

Cooperativa La Nuvola

Carta del Servizio

Assistenza per l'autonomia
e la comunicazione personale
Ambito distrettuale n°7
Oglio Ovest



INDICE

Presentazione della Cooperativa	p. 4
Descrizione del servizio	p. 7
Principi fondamentali alla base dell'erogazione del servizio	p. 8
Tipologia di prestazioni assicurate	p. 8
Modalità di erogazione e gestione del “buono servizio”	p. 10
Politiche per la qualità	p. 13
Servizi aggiuntivi e migliorativi offerti	p. 15
Modalità di coinvolgimento delle famiglie	p. 18
Contatti	p. 20
Procedura di tutela dei diritti delle famiglie	p. 21

“Scopo del nostro intervento è il prendersi cura dell’altro, per favorire il massimo grado di autonomia possibile, creando percorsi/ opportunità di crescita, dove autonomia significa oltre a poter scegliere, saper fare, sapersi determinare, conoscere i propri limiti, sapersi soddisfare, saper dipendere”.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa La Nuvola esiste per progettare e gestire al meglio servizi rivolti alle persone in condizioni di fragilità e non solo, utilizzando, per quanto possibile, la forma della partnership con gli altri attori che hanno il compito di rispondere ai bisogni del territorio in cui operano. La Nuvola è una cooperativa sociale ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) che nasce nel 1991 a Chiari (BS). Oggi, La Nuvola ha sede ad Orzinuovi, ha 229 dipendenti e 113 volontari e attraverso i 25 servizi che gestisce nell’anno 2018 si è presa cura di **2426 persone dagli 0 ai 65 anni d’età**.

I servizi di cui “La Nuvola” si occupa sono:

✓ **Servizi per persone con disabilità e le loro famiglie**

Servizi Residenziali: Comunità Socio-Sanitaria “B. Formenti” e “Civico 14” a Chiari e Comunità Socio-Sanitaria “Enrico e Laura Nolli” a Orzinuovi.

Servizi Semi-residenziali: Centro Diurno Disabili a Rudiano e Cento Diurno Disabili a Palazzolo S/Oglio.

Progetti e percorsi individuali a favore di persone con grave disabilità: Voucher misura B1, Progetti di Sollevo e Alloggi palestra per i cittadini dei Distretti sociosanitari n° 6,7,8.

✓ **Servizi per adulti con fragilità psichica e le loro famiglie**

Servizi Residenziali: Residenzialità leggera con appartamenti protetti a Orzinuovi.

Servizi Semi-residenziali: Centro diurno “La Cascina” a Orzinuovi.

Servizi territoriali: Progetto budget salute mentale e servizio di riabilitazione e risocializzazione territoriale.

✓ **Servizi per minori e famiglie**

Servizio di assistenza per l’autonomia e la comunicazione a tutt’oggi nei Comuni di Roccafranca e Comezzano-Cizzago, nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 (Barbariga, Brandico, Dello, Mairano, Orzivecchi, Quinzano d’Oglio, Villachiara, Borgo San Giacomo, Corzano, Lograto, Macludio, Orzinuovi, Pompiano, San Paolo) e nel Distretto Sociosanitario n° 5 (Iseo e Provaglio d’Iseo).

Servizio Assistenza Domiciliare nei comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 e nel Comune di Roccafranca.

Asilo Nido interaziendale "Nonna Ninì" a Orzinuovi.

Consultori Familiari nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8.

Interventi nelle scuole relativi all'educazione alla salute e orientamento scolastico/lavorativo presso le scuole secondarie di I° e II° grado del Distretto Sociosanitario n° 8.

Sportelli Ascolto per minori, insegnanti e famiglie nelle scuole secondarie di I° grado nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 e nel Comune di Roccafranca.

✓ **Servizi di rete BIOS per la neuropsichiatria infantile**

Servizi Residenziali: Comunità terapeutica riabilitativa NPIA per minori/adolescenti a Orzinuovi.

Servizi Semi-residenziali: Centro diurno per minori/adolescenti a Orzinuovi.

Progetti e percorsi individuali: Ambulatorio educativo abilitativo, Servizio Consulenze Specialistiche e Progetto liste d'attesa per minori con disturbo dello spettro autistico nei comuni del Distretto Sociosanitario n° 5,6,7,8.

✓ **Servizi per l'occupabilità e per le politiche giovanili**: OrientLab a Orzinuovi

✓ **Progetti per l'inclusione sociale**: progetti di socializzazione e integrazione rivolti a adolescenti e ragazzi diversamente abili finalizzati a creare momenti di svago e confronto con i coetanei, sperimentando "la normalità" di uscite in compagnia.

2426

NUMERO COMPLESSIVO DI FRUITORI

SERVIZIO	UTENTI	SERVIZIO	UTENTI
CDD Rudiano	15	Consultori	600
CDD Palazzolo	31	Asilo nido Nonna Nini	30
CSS Nolli	10	ADM	56
CSS Bertinotti Formenti	10	SAP	119
Residenzialità protetta Nolli	3	Attività estive di socializzazione	340
Ambulatori autismo/Consulenze/ Liste d'attesa	69	OrienteLab	220
CD La Cascina	21	Ci Entriamo Tutti / Merendiamo	27
Servizio Riabilitazione Psichiatria	29	Agenzia per il lavoro	750
Residenzialità Leggera	5	Mediazione Linguistica	10
Budget Salute Mentale	6	Sportello ascolto	35
CTRA Bios	9	Sportello ascolto genitori Roccafranca	4
CSS Civico 14	4	Voucher MISURA B1	18
		Centro Diurno Bios	3

VISION

CHE MONDO VORREI

Umanità, cultura,
concretezza
per un mondo
possibile

MISSION

CHE IMPRESA VORREI ESSERE

Promuovere una cultura di
impresa sociale partendo
dalla responsabilità personale
offrendo servizi di qualità
alla persona

La Nuvola intende:

1. offrire servizi di qualità; da oltre 17 anni siamo certificati secondo gli standard previsti dalla norma ISO 9001/2015;
2. costruire alleanze e collaborazioni nei territori in cui agisce, contribuendo a migliorarli;
3. garantire ai propri operatori la maggior stabilità possibile in termini contrattuali, oltre che un ambiente vivace e stimolante di crescita professionale ed umana.

A tale fine per il terzo anno consecutivo, La Nuvola ha ricevuto un premio nazionale: "WELFARE CHAMPION" per le migliori prassi di conciliazione e welfare aziendale a favore dei suoi lavoratori. La ricerca promossa sul territorio nazionale da Confindustria, Confartigianato e Confagricoltura su oltre 4000 piccole-medie imprese, ha visto la Nuvola, classificarsi fra le prime 68 imprese.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La "Nuvola" Società Cooperativa Sociale, Impresa sociale, Onlus gestisce **dal 2001 il servizio di Assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale** in diversi Comuni del territorio bresciano, come descritto nella presentazione - paragrafo 1).

La lunga esperienza maturata nella gestione di servizi di assistenza per l'autonomia e la comunicazione, ci rende pienamente consapevoli della **complessità organizzativa e gestionale del servizio** e della delicatezza delle interconnessioni tra gli attori coinvolti.

Il servizio risponde alla necessità di **rendere concreto il "diritto allo studio"** per gli alunni con disabilità e di **sviluppare negli alunni le potenzialità socio relazionali, di comunicazione, di apprendimento** e quindi di **piena integrazione in ambito scolastico** per favorire il **raggiungimento della massima autonomia individuale**.

I **beneficiari** diretti del servizio sono gli alunni con disabilità certificata (ai sensi della legge 104/1992), nonché i minori in condizione di particolare disagio personale, familiare e sociale. Il servizio è erogato dal personale de La Nuvola presso le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di I e II grado pubbliche e paritarie, come da indicazioni del "Buono Servizio". Il servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale è garantito e coordinato dalla presenza fissa di un Coordinatore del servizio con esperienza pluriennale presso la sede della Cooperativa La Nuvola, sita in Via Convento Aguzzano N. 13/L a Orzinuovi (Bs). Il Coordinatore del servizio garantisce reperibilità telefonica al cellulare riservato al servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale ed attivo dalle 08.00 alle 18.00 nei giorni di servizio, sabato compreso.

PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Uguaglianza, Etica ed Imparzialità

Il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzioni di sesso, razza, etnia, lingua, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche, opinioni politico-religiose. I comportamenti del personale sono dettati da criteri di imparzialità ed etica professionale.

Privacy

Le informazioni personali degli utenti saranno trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy (Regolamento UE N.20167679 GDPR) e la cooperativa si impegna a mantenere segreto d'ufficio in merito a fatti e circostanze di cui viene a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

Efficienza ed Efficacia

Il servizio verrà svolto in modo da garantire alti standard qualitativi (un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti) mediante un monitoraggio continuo da parte della Cooperativa attraverso il Coordinatore del servizio.

Partecipazione e trasparenza

Il servizio sarà erogato anche attraverso una considerazione attenta dei suggerimenti e delle segnalazioni degli utenti in modo da migliorare la qualità dello stesso.

La Nuvola si impegna a coinvolgere ed attivare tutti i soggetti che a diverso titolo partecipano al progetto di vita dell'alunno, al fine di creare una "alleanza educativa" garantendo la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Accoglienza ed Integrazione

La Nuvola attraverso i suoi operatori si impegna, ad attuare opportune ed adeguate azioni educative atte a favorire l'accoglienza e l'integrazione dell'alunno nel gruppo classe coinvolgendo in tale processo tutti i soggetti interessati.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI ASSICURATE

Le tipologie di prestazioni assicurate sono:

- ✓ Di tipo educativo;
- ✓ Di assistenza alla comunicazione;
- ✓ Di ausilio all'alunno in classe, all'interno della scuola, o all'esterno della scuola per eventi organizzati dalla scuola;
- ✓ Di assistenza nell'area dell'autonomia personale;

- ✓ Di assistenza didattica secondo le indicazioni date dal corpo docente;
- ✓ Di aiuto all'integrazione nel gruppo dei pari anche attraverso la proposta di attività di animazione che coinvolgano l'alunno disabile nel gruppo stesso;
- ✓ Di aiuto alla gestione dei comportamenti problema;
- ✓ Di partecipazione ai momenti di programmazione e verifica con tutti i servizi coinvolti.

Inoltre, si svolgeranno, altre prestazioni educative ed assistenziali che si rivelassero necessarie all'integrazione scolastica dell'alunno e allo sviluppo delle potenzialità dello stesso, in ambito socio relazionale, di comunicazione e di apprendimento.

Si riporta quanto definito dal bando di accreditamento relativamente alla descrizione delle prestazioni di carattere socioassistenziale previste dall'Art.6 del Capitolato prestazionale:

- a) *Assistenza personalizzata al soggetto disabile, in ambito scolastico, in collaborazione con il corpo docente e con l'insegnante di sostegno, ai quali compete, per legge, la programmazione didattica;*
- b) *Aiuto all'alunno disabile in classe, tramite supporto pratico/funzionale per l'esecuzione delle indicazioni fornite dall'insegnante, con cui integrare le proprie azioni nella realizzazione del progetto educativo. In ogni caso la responsabilità educativa e didattica compete, per legge, agli insegnanti di classe e di sostegno;*
- c) *Assistenza personale durante i momenti di recupero funzionale, alla presenza dei terapisti, anche per interventi semplici o di facilitazione ed in particolare di sostegno alla comunicazione, che devono poi essere correttamente mantenuti nell'ambiente scolastico (unicamente se ciò è previsto nel progetto individualizzato sottoscritto dalle parti e previa autorizzazione da parte del comune, della scuola e della famiglia);*
- d) *Supporto e/o assistenza nell'area dell'autonomia personale intesa come autosufficienza di base. Per quanto riguarda l'eventuale possibilità di somministrazione di farmaci agli studenti assistiti da parte del personale di assistenza, si rimanda al vigente "protocollo per la somministrazione di farmaci e la gestione di interventi connessi a patologie croniche a scuola", sottoscritto a suo tempo dall'ex azienda sanitaria locale di Brescia e l'ufficio scolastico per la Lombardia" eventualmente sostituito durante la vigenza della convenzione di accreditamento da altro analogo accordo, che contempla la possibilità che il dirigente scolastico del singolo istituto chieda la disponibilità del personale già operante nell'istituto alla somministrazione dei farmaci;*

- e) Assistenza nel momento di salita e discesa dai mezzi di trasporto che recano a scuola il portatore di handicap, se necessario e nel momento di attesa in entrata o uscita dalle scuole;
- f) Assistenza durante i momenti di vita extrascolastica organizzati dalla scuola (gite di istruzione, trasporto, progetti mirati, ecc.), volti a favorire in via prioritaria l'inserimento dell'alunno disabile nell'ambito territoriale e lo sviluppo delle autonomie sociali. Il monte ore di assistenza dedicato a tali attività deve essere espressamente indicato dal comune. All'interno di tale attività possono essere previste, se autorizzate e concordate dal comune e comunicate all'ente accreditato, uscite sul territorio con la sola presenza dell'assistente scolastico;
- g) Al domicilio, in caso di assenza da scuola dello studente per ragioni sanitarie, solo in accordo con la scuola e in caso tale intervento sia autorizzato dal comune di residenza, con le modalità dallo stesso previste;
- h) Partecipazione ai momenti di programmazione e di verifica con gli insegnanti di classe/sezione, con l'équipe territoriale del servizio di N.P.I./Disabilità referente per il territorio e con la famiglia, nonché alla predisposizione e attuazione dei progetti educativi individualizzati e alle relative verifiche periodiche previa autorizzazione col comune di residenza;
- i) Partecipazione ai consigli di interclasse e alle programmazioni e verifiche della scuola relativamente ai progetti educativi e alle programmazioni didattiche previa autorizzazione col comune di residenza.

MODALITA' DI EROGAZIONE E GESTIONE DEL "BUONO SERVIZIO"

Il servizio nella sua erogazione risponde ai principi sanciti nella Costituzione dello Stato italiano e ai requisiti richiesti dalle normative vigenti, precisamente:

- ✓ Principi della Costituzione Italiana, Art. 3, 33 e 34.
- ✓ Qualità, continuità, accessibilità, disponibilità e completezza dei servizi, Art. 142.
- ✓ Qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, prevenzione, eliminazione o riduzione delle condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, in coerenza; Art. 2, 3 e 38 della Costituzione.

- ✓ L'assistenza materiale, l'ausilio nella comunicazione personale e il raggiungimento dell'autonomia per gli alunni disabili inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado, Art. 13, comma 3 legge 104/92.
- ✓ Affiancamento dell'alunno disabile da parte di un operatore appositamente formato, che supporti il progetto integrativo della scuola, il tutto in armonia con le previsioni di cui al D. Lgs. 13 aprile 2017, n. 66 "Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità, Art.1, commi 180 e 181.
- ✓ Legge 13 luglio 2015, n.107 "La buona scuola".

Nello specifico, come da Art 6.1 del Capitolato Prestazionale, le fasi di erogazione del servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale sono organizzate secondo una metodologia così strutturata:

1. Accreditamento con l'Ente Gestore del servizio

Il servizio viene erogato in base ad inclusione della Cooperativa La Nuvola nell'elenco degli operatori economici accreditati per svolgere attività di assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale ad alunni con disabilità residenti nel Distretto Sociosanitario n°7 dell'Ovest bresciano presso le scuole dell'Infanzia, primarie e secondarie di I e II grado, pubbliche e paritarie. Il servizio viene erogato a favore degli alunni con disabilità indicati dai Comuni di residenza attraverso il "Buono servizio".

2. Scelta della famiglia dell'operatore economico

La famiglia dell'alunno con disabilità ha la possibilità di scegliere tra gli operatori economici accreditati per il servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale l'ente al quale richiedere l'erogazione del servizio.

3. Incontro di presentazione

L'assistente sociale, l'operatore economico e il cittadino sottoscrivono il Piano di intervento che prenderà avvio entro 7 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione.

4. Caratteristiche del personale

L'erogazione del servizio sarà assicurata attraverso l'invio di personale qualificato che affiancherà l'alunno con disabilità in ambito scolastico per assicurargli il diritto allo studio secondo le prestazioni indicate nel precedente paragrafo. Nella scelta del personale La Nuvola terrà conto delle caratteristiche dell'utenza individuando la figura di assistente/educatore che, per preparazione, per plessa esperienza, per caratteristiche personali risponda al meglio ai bisogni dell'alunno e del contesto scolastico. In ogni caso sarà considerata fondamentale la continuità educativa nella scelta dell'assistente/educatore. Il

personale educativo fruirà della formazione obbligatoria e della formazione continua pianificata ed erogata annualmente da La Nuvola.

5. Coordinamento tecnico metodologico e organizzativo

L'attività tecnica dell'assistente/educatore sarà attentamente monitorata dal Coordinatore del Servizio, attraverso periodiche riunioni d'equipe e supervisioni individualizzate nonché in raccordo con il Servizio Socio-Sanitario della ASST Franciacorta, UOMPIA, EOH, Consultori Famigliari, ecc), la scuola, i genitori, e altre risorse presenti sul territorio. L'intero processo organizzativo del servizio, in tutti i suoi risvolti organizzativi, sarà elaborato e monitorato dal Coordinatore del Servizio, che sarà sempre reperibile in orario di ufficio.

Per quanto riguarda le sostituzioni degli operatori, La Nuvola mette a disposizione un Referente Unico delle Sostituzioni che si occuperà di garantire il buon funzionamento del servizio in caso di assenze dell'operatore. In caso di assenza programmata dell'operatore incaricato, la sostituzione avviene immediatamente mentre, per le assenze non programmate, la sostituzione avviene nel limite delle 24 ore attraverso la comunicazione all'amministrazione comunale, all'istituto scolastico e alla famiglia del minore del nominativo dell'assente e del sostituto. Le modalità di informazione prevedranno l'invio tramite mail di apposita comunicazione riportante il nominativo del titolare dell'incarico, il nominativo dell'operatore che sostituisce, il periodo della sostituzione e note ed eventuali accordi sanciti precedentemente. La gestione delle sostituzioni, nei limiti del possibile, verrà effettuata inviando a ciascun utente lo stesso operatore. Al fine di garantire questo servizio, si individua "l'operatore di supporto", in pronta disponibilità per le sostituzioni.

6. La cartella utente

L'assistente/educatore, sotto la supervisione del Coordinatore del Servizio, compilerà la documentazione relativa alle osservazioni effettuate e ai monitoraggi del piano di intervento rispondente ai bisogni dell'utente. Il perseguitamento degli obiettivi educativi-assistenziali in esso contenuti sarà oggetto di verifiche in itinere e di un'attenta verifica finale.

7. Raccordo del servizio con l'ente scolastico

L'attività della Cooperativa e dell'assistente/educatore sarà svolta in stretta collaborazione e raccordo con il dirigente scolastico e il personale docente e non docente della scuola. Il progetto educativo-assistenziale, a favore dell'alunno con disabilità, sarà pienamente coerente con il Piano di Intervento personalizzato elaborato dall'assistente sociale per la determina del "Buono servizio" cui l'assistente/educatore parteciperà in fase di predisposizione, attuazione e verifica. In ambito scolastico l'assistente/educatore sarà

soggetto a tutti i regolamenti di Istituto definiti dal dirigente scolastico e/o dagli organi scolastici competenti.

L'assistente/educatore coordinerà il proprio lavoro con l'insegnante di sostegno al quale, comunque, compete, insieme al resto del corpo docente, l'esclusiva responsabilità in ambito didattico. In tale ambito l'assistente educatore sarà, dunque, esecutore delle scelte didattiche del corpo docente nel rispetto assoluto del proprio ruolo diverso e subordinato, in tale ambito, al ruolo degli insegnanti. L'assistente/educatore parteciperà a qualsiasi incontro dovesse risultare importante per l'espletamento del servizio ivi comprese riunioni di programmazione di classe secondo le indicazioni del dirigente scolastico. L'orario di servizio dell'assistente/educatore sarà concordato con il dirigente scolastico; l'assistente/educatore, su richiesta della scuola, autorizzata dal singolo Comune, potrà affiancare l'alunno disabile anche in gite o altri eventi scolastici particolari. La definizione dei processi di coordinamento organizzativo fra scuola e cooperativa saranno oggetto di accordi fra il Coordinatore del servizio e il dirigente scolastico.

8. Raccordo del servizio con i genitori, con i Comuni, con il Servizio Sanitario

Il Coordinatore del Servizio sarà a disposizione della famiglia, della scuola, dei Comuni e del Servizio Sanitario per qualunque chiarimento tecnico metodologico e/o organizzativo riguardante il servizio e per le riunioni di pianificazione, progettazione e valutazione che si rendessero necessarie per l'espletamento dello stesso.

POLITICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Indicatori di qualità del servizio:

- ✓ Presenza di adeguate professionalità per l'esecuzione delle prestazioni;
- ✓ Sostituzione tempestiva del personale in caso di malattia;
- ✓ Basso turn over del personale;
- ✓ Esperienza nel settore educativo-assistenziale minori;
- ✓ Formazione, supervisione e affiancamento dell'equipe;
- ✓ Presenza del Coordinatore del Servizio con esperienza pluriennale;
- ✓ Capacità di messa in rete dell'intervento: istituti scolastici, NPI, ASST, servizi sociali, famiglie, e altri servizi gestiti dalla Cooperativa la Nuvola (per esempio: servizio Assistenza Domiciliare Minori, Ambulatorio Abilitativo Educativo BIOS, progetti territoriali come "Ci entriamo tutti, Merendiamo").

Azioni atte a garantire la qualità del servizio:

1. Azioni di verifica sull'appropriatezza e sulla qualità del lavoro dell'operatore

Il Coordinatore del Servizio si impegna a monitorare la qualità e appropriatezza del lavoro dell'operatore attraverso:

- ✓ Monitoraggio della presenza dell'operatore sul servizio;
- ✓ Monitoraggio della puntualità nella consegna delle relazioni e del materiale sull'alunno richiesto;
- ✓ Monitoraggio della partecipazione alle verifiche programmate con le scuole e il servizio all'istruzione;
- ✓ Monitoraggio del livello di partecipazione ad equipe e corsi di formazione proposti attraverso apposita modulistica.

La figura responsabile della verifica del lavoro svolto dall'assistente/educatore è il Coordinatore del Servizio. La valutazione prevede sempre il confronto con l'operatore in modo da sollecitare una partecipazione attiva e un'autocritica propositiva per meglio comprendere la propria maturità professionale.

Indicatori di efficienza ed efficacia per la misurazione della performance individuale utilizzati da parte del Coordinatore del Servizio sono:

- ✓ Impegno e capacità di svolgere il proprio ruolo in modo appropriato;
- ✓ Grado di conoscenza generale e specifica delle normative: privacy, sicurezza, carta del servizio;
- ✓ Capacità di problem-solving e autonomia nelle decisioni;
- ✓ Elasticità del proprio ruolo e disponibilità immediata;
- ✓ Capacità di relazione, integrazione nel lavoro d'equipe;
- ✓ Sensibilità nel cogliere ed osservare le esigenze degli utenti, capacità di rilevare i loro bisogni, capacità di soddisfare il servizio richiesto.

2. Azioni di verifica sull'andamento degli Interventi:

- ✓ Entro il 30 settembre, predisposizione della Cartella Utente e redazione del Progetto Educativo-Assistenziale;
- ✓ Entro il 30 giugno, redazione relazione finale sul minore;
- ✓ Verbali di verifica incontri con i servizi esterni e verbali delle riunioni d'equipe;
- ✓ Riunioni di monitoraggio concordate con il Referente dei Servizi Sociali.

3. Sistemi di rilevazione della qualità percepita da parte di famiglia-scuola e Servizi Sociali

- ✓ compilazione di questionari di soddisfazione;
- ✓ Redazione di una relazione in merito all'andamento tecnico della gestione del servizio.

4. Gestione reclami

In itinere, se perverranno al Coordinatore del Servizio reclami sia in forma scritta che verbale, gli stessi verranno inseriti nel “registro reclami” e immediatamente comunicati al Referente dei Servizi Sociali. La Cooperativa si impegna a:

- verificare la causa del reclamo;
- dare risposta all'utente entro 10 giorni dalla data di presentazione del reclamo;
- dare indicazioni, in caso di accoglimento del reclamo, degli accorgimenti e delle tempistiche individuate per la risoluzione della problematica sollevata.

Cooperativa La Nuvola è in possesso della Certificazione del **Sistema di qualità ISO9001-2015** (Q-Aid Accredia) per la progettazione, il coordinamento e l'erogazione di numerosi servizi tra cui, in particolare, il servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale dal 2002. L'Ente certificatore, per mezzo di visite ispettive accerta la congruenza fra quanto dichiarato e il regolare funzionamento dei servizi, l'efficienza della loro gestione e la rispondenza ai termini di contratto e di processo. In particolare, si realizza attraverso:
a) definizione di procedure uniformi di cui tutti gli operatori sono costantemente informati;
b) definizione di modulistica unica per tutti gli operatori;
c) visite ispettive interne - audit semestrali;
d) visite ispettive da parte dell'ente certificatore a cadenza annuale.

Nel corso di questi anni sul servizio non sono state rilevate non conformità.

Dall'anno 2018 La Nuvola ha adottato il Modello Organizzativo ai sensi del Decreto Legislativo **231/2001** sulla responsabilità amministrativa degli enti, quale garanzia di continuità operativa, anche per il committente.

SERVIZI AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI OFFERTI

Tra i vari interventi che si intendono proporre quali **SERVIZI MIGLIORATIVI** La Nuvola si impegna a coinvolgere i minori, le famiglie e studenti ed insegnanti proponendo e promuovendo:

INCONTRI, CONVEGNI E SEMINARI:

Per gli studenti:

- ✓ Incontri annuali per ragazzi e genitori di orientamento nella scelta delle scuole superiori;

- ✓ Incontri annui per studenti di 5^ superiore sul tema “*quali opportunità dopo il diploma?*”.

Per gli insegnanti:

- ✓ Consulenze specialistiche nelle classi in merito all’analisi e gestione dei comportamenti problema degli alunni con disabilità;
- ✓ Teacher training: percorso formativo rivolto ad insegnanti di ogni ordine e grado, ad assistenti ed educatori che quotidianamente partecipano al percorso scolastico dell’alunno con disturbo dello spettro autistico e/o disabilità intellettuale finalizzato ad arricchire le competenze psico-pedagogiche del personale docente ed educativo attraverso la conoscenza di modalità educative e tecniche di insegnamento delle abilità legate all’apprendimento, alla comunicazione e alle autonomie.

Per le famiglie:

- ✓ Colloqui di orientamento per famiglie nella rete dei servizi della disabilità in raccordo con i Servizi Sociali e l’equipe Operativa Handicap dell’ASST Franciacorta, nonché con l’ufficio Protezione giuridica gestito dall’ATS di Brescia;
- ✓ Consulenze specialistiche sulla grave e gravissima disabilità;
- ✓ Incontri orientativi e informativi sulla Legge 112/16 del “Dopo di Noi” e della Fondazione OPTIME;
- ✓ Incontri orientativi e informativi sulla figura dell’amministratore di sostegno;
- ✓ Attività di raccordo con le famiglie dell’Associazione di volontariato Mafalda;
- ✓ Parent training, percorso di crescita, formazione e aiuto rivolto alle famiglie con figli con disturbo dello spettro autistico e/o disabilità intellettuale finalizzato a migliorare il benessere di tutta la famiglia.

LABORATORI E CORSI:

Per gli istituti scolastici:

- ✓ Laboratorio sul tema “**educare alla diversità**” al fine di valorizzare le differenze e sostenere processi di inclusione di alunni disabili;
- ✓ Corso di formazione inerente i temi dello spettro dell’autismo, dei disturbi della comunicazione, del comportamento e facilitazione agli apprendimenti.

PROGETTI GIÀ ATTIVI:

Possibile inserimento in progetti ideati e gestiti da La Nuvola in collaborazione con enti e associazioni del territorio:

- ✓ **Merendiamo Tutti:** Laboratorio per bambini di età compresa tra gli 8 ed i 12 anni. Il laboratorio è organizzato in orario extra-scolastico con la finalità di promuovere le autonomie del bambino in un contesto allegro e stimolante, attraverso la collaborazione

con i pari e la sperimentazione di attività varie come per esempio: laboratori manuali, teatro, cucina, scout).

- ✓ **Ci entriamo tutti:** Progetto di inclusione sociale che si rivolge a giovani con disabilità tra i 16 e i 30 anni. Giunto al 5° anno di attività coinvolge 14 giovani sia in attività piacevoli di svago come per esempio: uscite, cene, aperitivi week end e vacanze che in attività “occupazionali” in supporto ad associazioni, realtà ed eventi del territorio come per esempio: associazioni giovanili, feste di paese, manifestazioni sportive.
- ✓ **Ci entriamo tutti junior:** Progetto di inclusione sociale che parte dall’esperienza del “Ci entriamo tutti”. Nato nel 2018 il modulo junior coinvolge 5 ragazzi tra i 13 e i 17 anni e prevede la partecipazione ad attività sul territorio per sperimentare la “normalità” delle uscite con gli amici.
- ✓ **Attività assistite dai cani:** Progetto che prevede lo svolgimento di attività assistite da animali rivolto a persone con disabilità che frequentano i servizi/progetti curati da La Nuvola.
- ✓ **Marmellata (LAM):** Laboratorio d’arte giunto al suo 10° anno di attività. Il Laboratorio è condotto dal maestro d’arte Piero Almeoni e si svolge presso la Comunità Socio-Sanitaria Enrico e Laura Nolli ad Orzinuovi. Il laboratorio, aperto a tutti, ospita anche persone con disagio mentale e disabili, ma non mira ad integrazioni terapeutiche di alcun tipo, quanto piuttosto alla libera interazione di talenti e stimoli essendo principalmente un laboratorio di relazioni che si occupa d’arte. Il laboratorio ha la finalità di mettere in atto una rivalutazione culturale tramite la produzione di eventi artistici che, rispondendo al bisogno fondamentale di produrre cultura, possano di conseguenza modificare la percezione della persona disabile.
- ✓ **Artelier:** Laboratorio di idee ed arte che parte dall’esperienza del Laboratorio LAM. Giunto alla 3° edizione, il Laboratorio è condotto dai maestri d’arte Piero Almeoni e Sergio Magli e si svolge presso la Fondazione Cicogna Rampana, centro culturale di Palazzolo sull’Oglio
- ✓ **Sport per tutti “Coppa Bios”:** La Nuvola promuove lo sport come mezzo di inclusione sociale e benessere per le persone. Dal 2013 organizza ad Orzinuovi, Coppa Bios, una giornata di tornei con squadre di pallavolo, calcio e basket integrato che coinvolge l’Istituto Comprensivo di Orzinuovi, 18 associazioni sportive e un centinaio di atleti con le rispettive famiglie. La Nuvola si impegna a promuovere l’inserimento e la partecipazione di minori con disabilità ad attività sportive organizzate da associazioni sportive territoriali.

- ✓ **Quarto di Rosso:** Laboratorio teatrale nato nel 2012 grazie alla collaborazione con enti del terzo settore del Comune di Orzinuovi. Il laboratorio è condotto dalla regista teatrale Giuseppina Turra e coinvolge circa 30 attori tra cui 15 ragazzi con disabilità ed alcuni loro familiari. Il laboratorio è inteso come luogo del possibile perché dà a tutti la possibilità ed opportunità di portare le proprie emozioni, i propri vissuti, le proprie esperienze.



MODALITA' DI COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

La Nuvola dal 1992 opera sui Comuni del **Distretto Sociosanitario n°7, Oglio Ovest**, gestendo diversi **servizi**: il Centro Diurno Disabili a Rudiano, i progetti a sostegno della famiglia come per esempio i progetti di Sollievo e gli "Alloggi palestra per l'autonomia" finanziati dalla DGR 6674/17 della Legge 112/16, la progettazione di Casa Mafalda a Rudiano, appartamento di co-housing per persone con grave disabilità, 2 Comunità Socio-sanitarie a Chiari, il Servizio Ambulatorio abilitativo-educativo Bios con sede ad Orzinuovi ma operante su tutto il Distretto sociosanitario n° 7, il servizio Case Management – Consulenze, il servizio Voucher Misura B1, il servizio di assistenza domiciliare e sportello di

ascolto per gli insegnanti, i minori e i loro genitori a Roccafranca, l'erogazione di interventi di servizi di educativa domiciliare minori mediante voucher sociale sull'intero ambito distrettuale per un ulteriore triennio 2018-2021 e, la conduzione di gruppi di familiari per supportarli nella gestione di persone con disabilità e lo Sportello Informazioni Amministratore di Sostegno in collaborazione con l'associazione dei genitori Mafalda.

Grazie ai servizi attivi e operanti su questo territorio è stato possibile creare una solida **rete di collaborazioni territoriali** con enti locali, istituti scolastici e associazioni operanti nei Comuni del distretto. La Nuvola ritiene fondamentale un coinvolgimento, nel processo di erogazione del servizio, delle **famiglie** al fine di migliorare l'efficacia degli interventi. Di fondamentale importanza una corretta informazione alla famiglia che deve servire da stimolo nell'accettare la realtà e ad operare con costanza e serenità. La famiglia assume un ruolo fondamentale nell'individuazione e nell'espressione dei bisogni propri e del proprio figlio e come tale deve affiancarsi a tutti gli organismi territoriali. I genitori devono assumersi il compito di suggerire proposte, di partecipare alla programmazione e all'organizzazione dei servizi, di fornire suggerimenti.

In riferimento al servizio di Assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale, il Coordinatore del Servizio collabora e si raccorda con l'utente o con la famiglia dell'utente secondo le seguenti modalità:

1. INIZIO ANNO SCOLASTICO

Il Coordinatore del Servizio prende contatti con le famiglie dei minori al fine di presentare l'operatore, raccogliere le informazioni ed aspettative dei singoli necessarie per migliorare la presa in carico e la conoscenza delle situazioni e definire e programmare eventuali ulteriori interventi.

2. IN ITINERE

Il Coordinatore del Servizio dialoga con le famiglie in merito a osservazioni, richieste o comunicazioni relative all'erogazione del servizio; promuove incontri con le famiglie dei minori per presentare le proposte migliorative e definire i tempi e modi di attuazione delle proposte stesse e raccogliere richieste e osservazioni da parte delle famiglie.

Durante l'anno La Nuvola organizza convegni



per il territorio e le famiglie in merito all'evoluzione di tematiche e servizi rivolti a persone con disabilità e propone momenti conviviali come pranzi, cene e merende per lo stare insieme.

Nell'ultimo triennio La Nuvola ha organizzato e promosso i seguenti **convegni**: nel 2016 presso la Comunità terapeutica riabilitativa BIOS a Orzinuovi, il convegno "Dopo di Noi e Trust: quando sussidiarietà e universalità camminano insieme"; nel 2017 presso il Comune di Chiari, il convegno "Dopo di Noi: il ruolo degli enti del terzo settore e l'attuazione della legge" e nel 2018 presso il Comune di Rudiano, il convegno "Punti Dis-vista. Sguardi sulla disabilità, dal CSE alla Legge sul Dopo di Noi".

3. FINE ANNO SCOLASTICO

Il Coordinatore del Servizio organizza incontri di verifica per valutare l'andamento del servizio, analizzare i punti di forza e debolezza e somministrare alle famiglie il questionario di gradimento.



CONTATTI

LA NUVOLO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE IMPRESA SOCIALE ONLUS

Indirizzo sede:

Via Convento Aguzzano 13/L
25034 Orzinuovi (BS)

Telefono: 030 9941844

Fax: 030 2054567

Mail: info@lanuvola.net

Pec: Lanuvola.coop@legalmail.it

Indirizzo internet: www.lanuvola.net

PROCEDURA DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE FAMIGLIE

La Cooperativa garantisce agli utenti la possibilità di esprimere osservazioni, apprezzamenti o di sporgere reclami riguardanti il servizio.

I **reclami** potranno essere presentati tramite:

- e-mail all'indirizzo: Lanuvola.coop@legalmail.it
- fax al numero: 030 2054567
- raccomandata A/R da indirizzarsi presso la sede legale della cooperativa in via Convento Aguzzano 13/L 25034 Orzinuovi (BS)

Se perverranno al Coordinatore del Servizio reclami in forma scritta, gli stessi verranno inseriti nel “registro reclami” e immediatamente comunicati al Referente dei Servizi Sociali.

La Cooperativa si impegna a:

- verificare la causa del reclamo;
- dare risposta all'utente entro 10 giorni dalla data di presentazione del reclamo;
- dare indicazioni, in caso di accoglimento del reclamo, degli accorgimenti e delle tempistiche individuate per la risoluzione della problematica sollevata.

Rosangela Donzelli
Amministratore Delegato
La Nuvola s.c.s.
Impresa sociale
ONLUS



Certificato n. QA/044/17

Certificata per i servizi:

Css–Cdd–Cdp–Srp–Adm–Org–Sap–Asilo Nido

La Nuvola Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus
Via Convento Aguzzano, 13/L - 25034 Orzinuovi (BS)

Tel. 030/9941844 Fax 030/2054567 - Mail: info@lanuvola.net - Web: www.lanuvola.net www.bios-lanuvola.net -
Pec: Lanuvola.coop@legalmail.it

P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174

Tribunale di Brescia n. 46561- C.C.I.A.A. di Brescia n.331713 Albo delle Cooperative n. A105475