

# CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE

---

## INTERVENTI PER L'INCLUSIONE SCOLASTICA DEGLI STUDENTI CON DISABILITA' SENSORIALI

---



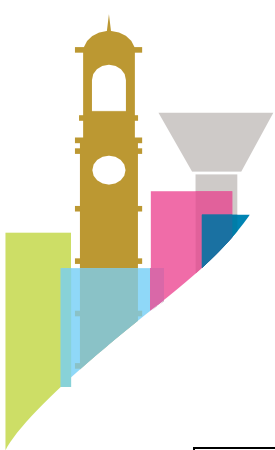
Acli Servizi Cooperativa Sociale a.r.l.  
Piazza Paganessi – 24050 Bariano (BG)  
Tel. 0363 957411 – Fax 0363 959463

[www.coopacliservizi.it](http://www.coopacliservizi.it) – [segreteria@coopacliservizi.it](mailto:segreteria@coopacliservizi.it)



**Acli Servizi Cooperativa Sociale a.r.l.**  
Piazza Paganessi, 3  
24050 Bariano (BG)  
Tel. 0363 957411  
Fax 0363 959462

Cod. Fisc. e P.IVA 01570800167  
C.C.I.A.A. e R.E.A. n. 218584 Reg. Soc. 25466  
Albo Cooperative n. A121560  
[segreteria@coopacliservizi.it](mailto:segreteria@coopacliservizi.it)  
Cod. SDI: M5UXCR1



## INDICE

### **A – MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO**

#### **a.1 Principi e metodologia di intervento**

Predisposizione del progetto individuale

#### **a.2 Obiettivi educativi degli interventi**

#### **a.3 Le fasi dell'intervento**

#### **a.4 Organizzazione del lavoro**

Assegnazione dei casi

Definizione dell'orario di lavoro

Avvio dell'intervento

#### **a.5 Figure professionali previste**

a.5.1 L'assistente alla comunicazione

a.5.2 La figura del coordinatore

a.5.3 Risorse aggiuntive

#### **a.6 Formazione e aggiornamento del personale**

### **B- SISTEMA DI CONTROLLO E VERIFICA DEL SERVIZIO E RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

#### **b.1 Coordinamento**

#### **b.2 Relazione di verifica annuale**

#### **b.3 Indicatori di monitoraggio**

#### **b.4 Strumenti adottati per la documentazione del lavoro sul servizio**

#### **b.5 Strumenti di controllo e soddisfazione da parte del committente**

#### **b.6 Soddisfazione delle famiglie**

### **C – MODALITA DI COLLABORAZIONE CON GLI ISTITUTI COMPRESIVI, L'AZIENDA TERRITORIALE SANITARIA E LA REGIONE LOMBARDA, LE ASSOCIAZIONI E IL TIFLOLOGO**



## A - MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

### a.1 Principi e metodologia di intervento

Il servizio di assistenza alla comunicazione si inserisce all'interno del processo globale di inclusione sociale dei soggetti con disabilità sensoriale, svolgendo la funzione ponte tra il percorso scolastico e quello più complessivo del progetto di vita.

I partner principali dell'assistente alla comunicazione sono gli insegnanti curricolari e di sostegno ed i servizi specialistici poiché il suo lavoro implica il raggiungimento degli obiettivi didattici definiti dalla scuola e le principali sfere di attenzione che afferiscono all'area relazionale, cognitiva e dell'autonomia. Di fondamentale importanza per gli studenti con disabilità visiva è la collaborazione con la figura del tiflogo, il cui intervento favorisce la traduzione e l'adattamento della didattica alle potenzialità di apprendimento di ogni singolo studente.

#### Predisposizione del progetto individuale

Il progetto educativo individualizzato rappresenta il cuore dell'intervento educativo e, in una prospettiva più ampia, l'orientamento per il progetto di vita del soggetto. Esso, inoltre può fornire materiale prezioso sia per il lavoro di competenza del servizio specialistico, sia al lavoro dei Servizi Sociali, nella prefigurazione di una modalità d'intervento integrata.

In particolare:

**Al fine di operare efficacemente sulla sfera relazionale** è necessario che l'Assistente alla comunicazione operi sviluppando la capacità di percezione e ri-traduzione dei contenuti e svolgendo il ruolo di stimolatore di esperienze relazionali positive per il minore, per il gruppo classe e per i docenti:

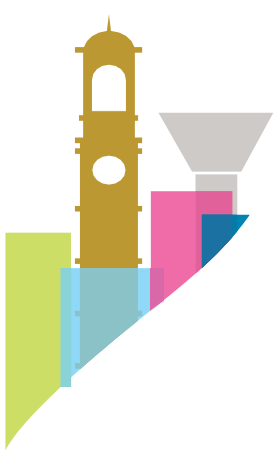
1. livello relativo al minore; che comprende la connessione tra le dinamiche relazionali ed i bisogni reali (psicologici ed affettivi) del minore, per individuare opportune modalità di restituzione e sperimentando forme di comunicazione e confronto nuove e più gratificanti (come per esempio l'ITALIANO SEGNATO per gli alunni audiolesi).
2. livello relativo alla classe ed agli insegnanti; costruendo e "curando" in itinere una relazione significativa con il gruppo classe e con i docenti che permetta una comprensione delle risorse e competenze dell'alunno disabile sensoriale, pianificando attività specifiche che consentano nuove forme di comunicazione e integrazione tra il soggetto disabile sensoriale, i compagni di classe e gli insegnanti.

**Al fine di operare efficacemente sulla sfera cognitiva e dell'autonomia** l'assistente della comunicazione agisce:

- costruendo un quadro il più possibile corrispondente alla realtà delle risorse e dei limiti connessi alle capacità di apprendimento del minore ed alla sua sfera di autonomia,
- definendo in relazione ad esse un programma d'intervento, precisandone gli obiettivi educativi da raggiungere,
- creando attività specifiche per il raggiungimento di tali obiettivi,
- promuovendo piccoli e progressivi passaggi evolutivi,
- creando un feedback di tali risultati, attraverso il quale rafforzare l'autostima del soggetto.

L'assistente alla comunicazione media tra le capacità del soggetto e le richieste del contesto scolastico, con la funzione di rendere evidenti tali cambiamenti anche al contesto sociale di riferimento (famiglia, gruppo dei pari, docenti, servizi specialistici, etc...) promuovendo un'immagine positiva dell'alunno.

**Con la finalità di creare un buon rapporto collaborativo con la famiglia** è necessario impostare modalità efficaci di relazione, comunicazione e accompagnamento dei genitori del minore. È necessario seguire i genitori con un dialogo aperto ed un continuo scambio di opinioni, anche perché la nascita di



un figlio con un deficit sensoriale scuote violentemente l'equilibrio di una famiglia e richiede strategie ed interventi complessi: un buon "accompagnamento" alla coppia in parallelo alla crescita del proprio figlio/a contribuisce a far emergere le risorse psichiche dei genitori indispensabili al progetto di vita del figlio.

### **a.2 Obiettivi educativi degli interventi**

L'obiettivo primo di tale Servizio è l'**integrazione scolastica e il diritto allo studio del soggetto in situazione di *handicap*** in base anche a quanto previsto dalla Legge 104/92, ovvero la legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone disabili, e dalle sue successive modifiche, concernenti misure di sostegno in favore di persone con *handicap* grave (L. 162/98); nonché in riferimento alla L. 328/2000, ossia la legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

**In particolare il presente intervento è destinato agli alunni e agli studenti disabili sensoriali individuati dall'Azienda di Tutela alla Salute della Provincia di Bergamo.**

Il Servizio prevede l'assegnazione di un **assistente alla comunicazione** con l'intento di:

- Supportare l'apprendimento scolastico dell'alunno, affiancandolo ed accompagnandolo nei percorsi didattici concordati con il team docenti;
- collaborare con il personale docente relativamente alla definizione dei progetti educativi individualizzati, attraverso la partecipazione ai Consigli di classe, di modulo e alla programmazione sull'alunno, così da garantire un intervento che abbia come finalità il raggiungimento degli obiettivi definiti dalla scuola;
- lavorare in modo concreto ed efficace alla creazione di un clima favorevole all'**inclusione** nel contesto scolastico (gruppo classe e corpo docente), agendo sullo sviluppo di modalità relazionali e comunicative positive e gratificanti del minore; promuovendo un'immagine positiva dello stesso e favorendo da parte del contesto la lettura delle risorse che il soggetto disabile possiede (*area relazionale*);
- promuovere l'evoluzione e la crescita del soggetto disabile ed il suo benessere psicologico, operando sull'accettazione dei limiti e sulla scoperta delle risorse personali, al fine di sostenere il minore nella creazione di un sufficiente livello di autostima, costruendo e potenziando l'**autonomia personale** (*area cognitiva e dell'autonomia*);
- promuovere e favorire con le famiglie degli utenti un clima di collaborazione e sostegno, offrendo la possibilità di cogliere un'immagine del figlio/a nella quale le risorse vengano poste in evidenza ed i limiti legati al deficit sensoriale non costituiscano il solo elemento di identificazione del minore;
- sviluppare una rete di collaborazione con le associazioni (come ad esempio l'Ente Nazionale Sordi di Bg e l'Unione Italiana Ciechi) e le agenzie educative del territorio per garantire una maggior integrazione anche attraverso la programmazione condivisa di attività extrascolastiche;
- promuovere l'integrazione nei diversi ambiti di vita: familiare, socio-ricreativa e socio occupazionale;

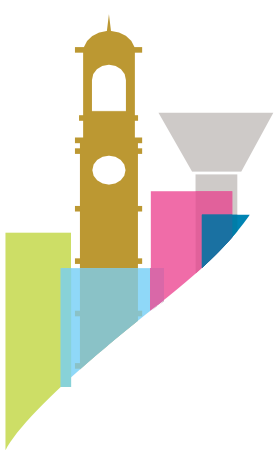
### **a.3 Fasi di intervento**

#### Osservazione iniziale

Come previsto dalla metodologia in uso, viene dato particolare spazio all'osservazione, intesa sia come strumento operativo volto alla raccolta di informazioni sia come dimensione importante nel realizzare il servizio stesso: il periodo di osservazione costituisce il momento privilegiato in cui creare le condizioni ottimali all'accoglienza dell'alunno, al suo benessere in situazione, al suo inserimento nel contesto scolastico. L'osservazione è sempre di tipo partecipato, vale a dire coniugata con i momenti operativi scolastici previsti per ogni alunno.

#### La definizione dell'intervento operativo

In base a quanto raccolto nel periodo di osservazione, attraverso la collaborazione tra scuola ed istruttore educativo/lettore, si definisce il percorso possibile: viene elaborato il piano di lavoro (*compilazione della scheda iniziale*) nel quale si definiscono gli obiettivi, le strategie d'intervento, le attività proposte e relative modalità di realizzazione, gli strumenti ed i tempi di verifica. I contenuti del programma, ovviamente, saranno congruenti a quelli del PEI scolastico di competenza del personale docente.



L'intervento con l'alunno tende ad un'azione globale e prevede interventi educativi e sociali – gestiti direttamente dall'istruttore educativo ed in parte dal coordinatore - che si articolano in:

- momenti di attività scolastica nelle sedi individuate e secondo la programmazione didattica,
- partecipazione alle riunioni ed incontri di programmazione scolastica sul caso specifico,
- momenti di confronto informali con i famigliari e partecipazione dell'istruttore educativo/lettore alle convocazioni formali dei genitori insieme al corpo docente,
- attivazione e cura del lavoro di rete nel territorio (anche in riferimento alla gestione del tempo extrascolastico)

Il lavoro in classe si alterna alle seguenti attività:

- momenti di lavoro individualizzati al di fuori della classe,
- possibili attività in piccolo gruppo, talora anche eterogeneo per classi di appartenenza (vedi ad esempio i Laboratori, alla scuola elementare e media),

La definizione dell'intervento è un processo dinamico ed in continua evoluzione, tiene presente le competenze, le potenzialità e le difficoltà, le osservazioni degli Operatori, le indicazioni della famiglia, degli operatori scolastici e degli specialisti, in un continuo flusso di osservazioni, di obiettivi, d'interventi e di verifiche.

#### La verifica dell'intervento

Le verifiche periodiche sull'intervento rispetto ai singoli Utenti sono programmate dal Coordinatore con gli assistenti alla comunicazione, in itinere, durante le riunioni individuali o di gruppo; in queste occasioni è verificata l'efficacia e validità degli obiettivi scelti, in modo tale che questi siano riformulati o confermati, secondo i casi.

La verifica avviene non solo sul raggiungimento degli obiettivi prefissati, ma sull'adeguatezza degli obiettivi, sul permanere della significatività per l'Utente e, soprattutto, sul corretto svolgimento del processo d'individuazione degli stessi e sul rispetto dei tempi di verifica.

### **a.4 Organizzazione del lavoro**

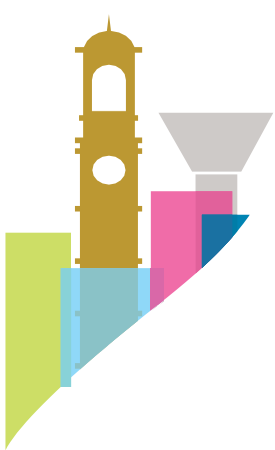
#### × **Assegnazione dei casi**

Il personale che fa parte dell'organico viene *assegnato ai singoli casi* tenendo in considerazione alcuni criteri principali:

- la valutazione dei bisogni dei minori disabili e delle loro caratteristiche,
- le competenze specifiche e specialistiche di ciascun assistente alla comunicazione (se per esempio ci sono conoscenze specifiche per alcune disabilità)
- le motivazioni ed attitudini personali di ciascun assistente alla comunicazione (maggior facilità di approccio con utenza appartenente ad una certa fascia d'età e/o grado-ordine di scuola),
- l'importanza della continuità educativa,
- la valutazione espressa dalla scuola e dalla famiglia, confrontate con quella espressa dal coordinatore.

A tutto il nuovo personale viene garantita la formazione di base necessaria a presentare le linee progettuali ed operative sul servizio, consegnare la modulistica per la qualità in uso sul servizio, specificare le modalità di rendicontazione delle ore.

La Comunicazione del personale in organico nel servizio viene fatta al responsabile del servizio presso l'ATS e ai Dirigenti scolastici di riferimento entro una settimana dall'avvio del nuovo



anno scolastico; la presenza degli istruttori educativi / lettori viene garantita a partire dal primo giorno di scuola.

× **La definizione dell'orario lavorativo**

Nella gestione del rapporto con le Scuole, è messo in rilievo anche l'aspetto della definizione dell'orario lavorativo sui singoli casi. Tenuto conto delle necessità dell'alunno/a e del Piano Didattico definito dalla scuola si precisa l'importanza, nella formulazione dell'orario dell'assistente alla comunicazione, di trovare una mediazione con le esigenze lavorative dello stesso; se l'orario giornaliero non è frazionato bensì accorpato l'operatore ha l'opportunità di essere assegnato anche a più di un caso, raggiungendo un monte ore settimanale dignitoso e soddisfacente. Il coordinatore educativo di riferimento svolge una funzione di mediazione con la scuola nella definizione di tale orario settimanale, così che questo sia stabilito secondo gli obiettivi educativi del progetto sul minore e non subordinato alle esigenze della scuola. Qualora risultasse necessaria una modifica dell'orario durante l'anno scolastico, tale va proposta tenendo conto anche delle esigenze e dell'organizzazione dell'operatore e previo accordo con il coordinatore (fatto salvo si tratti di un cambiamento urgente e di brevissima durata).

× **L' avvio dell'intervento**

L'avvio dell'intervento, caratterizzato dalla fase di conoscenza iniziale dell'alunno e/o dalla ripresa delle relazioni dopo la pausa estiva, risulta sempre delicato. Riteniamo utile definire alcuni aspetti essenziali per il corretto svolgimento del lavoro dell'Istruttore educativo:

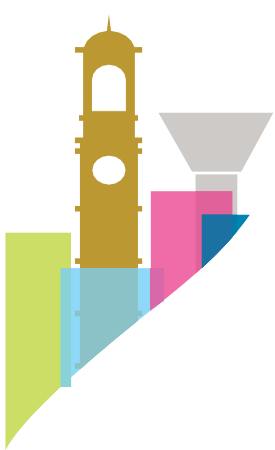
- Nel caso in cui l'assistente alla comunicazione che affianca l'alunno/a inizi a lavorare sul caso per la prima volta, è necessario che i docenti già a conoscenza della situazione garantiscano una presentazione della stessa condividendo la progettualità, anche consentendo all'operatore l'accesso ai fascicoli personali custoditi presso la scuola;
- il Responsabile di servizio ed il coordinatore di riferimento, a loro volta, si impegnano a predisporre un incontro con il nuovo operatore precedentemente all'avvio dell'anno scolastico, garantendo un passaggio di informazioni sull'utente chiaro e completo;
- altre informazioni indirette possono essere raccolte, tramite la scuola, presso i servizi specialistici pubblici e/o privati e i famigliari del minore.

## a.5 Figure professionali previste

### a.5.1 L' assistente alla comunicazione

L'Assistente alla Comunicazione deve possedere la motivazione, la competenza e l'attitudine al servizio in oggetto. Il suo lavoro si concretizza attraverso i seguenti compiti e funzioni:

- collabora con gli insegnanti al fine che l'alunno con deficit sensoriale possa avere un effettivo accesso alle informazioni rese dalla scuola in ogni materia e a tal proposito predispone specifico materiale didattico e informatico a supporto di quello ordinario nonché utilizza strumenti idonei che facilitano la ri-codifica e decodifica dell'informazione.
- collabora con gli insegnanti, in aula e nei laboratori, fornendo un supporto pratico/ funzionale, socio relazionale e di facilitazione nelle attività svolte nella classe;
- si rapporta con il tifologo di riferimento per la consulenza pedagogica, didattica ed informatica al fine di sostenere la metodologia adeguata all'apprendimento didattico dello studente;
- collabora con gli organi collegiali della scuola e con i terapeuti della riabilitazione, al fine di individuare gli ausili e il materiale didattico necessari alla creazione delle migliori condizioni per l'accoglienza e l'integrazione del minore, anche in relazione a particolari situazioni patologiche oltre al deficit sensoriale;
- partecipa alla stesura del Piano Educativo Individualizzato contribuendo, attraverso le sue specifiche competenze, all'individuazione delle potenzialità del minore, degli obiettivi da perseguire nell'azione educativa, delle strategie/metodologie da attuare e della strutturazione dei momenti di verifica;



- partecipa ai percorsi formativi e di aggiornamento;
- Facilita l'INCONTRO con gli altri alunni, sensibilizzando questi ultimi sul significato di "sordità" e "cecità". Solamente in tal modo è possibile trovare soluzioni comunicative capaci di trasformarsi in occasioni di vera relazione e amicizia;
- facilita lo sviluppo e il rafforzamento dell'identità del minore sordo e non vedente proponendo la sua partecipazione, e quella della sua famiglia, a contesti sociali in cui sono presenti altre persone con i medesimi deficit sensoriali

### L'istruttore Educativo

- lavora in relazione diretta con il minore, garantendogli l'effettiva partecipazione alle attività scolastiche ed extrascolastiche. Collabora attivamente con gli insegnanti nelle attività, nella programmazione e nella verifica
- Realizza le strategie metodologiche individuate per il raggiungimento degli obiettivi con particolare attenzione alla sfera della comunicazione e della relazione
- Partecipa alla stesura del PEI e redige la modulistica e documentazione prevista dal sistema di gestione per la qualità del servizio

#### a.5.2 La figura del coordinatore

La cooperativa propone una figura di coordinamento con competenze psico-pedagogiche specifiche, progettuali e di verifica.

**Coordinatrice Elisabeth Rocchi: Laurea in Psicologia Clinica, dello Sviluppo e Neuropsicologia.**

I compiti del coordinamento sono sintetizzabili nei seguenti punti:

- Favorire nel personale l'assunzione in modo corretto del ruolo e delle funzioni specifiche della professionalità dell'istruttore educativo;
- Sostenere, dal punto di vista pedagogico, l'assistente alla comunicazione attraverso incontri di supervisione, programmazione e verifica;
- Curare l'organizzazione e la funzionalità dei rapporti e delle intese tra tutti i soggetti coinvolti (Ats, dirigenti scolastici, insegnanti, famiglie, associazioni...);
- Collaborare alla gestione dei rapporti con le famiglie anche per le eventuali attività extra scolastiche volte a favorire l'integrazione e la socializzazione del soggetto audioleso e della sua famiglia nel tessuto territoriale,
- Proporre alla scuola iniziative, anche innovative, facilitanti l'inclusione scolastica sociale;
- promuovere e collaborare ad azioni rivolte alla crescita nel territorio della sensibilità e della cultura sul tema della disabilità sensoriale e delle sue implicazioni socio/relazionali;
- Verificare e sottoscrive le relazioni scritte predisposte dagli istruttori educativi sui singoli casi

### Coordinamento educativo

- garantisce l'efficacia e l'efficienza degli interventi
- favorisce la corretta assunzione di ruolo da parte dell'operatore e la sua collaborazione con le altre figure coinvolte
- interviene nelle relazioni con la famiglia e il territorio nella prospettiva di una maggiore integrazione degli interventi.

**Acli Servizi Cooperativa Sociale a.r.l.**  
Piazza Paganessi, 3  
24050 Bariano (BG)  
Tel. 0363 957411  
Fax 0363 959462

Cod. Fisc. e P.IVA 01570800167  
C.C.I.A.A. e R.E.A. n. 218584 Reg. Soc. 25466  
Albo Cooperative n. A121560  
segreteria@coopacliservizi.it  
Cod. SDI: M5UXCR1





- Promuove esperienze di formazione e orientamento post o extra scolastico

#### **a.5.3 Risorse Aggiuntive**

L'efficacia ed efficienza del servizio sono obiettivi fondamentali per i quali è indispensabile costruire e garantire un sistema organizzativo capace di affrontare positivamente le difficoltà che derivano dalla complessità di interventi che vedono coinvolti più soggetti con diverse professionalità.

Oltre alle figure principali descritte nei paragrafi precedenti, l'Ente gestore, per questa tipologia di servizio, mette a disposizione le seguenti figure professionali:

- ✓ Il personale per il coordinamento amministrativo e organizzativo;
- ✓ Il Responsabile delle Risorse Umane e della Formazione del personale della cooperativa;
- ✓ Consulenti per la formazione.

### **a.6 Formazione e aggiornamento del personale**

La formazione, l'aggiornamento e la riqualifica costituiscono una leva strategica fondamentale per lo sviluppo professionale dei dipendenti e la realizzazione degli obiettivi proposti dal servizio. Si caratterizza come strumento indispensabile perché offre l'opportunità ad ogni dipendente adeguate conoscenze e strumenti più elevati per raggiungere livelli più alti di motivazione e di consapevolezza rispetto alla pratica quotidiana del lavoro.

Ogni percorso formativo è volto alla valorizzazione del capitale umano, inteso come risorsa e investimento, nonché al rafforzamento di professionalità e competenze.

In questa prospettiva, il ruolo della formazione va inteso come strumento essenziale per un adeguamento costante della professionalità del personale e possibilità di confronto per le competenze presenti nel servizio.

Le proposte formative che vengono offerte agli operatori hanno le seguenti finalità:

- Accrescere i riferimenti teorici e metodologici sui contenuti riguardanti il servizio specifico;
- acquisire maggiore competenza circa le caratteristiche delle differenti disabilità fisiche, psichiche e sensoriali;
- elaborare strumenti efficaci di rilevazione dei bisogni e di analisi del contesto di vita dell'utenza;
- favorire la riflessione sul ruolo professionale e sulle dinamiche relazionali specifiche;
- accrescere le proprie competenze comunicative nella cura delle relazioni con gli altri soggetti che hanno in carico il soggetto destinatario dell'intervento;
- promuovere attraverso il confronto e l'elaborazione comune progettualità più consapevoli e mirate;
- consentire la conoscenza degli ausili e delle diverse forme di comunicazione possibili;

Poiché il ruolo dell'assistente alla comunicazione si gioca in forte interazione con altre professionalità (gli insegnanti di classe e l'insegnante di sostegno, neuropsichiatri, psicologi, logopedisti,) è importante destinare una parte dell'investimento sulla formazione nella direzione di momenti di formazione congiunta, insieme alle altre figure che intervengono nella costruzione e nella realizzazione del progetto di vita dell'alunno sordo.

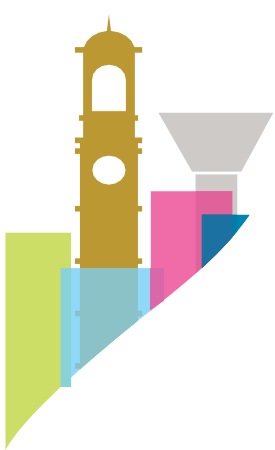
Attraverso la formazione congiunta, infatti, le diverse professionalità presenti si aprono ad un processo di crescita integrale e permanente. In questa prospettiva, i ruoli e le competenze non vengono lette secondo la logica della contrapposizione, ma secondo la strategia della complementarietà.

Per questo viene incoraggiata la partecipazione ai corsi organizzati

- dalla Provincia;
- dai singoli Istituti Comprensivi;
- dalle altre agenzie formative individuate come risorsa.

#### **B – SISTEMA DI CONTROLLO E VERIFICA DEL SERVIZIO E RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**





L'erogazione del servizio viene assicurata attraverso la presenza delle figure professionali richieste dal capitolato speciale d'appalto in oggetto, che la cooperativa Acli Servizi si impegna a mettere a disposizione secondo quanto regolamentato.

In particolare, l'organizzazione si avvale delle stesse per l'attività di controllo del presente servizio:

## b.1

### **Coordinamento**

**La gestione dell'intervento viene monitorata grazie alla presenza del coordinatore educativo.**

Il coordinamento può avvenire in forma individuale o in piccolo gruppo. I tempi del coordinamento individuale possono aumentare qualora il coordinatore venga a conoscenza di bisogni specifici o di situazioni delicate che richiedono ulteriori momenti di incontro.

In base alle funzioni specifiche del coordinatore precedentemente descritte, egli ha il compito di verificare e sottoscrivere il piano di lavoro predisposte dagli operato e la relazione di verifica finale procedendo all'eventuale correzione di documenti in accordo con l'operatore interessato.

Le funzioni del coordinamento sono state elencate al paragrafo A.5.2, e di seguito approfondite evidenziando la capacità e la finalità del lavoro in equipe, che favorisce un'organizzazione efficace e garantisce la qualità del lavoro svolto.

Si declinano qui di seguito le fasi del lavoro di coordinamento:

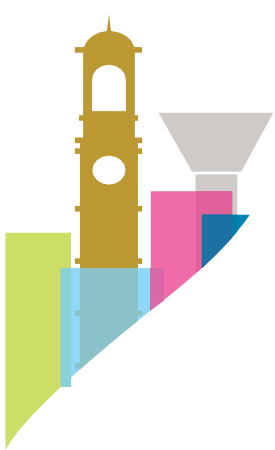
- valutazione iniziale con il Committente delle richieste d'intervento;
- presenza agli incontri bimestrali con il Responsabile dell'Area disabili dell'Ente Gestore, per il monitoraggio coordinato dell'intervento;
- comunicazione in tempo reale al Committente circa eventuali imprevisti, criticità, reclami legati all'erogazione del Servizio e/o riguardanti una o più situazioni specifiche,
- coordinamento e monitoraggio mensile dell'attività degli assistenti alla comunicazione
- programmazione degli incontri di formazione rivolti agli operatori;
- controllo della coerenza del lavoro degli operatori con le linee di intervento progettuali concordate con il Committente
- verifica della corretta e puntuale stesura e consegna della documentazione prevista.
- partecipazione, se previsto, agli incontri della Commissione H dell'Istituto Comprensivo nel quale si opera con il personale della Cooperativa, con l'attenzione alla possibilità di proporre iniziative facilitanti l'integrazione scolastica sociale,
- predisposizione del piano individuale dell'utente.

*Il coordinamento individuale* , ha la finalità di:

- *Sostenere la professionalità educativa del equipe di lavoro*

Il sostegno garantito dal coordinatore del servizio è contemporaneamente un sostegno di natura pedagogico-formativa e di natura emozionale-affettiva: in entrambi i casi l'obiettivo finale è quello di fornire agli assistenti alla comunicazione, durante gli incontri, gli strumenti metodologici, i saperi scientifici, le conoscenze e competenze di natura comunicativo-relazionale utili a costruire un contesto educativo.

Il coordinatore di servizio esplica la sua funzione di sostegno incentivando ed accompagnando all'adozione e all'esercizio della programmazione didattica dell'utente, della documentazione, del monitoraggio e della valutazione dell'azione educativa. Queste pratiche sono indispensabili alla crescita professionale dell'operatore: permettono all'operatore di rimettersi costantemente in discussione, "mettersi in gioco", elaborare e realizzare interventi sempre più pertinenti alle esigenze degli utenti e delle loro famiglie.



- *Garantire il buon funzionamento del servizio*

Il buon funzionamento dell'equipe è di fondamentale importanza, in quanto è la condizione indispensabile per valorizzare al massimo le qualità professionali ed umane di ciascun assistente educatore e rendere produttivo il lavoro di gruppo intorno alla progettazione, al governo ed alla osservazione/documentazione/rimodellamento del contesto educativo.

Il coordinatore deve creare quelle condizioni che permettano a ciascun operatore di aprirsi a quel confronto professionale fondamentale per la costruzione di un contesto educativo pertinente ed efficace

- *Favorire la comunicazione e la partecipazione delle famiglie*

Il coordinatore opera affinché gli operatori sappiano dialogare costantemente con i genitori per condividere con essi le scelte e le strategie educative. Nello stesso tempo gli stessi possono essere per i genitori punti di riferimento con cui condividere la consapevolezza del rispettivo ruolo educativo

---

#### **b.2 Relazione di verifica annuale**

Il responsabile di servizio redige un documento di verifica annuale sul servizio che consente al Committente di verificare se il servizio è stato svolto secondo criteri di efficacia ed efficienza, nel rispetto di quanto previsto nel capitolato d'appalto.

---

#### **b.3 Indicatori di monitoraggio**

**Indicatori di monitoraggio** specifici sul servizio:

- Il tasso del turn over da un anno scolastico all'anno successivo
- Il numero di assenze non di diritto degli assistenti alla comunicazione nel corso dell'anno scolastico
- la garanzia di un passaggio di informazioni chiare sull'utenza a chi deve svolgere la sostituzione
- i dati della rielaborazione dei questionari di soddisfazione e di verifica di gestione degli interventi somministrati.

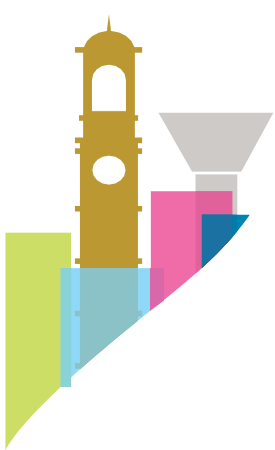
---

#### **b. 4 Strumenti adottati per la documentazione del lavoro sul servizio**

- la modulistica di consenso per la normativa sulla privacy
- Piano Individuale, documento nel quale viene pianificato il servizio di assistenza alla comunicazione, la consulenza tifologia e la necessità di specifico materiale didattico.
- Relazione iniziale e definizione degli obiettivi
- Relazione intermedia e monitoraggio rispetto l'andamento del servizio, inteso sia come continuità del servizio che come verifica del raggiungimento di alcuni obiettivi.
- Relazione finale e valutazione rispetto al raggiungimento degli obiettivi posti durante l'anno scolastico
- L'elenco degli assistenti alla comunicazione (con indicato l'utenza assegnata, il monte ore settimanale, l'ordine e grado di scuola e il riferimento telefonico dell'operatore)
- il Modulo riassuntivo degli orari settimanali dei singoli assistenti educatori
- la rendicontazione mensile delle ore impiegate, precedentemente verificate dal coordinatore
- eventuali protocolli d'intesa

La scheda iniziale, la scheda di verifica intermedia e la scheda di verifica finale contengono gli **obiettivi e gli indicatori di verifica** che vengono monitorati all'interno del progetto di ciascun utente.

Tali **indicatori di verifica** si concretizzano nella traduzione degli obiettivi in comportamenti attesi (in base agli interventi attuati) e osservabili. Si parte quindi dal comportamento iniziale per arrivare ad un comportamento ideale (raggiungimento dell'obiettivo) definendo delle tappe intermedie.



---

## **b.5 Strumenti di controllo da parte del Committente**

---

Con la Committenza riteniamo essenziale: definire delle intese organizzative efficaci, mantenere dei contatti frequenti (specie nella parte iniziale dell'anno scolastico) volti a verificare il quadro degli incarichi; costruire la capacità di lavorare insieme nella prospettiva della qualità, migliorando con continuità le prestazioni ed attuando una puntuale verifica delle stesse.

---

## **b.6 Soddisfazione delle famiglie**

---

La famiglia è anzitutto fonte di conoscenza sulla storia e sul presente della vita delle persone disabili, sulle loro caratteristiche, sulle loro abitudini ed i loro stili cognitivi. La scuola è la prima agenzia educativa ad avere la necessità di recuperare queste informazioni e l'assistente alla comunicazione, che spesso ha occasioni di incontro con la famiglia sia informali sia formali (in alcuni casi anche per più anni), è in grado di essere attivamente coinvolto in questo processo.

Inoltre l'elaborazione e la presentazione degli interventi educativi individualizzati prevede, secondo accordi precedenti definiti con il Committente, modi e forme di coinvolgimento della famiglia; anche perché la condivisione del progetto e la definizione di intese educative sono essenziali per garantire omogeneità alle proposte formative della scuola e dell'extra scuola.

La famiglia è anche un importante attore sociale, che però va aiutato a costruire la consapevolezza del suo essere risorsa e della sua capacità di essere propositiva, sia a livello scolastico, sia a livello politico amministrativo. Per raggiungere l'obiettivo è importante che i servizi del territorio che lavorano con queste famiglie favoriscano la **partecipazione delle famiglie a momenti formativi e informativi**.

In sede di definizione dell'organico sul servizio di assistenza scolastica si devono saper ascoltare le indicazioni delle famiglie, **valutando il loro grado di soddisfazione** e le loro esigenze di continuità, sapendo successivamente equilibrare tali richieste con le valutazioni del personale interessato, del coordinatore e della scuola.

Gli assistenti alla comunicazione possono incontrare periodicamente ogni famiglia in carico al servizio per le informazioni e gli aggiornamenti sull'intervento in corso.

Inoltre i genitori possono rivolgersi in qualsiasi momento durante l'anno scolastico, all'inizio dello stesso o al termine, al responsabile di servizio o al coordinatore per eventuali reclami, osservazioni e segnalazioni inerenti la qualità del servizio svolto. Eventuali reclami, opportunamente registrati, ritenuti importanti per la qualità ed il miglioramento dei servizi sono raccolti e utilizzati per risolvere i problemi e migliorare la qualità del nostro operato.

## **C - MODALITÀ DI COLLABORAZIONE CON GLI ISTITUTI COMPRENSIVI, L'AZIENDA PER LA TUTELA DELLA SALUTE E LA PROVINCIA DI BERGAMO**

La collaborazione con la scuola e L'ente committente (ATS) è determinante per la buona riuscita degli obiettivi sperati col fine di razionalizzare gli interventi sul piano qualitativo e concentrare le proprie risorse educative in un'unica direzione in un concerto di intenti condiviso.

In particolare la proposta è di pensare ad "un luogo e un tempo" che faccia da raccordo tra tutti e che tenga le fila del lavoro educativo. Per questo motivo l'ATS, quale Ente committente, ma soprattutto quale Ente territoriale che ha la titolarità su diverse azioni socio-sanitarie può fungere da "legante" tra scuola, cooperativa, Provincia, famiglie e altri Enti educativi che fanno parte del processo educativo e di crescita del minore sordo e ipovedente.

I tempi di raccordo possono essere via via concordati secondo le esigenze specifiche di ogni caso.

Bariano, ottobre 2019