

Sant'Ambrogio Società Cooperativa Sociale



*Assistenza educativa scolastica
per alunni con disabilità*

Sommario

PREMESSA

- <i>La Carta dei Servizi</i>	PAG. 3
- <i>La Cooperativa Sant'Ambrogio e la sua mission</i>	PAG. 3
- <i>Servizi gestiti dalla Cooperativa</i>	PAG. 3
- <i>Valori di riferimento</i>	PAG. 4
1. SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA (SAE)	PAG. 5
1.1. <i>Definizione e finalità del servizio</i>	PAG. 5
1.2. <i>Destinatari</i>	PAG. 5
1.3. <i>Principi fondamentali per l'erogazione del servizio</i>	PAG. 6
2. PROTOCOLLO PER L'ORGANIZZAZIONE E LA GESTIONE DEL SERVIZIO	PAG. 7
2.1. <i>Modalità di accesso ed erogazione degli interventi</i>	PAG. 7
2.2. <i>Modalità di realizzazione del servizio</i>	PAG. 9
2.3. <i>Modalità di sostituzione del personale</i>	PAG. 10
2.4. <i>Modalità di gestione delle assenze degli alunni</i>	PAG. 11
3. PERSONALE	PAG. 11
3.1. <i>Assistente educatore</i>	PAG. 11
3.2. <i>Coordinatore</i>	PAG. 12
3.3. <i>Organigramma</i>	PAG. 13
3.4. <i>Reclutamento e gestione del personale</i>	PAG. 13
3.5. <i>Riunioni d'equipe, formazione e supervisione</i>	PAG. 14
4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO	PAG. 15
4.1. <i>Politica della qualità</i>	PAG. 15
4.2. <i>Strumenti di osservazione e monitoraggio</i>	PAG. 16
4.3. <i>La valutazione della "Customer satisfaction"</i>	PAG. 16
5. LA RETE CON I SERVIZI DEL TERRITORIO	PAG. 17
6. SEGNALAZIONI E RECLAMI	PAG. 18
7. COME CONTATTARCI	PAG. 18

PREMESSA

- La Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi rappresenta per la Cooperativa l'impegno concreto a definire e tutelare diritti, regole e standard di qualità di utenti ed Enti preposti (Servizio comunale, scuole, specialisti).

Il presente documento intende assicurare trasparenza e accessibilità al servizio, fornendo all'utenza piena informazione sulle possibilità offerte dalla cooperativa rispetto alle prestazioni di assistenza educativa scolastica.

- La Cooperativa Sant'Ambrogio e la sua mission

La Sant'Ambrogio è una società cooperativa sociale di ispirazione cattolica che attraverso l'esperienza della mutualità e della cooperazione intende promuovere e gestire servizi educativi, socio-assistenziali, culturali e sanitari volti alla promozione umana e sociale della persona e della famiglia.

Essa desidera essere una "compagnia di uomini e donne" che nel solco della tradizione cristiana e della dottrina sociale della Chiesa si adopera per promuovere e salvaguardare i valori, i diritti e l'educazione della persona, concepita come soggetto unico e irripetibile, e della famiglia, come primo ambito per la crescita integrale del minore.

La Cooperativa Sant'Ambrogio è una cooperativa sociale onlus di tipo A, costituitasi nel maggio del '96 nell'ambito della Diocesi di Vigevano. I suoi scopi sono quelli di attivare, sviluppare e gestire servizi educativi, socio-assistenziali, sanitari e culturali e di "perseguire l'interesse generale della carità, della promozione umana e sociale in vista dello sviluppo integrale dell'uomo, l'integrazione sociale, l'aiuto e la cura dei soggetti deboli". Svolge la sua attività prevalentemente in ambito educativo attraverso l'attivazione di: servizi educativi, formativi e ricreativi di sostegno alla famiglia rivolti alla prima infanzia, bambini e ragazzi delle scuole primarie e secondarie di primo grado e giovani; servizi socio-assistenziali di assistenza e sostegno alla persona in situazione di fragilità e disabilità e alla sua famiglia, servizi educativi domiciliari a supporto del minore e della famiglia in particolari situazioni di difficoltà.

- Servizi gestiti dalla Cooperativa

La cooperativa nasce nel 1996 da un gruppo di genitori appassionati alle tematiche educative e sociali, animati dal desiderio di attivare servizi educativi e assistenziali a sostegno della famiglia. Dalla sua costituzione la cooperativa gestisce servizi educativi

per la prima infanzia in proprio e per enti pubblici e privati, scuole dell'infanzia, nidi, centri gioco, scuola primaria e secondaria di primo grado, servizi ricreativi per minori, interventi di formazione per genitori ed educatori, interventi di animazione giovanile di sostegno all'handicap e allo studio.

Attraverso l'esperienza accumulata nella gestione di opere educative la cooperativa ha avvertito, negli anni più recenti, la necessità di ampliare i propri interventi nel settore dei servizi sociali, per rispondere al desiderio di sostenere la persona e la famiglia anche nei momenti di bisogno, di aiuto, di cura, di compagnia, consapevole che l'educazione non è fattore che riguarda solo i bambini, ma è la dimensione naturale e fondamentale che accompagna la persona umana in tutto l'arco della sua esistenza.

Più in generale la Cooperativa è in grado di offrire un'ampia gamma di interventi in particolare:

- interventi di **assistenza domiciliare** a disabili, anziani e minori, per facilitare il sostegno alle persone e famiglie in difficoltà, per proporre un'esperienza di accoglienza, compagnia e cura che consenta alla persona in ogni fase e condizione della vita di sentirsi "amato" e riconosciuto all'interno di un rapporto personale.
- Erogazione di voucher socio-assistenziali, socio educativi e Assistenza Domiciliare Minori nell'Ambito Distrettuale di Vigevano.
- Erogazione di interventi di assistenza educativa scolastica per alunni con disabilità in asili nido, scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie.

- **Valori di riferimento**

La Cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti valori:

- Il valore della persona come elemento principale nello svolgimento delle attività in vista del raggiungimento degli obiettivi. Tale valore si esprime nell'accoglienza della diversità come risorsa, come elemento prezioso e arricchente.
- Il valore del territorio e della realtà sociale si esprime nel desiderio di riconoscere, incontrare e valorizzare le realtà del territorio (dalla scuola ai servizi sociali, dalle famiglie alle parrocchie, dall'associazionismo alle realtà produttive, dagli enti pubblici ai gruppi informali) e instaurare con loro relazioni stabili e sistematiche favorendo così processi di coprogettazione.

1. SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA (SAE)

1.1. Definizione e finalità del servizio

L'assistenza educativa per gli alunni disabili si inquadra nel più generale obiettivo del Progetto Educativo Individualizzato che la scuola e le agenzie territoriali formulano in sinergia al fine di promuovere l'integrazione dell'alunno disabile nella sua interezza e specificità potenziando capacità di autonomia personale e comunicativa all'interno e all'esterno della scuola.

Il servizio si pone le seguenti finalità:

- Supportare l'apprendimento scolastico dell'alunno, affiancandolo e accompagnandolo nei percorsi didattici concordati con il team docenti;
- Promuovere l'evoluzione e la crescita dell'alunno disabile e il suo benessere psicologico, agendo un modello pedagogico-educativo che mira a sostenere il minore nella creazione di un sufficiente livello di autostima, costruendo e potenziando l'autonomia personale;
- Lavorare in modo concreto ed efficace alla creazione di un clima favorevole all'integrazione nel contesto scolastico (gruppo classe e corpo docente) e nella comunità di riferimento, agendo sullo sviluppo di modalità relazionali positive e gratificanti del minore; promuovendo un'immagine positiva dello stesso e favorendo da parte del contesto comunitario la lettura delle risorse che il soggetto disabile possiede;
- Promuovere e favorire con le famiglie un clima di collaborazione e sostegno, offrendo la possibilità di cogliere un'immagine del figlio nella quale le risorse vengano poste in evidenza ed i limiti legati alla situazione di disabilità non costituiscano il solo elemento di identificazione del minore;
- Favorire la partecipazione nelle diverse attività scolastiche, facilitando l'espressione dei bisogni, valorizzando le risorse e le potenzialità;

1.2. Destinatari

I destinatari del servizio sono gli alunni che frequentano gli Istituti scolastici di ogni ordine e grado, pubblici o paritari (asili nido, scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado), in possesso della seguente documentazione:

- Accertamento dello stato di handicap, ai sensi dell'art. 3 - commi 1 e 3 - della legge 104/1992, rilasciata dal Collegio per l'individuazione dell'alunno in situazione di handicap, ai sensi del D.P.C.M. 23.02.2006, n. 185 (**Accertamento collegiale**)

- Richiesta attestante la necessità di assistenza specialistica rilasciata dal servizio di neuropsichiatria competente per territorio o accreditato dalla Regione Lombardia (**Diagnosi Funzionale**).

1.3. Principi fondamentali per l'erogazione del servizio

Centralità della persona e della famiglia

Il servizio viene gestito a partire dalla definizione di un *progetto di assistenza individuale* concordato con la famiglia, la scuola, il Servizio comunale che non può prescindere dalla lettura dei bisogni significativi e delle abilità del soggetto.

All'interno della rete degli attori coinvolti nel percorso di integrazione degli alunni disabili la cooperativa considera **la famiglia** un punto di riferimento essenziale per la corretta inclusione scolastica, sia in quanto fonte di informazioni preziose sia in quanto luogo in cui avviene la continuità educativa. Pertanto, è fondamentale coinvolgere il nucleo nel percorso intrapreso con il minore e prevedere momenti di condivisione, confronto e verifica del lavoro svolto a scuola e delle sue ricadute all'interno del contesto scolastico e familiare.

Lo scambio di informazioni e comunicazioni costante sia sugli eventi accaduti a scuola che su episodi particolari avvenuti a casa potrà favorire una maggiore conoscenza del minore in carico e la condivisione di comuni obiettivi e strategie educative.

Professionalità del personale

Il servizio offre un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile, con titoli di studio adeguati.

Agli operatori è richiesta anche grande capacità relazionale affinché sappiano rapportarsi con il minore ma anche con i suoi insegnanti, con l'Istituzione scolastica, con il servizio specialistico inviante e con la famiglia. La cooperativa garantisce al personale impiegato formazione e aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.

Efficienza ed efficacia

La cooperativa assicura la conformità del servizio erogato ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli alunni, valorizzando al massimo le risorse umane, logistiche e di rete a disposizione.

Continuità del servizio

Le prestazioni sono erogate in maniera continuativa con l'attenzione, laddove le condizioni non richiedono una scelta diversa, a garantire la costanza della figura educativa anche nel passaggio di scuole di diverso ordine e grado.

Tutela della privacy

Il trattamento dei dati riguardanti ogni fruitore del servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta, il personale della cooperativa è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la tutela della privacy.

2. PROTOCOLLO PER L'ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

2.1. Modalità di accesso ed erogazione degli interventi

La segnalazione della necessità di assistenza specialistica è effettuata dal Dirigente scolastico attraverso il modello AS che deve essere controfirmato dai docenti scolastici e dai genitori ovvero dal tutore ovvero dall'amministratore di sostegno, ed inviata al SIL e Servizio Disabilità del Comune di Vigevano, supportata da formale certificazione che deve essere stilata dall'Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile e dell'adolescenza (UONPIA) e dal relativo accertamento collegiale a cura dell'ASST.

I genitori ovvero il tutore ovvero l'amministratore di sostegno del minore interessato compileranno un modulo di richiesta del Servizio.

Il Comune, in rapporto alle risorse disponibili, formula un Piano d'Intervento/voucher, assegnando un monte ore settimanale e fornendo alla famiglia l'elenco degli Enti accreditati nell'Albo degli erogatori del Servizio ed eventuali loro schede e/o carte dei servizi.

I genitori del minore effettuano la scelta dell'Ente accreditato mediante la sottoscrizione del voucher.

Il Comune inoltra alla cooperativa l'elenco degli utenti e il monte ore assegnato. Il Coordinatore dell'Ente scelto visiona i documenti e concorda con la scuola le modalità e gli orari di erogazione del servizio. Sulla base delle informazioni acquisite, il coordinatore individua l'assistente educatore più idoneo al tipo d'incarico.

L'intervento vero e proprio prevede fasi e tempi di attuazione:

- **Avvio dell'intervento**

È caratterizzato dalla fase di conoscenza iniziale del minore disabile che risulta essere sempre delicato. Si ritiene utile definire alcuni aspetti essenziali per il corretto svolgimento dell'intervento:

- ✓ Nel caso in cui l'assistente educatore che affianca l'alunno/a disabile inizi a lavorare sul caso per la prima volta, è necessario che i docenti già a conoscenza della situazione garantiscano una presentazione della stessa condividendo la progettualità, anche consentendo all'operatore di accedere ai fascicoli personali presenti a scuola;
- ✓ Il coordinatore si impegna a predisporre un incontro con il nuovo operatore precedentemente all'avvio dell'anno scolastico, garantendo un passaggio di informazioni sull'utente chiaro e completo;
- ✓ Altre informazioni indirette possono essere raccolte, tramite la scuola, presso i servizi specialistici e/o privati e i familiari del minore.

- **Fasi di erogazione**

Tempi	Azione e Descrizione
Entro il 30 novembre	Stesura da parte dei singoli assistenti educatori della relazione iniziale d'intervento, condivisa con il coordinatore, e consegna della stessa al Servizio comunale, unitamente alla relazione sull'organizzazione e gestione del servizio redatta dal coordinatore
Entro gennaio	Incontri di monitoraggio del coordinatore nelle scuole, per valutare l'efficacia dell'intervento e predisporre eventuali modifiche
Entro maggio	Incontri di monitoraggio del coordinatore nelle scuole, per un bilancio finale
Entro metà giugno	Stesura da parte dei singoli assistenti educatori della relazione finale d'intervento relativa al lavoro svolto con l'alunno disabile. I singoli documenti vengono verificati a cura del coordinatore quindi inviati al Servizio comunale, così da costituire documentazione per la cartella utente del SIL e Servizio Disabilità.

Entro il 10 luglio	Consegna al Comune della relazione di verifica dell'andamento tecnico di gestione del servizio a cura del coordinatore educativo; il documento avrà come riferimento le indicazioni di contenuto presenti nelle linee guida, le eventuali indicazioni richieste dal Servizio comunale e l'elaborazione dei dati contenuti nei questionari di verifica e rilevazione della soddisfazione della scuola e delle famiglie
Entro luglio	Si procede ad un'analisi complessiva dei risultati raggiunti sul servizio durante l'anno scolastico, i dati relativi alla soddisfazione del Committente, della scuola, delle famiglie e degli utenti, i dati relativi alla valutazione dei singoli operatori. Il coordinatore educativo e la Responsabile dei servizi educativi procedono alla verifica del personale impiegato, così da garantire una gestione attenta del personale, volta ad assicurare la maggior continuità ed efficienza possibili.

2.2. Modalità di realizzazione del servizio

La funzione dell'assistenza educativa scolastica è quella di favorire il benessere e la crescita educativa del minore con disabilità e/o in condizione di svantaggio all'interno del gruppo classe e della scuola; in particolare, quella di supportare, consolidare e sviluppare:

- 1) le competenze relazionali, sociali e comunicative;
- 2) le autonomie personali e la cura del sé;
- 3) l'integrazione col gruppo dei pari e con gli adulti.

Gli ambiti d'intervento dell'assistenza educativa scolastica si possono suddividere in:

- **Interventi di aiuto all'autonomia:**
 - interventi per il potenziamento di prassi legate alla cura della persona sul piano delle funzioni di base dei servizi, comprensiva di tutte le necessità di carattere fisiologico o conseguenti a particolari patologie
 - partecipazione a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative ed extrascolastiche organizzate dalla scuola
 - guida e addestramento all'esecuzione di semplici consegne

- aiuto all'orientamento con padronanza nello spazio circostante (esplorazione dell'ambiente)
- uso di strumenti protesici e/compensativi
- aiuto nelle attività di laboratorio e ludiche

- **Interventi sulla comunicazione, relazione e l'apprendimento:**
- facilitazione all'instaurazione di rapporti con i compagni e gli adulti
- supporto all'acquisizione di regole di convivenza e gestione di rapporti conflittuali
- supporto ad una interazione più partecipativa con i coetanei
- supporto nella gestione delle problematiche degli alunni con turbe del comportamento
- ampliamento delle forme di comunicazione e relazioni già presenti
- assistenza per la "comunicazione", assistenza nella "comunicazione facilitata " per gli alunni autistici e con cerebro-lesione, ove specificatamente programmata.
- per gli alunni audiolesi non protesizzati svolgimento di attività di interpreti gestuali e per quelli protesizzati svolgimento di attività di facilitatore nella comunicazione orale
- supporto in classe per l'esecuzione delle indicazioni fornite dall'insegnate
- accompagnamento dell'alunno disabile, se necessario e concordato preventivamente, ai viaggi e gite di istruzione offrendo un contributo specifico in relazione alle necessità dell'utente;

In relazione al progetto educativo individualizzato, il supporto, che generalmente si configura come intervento individuale in ambito scolastico, può in alcuni casi particolari essere inteso come intervento socio-educativo in piccolo gruppo.

Il servizio prevede sia ore destinate all'intervento diretto con l'utenza sia ore destinate a momenti di programmazione, verifica, coordinamento, formazione e supervisione (attività indiretta).

2.3. Modalità di sostituzione del personale

Un assistente educativo che sia impossibilitato ad effettuare il proprio orario di lavoro è tenuto a darne comunicazione tempestiva al proprio coordinatore, che provvederà alla sostituzione entro 24 ore. In caso di assenze programmate, invece, si provvederà alla sostituzione già dal primo giorno di assenza. La scuola, a sua volta, può anche decidere di organizzarsi autonomamente e di rinunciare alla sostituzione, comunicandolo al coordinatore.

Attraverso gli strumenti ritenuti più idonei viene sempre assicurato il passaggio delle informazioni minime essenziali ritenute ai bisogni e alle necessità dell'alunno, così da garantire la migliore continuità educativa e didattica possibile.

Grazie all'esperienza di gestione di questo servizio maturata nel corso degli anni, per l'ottimizzazione organizzativa è stata predisposta una lista di operatori disponibile alle sostituzioni sul servizio (**figure jolly**) con relativi orari e giorni liberi (elenco in aggiornamento continuo).

2.4. Modalità di gestione delle assenze degli alunni

Il servizio di assistenza scolastica è reso dall'assistenza educatore nei giorni di apertura delle scuole secondo l'organizzazione delle stesse e l'effettiva presenza dell'alunno.

In caso di assenza improvvisa dell'alunno assistito, al personale educativo viene riconosciuta la prima ora solo della prima giornata di assenza.

3. PERSONALE

3.1. Assistente educatore

L'assistente educativo scolastico è un professionista appartenente all'area dei servizi alla persona le cui mansioni sono finalizzate all'assistenza per l'integrazione, l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni in situazione di handicap, in accordo con gli insegnanti di classe e relativamente ad un progetto educativo individualizzato.

La sua azione educativa si articola in diversi modi:

- . intervento diretto verso l'alunno assistito per recuperare le sue risorse
- . intervento indiretto inteso come lettura dei bisogni individuali e della classe per l'inserimento nel gruppo
- . interventi congiunti con tutti i docenti della classe per una partecipazione attiva alla realizzazione di obiettivi e progetti
- . intervento di rete con i servizi sociali, sanitari e specialistici del territorio.

L'assistente educatore non svolge mai mera assistenza, ma progetta e verifica interventi educativi per il raggiungimento della massima autonomia possibile e per l'integrazione scolastica e sociale dell'alunno.

Funzioni e competenze dell'assistente educativo

- Collabora per l'effettiva partecipazione dell'alunno a tutte le attività (aula - laboratori) come supporto funzionale, ma anche socio-relazionale.
- svolge prestazioni igienico-assistenziali con modalità educative
- promuove l'apprendimento di abilità necessarie alla conquista dell'autonomia
- interviene nella conduzione di piccoli gruppi per integrazione sociale ed educazione alla diversità
- collabora con i docenti curricolari e di sostegno
- partecipa ai viaggi di istruzione, se necessario e concordato preventivamente, offrendo un contributo specifico in relazione alle necessità dell'utente
- partecipa alla stesura del Piano Educativo Individualizzato.
- interviene alle riunioni di modulo e può partecipare a colloqui e assemblee di classe.
- partecipa alle Commissioni H e Gruppi di Lavoro Handicap
- redige una relazione intermedia e finale sull'alunno assistito
- partecipa ai corsi di formazione/aggiornamento programmati dalla Cooperativa
- si impegna ad assicurare le prestazioni nel rispetto dei principi garantiti dalla legislazione italiana sulla tutela della dignità e della privacy delle persone assistite e/o delle loro famiglie.

3.2. Coordinatore

È la figura professionale che ha il compito di collaborare, nell'ambito di un progetto di rete, con le istituzioni coinvolte nel servizio (SIL, Servizio Sociale comunale, servizi specialistici, scuole, famiglie,...).

La cooperativa propone una figura di coordinamento con competenze psico-pedagogiche specifiche, progettuali e di verifica e con pluriennale esperienza nella funzione.

Le fasi del lavoro di coordinamento:

- ✓ valutazione iniziale con il Committente delle richieste d'intervento per provvedere al reperimento del personale;
- ✓ presenza agli incontri con il Committente per il monitoraggio sulla gestione del servizio e dei singoli casi;
- ✓ comunicazione in tempo reale al Committente circa eventuali imprevisti, criticità, reclami legati all'erogazione del Servizio e/o riguardanti una o più situazioni specifiche;

- ✓ coordinamento e monitoraggio dell'attività degli assistenti educatori attraverso momenti individuali e in equipe, per il monitoraggio e il supporto tecnico e pedagogico;
- ✓ monitoraggio e controllo delle sostituzioni improvvise, temporanee e/o prolungate del personale;ù
- ✓ controllo della coerenza del lavoro degli operatori con le linee di intervento progettuali concordate con il committente;
- ✓ verifica della corretta e puntuale stesura e consegna della documentazione prevista;
- ✓ partecipazione agli incontri della Commissione H dell'Istituto Comprensivo nel quale si opera con il personale della Cooperativa;
- ✓ controllo mensile della rendicontazione delle ore redatta da ciascun operatore;
- ✓ stesura della relazione iniziale e finale relativa al servizio.

La coordinatrice del servizio garantisce la piena disponibilità e reperibilità attraverso il cellulare dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19; sabato, domenica e festivi è reperibile per eventuali emergenze (sostituzione del personale per malattia o altro).

3.3. Organigramma

L'organigramma aggiornato è affisso presso la sede operativa e inserito nei documenti sul sito www.santambrogiocoop.it e allegato alla carta dei servizi.

3.4. Reclutamento e gestione del personale

Quando sia necessaria la selezione di nuovo personale questa viene gestita secondo la seguente procedura interna:

A. Contatto iniziale a cura del coordinatore e/o della Responsabile dei servizi educativi

Raccolta dei curriculum e ricerca del personale anche attraverso canali di contatto specifici, definizione degli appuntamenti per il primo colloquio.

Le competenze che si vanno a valutare in un candidato sono legate ad alcune aree:

- **capacità personali**: stabilità emotiva, gestione dell'ansia e dello stress, flessibilità, capacità di comunicare efficacemente;

- **capacità tecniche:** capacità organizzative, capacità relazionale, attitudine al lavoro d'equipe, capacità collaborative;
- **motivazione:** in merito al lavoro nel servizio specifico.

B. Primo colloquio di selezione

Viene fatta una prima valutazione della risorsa umana, attraverso:

- la valutazione del curriculum;
- la valutazione delle competenze tecniche, dell'esperienza lavorativa pregressa e della formazione svolta;
- la valutazione delle motivazioni al lavoro nel servizio e al contatto con quest tipologia di utenza (preferenze per fasce d'età, tipologia di disabilità, aree d'intervento,...);
- l'osservazione del comportamento del candidato (schemi corporei, capacità di descriversi, capacità di ascolto);
- la valutazione della disponibilità oraria.

C. Formulazione della proposta di lavoro

Prevede l'illustrazione delle condizioni organizzative ed economiche (orario, inquadramento, mansioni, responsabilità e riferimenti, modulistica da predisporre e adempimenti relativi al servizio) e le informazioni sul caso assegnato. Viene compilata la scheda operatore contenente tutte le informazioni raccolte, che viene poi passata al Responsabile delle Risorse Umane per la stesura del contratto.

D. Stesura e firma del contratto

Al nuovo dipendente viene sottoposto il contratto per la firma e la conferma dell'assunzione. Contestualmente vengono sottoscritti i modelli per la tutela della Privacy (Dlgs 196/2003), l'informativa circa la legge in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (l. 81/08) e il regolamento interno.

3.5. Riunioni d'equipe, formazione e supervisione

Viene garantita una riunione d'equipe a cadenza mensile dove partecipano tutti gli operatori dedicati al servizio e la coordinatrice: questi incontri permettono lo scambio di esperienze tra gli operatori, si affrontano aspetti assistenziali ed organizzativi comuni a tutti i casi, si sostengono le competenze, la motivazione, le esigenze organizzativi degli operatori.

La cooperativa attribuisce un valore strategico alla formazione quale leva fondamentale per l'attuazione di una azione pedagogica inclusiva con l'obiettivo di sviluppare le competenze professionali degli operatori e metterli in grado di individuare i segnali delle difficoltà specifiche di apprendimento in classe, di applicare in modo appropriato ed approfondito strategie, metodologie e strumenti, anche informatici idonei che, mediante una didattica flessibile, individualizzata e personalizzata, promuovano lo sviluppo delle potenzialità di ciascuno, riducendo i disagi relazionali ed emotivi, anche mediante l'utilizzo di adeguate forme di verifica e valutazione, al fine di realizzare il successo formativo degli alunni interessati, così come indicato dalla recente normativa. Il piano formativo interno prevede un monte ore annuo di 20 ore (2.5 ore mensili). La formazione viene erogata da esperti incaricati dalla cooperativa; oltre alle ore di formazione programmate gli operatori sono invitati a partecipare a momenti di aggiornamento, seminari, convegni ecc. organizzati durante l'anno scolastico da varie agenzie esterne. La cooperativa garantisce inoltre la supervisione mensile agli operatori del servizio, attraverso la consulenza di psicopedagogisti e psicologi, allo scopo di affrontare le tematiche legate ai vissuti degli operatori e alle difficoltà incontrate nello svolgimento del compito. In particolare sono presi in considerazione i seguenti punti:

- . la gestione della relazione con l'alunno
- . le dinamiche della classe.
- . le relazioni con le altre figure della integrazione scolastica

4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

La cooperativa è in possesso di certificazione di qualità ISO 9001:2015 per "Progettazione ed erogazione di servizi formativi, ludico educativi e ricreativi".

4.1. Politica della qualità

Il sistema di gestione della qualità risulta essere lo strumento più opportuno per migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi finalizzati alla soddisfazione delle parti interessate.

Obiettivi della politica della qualità sono:

- soddisfazione delle parti interessate (Ente committente, scuole, famiglie e utenti)

- valorizzazione del personale per assicurare la disponibilità di operatori qualificati e per garantire la motivazione e il coinvolgimento, nonché la sua formazione al fine di garantirne la massima professionalità e competenza

4.2. Strumenti di osservazione e monitoraggio

- **osservazione pedagogica**

rappresenta una fonte indispensabile di informazioni sull'alunno e sul contesto in cui lo stesso è inserito. Attraverso l'utilizzo di **schede per l'osservazione e tabelle per il rilevamento dei comportamenti problema** è possibile realizzare una rilevazione puntuale e fedele di ogni elemento utile ad arricchire la conoscenza del minore e a dosare opportunamente gli interventi, le variazioni e le integrazioni del progetto individuale. L'osservazione si realizza nel corso dei primi due mesi dell'anno scolastico e può essere *diretta* (nei momenti di attività frontale con l'alunno), e *indiretta* (tramite la raccolta di informazioni negli incontri con gli assistenti sociali, gli insegnanti, i familiari...);

- **documentazione dell'intervento**

costituisce la memoria e la traccia delle scelte educative, delle strategie adottate e dei cambiamenti della persona.

Oltre al Progetto educativo individualizzato redatto dalla scuola e condiviso dall'assistente educatore, il servizio adotta altri strumenti finalizzati all'impostazione dell'azione educativa:

- ✓ **scheda iniziale**, documento descrittivo dell'intervento e degli obiettivi sull'utente per l'anno scolastico
- ✓ **relazione iniziale**, documento descrittivo dell'andamento dell'intervento, redatto dagli assistenti educatori
- ✓ **relazione finale**, documento descrittivo finale dell'intervento, con le valutazioni complessive di fine anno e la verifica del raggiungimento dei singoli obiettivi, redatto dagli assistenti educatori
- ✓ **relazione iniziale** relativa alla realizzazione del servizio e ai suoi obiettivi generali, a cura del coordinatore
- ✓ **relazione finale** nella quale vengono descritti gli obiettivi raggiunti, rispetto all'andamento generale del servizio, redatta dal coordinatore.

4.3. La valutazione della "Customer satisfaction"

Il monitoraggio e la verifica degli interventi erogati avviene con cadenza trimestrale e consente agli operatori, in collaborazione con gli altri attori dell'intervento (scuola, specialisti, famiglia) di tenere sotto controllo gli interventi erogati, le strategie didattiche ed educative adottate, gli obiettivi raggiunti dall'alunno e le eventuali modifiche al piano di lavoro per un intervento più efficace.

Al termine dell'anno scolastico, la cooperativa monitora la qualità del servizio prestato e il livello di soddisfazione dell'utenza attraverso la somministrazione di un questionario di soddisfazione, rivolto agli insegnanti, alle famiglie, agli alunni della scuola secondaria, al fine di verificare l'andamento delle prestazioni erogate, apportando i miglioramenti necessari per la buona riuscita della presa in carico.

Questionario per le famiglie: questo strumento consente agli operatori e alla coordinatrice di valutare attraverso gli occhi di attori privilegiati ed importanti quali la famiglia dell'alunno disabile, l'efficacia e l'adeguatezza degli interventi erogati e l'analisi degli obiettivi raggiunti e i suggerimenti per la programmazione successiva degli interventi.

Questionario per gli alunni fruitori del servizio: questo strumento consente di rilevare la ricaduta dell'intervento educativo sul grado di maggiore autonomia, socializzazione e piacere allo studio che la presenza dell'educatore avrà favorito, secondo la percezione del ragazzo.

È previsto, inoltre, un **questionario di rilevazione della soddisfazione per l'Ente committente**, volto a raccogliere informazioni circa la qualità del servizio reso ed eventuali suggerimenti per migliorare lo stesso.

5. LA RETE CON I SERVIZI DEL TERRITORIO

La cooperativa promuove tramite gli operatori del servizio di assistenza educativa il lavoro di rete con i servizi pubblici e privati del territorio con:

- . Reti di scuole locali
- . Gruppo di Lavoro per l'Inclusività delle singole scuole
- . Gruppo di lavoro H della scuola
- . Ufficio Scolastico Provinciale

- . Servizi sanitari, UONPIA ed eventuali altri enti accreditati per la formulazione della diagnosi funzionale
- . Enti territoriali (Comune e Piano di Zona)
- . Cooperative e Associazioni del privato sociale con cui già esistono collaborazioni Associazioni e agenzie sportive-ludiche-ricreative-aggregative del territorio per progettazione integrata nell'ambito della socializzazione e integrazione extrascolastica.

6. SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali lamentele, richieste di chiarimenti, osservazioni e suggerimenti possono essere rivolti direttamente alla coordinatrice del servizio, sia telefonicamente che in forma scritta; sarà cura della coordinatrice verificare con l'utenza e con il personale coinvolto l'andamento del servizio e gli estremi del reclamo e rendere edotto l'utente e/o il servizio dell'esito della verifica e degli eventuali aggiustamenti ed interventi di modifica dell'intervento stesso.

La risposta al reclamo verrà data entro una settimana dall'avvenuta contestazione.

7. COME CONTATTARCI

Riferimenti e Contatti:

Referente: dott.ssa Cervio Lucia

Telefono 0381 692678

Fax: 0381 40841

Posta elettronica: s.ambrogiocoop@alice.it

Sito internet: www.santambrogiocoop.it

Giorni e orari di apertura ufficio:

Sede amministrativa della Cooperativa Sant'Ambrogio

Corso Brodolini 36/38, 27029 Vigevano (PV)

Da lunedì a venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 16,30

La coordinatrice del servizio è reperibile dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 19,00 al n.tel. 3357094485.

Vigevano, 05/09/2019