

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI
ASSISTENZA PER
L'AUTONOMIA E LA
COMUNICAZIONE
PERSONALE

**Accreditamento
ambito distrettuale n.7
Oglio ovest**



Premessa

Carta del servizio: Assistenza Educativa Scolastica per minori

La presente Carta ha per oggetto il servizio di assistenza educativa scolastica in favore degli alunni diversamente abili ai sensi degli articoli 42-45 del Decreto del Presidente della Repubblica (DPR) 24 luglio 1977, n. 616, dell'articolo 13, comma 3 della Legge 104/92 e dell'art. 5 della Legge Regionale 8 giugno 2006 n. 15; tale servizio concorre a costituire la progettualità individualizzata rivolta ad alunni disabili per realizzare la piena inclusione nell'ambito scolastico e sociale (legge-quadro 8/11/2000 n. 328).

La carta dei servizi è un documento di impegno tra Viridiana e i suoi Stakeholders, illustra il servizio offerto declinandone modalità e tempi. La carta del servizio viene consegnata a ciascun committente, è disponibile presso la sede della Cooperativa ed a breve verrà pubblicata sul sito internet della Cooperativa.

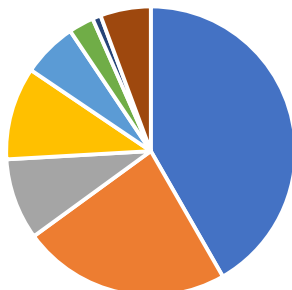
La Carta dei servizi viene redatta secondo la normativa vigente ai sensi dell'art. 13 della Legge quadro 328/2000.

Presentazione della cooperativa

VIRIDIANA Società Cooperativa sociale di solidarietà di tipo A ha iniziato ad operare nel 2003 nel Distretto di Asola con l'obiettivo di dedicare la massima attenzione alla lettura dei bisogni consolidati o emergenti a cui far seguire l'ideazione, la progettazione e la realizzazione delle offerte di risposta. Viridiana opera nell'ambito dei servizi educativi rivolti a minori e adolescenti e dei servizi a carattere sociale, mettendo in atto interventi volti a favorire la promozione umana, l'agio e l'inclusione. Nel tempo ha esteso i propri servizi anche ad altri territori della provincia di Mantova e della Provincia di Brescia.

Occupi 95 dipendenti fra educatori professionali, laureati in scienze dell'educazione, operatori con diplomi ad indirizzo umanistico con esperienza, psicologi, assistenti sociali; il servizio che occupa la maggior parte dei dipendenti è quello relativo all'assistenza educativa scolastica in ogni ordine e grado (ADP); gli altri servizi erogati da Viridiana sono l'assistenza educativa domiciliare, doposcuola e prolungato infanzia, gestione di nidi e micronidi, servizi di assistenza sociale di base, gestione di biblioteche ed altri servizi accessori. Cogliendo la necessità del territorio di rispondere tempestivamente alle richieste di presa in carico di soggetti bisognosi di sostegno a vari livelli, essendo il servizio pubblico in difficoltà a rispondere alle numerose richieste, Viridiana ha aperto ad Asola un centro privato, il Centro Educa, nel quale accoglie i privati cittadini che si rivolgono alla cooperativa per intraprendere percorsi con psicologhe, neuropsicologhe, psicoterapeute, logopediste, psicomotriciste ed ostetriche.

SERVIZI EROGATI



■ ad personam + domiciliari ■ prima infanzia ■ ass.sociali
■ cred e doposcuola ■ Centro Educa ■ Biblioteca
■ Assistenza pulmino ■ Laboratori

Le politiche per la qualità

Standard di qualità

Viridiana per garantire la qualità del servizio erogato e quindi per verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio adotta le seguenti modalità:

- **lavoro di équipe:** sono incontri mensili condotti dalla coordinatrice a cui partecipano tutte le educatrici del servizio e hanno lo scopo di favorire la conoscenza fra il personale e di stabilire un clima relazionale di fiducia e di collaborazione. Durante questi incontri, le educatrici hanno la possibilità di raccontare i propri vissuti lavorativi personali e di arricchirsi attraverso il contributo di altri: l'ascolto attento e attivo dei contributi delle altre educatrici permette a ciascuna di riflettere e/o modificare comportamenti acquisiti attraverso il racconto di strategie adottate dalle colleghe. Gli interventi delle educatrici esposti durante gli incontri di équipe vengono raccolti in verbali che vengono riesaminati dalla coordinatrice per elaborare un'offerta di formazione rispondente alle più frequenti criticità e/o necessità dichiarate;
- **lavoro in piccoli gruppi:** al bisogno, la coordinatrice dispone anche la possibilità di discussione di alcune problematiche, "incidenti critici" in piccoli gruppi perché questa situazione consente alle educatrici di sperimentare il ruolo di oggetto e anche quello di soggetto della discussione;
- **supervisione psicologica:** si tratta di una possibilità data alle educatrici per prendere coscienza di eventuali problemi sia in ambito relazionale con l'utente sia con l'organizzazione. Si tratta di un percorso in piccoli gruppi condotti da una psicologa che permette di riflettere su come intervenire, promuovendo una riflessione sulle emozioni e sui vissuti legati al lavoro;
- **supervisione pedagogica:** è un processo di verifica e di apprendimento che fornisce agli operatori la possibilità di "processare" la propria esperienza educativa, è curata da una consulente pedagogica. Nello specifico, la supervisione pedagogica ha i compiti di: sostenere l'elaborazione di ogni progetto

pedagogico annuale o dare delucidazioni in merito alla stesura di un PEI; monitorare e verificare la realizzazione del progetto pedagogico; analizzare la documentazione prodotta dalle educatrici. Una particolare tipologia di supervisione viene dedicata esclusivamente alle educatrici che seguono alunni DSA;

- incontri promossi dalla scuola e con i Servizi Sanitari: l'educatore è tenuto a partecipare a tutti gli incontri promossi dalla scuola e dai Servizi;
- formazione continua: Viridiana considera la formazione un aspetto centrale per qualificare l'azione educativa dei propri operatori. Per raggiungere questo obiettivo la coordinatrice valuta i bisogni formativi delle educatrici emersi in équipe e sulla base delle indicazioni rilevate dai professionisti nelle supervisioni;
- griglie di osservazione: sono check list che permettono di monitorare e verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Sono uno strumento interno utilizzato per tradurre l'osservazione di un alunno in parametri chiari e facilmente confrontabili nel tempo, vengono compilate a gennaio e a fine anno e integrano le relazioni compilate dagli educatori;
- relazioni: ogni educatrice verbalizza gli incontri effettuati durante l'anno scolastico con tutti i referenti che si prendono cura dell'alunno. Inoltre, compilano due relazioni sull'andamento del servizio (a gennaio e a giugno) che la coordinatrice invia agli assistenti sociali di riferimento.
La documentazione archiviata diviene strumento di lavoro per le educatrici in quanto vi possono trovare continui stimoli per tornare a riflettere sul loro lavoro; questa pratica favorisce la costruzione di un sapere professionale fondamentale nelle pratiche educative che ha ripercussioni positive sulla riprogettazione delle attività.
- Customer satisfaction: due tipi differenti di questionario: a) per le famiglie, da restituire in forma anonima alla Cooperativa, con questo strumento si intende avere una restituzione diretta da parte dell'utenza circa la rispondenza del servizio alle proprie aspettative richiedendo anche suggerimenti per migliorare la qualità del servizio, Viridiana crede nella partecipazione, nel coinvolgimento e nei feedback dei diretti fruitori; b) per gli insegnanti che hanno collaborato con gli educatori e che pertanto hanno avuto tempo ed occasioni per valutare le competenze professionali e l'atteggiamento agiti dagli educatori durante il servizio.

Le modalità di erogazione e gestione del servizio

Modalità di erogazione

Per l'erogazione del servizio, in primis è necessario che le scuole mandino una richiesta di assistenza educativa per il minore, sulla base della certificazione redatta dal servizio sanitario pubblico competente. L'ente comunale, sulla base di quanto richiesto nella diagnosi e in relazione alla possibilità economica, assegnerà un certo numero di ore settimanali per il servizio. Le famiglie beneficiarie, informate dal Comune, si attivano per la scelta dell'ente erogatore; quindi si devono rivolgere presso i servizi sociali del comune di residenza, che fornirà le Carte dei Servizi delle diverse cooperative accreditate, tramite le quali la famiglia avrà modo di scegliere quella che preferiscono. Il comune procederà successivamente ad informare l'ente prescelto e a dare le indicazioni necessarie.



Il costo del servizio, gratuito per il beneficiario, viene definito in base a quanto previsto nei patti di accreditamento sottoscritti dalla Cooperativa con l'Ambito territoriale n.7 Oglio ovest.

Modalità di gestione

La Cooperativa mette a disposizione una coordinatrice che, fra i compiti afferenti al suo ruolo, ha anche quello di garantire un efficace collegamento tra la Cooperativa, l'amministrazione comunale, la Scuola, la famiglia e i Servizi Sanitari. La coordinatrice, oltre ad essere la figura Responsabile del servizio, affianca l'educatrice dal primo giorno in cui avviene la "presa in carico" di un alunno. Di seguito in tabella sono riassunti i principali steps delle modalità organizzative e gestionali:

...CON IL COMUNE E I SERVIZI SOCIALI

| AZIONI | MODALITA' | STRUMENTI | ATTORI COINVOLTI | TEMPI |
|--|--|---|---|-------------------|
| Inizio servizio | 1. Incontro di presentazione della cooperativa | 1. report contenente n. minori, ore, sintesi dei bisogni, sedi scolastiche/domiciliari; | Assistente sociale, assessore ai servizi scolastici e/o sociali e coordinatrice | Agosto |
| | 2. incontro per la presentazione del prospetto abbinamento educatore-minore | 2. prospetto abbinamento educatrice-minore | Assistente sociale, assessore ai servizi scolastici e/o sociali e coordinatrice | settembre |
| Monitoraggio | Incontri di verifica circa i nuovi bisogni emersi, eventuali criticità, efficacia della comunicazione ecc. | Relazioni scritte dagli educatori sui minori seguiti | Assistente sociale, assessore ai servizi scolastici e/o sociali e coordinatrice | Novembre, maggio |
| Trasmissione griglie di osservazione e relazioni | Invio per email di griglie di osservazione e relazioni | -Griglie di osservazione, relazioni | Educatore, assistente sociale e coordinatrice | Dicembre e giugno |

| | | | | |
|----------------------------------|---|---|--|-------------------|
| Verifica presenze | 1. Trasmissione online del modulo presenza educatore firmato dal referente scolastico e/o familiare 2. Report complessivo delle ore effettuate nel mese distinto per plessi scolastici | 1. Modulo presenze 2. Report ore | Ufficio amministrativo coop e ufficio servizi scolastici e sociali Ufficio amministrativo coop e ufficio servizi scolastici e sociali | Mensile |
| Comunicazione variazioni | Invio di comunicazioni formali di eventuali sostituzioni del personale e di cambiamenti di orario. | Modulo comunicazioni inviato per email o fax, anticipato da telefonata. | Responsabile coop e ufficio servizi scolastici e sociali | Quando necessario |
| Valutazione personale educativo/ | Incontro di restituzione di quanto emerso dalla valutazione dei questionari compilati dagli insegnanti e dai familiari | Questionario di valutazione e di soddisfazione | Assistente sociale, assessore ai servizi scolastici e/o sociali e coordinatrice | Giugno |

...CON LA SCUOLA

| AZIONI | MODALITA' E STRUMENTI | ATTORI | FINALITA' | TEMPI |
|--------------------------------------|--|--|--|--------|
| Acquisizione Informazioni sul minore | <u>Modalità:</u> incontro con la funzione strumentale <u>Strumento:</u> "cartella minore" contenente le informazioni principali | funzione strumentale, assistente sociale, educatore, coordinatrice | Reperire le informazioni relative all'alunno per l'analisi del bisogno; abbinamento educatore/alunno | Agosto |

| | | | | |
|---|---|--|--|----------------------------------|
| Presentazione alla scuola della figura educativa per ciascun alunno | <u>Modalità:</u> incontro tra gli attori coinvolti <u>Strumento:</u> "cartella operatore" contenente recapiti, email, orario settimanale, casi seguiti ecc. | coordinatrice, educatore, personale scolastico | Prima conoscenza dell'educatore e pianificazione della presa in carico dell'alunno (calendarizzazione presenze educatore ecc.) | Settembre e di ogni anno |
| Presa in carico | <u>Modalità:</u> inizio servizio <u>Strumento:</u> "Diario di bordo" per comunicazioni educatore-insegnante e "quaderno ponte" per comunicazioni educatore.-famiglia | Educatore, insegnanti, famiglia | Instaurare una relazione positiva con insegnanti e famiglia; | Da settembre |
| Stesura del PEI | <u>Modalità:</u> incontri per progettare e stilare il documento in affiancamento all'insegnante di sostegno e al corpo docenti <u>Strumento:</u> PEI | Insegnante di sostegno ed educatore | Individuare le risorse e le capacità dell'alunno, predisporre gli strumenti e le modalità didattiche, definire gli obiettivi che si intendono perseguire: integrazione nel gruppo classe, costruzione di un'identità personale, acquisizione autonomie | Ottobre - dicembre |
| Partecipazione alla programmazione dei consigli di classe e ai GLI | <u>Modalità:</u> incontri di condivisione, di progettazione e di verifica dell'andamento scolastico dell'alunno <u>Strumento:</u> relazione sul minore | Educatori ad personam, eventuale educatore ADM, insegnanti di classe, assistente sociale | Monitorare gli obiettivi raggiunti, rimodulare il progetto se necessario | In base al calendario scolastico |
| Monitoraggio e verifica | <u>Modalità:</u> incontri di confronto <u>Strumento:</u> corretto utilizzo degli strumenti operativi | Educatori, referenti scolastici e coordinatrice | Controllare l'operato degli educatori e rimodulare il progetto se necessario. | In itinere e finale (giugno) |

...CON LA NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

L'educatrice, l'insegnante di sostegno e l'Assistente Sociale partecipano agli incontri, generalmente due, con gli specialisti per la condivisione delle informazioni necessarie per la stesura e la verifica del P.E.I. L'educatrice si rende disponibile a qualsiasi ulteriore momento di verifica e di confronto.

Prestazioni minime assicurate e servizi aggiuntivi/migliorativi offerti

| PRESTAZIONI | PRESTAZIONI MINIME RICHIESTE | MIGLIORIE OFFERTE DA VIRIDIANA |
|--|---|---|
| Attivazione del servizio | Entro 15 giorni dalla richiesta di attivazione del servizio | Entro 7 giorni dalla comunicazione |
| Modalità di lavoro | Équipe mensili | <ul style="list-style-type: none"> - Équipe mensili - Discussione in piccoli gruppi (al bisogno) - Supervisione pedagogica / psicologica (bimestrale) |
| Strumenti | | Viridiana mette a disposizione degli educatori il materiale didattico, libri e software (da Erickson, case editrici Minibombo, e Creativamente, Game factory ecc) generalmente utilizzati nel servizio ADP per il lavoro con i propri utenti |
| Formazione personale | Formazione tecnico professionale 8 h annuali | Formazione tecnico professionale 15 h annuali |
| Monitoraggio del servizio | <ul style="list-style-type: none"> - Cartella cliente - Relazione descrittiva progetto - Relazione tecnica sulla gestione - Relazione verifica obiettivi raggiunti - Partecipazione alla redazione del PEI | <ul style="list-style-type: none"> - Cartella cliente - Relazione descrittiva progetto - Relazione tecnica sulla gestione - 2 Relazioni verifica (gennaio e giugno) obiettivi raggiunti - Griglie di osservazione in accompagnamento alle relazioni di verifica - Partecipazione alla redazione del PEI |
| Modalità per rilevazione soddisfazione | | <ul style="list-style-type: none"> - Questionario di soddisfazione educatore per i genitori |

| | | |
|---|--|--|
| | | - Questionario di soddisfazione rispetto alla professionalità e alle competenze degli educatori per gli insegnanti |
| Esperienza professionale del coordinatore | - Esperienza di almeno 3 anni di coordinamento | - Esperienza di 12 anni di coordinamento |

I contatti e i referenti per il servizio

Per il servizio di assistenza educativa scolastica, Viridiana mette a disposizione la coordinatrice Dott.ssa **Francesca Bonani**, un'educatrice professionale che ha esercitato la professione di ad personam in ogni ordine e grado scolastico ed ha maturato dodici anni di esperienza nel coordinamento del servizio, assunta a tempo indeterminato full time. La coordinatrice è sempre contattabile al numero dell'ufficio (0376/1518421 e fax 037671518420) dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.30; per le urgenze, anche il sabato e la domenica, al numero di cellulare 3405649152.

Gli indirizzi mail di riferimento sono due: l'email generale della cooperativa info@cooperativaviridiana.it e l'email della coordinatrice francesca.bonani@cooperativaviridiana.it

L'indirizzo di Posta certificata è viridiana@pec.confcooperative.it

Modalità di coinvolgimento delle famiglie

Di seguito vengono illustrate le modalità che Viridiana attua per coinvolgere la famiglia nella gestione del servizio a favore del figlio.

| AZIONI | MODALITA' E STRUMENTI | ATTORI COINVOLTI | FINALITA' | TEMPI |
|---------------------------------------|--|---|--|-----------|
| Presentazione educatore alla famiglia | <u>Modalità:</u> incontro <u>Strumento:</u> consegna recapiti telefonici ed email cooperativa e educatore | Referente scolastico, assistente sociale, educatore, famiglia | Promuovere l'instaurarsi di un rapporto di fiducia che faciliti la relazione tra il minore e l'educatore | settembre |



Società Cooperativa Sociale di Solidarietà Onlus

| | | | | |
|--------------|---|---|--|------------------------|
| Monitoraggio | <u>Modalità:</u> incontri, colloqui, telefonate <u>Strumento:</u> riunioni, telefono | Famiglia, educatore e, se necessario, coordinatrice | Monitorare l'andamento del progetto educativo col minore, segnalare eventuali criticità, stabilire nuovi obiettivi e le strategie più adeguate | In itinere |
| Verifica | <u>Modalità:</u> colloqui individuali <u>Strumenti:</u> quaderno ponte e diario di bordo | Educatore, famiglia, insegnanti, assistenti sociali | Verificare il raggiungimento degli obiettivi | Finale (maggio-giugno) |

La sede, gli orari e i contatti dello sportello e il sito della cooperativa

La coordinatrice di Viridiana si impegna ad essere disponibile una volta a settimana ad incontri con le famiglie (previo appuntamento) in uno spazio concesso dal comune di Urago d'Oglio. I numeri di riferimento della responsabile e della cooperativa sono stati indicati precedentemente.

Il sito della cooperativa è www.cooperativaviridiana.it

Procedure di tutela dei diritti delle famiglie

Viridiana segue un rigido protocollo di tutela della privacy del minore e delle famiglie beneficiarie del servizio; le educatrici ottemperano ad un codice deontologico di protezione e non diffusione di tutte le informazioni di cui vengono a conoscenza nell'erogazione del servizio

Viridiana consegna alle famiglie che hanno scelto la Cooperativa come ente erogatore del servizio il modulo "Reclami o suggerimenti" che può essere restituito ai Servizi Sociali, via mail o in un incontro con la coordinatrice del servizio presso lo sportello operativo. Il servizio prevede infatti la possibilità di rivolgersi direttamente alla coordinatrice tramite telefono o e-mail per eventuali richieste e/o difficoltà riscontrate dal minore o dalle famiglie coinvolte in un'ottica di accoglienza e ascolto delle esigenze.