



SERENA
Società Cooperativa Sociale-Onlus

CARTA DEI SERVIZI



Quel giorno, non so proprio perché decisi di andare a correre un po', perciò corsi fino alla fine della strada, e una volta lì pensai di correre fino la fine della città, e una volta lì pensai di correre attraverso la contea di Greenbow. Poi mi dissi, visto che sono arrivato fino a qui tanto vale correre attraverso il bellissimo stato dell'Alabama, e così feci. Corsi attraverso tutto l'Alabama, e non so perché continuai ad andare. Corsi fino all'oceano e, una volta lì mi dissi, visto che sono arrivato fino a qui tanto vale girarmi e continuare a correre. Quando arrivai a un altro oceano, mi dissi, visto che sono arrivato fino a qui, tanto vale girarmi di nuovo e continuare a correre; quando ero stanco dormivo, quando avevo fame mangiavo, quando dovevo fare... insomma, la facevo!

Forrest Gump

INDICE

PREFAZIONE	4
PRESENTAZIONE	5
MISSION E FUNZIONE SOCIALE DELLA COOPERATIVA.....	6
L'ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA	7
LA POLITICA PER LA QUALITA'	8
ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE.....	8
TUTELA DELLA PRIVACY	8
CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO.....	9
SERVIZI EROGATI.....	9
PRINCIPI FONDAMENTALI E DIRITTI DELL'UTENZA.....	10
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE	11
MODALITÀ DI EROGAZIONE	13
Selezione e reclutamento del personale	13
Coordinamento tecnico, metodologico, organizzativo.....	14
Figure professionali di supporto al servizio	14
Gestione delle assenze e delle emergenze.....	15
Formazione del personale	15
Riunioni d'équipe	16
Supervisione individuale.....	16
Progetto Educativo Individualizzato	16
Raccordo del servizio con l'Istituto scolastico, con i Servizi Sociali del Comune, con la famiglia dell'alunno disabile, con l'UONPIA, con l'U.O. dell'ASST.	17
ULTERIORI RISORSE CHE CONCORRONO AL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	19
CONTROLLO DI QUALITÀ	20
Controlli, verifiche e valutazione del servizio	20
Dimensioni e strumenti per la valutazione	21
AREA MINORI.....	21
S.E.D. SERVIZIO EDUCATIVA DOMICILIARE	21
LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	21
STRUMENTI DI VALUTAZIONE	22
MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI	22
Apprezamenti e reclami	22
SEDE E RINTRACCIABILITÀ	23
DOVE SIAMO.....	23

PREFAZIONE

Gentili lettori,

la Cooperativa Sociale Serena ha scelto di svolgere la sua "mission" garantendo un alto livello di qualità negli interventi, interfacciandosi costantemente con la realtà che la circonda.

A tale scopo è stata costituita una proficua rete di comunicazione che permette il dialogo con tutti gli interlocutori del servizio svolto. Questo primo passo consente di fornire risposte efficaci ed efficienti alle richieste e garantisce accoglienza, serenità e professionalità ai fruitori dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi è un valido modo per rendere trasparente, diretta e chiara la comunicazione tra Serena, i cittadini e i committenti dei servizi.

Attraverso una dettagliata descrizione, dei servizi e dei progetti messi a disposizione del territorio.

Cordiali Saluti

Il Presidente della Cooperativa Serena

Duci Anna



PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è il documento con il quale la Cooperativa Serena si impegna nei confronti della propria utenza riguardo ai servizi, le modalità di erogazione e gli standard di qualità informandoli anche sulle modalità di tutela previste. È il principale strumento di divulgazione che permette di far conoscere i servizi e i progetti realizzati, le modalità di accesso e di intervento nei diversi ambiti.

La Carta dei Servizi non è solo una semplice fotografia della realtà di "SERENA", ma attraverso la sua stesura, si propone di evidenziare la volontà e l'impegno nel porre al centro delle attività la persona, i suoi bisogni e la sua dignità. Con il passare del tempo si è spostato il punto di partenza della Cooperativa Serena: se inizialmente erano i servizi offerti, oggi il punto focale di Serena è l'utente che si interfaccia con noi, le sue esigenze e le sue richieste. I servizi esistenti prendono forma in base alle richieste accolte e specificatamente personalizzati tramite l'attivazione di professionisti nel settore.

La Carta dei Servizi è quindi un legame fatto di informazioni, impegni e ascolto che permette alla Cooperativa Serena di crescere erogando servizi migliori, offrendo agli utenti tutte le informazioni sulle attività svolte affinché siano meglio conosciute e consentendo loro di controllare e valutare i percorsi assistenziali che vengono offerti.

Con l'adozione della Carta dei Servizi la Direzione della Cooperativa Sociale SERENA si impegna a far conoscere le prestazioni offerte, gli impegni assunti, gli strumenti per facilitare l'accesso ai servizi, le regole che stanno alla base del rapporto tra la Cooperativa e l'utenza, nonché i modi, i luoghi ed i tempi in cui vengono fornite le singole prestazioni.

Questo documento intende assicurare trasparenza e accessibilità alle informazioni che interessano il funzionamento e l'organizzazione dei servizi erogati e, al tempo stesso, perseguire la qualità della propria gestione al fine di ottimizzare l'impiego delle risorse umane ed economiche.

MISSION E FUNZIONE SOCIALE DELLA COOPERATIVA

SERENA Società Cooperativa Sociale Onlus si è costituita con atto notarile nel 1986. E' iscritta, ai sensi dell'articolo n.8 legge 381/91, nella sezione "A" al foglio 2 numero progressivo 3 dell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali. Ha sede legale nel Comune di Lograto (BS) in Via M. Montessori n°14 e opera negli Ambiti Territoriali Distretti n° 7 (Oglio Ovest), n° 8 (BBO) e n° 5 (Sebino) della provincia di Brescia,

Fin dalla sua costituzione offre i propri servizi ad adulti e minori in difficoltà, a famiglie multi problematiche, a persone in condizioni di fragilità, attraverso interventi domiciliari, presso strutture assistenziali e scolastiche.

Attraverso i suoi servizi, "SERENA" si impegna nel dare risposte mirate e concrete ai numerosi bisogni della comunità territoriale, ponendo attenzione ai più alti valori di solidarietà e di benessere degli utenti/clienti, delle loro famiglie e degli operatori.

SERENA Cooperativa Sociale è una ONLUS e quindi non ha finalità lucrative e le risorse prodotte sono interamente reinvestite in:

- nuovi progetti finalizzati ad ampliare e migliorare la gamma dei servizi erogati;
- stabilità occupazionale e opportunità di lavoro e di crescita professionale dei soci;
- opportunità e benessere sociale della cittadinanza locale.



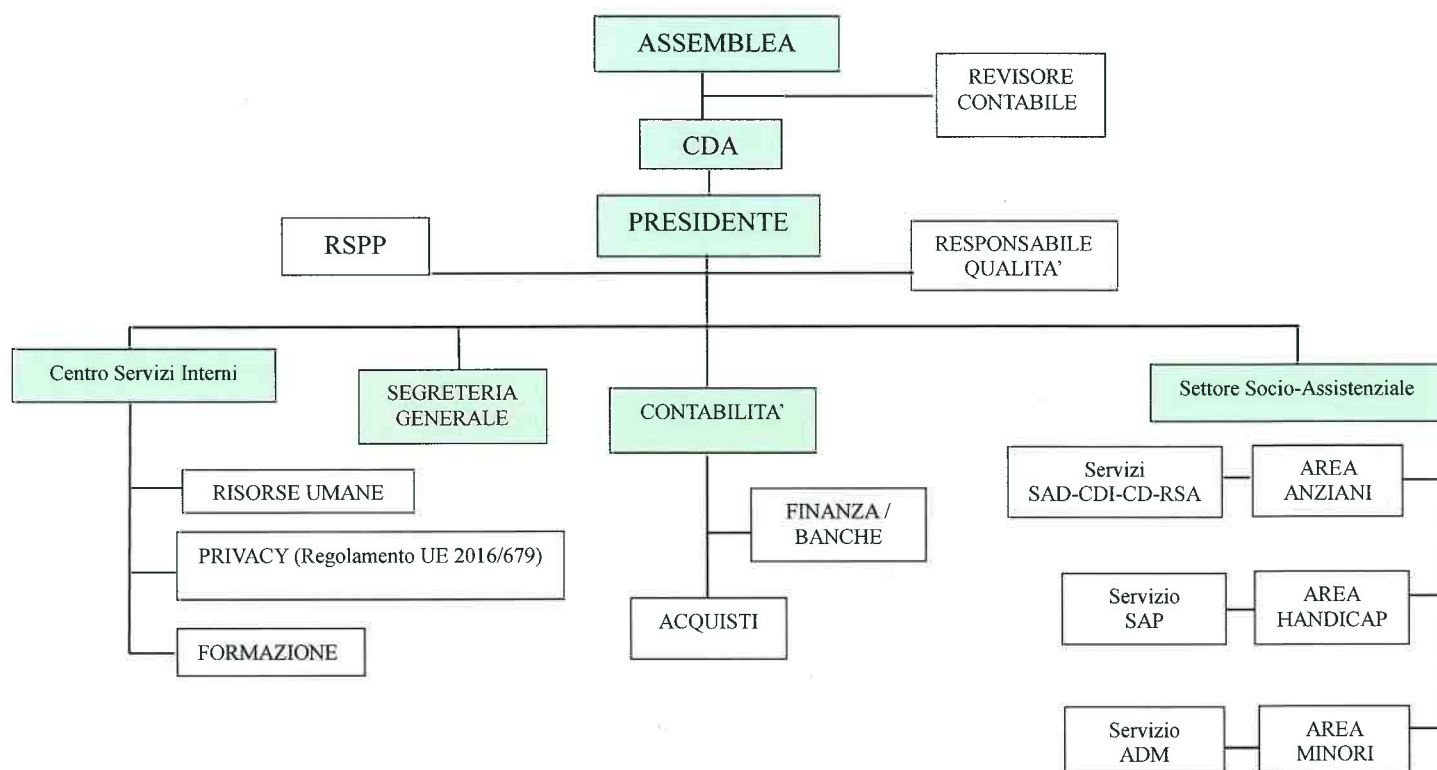
Lo scopo della Cooperativa Serena è quello di promuovere l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale, così come viene definito della Legge n. 381/1991, ma anche la mutualità, la solidarietà, la centralità della persona, la democraticità interna ed esterna.

La Cooperativa Sociale Serena sceglie il proprio organico in modo professionale, valutando da sempre le competenze, la formazione, il percorso personale e la carriera di ogni operatore. I dipendenti hanno un ottimo bacino di esperienza, e durante gli incontri d'équipe sono sostenuti e fortemente stimolati da specifiche figure professionali di riferimento. Ogni ramo della Cooperativa ha un Coordinatore e un Referente disponibili per i propri operatori 7 giorni su 7, a garanzia di una costante copertura dei servizi.

La Cooperativa Serena segue un programma qualità, che permette un'ottima organizzazione interna nell'ambito amministrativo e tecnico. L'attribuzione del certificato ISO 9001:2015 "Progettazione ed erogazione di servizi alla persona, con riferimento a minori, anziani, portatori di handicap o persone in condizioni di bisogno" sottolinea l'importanza e la serietà di Serena nel suo campo e sul territorio d'azione.

La Cooperativa Serena è la risposta all'imprevedibilità della vita e la fragilità di tutte le nostre certezze.

L'ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA



LA POLITICA PER LA QUALITA'

L'erogazione dei servizi, all'interno della Cooperativa SERENA, è caratterizzato da interazioni di elementi gestionali e organizzativi che concorrono ad identificare un percorso ben definito, dinamico e modulato sulle esigenze e sulle richieste prevenute. I servizi sono certificati UNI EN ISO 9001:2015 *"Progettazione ed erogazione di Servizi alla persona, con riferimento a minori, anziani, portatori di handicap o persone in condizioni di bisogno"* e pertanto sottoposto annualmente a verifiche da parte dell'Ente Nazionale di Certificazione. Tale certificato permette di attivare un controllo diretto sull'operato dei dipendenti della Cooperativa e valutare tramite questionari di gradimento il servizio offerto.

Inoltre la politica della qualità di SERENA non si focalizza solo su una Certificazione annuale basata sulla chiara e diretta gestione dei servizi, ma si riserva anche di puntualizzare gli obiettivi e gli impegni prestabiliti.

La Cooperativa Sociale SERENA si impegna a:

- *garantire servizi che consentano all'utente/cliente di mantenere o di sviluppare le proprie capacità funzionali, psico-sociali, culturali, relazionali e di mantenere ed esprimere la propria identità;*
- *garantire interventi multi professionali finalizzati al mantenimento o al recupero della salute globale della persona assistita;*
- *mettere a disposizione dell'utente/cliente operatori di diverse qualifiche professionali, capaci di lavorare in équipe, coordinati in progetti assistenziali globali, condivisi e partecipati;*
- *formare, coinvolgere, motivare e responsabilizzare tutti gli operatori rispetto ai risultati delle proprie attività e dell'organizzazione;*
- *promuovere relazioni costruttive con l'utente/cliente e con i familiari finalizzate al benessere e alla qualità della vita;*
- *favorire l'integrazione dell'utente/cliente nella propria comunità di appartenenza.*

ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La Direzione della Cooperativa Sociale SERENA assicura il rispetto dei requisiti richiesti dal cliente attraverso:

- il riesame del contratto al fine di assicurare al cliente tutti i requisiti richiesti;
- la valutazione della soddisfazione del cliente e analisi di eventuali reclami al fine di predisporre miglioramenti e azioni correttive adeguate;
- il monitoraggio e le verifiche periodiche del gradimento e dell'efficacia del servizio erogato.

TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi e per gli effetti del vigente Regolamento Europeo 2016/679, gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza dei dati personali e sensibili degli utenti/clienti presi in carico. Con "dati sensibili" vengono definiti *"i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni ed*



organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale”.

CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO

Tutti gli operatori della Cooperativa, siano essi dipendenti o a diverso rapporto di lavoro, sono dotati di un tesserino di riconoscimento, posto in modo visibile, sul quale è riportata la fotografia, il nome e il cognome dell'interessato e la qualifica ricoperta.

SERVIZI EROGATI

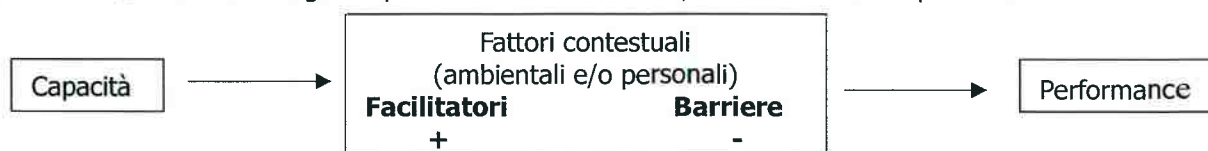
Ogni intervento educativo/assistenziale a favore di minori, utenti con disabilità e nuclei familiari deve fondarsi su un modello antropologico che ne determini le basi teoriche e concettuali. Il modello antropologico mette al centro la Persona e non vengono più utilizzati termini quali disabilità e handicap, ma partecipazione sociale, inclusione e attività. Vengono introdotte espressioni con valenza positiva e si attribuisce il giusto peso ai fattori contestuali, sia ambientali che personali. La Cooperativa Serena parte da quest’ottica per ampliare la sua modalità di intervento tramite il corretto approccio alla nuova visione e la giusta preparazione degli operatori che lavorano nel servizio. La Cooperativa Serena sviluppa delle linee di azione che focalizzano l’attenzione su determinati obiettivi e specifiche metodologie gestionali e di intervento, facendo riferimento al **modello bio-psico-sociale** che considera il benessere e il funzionamento umano (e le sue difficoltà) come un prodotto complesso di un sistema di influenze reciproche tra aspetti biologici, strutturali, di competenze, di partecipazione a ruoli sociali, di

Il modello bio-psico-sociale, introdotto e codificato dall’ ICF-CY (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della disabilità e della salute, versione per bambini e adolescenti), prende dunque in considerazione i molteplici aspetti della persona, correlando la condizione di salute e il suo contesto, pervenendo così ad una definizione di “disabilità” come ad “una condizione di salute in un ambiente sfavorevole”.

facilitazioni, ostacoli ambientali, familiari, sociali, culturali e psicologici.

Nel modello citato assume valore consistente il contesto, i cui molteplici elementi possono essere codificati come “barriera”, qualora considerati ostacoli per l’attività e la partecipazione della persona, o “facilitatori” nel caso in cui favoriscono un intervento attivo. Assumere operativamente come riferimento concettuale e metodologico il modello introdotto dall’ICF-CY significa avere come finalità dell’intervento educativo/assistenziale la creazione di condizioni che facilitano l’apprendimento e la partecipazione dello studente alla vita scolastica nel suo complesso e che conseguentemente migliorano il processo inclusivo, l’autonomia e la qualità della vita.

I termini con una connotazione negativa assumono una valenza positiva e le interazioni con i vari fattori che costituiscono la salute o la disabilità sono diventate più complesse, rendendo comprensibile anche delle situazioni particolari e attribuendo il giusto peso ai fattori contestuali, sia ambientali che personali.



Il programma di intervento avrà come riferimento la **Qualità della Vita**. Tutte le attività vengono orientate in base ai risultati ottenibili e ottenuti in tre principali aree di qualità, benessere (Benessere emotivo, Benessere fisico, Diritti), indipendenza (Sviluppo personale, Benessere materiale, Autodeterminazione) e inclusione sociale (Relazioni interpersonali, Inclusione sociale).

Il processo di attivazione dei servizi della Cooperativa Serena prevede tre fasi fondamentali:

- 1) avvio del Servizio tramite l'Ente pubblico o privato e la richiesta del tipo di intervento da svolgere;
- 2) erogazione del servizio, la vera fase d'azione dell'operatrice costantemente monitorata da Coordinatori specifici sul servizio;
- 3) termine o sospensione del servizio su richiesta dell'Ente pubblico o privato.

Il servizio è garantito da una struttura professionale che comprende figure importanti quali: il coordinatore del servizio; gli assistenti educatori in grado di garantire lo svolgimento del servizio; i Referenti delle varie aree handicap e minori; i pedagogisti; gli psicologi; i tecnici dell'analisi del comportamento (TAC) e altre figure professionali che si interfacciano con i servizi attraverso la Cooperativa Serena.

Le antecedenti figure garantiscono determinati obiettivi:

- Supportare il percorso di integrazione scolastica dell'alunno;
- Favorire e potenziare la socializzazione, la relazione e l'integrazione con i coetanei;
- Promuovere e potenziare i diversi livelli di autonomia personale e sociale;
- Favorire i rapporti;
- Favorire la partecipazione, facilitando l'espressione dei bisogni, valorizzando le risorse e potenziando le capacità;
- Sostenere le necessità personali;
- Dedicarsi alla cura della persona.

PRINCIPI FONDAMENTALI E DIRITTI DELL'UTENZA

Uguaglianza. Il servizio viene svolto nel rispetto assoluto del principio di uguaglianza a tutti i fruitori senza alcuna discriminazione in ossequio all'art.3 della Costituzione Italiana (tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali).

Imparzialità. I comportamenti della Cooperativa Sociale Serena nei confronti degli utenti sono improntati su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità. L'erogazione del servizio è continuativa. In caso di assenza dell'operatore, per qualunque causa, per malattia o altro, la Cooperativa garantisce la pronta sostituzione in modo che l'alunno non rimanga privo di assistenza.

Professionalità. La Cooperativa eroga il servizio avvalendosi di personale qualificato, affidabile e rispondente ai requisiti contenuti nel patto di accreditamento per l'erogazione del servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale nei Comuni dell' Ambito Oglio Ovest.

Partecipazione e accordo con altri Enti. Il servizio è erogato attraverso una considerazione attenta dei suggerimenti segnalati dai diversi interlocutori e in stretta collaborazione con i servizi sociali comunali, con la scuola, con la famiglia e con le altre agenzie socio-educative e socio-sanitarie che hanno in carico l'alunno disabile.

Efficacia ed efficienza. Il servizio è certificato UNI EN ISO 9001:2015 ed è svolto in modo da garantire all'utenza elevati standard di qualità. Il servizio è tenuto sotto controllo mediante un monitoraggio continuo effettuato dal Coordinatore tecnico della Cooperativa.

Riservatezza. La Cooperativa mette in atto tutti gli adempimenti attuativi previsti dal Codice per la Privacy e si impegna a rispettare quanto previsto in materia di misure minime di sicurezza per la tutela dei dati.

In particolare la Cooperativa si impegna a:

- ☐ proteggere fisicamente il cartaceo contenente i dati sensibili degli utenti;
- ☐ proteggere mediante l'adozione di un sistema di autenticazione per l'accesso ai dati, in formato elettronico;
- ☐ proteggere mediante antivirus i siti elettronici di allocazione dei dati;
- ☐ effettuare un back-up settimanale al fine di consentire un recupero dei dati in caso di perdita o danneggiamento.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'assistenza educativa ad personam si esplica attraverso l'ideazione e la realizzazione di progetti individualizzati atti a favorire i processi di integrazione scolastica a supporto del ruolo di sostegno educativo proprio della Scuola. Le mansioni dell'Assistente sono, in adempimento dell'art.13 della Legge 104/1992, finalizzate all'assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni in situazione di handicap frequentanti le scuole di ogni ordine e grado.

L'Assistente scolastica ha funzioni assistenziali ed educative: svolge il proprio ruolo rispettando le indicazioni stabilite dall'Accordo Quadro Provinciale e decise in sede programmatica, secondo l'organizzazione scolastica e congiuntamente agli obiettivi educativo-assistenziali concordati nel PEI (Piano Educativo Individualizzato). Nell'ambito delle proprie competenze attua un intervento con l'alunno disabile al fine di recuperare le sue risorse in una prospettiva di autonomia e in supporto alla vita quotidiana, scolastica ed extrascolastica.

Le prestazioni erogate dal servizio di assistenza ad personam nelle scuole sono:

- assistenza per l'espletamento o l'acquisizione delle funzioni primarie;
- affiancamento in classe per l'agevolazione dell'inserimento nel gruppo e dello scambio delle relazioni sociali ed affettive;
- ausilio nell'attività ricreativa e pratico motoria;
- intervento e sostegno educativo individuale nell'ambito di un curriculum scolastico personalizzato e del PEI;
- partecipazione, a sostegno delle necessità degli alunni disabili, ai viaggi di istruzione programmati e realizzati dalla scuola;

- affiancamento dell'alunno disabile durante il momento della mensa, fornendo l'aiuto e l'assistenza necessari ed operando, là dove ne esistano le condizioni, per garantire una corretta educazione alimentare e un buon livello di autonomia personale, nonché, un equilibrato rapporto con il cibo.

L'assistente educativa ha il compito di:

Ascoltare: l'operatore pratica con l'alunno un ascolto attivo ed empatico, favorendo l'espressione dei bisogni personali, relazionali e didattici.

Mettere in relazione: l'operatore riporta l'alunno al contesto del gruppo classe e del lavoro che si sta svolgendo; agevola la condivisione degli spazi e dei momenti di vita comunitaria.

Aiutare nell'accudimento pratico-fisico: l'operatore affianca l'alunno durante la refezione e le attività finalizzate all'igiene della propria persona laddove si attuino forme educative che consentono un recupero e/o la conquista dell'autonomia personale. Attraverso la gestione della relazione quotidiana con l'alunno, l'operatore promuove l'apprendimento di abilità necessarie alla conquista dell'autonomia nelle varie dimensioni (fisiche, affettivo/relazionali, cognitive), allo sviluppo ed alla crescita personale.

Collaborare all'integrazione sociale: l'operatore collabora, nelle forme e nei tempi concordati con il Comune e la Scuola, alla realizzazione di qualsiasi iniziativa venga proposta, anche in situazioni di tirocinio per le scuole superiori, sia in ambito scolastico che sul territorio.

Il SAP rientra nella Quality Management System ISO 9001:2015, specificatamente chiamata "Progettazione ed erogazione di servizi alla persona, con riferimento a minori, anziani, portatori di handicap o persone in condizioni di bisogno".

Definizione e obiettivi

Il Servizio di Assistenza all' Integrazione Scolastica si rivolge ad alunni diversamente abili allo scopo di:

- favorire lo sviluppo di relazioni educative ed una migliore integrazione nel gruppo classe;
- accrescere l'autonomia degli alunni disabili incrementando e valorizzando le singole peculiarità;
- garantire il supporto necessario all'espletamento e all'acquisizione delle funzioni primarie.
- La Cooperativa cerca, nel corso dei vari cicli scolastici, di mantenere al minore il medesimo operatore quale garanzia per un miglior servizio sia per l'alunno che per tutte le figure che operano nella scuola. Inoltre focalizza la sua attenzione sul concetto fondamentale di QUALITA' DELLA VITA. La visione mette al centro l'utente con le sue capacità e non più con le sue criticità e il lavoro da strutturare prende vita grazie alla visione bio-psico-sociale, cioè ad uno sguardo che racchiude a 365° tutto ciò che circonda il soggetto e stimola la creazione di facilitatori e la rimozione di barriere.



Destinatari

Minori diversamente abili iscritti nelle scuole di ogni ordine e grado.

Operatori

La Cooperativa SERENA nel servizio di assistenza educativa garantisce l'impiego di Educatori professionali e di personale in possesso di un diploma di maturità superiore con indirizzo educativo.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il servizio è svolto da un adeguato numero di operatori rispetto all'utenza segnalata dai Servizi Sociali comunali, con un orario articolato in base alle esigenze del soggetto disabile e all'organizzazione scolastica di ogni plesso, coerentemente alla realizzazione degli obiettivi del servizio. Accanto al numero degli operatori incaricati, sono presenti operatori jolly disponibili per le sostituzioni. La gestione tecnica del servizio è affidata al Coordinatore che è reperibile tutti i giorni dalle ore 7,30 alle ore 20,30. A supporto degli operatori è presente in cooperativa un gruppo interdisciplinare di esperti per la consulenza pedagogica, psicologica e funzionale sui casi seguiti.

Il servizio è svolto in totale collaborazione con i Servizi Sociali comunali, con il corpo docente della scuola, con i servizi socio-sanitari e con la famiglia dell'alunno disabile.

Selezione e reclutamento del personale

Nel processo di selezione del personale, di competenza del Coordinatore Tecnico, particolare attenzione viene dedicata a cinque elementi chiave che hanno una ricaduta significativa sulla qualità delle prestazioni, sul raggiungimento degli obiettivi del servizio e sul grado di soddisfazione percepita:

- ✓ titolo di studio
- ✓ competenze personali e professionali
- ✓ motivazione all'assunzione di responsabilità rispetto al proprio ruolo
- ✓ autonomia e flessibilità nel conseguimento degli obiettivi operativi
- ✓ territorialità intesa come conoscenza e partecipazione alla vita sociale e culturale del territorio.

Il Coordinatore Tecnico organizza il primo colloquio conoscitivo per approfondire l'analisi delle competenze del candidato. Si articola in 3 aree di valutazione:

- **le conoscenze generali**, necessarie per ricoprire adeguatamente il ruolo professionale di Assistente educativa agli alunni disabili:
- **le conoscenze specifiche**, conoscenze teoriche e capacità tecniche che formano la specifica professionalità.
- **i comportamenti di contesto**, cioè quell'insieme di atteggiamenti che contribuiscono a mantenere le condizioni che favoriscono risultati efficaci nel contesto lavorativo.

Se la valutazione delle competenze del candidato ha esito positivo, il Coordinatore Tecnico procede al secondo colloquio. Il processo di selezione termina con l'assunzione del candidato e l'assegnazione dell'incarico.

Coordinamento tecnico, metodologico, organizzativo

L'erogazione del servizio di Assistenza educativa ad personam, all'interno della Cooperativa, è caratterizzato da interazioni di elementi gestionali e organizzativi che concorrono ad identificare un percorso ben definito, dinamico e modulato sulle esigenze dell'appalto in oggetto.

L'organizzazione del servizio di AAP in sede alla Cooperativa è gestita e tenuta sotto controllo dal Coordinatore Tecnico, che svolge le seguenti attività:

- ❖ recluta e seleziona il personale del servizio;
- ❖ pianifica le assenze programmate degli operatori;
- ❖ garantisce la sostituzione in giornata in caso di assenza non programmata dell'operatore incaricato;
- ❖ informa tempestivamente l'Assistente Sociale e procede alla convocazione immediata dell'operatore in caso di reclamo o di problematiche legate all'utente o al servizio, concordando le azioni da compiere;
- ❖ vigila e aggiorna regolarmente il piano di lavoro degli operatori;
- ❖ aggiorna l'elenco degli alunni presi in carico e comunica all'Assistente Sociale eventuali sospensioni;
- ❖ controlla mensilmente il turn-over degli operatori;
- ❖ organizza trimestralmente incontri di gruppo con gli operatori per monitorare il servizio, per prevenire situazioni di rischio, per coinvolgere gli stessi operatori sulle possibili azioni atte a migliorare la performance delle prestazioni;
- ❖ segnala allo Psicologo dello Sportello di Ascolto della Cooperativa gli operatori che vivono situazioni particolarmente problematiche che necessitano di un supporto psico-sociale;
- ❖ partecipa all'incontro di programmazione, prima dell'inizio della scuola, con l'Assistente Sociale del Comune, per raccogliere informazioni sui casi da prendere in carico, il monte ore designato, in modo da poter meglio destinare l'operatore più adeguato a seguire il singolo caso;
- ❖ organizza in sede alla Cooperativa incontri quadrimestrali con gli operatori per il monitoraggio e la verifica del PEI;
- ❖ redige e invia annualmente all'Assistente Sociale una relazione in merito all'efficacia del servizio;
- ❖ funge da osservatorio e propone alla Direzione della Cooperativa modalità di interazioni costruttive tra famiglia, Scuola, Servizi Sociali, comunità territoriale, Cooperativa;
- ❖ funge da "Preposto" in merito al D.Lgs 81/2008.

Figure professionali di supporto al servizio

FUNZIONE	INTERAZIONI CON IL SERVIZIO AAP
Responsabile Qualità	controllo SGQ del servizio AAP; verifiche interne; piano della qualità; soddisfazione del cliente; miglioramento continuo
Responsabile Formazione	raccolta delle esigenze formative; piano annuale della formazione; progetti formativi; tutor aziendale per i tirocinanti
Supervisore	incontri individuali; incontri di gruppo

RLS (Responsabile lavoratori per la sicurezza)	prevenzione rischi; valutazione rischi; riunione periodica
Consulente benessere psico-fisico	gruppo rilassamento; gruppo prevenzione stress lavoro correlato; gruppo prevenzione sindrome da movimentazione
Responsabile Privacy	incontri individuali al momento dell'assunzione; incontro di gruppo mirato alla formazione

Gestione delle assenze e delle emergenze

E' elemento di preferenza per "Serena" garantire agli utenti la continuità degli stessi operatori di riferimento per una maggiore efficacia progettuale.

La continuità della presa in carico consente una maggiore conoscenza del minore disabile e di conseguenza è maggiore la possibilità per l'Assistente di facilitare una relazione empatica e costruttiva. Per questa ragione, l'assenza dell'operatore diviene spesso un elemento di criticità che può, se non ben governato, compromettere la qualità del servizio.

In particolare diventa necessario garantire all'alunno disabile la continuità del progetto individualizzato attivato e il minor disagio possibile. Tale consapevolezza richiede che le sostituzioni rientrino in un sistema **organizzato e strutturato**. Gli Assistenti jolly sono selezionati e reclutati dal Coordinatore Tecnico del servizio AAP con la stessa procedura e attenzione adottata per gli Assistenti incaricati.

Al fine di garantire la continuità progettuale all'alunno disabile, gli operatori jolly sono presenti alle riunioni d'équipe interne affinché essi acquisiscano le informazioni aggiornate riguardo alla situazione personale, assistenziale e progettuale degli utenti. Gli operatori jolly partecipano ai corsi di formazione e ai diversi incontri formativi proposti dalla Cooperativa affinché il loro livello formativo mantenga una linea comune con gli operatori incaricati.

Formazione del personale

La Cooperativa garantisce agli operatori impiegati nel servizio una formazione continua.

Essa viene strutturata in 3 contesti:

- **nel contesto della condivisione operativa:** riunioni d'équipe mensili con il Coordinatore della durata di 2 ore ciascuna;
- **nel contesto della formazione continua:** lezioni tematiche sulla disabilità i cui contenuti vengono stabiliti a seguito di un'analisi delle competenze degli operatori per individuare "il punto di partenza" e le necessità formative;
- **nel contesto della formazione iniziale/propedeutica:** incontri per organizzare la gestione del servizio.

La valutazione delle azioni formative realizzate viene condotta attraverso:

- ✓ questionario di valutazione compilato dai partecipanti;
- ✓ giudizio espresso dai docenti;
- ✓ verifica dei contenuti appresi.

Riunioni d'équipe

La riunione d'équipe viene effettuata per n. 2 ore mensili. Rappresenta uno spazio di auto-formazione e di confronto sui contenuti educativi e sulle modalità di relazione che l'operatore instaura con il minore, la scuola, i genitori, ecc..

La riunione d'équipe favorisce la chiave di lettura psicopedagogica delle dinamiche relazionali e dei comportamenti adottati nello svolgimento delle proprie attività, supportate dalla psicopedagogista supervisore.

La riunione d'équipe rappresenta uno spazio utile per l'operatore in quanto è:

- un'opportunità per esporre le esperienze vissute durante l'intervento e le relative problematiche;
- una riflessione a posteriori sugli elementi di diversità, stile, funzionamento, gestione dell'intervento educativo;
- un'opportunità per definire strumenti di lavoro e tecniche più adeguate al singolo intervento;
- un'opportunità per sperimentare un' autoriflessione;
- un ambito in cui segnalare iniziative formative ;
- un bacino di raccolta e trasmissione delle nuove acquisizioni pratico-operative di ciascuno che possono diventare patrimonio del gruppo.

Supervisione individuale

E' importante verificare i vissuti personali dell'operatore nei confronti dei minori e di altre figure che concorrono alla realizzazione del progetto educativo. La supervisione individuale è utile a riconoscere i propri aspetti, i propri bisogni e le proprie difficoltà; a gestire le ansie, la frustrazione e ad elaborare eventuali fallimenti, oltre che a verificare l'andamento del progetto educativo.

Lo Psicologo/supervisore diviene pertanto colui che è in grado di modulare gli interventi mantenendo la prerogativa di "tirare le fila", permettendo allo stesso tempo di utilizzare le proprie caratteristiche e attitudini personali.

Progetto Educativo Individualizzato

L'Assistente educativa sostiene l'alunno nel corretto uso degli strumenti didattici e nello svolgimento dei compiti concordati e organizzati dagli insegnanti. L'operatore condivide gli obiettivi del PEI e partecipa alle ore di programmazione su convocazione della scuola. Non si sostituisce all'insegnante, ma utilizza procedure didattiche su precise indicazioni adeguate al singolo caso, e collabora in aula e nei laboratori, nelle attività e nelle situazioni che richiedono un supporto pratico-funzionale, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione alla comunicazione.

La partecipazione e la condivisione del PEI corrisponde alle necessità di:

1. evitare che le azioni dell'Assistente risultino spontanee ed improvvisate, ma, al contrario, siano strutturate e programmate puntualmente, conosciute e condivise da tutto il modulo;
2. evitare che l'azione dell'Assistente si sovrapponga a quella delle altre figure scolastiche; è opportuno che gli interventi debbano essere stabiliti e differenziati in base alle competenze di ogni singolo ruolo, ma non solo, devono essere chiari e conosciuti da tutti i membri dell'équipe scolastica affinché le azioni nei confronti dell'alunno possano essere funzionalmente integrate e coordinate fra di loro;
3. facilitare l'organizzazione del lavoro dell'Assistente, nonché consentire una verifica dei risultati raggiunti;

4. lasciare memoria e tracciabilità del proprio operato attraverso la compilazione della modulistica data in dotazione dalla Cooperativa.

Raccordo del servizio con l'Istituto scolastico, con i Servizi Sociali del Comune, con la famiglia dell'alunno disabile, con l'UONPIA, con l'U.O. dell'ASST.

Gli obiettivi comuni dell'integrazione degli alunni disabili sono così importanti che non coinvolgono solo il Comune, ma come indica la Legge 104/1992, coinvolgono allo stesso titolo ASST, Centri Specialistici, famiglia e Cooperativa impegnandoli in compiti convergenti. Sono quindi necessarie collaborazioni inter-istituzionali che la Cooperativa Sociale Serena traduce in **operatività concrete**.

Gli incontri periodici programmati sono strumenti relazionali particolarmente efficaci poiché permettono una comunicazione circolare e un dialogo immediato sul "qui ed ora" della situazione del servizio.



N. 3 incontri annuali con il Servizio Sociale del Comune

PRIMO INCONTRO (Settembre)	presentazione del coordinatore, consegna curriculum e reperibilità telefonica; elenco operatori e condivisione della scelta e abbinamento AAP/alunno; curriculum degli operatori e loro formazione; condivisione modulistica per la presa in carico, rendicontazione, comunicazioni in genere; calendarizzazione degli incontri di verifica del servizio; esito valutazione ex-ante
SECONDO INCONTRO (Febbraio/Marzo)	monitoraggio budget ore; monitoraggio turn-over degli operatori; monitoraggio qualità professionale degli AAP; condivisione esito incontri individuali con gli AAP; valutazione appropriatezza delle prestazioni in coerenza con il PEI; condivisione di interventi di sostegno agli AAP
TERZO INCONTRO (Giugno)	valutazione generale del servizio (turn-over, gestione delle sostituzioni, professionalità, competenze..); consuntivo ore erogate e banca ore; valutazione obiettivi del PEI; consegna copia attestati della formazione effettuata; consegna relazione finale del lavoro svolto dall'operatore; somministrazione questionario di soddisfazione del servizio; verifica dell'applicazione tecnica delle "Linee guida per gli Istituti scolastici" presentato alle Scuole; condivisione di azioni di miglioramento

NUMERO INCONTRI	CONTESTO ISTITUZIONALE	STRUMENTI/RELAZIONI
n. 3 incontri	Servizi Sociali del Comune	scheda rilevazione delle presenze degli operatori; scheda di rendicontazione ore lavorate; scheda valutazione del personale; scheda monitoraggio del piano socio-educativo dell'alunno disabile; questionario di soddisfazione del servizio
n.3 incontri	Scuola/Gruppo insegnanti	verbale di programmazione PEI-POF; verbale di monitoraggio PEI; verbale esito finale del PEI
n.3 incontri d'équipe con lo staff degli operatori	Coordinatore del servizio	verbale di incontro: qualità e competenza delle prestazioni, capacità progettuale, interazione con il gruppo e livello di comunicazione, capacità di osservazione, aspetto psicologico e gestione delle dinamiche del "Vademecum Buone Prassi"
n. 2 incontri integrati	Servizi Sociali Referente Scolastico Referente ASST. Coordinatore del servizio	verbale di incontro: monitoraggio dei risultati del PEI ed eventuali criticità, integrazione e coordinamento delle varie competenze, osservazioni coerenti con il PEI

NUMERO INCONTRI	CONTESTO ISTITUZIONALE	STRUMENTI/RELAZIONI
n.2 incontri	Referente ASST, famiglia	verbale di programmazione attività riabilitative e loro integrazione; verbale di monitoraggio attività riabilitative; scheda di registrazione livello di partecipazione e di integrazione
n.3 incontri individuali di tutoraggio	Coordinatore del servizio	scheda di colloquio: partecipazione costruttiva, livello di consapevolezza, volontà di cambiamento

Il monitoraggio dell'andamento del servizio rispetto alle necessità dell'utente può prevedere incontri non programmati per venire incontro alle situazioni d'emergenza che si possono presentare durante l'anno scolastico. Il Coordinatore o l'operatore incaricato è sempre disponibile a partecipare ad ogni incontro in cui è richiesta la sua presenza.

ULTERIORI RISORSE CHE CONCORRONO AL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Cooperativa Sociale Serena promuove laboratori di sensibilizzazione sul tema della disabilità, delle diversità e sui processi di inclusione del bambino con disabilità.

Le attività socio-educative proposte ad ogni Ente scolastico in cui la Cooperativa si trova ad operare sono caratterizzate da una rilevante valenza pedagogica in quanto accostano i minori disabili alle forme organizzate dell'autonomia personale e sociale.

Le attività programmabili nel corso dell'espletamento del servizio sono:

- attività di laboratorio e di animazione;
- attività ludiche;
- attività di espressione corporea
- attività grafico-pittoriche e plastico-manipolative.

"Linee guida" per le famiglie e gli Istituti scolastici

La Cooperativa Sociale Serena ha in essere delle "Linee guida" per la gestione del servizio nei rapporti con le famiglie e le Istituzioni scolastiche.

Le "Linee guida" contengono tutte le indicazioni operative per garantire, da parte di tutto il personale coinvolto, la conoscenza e la condivisione delle regole per la gestione del servizio di Assistenza all'autonomia personale.

Nelle riunioni di Coordinamento, sia con il Comune che con gli Istituti scolastici, viene poi attivato un monitoraggio per verificarne l'efficacia e l'efficienza.

Negli Istituti scolastici con cui abbiamo già condiviso le "Linee guida" si è visto come sia il personale della Scuola che le famiglie hanno trovato un punto concreto a cui fare riferimento in caso di dubbi sulle procedure del servizio e sulle mansioni specifiche del ruolo, con una ricaduta positiva sia a livello psicologico che relazionale.

"Tutti sulla stessa barca"

E' uno spazio rivolto ai genitori che sono **interessati** a confrontarsi sul loro ruolo educativo, sugli stili genitoriali, sulle **difficoltà** quotidiane e sulle pratiche relative alla **disabilità**. E' uno spazio in cui i genitori si confrontano sulla propria dimensione **genitoriale** e si prendono cura della **propria** intelligenza emotiva. I **partecipanti** verranno **ascoltati** da un'équipe di esperti (pedagogista, educatore e psicologa).

Il percorso formativo si propone di:

- migliorare le competenze emotive, comunicative e relazionali;
- favorire una maggiore integrazione di mente-corpo- emozioni per il benessere personale;
- fornire strumenti per prevenire e gestire lo stress psico-fisico;
- offrire uno spazio di condivisione e di supervisione inerente alle problematiche specifiche legate alla disabilità.

Contenuti teorico-pratici proposti:

- consapevolezza emotiva: riconoscimento, espressione e gestione delle emozioni;
- comunicazione efficace ed assertività; comunicazione verbale e non verbale;
- ascolto attivo ed empatia;
- gestione dello stress; tecniche di rilassamento e visualizzazione;
- autorità e autorevolezza nel rapporto genitori-figli;
- conflitti relazionali interpersonali e loro rielaborazione costruttiva.

Il percorso formativo prevede 10 incontri di 2 ore ciascuno a cadenza quindicinale, con la possibilità di impostare i primi 2 incontri in gruppo e completare il percorso con incontri individuali.

Metodologia:

- coinvolgimento e sperimentazione attiva dei vissuti raccontati dai partecipanti;
- valorizzazione della persona nella sua "unicità e creatività" con attenzione allo sviluppo delle sue qualità e potenzialità;

Tecniche:

- giochi, esercizi, role-play;
- tecniche espressive ed esercizi psico-corporei
- ascolto attivo e focus-group

CONTROLLO DI QUALITÀ

Controlli, verifiche e valutazione del servizio

1 . Visite da parte del Coordinatore tecnico presso le scuole ove il servizio viene erogato.

2 . Raccolta periodica della documentazione relativa al servizio svolto, in particolare:

- ☐ osservazioni iniziali;
- ☐ scheda del caso contenente i dati relativi all'alunno disabile e al contesto in cui il minore è inserito;
- ☐ ipotesi d'intervento formulata all'inizio del servizio;
- ☐ riformulazione del progetto alla luce delle evidenze osservative e della raccolta di informazioni dettagliate, date dalle progressive supervisioni e incontri con i vari referenti;
- ☐ scansioni delle attività eseguite con il minore durante l'orario scolastico e delle metodologie seguite, nonché la verifica intermedia e finale;
- ☐ relazione finale con sintesi degli obiettivi raggiunti e di quelli non raggiunti con le rispettive motivazioni e indicazioni utili per la riprogettazione futura.

3 . Verifiche periodiche compiute attraverso incontri sia con il Servizio Sociale comunale, sia con il Referente scolastico ove il servizio viene svolto.

4 . Raccolta sistematica da parte del coordinatore di eventuali "episodi sentinella" segnalati nell'ambito di svolgimento del servizio.

5 . Consegna al Referente comunale, al termine dell'anno scolastico, della relazione finale di servizio relativa ad ogni minore seguito.

Dimensioni e strumenti per la valutazione

Nel servizio di Assistenza educativa ad Personam sono considerate le seguenti dimensioni qualitative:

- ☐ analisi dei processi di lavoro con particolare riferimento agli aspetti di efficienza, intesa come adeguatezza delle risorse agli obiettivi da raggiungere;
- ☐ confronto tra gli obiettivi e i risultati ottenuti;
- ☐ misurazione della soddisfazione percepita dai vari soggetti coinvolti nel servizio.

AREA MINORI

S.E.D. SERVIZIO EDUCATIVA DOMICILIARE

Definizione e obiettivi

È un servizio di natura educativa a favore di minori a rischio di emarginazione o di devianza, con lo scopo di integrare e rinforzare l'azione dei familiari in un'ottica di sostegno alla genitorialità.

Il servizio promuove forme di relazioni per favorire l'autonomia e l'integrazione dei minori, prevenire situazioni di disagio in contesti familiari fragili, essere di sostegno alle figure parentali per ristabilire un migliore equilibrio al nucleo familiare.

Destinatari

Gli utenti del servizio sono minori seguiti dai servizi sociali che vivono in contesti familiari "difficili" e segnalati per la carenza di risposte educative efficaci.

Ammissioni

La richiesta di usufruire del servizio può essere richiesto dalla famiglia o sollecitato dai Servizi Sociali, ma rimane sempre la disponibilità del genitore di autorizzare l'attivazione.

Tipologia di prestazioni

Il servizio si propone di accompagnare il minore nella vita sociale e relazionale, di creare un rapporto di fiducia dove mancano riferimenti adulti significativi; di supportare il minore attraverso diverse attività: svolgimento dei compiti, giochi, accompagnamento e graduale inserimento in altre strutture presenti sul territorio. Rispetto al sostegno alla genitorialità, l'intervento è orientato al supporto dei genitori nella loro funzione educativa, all'attivazione di una rete di collegamento tra i genitori e le altre istituzioni che hanno in carico l'utente (scuola, servizi sociali), alla responsabilizzazione del genitore nell'educazione del figlio.

Operatori

Nel servizio sono impiegati Educatori Professionali con una significativa esperienza in campo educativo.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Cooperativa Sociale SERENA analizza la qualità dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione quali:



- ✓ la qualità così come percepita dal Cliente (inteso sia come committente, sia come persona che direttamente usufruisce del servizio erogato) e dall'Operatore attraverso strumenti di valutazione;
- ✓ la qualità così come prodotta attraverso l'individuazione, il monitoraggio e la garanzia di standard di qualità del Servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, la Cooperativa Sociale SERENA adotta strumenti di indagine adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente è il questionario di soddisfazione noto come *customer satisfaction*. Si tratta di un sondaggio, somministrato periodicamente, costituito da una serie di domande a cui l'intervistato risponde assegnando un valore numerico al livello di soddisfazione del servizio ricevuto. Allo stesso modo anche agli operatori impiegati nel servizio viene proposto il questionario di soddisfazione noto come *job satisfaction* al fine di poter condurre un'indagine interna sulla percezione della qualità del servizio svolto. Con questa metodologia è quindi possibile un confronto diretto tra la soddisfazione espressa dal Cliente e quella degli operatori valutandone discrepanze e similitudini per un continuo miglioramento dei servizi offerti.

Good Average Poor



MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Apprezzamenti e reclami

La Cooperativa Sociale Serena garantisce agli utenti e ai loro familiari, nonché agli attori legittimamente coinvolti, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo in caso di disservizio, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Gli utenti e gli altri soggetti legittimati possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo segnalando verbalmente o per iscritto al Coordinatore del servizio.

I reclami possono essere presentati tramite:

- e-mail all'indirizzo luisa@serena-onlus.it (AAP)
alessia@serena-onlus.it (SED)
- fax al numero 030/ 9973996
- raccomandata A.R. da indirizzarsi presso la sede legale:
Serena Società Cooperativa Sociale Onlus
Via Maria Montessori, 14
25030 Lograto (BS).

La Cooperativa si impegna a:

- ☐ verificare la causa del reclamo e aprire una "non conformità"
- ☐ dare risposta all'interessato 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 segnalata;
- ☐ il Responsabile della Qualità, dopo un periodo di sorveglianza del trattamento concordato, chiude la "non conformità".

SEDE E RINTRACCIABILITA'

Serena Società Cooperativa Sociale-Onlus

Sede legale e amministrativa: via M. Montessori n°14 – 25030 Lograto (BS)

Telefono: 030 9972296 – Fax 030 9973996

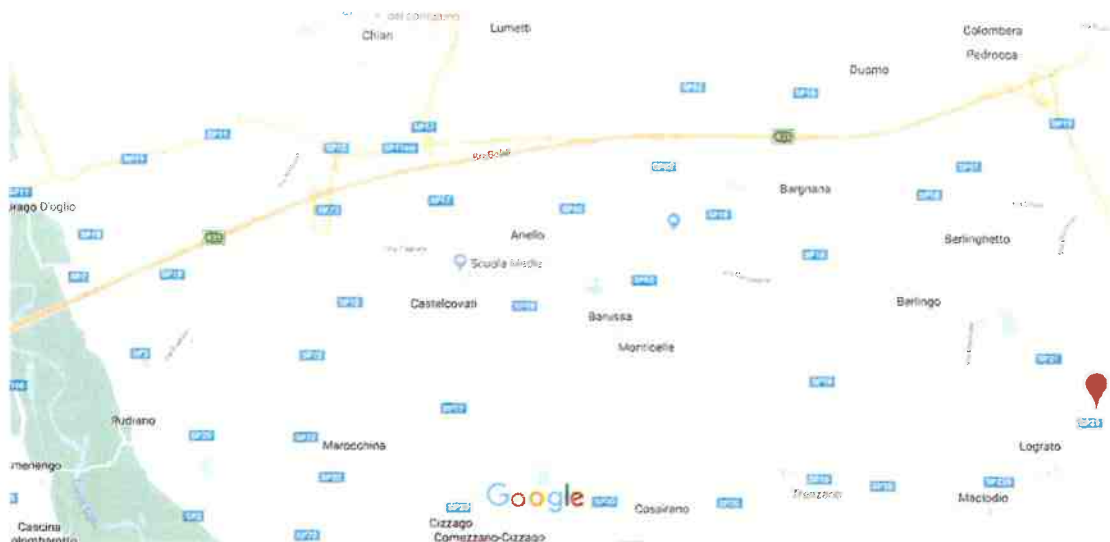
Cellulare: 348 9980819

Indirizzo Internet: www.serena-onlus.it

E-Mail: info@serena-onlus.it

I nostri uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00 e dalle 14,30 alle 17,30. Per eventuali urgenze i Coordinatori dei nostri servizi sono rintracciabili ai singoli numeri di cellulare della Cooperativa.

DOVE SIAMO...



"SERENA"
Società Cooperativa Sociale-Onlus
Via M. Montessori 14 - 25030 Lograto (Bs)
Tel. 030 9972296 - Fax 030 9973996
Part. IVA 02840920173



Cognome **DUCI**
Nome **ANNA**
nato il **25/07/1964**
(atto n. **232** P. **I** S. **A**)
a **SARNICO (BG)**
Cittadinanza **ITALIANA**
Residenza **ISEO (BS)**
Via **VIA RISORGIMENTO - TRAV. VII N. 2**
Stato civile
Professione **IMPIEGATA**
CONNOTATI E CONTRASSEGNI SALIENTI
Statura **1.65**
Capelli **CASTANI**
Occhi **CASTANI**
Segni particolari **NESSUNO**



Firma del titolare *Anna Duci*
ISEO li **11/06/2014**
D'ORDINE DEL SINDACO
Gianni Parrizja

Impronta del dito
indice sinistro

