

# Carta del servizio

Servizio di Assistenza Scolastica  
Alunni Disabili







# Indice

## **1 . INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI**

- 1a. Cos'è la carta dei servizi
- 1b. La nostra mission
- 1c. I principi fondamentali della carta dei servizi

## **2. CHI SIAMO**

- 2a. Certificazione UNI-EN ISO 9001:2000
- 2b. Partecipazioni, collaborazioni e presenza nel territorio
- 2c. Dove siamo e come contattarci

## **3. CARTA D'IDENTITA' DEL SERVIZIO ASSISTENZA SCOLASTICA PER DISABILI**

- 3a. Finalità e obiettivi'
- 3b. Il Progetto Educativo Individualizzato
- 3c. Attività e strumenti operativi
- 3d. Il processo di lavoro
- 3e. Modalità d'accesso

## **4. PROGETTO QUALITÀ: IMPEGNI**

- 4.a Gestione risorse Umane
- 4.b Modalità relativa al trattamento dati

## **5. GLI STANDARD DI QUALITA'**

- 5a. Strumenti per la valutazione della qualità percepita
- 5b. Standard di qualità relativi all'utente

## **6. INFORMAZIONE E TUTELA**

- 6a. Diritto all'informazione
- 6b. La partecipazione : diritti e doveri degli utenti
- 6c. Gestione suggerimenti e reclami



# 1. Introduzione alla carta dei servizi

## **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei servizi rappresenta l'impegno scritto che la cooperativa prende con i propri clienti, ed è uno strumento di tutela per tutti gli utenti che usufruiscono dei servizi della cooperativa. Attraverso questo strumento intendiamo fornire in modo accessibile e trasparente, gli obiettivi, la declinazione delle attività, i fattori di qualità, gli standard di erogazione dei servizi. Una copia della carta dei Servizi viene consegnata a tutti gli utenti, alle loro famiglie al momento della presa in carico, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta. La carta dei servizi è sempre consultabile presso la sede del consorzio Cum Sortis e delle cooperative accreditate.

La carta tiene conto del progetto complessivo di erogazione del servizio e prevede il coinvolgimento periodico degli utenti e/o dei familiari, dei committenti nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali. La verifica delle prestazioni avviene sotto il controllo del Responsabile del Servizio ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione di questionari, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.

## **1b.**

### **LA NOSTRA MISSION**

Il Consorzio si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono la mutualità, la territorialità, la solidarietà, l'associazionismo tra cooperative, il rispetto della persona, la priorità dell'uomo sul denaro, la democrazia interna ed esterna.

Il Consorzio, operando secondo questi principi, intende perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini e intende svolgere in modo stabilmente organizzato attività ed iniziative volte a favorire le cooperative consorziate e non, nel raggiungimento dei loro fini, nonché a promuovere la costituzione di nuove cooperative sociali, l'integrazione e la cooperazione tra cooperative e Consorzi provinciali, regionali e nazionali, lo sviluppo dei valori morali e sociali della cooperazione all'interno del Movimento Cooperativo Italiano e della società tutta.

Il Consorzio, al fine di garantire il corretto perseguimento dello scopo sociale, recepisce e adotta il Codice della Qualità Cooperativa, dei Comportamenti Imprenditoriali e della Vita Associativa di Federsolidarietà-Confcooperative. (art. 3 dello Statuto)

**1c.**

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Con la presente Carta dei Servizi, il consorzio intende:

- rendere espliciti i valori e i principi di riferimento della cooperativa ai quali si ispira il nostro agire;
- far conoscere i nostri progetti e servizi alle persone che necessitano di questi interventi;
- informare sulle modalità di erogazione dei servizi;
- impegnarsi al conseguimento dei specifici obiettivi di qualità;
- adoperarsi affinché l'erogazione dei nostri servizi sia sempre focalizzata sui criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza e riservatezza.



## **2. Chi siamo**

Il Consorzio CumSortis è la rete imprenditoriale delle cooperative sociali della Bassa Bergamasca che ha a cuore lo sviluppo libero, armonico e integrale delle persone, in particolare di quelle che hanno meno risorse individuali e contestuali, per realizzarsi come esseri umani e come cittadini e lo sviluppo socio economico delle comunità locali, attraverso prospettive solidaristiche e cooperative, per promuovere e realizzare processi di inclusione sociale.

Il Consorzio, attraverso le sue cooperative socie, è impegnato nel settore della disabilità e del disagio, attraverso la gestione dei servizi per la cura e l'accompagnamento della persona disabile, ponendo attenzione al percorso di vita della stessa. L'intervento educativo proposto si basa sulla valorizzazione della relazione-incontro tra l'operatore e l'utenza, con le famiglie e la committenza pubblica e privata.

L'accoglienza e la disponibilità, la cura e l'ascolto, diventano per noi, strumenti di valorizzazione della persona nella sua complessità, affinché sia risorsa nella sua diversità.

Ponendo particolare attenzione alla progettualità, le cooperative socie operano nei seguenti ambiti:

- servizi di assistenza scolastica handicap – disagio;
- S.F.A. servizi formativi all'autonomia;
- CSE – centro socio educativo
- Progetti sportivi per disabilità – Facciamolo per lo Sport-
- Spazio Autismo;
- Centro Diurno NPIA;
- Centro Diurni Disabili;
- Progetti Territoriali Disabili;
- Comunità alloggio.

**2a**

## **CERTIFICAZIONE UNI-EN ISO 9001:2000**

All'interno del Consorzio, la cooperativa FILI INTRECCIATI FA , al fine di poter garantire un servizio qualitativo ha ottenuto la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 per “ LA PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA E TERRITORIALE” .

**2b.**

## **PARTECIPAZIONI, COLLABORAZIONI E PRESENZA NEL TERRITORIO**

### **Il consorzio Cum Sortis è associato ai seguenti organismi:**

- ConfCooperative – Federsolidarietà
- Consorzio Nazionale Gino Mattarelli

### **Partecipa con propri rappresentanti a:**

- Piani di Zona di Treviglio e Romani di Lombardia
- Forum del Terzo settore di Treviglio.

**2c.**

## **DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI**

La nostra sede è a Treviglio in via Caravaggio 45/47, usufruiamo per le nostre attività di strutture presenti nei paesi della Bassa Bergamasca quali le scuole, spazi messi a disposizione dai comuni e sedi dei servizi di proprietà delle cooperative socie.

Presso la sede operativa di Treviglio è attivo il servizio di segreteria dalle 9.00-13.00 il martedì e venerdì.

Il numero telefonico è 0363.304109 e il fax numero 0363.596615.

E-mail: [info@cumsortis.it](mailto:info@cumsortis.it)





### 3. Carta d'identità del servizio assistenza scolastica per disabili

#### 3a.

#### FINALITÀ E OBIETTIVI

Il Servizio di assistenza scolastica fornisce supporto all'integrazione scolastica e sociale agli alunni disabili e disagiati mediante l'assegnazione ad ogni utente di un assistente educatore nel corso dell'anno scolastico. Il servizio si svolge principalmente all'interno delle scuole del territorio e l'età degli utenti è compresa nella fascia d'età 0-18 frequentanti la scuola dell'infanzia, la Scuola Primaria e quella Secondaria di primo e secondo grado; inoltre possono essere iscritti sia alla Scuola Pubblica che Paritaria e/o Privata anche al di fuori del territorio comunale di residenza.

L'obiettivo del servizio è lo sviluppo di potenzialità nella persona disabile nell'area dell'apprendimento, nella comunicazione, nella socializzazione, nell'inclusione e nel supporto alle problematiche fisiche.

La centralità dell'intervento parte dal bisogno di garantire l'inserimento e l'integrazione scolastica degli alunni/ studenti disabili e rendere effettivo il loro diritto allo studio; l'intervento acquisisce inoltre maggiore valore essendo l'ambiente scuola, dopo la famiglia, uno dei contesti più significativi per la crescita della persona; il lavoro dell'assistente educatore, deve contribuire attivamente a gettare le basi per affrontare, nel miglior modo possibile il divenire adulto del ragazzo.

Il progetto parte dalla comprensione che la persona con disabilità è parte attiva del contesto scolastico; la scuola rappresenta il luogo "normalizzante" e per questo di maggior stimolo e potenziamento delle abilità del soggetto; si lavora per potenziare l'integrazione del disabile, nel suo ambiente classe e in quello più allargato vale a dire quello scolastico.

Si parte, quindi, da una visione della persona disabile come protagonista della propria vita, e in quanto tale, persona unica che ha risorse e capacità da giocare: può scegliere, contrattare e vivere un proprio livello d'integrazione e socializzazione.

Questo è possibile attraverso una programmazione coordinata e continuativa dei servizi scolastici con quelli sanitari, socio-sanitari, ricreativi, e con le attività presenti sul territorio gestite da enti pubblici e privati.

**3b.**

## **IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO**

Per ciascun soggetto in carico, si formula il Progetto Educativo Individualizzato secondo la Procedura di qualità del servizio (Gestione Servizi Assistenza Scolastica, versione 15/05/2020), in collaborazione con gli attori coinvolti nell'intervento e rappresenta uno strumento fondamentale nella programmazione dell'attività educativa individuale. Esso consente d'individuare le risorse e le potenzialità, come anche gli aspetti deficitari del soggetto stesso e permette di monitorare e verificare in itinere lo sviluppo educativo, motorio e relazionale.

A tal fine, si ritiene necessario intervenire non solo in ambito scolastico ma, anche la possibilità in condivisione con i servizi sociali di riferimento, la possibilità di promuovere attività anche in campo extra-scolastico, in modo da creare un continuum educativo integrando diversi interventi, studiati per ciascun soggetto. Pur tenendo conto del fatto che, l'handicap non si identifica con la menomazione ma con la condizione di svantaggio da essa derivata, la metodologia e le proposte operative possono essere concretizzate lavorando proprio a partire dal deficit e sviluppando un sistema d'interazioni tra soggetti coinvolti (scuola-famiglia- territorio).

Per parlare di un adeguato progetto educativo occorre parlare di strumenti ad esso necessari: la programmazione e la verifica. Stesura e verifica del progetto sono di competenza della scuola in integrazione con le aree d'intervento che costituiscono lo specifico dell'assistente educatore.





Le attività e gli strumenti atti al perseguimento degli obiettivi saranno stabiliti secondo le esigenze, gli interessi e le potenzialità del soggetto in carico, esse si svolgono sia all'interno che all'esterno della scuola; partendo dalla condivisione iniziale con il team docenti, le attività scolastiche potranno fruire di un'impostazione tale da permettere il coinvolgimento nel gruppo classe. Si sperimenterà la concreta possibilità di inserirsi in percorsi didattici dotati di senso per tutti, sia per l'alunno con difficoltà che per i compagni che possono sperimentare la presenza del disabile come occasione di apprendimento.

Per questo sarà necessario costruire momenti di presenza nel gruppo classe, cercando di utilizzare il meno possibile un locale adibito unicamente al disabile, in modo da evitare isolamenti di diverso genere e livello.

Dati i bisogni evidenziati con il servizio di assistenza educativa, risulterà importante potenziare anche le attività svolte all'esterno dell'edificio scolastico per connettere gli apprendimenti teorico-didattici con la esperienza concreta di ciò che si apprende (dal concetto di denaro, all'uso del denaro, dal concetto toponomastico alla conoscenza diretta delle vie del paese...).

Nello svolgimento delle attività l'operatore garantirà l'utilizzo di strumenti / ausili didattici adeguati al grado di disabilità dell'utente, in particolare si segnala lo strumento della comunicazione aumentativa e l'utilizzo strumenti e metodologie specifiche per minori con autismo.

Inoltre si lavorerà per garantire tutte le interazioni necessarie per promuovere eventuali attività integrate extra-scolastiche. Questo raccordo verrà costruito e realizzato sempre in collaborazione con la scuola e con il servizio sociale.

L'operatore si avvale di strumenti certificati come il Diario giornaliero, il modello di stesura dell'intervento e il modello di monitoraggio degli obiettivi.

### **3.d**

## **IL PROCESSO DI LAVORO**

Per meglio garantire l'efficacia dell'intervento educativo, la cooperativa identifica gli obiettivi la metodologia, gli indicatori di verifica e i tempi di realizzazione del progetto educativo. A tale lavoro viene preposto il lavoro dell'èquipe formata dagli operatori e coordinatore del servizio supervisionati periodicamente da un pedagogo/ psicologo. L'èquipe ha il compito di definire il Progetto educativo individualizzato per ogni utente.

Tale proposta progettuale viene condivisa, valutata e applicata in stretta collaborazione con il team scolastico, gli specialisti referenti dei casi e gli specialisti della neuropsichiatria che hanno in carico l'utente. L'attività di programmazione e verifica coinvolge diversi soggetti in rapporto alle rispettive competenze e responsabilità.

Durante l'anno avvengono due incontri per il monitoraggio del progetto; a questi incontri possono partecipare gli operatori della cooperativa, con l'assistente sociale del territorio di riferimento e le famiglie.

### **3.e**

## **MODALITÀ D'ACCESSO**

Il Servizio per gli alunni disabili, ai quali è stato diagnosticato dalla locale UON-PI (Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile) un significativo svantaggio relativo alle funzioni dell'apprendimento, è l'UONPI che segnala al Comune di residenza, la necessità di garantire un supporto scolastico all'alunno. Nel caso di alunni con disagio è l'assistente sociale comunale che insieme al team docente valuta la necessità di garantire un supporto.

La famiglia, sulla base dell'elenco dei soggetti accreditati, effettuerà la scelta dell'ente accreditato e lo comunicherà al Servizio Sociale Comunale, che comunicherà l'avvio del progetto al coordinatore.

Dopo attenta presentazione della situazione da parte dell'assistente sociale comunale dalla UONPI e dalla famiglia, si procede nella selezione e attivazione dell'operatore che viene presentato al servizio sociale, alla famiglia e alla scuola.

Il monte ore assegnato all'operatore è definito dal comune il quale riconosce le ore d'intervento all'interno del contesto scolastico.

E' cura della cooperativa incontrare almeno due volte l'anno il servizio sociale e la famiglia.



## 4. Progetto qualità: impegni

### 4.a

#### **GESTIONE RISORSE UMANE**

Per tutto il personale dipendente, la cooperativa applica il contratto Collettivo Nazionale delle Cooperative Sociali e tutte le sue periodiche revisioni; per quanto riguarda la cura delle risorse umane è garantita la selezione, l'accompagnamento e la valutazione periodica degli operatori in servizio.

Al fine di poter garantire un buon lavoro progettuale, ogni operatore partecipa all'èquipe pedagogica e a momenti di supervisore psicologica per situazioni di particolare necessità. Prima dell'inizio dell'anno scolastico si incontrano tutti gli operatori per presentare e condividere la carta del servizio, la procedura di erogazione del servizio e le istruzioni operative a cui l'operatore deve attenersi per il corretto svolgimento del servizio. Inoltre sono garantiti percorsi formativi di base specifici sul ruolo dell'assistente operatore, le modalità e gli strumenti operativi per sviluppare un buon lavoro di rete e sinergia con le altre figure professionali e la relazione educativa; inoltre è garantito annualmente un corso di secondo livello per sviluppare competenze specifiche (utilizzo di tecniche espressive, metodi operativi come il metodo teach, ABA.....) negli operatori. L'orario degli operatori è stilato in base unicamente alle necessità dell'alunno in accordo con la scuola e i servizi territoriali.

### 4.b

#### **MODALITÀ RELATIVA AL TRATTAMENTO DATI**

Tutta la documentazione prodotta dagli assistenti educatori viene depositata in formato file in Cooperativa, e trattata secondo le procedura di gestione della documentazione; l'invio dei documenti alla scuola è a cura del Committente. I due documenti previsti dalla procedura (relazione intermedia e finale) non hanno come finalità la valutazione del percorso educativo compiuto dal bambino disabile (che non è di responsabilità né di competenza dell'assistente educatore, bensì dei docenti); vengono quindi utilizzati come strumenti per descrivere al Committente il lavoro svolto dal personale della Cooperativa all'interno della scuola. Tali documenti non contengono dati personali e anamnestici degli utenti.





## 5. Gli standard di qualità

### 5a.

#### **STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA**

La rilevazione della qualità del servizio percepita dal Cliente (e/o dai suoi familiari) è il questionario di soddisfazione, somministrato annualmente ai diretti interessati ed ai loro familiari.

Anche agli Operatori del servizio viene somministrato un questionario di soddisfazione in modo da poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità anche dal punto di vista interno del servizio. Grazie a questo duplice percorso è possibile confrontare le percezioni del Cliente e quelle degli Operatori coinvolti nell'erogazione del servizio in modo da poter valutare le discrepanze, i tratti comuni e le specificità.

Contesto valuta i professionisti tramite strumenti di auto / etero valutazione ed annualmente elabora un piano formativo.

### 5b.

#### **STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALL'UTENTE**

E' previsto un sistema di monitoraggio costante degli interventi, al fine di una continua verifica del corretto svolgimento del servizio; in particolare gli standard di qualità dichiarati per i quali il Servizio si impegna al costante rispetto sono:

<b>aspetti</b>	<b>Standard</b>	<b>tolleranza</b>
Formulazione progetto educativo	Entro ottobre dell'anno Scolastico	slittamento massimo di due settimana
Verifica del progetto educativo	Entro fine giugno	Slittamento massimo di due settimane
Condivisione progetto con servizio sociale, scuola, neuropsichiatria	Almeno due volte l'anno	nessuna
Condivisione del progetto individuale con la famiglia nei servizi accreditati	Almeno due volte l'anno	Nessuna
Garantire la formazione	Entro i tempi previsti nel piano formativo	Nessuna
Ottemperare alle sostituzioni degli operatori	Entro 24 ore	Nessuna
Questionario annuale sulla soddisfazione	Raccolta dati e restituzione al committente	



## 6. Informazione e tutela

### 6a.

#### **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**

Sono favoriti tutti i momenti informali di scambio e richiesta di informazioni, sia con il comune che con la famiglia, al fine di garantire trasparenza e trasmettere conoscenza e fiducia circa l'operato della Cooperativa in generale e di ogni operatore in particolare. Le famiglie e i referenti comunali sono convocate in assemblea una volta all'anno, con lo scopo di fornire un quadro generale delle attività e dell'organizzazione interna, lasciando spazio a domande di chiarimento e ad interventi. Il coordinatore e l'educatore di riferimento sono comunque sempre disponibili ad incontrare la famiglia su richiesta della stessa o qualora se ne ravvisi la necessità.

### 6b.

#### **LA PARTECIPAZIONE : DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

##### **Gli utenti hanno diritto:**

1. alla libera scelta del servizio
2. alla conoscenza del funzionamento del servizio
3. alla conoscenza delle funzioni e ruoli degli operatori
4. alla condivisione e contrattazione del progetto educativo, partecipando agli incontri di monitoraggio e verifica
5. al diritto di continuità dell'intervento
6. al diritto alla privacy

##### **I doveri fondamentali dell'utente:**

1. rispetto del personale operante in una dimensione costante di collaborazione
2. comunicare agli operatori eventuali cambi di orari o particolari condizioni che potrebbero inficiare il lavoro dell'operatore

### 6c.

#### **GESTIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI**

Qualsiasi suggerimento, anche verbale, viene discusso dagli operatori per valutare le possibili ricadute sul servizio; per inoltrare invece un reclamo è possibile utilizzare la modulistica predisposta, disponibile presso la sede della Cooperativa, da consegnare al coordinatore, il quale provvederà a dare risposta al reclamo, oltre che ad attivarsi per risolvere la situazione segnalata.



Treviglio in via Caravaggio 45/47,

Tel. 0363.304109 - fax 0363.596615.

E-mail: [info@cumsortis.it](mailto:info@cumsortis.it)

