

**COOPERATIVA SOCIALE
PROGETTO ASSISTENZA SVANTAGGIATI
ANZIANI P.A.S.A.**

Carta dei Servizi

Art.13 legge 328/2000 D.P.C.M. 19/05/1995



Sommario

Sommario	2
Che cos'è la Carta dei Servizi	3
Principi Ispiratori	4
Linee guida della Cooperativa:	5
Il Servizio di Assistenza Scolastico Asacom	6
Come si accede al servizio	7
Servizi offerti	7
Diritti e Doveri	9
Piano descrittivo	10
Strumenti di valutazione della qualità percepita	20
Servizi aggiuntivi e migliorativi	23



Coop.Sociale

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

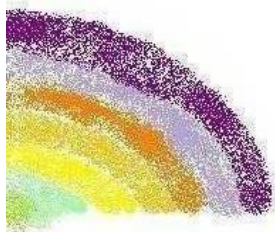
Porre le basi per un rinnovato rapporto tra Coop P.A.S.A., L'Amministrazione e gli Utenti dei servizi offerti, stabilendo un contratto "sociale" nella logica di una partecipazione attiva dell'utenza all'attività della Cooperativa.

Informare L'Amministrazione e l'utenza sui principi fondamentali cui si è ispirata la Coop. P.A.S.A. nella definizione degli interventi e nella scelta degli operatori.

Descrivere l'organizzazione e il funzionamento della rete dei servizi alla persona erogati dalla Coop P.A.S.A.

Lo scopo principale della Carta è quello di stabilire un "patto" tra Coop P.A.S.A., L'Amministrazione e gli Utenti dei servizi offerti, basato sui seguenti principi:

- *la volontà di fornire un servizio di buona qualità agli Utenti e a coloro che si trovano sul territorio, assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici.*
- *la garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, per stimolare un continuo confronto tra Cooperativa e Utenti, finalizzato al miglioramento dei servizi stessi.*



Principi Ispiratori

Comunicazione e trasparenza

- *L'Amministrazione e gli Utenti, di fronte ad un bisogno o un disagio sociale, devono essere informati circa le modalità gestionali della Cooperativa; l'Utente deve conoscere quali sono i ruoli e le mansioni delle figure professionali loro affiancate.*

Eguaglianza

- *I servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.*

Equità

- *Tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.*

Rispetto della persona

- *L'attenzione centrale viene posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.*

Continuità

- *Il servizio è erogato in modo regolare e continuativo, compatibilmente con le risorse ed i vincoli.*

Efficienza ed efficacia

- *Le risorse disponibili sono impiegate nel modo più razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.*

Integrazione dei servizi

- *l'utente ha diritto di trovarsi di fronte un riferimento dove l'informazione e l'erogazione stessa dei servizi deve risultare, il più possibile, integrata e completa.*



Coop.Sociale

Questa Carta del Servizio, redatta nel 2010, è lo strumento principale con cui la Cooperativa Socioculturale: garantisce la corretta applicazione al contratto stipulato con i Comuni e Province per il servizio→ di Assistenza all'Autonomia; ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi pubblici e privati dislocati sul→ territorio; definisce gli standard quali-quantitativi, i metodi adottati per la verifica della qualità e→ dell'efficacia dei servizi prestati, definisce gli strumenti di informazione, le modalità di partecipazione e le procedure di tutela del→ Cittadino/utente dei servizi. La Carta è conforme alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 che dispone i "principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici". Tiene conto di quanto prescritto dalla Città Metropolitana nel "Disciplinare di accreditamento dei servizi di assistenza specialistica rivolti a studenti con disabilità grave" e di quanto previsto dal D.L. 1/2012 convertito con L. 27/2012, cd. "decreto liberalizzazioni". Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli utenti e loro familiari nel momento in cui vengono presi in carico, agli Enti committenti e a chiunque ne faccia richiesta. Ad ogni revisione il documento viene nuovamente diffuso. La Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile presso la sede operativa della Cooperativa di Agrigento e sul sito internet dei Servizi di tutti gli organismi accreditati sono disponibili sui siti dei Comuni per i quali si è accreditati. La Cooperativa Sociale è una Cooperativa Sociale di Tipo "A", fondata a Ribera nel 1997 . In più di 20 anni di vita ha raggiunto un alto livello di professionalità e competenza, mediante una crescita costante e continua nel numero di soci e nel fatturato. Eroga oggi i propri servizi a Regioni, Province, Città Metropolitane, Comuni, provincia , Università, Aziende ASL ed Aziende private distribuite sull'intero territorio Regionale. Socioculturale svolge attività nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario, infermieristico, socio educativo ed educativo con la progettazione, la promozione e la gestione di attività e servizi sociali, sanitari, riabilitativi, educativi, didattici, ricreativi e culturali. E' presente a Ribera come sede legale in Via Marche n. 4 e in Via Imera 352 (sede Operativa) Agrigento. Dal 2010 al 2018ha garantito nel territorio provinciale servizi di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione rivolti a studenti delle Scuole di ogni ordine e grado.



Coop.Sociale

Linee guida della Cooperativa:

- *Centralità della utente fruitore: la persona umana è unica ed irripetibile ed è inserita in una trama di rapporti significativi che ne possono incrementare la responsabilità e la capacità; di qui la necessità di cogliere i bisogni della comunità, analizzando la domanda e proponendo un'offerta adeguata;*
- *Promozione della cultura della qualità: la cooperativa applica metodologie che sono traduzione operativa dei valori distintivi della cooperazione sociale, contribuendo alla diffusione sul territorio di approcci, metodologie e buone prassi;*
- *Gestione della professionalità e della formazione degli operatori: l'assunzione di nuovi operatori dotati di assonanza con lo spirito cooperativo sociale e di provata professionalità; limitazione del turn-over delle risorse umane sulle quali la cooperativa ha investito; organizzazione di percorsi formativi congrui all'attività realmente svolte;*



Coop.Sociale

Questa Carta del Servizio descrive il servizio di Assistenza all'Autonomia a favore degli studenti diversamente abili frequentanti gli istituti di competenza della Città Metropolitana di Agrigento (ex Provincia di Agrigento). Il servizio riunisce una serie articolata di interventi, coordinati tra loro, rivolti a studenti con disabilità grave di tipo fisico o psichico e frequentanti le scuole primarie e secondarie Inferiori del territorio di Agrigento. Gli studenti che ne hanno diritto sono in possesso della certificazione di disabilità ai sensi dell'art. 4 della L. 104/92, rilasciata dalle Commissioni mediche dell'Azienda Sanitaria Provinciale (art. 1 L. 295/90). In particolare, sul territorio Agrigentino, il servizio viene garantito in regime di accreditamento, vale a dire mediante soggetti (ad esempio Cooperative Sociali) che rispondono a precisi requisiti di esperienza e professionalità e che, come tali, si sono accreditati presso il Settore Politiche Sociali dei Comuni. La nostra Cooperativa Sociale, è accreditata presso i vari comuni del territorio provinciale dal 2009/2010. A cosa serve il servizio? Il servizio di Assistenza all'Autonomia (d'ora innanzi per brevità "servizio") prevede vari interventi per il raggiungimento dell'autonomia personale dello studente disabile nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione a scuola. Gli interventi hanno come scopo la promozione del benessere dello studente, oltreché il suo effettivo inserimento e una piena integrazione nel contesto scolastico e sociale. **A COSA SERVE IL SERVIZIO?** Il servizio di Assistenza all'Autonomia (d'ora innanzi per brevità "servizio") prevede vari interventi per il raggiungimento dell'autonomia personale dello studente disabile nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione a scuola. Gli interventi hanno come scopo la promozione del benessere dello studente, oltreché il suo effettivo inserimento e una piena integrazione nel contesto scolastico e sociale.



Coop.Sociale

COME VIENE EROGATO IL SERVIZIO?

Il servizio è garantito da Operatori ed Operatrici che lavorano in proficua collaborazione tra loro e che sono dotati delle necessarie competenze professionali, organizzative, gestionali ed amministrative. Tutti gli Operatori coinvolti si impegnano affinché il livello qualitativo dei servizi erogati risponda in modo puntuale alle esigenze degli individui e del territorio. Il servizio fa parte del sistema dei servizi assistenziali territoriali e di quelli scolastici, in sinergia con le famiglie e le realtà associative, garantendo – all'interno di questa rete di soggetti– azioni congiunte di monitoraggio/valutazione/promozione di logiche di qualità e personalizzazione. La Cooperativa Sociale garantisce un monitoraggio qualitativo costante, svolto da un Supervisore che, all'interno del gruppo degli operatori impiegati nelle varie Scuole, individua eventuali punti critici e avvia azioni di superamento e miglioramento.

A quali valori si uniforma il servizio? Ispirati dalla Costituzione Italiana, i valori fondamentali sono: Il rispetto per la dignità della persona che si trovi in situazioni di difficoltà personale, sociale ed economica. L'uguaglianza, l'imparzialità e le pari opportunità. La continuità assistenziale del servizio in funzione di una maggiore personalizzazione del servizio. Il rispetto del diritto di scelta dell'utente e delle famiglie. L'avvio e mantenimento di pratiche di partecipazione democratica e sussidiarietà nella gestione del servizio. L'efficacia e l'efficienza, per garantire alta qualità e massima valorizzazione delle risorse della Pubblica Amministrazione. La trasparenza gestionale e operativa nel rispetto e tutela del trattamento di dati sensibili (D.Lgs. 196/2003)



Coop.Sociale

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

In che modo posso richiedere il servizio?

I destinatari del servizio sono studenti disabili frequentanti le Scuole di qualsiasi ordine in possesso della certificazione di disabilità rilasciata dall'ASP (art. 4 L. 104/92) e riconosciuti come disabili in condizione di gravità (art. 3 della Legge citata e successive modifiche e integrazioni) e/o (in mancanza di gravità art. 3 comma3) a cui viene espressamente prescritta la necessità di assistenza specialistica a scuola attraverso il P.E.I.

Le richieste di ammissione al servizio vengono inoltrate dai genitori (o dallo studente, se maggiorenne) all'Istituto Scolastico frequentato su apposita modulistica e con congruo anticipo rispetto all'inizio dell'anno scolastico. Devono essere corredate da specifica documentazione (Verbale di Accertamento di alunno in situazione di handicap, Diagnosi Funzionale, ecc.). Le richieste sono poi trasmesse dalla Scuola al Comune di residenza, congiuntamente alla documentazione suddetta. In seguito, il Gruppo di Lavoro di Istituto per l'integrazione scolastica (GLIS) presente in ogni Scuola e formato da Istituzione Scolastica, ASP, famiglia rappresentati del Comune ed educatori, redige il Piano Educativo Individualizzato (PEI) per ogni alunno, basandosi sulla documentazione presentata e sulla valutazione dei bisogni individualizzati di cui è portatore. Sulla base della documentazione prodotta, viene poi elaborato, per ciascun alunno, il Piano di intervento, che viene sottoposto al genitore o allo studente (se maggiorenne) per approvazione. Questo documento contiene il numero delle ore di assistenza specialistica assegnate, comprese le gite \ uscite didattiche (che devono essere autorizzate e rientrano nel monte ore settimanale) e gli esami di fine anno, la



Coop.Sociale

loro articolazione oraria e settimanale, il numero dei voucher mensili cui lo studente ha diritto.

Contestualmente, la famiglia e lo studente vengono chiamati ad individuare il soggetto accreditato che erogherà direttamente il servizio. La scelta del soggetto accreditato è del tutto libera: ogni famiglia sceglie il soggetto accreditato che meglio soddisfa le sue esigenze.

Ogni mese il Servizio Politiche Sociali del Comune di appartenenza, consegna alla famiglia del disabile, i voucher necessari, quantificati sulla base del numero di ore settimanali di assistenza assegnate e sull'effettivo numero di giorni di attività scolastica. La famiglia dell'alunno o l'alunno stesso, una volta scelto il soggetto accreditato, provvede a consegnargli i voucher, a fronte dell'effettiva erogazione delle prestazioni. Una copia del Piano d'intervento viene consegnata al soggetto accreditato, che è tenuto ad osservarlo integralmente e non può apportare modifiche.

In che modo posso contattare la Cooperativa Socioculturale?

La sede amministrativa della Cooperativa si trova ad Agrigento, in Via Imera 352,

E' aperta dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e il martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18,00. Negli orari di apertura il cittadino può contattare telefonicamente o tramite e-mail il personale che gestisce il servizio. E' poi possibile prendere un appuntamento per recarsi nella sede ovvero, in caso di impossibilità, per incontrare il Coordinatore del servizio direttamente al domicilio della famiglia richiedente. Il Coordinatore del servizio, inoltre, è sempre reperibile su numero di cellulare dedicato e comunicato alla Direzione Politiche Sociali del Comune per il quale è accreditato dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle 14,00.



Coop.Sociale

I contatti della sede di Agrigento sono: Via Imera,352 telefono - numero: 0922 594552. Fax - numero: 0922594552. e-mail: segreteriapasa@libero.it 3471240099 (responsabile/coordinatore del Servizio)

A chi posso chiedere informazioni sui servizi esistenti?

Gli Operatori della Cooperativa e il Coordinatore incaricato possono dare informazioni ed offrire risposte che riguardano questioni organizzative e metodologiche; se il cittadino richiede invece un intervento sociale, gli Operatori orientano i richiedenti verso i servizi territoriali competenti. 6 Ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. 196/2003 i dati personali forniti dai cittadini agli operatori sono trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento e per le finalità indicate dalla Legge 241/90 nonché dalla normativa sul diritto di accesso agli atti.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA PER STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI

Come si può facilitare la frequenza scolastica di un ragazzo disabile? Il Comune di appartenenza, nel quadro del piano per il diritto allo studio, garantisce presso le scuole di ogni ordine e grado il Servizio di Assistenza all'autonomia a favore degli studenti diversamente abili che frequentino le Scuole stesse e siano residenti sul territorio. Attraverso la Cooperativa Sociale, mette a disposizione personale specializzato. Si tratta di : Operatori specializzati con Laurea almeno triennale in discipline sociali, educative, psicologiche→ o tecnico-specialistiche ; oppure Operatori specializzati con regolare qualifica legamente riconosciuta in "Assistente all'autonomia e



Coop.Sociale

Comunicazione “ operatori che abbiano conseguito attestati e qualifiche→ professionali specifici (metodi ABA, PECS, TEACCH) per assistere studenti affetti da disturbi dello spettro autistico. Questi Operatori, nel rispetto del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e del Piano di intervento redatti per ogni alunno, prestano servizio presso le scuole affiancando lo studente, in modo individualizzato, nel corso delle attività scolastiche. Prestano ugualmente servizio in caso di gite scolastiche, viaggi di istruzione, ecc. quando previsto dal Piano individuale. Il monte- ore settimanale per ogni studente viene definito nel PEI. Il servizio si svolge in orario scolastico (lunedì – sabato h. 8 – 14). Ogni Operatore ha qualifiche ed esperienze specifiche nel campo dell’assistenza educativa scolastica e collabora con gli Insegnanti all’attuazione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) previsto per l’alunno disabile (condiviso con le famiglie).

Il suo ruolo è diverso da quello degli Insegnanti scolastici e da quello degli Insegnanti di Sostegno: l’Operatore della Cooperativa collabora con questi senza sovrapporsi o sostituirsi. Concretamente, l’Operatore facilita l’inserimento scolastico dell’alunno, compiendo interventi di: Mediazione della comunicazione e dell’autonomia dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui nell’ambiente scolastico, anche grazie l’utilizzo di strategie e ausili necessari per garantire un’interazione efficace; Supporto a un regolare apprendimento delle nozioni scolastiche, cooperando con l’Insegnante di sostegno e gli Insegnanti di classe per sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione dello studente, secondo gli obiettivi del PEI; Intermediazione fra l’alunno disabile e i compagni all’interno del gruppo classe per un maggior inserimento nel contesto scolastico, avviando processi di socializzazione con i coetanei; Assistenza nello svolgimento delle lezioni o durante altre attività didattico culturali anche fuori dall’orario scolastico, ma comunque ricomprese dalla programmazione scolastica, previa autorizzazione; Assistenza agli studenti che devono sostenere gli esami di qualifica di Stato.)

Qual è la funzione principale del servizio?

Consentire agli studenti disabili il diritto allo studio e l’inserimento nella scuola, in applicazione alla normativa nazionale (L. 104/92 e s.m.i.) e regionale. Le finalità generali del servizio sono pertanto quelle di: Favorire l’autonomia nella comunicazione, nella socializzazione e negli apprendimenti, abbattendo ogni barriera, agevolando l’integrazione e l’inserimento degli



Coop.Sociale

studenti, sostenendo e rafforzando la loro autonomia personale attraverso: La selezione e assegnazione di Operatori qualificati, preparati ed esperti;→ L'attività di coordinamento del servizio, ivi inclusa la garanzia della continuità educativa e la→ sostituzione dell'Operatore in malattia o assente per qualsiasi motivo; L'espletamento del servizio avviene generalmente nei giorni in cui è prevista l'attività didattica e→ si adatta agli orari fissati dai vari Istituti. Previa autorizzazione del Comune, il servizio può svolgersi anche fuori dall'orario di servizio, qualora la scuola ne manifesti e ne motivi la necessità. Per l'anno scolastico 2018/19 l'avvio del servizio è previsto per il mese di Ottobre 2018 e il suo termine per il 9 giugno 2019 ma si protrae per gli studenti che sostengono gli esami di Stato; Attività di monitoraggio periodiche dell'andamento dell'assistenza e dei principali risultati→ raggiunti o deficit da colmare.

Garantire la piena collaborazione del personale con tutte le altre figure: famiglie, Insegnante di sostegno, Insegnanti di classe, altri operatori (tecnici riabilitativi, ecc.), volontari.

Quali sono gli obiettivi specifici del servizio?

Obiettivi rivolti agli alunni

Promuovere l'autonomia nella comunicazione, negli apprendimenti e nella socializzazione ,→ attraverso il supporto all'acquisizione di competenze e abilità specifiche in grado di ridurre il divario tra le performance degli alunni con disabilità e quelle dei compagni di classe; Promuovere lo sviluppo dell'identità, della consapevolezza e cura di sé e dell'autostima individuale→ nel ragazzo disabile; Favorire la socializzazione, creando occasioni concrete d'incontro e scambio comunicativo,→ relazionale e affettivo con i compagni. Ciò avviene con attività educative che possono coinvolgere, oltre allo studente disabile, un piccolo gruppo di compagni di classe e, in alcune occasioni, l'intero gruppo – classe. Obiettivi rivolti al sistema scolastico Promuovere la corresponsabilità/condivisione del Progetto individuale da parte di tutti gli attori variamente coinvolti nella scuola.

variamente coinvolti nella scuola; Promuovere il lavoro di rete, di coordinamento e di integrazione territoriale scolastico ed→ extrascolastico; Assicurare raccordi tra il Progetto Educativo Individuale e le progettazioni dell'intera classe.→



Coop.Sociale

Obiettivi rivolti alle famiglie:

Valorizzare il contributo assistenziale delle famiglie e le sinergie attivabili a vantaggio del ragazzo disabile

8 Obiettivi rivolti al Territorio

Attivare e sostenere una rete territoriale di soggetti che, in modo coordinato, sostengono → l'integrazione a favore degli studenti disabili, a Scuola e nel tempo libero. Organizzare eventi aperti al pubblico destinati a sensibilizzare il territorio rispetto alle problematiche → dell'integrazione dei disabili a scuola e nel territorio (convegni, seminari, dibattiti, cineforum, esposizioni artistiche, percorsi formativi).

In che modo il servizio persegue questi obiettivi?

Affinché questi obiettivi siano raggiunti la metodologia di lavoro adottata poggia su: una specifica competenza tecnica degli Operatori, costante e aggiornata; un approccio individualizzato, tarato cioè sulle effettive esigenze dello studente assistito; la valorizzazione delle potenzialità messe in campo dagli alunni disabili, oltre che dagli Operatori, dagli Insegnanti e dalle famiglie; un coinvolgimento di vari attori (Insegnanti, famiglie, Operatori, ciascuno secondo le proprie competenze e responsabilità specifiche) nella progettazione/realizzazione degli interventi.

Su quali documenti è basato il servizio?

I documenti fondamentali per la programmazione degli interventi sono essenzialmente due: il Profilo Dinamico Funzionale (PDF) e il Piano Educativo Individualizzato (PEI).



Coop.Sociale

RUOLI E COMPITI DEL PERSONALE DELLA COOPERATIVA

Nel servizio sono operative le seguenti figure professionali:

Coordinatore: garantisce le prestazioni previste dai documenti d'indirizzo (Regolamento, → progetto, normative), nonché i rapporti con i servizi socio-educativi e scolastici del territorio, fatte salve le specifiche competenze istituzionali. Cura la gestione del personale della Cooperativa e garantisce prestazioni in linea con le esigenze degli studenti assistiti e delle loro famiglie

Operatore del servizio attua il Progetto Individualizzato (nel rispetto del Piano di intervento) → per ogni alunno in base ad obiettivi condivisi, integrandosi con le figure professionali già operanti sul caso e intervenendo nel contesto scolastico e nei luoghi previsti dal Progetto Individuale e dalla programmazione scolastica.

Altri profili professionali coinvolti: Pedagogisti; Educatori professionali; Psicologi; Medici → specialisti in disabilità; Psicomotricisti; Fisioterapisti; Infermieri professionali; OSS/OSA.

Quali sono i compiti del Coordinatore?

Il Coordinatore del servizio è il garante della qualità delle prestazioni di assistenza all'autonomia a vantaggio dei singoli studenti e delle loro famiglie. Il coordinamento rappresenta lo strumento per assicurare la coerenza e continuità degli interventi, oltre che l'efficienza sul piano organizzativo – gestionale delle prestazioni. Il Coordinatore, inoltre, collabora con il Comune (nel rispetto del ruolo della Cooperativa, che è quello di erogare il servizio) per la definizione di attività che rendano il servizio sempre più adeguato alle esigenze degli studenti disabili. Il Coordinatore svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli Operatori della Cooperativa, promuovendo la loro formazione permanente attraverso progetti di formazione che prevedono 8 ore annue di corsi obbligatori, alle ore previste di lavoro di gruppo tra gli Operatori sotto la guida di un Supervisore esperto. Egli promuove la valutazione della qualità del servizio, il raccordo tra i servizi educativi, sociali, sanitari e assistenziali che operano a vantaggio dell'alunno, la redazione di un Diario di Bordo che descrivano il lavoro fatto con ogni alunno



Coop.Sociale

e i risultati ottenuti. Nel provvedendo ad eventuali sostituzioni e/o nuove assegnazioni; ha cura di raccogliere, alla fine di ogni mese, i fogli presenza recanti le ore e i giorni in cui l'Operatore ha svolto il suo servizio; comunica al Comune il monte ore effettuato ogni mese da ogni Operatore con ogni studente in carico; raccoglie i dati sugli utenti, avendone cura di rispettare la legge sulla privacy; predispone i dati raccolti in forma di banca dati; stila il calendario delle attività formative, previo accordo con i docenti coinvolti nell'attività di aggiornamento e le associazioni presenti sul territorio, consegnando una copia del calendario ad ogni operatore ad inizio di anno scolastico.

Segnala al Supervisore ogni richiesta ricevuta per un eventuale sostegno psicologico e/o motivazionale agli Operatori del servizio; mantiene i contatti con la Città Metropolitana per gli aspetti tecnici generali; favorisce e realizza momenti di sinergia con le associazioni di volontariato.

Quali sono le funzioni dell'Operatore?

Sostegno all'autonomia nella comunicazione; Sostegno all'autonomia degli apprendimenti scolastici; Sostegno nell'autonomia nella relazione e socializzazione a scuola; Collaborazione con gli Insegnanti scolastici e le famiglie; Documentazione degli interventi; Collaborazione con il gruppo dei colleghi e con gruppi di lavoro che coinvolgono vari Enti (es. ASP, Scuola, Servizi Sociali, ecc.).

PRESTAZIONI MINIME ASSICURATE

Quali prestazioni garantisce il servizio di assistenza all'autonomia? Il servizio garantisce: Assistenza alle funzioni motorie e di autonomia dello studente; Assistenza educativa nel corso delle attività scolastiche, laboratoriali e visite di istruzione; Adeguamento e flessibilità delle prestazioni in base alle esigenze dell'utenza, delle famiglie e della scuola.

COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI, FAMILIARI E STRUTTURE SOCIALI



Coop.Sociale

In che modo il servizio coinvolge gli utenti e i loro familiari? Viene programmato un incontro prima dell'inizio di ogni nuovo anno scolastico o di ogni nuova presa in carico, durante il quale il Coordinatore presenta allo studente e alla famiglia l'Operatore e gli descrive le sue competenze e il suo ruolo. Altri incontri, con cadenza trimestrale, verranno programmati durante l'anno scolastico, con il preciso intento di coinvolgere attivamente la famiglia nella valutazione dell'andamento di ciascun intervento.

Quali sono i tempi e le modalità di collaborazione con le strutture sociali frequentate dagli utenti?

Il Servizio si caratterizza per il costante perseguimento di un radicamento territoriale, volto a creare una rete di sostegno a vantaggio dell'alunno e della sua famiglia. Il Servizio collabora dunque con: Istituzioni scolastiche Sono attive forme di collaborazione con il personale docente delle scuole che ospitano i ragazzi con disabilità: l'Operatore concorda con l'Insegnante di classe e/o di sostegno le migliori strategie da adottare; Associazioni di volontariato Per quanto riguarda le Associazioni e il volontariato sociale presenti sul territorio che si occupano di minori, la nostra Cooperativa attiva rapporti permanenti di collaborazione per il coinvolgimento dei volontari, sia per contribuire all'integrazione sociale del ragazzo disabile sul territorio, sia per supportare la famiglia; Il CAF (patronato) Lo scopo è agevolare l'accesso delle famiglie ai servizi: in particolare per assistenza-pratiche di richiesta di assistenza sociale, ausili, consulenza legale. Associazioni di categoria

La nostra Coop. attiva collaborazioni con realtà radicate sul territorio provinciale (centri attrezzati e specializzati nella predisposizione di materiale/supporti/ausili).

SERVIZI AGGIUNTIVI OFFERTI AGLI UTENTI CHE SCELGONO LA NOSTRA COOPERATIVA

A titolo gratuito per i nostri utenti (studenti che scelgono la Cooperativa)



Coop.Sociale

Descrizione degli eventuali servizi migliorativi ed aggiuntivi offerti gratuitamente :

Per ogni attività proposta specificare:

a) Descrizione sintetica (max 2 righe):

Logopedia (o psicomotricità) 2 volte al mese con logopedista (psicomotricista) della Coop. OPPURE max 2 ore al mese se il logopedista (o psicomotricista) è indicato dalla famiglia

b) Tempi di svolgimento :

- Periodo (dal INIZIO SERVIZIO al FINE SERVIZIO)
- Frequenza di svolgimento (es: settimanale, bisettimanale, mensile) BIMENSILE
- Orari e giorni di svolgimento DA CONCORDARE CON LE FAMIGLIE

c) Operatori impiegati:

- Numero e qualifica
- 1 LOGOPEDISTA
- 1 PSICOMOTRICISTA

d) Luogo di svolgimento: SEDE COOPERATIVA SOCIALE / DOMICILIO UTENTE

e) Eventuali agevolazioni offerte per il raggiungimento della sede di svolgimento delle attività: NESSUNA

b) Descrizione sintetica (max 2 righe):

DISBRIGO PRATICHE / CONSULENZA

b) Tempi di svolgimento :

- Periodo dal INIZIO SERVIZIO al FINE SERVIZIO
- Frequenza di svolgimento (es: settimanale, bisettimanale, mensile) SU RICHIESTA
- Orari e giorni di svolgimento DA CONCORDARE CON LE FAMIGLIE

c) Operatori impiegati:

- Numero e qualifica

d) Luogo di svolgimento: SEDE COOPERATIVA SOCIALE / ENTI PUBBLICI

e) Eventuali agevolazioni offerte per il raggiungimento della sede di svolgimento delle attività:

NESSUNA

Data

Firma del Legale

rappresentante



Coop.Sociale

Avvertenze

N.B. : Nel caso di più servizi migliorativi ed aggiuntivi, il punto n. 4 deve essere compilato per ciascun servizio offerto.

PROCEDURE DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI (SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI)

A chi mi posso rivolgere se non sono soddisfatto del servizio offerto? Tutti i cittadini possono, individualmente o in forma associata (ma non in forma anonima) avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo al funzionamento del servizio ed anche sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente carta del servizio. Come si fa a segnalare osservazioni o suggerimenti per migliorare la qualità del servizio? Reclami e segnalazioni possono essere presentati a voce o per iscritto: direttamente, presentandosi alla sede della Cooperativa o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico oppure al Comune di pertinenza; indirettamente, inviando una e-mail, via fax oppure telefonicamente,



Coop.Sociale

contattando la sede operativa ☛ 0922 594552 oppure inviando email : segreteria@libero.it Avrò una risposta alle mie osservazioni?

Dopo aver raccolto la segnalazione o il reclamo, la Cooperativa o l'Ufficio Relazioni con il Pubblico lo trasmettono al Coordinatore del Servizio presso la Cooperativa, che si accerta riguardo alla situazione

segnalata e adotta i provvedimenti che giudica adatti al caso, allestendo tempestivamente un'Azione Correttiva da attuare per colmare il problema verificatosi. Al massimo entro 20 giorni dalla presentazione della segnalazione, il Coordinatore del Servizio comunica al cittadino (per iscritto e telefonicamente o verbalmente) l'esito che ha avuto la sua osservazione o il suo reclamo.



Coop.Sociale

SCHEDA SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI

Questa scheda può essere consegnata: direttamente, presentandosi alla sede della Cooperativa in via→ direttamente, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del→ indirettamente, inviandola via e-mail, via fax oppure per posta.→ RECLAMO SUGGERIMENTO ELOGIO II/la sottoscritto/a _____

_____ Nato a _____ il _____

_____ Indirizzo _____

_____ Telefono _____ e-mail _____

Segnalo quanto segue per conto di: me stesso altra persona (specificare) Nome e cognome _____

Domicilio _____

DESCRIZIONE DEL FATTO PER CUI SI RECLAMA – SUGGERISCE O PROPONE – ELOGIA



Coop.Sociale

_____ Il/la
sottoscritto/a, ai sensi del D.Lgs 196/2003 concernente la tutela delle persone
e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, fornisce il suo
consenso a che codesta Cooperativa, ai fini della gestione del contenuto della
presente, tratti i suoi dati personali, generici e sensibili. Data _____
Firma _____
