LA CARTA DEL SERVIZIO

per il servizio di assistenza socio assistenziale rivolto a minori diversamente abili e per servizio di pre e post scuola.

ALEMAR
assistenza alla persona
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

La Cooperativa sociale ALEMAR gestisce servizi rivolti al mondo della scuola: asili nido, scuole dell'infanzia, assistenza e sostegno scolastico e a domicilio a bambini disabili e in difficoltà, pre e post-scuola, doposcuola, centri ricreativi diurni estivi, trasporti, assistenza alla mensa, centri di aggregazione giovanile.
Un insieme di attività rivolte ai giovani dai 3 mesi ai 18 anni.
La "Carta dei Servizi", che qui è presentata, rappresenta un impegno serio nei confronti delle famiglie residenti nel territorio che necessitano di assistenza educativa scolastica per i propri figli.
Per ogni servizio sono specificati gli standard di qualità e i sistemi di controllo, permettendo in tal modo al cittadino di divenire soggetto attivo e consapevole nella valutazione delle prestazioni offerte.
Si tratta di un modo nuovo di concepire e progettare l'attività, dove ciascuno diviene sempre più partecipe del servizio perché trasparenza e compartecipazione siano il motore per la gestione dei servizi.
Il tutto in una linea di miglioramento continuo che possa offrire a bambini e ragazzi un ambiente sereno e idoneo alla loro crescita personale, sociale e culturale.

Il Presidente ALEMAR

Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento con il quale la Cooperativa intende assicurare attraverso l'informazione la massima trasparenza nei confronti dei cittadini-utenti. Questo per garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri attraverso un confronto costante con le aspettative degli utenti e delle loro famiglie.

Perché la Carta dei servizi

La presente Carta dei servizi ha lo scopo di:

- ✔ definire per il servizio i criteri di attivazione, le modalità di funzionamento, gli standard minimi e le verifiche sulla qualità;
- ✔ migliorare la comunicazione tra la cooperativa, l'Amministrazione, gli utenti e le famiglie, per favorire una sempre maggiore collaborazione e trasparenza fra le parti.

La Carta dei Servizi intende quindi rafforzare il rapporto di fiducia con gli interlocutori dei servizi, ispirandosi ai seguenti principi fondamentali:

✔ **Uguaglianza**: il servizio viene svolto nel rispetto assoluto del principio di uguaglianza di tutti i fruitori senza alcuna discriminazione in ossequio all'art. 3 della Costituzione Italiana (*Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali 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 nei confronti degli utenti saranno improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

✔ **Continuità**: L'erogazione del servizio sarà continua, regolare e senza interruzioni fatte salve le cause di forza maggiore (a titolo esemplificativo calamità naturali non prevedibili). In caso di assenza per qualunque causa dell'assistente educatore per malattia o qualunque altra causa la cooperativa provvederà alla pronta sostituzione dello stesso in modo che l'alunno non rimanga privo di assistenza.

✔ **Professionalità:** La cooperativa erogherà il servizio tramite personale qualificato, affidabile e rispondente ai requisiti richiesti in merito ai titoli di studio e alle caratteristiche esperienziali.

✔ **Partecipazione e raccordo con altri enti**: Il servizio sarà erogato anche attraverso una considerazione attenta dei suggerimenti e delle segnalazioni degli utenti (attraverso memorie e documenti) in modo da migliorare la qualità dello stesso.
Il servizio sarà erogato secondo il principio di stretta collaborazione e raccordo con la scuola e il suo personale docente e non docente. Il servizio sarà svolto, altresì, in raccordo con i Servizi, eventuali professionisti indicati e incaricati dalla famiglia e dalla scuola e con le altre agenzie socio-educative che hanno in carico l'alunno al fine di rendere concreta

una vera "alleanza educativa" finalizzata al solo ed unico bene dell'alunno e alla sua piena integrazione scolastica e sociale.

✔ **Privacy**: Le informazioni personali degli utenti saranno trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy (D.Lgs.196) e la cooperativa si impegna a mantenere segreto d'ufficio in merito a fatti e circostanze di cui viene a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

✔ **Efficacia ed efficienza**: Il servizio verrà svolto in modo da garantire alti standard qualitativi attraverso un monitoraggio continuo da parte della cooperativa attraverso il Coordinatore del servizio.

Breve descrizione della Cooperativa

La Cooperativa ALEMAR opera nell'ambito del territorio delle provincie di Pavia, Milano, Lodi e territori limitrofi e gestisce, con risultati positivi, servizi socio-educativi-assistenziali rivolti ai minori dai 3 mesi ai 18 anni.

Il modello educativo privilegiato è quello basato sulla relazione educatore/bambino. L'idea è di rendere possibile, in un clima di accettazione e di sperimentazione, la ricerca della propria identità e delle proprie potenzialità attraverso il rapporto e il confronto con gli educatori, con i tecnici dei laboratori e, non ultimo, con i loro coetanei. In quest'ottica, la presenza costante degli educatori, consente di mettere in atto una metodologia d'intervento che privilegia l'area relazionale e quindi la capacità di socializzazione ed espressione della creatività di ogni fruitore, senza trascurare la possibilità di acquisire capacità creative e sportive all'interno di ogni attività. La relazione fra educatore e bambino deve essere valutata sempre con attenzione, altrimenti si corre il rischio di una frattura e di una perdita delle valenze educative delle attività presentate.
La grande esperienza specifica maturata dagli educatori della Cooperativa nel servizio di assistenza educativa ad alunni disabili costituisce garanzia di competenza, di conoscenza delle esigenze delle scuole e dell'utenza, di sensibilità rispetto ai bisogni delle persone anche tenendo conto delle diverse fasce d'età e delle diverse tipologie di disabilità cui il servizio è destinato.

SERVIZIO DI ASSISTENZA ED INTEGRAZIONE SCOLASTICA

Premessa

I progetti per l'integrazione scolastica degli alunni disabili hanno come obiettivo la costruzione di contesti scolastici capaci di accogliere e valorizzare ogni alunno nella sua originalità, facilitando l'incontro e la partecipazione.
Il raggiungimento di tale obiettivo si può conseguire non solo ponendo l'attenzione sulle difficoltà individuali ma, soprattutto, concentrandosi sul miglioramento dei contesti di vita. Parlando di scuola, ciò significa miglioramento dell'organizzazione degli spazi, dei tempi, delle metodologie didattiche e del percorso scolastico, uscendo dalla logica dell'emergenza. A tal fine si garantisce il sostegno ai progetti di assistenza educativa scolastica attraverso l'affidamento di tale servizio a Cooperative Sociali che hanno il compito di svolgerlo, mediante figure professionali qualificate, all'interno delle scuole durante tutto l'anno scolastico (con interventi e orari che variano in base ai bisogni di ogni alunno e all'organizzazione di ogni scuola). Ciò avviene in stretta relazione con le Istituzioni scolastiche, i Servizi Sociali, l'A.S.L. (Servizi di Neuropsichiatria e Psicologia) che definisce il Piano Educativo Individualizzato.

Finalità

In attuazione delle norme vigenti, il servizio favorisce l'inserimento degli alunni disabili nelle scuole secondarie di primo grado, mediante l'assegnazione di personale specializzato.

Modalità di accesso

Il progetto, richiesto dai servizi socio-sanitari, dalla scuola o dalla famiglia, viene attivato in seguito ad una valutazione congiunta tra Istituzioni Scolastiche, A.S.L. e Servizi Sociali in riferimento all'accertamento del bisogno e all'analisi del contesto scolastico.

Organizzazione del servizio

Sono accolte le richieste trasmesse dalle scuole sulla base delle certificazioni redatte dal Servizio Sanitario Pubblico competente; valutata ogni singola situazione, viene predisposto l'affiancamento agli alunni in difficoltà da parte di un operatore educativo per l'aiuto nell'apprendimento, l'assistenza, la comunicazione e l'autonomia personale.

Periodo e orari di funzionamento

Il servizio è attivato dal giorno in cui il Servizio Sociale Comunale fornisce incarico alla Cooperativa e per l'intera durata dell'anno scolastico. L'orario di funzionamento del servizio viene organizzato sulla scorta del Piano educativo individualizzato dell'alunno (PEI).

Tipologia di prestazioni assicurate

Le tipologie di prestazioni assicurate sono:

- di tipo educativo,
- di assistenza alla comunicazione,
- di ausilio all'alunno disabile in classe, all'interno della scuola, o all'esterno della scuola per eventi organizzati dalla scuola (a titolo di esempio gite scolastiche),
- di assistenza nell'area dell'autonomia personale,
- di assistenza didattica secondo le indicazioni date dal corpo docente,
- di aiuto all'integrazione nel gruppo dei pari anche attraverso la proposta di attività di animazione che coinvolgano l'alunno disabile nel gruppo dei pari,
- di aiuto al contenimento nelle tipologie di disabilità che comportino tale svantaggio.

Si svolgeranno, comunque, altre prestazioni educative e materiali (fatte salve, ovviamente, le prestazioni che necessitino, per legge, di personale sanitario e che non possono essere espletate da semplice personale educativo) che si rivelassero necessarie all'integrazione scolastica dell'alunno disabile e a rendere effettivo il "diritto allo studio" di questi.

Personale impiegato

L'erogazione del servizio sarà assicurata attraverso l'invio di personale qualificato che affiancherà l'alunno disabile in ambito scolastico per assicurare il diritto allo studio di questi secondo le prestazioni indicate nel precedente paragrafo. Nella scelta del personale la cooperativa terrà conto delle caratteristiche dell'utenza individuando la figura di assistente educatore che, per preparazione, per pregressa esperienza, per caratteristiche personali risponda al meglio alle caratteristiche dell'alunno disabile. In ogni caso sarà considerata fondamentale la continuità educativa nella scelta dell'assistente educatore. Il personale educativo fruirà di addestramento specifico della cooperativa che ne assicuri anche la formazione continua.

Coordinamento tecnico del servizio

L'attività tecnica dell'assistente educatore sarà attentamente monitorata dal coordinatore tecnico della cooperativa, attraverso periodiche riunioni d'equipe e supervisioni individualizzate nonché raccordo con il Servizio Socio-Sanitario, la scuola, i genitori, e altre risorse del territorio. L'intero processo organizzativo del servizio, in tutti i suoi risvolti organizzativi, sarà elaborato e monitorato dal referente della cooperativa, coordinatore organizzativo, che sarà sempre reperibile in orario di ufficio.

Raccordo del servizio con l'ente scolastico

L'attività della cooperativa e dell'assistente educatore sarà svolta in stretta collaborazione e raccordo con il dirigente scolastico e il personale docente e non docente della scuola. Il progetto educativo a favore dell'alunno disabile dell'educatore sarà pienamente coerente con il PEI cui l'assistente educatore parteciperà in fase di predisposizione, attuazione e verifica. In ambito scolastico l'assistente educatore sarà soggetto a tutti i regolamenti di Istituto definiti dal dirigente scolastico e/o dagli organi scolastici competenti.

STRUMENTI PER LA PARTECIPAZIONE

Soddisfazione

La Cooperativa si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo sulla qualità del servizio erogato attraverso modalità di valutazione (quali questionari, interviste o incontri) in grado di rilevare la soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie.

Reclami e suggerimenti

Al fine di ottenere un miglioramento continuo dei servizi erogati, è stata definita una procedura per raccogliere e monitorare in maniera sistematica segnalazioni, suggerimenti e reclami.
La famiglia può inviare segnalazioni, reclami e suggerimenti relativi al servizio mediante lettera, fax, o e-mail ai seguenti recapiti:

Cooperativa Sociale ALEMAR Onlus
Via Rocca Vecchia, 1
27029 Vigevano (PV)
P.IVA/COD. FISC.: 01956990186
E-mail: info@alemaronlus.it
Pec: ale.maronlus@legalmail.it

Ad ogni reclamo /suggerimento che perverrà, seguirà risposta scritta entro 10 giorni.

CANALI INFORMATIVI

Efficacia dell'informazione

Accessibilità e chiarezza dell'informazione sono garantite alle famiglie attraverso:
✔ identificazione dei referenti a cui rivolgersi per richieste, consigli e segnalazioni
✔ diversificazione dei canali informativi.

Canali informativi

L'informazione è assicurata mediante vari strumenti:
✔ linee telefoniche e indirizzi e-mail dedicate
✔ materiale di documentazione disponibili negli uffici comunali o presso le scuole.

AUDITING E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Al fine di garantire il rispetto dei parametri di sicurezza, efficienza e qualità, il servizio è monitorato attraverso diversi strumenti.

Il grado di soddisfazione delle famiglie sarà verificato mediante questionari periodici finalizzati a misurare il gradimento da parte dei fruitori dei servizi e a raccogliere eventuali suggerimenti.

I risultati delle indagini effettuate possono essere pubblicati sul sito internet della Cooperativa ed esposti in bacheca in ogni scuola.

Per quanto concerne il servizio di ristorazione si precisa che lo stesso è soggetto a ulteriori verifiche esterne:

a) da parte degli enti preposti per legge (es. Azienda Sanitaria Locale);

b) da parte dei rappresentanti degli utenti (genitori o insegnanti) autorizzati dal Dirigente scolastico al controllo del servizio.

Auditing

L'auditing è realizzato mediante un servizio ispettivo interno.

Modalità adottate:

minimo n.1 visita al mese senza preavviso per anno scolastico in ogni scuola in cui è attivo il servizio.

Sono soggetti a verifica:

✔ personale (presenza in servizio, utilizzo del tesserino di riconoscimento, comportamento)

✔ mantenimento della documentazione (registrazioni giornaliere come diario di bordo, presenze, ecc.)

✔ realizzazione delle attività programmate, stato dei materiali e sussidi messi a disposizione degli alunni,

✔ condizioni di ordine e di igiene della zona destinata all'attività.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E INDICATORI DI RISULTATO

La Cooperativa, nella gestione dei propri servizi, si impegna a rispettare alcuni ben definiti standard di qualità.

Per ciascun servizio erogato vengono di seguito precisati tre valori:

✔ l'indicatore di qualità, ovvero il modo in cui si intende garantire i livelli qualitativi precedentemente descritti

✔ la modalità di verifica, ovvero lo strumento con cui viene verificato il rispetto di ciò che è stato garantito

✔ il valore garantito, ovvero la qualità minima e misurabile di ciascun servizio erogato.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E INDICATORI DI RISULTATO

SERVIZIO	
INDICATORE	**STANDARD DI QUALITA'**
Tempi di presa in carico	48 ore (24 in casi di urgenza)
Periodo di osservazione	Da 15 a 30 gg.
Partecipazione, per quanto di competenza, alla definizione dei PEI	Quando pianificato dal gruppo classe
Partecipazione, per quanto di competenza, alle revisioni della programma educativa e ai PEI	Quando pianificato dal gruppo classe
% obiettivi raggiunti rispetto a quelli prefissati e di competenza	Almeno 90%
Attività eseguite rispetto a quelle pianificate	Come da PEI: registrazioni giornaliere
Tempestività nella fornitura del materiale richiesto	Entro 2 giorni
Verifica della corrispondenza tra natura degli interventi previsti e interventi effettivamente erogati	Audit settimanali condotti dal Coordinatore del Servizio
Report attività	Quadrimestrale
FORMAZIONE OPERATORI	
Numero ore complessive annue di formazione per i propri Operatori	20 ore/anno
Numero ore Supervisione	2 ore/mese
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	
Somministrazione periodica del Questionario di Soddisfazione ai famiiari, all'A.C. e ai Referenti Istituzionali di Scuole e Servizi sociali.	almeno 1 volta all'a.s.
Focus group	Almeno 2 per a.s. con gruppi in ogni scuola oggetto
N. reclami pervenuti	Nessuno
ORGANIZZAZIONE E COORDINAMENTO DEL SERVIZIO	
Rispetto dell'orario di lavoro assegnato	Come definito e comunicato (100%)
Qualifica degli operatori	Tutto il personale qualificato
Identificabilità del personale	Tutto il personale impiegato è identificabile tramite cartellino che ne riporta il nome, foto e qualifica
Tempestività nell'attuazione delle sostituzioni	Sostituzione entro 30 minuti
Fornitura DPI	Come da Scheda mansione (DVR)
Disponibilità di indicazioni procedurali formalizzate	Presenti per ogni tipologia di servizio
Compilazione moduli/schede	Giornalmente
Tempi di risposta a reclami formali	10 gg.lavorativi
Numero di non conformità riscontrate durante l'erogazione dei servizi	Nessuna
Turn-over del personale	Massimo 1 persona all'anno
Riunioni di coordinamento	Quindicinale
Valutazione del clima organizzativo	Questionario di valutazione Operatori annuale

MODULO PER RECLAMI O EVENTUALI SUGGERIMENTI

Oggetto: Reclamo

Il sottoscritto _____

Espone il seguente reclamo:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Il recapito dove far pervenire l'esito del reclamo è il seguente:

Indirizzo _____

numero telefono _____

e-mail _____

In fede