



CARTA DEL SERVIZIO

**SERVIZIO DI ASSISTENZA PER L'AUTONOMIA E LA
COMUNICAZIONE PERSONALE DEGLI STUDENTI
CON DISABILITA' RESIDENTI NEI COMUNI
AFFERENTI ALL'AMBITO DISTRETTUALE**

n. 7 OGLIO OVEST



Gentile utente,

Siamo lieti di presentarci e, attraverso questa "Carta dei Servizi", intendiamo offrirLe tutte le informazioni sul servizio di assistenza all'autonomia e la comunicazione personale degli studenti con disabilità che risiedono nei Comuni di Castelcovati, Castrezzato, Cazzago S. Martino, Chiari, Coccaglio, Comezzano Cizzago, Roccafranca, Rovato, Rudiano, Trenzano, Urano d'Oglio.

La presentazione della Carta dei Servizi rappresenta un contributo fortemente stimolante per l'Ente Committente e l'Ente Erogatore che si impegnano a ragionare in un'ottica di soddisfazione dell'Utente in merito alla qualità dei servizi prestati, individuando quale primario obiettivo l'attenzione al miglioramento continuo.

Il modello organizzativo proposto prevede una gestione convenzionata tra l'Ambito Distrettuale n. 7 Oglio Ovest (e i Comuni che ad esso afferiscono) e il Privato Sociale, valorizzando i rispettivi ruoli in termini istituzionali e organizzativi. Il Comune di Chiari in quanto ente capofila dell'Ambito Distrettuale svolge funzioni di controllo, verifica e valutazione, mentre CODESS SOCIALE ha responsabilità gestionali, progettuali ed operative.

Scorrendo le pagine successive, Lei sarà in grado non solo di conoscere le caratteristiche del modello organizzativo, acquisendo utili informazioni, ma anche le possibilità di interagire ed aiutarci ad individuare, grazie ai suggerimenti che vorrà proporci, le modalità di erogazione del servizio che siano in grado di rispondere maggiormente ai suoi bisogni e, quando è possibile, anche ai suoi desideri.

Grazie per l'attenzione,

Codess Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus

INDICE

INDICE	3
PREMESSA	4
PRINCIPI ORIENTATORI DEL NOSTRO LAVORO.....	5
ENTE GESTORE.....	6
A CHI SI RIVOLGE LA CARTA DEI SERVIZI	7
I NOSTRI PARTNER E REFERENTI PUBBLICI	7
GLI OPERATORI DI CODESS SOCIALE	7
TIPOLOGIA PRESTAZIONI DI BASE GARANTITE.....	8
MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	8
MODALITA' DI RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	10
MONITORAGGIO E VERIFICA DEL SERVIZIO	11
LA CUSTOMER SATISFACTION	11
DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE.....	12
COME RECLAMARE	12
SERVIZI AGGIUNTIVI OFFERTI.....	13
CONTATTI	14

Allegati:

- ✓ Modulo scelta fornitore servizio assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli studenti con disabilità;
- ✓ Modulo revoca fornitore servizio assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli studenti con disabilità;
- ✓ Modulo formulazione non conformità e reclami

PREMESSA

La legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (L.8 Novembre 2000, n. 328) all'art. 13 prevede che *“al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, ciascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti. Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. L'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento”*.

Come si può evincere dal tenore della legge, l'Istituto della Carta dei Servizi nasce dall'esigenza – già inaugurata nella seconda metà degli anni 90 attraverso un profondo processo di riforme legislative che ha innovato l'intero sistema di protezione sociale - di dare l'avvio ad una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra Enti erogatori di servizi ed Utenti, fornendo a questi ultimi informazioni precise e puntuali in merito ai servizi offerti ed una chiara visione dei propri diritti, e consentendo loro di contribuire in modo incisivo ad un miglioramento continuo.

La Carta, quindi, è in primo luogo uno strumento di informazione e di tutela degli Utenti: non un semplice riconoscimento teorico, ma l'attribuzione di uno strumento di valutazione e di controllo circa la corrispondenza del servizio offerto con quello effettivamente erogato.

La Carta dei Servizi si pone l'obiettivo di illustrare i servizi di assistenza educativa scolastica offerti da **Codess Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus** e le **garanzie offerte a coloro che ne usufruiscono**, esplicitandone diritti, doveri e responsabilità.

Ai fini di rendere maggiormente trasparente il patto tra utenti e Codess Sociale, la Carta si pone inoltre i seguenti obiettivi:

- ✓ informare gli utenti e i loro familiari e gli altri soggetti del territorio delle prestazioni offerte dal servizio;
- ✓ impegnarsi attraverso azioni di verifica, monitoraggio e confronto a migliorare le prestazioni offerte in relazione ai bisogni rilevati;
- ✓ raccogliere e valutare il grado di soddisfazione per migliorare la qualità delle prestazioni erogare.

La Carta, perciò, risulta essere un documento dinamico, per sua natura costantemente soggetto a momenti di verifica, approfondimento ed integrazione, ed è nelle nostre intenzioni mantenere, nel tempo, l'impegno di una Carta sempre aggiornata ed esauriente.

PRINCIPI ORIENTATORI DEL NOSTRO LAVORO

I principi guida a cui si ispirano gli atti di programmazione e di gestione dei servizi sono quelli fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 e D.P.C.M. del 19/05/1995, e successive integrazioni e modifiche.

Principio dell'uguaglianza:

I servizi sono erogati secondo regole e considerazioni uguali per tutti, senza distinzioni di età, sesso, lingua, religione, status giuridico e sociale, opinioni politiche, forme di handicap, residenza, garantendo interventi personalizzati in base alle condizioni e le necessità dell'assistito.

Principio dell'imparzialità:

Il personale che opera a favore di CODESS SOCIALE deve ispirare il proprio comportamento a criteri di imparzialità e di obiettività, professionalità ed umanità nel pieno rispetto della dignità e del decoro della persona.

Principio di accoglienza ed integrazione

Nel processo di erogazione del servizio si presterà attenzione particolare alle fasi di ingresso e primo contatto con i servizi.

Principio della continuità:

I servizi sono resi con continuità secondo i progetti personalizzati programmati dalle funzioni competenti. Tali progetti sono verificati periodicamente, ed in seguito alla verifica stessa possono essere:

- ✓ modificati, per pensare ad un intervento più adeguato;
- ✓ perseguiti e/o mantenuti, se l'intervento educativo, pur dimostrandosi efficace, non ha ancora raggiunto l'obiettivo.

I servizi sono erogati favorendo la partecipazione dell'utenza mediante forme di consultazione, di coinvolgimento e forme di collaborazione con il volontariato associativo. Ogni variazione, sospensione e continuazione del progetto socio-educativo deve essere certificata e comunicata all'utente e/o ai familiari dello stesso.

Diritto di scelta:

CODESS SOCIALE, compatibilmente con le esigenze organizzative, ricerca criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi di assistenza per l'autonomia e la comunicazione a favore degli alunni disabili.

Partecipazione:

La Città di Chiari, in quanto Ente Capofila dell'Ambito Distrettuale n. 7 Oglio Ovest, e CODESS SOCIALE hanno come obiettivo il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati, adottando il sistema della "qualità certificata" e della "qualità percepita".

La prima viene realizzata attraverso una verifica periodica dell'organizzazione aziendale e la seconda con verifiche periodiche del grado di soddisfazione degli utenti, degli operatori e dei cittadini in ordine ai servizi offerti.

CODESS SOCIALE quindi si impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulla qualità dei servizi resi, attivando le procedure di informazione e partecipazione più idonee al fine di migliorare la qualità dei servizi.

Principio di Riservatezza

Il personale impiegato nei servizi da Codess Sociale rispetta l'obbligo a non rivelare le notizie apprese nel corso del lavoro e rispetta la riservatezza e la privacy dei Clienti. Il personale ha però la capacità di discernere tra ciò che è riservato e ciò che è utile e necessario comunicare nell'ottica di lavoro integrato tra figure professionali diverse (Operatori Sociali, Docenti, Operatori Scolastici).

Principio d'efficienza ed efficacia:

Tale principio è volto ad ottenere un tempestivo ed ottimale impiego delle risorse disponibili rispetto all'obiettivo generale dei servizi, individuato nella promozione del benessere psico-fisico e della qualità della vita degli utenti.

Principio di buona amministrazione

Il servizio si propone all'utenza in base a principi di buona amministrazione, di efficienza nell'impiego delle risorse e di efficacia nel raggiungimento degli obiettivi.

ENTE GESTORE

I servizi di assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli studenti con disabilità sono gestiti da CODESS Sociale, Società Cooperativa Sociale Onlus, la cui sede direzionale, legale ed amministrativa è sita a Padova in Via Boccaccio, 96.

Codess Sociale è una Cooperativa sociale di tipo "A" nata a Venezia nel 1979 che opera in tutto il territorio nazionale nel settore socio-assistenziale, socio sanitario e socioeducativo. Da 40 anni dedica impegno, professionalità ed energie alla cura delle persone ed alla assistenza delle fasce più deboli della popolazione.

Opera seguendo un modello operativo basato sulla coprogettazione, sulla collaborazione con la Pubblica Amministrazione, sulla Responsabilità Sociale, sulla soddisfazione della clientela e delle più complesse esigenze di cura e assistenza.

CODESS Sociale è certificata UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione e gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, disabili, anziani e persone in trattamento psichiatrico e secondo la norma SA 8000:2014 per la Responsabilità sociale d'impresa.

La Politica per la Qualità è comunicata e diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione; annualmente viene resa operativa attraverso la pianificazione della qualità definendo obiettivi specifici e riesaminata in sede di riesame della Direzione.

La valenza imprenditoriale, commerciale, territoriale ed occupazionale è di enorme impatto e di importanza strategica per CODESS Sociale che risulta attualmente una delle più grandi Cooperative Sociali del Paese.

A CHI SI RIVOLGE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è rivolta alle famiglie degli alunni con disabilità fisica e/o psichica certificati, residenti nei Comuni afferenti all'Ambito Distrettuale n 7 Oggio Ovest, che frequentano le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo grado e di secondo grado statali, comunali, paritarie, che necessitino di assistenza per l'autonomia e la comunicazione nei plessi scolastici in cui essi sono inseriti.

I NOSTRI PARTNER E REFERENTI PUBBLICI

- | | |
|--|--------------------------------|
| ✓ Comuni | ✓ Province |
| ✓ Consorzi di Comuni | ✓ Associazioni di Volontariato |
| ✓ Aziende Servizi Alla Persona | ✓ Enti Privati |
| ✓ Agenzia di Tutela della Salute
A.T.S. | ✓ Privati Cittadini |

GLI OPERATORI DI CODESS SOCIALE

CODESS Sociale impiega nei propri servizi personale titolato (ai sensi delle leggi nazionali e regionali di competenza per i servizi) e specificamente formato per la tipologia di servizio.

Gli operatori impiegati nei servizi da CODESS Sociale perseguono nella loro attività quotidiana i seguenti obiettivi di ordine generale:

1. il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua determinazione;
2. la realizzazione di un intervento che stimoli l'utente alla definizione di una propria autonomia di vita e di relazione;
3. l'integrazione dell'intervento con i servizi socio/assistenziali, sanitari, con le associazioni di volontariato e con i servizi sul territorio di intervento;

4. il coinvolgimento dei cittadini nei servizi e la promozione delle diverse forme di solidarietà espresse dalle realtà informali ed istituzionali del territorio di intervento.

TIPOLOGIA PRESTAZIONI DI BASE GARANTITE

I principali servizi offerti dal nostro personale nell'ambito dei servizi di assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli studenti con disabilità sono:

- ✓ Supporto all'autonomia dell'alunno disabile: cura e igiene personale, aiuto negli spostamenti, assistenza nel momento di salita e discesa dai mezzi di trasporto utilizzati per dallo studente per recarsi a scuola, aiuto durante la somministrazione di cibo;
- ✓ Supporto all'integrazione scolastica dell'alunno disabile: sostegno nella relazione con i suoi pari, sostegno nella relazione con gli adulti, accompagnamento (dove tenuto) nelle uscite sul territorio e nei viaggi di istruzione, anche di più giorni;
- ✓ Supporto all'autonomia personale e assistenza negli spostamenti durante le attività extrascolastiche organizzate dalla scuola (gite di istruzione, progetti mirati, ecc.);
- ✓ Supporto pratico/funzionale agli apprendimenti scolastici dell'alunno disabile: affiancamento e accompagnamento nei percorsi didattici secondo indicazioni e in accordo con i docenti (curricolari e di sostegno) cui compete la programmazione didattica e la responsabilità educativa e di insegnamento.
- ✓ Previo accordo con la Scuola e autorizzazione da parte del Comune di Residenza, assistenza al domicilio in caso di assenza dell'alunno da scuola ragioni sanitarie;
- ✓ Collaborazione con gli insegnanti e gli altri soggetti coinvolti nell'intervento sul disabile: partecipazione alla programmazione, partecipazione agli incontri con insegnanti, specialisti dei servizi di Neopsichiatra Infantile/Disabilità e genitori.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Presupposto per l'attivazione del servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale è l'individuazione dell'alunno in situazione di disabilità effettuata da un'apposita commissione, definita "Collegio di accertamento", istituito presso l'ASST territoriale di riferimento.

La richiesta di **attivazione del servizio** avviene secondo le modalità previste in osservanza del DPCM 185/2006 e nel rispetto delle competenze definite nell'Accordo-Quadro di programma provinciale per l'integrazione scolastica degli alunni con disabilità vigente. Il Progetto di assistenza educativa scolastica di ogni alunno viene concordato tra Servizio Sociale Comunale, la N.P.I. (Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza) / EOH (Équipe Operativa Handicap) dell'ASST e la scuola, nel rispetto delle indicazioni di massima fornite in sede di accertamento dello stato di disabilità e nel rispetto delle risorse assegnate dal Singolo Comune di residenza dell'alunno/studente, in base ai seguenti criteri:

- ✓ il livello funzionale e di gravità manifestato dall'alunno;
- ✓ l'orario di frequenza scolastica da parte dell'alunno (tempo pieno o part-time);
- ✓ l'esito del Progetto Educativo Individualizzato dell'anno scolastico precedente, per quanto riguarda gli alunni già in carico;
- ✓ la presenza di personale scolastico idoneo a svolgere compiti di natura assistenziale;
- ✓ la presenza di personale scolastico idoneo a svolgere compiti di natura assistenziale;
- ✓ la presenza di un contesto di classe (es: compagni) in grado di offrire adeguato supporto;
- ✓ il livello di soddisfazione espresso dai familiari;
- ✓ la presenza di un progetto di integrazione sociale complementare alla frequenza scolastica.

Il monte ore di assistenza assegnato ad ogni alunno viene definito nel rispetto del Progetto Individualizzato. Il Servizio Sociale del Comune di riferimento elaborerà il piano di intervento personalizzato e determinerà quindi il valore del Buono di Servizio.

Il **Buono di Servizio** è il documento con il quale il Comune di residenza dell'alunno disabile autorizza la fruizione del servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione e rappresenta, in termini economici, il titolo attraverso il quale acquistare degli interventi di assistenza scolastica.

Una volta in possesso del Buono di Servizio, la famiglia sceglierà quindi l'ente accreditato a cui rivolgersi per l'erogazione degli interventi di assistenza scolastica compilando l'apposita modulistica predisposta dalla scrivente (vedi allegato), avendo cura di comunicare al Servizio Sociale Comunale di riferimento la propria scelta. Quest'ultimo inoltrerà al Coordinatore di CODESS Sociale la **"Scheda di attivazione del Piano d'intervento"**, che dovrà essere sottoscritta per accettazione dalla famiglia dell'alunno disabile, dal Servizio Sociale Comunale e dal Coordinatore di CODESS Sociale. Inoltre, il Coordinatore concorderà con la scuola le modalità e gli orari di erogazione del Servizio.

L'abbinamento tra alunno ed assistente educatore viene effettuato da CODESS Sociale e dal Servizio Sociale Comunale tramite le proprie figure di riferimento, tenuto conto dei seguenti criteri:

- ✓ Continuità dell'assistente educatore, salvo controindicazioni o rinunce;
- ✓ Caratteristiche dell'alunno;
- ✓ Indicazioni della scuola rispetto alle caratteristiche dell'assistente educatore.

Il servizio verrà svolto dal personale di CODESS Sociale in piena e totale collaborazione con il personale docente, secondo scansione oraria giornaliera e settimanale concordata tra con i Servizi Sociali Comunali e la Scuola e, senza autorizzazione del Comune di Residenza, non potranno essere effettuate ore eccedenti rispetto a quelle indicate nel Buono di Servizio.

Il monte ore assegnato a ciascun alunno viene conteggiato sulle giornate di effettiva apertura della scuola (come da calendario scolastico). In caso di scioperi del personale scolastico, elezioni, chiusure straordinarie ed impreviste della scuola, le ore non effettuate

dall'assistente educatore non potranno essere recuperate, salvo diversi accordi con il Servizio Sociale Comunale. La procedura sopra esposta verrà applicata sia nel caso di frequenza di scuole pubbliche che paritarie e si attiva sia per i minori che entrano per la prima volta nel circuito scolastico che per i minori disabili che già frequentano la scuola.

MODALITA' DI RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

CITTÀ DI CHIARI (capofila dell'Ambito), COMUNE DI RIFERIMENTO, ISTITUZIONE SCOLASTICA, FAMIGLIE E A.T.S. BRESCIA

A seguire si riportano in sintesi le strategie di coinvolgimento dei soggetti principali con i quali il coordinatore del servizio si raccorda poiché parte attiva e principale nel servizio oggetto di gara:

➔ LA FAMIGLIA

Con la famiglia degli utenti vi sarà un raccordo costante ed in particolare in fase di attivazione del servizio per raccogliere le informazioni utili alla predisposizione del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.), mentre durante l'anno scolastico vi saranno momenti programmati di restituzione della attività svolte e dei risultati raggiunti e non raggiunti. Saranno infine previsti incontri di aggiornamento e verifica al bisogno, oltre che a momenti di formazione e condivisione con le famiglie, in particolare:

- ✓ Attività formative e di orientamento rivolte alle famiglie;
- ✓ Incontri periodici con le famiglie in un'ottica di condivisione delle problematiche;
- ✓ Organizzazione di gruppi di ascolto in un'ottica di coinvolgimento e partecipazione delle famiglie.

➔ ISTITUZIONE SCOLASTICA

CODESS Sociale si impegna a mantenere una costante collaborazione con gli Istituti Scolastici - il personale docente e gli insegnati di sostegno - frequentati dagli utenti, in particolare per quanto riguarda la predisposizione del Progetto Educativo Individualizzato e la scelta dell'assistente educatore. Il Coordinatore si rende disponibile a supportare l'Istituto Scolastico al fine di favorire la piena attuazione delle linee guida sulla disabilità della Provincia di Brescia.

➔ ATS BRESCIA - ASST FRANCIACORTA

CODESS Sociale assicura la collaborazione con i Servizi Sanitari e Socio Sanitari territoriali in relazione a: valutazione clinica e certificazione specialistica, formulazione della diagnosi funzionale, partecipazione alla formulazione del progetto specifico di integrazione scolastica e suo monitoraggio nel tempo, partecipazione all'elaborazione del progetto educativo individualizzato, partecipazione ai Gruppi H e di coordinamento dell'NPI dell'ATS di Brescia; incontri di co/progettazione, in particolar modo con NPI, Gruppo H, Servizio Disabili dell'ATS di Brescia; confronto sulle linee progettuali e di gestione

dei singoli casi; condivisione di metodi e strategie del lavoro educativo, terapeutico e riabilitativo.

MONITORAGGIO E VERIFICA DEL SERVIZIO

CODESS Sociale ha iniziato nel 2005 un percorso che l'ha portata al conseguimento della certificazione di qualità ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio assistenziali ed educativi residenziali, semiresidenziali e territoriali per disabili. A fronte di tale certificazione e in continua evoluzione secondo standard internazionali, la scrivente ha strutturato al proprio interno l'Area Qualità deputata a: ✓ gestione del sistema qualitativo; ✓ diffusione e verifica di applicabilità del sistema qualità all'interno della cooperativa; ✓ aggiornamento dei processi e della modulistica.

L'analisi e la valutazione del servizio è basata sulla consapevolezza che il servizio stesso debba proporre cambiamenti continui con lo scopo di adeguarsi, sul piano dei contenuti, dei modi e delle qualità, al mutare continuo dell'espressione del bisogno individualizzato di ogni attore e della domanda di intervento in generale. La valutazione della qualità è un processo che passa non solo attraverso alla qualità erogata ma in particolare alla qualità percepita (dall'utente, dal familiare, dalla scuola, dal Comune, dal cittadino). Nelle modalità di controllo, inoltre, rientrano il corretto circolo delle informazioni e delle comunicazioni quale forma di condivisione delle informazioni tra i diversi stakeholder.

LA CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di fotografare il servizio erogato/la singola prestazione, evidenziare i problemi e le criticità, identificare i correttivi da apportare, accertarsi che siano effettivamente messi in pratica, CODESS Sociale somministra e analizza diversi questionari rivolti a:

- ✓ utenti e famiglie;
- ✓ Comune di residenza dell'utente in quanto Ente Ordinante che emette i Buoni di Servizio a valere sull'accreditamento per l'erogazione dei servizi di assistenza scolastica;
- ✓ Operatore impiegato nel servizio.

I questionari saranno somministrati annualmente al fine di rilevare la soddisfazione dei vari soggetti elencati.

Altri elementi diretti e indiretti pervengono dall'analisi dei reclami e dal n. di personale sostituito a causa di malcontento/incompatibilità giustificata con l'utenza. Le valutazioni rilevate dalla somministrazione dei questionari e dai reclami/sostituzioni saranno rielaborate dalla Responsabile Area Qualità e restituite alla Direzione della Cooperativa, al Coordinatore e al Responsabile del Servizio Sociale del Comune di riferimento come pure al Comune capofila dell'Ambito Distrettuale.

DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

I DIRITTI

1. Il Cliente ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e culturali;
2. Il Cliente ha il diritto di essere informato anticipatamente degli orari di intervento dell'operatore del servizio nonché delle eventuali variazioni che si dovessero verificare;
3. Il Cliente ha il diritto di partecipare alla scelta dell'operatore addetto della presa in carico e dell'erogazione del servizio;
4. Il Cliente ha il diritto di ottenere la riservatezza dei propri dati e il rispetto della privacy;

5. Il Cliente ha il diritto di prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del servizio;
6. Il Cliente ha diritto di proporre e presentare reclami.

I DOVERI

1. Il Cliente ha il dovere di rispettare la dignità e la professionalità dell'operatore del servizio;
2. Il Cliente ha il dovere di rispettare le regole del servizio come stabilito con Codess Sociale e Comune Capofila dell'Ambito;
3. Il Cliente ha il dovere di collaborare affinché il servizio possa essere erogato secondo le regole stabilito.

COME RECLAMARE

Di seguito si riporta la procedura da attuare ogni volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Coordinatore del servizio territoriale o, in assenza di questo, al referente designato.

- ✓ Ogni operatore dispone di apposita modulistica di "Segnalazione Reclamo"
- ✓ I reclami possono pervenire nella forma di reclami scritti o verbali.

IL RECLAMO SCRITTO

Ogni reclamo scritto da parte dell'utente o dei familiari viene raccolto dal coordinatore del servizio (anticipato dall'operatore qualora ne rilevi l'intenzione da parte del Cliente). Il Coordinatore del servizio, sentito il Responsabile della Qualità, provvede, se necessario a correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta al Cliente che ha sporto il richiamo entro 15

giorni lavorativi dal reclamo stesso. Presso la Sede Territoriale di riferimento per il Coordinatore del servizio viene istituito un protocollo dei Reclami ove si procede all'archiviazione degli stessi unitamente alla risposta fornita da CODESS Sociale.

Il dossier è reso disponibile per l'attività di verifica da parte del responsabile della Qualità, dell'Ente Committente e del Cliente Privato.

IL RECLAMO VERBALE

In caso di reclamo verbale riferito direttamente al Coordinatore del servizio o all'Operatore da parte del Cliente, il

Coordinatore ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

I reclami possono quindi essere inoltrati sia in forma scritta, su modulo "Segnalazione Reclamo" predisposto dalla scrivente e messo a disposizione di ogni operatore che può quindi fornirlo all'utente/familiare, o in forma verbale.

SERVIZI AGGIUNTIVI OFFERTI

CODESS Sociale in un'ottica di ampliamento dei servizi offerti, propone le seguenti iniziative a favore dei genitori e utenti.

✓ **SPORTELLO DI ASCOLTO PER I GENITORI.**

Spazio fisico e mentale in cui i genitori possono confrontarsi con uno specialista sulle eventuali difficoltà collegate al momento della diagnosi dello stato di disabilità del figlio; approfondire determinate problematiche dell'età evolutiva, le loro connessioni e come esse impattano sulle dinamiche relazionali del proprio figlio e del gruppo e/o di classe nel quale esso è inserito.

Lo sportello sarà condotto da uno psicologo/psicoterapeuta, ma non si configura come un percorso terapeutico. Rappresenta un luogo di ascolto, analisi e riflessione nel quale trovare anche informazioni per aiutare i nuclei familiari a contattare i servizi territoriali, laddove i disagi espressi richiedono una presa in carico più approfondita.

✓ **POMERIGGI INSIEME**

"I Pomeriggi Insieme" si configurano come momenti aggregativi e ricreativi che, da un lato vogliono offrire ai minori disabili situazioni per dialogare, incontrare l'altro, confrontarsi, sperimentare; dall'altro lato consentono ai genitori di usufruire di momenti di sollievo dai compiti di assistenza e cura del proprio figlio. Le attività de "I Pomeriggi Insieme" potranno essere varie e saranno progettate dall'équipe per essere il più possibile rispondenti alle caratteristiche e agli interessi degli utenti coinvolti alla luce della specifica disabilità. A titolo di esempio le

- ☺ attività ludico-ricreative → gioco educativo e il gioco libero
- ☺ attività laboratoriali → pittura, cartapesta, feste
- ☺ uscite nel territorio → si all'interno del paese, per frequentare insieme al minore biblioteche, centri di aggregazione, luoghi di socializzazione al fine unire allo svago lo sviluppo di abilità sociali e personali e potenziare l'autonomia; sia gite alla scoperta del territorio in collaborazione con associazioni e realtà locali.

MODALITA' DI ATTIVAZIONE ED EVENTUALI COSTI DELLE ATTIVITA' SOPRA ESPOSTE
SARANNO DEFINITI ANNUALMENTE

CONTATTI

CODESS SOCIALE – SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

SEDE TERRITORIALE E SPORTELLO OPERATIVO DI RIFERIMENTO PER IL SERVIZIO

Chiari (Bs) – 25032 Via S. Sebastiano, 2/C

Orari di apertura:

Lunedì	9:00 – 17:30
Martedì	9:00 – 17:30
Mercoledì	9:00 – 17:30
Giovedì	9:00 – 17:30
Venerdì	9:00 – 17:30
Sabato	10:00 – 13:00

Persone di riferimento per la sede Territoriale

Coordinatrice del Servizio dott.ssa Marilena Buffoli

Mobile 335 82 65 560

e-mail. segreteriabrescia@codess.org

DIREZIONE GENERALE

PADOVA - 35128 Via Boccaccio 96 tel.: +39 049 807 34 62

direzionegerale@codess.com

presidenza@codess.com

pec@pec.codess.org

FAX UNICO 199 181 911

DIREZIONE AMMINISTRATIVA

PADOVA - 35128 Via Boccaccio 96

Amministrazione tel.: +39 049 807 25 20

www.codess.org



MODULO SCELTA FORNITORE SERVIZIO ASSISTENZA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE PERSONALE DEGLI STUDENTI CON DISABILITÀ'

Il sottoscritto _____
in qualità di familiare dell'alunno/a

fruitore del Buono servizio prestazioni di assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale erogate dal Comune di _____, dichiara di essere stato informato sulle procedure di erogazione del Buono servizio per la fruizione delle prestazioni di assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli studenti con disabilità in "modalità accreditamento" e di accogliere la proposta di erogazione del servizio in tal senso.

A tal fine dichiara di scegliere Codess Sociale - Società Cooperativa Sociale Onlus per l'effettuazione del Servizio.

In Fede



MODULO REVOCA FORNITORE SERVIZIO ASSISTENZA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE PERSONALE DEGLI STUDENTI CON DISABILITÀ'

Il sottoscritto _____
in qualità di familiare
dell'alunno/a _____
titolare del Buono servizio per la fruizione delle prestazioni di
assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli
studenti con disabilità in “modalità accreditamento”

DICHIARA DI REVOCARE

a Codess Sociale - Società Cooperativa Sociale Onlus l'affidamento dell'erogazione del Buono Servizio per l'assistenza scolastica nella “modalità dell'accreditamento” e specificatamente per la seguente motivazione:

In Fede

NOME E COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITI	

RELAZIONE CON L'UTENTE	<input type="checkbox"/> Utente <input type="checkbox"/> Familiare <input type="checkbox"/> Volontario <input type="checkbox"/> Operatore del servizio <input type="checkbox"/> Insegnante <input type="checkbox"/> Altro
NOME DELL'UTENTE	

SEGNALAZIONE DI DISSERVIZIO / NON CONFORMITA' / RECLAMO	Descrizione
--	-------------

SUGGERIMENTO PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	Descrizione
---	-------------

Altro

.....
.....
.....
.....
.....

Data / Firma