

**COOPERATIVA SOCIALE**

**NUOVO IMPEGNO s.c. Onlus**

Via della Palazzina n. 24 25124 Brescia



**Servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli studenti con disabilità**

**Ambito territoriale n. 7 Oglio Ovest**

## PREMESSA

Per la Coop Soc. Nuovo Impegno, la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento privilegiato di comunicazione che non si limita ad una superficiale pubblicizzazione o ad una elencazione di prestazioni, bensì a fornire informazioni chiare, trasparenti ed utili a tutti i soggetti che a vario titolo sono coinvolti o interessati nel Servizio di Assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale.

## PRESENTAZIONE

La Cooperativa Sociale Nuovo Impegno di Brescia, nata nel 1994, è in possesso dei requisiti (professionali, strutturali ed esperienziali) necessari per lo svolgimento delle proprie funzioni ed utili a garantire una corretta gestione dei Servizi socioassistenziali e educativi.

Il curriculum della Cooperativa si è sviluppato negli anni attraverso la gestione di diverse tipologie di servizio, tra le principali (per dimensione e durata) sono:

Servizio di Assistenza ad personam;  
Servizio di Assistenza domiciliare anziani e disabili,  
Servizi di sorveglianza (pre-post, sugli autobus, mensa)  
Servizi Tutela minori e affido.

Nello specifico ha acquistato nel tempo una notevole esperienza nella gestione del Servizio di Assistenza per l'autonomia e la comunicazione degli studenti con disabilità presso diversi

comuni del territorio Bresciano, quali ad esempio: Palazzolo s/Oglio, Capriolo, Passirano, Corte Franca, Monticelli Brusati, Cellatica, Sarezzo, Collebeato, Brescia, Erbusco, Bagnolo Mella, Verolanuova, Manerbio, Bedizzole, Pontevico, Ghedi, San Zeno Naviglio, Capriano del Colle, e nel territorio Bergamasco, quali ad esempio: Martinengo, Cividate al piano, Ghisalba, Ponte San Pietro, Spirano.



**La nostra missione:** perseguire, senza fini di lucro, lo scopo generale di migliorare la qualità della vita e ridurre il rischio di emarginazione dei soggetti più deboli attraverso servizi e progetti che coinvolgano le diverse realtà territoriali.

**I nostri valori:** centralità della persona, etica della propria azione operativa e professionale, imprenditorialità sociale, offerta di occupazione lavorativa e gestione democratica e partecipativa.

**Il nostro personale:** qualificato, motivato e costantemente supportato ed aggiornato: ASA, OSS, Assistente ad personam, Educatore, Animatore, Assistente Sociale, Assistente mensa, pre-post scuola, Psicologo, Tiflogico.

## POLITICHE PER LA QUALITÀ

La Cooperativa dal 2003 (oggi 9001:2015) possiede la Certificazione qualità per la **Progettazione ed Erogazione di servizi sociosanitari ed educativi**; in quanto il sistema di qualità implementato e le proprie scelte di qualità si fondano su:

**Progettazione**

**Erogazione**



personalizzata, integrata e costruita attorno alla biografia della persona, superando le singole autoreferenzialità dei diversi servizi, per costruire relazioni significative e significanti nel contesto educativo ed in continuità nei contesti di vita, ispirata ai seguenti principi:

**Accoglienza, rispetto e ascolto** nel rispetto delle caratteristiche dell'alunno e dei diversi contesti, si adottano azioni educative adeguate a favorire l'accoglienza e l'inclusione dell'alunno, coinvolgendo tutti i soggetti interessati.

**Uguaglianza** accessibilità ed erogazione del Servizio senza alcuna distinzione di sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, età, condizioni e status sociale. La Cooperativa garantisce la parità di trattamento, da non confondere con uniformità delle prestazioni.

**Imparzialità** il comportamento di tutto il personale si ispira a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

**Trasparenza** il rapporto tra la Cooperativa e l'Utente si basa su un accordo chiaro e condiviso, stipulato prima dell'avvio della fornitura del servizio.

**Continuità** la Cooperativa struttura il Servizio a garanzia della continuità dell'azione educativa

**Partecipazione** la collaborazione partecipata di tutti i soggetti coinvolti ed interessati è alla base della politica per la qualità per la quotidiana erogazione del Servizio (es. condivisione della progettazione, partecipazione alla valutazione) e per il miglioramento continuo (es. osservazioni, suggerimenti, grado di soddisfazione)

**Efficacia/Efficienza** il servizio è progettato per soddisfare i bisogni espressi e non della persona, valorizzando e ottimizzando le risorse professionali ed economiche a disposizione.

**Tutela della privacy** la Cooperativa garantisce assoluta riservatezza delle informazioni relative ai propri utenti e il pieno diritto di accesso ai dati in possesso della Cooperativa nel rispetto di quanto previsto dalla Legge. È garantito il segreto d'ufficio in merito a fatti e circostanze nell'espletamento delle proprie mansioni.

## MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO



L'ambito Distrettuale n. 7 Oglio Ovest ha scelto il sistema di accreditamento per l'erogazione del Servizio di Assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli studenti con disabilità residenti nei Comuni afferenti all'Ambito.

Il sistema di accreditamento pone la Famiglia nelle condizioni di scegliere il fornitore professionale accreditato, in possesso degli idonei requisiti per l'erogazione del Servizio. A tal fine l'Assistente Sociale del Comune di residenza, elaborato il piano di intervento e determinato il valore del Buono, fornisce alla Famiglia tutte le informazioni relative ai fornitori accreditati da cui la stessa potrà acquistare le prestazioni di carattere socioassistenziale e educativo.

La **Cooperativa Sociale Nuovo Impegno** garantisce alla famiglia, qualora fosse scelta, che l'erogazione del Servizio si caratterizzerà per i seguenti elementi.

## PERSONALE

**Assistente/Educatore** opera all'interno delle scuole, a sostegno del percorso di autonomia e di integrazione degli alunni disabili, in considerazione della globalità della persona e del suo percorso di crescita. Svolge un ruolo di supporto e di facilitazione per favorire i processi di autonomia con strumenti individualizzati. Possiede buone conoscenze specialistiche, competenze tecnico-professionali e discrete abilità di autonomia operativa, capacità di risoluzione dei problemi e competenze relazionali. Partecipa annualmente a corsi di formazione/supervisione. Ruolo affidato ad operatori in possesso di laurea o diploma adeguati al ruolo ricoperto.

**Coordinatore** si occupa degli aspetti organizzativi e gestionali del Servizio, nonché della progettazione, del monitoraggio e della valutazione degli interventi sociali ed assistenziali. Supporta gli operatori nell'organizzazione e realizzazione del lavoro, gestisce l'équipe, promuove il funzionamento del Servizio in relazione ai vincoli e alle risorse disponibili. Ruolo affidato alla **D.ssa Maura Biasibetti**, laurea in scienze dell'educazione e con esperienza pluriennale nel coordinamento di servizi di assistenza ad personam.

**Supervisore** offre all'équipe una consulenza specialistica in ambito psicopedagogico, al fine di creare momenti di confronto, discussione, nonché apprendimento, rispetto alla professione dell'assistente; il suo intervento promuove processi di analisi sui singoli casi o sul gruppo di lavoro implementando strumenti educativi, nonché traducendo aspetti teorici in azioni concrete e spendibili nell'azione quotidiana. Ruolo affidato a 3 figure professionali (Psicologo, Educatore professionale e Pedagogista) per poter offrire all'operatore e/o al Coordinatore un supporto mirato a seconda dello specifico Bisogno e situazione.

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La Nuovo Impegno, sostenendo e promuovendo una cultura di inclusione e di collaborazione sinergica tra specifici contesti di riferimento, nella gestione del Servizio in oggetto, ha strutturato prassi organizzative centrate sul Progetto di Vita rivolto agli utenti. Al fine di rendere funzionale e fluido il processo di implementazione e monitoraggio degli interventi, la Cooperativa si avvale di una struttura organizzativa i cui Referenti principali sono: il **Coordinatore** e il **Supervisore** che collaborano affinché le loro mansioni, fortemente interconnesse, siano garanzia del corretto svolgimento delle seguenti attività:



### Presa in carico

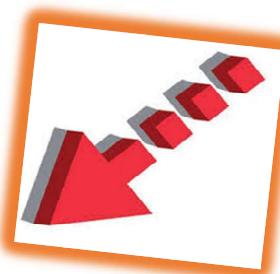
A seguito della convocazione da parte dell'Assistente Sociale del Comune di residenza per la sottoscrizione del Piano di Intervento il Coordinatore acquisisce la raccolta anamnestica dell'alunno, Generalità (iniziali Nome, cognome, età, scuola/classe frequentata, totale ore assegnate). Informazioni specifiche (descrizione dei problemi rilevati da NPI; progetto anno precedente con relativa verifica; osservazioni rilevate durante l'anno da Scuola, Famiglia, Operatore ed altri soggetti coinvolti; suggerimenti e prefigurazioni per il nuovo a.s.) dati necessari per pianificare intervento e assegnare l'operatore idoneo.

### Cartella informatizzata dati alunno

predisposta, nel rispetto Regolamento Europeo n. 2016/679, Contenente la *Scheda di attivazione* e le informazioni, per una corretta erogazione e il monitoraggio dell'intervento da: Servizio Sociale, Territorio, Scuola, Operatore e Famiglia

### Abbinamento assistente-alunno

il corretto abbinamento diventa presupposto essenziale per garantire continuità e stabilità relazionale nel tempo nonché soddisfazione e progressi nel raggiungimento degli obiettivi.



### Presentazione Operatore

L'operatore selezionato viene presentato alla Famiglia e al Comune

### Pianificazione dell'Intervento

Pianificato nel rispetto del calendario scolastico e concordato con la Scuola; articolazione dell'orario viene predisposta sulla base delle effettive esigenze dell'alunno coerentemente con l'organizzazione scolastica e in modo funzionale a realizzare gli obiettivi del PEI; passaggio di informazioni utili per l'erogazione.

## EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La priorità del servizio è orientata alla realizzazione del Progetto di Vita dei soggetti con disabilità. La metodologia di lavoro adottata dalla Cooperativa si sviluppa in un insieme di azioni sociali, educative, assistenziali la cui finalità generale è fornire risposte sempre più personalizzate mediante l'apporto di professionalità diverse in grado di valutare e gestire qualsiasi elemento tecnico-operativo per lo svolgimento del Servizio. In quest'ottica per il raggiungimento degli obiettivi previsti nel "Progetto di vita", diventano prioritari: la centralità della persona e la predisposizione di interventi mirati e concatenati tra loro.



### Area formativa-educativa

- L'operatore, se richiesto, partecipa, previa autorizzazione della Cooperativa, alla stesura del Piano Educativo Individualizzato contribuendo, secondo le proprie competenze, all'individuazione delle potenzialità, degli obiettivi, delle difficoltà, delle strategie e delle metodologie per il potenziamento o il mantenimento delle diverse abilità.
- Sotto la diretta responsabilità didattica dei docenti collabora all'effettiva partecipazione dell'alunno alle attività scolastiche, didattiche, ricreative e formative previste dal POF e del PEI
- Collabora in aula o nei laboratori con l'insegnante di classe, nelle attività e nelle situazioni che richiedono un supporto pratico funzionale, socio-relazionale e di facilitazione alla comunicazione.
- Presenzia ai momenti di recupero funzionale, collaborando con i terapisti perché gli interventi semplici siano correttamente continuati anche al di fuori della presenza del terapista e su prescrizione dello stesso. Nel caso di interventi all'esterno della scuola serve l'autorizzazione della Cooperativa.
- Collabora, con i competenti organi collegiali della scuola e con i terapisti della riabilitazione, all'individuazione del materiale didattico e degli eventuali ausili necessari alla creazione delle migliori condizioni per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni disabili.

### Area dell'Autonomia

- Affianca l'alunno nelle attività finalizzate all'igiene della propria persona, attuando, ove possibile, percorsi educativi che consentono il raggiungimento della maggior autonomia possibile rafforzando l'autostima e l'autoconsapevolezza
- L'operatore si attiva per il superamento delle barriere architettoniche e per la predisposizione di ambienti accoglienti e fruibili.
- Nell'ambito della realizzazione dei PEI, l'operatore accompagna l'alunno con disabilità nelle uscite e nelle attività programmate esterna, previa autorizzazione della Cooperativa
- Partecipa ai viaggi di istruzione programmati e realizzati dalla scuola; previa autorizzazione della Cooperativa. Nella fase di preparazione delle gite, può offrire un supporto specifico nella individuazione delle barriere architettoniche e delle difficoltà connesse con il trasporto ed il soggiorno, contribuendo alla elaborazione delle strategie volte al superamento delle stesse.

- Affianca l'alunno con disabilità durante il momento della mensa, fornendo l'aiuto e l'assistenza necessari ed operando, là dove ne esistono le condizioni, per garantire una corretta educazione alimentare e un buon livello di autonomia personale, nonché un equilibrato rapporto con il cibo.
- Affianca l'alunno nei momenti di salita e discesa dei mezzi di trasporti casa-scuola predisposti dal Comune

### **Area relazionale**

- Si adopera per facilitare l'instaurarsi di significative relazioni interpersonali
- Ha la funzione di collegamento relazionale tra l'alunno e i compagni, l'alunno e il personale docente e non docente della scuola.
- Nell'ambito delle attività che richiedono un supporto alle funzioni socio-relazionali e una facilitazione alla comunicazione collabora con gli insegnanti agendo anche sugli apprendimenti.

### **Area del lavoro in rete**

- Partecipa, nel limite delle ore assegnate ed autorizzate, alle riunioni del consiglio di classe, alla programmazione delle attività e ai momenti di verifica con gli insegnanti, singolarmente e/o riuniti negli organi collegiali, con i referenti delle strutture medico-sanitarie e con i servizi territoriali, nonché, alle sedute del Collegio Docenti.
- Nelle forme e nei tempi concordati con la Cooperativa, la Famiglia, la Scuola, i Servizi Sociali collabora alla realizzazione di iniziative particolari, attraverso cui la scuola e i servizi territoriali mirano congiuntamente, all'integrazione dell'alunno in strutture territoriali.
- Si rende disponibile, previa autorizzazione della Cooperativa, congiuntamente ai referenti scolastici ad incontri con la famiglia per valutare, monitorare e potenziare il Progetto educativo/didattico/assistenziale attivato.
- È opportuno che l'Operatore si adegui alla cultura scolastica dell'Istituto presso il quale svolge il suo mandato, condividendone le direttive didattiche proposte e sintonizzandosi il più possibile con le linee di integrazione adottate. In caso di problematiche/difficoltà, l'Operatore deve rivolgersi solo ed esclusivamente al Coordinatore della Cooperativa che, provvede alla gestione e al coinvolgimento dell'Assistente Sociale per l'adozione di modalità risolutive più opportune.
- Durante la sospensione estiva delle lezioni, si rende disponibile ad operare a sostegno dei minori disabili, per la realizzazione delle iniziative ricreative eventualmente attivate.

### **MIGLIORIE**

La Cooperativa offre 4 ore aggiuntive per ogni anno scolastico e per ogni alunno per facilitare la partecipazione durante i diversi momenti dell'attività scolastica es. pre-post scuola, mensa, visite d'istruzione. Queste ore **non comportano costi** e vanno richieste al Coordinatore.

## COORDINAMENTO E VERIFICA DEL SERVIZIO

In Cooperativa il coordinamento assicura la gestione, la progettazione e la verifica della qualità del Servizio, nello specifico cura l'organizzazione

del lavoro con un'attenzione particolare ai contenuti dell'intervento e agli aspetti comunicativo-relazionali.

Il Coordinamento è affidato al Coordinatore che rappresenta all'esterno il principale riferimento, ma viene svolto in un lavoro di equipe in grado di promuovere la circolarità delle idee, lo scambio di informazioni e conoscenze, il confronto da cui scaturiscono sia la verifica e la valutazione del Servizio sia nuove idee e proposte per ri-orientare l'intervento. L'equipe diventa in questo modo, luogo di scambio e confronto, di arricchimento personale, di valorizzazione dei diversi contributi professionali. Opera come un gruppo di lavoro che supera i limiti dell'azione individuale, grazie alla creazione di un bagaglio di conoscenze che, una volta condivise diventano patrimonio comune e momento di crescita professionale per tutti.



### Coordinamento

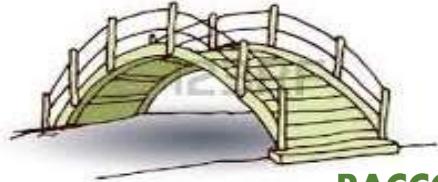
**Presa in carico dell'utenza** Incontro con il Comune di residenza per la rilevazione degli elementi sostanziali dell'intervento relativi al singolo alunno disabile (bisogno, contesto, relazioni precedenti, analisi funzionale.); successivamente anche con la scuola per rilevare ulteriori informazioni, programmare e pianificare l'intervento (es. orario., attività, valutazione pei precedente...)

**Gestione ordinaria del Servizio** supporto agli operatori, individuale ed in gruppo, sia per lo svolgimento ordinario del servizio sia per valutare la realizzazione di microprogetti intra-extra scuola. Contatti con Scuola per comunicazioni di servizio es: autorizzazioni gite, sostituzioni; Contatti/incontri pianificati e/o al bisogno es. incontri d'équipe con operatori e assistente sociale, coprogettazione dell'intervento, di modalità operative, di verifica e meccanismi di raccordo, invio relazioni sull'andamento del Servizio; Contatti con l'Amministrazione es. invio ore effettuate, tenuta delle ore residue di programmazione;

**Verifica del Servizio** Incontri/contatti al bisogno. Incontri di coordinamento trimestrali ed invio della relativa relazione dell'incontro. Invio di relazioni/report di Coordinatore e RSQ.

### Verifica

- Contatti quadriennali e/o al bisogno con la Famiglia.
- Contatti trimestrali e/o al bisogno con Scuola, Comune e Servizi
- Osservazione in loco da parte del Coordinatore previa autorizzazione di Scuola e Comune
- Raccolta ed analisi annuale dei dati relativi a specifici indicatori riguardanti i principali aspetti del Servizio (es. continuità del personale, raggiungimento obiettivi, criticità)
- Somministrazione annuale del questionario a Famiglia e Comune
- Somministrazione annuale di un questionario di autovalutazione del personale
- Relazioni degli operatori inviate al Comune (n. 3 in un anno: iniziale- intermedia - finale)
- Partecipazione, se richiesta, del Coordinatore agli incontri GLI



## RACCORDO FAMIGLIA

La Famiglia è considerata una risorsa preziosa nel rapporto di collaborazione e di alleanza terapeutica con tutti i soggetti coinvolti nel Servizio, al fine di erogare interventi che scaturiscono da una progettazione aperta, flessibile a costruirsi e lontana da schematismi, che risulti coerente con la plasticità ed il dinamismo dello sviluppo del minore disabile o in condizione di disagio che sta crescendo. In quest'ottica il rapporto con la Famiglia si costruisce e consolida in più occasioni che si presentano sia nell'ordinaria gestione del servizio sia nella progettazione; quali:

**Sottoscrizione del Piano**, incontro per la reciproca conoscenza e la presentazione del progetto di erogazione del servizio da parte della Cooperativa

**Progetto individualizzato**, collaborazione in occasione della redazione del PEI in modo da poter cogliere i bisogni, i desideri, le aspettative anche della Famiglia, sia durante il percorso di verifica *in progress* per riprogrammare gli interventi. (N.B. questo lavoro deve essere naturalmente concordato con i soggetti coinvolti per evitare delegittimazioni, confusione di ruoli ed eventuali rischi correlati)

**Presenza costante del Coordinatore** disponibile all'ascolto e alla partecipazione ad eventuali incontri.

## RECLAMI E SUGGERIMENTI

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, dalla Cooperativa Sociale Nuovo Impegno s.c. Onlus possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti o fare segnalazioni in merito a qualsiasi problema o dare suggerimenti. Reclami, segnalazioni e suggerimenti possono essere presentati in qualsiasi momento utilizzando i seguenti canali:

- compilazione del modulo “Segnalazione Reclami” (MO 04.29)
- posta elettronica ([quality@nuovoimpegno.com](mailto:quality@nuovoimpegno.com))
- telefono 030/3532035 interno 5 (Coordinatore) e interno 4 (Qualità)
- cellulare 338-5496016
- fax 030/3538757



Il reclamo o il suggerimento vengono raccolti e gestiti in conformità a quanto stabilito nel Sistema di gestione qualità in tempi stretti (massimo 7 giorni) e con risposte puntuali e rintracciabili.

## INFORMAZIONI

**Sportello Informa**, spazio predisposto per gestire in modo mirato, con attenzione e precisione le richieste di informazioni su diritti, doveri, aspetti relativi ai Servizi affidati e non solo da parte dei familiari. Lo spazio è attivo per tutto l'anno scolastico, dalle 14.30 alle 16.30, il martedì e il giovedì utilizzando i seguenti canali: posta elettronica ([quality@nuovoimpegno.com](mailto:quality@nuovoimpegno.com)) - telefono al n. 030/3532035. La richiesta di informazioni è gestita con professionalità e cortesia, solitamente può essere evasa immediatamente dall'addetto oppure entro le 24 ore, qualora si consultino esperti.



## **SEDE - ORARI - CONTATTI - RIFERIMENTI**

La Cooperativa Nuovo impegno accorta le “distanze comunicative” grazie alla tempestività e professionalità di risposta da parte dei seguenti riferimenti:

**Tel. 030-3532035 / 030-3532412 /338-54960167**

**Fax 030-3538757**



(Resp.Personale)

**Sobrà Maria Luisa**

interno 3

mail: personale@nuovoimpegno.com

(Resp. Amministrazione)

**Bernasconi Paola**

**Bettoni Alessandra**

interno 2

amministrazione@nuovoimpegno.com

(Qualità-Formazione)

**Moreni Valeria**

interno 4

appalti@nuovoimpegno.com

(Coordinatori)

**Biasibetti Maura**

**Gorni Alice**

Tel 331-9728836

coordinamento@nuovoimpegno.com

interno 5

(Resp. Segreteria)

**Ricevuti Gabriella**

interno 1

segreteria@nuovoimpegno.com

(Presidente)

**Baresi Metilde**

mail: direzione@nuovoimpegno.com

**BRESCIA** Via Della Palazzina, 24.

Lunedì - venerdì **7.30 - 13.00 / 14.00 - 17.30**

Sabato **7.30 - 11.30**

Segreteria attiva 24 ore

Tel. 030-3532035 / 030-3532412 /338-5496016

Fax 030-3538757

**PALOSCO** (Bg) via Industria, n.1.

Lunedì - venerdì **8.30 - 12.30 / 14.00 - 18.00**

Tel. 035/19965866 Fax 035/19968606

**SELLERO** (Bs) via Nazionale, n.5b.

Lunedì - venerdì **15.00 - 19.00**

Tel 0364/637538 Fax 0364/637707

