica degli obiettivi e alla ridefinizione degli interventi;
- Controlla la corretta erogazione del Servizio;
- Gestisce, insieme alla Centrale Operativa, le sostituzioni del personale assente.

Riferimenti:

Tiziana Viola: Telefono: 348 2728070, e-mail: tiziana.viola@ilgabbiano.it

10.4 Il Referente Pedagogico

È una funzione in staff al Coordinatore, trasversale a tutti i Servizi identici della Cooperativa, per 80 ore settimanali complessive.

Supporta i Coordinatori per le questioni che riguardano il contenuto delle prestazioni e si occupa della consulenza agli operatori rispetto ai Progetti di Intervento Individualizzati e alle modalità per la loro realizzazione.

Indirettamente, ha la funzione di allineare tutti i servizi sugli standard di qualità della Cooperativa, anche attraverso lo scambio di buone prassi con aree territoriali differenti.

11. Obietivi del Servizio

Per il Servizio di Assistenza Scolastica educativa e per la comunicazione ci siamo dati i seguenti obiettivi:

- Assicurare l'esercizio del diritto all'istruzione, favorire l'integrazione scolastica e la piena formazione della personalità degli alunni con disabilità nelle scuole e nel territorio;
- Favorire la realizzazione di Progetti Educativi che rispondano ai bisogni specifici della persona nell'ambito della scuola e della vita extra scolastica;
- Migliorare la qualità dell'integrazione scolastica, promuovendo l'apprendimento delle abilità necessarie alla conquista dell'autonomia personale;
- Vigilare nella cura dell'igiene personale dell'alunno;
- Favorire l'integrazione nella famiglia, nella scuola e nella società.

Gli interventi si svolgono sulla base degli obiettivi specifici contenuti nel Progetto Educativo Individualizzato, predisposto dalla scuola in accordo con il Servizio Sociale Territoriale e Sanitario competente, d'accordo con l'interessato e i suoi familiari.

Il Progetto contiene la descrizione del bisogno valutato, gli obiettivi dell'intervento e le azioni per raggiungerli, gli indicatori di risultato e i tempi e le modalità delle verifiche.

La realizzazione degli obiettivi del Servizio, quindi, si sviluppa nel tempo secondo quanto previsto nel Progetto Individualizzato.

12. Principi e valori guida

Uguaglianza

A tutti gli utenti è garantita pari dignità e il pieno rispetto della propria personalità. È garantita accoglienza, cortesia e il rispetto dei loro desideri e bisogni con un intervento che risponda alle loro necessità sia fisiche sia psichiche e emotive.

Imparzialità

Agli utenti sono garantite modalità comuni di intervento senza alcuna distinzione di genere, etnia, classe sociale, ideologie.

Continuità

Le prestazioni possono essere interrotte solo su indicazioni del Servizio Sociale o della famiglia; in caso di assenza imprevedibile dell'operatore incaricato del servizio, è garantita la sostituzione entro la prima ora di lezione.

Partecipazione

Gli interessati e le loro famiglie partecipano al progetto assistenziale fin dalla fase iniziale, con il sostegno degli operatori.

Agli utenti è garantita la verifica delle prestazioni ricevute, offrendo loro l'opportunità di esprimersi sulla qualità dell'intervento.

Professionalità

È garantita la professionalità dell'intervento, svolto da operatori qualificati (almeno diploma superiore ad indirizzo sociale, o almeno tre anni di esperienza).

Efficacia ed efficienza

Le prestazioni sono erogate sulla base di un progetto personalizzato e monitorato dall'equipe professionale; agli utenti sono garantite la qualità e la tempestività delle prestazioni.

13. Standard di qualità delle prestazioni

Il presupposto controllare il Servizio è definire uno standard da rispettare.

In altre parole: non è possibile stabilire se qualcosa è *stato fatto bene* se non si è stabilito prima *come andava fatto*.

Di seguito gli indicatori degli standard di qualità del Servizio

Continuità assistenziale

È il rapporto tra le giornate di servizio e le giornate in cui l'operatore assegnato è stato effettivamente presente con quell'utente.

Non deve scendere sotto l'80%.

Ad esempio, lo standard non è rispettato se l'operatore assegnato non è presente per più di 20 giorni su tre mesi

Tempestività delle sostituzioni

Misura il tempo che passa tra la comunicazione dell'assenza di un operatore e l'arrivo a domicilio del sostituto al suo posto.

La sostituzione deve avvenire entro la prima ora di lezione.

Puntualità delle sostituzioni

Misura la quantità di sostituzioni avviate all'orario previsto dal piano di lavoro dell'operatore assente, in rapporto al totale delle sostituzioni effettuate.

L'orario dev'essere rispettato nell'80% dei casi.

Lo standard non è rispettato se, su dieci sostituzioni, viene cambiato l'orario d'accesso più di due volte.

Indicatori di soddisfazione

Derivano dall'elaborazione del Questionario di soddisfazione delle famiglie e si riferiscono sia a questioni organizzative sia di relazione tra utenti e operatori.

Riteniamo di dover ottenere una percentuale di persone soddisfatte superiore all'80%.

Se i diretti interessati, i loro famigliari o chiunque rappresenti i loro diritti ritenga che gli standard non siano rispettati, possono reclamare secondo le modalità previste nel paragrafo 16.

14. Valutazione della qualità delle prestazioni

La verifica della qualità delle prestazioni è effettuata annualmente anche attraverso la misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori del servizio e delle loro famiglie.

Agli utenti è garantita la possibilità di esprimersi in merito ai punti di forza e ai punti critici del servizio, per consentire alla Cooperativa di apportare eventuali miglioramenti.

Il rendiconto dei risultati conseguiti viene restituito agli stessi utenti e ai Servizi Sociali.

15. Valutazione del Personale

Gli operatori sono valutati dal Coordinatore una volta l'anno e i risultati vengono confrontati con un'auto-valutazione compilata da ciascuno.

Il significato è di offrire l'occasione di riflettere sul proprio lavoro nei termini della corrispondenza tra azioni e obiettivi.

16. Partecipazione

Questionario di Soddisfazione

Usiamo un questionario per chiedere agli Utenti del Servizio e alle loro famiglie quanto sono soddisfatti del nostro servizio. Il questionario Vi sarà inviato una volta l'anno, ma potete compilare in ogni momento quello che trovate in allegato a questa Carta dei Servizi.

Il questionario è sempre anonimo.

Le informazioni che raccogliamo sono trattate negli incontri di programmazione interna, per individuare le cause d'insoddisfazione e per ipotizzare come possiamo migliorare il Servizio.

Il rendiconto dei risultati viene anche restituito agli stessi Utenti e famigliari.

Reclami o suggerimenti

La possibilità fare osservazioni o di dare suggerimenti è un elemento fondamentale per consentirci di migliorare il Servizio e per la tutela dei Suoi diritti.

Troverà in allegato anche una scheda per la raccolta di reclami e segnalazioni.

Gli utenti del Servizio, i loro famigliari e i Servizi Sociali possono, in qualunque momento, farci pervenire segnalazioni o suggerimenti in questi modi:

- presentandosi di persona presso i Servizi Sociali del Comune di residenza o presso la sede della Cooperativa;
- inviando una lettera o una e-mail all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Residenza o alla Cooperativa.

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

La Cooperativa apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dagli utenti e dalle loro famiglie nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto.

Allo stesso modo vengono considerati eventuali reclami rispetto alla qualità delle prestazioni fornite, sempre valutando la loro fondatezza, in collaborazione con il

Servizio Sociale del Comune di residenza dell'utente.

Gli utenti del servizio, i loro famigliari e i Servizi Sociali possono, in qualunque momento, effettuare segnalazioni o avanzare suggerimenti attraverso diverse modalità:

- presentandosi di persona presso i Servizi Sociali del Comune di residenza o presso la sede di Palazzolo della Cooperativa
Via Niccolò Paganini, 17
25036 Palazzolo sull'Oglio
c/o Cooperativa Franciacorta
- inviando una lettera o una e-mail all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Residenza o alla Cooperativa:
Il Gabbiano – Società Cooperativa Sociale ONLUS
Servizio Assicurazione della Qualità
via Girolodi Forcella 27
25026 Ponteviso (BS)
Telefono: 030 9930282
Fax: 030 9930419
e-mail: servizioclienti@ilgabbiano.it
- Telefonando all'Ufficio Servizi Sociali del Comune
- Informando direttamente gli operatori.

Ogni richiesta sarà esaminata e sarà fornita una risposta all'utente entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

17. Servizi aggiuntivi

17.1 Ore aggiuntive gratuite per le gite

Vi offriamo, **5 ore aggiuntive per anno scolastico per ogni alunno**, per facilitare la partecipazione a gite e viaggi di istruzione. Queste ore sono ulteriori rispetto al contenuto del Buono Servizio, senza costi nè per Voi nè per il Comune.

Per aderire, rivolgetevi al Coordinatore.

17.2 Formazione per le famiglie

Collaboriamo da anni con Fobap (Fondazione Bresciana Assistenza Psicodisabili,

a marchio Anffas), sia per la formazione degli operatori, sia per offrire opportunità in più ai ragazzi e alle loro famiglie.

In particolare, Vi mettiamo a disposizione i **corsi di parent training erogati da Fobap**, con uno sconto del 50% rispetto al prezzo di listino.

Le tipologie di formazione a disposizione sono:

- 1. parent training autismo (2 livelli, 12,5 ore ciascuno);**
- 2. laboratorio fratelli (12 ore);**
- 3. gestione del tempo libero (4ore).**

Per accedere e per informazioni, rivolgetevi al Coordinatore.

17.3 Segretariato Sociale



Anffas Brescia e Fobap hanno attivo da alcuni anni **SAI? 0-18**, Servizio Accoglienza Informazione, dedicato alle persone con disabilità ed ai loro familiari per essere informati sui propri diritti e poterne rivendicare la piena esigibilità.

Si tratta di uno sportello per tutte le famiglie, che risponde alla necessità di essere preparati, accedendo a percorsi di informazione e di formazione che favoriscano la conoscenza e la comprensione della propria situazione e dei propri bisogni in relazione alle risorse disponibili e attivabili, a partire dalle competenze proprie della famiglia, fino ad arrivare al sistema di welfare locale.

Grazie alla nostra collaborazione con Fobap il servizio è aperto per Voi tutti i giovedì dalle ore 15 alle ore 17 con esclusione del mese di agosto. La sede dello sportello è il via Michelangelo 405 a Brescia.

18. Certificazioni di Qualità

Siamo certificati UNI EN ISO 9001 dal 2001.

Dal 2014 siamo anche certificati per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi della norma OHSAS 18001.

Allegati alla Carta dei Servizi

Questionario di Soddisfazione per Utenti e famigliari
Modulo per rilievi e reclami



Questionario di soddisfazione

Questo questionario è uno strumento al Vostro servizio.

Attraverso le Vostre risposte, infatti, ci da' la possibilità di migliorare quotidianamente quello che Vi offriamo.

Per compilare il questionario è sufficiente mettere una crocetta nell'apposito riquadro, a seconda del Vostro giudizio.

Il questionario è assolutamente anonimo.

Ritagliate questa pagina e compilate il retro.

Grazie per la Vostra preziosa collaborazione.

| | | | | |
|---|---------------------------------------|--|--------------------------------------|----------------------------------|
| Chi beneficia del Servizio è: | <input type="checkbox"/> Maschio | <input type="checkbox"/> Femmina | | |
| Età del beneficiario (anni) | <input type="checkbox"/> Meno di 6 | <input type="checkbox"/> Tra 6 e 10 | <input type="checkbox"/> Tra 10 e 15 | <input type="checkbox"/> 15 anni |
| Chi compila: | <input type="checkbox"/> Beneficiario | <input type="checkbox"/> Familiare | | |
| Data compilazione | | | | |
| Vi sono state fornite tutte le informazioni su come funziona il Servizio? | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> A sufficienza | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| Pensa che gli operatori conoscano a sufficienza la Vostra situazione ed i Vostri bisogni? | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> A sufficienza | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| Ritiene che gli operatori abbiano le giuste conoscenze per rispondere ai Vostri bisogni? | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> A sufficienza | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| Si sente sicuro durante gli interventi effettuati dagli operatori? | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> A sufficienza | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| Gli operatori sono educati? | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> A sufficienza | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| Ha avuto difficoltà a parlare con i nostri Operatori? | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> A sufficienza | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| Ha avuto difficoltà a parlare con il Coordinatore? | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> A sufficienza | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| Ha avuto problemi per le assenze degli operatori? | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> A sufficienza | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| Gli operatori rispettano il Progetto Individualizzato condiviso con Voi? | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> A sufficienza | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| Ritiene il servizio adeguato alle Vostre esigenze? | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> A sufficienza | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| Il servizio che riceve corrisponde alle Vostre aspettative? | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> A sufficienza | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| Complessivamente, come valuta il servizio che riceve? | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> A sufficienza | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| Note: | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Modulo per rilievi e reclami

Compilando questo modulo, può farci sapere se qualcosa è andato storto o anche solo segnalarci fatti che, per Lei sono stati significativi.

Anche attraverso i Suoi suggerimenti, potremo migliorare il Servizio che offriamo a Lei e alle altre persone.

Ritagli questa pagina, la compili e ce la recapiti in uno dei modi indicati sul retro.

Grazie per la Sua preziosa collaborazione.

Il suo è un:

RECLAMO

SUGGERIMENTO

Lei è: UTENTE

PARENTE

ALTRO

Se desidera essere contattato per una risposta da parte della Cooperativa, lasci i Suoi dati:

Cognome e Nome

residente a

in via, n.

recapiti telefonici

.....

Cosa è successo? (Indichi brevemente cosa la spinge ad esporre il reclamo o il suggerimento)

.....

.....

.....

.....

Dove e Quando è successo? (Indichi luogo, data, orari, ecc.)

.....

.....

.....

.....

Quale/quali operatori della Cooperativa sono coinvolti?

.....

.....

.....

.....

Cosa richiede e/o suggerisce?

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

Data

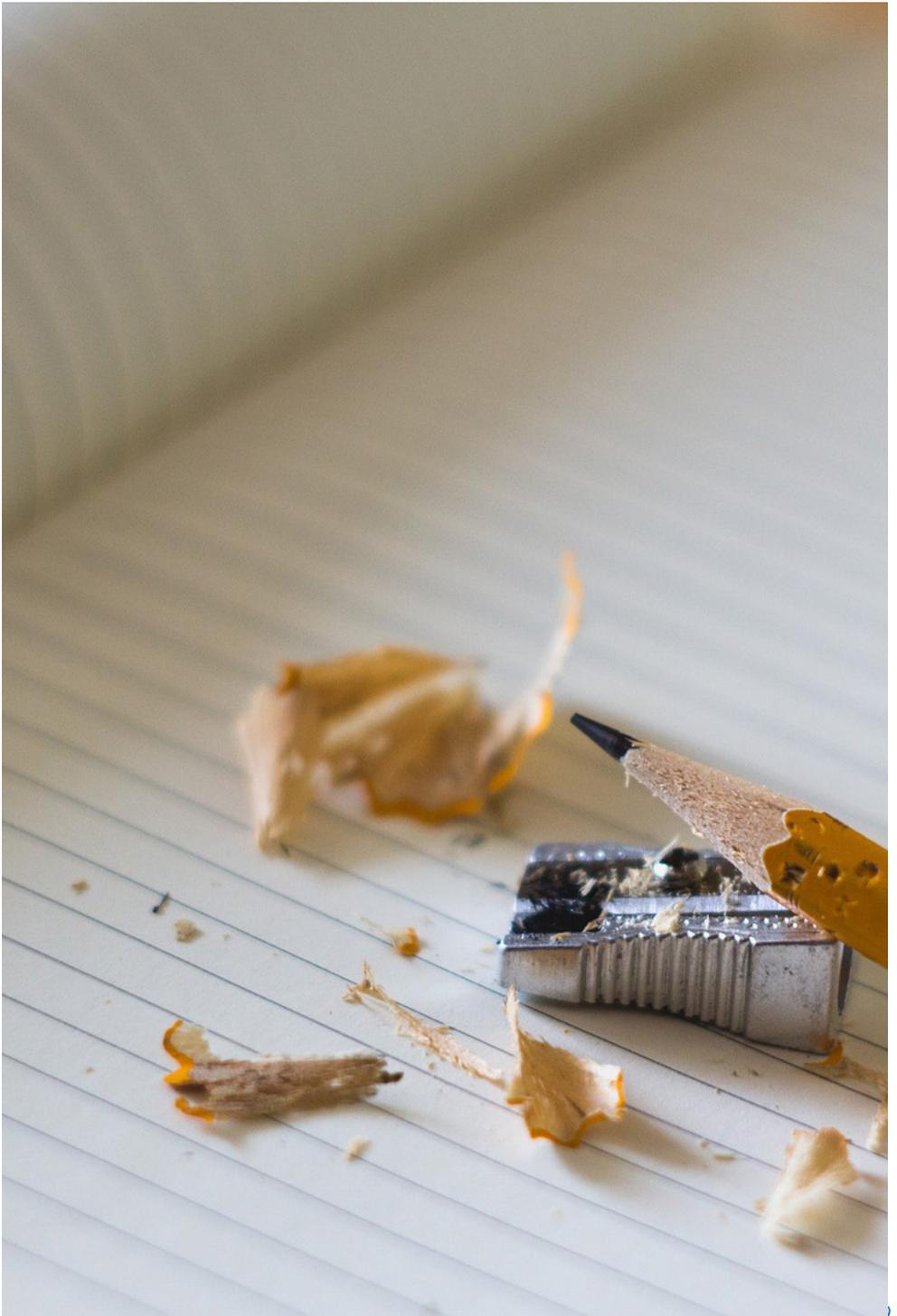
Faccia pervenire il questo modulo a uno dei seguenti indirizzi:

Responsabile Ufficio di Piano Ambito Sociale di Palazzolo sull'Oglio
Comune di Palazzolo sull'Oglio
via XX Settembre, 32
25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)
Tel. 030.7405545
Fax 030.7405532
piano.di.zona@comune.palazzolosulloglio.bs.it

Cooperativa **IL GABBIANO**
presso Cooperativa **Franciacorta**
Via Niccolò Paganini, 17
25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)

Servizio Clienti
via Girolodi Forcella n. 27 25026 Pontevecchio (BS)
Telefono: 030 9930282
Fax: 030 9930419
Email: servizioclienti@ilgabbiano.it

Oppure, può sempre far pervenire il modulo all'Ufficio Servizi Sociali del Suo Comune di Residenza



Recapiti e orari

Il Gabbiano Società Cooperativa Sociale ONLUS – Area Disabilità

Responsabile dell'Area:

Virna Barbieri

Coordinatore Responsabile:

Beatrice Bozzoni

Indirizzo:

Via Giroldi Forcella, 27

25026

Ponteveco (BS)

Telefono:

030 9930282

Fax:

030 9930419

e-mail:

servizioclienti@ilgabbiano.it

Responsabile Area:

virna.barbieri@ilgabbiano.it

Coordinatore Responsabile:

beatrice.bozzoni@ilgabbiano.it

Coordinatore:

federica.pietta@ilgabbiano.it

Orario d'apertura della Sede:

dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 17.00

Il presidente

Giacomo Bozzoni



Aggiornamento: luglio 2018



Professionisti
nel prendersi cura.