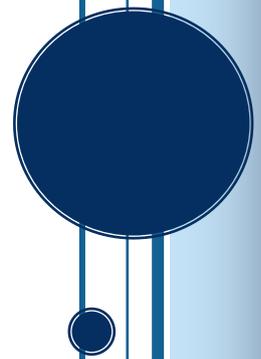


CARTA DEL SERVIZIO

Ambito Distrettuale 6 Monte
Orfano: servizio di Assistenza per
l'Autonomia e la Comunicazione
personale degli studenti con
disabilità



SANA Cooperativa Sociale
A.S. 2018-2019



CARTA DEL SERVIZIO

Ambito Distrettuale 6 Monte Orfano: servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione personale degli studenti con disabilità

Gentile famiglia,

questa Carta dei servizi è l'occasione di presentarci come realtà attiva sul territorio del Distretto, offrendo al contempo tutte le informazioni necessarie sul Servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione rivolto a studenti con disabilità.

Si tratta di un servizio che vede un'integrazione di competenze tra il vostro Comune di residenza, che resta referente per la presa in carico, verifica e valutazione delle attività, e la Cooperativa sociale Sana, che metterà a disposizione il personale assistenziale (Assistenti ad Personam) in grado di intervenire in contesto scolastico, ma anche territoriale e domiciliare per raggiungere gli obiettivi condivisi.

Il nostro auspicio è che la lettura di questo documento Vi permetta di comprendere meglio l'opportunità rivolta al minore ed alla vostra famiglia, nonché di aiutarci ad individuare, anche con preziosi suggerimento, modalità di erogazione del servizio maggiormente rispondenti alle vostre esigenze.

Buona lettura e buon Anno Scolastico,

Sana Società Cooperativa Sociale



PREMESSA

La presente CARTA DEI SERVIZI di ASSISTENZA SCOLASTICA rappresenta l'impegno concreto da parte della Cooperativa Sana a rispettare, nei rapporti con gli utenti e con gli Enti preposti (servizio sociale comunale, scuole, specialisti) diritti, regole e standard di qualità. Il presente documento intende assicurare trasparenza e accessibilità al servizio, fornendo all'utenza piena informazione sulle possibilità offerte dalla Cooperativa rispetto alle prestazioni di assistenza educativa scolastica.

PRESENTAZIONE DI SANA COOPERATIVA SOCIALE

SANA è una Cooperativa sociale di tipo A nata a Milano nel 2014 con l'obiettivo di assistere bambini, anziani, diversamente abili, soggetti psichiatrici - ed in generale cittadini e cittadine in situazione di disagio, attraverso l'erogazione di servizi educativi, sociali, socio-assistenziali e sanitari. Le strategie operative della nostra Cooperativa sono guidate da uno **spirito di mutualità**, interna ed esterna, e dal desiderio di intervenire nei servizi con **competenza, creatività e spinta all'innovazione**.

Ad ottobre 2016, grazie ad un affitto di ramo d'azienda, acquisisce personale, servizi e competenze della Cooperativa Comunità Il Nucleo, storica realtà del territorio afferente alla Provincia di Brescia.

Si propone quindi come **soggetto radicato nel territorio**, competente, attivo nei servizi educativi rivolti a minori, famiglie, persone con disabilità, persone in condizione di fragilità. È presente con una sede locale a Chiari e uno staff di coordinamento specializzato nel lavoro con i minori.

Opera inoltre sul territorio lombardo e ligure nella gestione di strutture residenziali complesse rivolte a persone con disabilità o anziane, in condizione di non autosufficienza.

Le nostre sedi:



- Milano
Via Vittor Pisani 14
Sede Legale
- Chiari (BS)
Via San Sebastiano 2/C
Sede Operativa

POLITICHE PER LA QUALITÀ

Sana Cooperativa Sociale è in possesso di certificazione di qualità **UNI EN ISO 9001:2015** specificamente attinente alla **progettazione ed erogazione di servizi**:

- Socio sanitari, assistenziali, riabilitativi residenziali e domiciliari per persone anziane, disabili e in situazione di svantaggio sociale;
- Socio educativi, residenziali, diurni, domiciliari e territoriali per minori;
- Socio educativi di assistenza scolastica
- Educativi per la prima infanzia (0-3)
- Servizi di diagnostica e di supporto psicologico rivolti a minori e adulti.

DESCRIZIONE E DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio è erogato presso le **scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado** a favore degli alunni in situazione di disabilità certificata da appositi Enti ed Organismi, come previsto da normativa in vigore.

Il servizio risponde alla necessità di rendere concreto il "diritto allo studio" per gli alunni disabili e di sviluppare negli stessi le potenzialità socio relazionali, di comunicazione, di autonomia e quindi di piena integrazione in ambito scolastico.

PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

UGUAGLIANZA

Il servizio viene svolto nel rispetto assoluto del principio di uguaglianza di tutti i fruitori senza alcuna discriminazione in ossequio all'art. 3 della Costituzione Italiana ("Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali")

IMPARZIALITÀ

I comportamenti della Cooperativa nei confronti degli utenti saranno improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità

CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio sarà continua, regolare e senza interruzioni fatte salve le cause di forza maggiore (a titolo esemplificativo calamità naturali non prevedibili). In caso di assenza per qualunque causa dell'assistente, per malattia o qualunque altra causa, la Cooperativa provvederà alla pronta sostituzione dello stesso in modo che l'alunno non rimanga privo di assistenza

PROFESSIONALITÀ

La Cooperativa erogherà il servizio tramite personale qualificato, affidabile e rispondente ai requisiti richiesti dal Distretto in merito ai titoli di studio e alle caratteristiche esperienziali

PARTECIPAZIONE E RACCORDO CON ALTRI ENTI

Il servizio sarà erogato anche attraverso una considerazione attenta dei suggerimenti e delle segnalazioni degli utenti in modo da migliorare la qualità dello stesso. Il servizio sarà erogato secondo il principio di stretta collaborazione e

raccordo con la scuola e il suo personale docente e non docente. Il servizio sarà svolto, altresì, in raccordo con i Servizi Sociali del Comune di residenza dell'utente, eventuali professionisti indicati e incaricati dalla famiglia e dalla scuola e con le altre agenzie socio educative e sanitarie che hanno in carico l'alunno, al fine di rendere concreta una vera "alleanza educativa" finalizzata al solo ed unico bene dell'alunno e alla sua piena integrazione scolastica e sociale

PRIVACY

Le informazioni personali degli utenti saranno trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy (Regolamento Privacy 2018 UE 2016/679) e la Cooperativa si impegna a mantenere segreto d'ufficio in merito a fatti e circostanze di cui viene a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il servizio verrà svolto in modo da garantire alti standard qualitativi attraverso un monitoraggio continuo da parte della Cooperativa a cura delle figure di coordinamento e direzione

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ACCESSO AL SERVIZIO

Le modalità e le tempistiche di accesso al servizio, oltre che la valutazione del monte ore assegnato a ciascun utente, competono al Comune di residenza, nelle forme da esso regolamentate

PRESA IN CARICO

In seguito alla segnalazione da parte del Comune, l'erogazione del servizio sarà assicurata attraverso l'invio di personale qualificato che affiancherà l'alunno disabile in ambito scolastico per assicurare il diritto allo studio di questi secondo le prestazioni indicate nel precedente paragrafo.

Nella scelta del personale la Cooperativa terrà conto delle caratteristiche dell'utenza individuando la figura di assistente che, per preparazione, pregressa esperienza, caratteristiche personali risponda al meglio alle caratteristiche dell'alunno disabile. In ogni caso sarà considerata fondamentale la continuità educativa nella scelta dell'assistente.

L'abbinamento con l'operatore è validato dai Servizi Sociali.

Tutto il personale fruirà di addestramento specifico e di un percorso di supervisione a carico della Cooperativa

PIANO INDIVIDUALE DI INTERVENTO

L'assistente predisponde, sotto la supervisione del Coordinatore della Cooperativa, un Piano Individuale per l'alunno disabile rispondente ai bisogni specifici dell'utente. Il progetto educativo verrà continuamente monitorato nel corso dell'anno e condiviso con la famiglia, la scuola e i servizi. Il perseguimento degli obiettivi educativi è oggetto di valutazione in itinere e di un'attenta verifica finale. Gli interventi programmati nell'ambito del Piano individuale definiscono le attività che l'operatore svolgerà con lo studente in rapporto 1:1, all'interno di gruppi ad hoc finalizzati o all'interno del gruppo classe.

Gli orari di presenza dell'operatore a scuola sono definiti con i referenti scolastici.

MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO

COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito da un Coordinatore con pregressa esperienza nel settore, che si occupa di:

- 1) Programmazione delle attività degli assistenti, in funzione delle indicazioni del Comune (monte ore a disposizione) ed in accordo con gli Istituti Scolastici (predisposizione calendario settimanale di intervento);
- 2) Gestione delle risorse umane ovvero: organizzazione del piano formativo annuale, programmazione degli interventi di supervisione psicologica, gestione delle sostituzioni degli assistenti, valutazione delle competenze, ascolto e supporto degli operatori;
- 3) Gestione delle criticità e delle emergenze: il Coordinatore è il punto di contatto per operatori, Servizi Sociali, famiglie e scuole per la segnalazione e la gestione di tutte le criticità e le emergenze;
- 4) Connessioni all'interno della rete che costituisce la Comunità Educante e Curante sviluppata intorno agli alunni tramite la partecipazione a incontri d'équipe;
- 5) Revisione, rendicontazione e controllo del servizio.

RACCORDO DEL SERVIZIO CON L'ENTE SCOLASTICO

L'attività della Cooperativa e dell'assistente sarà svolta in stretta collaborazione e raccordo con il Dirigente Scolastico e il personale docente e non docente della scuola.

Il progetto individuale di intervento messo a punto a favore dell'alunno disabile sarà pienamente coerente con il PEI cui l'assistente parteciperà in fase di predisposizione, attuazione e verifica.

In ambito scolastico l'assistente sarà soggetto a tutti i regolamenti di Istituto definiti dal dirigente scolastico e/o dagli organi scolastici competenti.

L'assistente coordinerà il proprio lavoro con l'insegnante di sostegno al quale compete, insieme al resto del corpo docente, l'esclusiva responsabilità in ambito didattico. In tale ambito l'assistente sarà, dunque, esecutore delle scelte didattiche del corpo docente nel rispetto assoluto del proprio ruolo, diverso e subordinato in tale ambito al ruolo degli insegnanti.

L'assistente parteciperà agli incontri GLH/GLI e a qualsiasi altro incontro dovesse risultare importante per l'espletamento del servizio, ivi comprese riunioni di programmazione di classe secondo le indicazioni del Dirigente Scolastico.

L'orario di servizio è concordato con il Dirigente Scolastico nell'ambito del monte ore messo a disposizione del Comune; l'operatore, su richiesta della scuola e con l'autorizzazione del Comune, potrà affiancare l'alunno disabile anche in gite o altri eventi scolastici particolari

RACCORDO DEL SERVIZIO CON IL COMUNE

La titolarità del servizio è di competenza del Comune, il quale ha pieni poteri di controllo sullo stesso.

Il raccordo con il Comune è garantito a livello formale, tramite l'invio della reportistica sulle attività erogate, e sostanziale, in merito all'efficacia e alla qualità dell'intervento con gli alunni.

PRESTAZIONI MINIME

Il personale assistente per l'autonomia e la comunicazione possiede competenze specifiche ed è in possesso di:

- Diploma superiore e almeno due anni di esperienza nel servizio;
- Laurea triennale o magistrale in Scienze dell'Educazione o altre discipline umanistiche quali Psicologia o Scienze della Formazione Primaria.

Le mansioni dell'assistente sono definite **nell'accordo-quadro di programma provinciale per l'integrazione scolastica degli alunni in situazione di handicap** relativo alla Provincia di Brescia.

L'operatore:

1. 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 a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative;
2. Partecipa alle attività di programmazione e di verifica con gli insegnanti, con i referenti delle strutture sanitarie e con i servizi territoriali;
3. Partecipa alla stesura del piano educativo individualizzato, contribuendo, secondo le proprie competenze, all'individuazione delle potenzialità, degli obiettivi, delle strategie/metodologie, dei momenti di verifica;
4. Accompagna l'alunno nelle uscite didattiche e nei viaggi di istruzione dietro autorizzazione del Comune;
5. Affianca l'alunno durante il momento della mensa, se previsto dal PEI e in accordo con il Comune.

L'operatore inoltre:

1. Fornisce aiuto all'alunno disabile in classe, tramite un supporto pratico funzionale per l'esecuzione delle indicazioni fornite dall'insegnante con cui integrare le proprie azioni per la realizzazione del progetto educativo;
2. Assiste l'alunno durante i momenti di recupero funzionale (intervallo), anche per interventi semplici o di facilitazione ed in particolare di sostegno alla comunicazione;
3. Supporta e assiste nell'area dell'autonomia personale comprensiva di tutte le necessità di carattere fisiologico o conseguenti a particolari patologie;
4. Supporta l'alunno nella vita di relazione.

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

La Cooperativa, nell'ambito dell'erogazione del servizio, prevede la possibilità di accedere alle prestazioni aggiuntive inserite nel contratto con il Distretto, ovvero:

FORMAZIONE SU DSA

Sana attiverà due incontri formativi annuali sul tema dei DSA aperti a insegnanti, familiari e persone interessate.

Durante gli incontri, condotti da psicologi specializzati, verranno presentati alcuni degli strumenti maggiormente utilizzati e che possono essere impiegati per lo sviluppo delle capacità degli alunni con Disturbi Specifici dell'Apprendimento. Nel primo incontro si presenteranno i disturbi di letto-scrittura (disgrafia, dislessia, disortografia), si spiegheranno le particolarità i differenti disturbi e si proporranno

alcuni strumenti ed esercizi utili per facilitare l'apprendimento dei ragazzi che ne sono affetti. Nel secondo incontro si lavorerà sulla discalculia e si affronteranno i disturbi di apprendimento non specifici. Durante gli incontri verranno presentati anche i software in uso dalla cooperativa per lavorare con i ragazzi con Disturbi Specifici dell'Apprendimento.

L'attivazione dei corsi sarà segnalata tramite comunicazione ai genitori sul "Quaderno Utente"

MEDIAZIONE CULTURALE

Sana mette a disposizione 10 interventi di mediazione culturale per le famiglie in carico al servizio

Per questo servizio la cooperativa si avvale di collaboratori provenienti da diversi paesi del mondo che, opportunamente formati, mettono a disposizione le loro competenze linguistiche e culturali per offrire un servizio di mediazione che non si fermi alla mera traduzione di nozioni, ma che punti alla facilitazione di comprensione tra modelli culturali.

L'attivazione degli interventi è richiesta dalla Scuola / dai Servizi Sociali, previa comunicazione anche alla famiglia

CONSULENZA PSICOLOGICA PER GENITORI E DOCENTI

Sana mette a disposizione 10 interventi di consulenza psicologica per genitori e famiglie

Spesso dietro a difficoltà scolastiche si nascondono problematiche psicologiche profonde; è importante poterle comprendere per meglio affrontarle e cercare di risolverle. L'obiettivo dell'intervento è fornire ai docenti e ai genitori un supporto in momenti di particolare difficoltà, aiutandoli a meglio interpretare i processi in atto e a comprendere in maniera efficace i propri ragazzi

Le consulenze psicologiche, erogate dallo staff del Centro Forma Mentis, saranno attivate dietro richiesta degli insegnanti o dei genitori, tramite mail al Coordinatore che risponde entro 5 giorni lavorativi

LABORATORIO DI PSICOMOTRICITÀ

Sana organizzerà nelle Scuole Primarie in cui è presente, un laboratorio di psicomotricità strutturato in 5 incontri

L'approccio di lavoro dello psicomotricista sarà definito in funzione delle tipologie di Bisogni Educativi Speciali da affrontare e con l'obiettivo di verificare la funzionalità dell'approccio sul benessere dei minori. Al termine del laboratorio, lo psicomotricista consegnerà una nota conclusiva ad insegnanti e famiglie sui feedback ottenuti

L'attivazione dei laboratori sarà segnalata tramite comunicazione ai genitori sul "Quaderno Utente"

ULTERIORI SERVIZI

Gli utenti dei servizi possono accedere, ad un **prezzo calmierato**, alle prestazioni offerte dal Centro FormaMentis della Cooperativa Sona.

Il Centro FormaMentis è composto da una équipe multiprofessionale, costituita da educatori, pedagogisti, psicologi, psicoterapeuti e da logopedisti, pensata per poter rispondere al meglio alle esigenze degli adulti e dei bambini.

Il Team di Forma Mentis offre:

- Consulenza psicologica individuale e di coppia;
- Percorsi di sostegno per bambini e adolescenti;
- Mediazione familiare;
- Valutazione e diagnosi dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento;
- Consulenza pedagogica;
- Trattamenti logopedici.

Per la valutazione e diagnosi dei DSA, il Centro è autorizzato ad effettuare attività di prima certificazione diagnostica valida ai fini scolastici secondo quanto previsto dalla LG 170/2010.

Per contattare il Centro: 335 872 2481

COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

Ad avvio del servizio è garantita la presentazione dell'Assistente alla famiglia, con la quale si condivide altresì il Progetto di Intervento sull'alunno.

Ciascun alunno viene dotato di un **"Quaderno Utente"** per le comunicazioni giornaliera di servizio tra famiglie e operatori.

Ad avvio servizio viene altresì consegnato alle famiglie il **"Vademecum del servizio"** contenente le indicazioni pratiche per la gestione di:

- Assenze del minore;
- Assenze dell'assistente;
- Richiesta variazione orari di servizio;
- Richiesta colloquio.

Tutti i famigliari, oltre agli strumenti descritti nel paragrafo "Tutela degli utenti", possono richiedere al Coordinatore, durante tutto l'anno scolastico, un incontro di confronto sul servizio. L'incontro va richiesto al Coordinatore e non direttamente all'operatore. Il Coordinatore avvisa i Servizi Sociali titolari del servizio e provvede a fissare, entro i 10 giorni successivi, la data per la riunione

TUTELA DEGLI UTENTI

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Ogni famiglia o utente che usufruisce del Servizio 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 allegato messo a disposizione dalla Cooperativa e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio, inviandolo:

- All'indirizzo di posta: Cooperativa Sana, Via San Sebastiano 2/A, 25032 Chiari
- Alla e-mail della Cooperativa (segreteriaabrescia@sanacoop.it) specificando nell'oggetto **"Reclamo AdP Distretto 6"**.

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 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

RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

Annualmente viene somministrato alle famiglie un questionario di customer satisfaction per verificare il gradimento delle stesse in funzione degli aspetti salienti del servizio

INDIRIZZI, CONTATTI E ORARI

Cooperativa Sociale Sana



Indirizzo: Via San Sebastiano 2/A, Chiari



Telefono: 030 700 2115



Mail: segreteriaabrescia@sanacoop.it



Orari: Lu – Ve 08.30-12.30 / 14.00-17.00 (si riceve dietro appuntamento)

Coordinamento: Dott.ssa V. Martina



Telefono: 335 762 5539



Mail: veronicamartina@sanacoop.it



Orari: Lu – Ve 08.30 / 18.00