

CARTA DEI SERVIZI

Assistenza Educativa Scolastica

Anno 2025

INDICE

- **Premessa**
- **Breve presentazione della cooperativa**
- **Finalità del servizio**
- **Destinatari del servizio**
- **Principi del servizio**
 - Centralità della persona e della famiglia
 - 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
- **Modalità 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**
- **Sistema di invio segnalazioni e reclami**
- **Valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale**
- **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 a partire da un gruppo di volontari del territorio con 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."
- ❖ Confcooperative di Bergamo, settore Federsolidarietà
- ❖ Consorzio "COESI" per consulenza e servizi amministrativi e contabili

Nel 2021 la Cooperativa ha partecipato ad un percorso di ridefinizione della propria mission e delle caratteristiche peculiari che la contraddistinguono, individuando nella progettazione aperta e condivisa con il territorio la metodologia principale di lavoro.

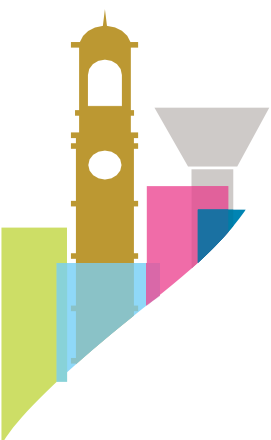
Per l'approfondimento dei Servizi gestiti si rimanda sito www.coopacliservizi.it

FINALITA' DEL SERVIZIO

L'obiettivo primo di tale servizio di natura socio assistenziale ed educativo è **l'inclusione 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:

- Promuovere l'evoluzione e la crescita dell'alunno con disabilità ed il suo benessere, attraverso un modello pedagogico ed educativo che mira a sostenere il minore nella costruzione e potenziamento dell'**autonomia personale**; in questo senso l'intervento si basa su una continua osservazione e valutazione delle capacità funzionali e strutturali della persona, individuandone le risorse e gli ostacoli al raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile.



- Supportare le competenze relazionali ed emotive dello studente e dei compagni di classe, al fine di permettere alla persona di acquisire gli strumenti necessari per una reale **inclusione nel contesto scolastico** e nella comunità di riferimento.
- Supportare l'apprendimento scolastico dell'alunno, affiancandolo ed accompagnandolo nei percorsi didattici concordati con il team docenti.
- Promuovere e favorire con le famiglie un clima di collaborazione e sostegno.
- 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'inclusione delle persone con disabilità nei diversi ambiti di vita: familiare, socio-ricreativa e socio occupazionale.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica è rivolto ai minori in possesso di certificazione redatta dall' UONPIA (Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza) in cui vengano evidenziate difficoltà significative sul piano degli apprendimenti, della motricità, delle capacità relazionali e di comunicazione.

Tale certificazione, come previsto dal D.lgs 62/2024 costituisce parte fondamentale per la **valutazione multidimensionale della persona** e viene integrata dagli enti di competenza per definire la necessità di supporti, anche scolastici, tra cui l'assistenza educativa scolastica.

La valutazione diagnostica di base e la valutazione multidimensionale costituiscono un punto di partenza per la stesura del **progetto di vita** della persona, nel quale si individuano gli strumenti, le risorse, i servizi e gli interventi necessari al raggiungimento degli obiettivi della persona con disabilità per migliorare le condizioni di vita e facilitando la piena inclusione sociale.

L'assistenza scolastica rappresenta quindi uno strumento cardine per garantire il diritto all'istruzione e l'inclusione sociali agli alunni disabili frequentanti la Scuola dell'Infanzia, la Scuola Primaria e quella Secondaria di primo e di secondo grado.

PRINCIPI DEL SERVIZIO

Centralità della persona

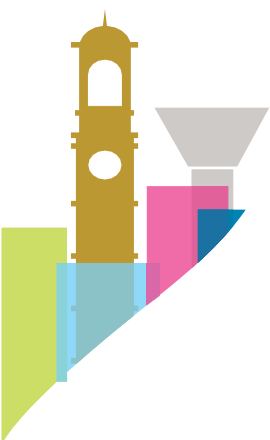
Il Servizio viene gestito a partire dalla definizione di **un progetto di assistenza individuale** concordato con la famiglia, la Scuola, il Servizio Sociale comunale che non può prescindere dalla lettura delle abilità del soggetto e dei bisogni significativi dello stesso e del suo contesto di vita.

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 territorio

Il nostro impianto organizzativo ha saputo, nel tempo, valorizzare, le risorse presenti nel territorio in



favore del soggetto disabile 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 possibili risposte che coinvolge altre realtà cooperative, associazioni, enti di formazione e persone volontarie.

Rispetto della privacy

L'accesso ai dati sensibili avviene nel pieno rispetto della normativa vigente che tutela il diritto alla privacy (Dlgs 196/2003 e successive modifiche e integrazioni, e il Regolamento UE 2016/679). 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;
- Partecipazione alla stesura del PEI (Progetto Educativo Individuale), redatto dalla scuola ma condiviso da tutta l'equipe educativa, con la finalità di individuare le potenzialità del minore, gli obiettivi da perseguire nell'azione educativa e le strategie/metodologie da attuare per il raggiungimento degli stessi;
- 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 ai viaggi e gite di istruzione, qualora lo stesso presenti elevati carichi di assistenza, concordando preventivamente con il servizio sociale del Comune e 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;
- Partecipazione a incontri con la scuola (GLO), con i servizi sociali e con i servizi specialistici, al fine di condividere ed individuare metodi e strumenti funzionali al raggiungimento degli obiettivi posti, come ad esempio l'individuazione di ausili e/o di materiale didattico personalizzato.

METODOLOGIA DI LAVORO

Il servizio di assistenza educativa scolastica 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 e lavorando sulle principali sfere afferenti all'area relazionale, cognitiva e dell'autonomia.

La metodologia di lavoro si basa sulle seguenti azioni:

Osservazione pedagogica

Rappresenta una fonte indispensabile di informazioni sull'alunno e sul contesto in cui lo stesso è inserito. L'osservazione 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 familiari...).



Accli Servizi Cooperativa Sociale

Piazza Paganessi, n°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
Albo Cooperative n. A121560
Cod. SDI: M5UXCR1
segreteria@coopacliservizi.it
www.coopacliservizi.it



Documentazione dell'intervento

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:

- ✓ Scheda Iniziale, documento descrittivo degli obiettivi di lavoro sull'alunno nelle diverse aree di intervento e della metodologia che si prevede utilizzare per il raggiungimento degli stessi. Tale documento riporta anche l'anagrafica dell'alunno, l'orario di frequenza scolastica e la conseguente distribuzione oraria dell'assistente educatore (entro il mese di **ottobre**). La scheda di osservazione iniziale si basa sul **modello ICF** (Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute), che prevede una valutazione della persona in tutte le aree di funzionamento, con la finalità di individuare le aree di funzionamento che rappresentano risorse e quelle che invece sono caratterizzate da maggiori limitazioni e rappresentano quindi ostacoli.
- ✓ Verifica Finale documento descrittivo finale dell'intervento, con le valutazioni complessive di fine anno e la verifica sugli indicatori di monitoraggio dei singoli obiettivi (entro il mese di **giugno**).
- ✓ Elenco degli assistenti educatori da inviare a ogni singolo Comune e all'Istituto Comprensivo di riferimento (indicante l'utenza assegnata, il monte ore settimanale, l'ordine e grado di scuola e il riferimento telefonico dell'operatore)
- ✓ Modulo riassuntivo degli orari settimanali dei singoli assistenti educatori
- ✓ Scheda di registrazione delle sostituzioni mensili
- ✓ Modulistica di consenso per la normativa sulla privacy

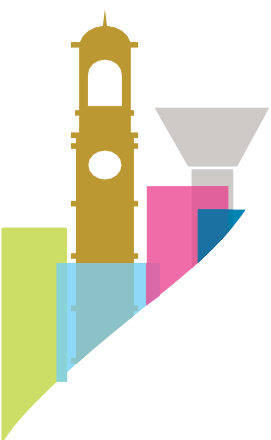
Monitoraggio e lavoro di equipe

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. 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; l'incontro con altri servizi permette agli operatori coinvolti di acquisire competenze professionali e know-how relativo ad eventuali difficoltà e problematiche che si possono incontrare durante lo svolgimento dell'intervento.



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. Per il personale **neo assunto** all'interno di una delle tipologie di servizio previste dal capitolato è garantita la formazione di base, non solo attraverso la proposta di percorsi specifici ma anche mediante monitoraggio e condivisione costante dell'intervento.

MODALITA' DI ACCESSO ED EROGAZIONE DEGLI INTERVENTI

Il servizio di assistenza educativa scolastica viene erogato tramite **accreditamento**, ovvero tramite la scelta da parte della famiglia dell'ente cui affidare l'intervento.

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.

Il coordinatore concorda con la scuola le modalità di erogazione del servizio e trasmette al servizio sociale comunale i dati riepilogativi delle ore di assistenza assegnate e l'abbinamento alunno/assistente educatore.

L'intervento vero e proprio viene erogato a seguito di tale comunicazione e termina, salvo diverse comunicazioni, al termine dell'anno scolastico.

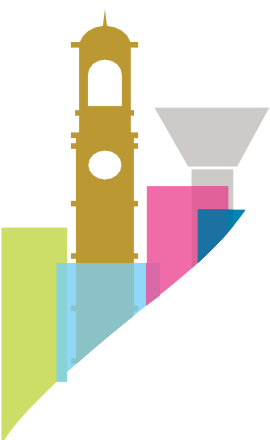
COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

La gestione dell'intervento viene monitorata grazie alla presenza dei **coordinatori**. La Cooperativa Acli servizi ha strutturato un modello organizzativo che prevede un coordinatore che si occupa della scuola dell'infanzia e della scuola primaria e un coordinatore per la scuola secondaria di primo e secondo grado.

Al fine di facilitare le comunicazioni con i servizi invianti, viene individuato un **referente per l'assistenza educativa scolastica**.

Le funzioni del coordinamento possono essere così descritte:

- ✓ valutazione iniziale con il Comune delle richieste d'intervento per provvedere, con il Responsabile Risorse Umane, al reperimento del personale;
- ✓ presenza agli incontri con il servizio sociale del Comune per il monitoraggio sulla gestione del servizio e dei singoli casi;
- ✓ comunicazione 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 incontri annuali in plenaria e 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;
- ✓ sostegno dal punto di vista pedagogico all'assistente educatore attraverso incontri di supervisione, programmazione e verifica;
- ✓ verifica della corretta e puntuale stesura e consegna della documentazione prevista;
- ✓ partecipazione, se previsto, agli incontri del GLO dell'Istituto Comprensivo nel quale si opera con il personale della Cooperativa
- ✓ controllo mensile della rendicontazione delle ore redatta da ciascun operatore, prima che questa venga trasmessa al Comune dalla segreteria della cooperativa: in particolar modo verifica che non ci siano discordanze tra il monte ore assegnato e quello effettivamente svolto;
- ✓ stesura della documentazione e della modulistica prevista dalla procedura di erogazione del servizio di assistenza scolastica.

La coordinatrice del servizio garantisce la **reperibilità attraverso il cellulare** nei giorni ed orari in cui l'ufficio risulti chiuso. L'ufficio è aperto dal **lunedì al venerdì dalle 8 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.**

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

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 alla **referente per le sostituzioni**. Questi, se a conoscenza in anticipo di eventuali giorni di assenza dell'Assistente Educatore, provvede alla sua sostituzione già dal primo giorno di assenza.

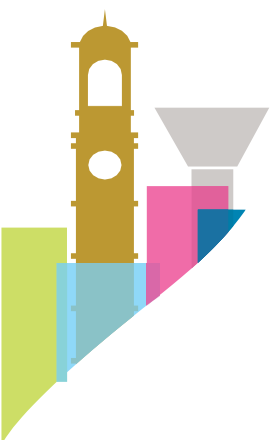
La referente, che organizza tutte le sostituzioni richieste sul servizio, è reperibile tutti i pomeriggi dalle 17.30 alle 18.30 e tutte le mattine dalle 6.30 alle 7.30, ad eccezione della domenica.



Accli Servizi Cooperativa Sociale

Piazza Paganessi, n°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
Albo Cooperative n. A121560
Cod. SDI: M5UXCR1
segreteria@coopacliservizi.it
www.coopacliservizi.it



Qualora la scuola o il Comune 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).

STRATEGIE PER CONTENIMENTO DEL TURN-OVER

Come è noto, negli ultimi anni, una delle maggiori criticità riguardanti l'assistenza educativa scolastica è il turn over degli operatori, legato principalmente alla precarietà delle condizioni lavorative (che vengono erogate ad personam, seguendo pertanto la presenza o l'assenza dello studente a scuola) e all'elevato livello di stress correlato alle professioni di relazione e di cura; di seguito alcune strategie individuate dalla cooperativa per il contenimento del turn over:

- richiesta in fase di colloquio rispetto eventuali esigenze personali e familiari in termini di disponibilità giornaliera/oraria;
- vengono inoltre esclusi, in sede di selezione, i candidati che dichiarano di aver effettuato le MAD (messe a disposizione) presso gli istituti comprensivi scolastici e che pertanto possano essere convocati da un giorno all'altro per posizioni lavorative legate all'insegnamento.
- incontri di coordinamento e di supervisione in piccoli gruppi o individuali con il coordinatore di riferimento, finalizzati alla condivisione di eventuali criticità del progetto e/o fatiche relai o percepite dell'assistente educatore.
- disponibilità di colloqui con le risorse umane, sia legate all'individuazione di particolari necessità personali che correlate a possibilità di mobilità interna.
- Corsi di formazione specifici per coordinatori e referenti del servizio legati al tema del burn out, al fine di favorire il riconoscimento di fatiche o di vere e proprie manifestazioni di stanchezza cronica e malessere.

SISTEMA DI INVIO SEGNALAZIONI E RECLAMI

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

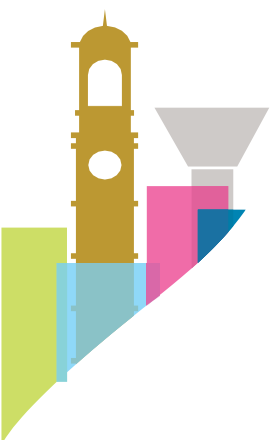
- posta elettronica segreteria@coopacliservizi.it
- telefono 0363/957411
- fax 0363/959462

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEL PERSONALE



Accli Servizi Cooperativa Sociale
Piazza Paganessi, n° 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
Albo Cooperative n. A121560
Cod. SDI: M5UXCR1
segreteria@coopacliservizi.it
www.coopacliservizi.it



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.

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.

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 sono disponibili presso la sede della cooperativa.

Riferimenti e contatti:

Referente e coordinatrice scuola secondaria: Elisabeth Rocchi 334-6058442

Fax 0363.959462

Tel 0363.957411

Coordinatrice scuola dell'infanzia e primaria: Tatiana Olivieri 334-6405215

Fax 0363.959462

Tel 0363.957411

Mail: segreteria@coopacliservizi.it

Pec: coop.acliserv@legalmail.it

Sito Web: www.coopacliservizi.it

Giorni e orari di apertura ufficio:

Sede legale cooperativa Acli Servizi Cooperativa Sociale a r.l.

Piazza Paganessi n°3, 24050 Bariano

Da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e lunedì, mercoledì e venerdì dalle 14.00 alle 18.00

Bariano, febbraio 2025



Acli Servizi Cooperativa Sociale

Piazza Paganessi, n°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
Albo Cooperative n. A121560
Cod. SDI: M5UXCR1
segreteria@coopacliservizi.it
www.coopacliservizi.it