

# CARTA DEI SERVIZI

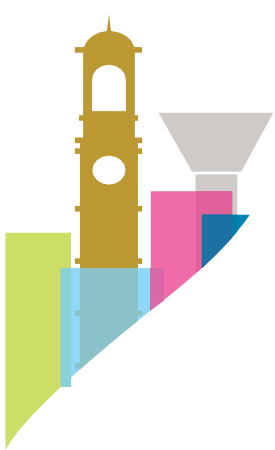
*Assistenza educativa scolastica*

**2019**



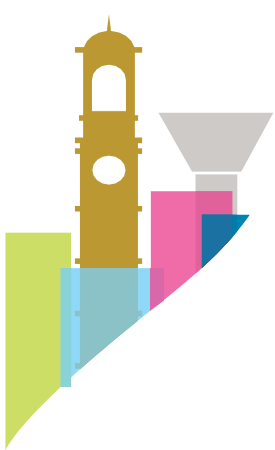
**Accli Servizi Cooperativa Sociale a.r.l.**  
Piazza Paganessi, 3  
24050 Bariano (BG)  
Tel. 0363 957411  
Fax 0363 959462

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



## INDICE:

- PREMESSA
- BREVE PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA
- FINALITA' DEL SERVIZIO
- DESTINATARI DEL SERVIZIO
- PRINCIPI DEL SERVIZIO
  - Centralità della persona e della famiglia
  - Professionalità del personale
  - Qualità del Servizio
  - Continuità del Servizio
  - Lavoro di rete e territorialità
  - Rispetto della privacy
- TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI
- METODOLOGIA DI LAVORO
  - Osservazione pedagogica
  - Documentazione dell'intervento
  - Monitoraggio continuo e costante e lavoro di equipe
  - Raccordo con i servizi della filiera
  - Formazione e aggiornamento costante del personale
- MODALITA' DI ACCESSO ED EROGAZIONE DEGLI INTERVENTI
  - Avvio dell'intervento
  - Fasi di erogazione
- COORDINAMENTO DEL SERVIZIO
- SUPERVISIONE DEGLI ASSISTENTI EDUCATORI
- PROCEDURA PER LA SOSTITUZIONE DEL PERSONALE
- RECLUTAMENTO E GESTIONE DEL PERSONALE
- SISTEMA DI INCIO SEGNALAZIONI E RECLAMI
- VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEL PERSONALE
- RISORSE AGGIUNTIVE
- PIANO DI AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI



## PREMESSA

La presente CARTA DEI SERVIZI di ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA rappresenta l'impegno concreto da parte della cooperativa Acli Servizi a rispettare, nei rapporti con gli utenti e con gli Enti preposti (servizio sociale comunale, scuole, specialisti) diritti, regole e standard di qualità.

Il presente documento intende assicurare trasparenza e accessibilità al servizio, fornendo all'utenza piena informazione sulle possibilità offerte dalla Cooperativa rispetto alle prestazioni di assistenza educativa scolastica.

## BREVE PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa sociale ACLI SERVIZI nasce a Bariano nel 1984 da un gruppo di volontari, sulla base della condivisione di alcuni valori cristiani, quali la solidarietà, la partecipazione attiva e democratica, la socializzazione e l'auto-promozione della persona.

Essa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, finalizzato alla promozione umana, morale, culturale e professionale dei cittadini, alla integrazione sociale delle persone in condizioni di svantaggio.

Nel 2015 la cooperativa ha incorporato, con atto di fusione, la cooperativa di tipo B "LE API", divenendo a tutti gli effetti una cooperativa mista che opera quindi nel campo socio-assistenziale e parimenti a favore dell'inserimento lavorativo di persone svantaggiate ai sensi della legge 381/91.

La cooperativa è associata a:

- ❖ Consorzio sociale "R.I.B.E.S."
- ❖ Consorzio "Cum Sortis"
- ❖ Confcooperative di Bergamo, settore Federsolidarietà
- ❖ Consorzio "COESI" per consulenza e servizi amministrativi e contabili
- ❖ Consorzio "La Cascina"

La metodologia utilizzata dalla Cooperativa nella gestione dei diversi servizi si basa sullo sviluppo di una cittadinanza attiva e sulla promozione del ben-essere e della qualità della vita.

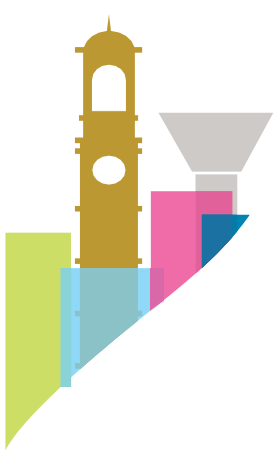
Per l'approfondimento dei Servizi gestiti si rimanda alla Carta dei servizi della Cooperativa o al sito [www.iocimettoilcuore.com](http://www.iocimettoilcuore.com)

## FINALITA' DEL SERVIZIO

L'obiettivo primo di tale Servizio di natura socio assistenziale ed educativo è **l'integrazione scolastica e il diritto allo studio del soggetto disabile** in base anche a quanto previsto dalla Legge 104/92, nonché in riferimento alla L. 328/2000, ossia la legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Il Servizio si pone le seguenti finalità:

- Supportare l'apprendimento scolastico dell'alunno, affiancandolo ed accompagnandolo nei percorsi didattici concordati con il team docenti;
- Promuovere l'evoluzione e la crescita del soggetto disabile ed il suo benessere psicologico, agendo un modello pedagogico – educativo che mira a sostenere il minore nella creazione di un sufficiente livello di autostima, costruendo e potenziando l'autonomia personale;
- Lavorare in modo concreto ed efficace alla creazione di un clima favorevole all'integrazione nel contesto scolastico (gruppo classe e corpo docente) e nella comunità di riferimento, agendo sullo sviluppo di modalità relazionali positive e gratificanti del minore; promuovendo un'immagine positiva dello stesso e favorendo da parte del contesto comunitario la lettura delle risorse che il soggetto disabile possiede (*area relazionale*);
- Promuovere e favorire con le famiglie un clima di collaborazione e sostegno, offrendo la possibilità di cogliere un'immagine del figlio nella quale le risorse vengano poste in evidenza ed i limiti legati alla situazione di disabilità non costituiscano il solo elemento di identificazione del minore;



- Sviluppare una rete di collaborazione con le associazioni e le agenzie educative del territorio per garantire una maggior integrazione anche attraverso la programmazione condivisa di attività extrascolastiche;
- Promuovere l'integrazione dei disabili nei diversi ambiti di vita: familiare, socio-ricreativa e socio occupazionale.

---

## DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il Servizio di assistenza scolastica ai disabili è rivolto ai minori ai quali è stato diagnosticato dalla locale UONPIA (Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza) un significativo svantaggio relativo alle funzioni dell'apprendimento che può essere legata sia a fattori organici, sia a fattori di tipo psicologico/evolutivo.

L'assistenza scolastica è volta a garantire il diritto all'istruzione agli alunni disabili frequentanti, la Scuola Materna, la Scuola Primaria e quella Secondaria inferiore e superiore; inoltre possono essere iscritti sia alla Scuola Pubblica che Paritaria e/o Privata anche al di fuori del territorio comunale di residenza.

---

## PRINCIPI DEL SERVIZIO

- **Centralità della persona e della famiglia**

Il Servizio viene gestito a partire dalla definizione di *un progetto di assistenza individuale* concordato con la famiglia, la Scuola, il Servizio Sociale comunale che non può prescindere dalla lettura dei bisogni significativi e delle abilità del soggetto.

Con la finalità di creare *un buon rapporto collaborativo con la famiglia* è necessario impostare modalità efficaci di relazione e comunicazione con essa.

- **Professionalità del personale**

L'erogazione del servizio viene assicurata attraverso la presenza delle figure professionali con titoli di studio adeguati.

Il personale impiegato nel Servizio garantisce prestazioni di qualità e affidabilità grazie ad un'accurata selezione e ad un'attenta e funzionale gestione delle risorse umane, che prevede la valorizzazione delle competenze degli operatori attraverso la costante supervisione del lavoro e la proposta periodica di percorsi formativi professionalizzanti.

- **Continuità del servizio**

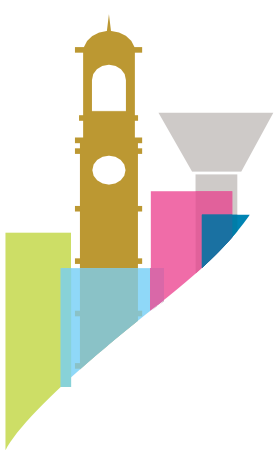
Le prestazioni sono erogate in maniera continuativa con l'attenzione, laddove le condizioni non richiedono una scelta diversa, a garantire la costanza della figura educativa anche nel passaggio di scuole di diverso ordine e grado.

- **Lavoro di rete e Territorialità**

Il nostro impianto organizzativo ha saputo, nel tempo, valorizzare, le risorse presenti nel territorio in favore del soggetto disabile, della sua famiglia, agendo in modo particolare all'interno del loro contesto di vita e di relazione. Questo ha significato la costituzione e l'organizzazione di una rete di risposte adeguate che coinvolge altre realtà cooperative, associazioni, enti di formazione e persone volontarie. La cooperativa, in collaborazione con enti sempre legati al terzo settore, organizza annualmente eventi atti a sensibilizzare sul tema della disabilità e, al contempo, a creare occasione di convivialità all'interno della comunità.

- **Rispetto della privacy**

L'accesso ai dati sensibili avviene nel pieno rispetto della normativa vigente che tutela il diritto alla privacy (Dlgs 196/2003). A tal proposito il personale, all'atto dell'assunzione, sottoscrive uno specifico codice di comportamento che è tenuto a rispettare per tutta la durata del contratto



## TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI

Le principali prestazioni che il Servizio offre sono:

- Assistenza educativa personalizzata all'alunno disabile in collaborazione col corpo docente e l'insegnante di sostegno garantendo l'effettiva partecipazione del minore a tutte le attività scolastiche, ludico/ricreative e formative previste;
- Stesura di un Progetto di assistenza individuale che ha come priorità l'individuazione delle potenzialità del minore, degli obiettivi da perseguire nell'azione educativa, delle strategie/metodologie da attuare e della strutturazione dei momenti di verifica;
- Supporto all'autonomia e alla comunicazione dell'alunno disabile attraverso il sostegno pratico/funzionale, socio relazionale e di facilitazione nelle attività svolte nella classe e nel contesto di vita;
- Affiancamento del minore nel momento della refezione scolastica, fornendo l'aiuto necessario per garantire una corretta assunzione dei cibi, educazione alimentare e il massimo livello possibile di autonomia personale;
- Accompagnamento dell'alunno disabile, se necessario e concordato preventivamente, ai viaggi e gite di istruzione offrendo un contributo specifico in relazione alle necessità dell'utente;
- Assistenza nelle attività finalizzate all'utilizzo dei servizi igienici e all'igiene della propria persona;
- Collaborazione con gli organi collegiali della scuola e con i terapisti 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 disabile, anche in relazione a particolari situazioni patologiche.

## METODOLOGIA DI LAVORO

Il servizio si inserisce all'interno del processo globale di inclusione sociale, svolgendo la funzione ponte tra il percorso scolastico e quello più complessivo del progetto di vita lavorando sulle principali sfere afferenti all'area relazionale, cognitiva e dell'autonomia.

La metodologia di lavoro che viene attuata si basa sulle azioni sotto descritte.

- **Osservazione pedagogica**

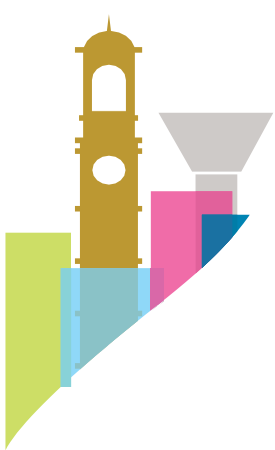
rappresenta una fonte indispensabile di informazioni sull'alunno e sul contesto in cui lo stesso è inserito. Attraverso tale strumento è possibile realizzare una rilevazione puntuale e fedele di ogni elemento utile ad arricchire la conoscenza del minore e a dosare opportunamente gli interventi, le variazioni e le integrazioni del progetto individuale: L'osservazione si realizza nel corso dei primi due mesi dell'anno scolastico e può essere *diretta* (nei momenti di attività frontale con l'alunno/a), ed *indiretta* (tramite la raccolta di informazioni negli incontri con gli assistenti sociali, gli insegnanti, i famigliari...).

- **Documentazione dell'intervento**

costituisce la memoria e la traccia delle scelte educative, delle strategie adottate e dei cambiamenti della persona.

Oltre al Progetto educativo individualizzato redatto dalla scuola e condiviso dall'assistente educatore, il servizio adotta altri strumenti finalizzati all'impostazione dell'azione educativa. I principali modelli utilizzati sono:

- il Mod S.I. *Scheda Iniziale*, documento descrittivo dell'intervento e degli obiettivi sull'utente per l'anno scolastico, riportante anche l'orario settimanale del singolo assistente educatore;
- il Mod.V.I. *Verifica intermedia*, documento descrittivo dell'andamento dell'intervento;
- il Mod V.F. *Verifica Finale* documento descrittivo finale dell'intervento, con le valutazioni complessive di fine anno e la verifica sugli indicatori di monitoraggio dei singoli obiettivi;
- il Mod. S.A.C., *Scheda Aggiornamento Colloqui*, al fine di registrare e tenere uno storico degli incontri con la famiglia, gli specialisti della UONPIA, la scuola, etc.;
- il Mod. S.C., *questionario di rilevazione annuale della Soddisfazione Committente*;
- il Mod S.F., *questionario di rilevazione annuale della Soddisfazione Famiglie/utenti*;



- *il Mod S.S., questionario di rilevazione annuale della Soddisfazione per le Scuole;*
  - *il documento annuale sulla gestione del servizio a cura del coordinatore e del Responsabile di servizio;*
  - *il Mod. A.C., elenco degli assistenti educatori (indicante l'utenza assegnata, il monte ore settimanale, l'ordine e grado di scuola e il riferimento telefonico dell'operatore);*
  - *il Mod PSD, Prospetto Sostituzioni Dipendenti, scheda di registrazione delle sostituzioni mensili al fine di registrarne la frequenza e avere traccia del personale già impiegato sui singoli alunni in maniera da organizzare eventuali altri sostituzioni con il medesimo personale;*
- la modulistica di consenso per la normativa sulla privacy.

- **Monitoraggio continuo e costante e lavoro di equipe**

Il monitoraggio delle prestazioni rese è garanzia di qualità e di presidio del servizio.

Significa anche assicurare ad ogni operatore un sostegno al proprio lavoro e la tempestiva lettura di eventuali criticità e la risoluzione delle stesse.

Il lavoro di equipe, cadenzato e programmato, riduce di fatto, i rischi di una progettazione basata sulla disponibilità individuale dei soggetti coinvolti e mette in sinergia sguardi diversi.

- **Raccordo con i servizi della filiera**

La cooperativa gestisce altri servizi/progetti o collabora concretamente con altre agenzie educative sul territorio. Per questo riteniamo fondamentale inserire il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica all'interno di un complesso di azioni socio-educative volte alla presa in carico del progetto di vita del soggetto disabile fin dall'età scolare.

Per questo proponiamo la collaborazione con i seguenti servizi:

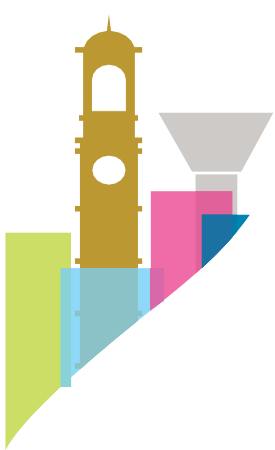
- **PTD, Progetto Territoriale Disabili** per la realizzazione di progetti estivi alternativi al CRE facendo sperimentare agli utenti inserti diverse attività ludico ricreative all'interno di gruppi di pari
- **SFA (servizio formazione all'autonomia)**
- **CDD (centro diurno disabili) di Caravaggio** per casi medio gravi che richiedano nel tempo un appoggio ad un centro specializzato.
- **CSS (comunità socio sanitaria) Casa Emmaus** di Caravaggio, con la possibilità di realizzare progetti sollievo e dare rilievo e risposte all'importante tema del Dopo di Noi, dando possibilità di partecipare ai percorsi formativi e orientativi proposti per le famiglie
- **Casa AGHENA**, sperimentazione del dopo di noi nell'ambito di Romano di L. dia
- **ALFABETA "Centro per la comunicazione e l'apprendimento in età evolutiva"**, gestito dalla Cooperativa Serena che ci vede afferenti allo stesso consorzio di cooperative (Ribes)
- **Area B** – servizi di inserimento al lavoro ex cooperativa Le API che gestisce tirocini in ambiente protetto e servizi propri quali assemblaggi e confezionamenti, pulizie ordinarie, trasporti e gestione portinerie/centralino.

- **Formazione e aggiornamento costante 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.

La Formazione è considerata una funzione strategica ed evolutiva dell'Ente gestore, l'intento è di promuovere capacità, supportare professionalità che si evolvono, mantenere la motivazione al lavoro sociale e di sviluppo del territorio.



✓ **Formazione neo assunti**

Per il personale neo assunto all'interno di una delle tipologie di servizio previste dal capitolato è garantita la formazione di base attraverso la proposta di percorsi specifici che hanno l'obiettivo di permettere all'operatore l'assunzione di un ruolo educativo adeguato ai compiti e alle funzioni richieste.

✓ **Formazione permanente e specializzazione del ruolo**

La formazione permanente e la specializzazione degli operatori è cruciale per accrescere i riferimenti teorici e metodologici sui contenuti riguardanti il servizio specifico; elaborare strumenti efficaci di rilevazione dei bisogni e di analisi del contesto di vita dell'utente e perfezionare le proprie competenze comunicative nella cura delle relazioni con gli altri soggetti che hanno in carico il soggetto disabile.

✓ **Partecipazione alla formazione congiunta**

Poiché il ruolo dell'operatore nell'area dei servizi rivolta alla disabilità si gioca in forte interazione con altre professionalità (gli insegnanti di classe e l'insegnante di sostegno, neuropsichiatri, psicologi, logopedisti, psicomotricisti...) 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'utente disabile.

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 complementarità.

✓ **Formazione dei coordinatori**

Il coordinatore svolge un ruolo e una funzione molto importante per la tenuta complessiva del lavoro che viene svolto. Si tratta di una funzione alla quale è fondamentale garantire momenti di formazione ulteriori che si pongano l'obiettivo dell'aggiornamento e della crescita di competenze.

---

## **MODALITA' DI ACCESSO ED EROGAZIONE DEGLI INTERVENTI**

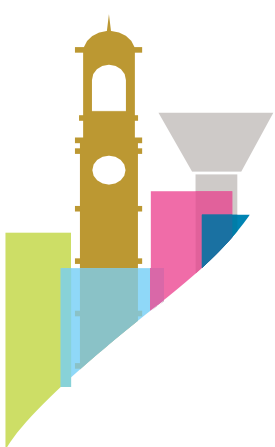
Una volta effettuata la scelta da parte della famiglia, il servizio sociale comunale inoltra al coordinatore la scheda di attivazione dell'intervento contenente le informazioni relative all'utente e il monte ore assegnato. Tale scheda viene sottoscritta per accettazione dalla famiglia, dal servizio sociale e dal coordinatore. Quest'ultimo definisce la cartella dell'utente contenente la scheda di attivazione e la documentazione riferita al caso aggiornata periodicamente. Il coordinatore concorda con la scuola le modalità di erogazione del servizio e trasmette al servizio sociale comunale e all'UONPIA i dati riepilogativi delle ore di assistenza assegnate e l'abbinamento alunno/assistente educatore

L'intervento vero e proprio prevede fasi e tempi di attuazione:

**avvio dell'intervento**

è caratterizzato dalla fase di conoscenza iniziale del minore disabile che risulta essere sempre delicato. Si ritiene utile definire alcuni aspetti essenziali per il corretto svolgimento dell'assistente educatore:

- × nel caso in cui l'assistente educatore che affianca l'alunno/a disabile 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 di accedere ai fascicoli personali presenti a scuola;
- × Il coordinatore di riferimento si impegna 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 e/o privati e i famigliari del minore.



• **fasi di erogazione**

<b>Tempi</b>	<b>Azione e Descrizione</b>
<b>entro ottobre</b>	stesura da parte dei singoli assistenti educatori della <b><u>scheda iniziale</u></b> , incontro del coordinatore con i singoli assistenti per monitorare tale stesura e consegna dello stesso al Servizio Sociale del comune;
<b>entro febbraio</b>	incontro di verifica intermedia con gli assistenti educatori, <b><u>consegna della relazione intermedia</u></b>
<b>aprile/maggio</b>	incontri di monitoraggio del coordinatore con i singoli assistenti educatori
<b>entro fine giugno</b>	stesura della <b><u>relazione finale</u></b> di intervento, relativa al lavoro svolto con l'alunno. I singoli documenti vengono verificati dal coordinatore e inviati al Servizio Sociale Comunale.
<b>entro luglio</b>	consegna al Comune della <b><u>relazione di verifica dell'andamento tecnico di gestione del servizio a cura del coordinatore educativo</u></b> ; il documento avrà come riferimento le indicazioni di contenuto presenti nelle linee guida, le eventuali indicazioni richieste dal servizio sociale e l'elaborazione dei dati contenuti nei questionari di verifica e rilevazione della soddisfazione della scuola e delle famiglie; Analizzando complessivamente i risultati raggiunti, i dati relativi alla soddisfazione del Committente, della scuola, delle famiglie e degli utenti, i dati relativi alla valutazione dei singoli operatori – il coordinatore educativo, il responsabile delle risorse umane, la responsabile amministrativa – procedono alla <b>verifica del personale impiegato</b> , così da garantire una gestione attenta del personale, volta ad assicurare la maggior continuità ed efficienza possibili.

### **COORDINAMENTO DEL SERVIZIO**

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

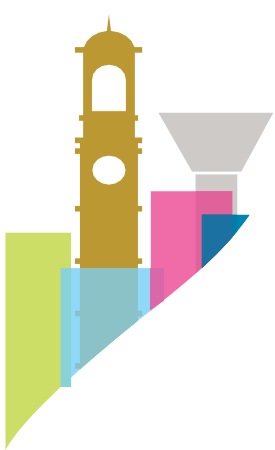
La cooperativa propone una figura di coordinamento con competenze psico-pedagogiche specifiche, progettuali e di verifica.

Coordinatrice. dott.ssa Nadia Pansera Laurea in Psicologia, qualifica E1 con contratto a tempo pieno indeterminato, sei anni di esperienza.

Le fasi del lavoro di coordinamento:

- valutazione iniziale con il Committente delle richieste d'intervento per provvedere, con il Responsabile Risorse Umane, al reperimento del personale;
- presenza agli incontri con il Committente per il monitoraggio sulla gestione del servizio e dei singoli casi (almeno trimestrali) e all'incontro generale annuale con le famiglie degli utenti disabili,
- 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 dell'attività degli assistenti educatori attraverso **almeno tre incontri annuali in plenaria** e 2 incontri individuali o nel piccolo gruppo, per il monitoraggio e il supporto tecnico e pedagogico,
- programmazione degli incontri di formazione rivolti agli operatori;

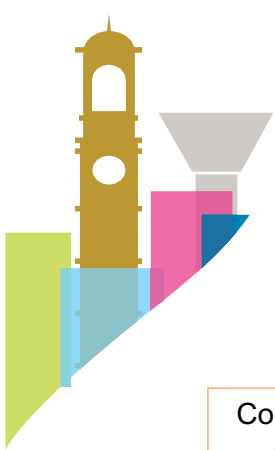




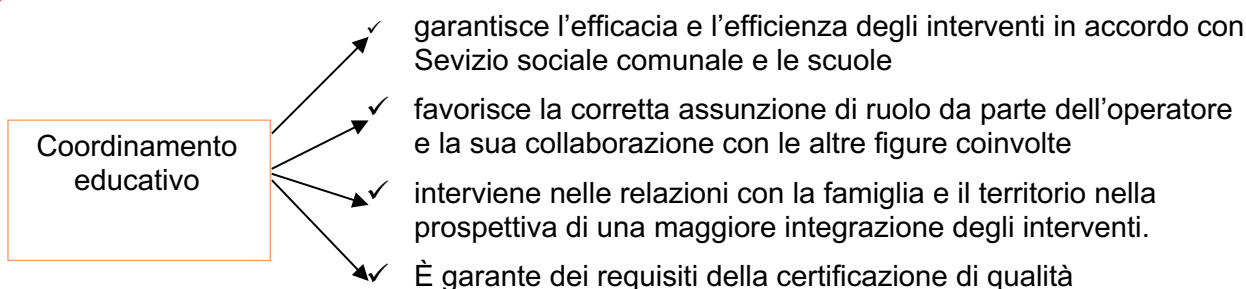
- monitoraggio e controllo delle sostituzioni improvvise, temporanee e/o prolungate del personale per l'assistenza scolastica,
- controllo della coerenza del lavoro degli operatori con le linee di intervento progettuali concordate con il Committente,
- verifica della corretta e puntuale stesura e consegna della documentazione prevista, in coerenza con il Sistema di gestione per la Qualità adottato nell'erogazione del Servizio. La lettura ed eventuale correzione dei documenti avviene in sede di staff singolo oppure attraverso lo scambio delle comunicazioni di posta elettronica, che consentono una modalità comunicativa rapida ed efficace,
- presenza, con il Referente per il Committente, agli incontri con i Dirigenti scolastici per la presentazione del protocollo d'Intesa relativo al ruolo dell'assistente educatore e ai successivi incontri durante l'anno scolastico con i Dirigenti e/o i docenti, secondo quanto accordato annualmente con il Committente sulla base delle singole necessità,
- partecipazione, se previsto, agli incontri della Commissione H dell'Istituto Comprensivo nel quale opera con il personale della Cooperativa, con l'attenzione alla possibilità di proporre iniziative facilitanti l'integrazione scolastica sociale,
- controllo mensile della rendicontazione delle ore redatta da ciascun operatore, prima che questa venga trasmessa al Committente dalla Segreteria della Cooperativa: in particolar modo verifica che non ci siano discordanze tra il monte ore assegnato e quello effettivamente svolto,

#### I compiti del coordinamento:

- Coordina l'equipe mensile con gli educatori
  - Partecipa se richiesto, agli incontri della Commissione H dell'Istituto Comprensivo, con l'attenzione alla possibilità di proporre iniziative facilitanti l'integrazione scolastica sociale,
  - Incontra periodicamente il referente del Servizio Sociale Comunale e della scuola per le verifiche sull'andamento dei singoli interventi e per l'elaborazione di azioni mirate al miglioramento della qualità del servizio;
- 8
- Favorisce nel personale l'assunzione in modo corretto del ruolo e delle funzioni specifiche della professionalità dell'assistente educatore;
  - Sostiene, dal punto di vista pedagogico, l'assistente educatore attraverso incontri di supervisione, programmazione e verifica;
  - Cura l'organizzazione e la funzionalità dei rapporti e delle intese tra tutti i soggetti coinvolti (dirigenti scolastici, insegnanti, famiglie, associazioni, etc.);
  - Collabora alla gestione dei rapporti con le famiglie anche per le eventuali attività extra scolastiche volte a favorire l'integrazione e la socializzazione del soggetto disabile e della sua famiglia nel tessuto territoriale, *promuovendo l'integrazione tra disabile e soggetti normodotati*;
  - Propone alla scuola iniziative, anche innovative, facilitanti l'integrazione scolastica sociale;
  - Promuove e collabora ad azioni rivolte alla crescita nel territorio della sensibilità e della cultura sul tema della disabilità;
  - Facilita e modera incontri condivisi con altre agenzie educative territoriali attivando collaborazioni che nel tempo possano proseguire anche in autonomia;
  - Lavora alla creazione di una rete di volontari che, formati ed adeguatamente sostenuti, possano essere di supporto all'integrazione territoriale del soggetto disabile;
  - Redige la documentazione e la modulistica prevista dalla procedura di erogazione del servizio di assistenza scolastica;



- Verifica e sottoscrive le relazioni scritte predisposte dagli assistenti educatori sui singoli casi;
- Predisporre la Relazione semestrale ed annuale sul Servizio.



La coordinatrice del servizio garantisce la **piena disponibilità e reperibilità** nella seguente fascia oraria: **dalle 7 alle 19 da lunedì al sabato presso la sede della cooperativa in Piazza Paganessi 3 a Bariano.**

Viene garantito un **coordinamento mensile di 2 ore**, oltre che la **supervisione** ai momenti di programmazione previsti per ciascun operatore. E' possibile garantire agli operatori un supporto costante e continuativo anche al di là dei momenti di coordinamento concordati.

---

## SUPERVISIONE DEGLI ASSISTENTI EDUCATORI

---

Può avvenire in forma individuale o in forma associata

**La supervisione individuale**, ha la finalità di:

- *Sostenere la professionalità educativa all'interno dell'equipe di lavoro*
- *Garantire la tutela della privacy su "casi" delicati che meritano una attenzione esclusiva*
- *Promuovere nel personale la predisposizione al confronto*

**la supervisione nel gruppo**, ha la finalità di:

- *Offrire ad ogni assistente educatore un luogo e un tempo di confronto e rielaborazione dei propri vissuti emozionali, rafforzare legami di natura professionale e creare nuove sinergie metodologiche*

9

---

## PROCEDURA PER LA SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

---

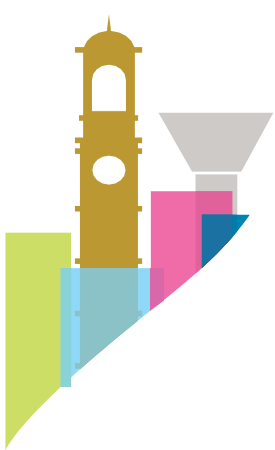
Quando un assistente educatore è impossibilitato ad effettuare il proprio orario di lavoro è tenuto a darne comunicazione tempestiva al proprio coordinatore. Questi, se a conoscenza in anticipo di eventuali giorni di assenza dell'Assistente Educatore, provvede alla sua sostituzione già dal primo giorno di assenza.

La coordinatrice della Cooperativa, che organizza tutte le sostituzioni richieste sul servizio ha una reperibilità telefonica nella fascia oraria dalle 7 alle 19.

Qualora la scuola o la Committenza lo richiedano, in particolar modo per gli alunni/e in condizione di grave disabilità, nonché per i servizi di trasporto, viene garantita la sostituzione dell'operatore già a partire dal giorno stesso. La Scuola, a sua volta, può anche decidere di organizzarsi autonomamente e di rinunciare alla sostituzione, comunicandolo tempestivamente al coordinatore.

Attraverso gli strumenti ritenuti più idonei viene sempre assicurato il passaggio delle informazioni minime essenziali relative ai bisogni ed alle necessità dell'alunno/a, così da garantire la migliore continuità educativa e didattica possibile.

Grazie all'esperienza di gestione diretta di questo servizio nel corso degli anni, per l'ottimizzazione organizzativa, è stata predisposta una lista di operatori disponibili alle sostituzioni sul servizio, (**figure jolly**) con relativi orari e giorni liberi (elenco in aggiornamento continuo).



Le sostituzioni effettuate vengono registrate mensilmente all'interno di un modulo specifico (**Mod Psd**), che viene utilizzato anche per controllare la rendicontazione ore mensile sul servizio.

---

## RECLUTAMENTO E GESTIONE DEL PERSONALE

---

Qualora sia necessaria la selezione di nuovo personale questa viene gestita secondo la procedura interna descritta qui di seguito:

### **A. Contatto iniziale a cura del Responsabile delle Risorse Umane**

Raccolta dei curriculum e ricerca del personale anche attraverso canali di contatto specifici, definizione degli appuntamenti per il primo colloquio.

**Le competenze** che si vanno a valutare in un candidato sono legate ad alcune aree:

**-capacità personali:** stabilità emotiva, gestione dell'ansia e dello stress, flessibilità, capacità di comunicare efficacemente, dinamicità nel sostenere processi di cambiamento.

**-capacità tecniche:** capacità organizzative, utilizzo del computer, capacità di stilare un progetto educativo, capacità relazionale, attitudine al lavoro di equipe, capacità collaborative.

**-motivazione :** in merito al lavoro nel servizio specifico.

### **B. Primo colloquio di selezione a cura del Responsabile delle Risorse Umane**

All'interno di questo primo colloquio viene fatta una prima valutazione della risorsa umana, attraverso:

- la valutazione del curriculum,
  - la valutazione delle competenze tecniche, dell'esperienza lavorativa pregressa e della formazione svolta,
  - la corrispondenza con i requisiti contrattuali richiesti,
  - la valutazione delle motivazioni al lavoro nel servizio e al contatto con questa tipologia di utenza (quali preferenze per fasce d'età, tipologia di disabilità, aree di intervento...),
  - l'osservazione del comportamento del candidato (schemi corporei, capacità di descriversi, capacità di ascolto),
  - l'utilizzo di questionari o test per l'autovalutazione (ad esempio per la mappatura del sé, le capacità di controllo e di "messa in gioco", la capacità di riconoscimento delle proprie emozioni...),
  - la valutazione della disponibilità oraria,
- 10
- la valutazione alla disponibilità a garantire una continuità nel servizio minima di almeno due anni scolastici con il medesimo utente, fatta salva la valutazione di un'inadeguatezza dell'operatore medesimo sul caso specifico.

Si specifica che, all'interno di tale selezione, così come del personale attualmente in forza, viene assunto come prerequisito la verifica del *possesso di almeno uno dei seguenti titoli di studio: diploma di scuola superiore ad indirizzo sociale, pedagogico o educativo, laureandi o in possesso di laurea in psicologia, pedagogia, scienze dell'educazione e della formazione o altre qualifiche equipollenti.*

La valutazione comprende comunque un **bilancio di competenze** complessivo.

### **C. Restituzione valutativa sull'operatore a cura del Responsabile delle Risorse Umane al Coordinatore**

Accertata l'idoneità del candidato a lavorare nel servizio in oggetto, il Responsabile Risorse Umane restituisce la valutazione dell'operatore al Coordinatore del servizio, attraverso una relazione che prevede anche la compilazione del **Mod SO** (*scheda personale operatore*)

### **D. Formulazione della proposta di lavoro a cura del Coordinatore del servizio**

Prevede l'illustrazione delle condizioni organizzative ed economiche (orario, inquadramento, mansioni, responsabilità e riferimenti, modulistica da predisporre e adempimenti relativi al servizio) e le informazioni sul caso assegnato.



### **E. Stesura e firma del contratto a cura dei Responsabili amministrativi della Cooperativa**

Al nuovo dipendente viene sottoposto il contratto per la firma e la conferma dell'assunzione.

Contestualmente vengono sottoscritti i modelli per la tutela della Privacy (dlgs 196/2003), l'informativa circa legge in materia di sicurezza sul luogo di lavoro(L. 81/08) e il regolamento interno.

---

### **SISTEMA DI INVIO SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Reclami, criticità, segnalazioni e informazioni possono essere presentati in qualsiasi momento utilizzando i seguenti canali:

-compilazione del modulo "segnalazione reclami" (mod S.R.)

-posta elettronica [coop.acliserv@email.it](mailto:coop.acliserv@email.it)

-telefono 0363/957411

-fax 0363/959462

Viene garantita la risoluzione tempestiva delle non conformità e delle criticità che possono evidenziarsi durante l'erogazione del servizio e che perverranno alla cooperativa nelle forme sopra indicate. Reclami, disservizi e non conformità vengono registrati attraverso modulistica predisposta e un sistema informatico di raccolta degli stessi.

Il coordinatore del servizio, procede alla risoluzione del problema, all'individuazione delle azioni correttive da attivarsi per evitare che questo possa ripresentarsi in futuro e alla valutazione finale dell'efficacia di quanto predisposto.

---

### **VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEL PERSONALE**

Si utilizzano strumenti idonei alla verifica e alla "misurabilità" del gradimento del servizio erogato. La verifica della soddisfazione delle famiglie degli utenti come quella del personale avviene principalmente attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti (Mod S.F., Mod S.P.).

Il grado di soddisfazione viene rilevato anche attraverso le seguenti azioni:

- colloqui con le famiglie alla presenza del Servizio Sociale Comunale
- colloqui di supervisione con gli operatori
- incontri periodici di verifica col servizio sociale, i servizi specialistici e le scuole

Gli esiti sono successivamente presentati al servizio Sociale del Comune nella relazione di verifica annuale sul servizio.

---

### **RISORSE AGGIUNTIVE**

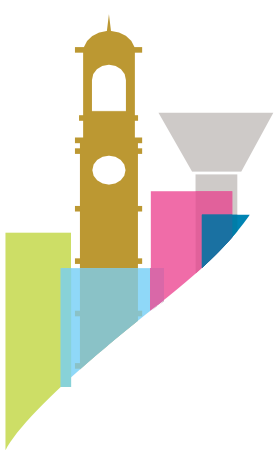
L'efficacia ed efficienza del servizio sono obiettivi fondamentali per i quali è indispensabile costruire e garantire un sistema organizzativo capace di affrontare positivamente le difficoltà che derivano dalla complessità di interventi che vedono coinvolti più soggetti con diverse professionalità.

Oltre alle figure principale descritte nei paragrafi precedenti, l'Ente gestore, per questa tipologia di servizio, mette a disposizione le seguenti figure professionali che collaborano con la cooperativa:

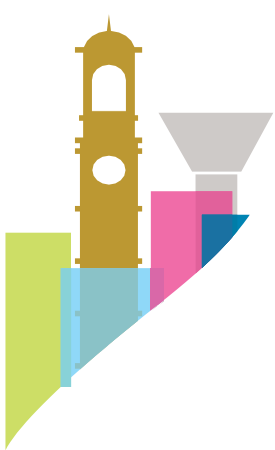
- Il personale per il coordinamento amministrativo e organizzativo
- Il Responsabile delle Risorse Umane e della Formazione del personale della cooperativa;
- Consulenti per la formazione
- Psicopedagogisti e psicologi per la supervisione sul servizio e sui casi

Le altre risorse messe a disposizione dalla Cooperativa sono:

- Si assicura il consumo gratuito del pasto per gli operatori che si trovano in servizio nei tempi della refezione



- Per il personale in servizio è previsto il rimborso chilometrico negli spostamenti con auto propria da un istituto scolastico all'altro e il rimborso del biglietto nel caso l'assistente educatore utilizzi il trasporto pubblico
- **Continuità educativa** nel passaggio dai diversi ordini di scuola
- La progettazione individualizzata di tipo innovativo e la collaborazione con le scuole per **l'orientamento post-scolastico**: si intende offrire agli istituti, per gli alunni in uscita dal sistema scolastico, un servizio specifico di supporto concreto ai percorsi di orientamento, attraverso il collegamento con i servizi al lavoro erogati dagli enti accreditati del nostro sistema, (Consorto Mestieri, Enaip,) e con il servizio sociale comunale
- Collaborazione col **Centro Alfabetà "Centro per la comunicazione e l'apprendimento in età evolutiva"**, gestito dalla Cooperativa Serena che ci vede afferenti allo stesso consorzio di cooperative (Ribes). L'affiliazione al centro ci permette di avere specialisti (neuropsichiatri infantili, logopedisti, psicologi clinici e psicopedagogisti) che lavorano nel servizio pubblico ma che collaborano al centro al fine di supportare le famiglie e i ragazzi (sotto i 18 anni) con difficoltà e disturbi nella sfera della comunicazione, del linguaggio e dell'apprendimento.
- **Sostegno psicologico per le famiglie.** Con un adeguato sostegno, la famiglia con figlio disabile recupera le proprie potenzialità ed utilizza abilità e capacità per fronteggiare una situazione tanto complessa. La famiglia deve riuscire a recuperare energie per riorganizzare la propria vita dopo il trauma subito o dopo periodi difficili affrontati; essa deve trasformare l'esperienza negativa in apprendimento e l'evento deve essere il motore del cambiamento.
- **La formazione per l'intervento su alunni con diagnosi di spettro autistico:** la cooperativa Acli Servizi dispone al suo interno di personale specializzato e in grado di fornire consulenza e formazioni specifiche a famiglie, scuole ed operatori (su richiesta) rispetto ad utenti che presentino una diagnosi autistica.
- **Organizzazione annuale di uno o più eventi che promuovano la cultura dell'integrazione:** lo scopo è quello di sensibilizzare sul tema della disabilità e di creare l'occasione di convivialità all'interno della comunità.
- **Promozione del volontariato:** Il volontariato può rappresentare una risorsa importante nell'organizzazione del tempo libero extrascolastico di molti dei soggetti disabili residenti nel territorio, anche quelli minorenni seguiti dal servizio di assistenza scolastica. Il nostro obiettivo è quello di lavorare alla creazione di una rete di volontari che siano di supporto alle famiglie, alle associazioni, alle attività extrascolastiche previste dal servizio, assicurando una formazione continua, il sostegno e la consulenza adeguate.
- Collaborazione con associazioni di volontariato del territorio, in particolare **Agenha e Ci sono anch'io.**



---

## PIANO DI AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

---

La presente carta viene ritenuta valida fino a successivo aggiornamento, il quale verrà effettuato nel momento in cui si presentino le condizioni che lo rendano necessario.

La carta dei servizi e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni famiglia e sono comunque disponibili presso la sede della cooperativa.

Bariano, Marzo 2019

### Contatti:

ACLI SERVIZI COOP SOCIALE A R.L.  
Sede Piazza Paganessi 3, 24050 Bariano  
tel.: 0363/957411  
fax: 0363/959462  
mail: [segreteria@coopacliservizi.it](mailto:segreteria@coopacliservizi.it)  
pec: [coop.acliserv@legalmail.it](mailto:coop.acliserv@legalmail.it)  
sito internet: [www.coopacliservizi.it](http://www.coopacliservizi.it)

### Referente:

dott.ssa Pansera Nadia

### Presidente:

Gervasio Pecora



**Accli 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