

**SERVIZIO DI  
ASSISTENZA PER  
L'AUTONOMIA E LA  
COMUNICAZIONE  
PERSONALE DEGLI  
STUDENTI IN  
CONDIZIONE DI  
DISABILITA'**



## Sommario

PREMESSA.....	3
-Carta dei Servizi .....	3
-La Cooperativa Sociale Franciacorta Onlus .....	3
-Le nostre principali attività .....	4
-Finalità e valori.....	5
SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA .....	7
-Definizione e finalità del servizio .....	7
-Destinatari .....	8
-Principi fondamentali per l'erogazione del servizio .....	8
MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO .....	9
-Modalità di avvio del servizio .....	9
-Quale intervento prevede .....	10
-Se l'assistente si assenta?.....	12
-Se l'alunno si assenta?.....	12
PERSONALE .....	13
Referente sostituzioni.....	13
Coordinatore .....	13
Assistente.....	13
UN SERVIZIO DI QUALITA' .....	14
ALTRI SERVIZI E PRESTAZIONI .....	15
LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	16
Cosa fare se non si è soddisfatti .....	16
Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo .....	16
INDIRIZZI CONTATTI E ORARI.....	17
Allegato 1           MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE	
Allegato 2: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER GENITORI/TUTORI	

## 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.

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

## LE NOSTRE PRINCIPALI ATTIVITA'

### AREA DISABILITA'

#### Assistenza ad Personam

Il Servizio di assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione personale a favore di minori in situazione di disabilità è un servizio di tipo educativo ed assistenziale, rivolto a minori in difficoltà psichiche, fisiche e sociali frequentanti istituti scolastici di ogni ordine e grado.

**La cooperativa gestisce il servizio dal 1992 all'interno del Distretto n. 6 Monte Orfano. La storicità nella gestione del servizio le consente di essere una realtà conosciuta e di avere conoscenza delle scuole del territorio, delle prassi di erogazione.**

Il servizio svolge una funzione di supporto alla persona per l'integrazione, l'apprendimento e una risposta ai bisogni primari. Il servizio svolge inoltre una funzione di raccordo fra la famiglia e la scuola e le diverse agenzie educative e riabilitative.

Il servizio si propone di favorire il percorso scolastico del minore, consolidare e promuovere le potenzialità della persona, favorire un costante processo di integrazione.

#### Assistenza Domiciliare

Il Servizio di Assistenza Domiciliare mediante voucher sociale (misura B2) consente misure di sostegno in favore di persone con grave disabilità, permette di programmare interventi di sostegno alla persona come prestazioni integrative degli interventi realizzati dagli enti locali mediante forme di assistenza domiciliare.

### AREA MINORI E FAMIGLIE

#### Educativa Asilo-Nido

In collaborazione con il Comune di Cologne la gestione dell'Asilo Nido Comunale.

Alcuni punti salienti del nostro modello pedagogico sono

- il forte riconoscimento al bambino nella sua unicità e potenzialità;
- l'attenzione al valore delle relazioni tra i bambini come stimolo ai percorsi di sviluppo individuali;
- la stretta interazione tra servizio e famiglia e la professionalità degli educatori.

Il personale collabora con la famiglia alla prevenzione e all'intervento su eventuali condizioni di svantaggio psicofisico e socio-culturale; permettere alle madri di rientrare o accedere al mondo del lavoro.

#### Assistenza Domiciliare Minori

Il Servizio di Educativa Domiciliare mira a far fronte alle necessità di quei minori che vivono una situazione di difficoltà dovuta a fattori familiari, relazionali e sociali. Le conseguenze temute di questo disagio sono l'emarginazione sociale o la messa in atto di comportamenti devianti.

Franciacorta affianca il minore e la sua famiglia attraverso figure professionali che rappresentano un'utile mediazione rispetto all'inserimento sociale contribuendo alla costruzione di un valido percorso di crescita che supporti le dinamiche relazionali all'interno e all'esterno della famiglia.

Il servizio si svolge presso il domicilio dell'utente e presso le strutture educative e socializzanti del territorio al fine di implementare la partecipazione del minore alla vita sociale attraverso l'accompagnamento educativo alla scoperta della "città positiva" dove è possibile conoscere ed utilizzare risorse utili alla propria crescita all'interno dei gruppi di pari, nell'ambito delle varie agenzie educative.

### Tutela Minori

Gestione del servizio di Tutela Minori mediante la figura dell'assistente sociale, figura professionale necessaria per la progettazione di interventi individualizzati finalizzati al superamento della condizione di disagio dei destinatari del servizio.

Il servizio prevede

- l'analisi e lo studio dei casi e l'individuazione di percorsi di prevenzione del rischio;
- elaborazione di modelli di intervento;
- colloquio con gli utenti e/o visite guidate al fine di acquisire informazioni per lo studio dei casi;
- relazioni al Tribunale e ad altri organi competenti;
- partecipazione alle udienze presso i Tribunali Competenti.

### Centri ricreativi Estivi

Gestione dei Centri Ricreativi Estivi nati in risposta alla necessità di numerose famiglie che, durante il periodo di chiusura estiva delle Scuole dell'Infanzia e Primaria desideravano ricevere sostegno nell'accudimento dei propri figli attraverso personale educativo qualificato.

Il servizio è finalizzato a:

- vivere in un clima di gioia e di amicizia le settimane estive
- crescere nella socializzazione
- favorire il processo comunicativo di crescita e di relazione nel rispetto delle regole
- intessere nuovi rapporti di amicizia
- collaborare e sapersi impegnare nelle attività di gruppo e nei laboratori
- scoprire ed esprimere le proprie potenzialità
- offrire ai genitori un supporto nella gestione dei propri figli in assoluta serenità.

### -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:

- 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.

### -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'

### 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 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. L'attività si esplica negli istituti scolastici di ogni ordine e grado in cui i minori sono inseriti.

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 minori e illustrate alle famiglie durante gli incontri programmati.

## DESTINATARI



I destinatari del Servizio sono gli alunni residenti in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale n.6 che frequentano gli Istituti Scolastici di ogni ordine e grado, pubblici o paritari, dal 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;
- Difficoltà comportamentali e di adattamento dettate da grave disagio sociale o situazione di svantaggio socio-culturale, certificato anche dal Servizio Psico-Sociale del distretto.

## PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### -Continuità

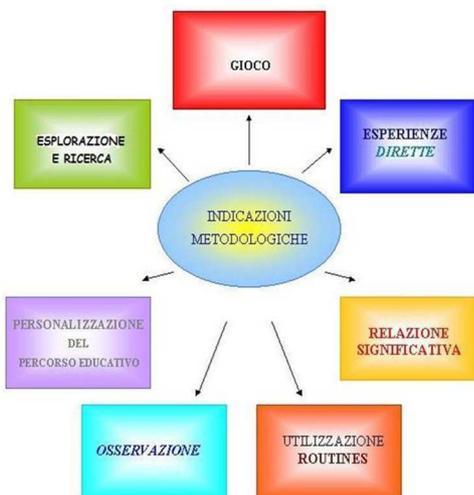
L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni del servizio sociale. La cooperativa riconosce come risorsa per una buona realizzazione del progetto Individualizzato la continuità della figura educativa designata. Il tempo è un valido strumento per tessere relazioni di fiducia e infondere serenità.

### -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 la tutela della privacy.

### -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 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 la documentazione in apposita cartella personale.

### **MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **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 accoglie e definisce 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.

### QUALE INTERVENTO PREVEDE L'ASSISTENZA?

L'assistenza 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 **collabora 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 terapeuti** perché gli interventi semplici siano correttamente continuati anche al di fuori della presenza del terapeuta e su prescrizione dello stesso.

### 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'auto-consapevolezza.
- 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.
- 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 e del servizio sociale di riferimento, 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.

- 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.

## SE L'ASSISTENTE SI ASSENTA?

In caso di assenza dell'operatore titolare la cooperativa provvederà a sostituire entro la prima ora le assenze non prevedibili del personale (malattia), mentre fin da subito quelle programmate (richiesta permesso), previo accordi preventivi con i dirigenti scolastici.

La cooperativa garantirà, nel limite del possibile, la continuità della figura supplente.

## SE L'ALUNNO SI ASSENTA?

**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, se possibile entro le 17:00 del giorno precedente, qualora non vi fosse la tempistica la famiglia può informare l'operatore alle 7:00 del mattino. Questo consentirà all'operatore di non prestare servizio ma di essere disponibile per eventuali sostituzioni.

La famiglia è tenuta a comunicare all'assistente entro le ore 17:00 del giorno precedente, il rientro del proprio figlio a Scuola.

## PERSONALE

### REFERENTE SOSTITUZIONI

E' la figura che ha in carico la gestione delle sostituzioni del personale.

Organizza le sostituzioni di emergenza (assenze non programmate per malattia) e programma la continuità per le sostituzioni pianificate (richiesta di permesso).

Garantisce al personale la Reperibilità:

- dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 20:00
- il sabato dalle 7:00 alle 11:00
- la domenica dalle 18:00 alle 20:00



### COORDINATORE

E' la figura professionale che ha il compito di collaborare, nell'ambito di un progetto di rete, con le istituzioni coinvolte nel servizio (Servizio Sociale Comunale, servizi specialistici, scuole, famiglie...)

Svolge le seguenti funzioni:

- Supervisione sull'organizzazione del servizio e coordinamento degli educatori
- Garanzia della qualità e della continuità dei servizi
- Contatto regolare e massima collaborazione con le istituzioni esterne
- Programmazione degli interventi di formazione e dell'addestramento del personale
- Supervisione del regolare funzionamento del servizio
- Collaborazione al mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità del servizio
- Partecipazione a periodici incontri di verifica e programmazione
- Reperibilità dal lunedì al venerdì al recapito cellulare 3482728070

### ASSISTENTE

L'assistente è una figura professionale di sistema, che interviene all'interno dell'organizzazione scolastica.

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 e sociale dell'alunno. La titolarità e responsabilità dei progetti didattici e di integrazione, pur necessitando della condivisione e della compartecipazione tra tutti i soggetti coinvolti, rimane delle istituzioni scolastiche.

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



- diploma di maturità magistrale o di liceo socio-psicopedagogico oppure diploma di maturità con esperienza lavorativa di almeno due anni in un servizio di educativa scolastica rivolto a minori o in servizi educativi;
- laurea triennale di educatore professionale rilasciato da scuola professionale o laurea in scienze dell'educazione;
- laurea in pedagogia o psicologia o titolo equipollente.



## UN SERVIZIO CERTIFICATO - STANDARD DI QUALITÀ

La Cooperativa ha ottenuto la certificazione di Qualità dalla società Q-AID secondo il sistema UNI EN ISO 9001:2015, per l'assistenza scolastica.

L'acquisizione della certificazione di Qualità prevede la definizione di un sistema di controllo delle diverse fasi legate all'erogazione di un servizio, attraverso l'utilizzo di strumenti tecnici ed informatici idonei alla verifica e alla "misurabilità del servizio" erogato.

Il mantenimento della stessa è soggetto a visite ispettive annuali.

### POLITICA DELLA QUALITÀ

Il sistema di gestione della qualità risulta essere lo strumento più opportuno per migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi finalizzati alla soddisfazione delle parti interessate. Obiettivi della politica della qualità sono:

- soddisfazione di Famiglie ed Utenti, Ente/committente, scuole e Istituti Scolastici 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 mantenere motivazione e coinvolgimento, nonché la formazione necessaria a garantirne la massima professionalità e competenza
- estensione del sistema qualità ai servizi trasversali come metodo di miglioramento organizzativo e gestionale.



## 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.

**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.scuoladiologica.it](http://www.scuoladiologica.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.

## LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI

### **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](mailto:info@cooperativafranciacorta.org)

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

### **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.

## INDIRIZZI, CONTATTI E ORARI

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

Tel e fax 030 7050511

PEO [info@cooperativafranciacorta.org](mailto:info@cooperativafranciacorta.org) - PEC [franciacortaonlus@legalmail.it](mailto:franciacortaonlus@legalmail.it)

Reperibilità telefonica presso la 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

**recapito telefonico 3482728070**

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

.....

.....

.....

.....

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](mailto: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:**

.....  
.....