



Assistenza
all'autonomia e alla
comunicazione
personale
alunni disabili

PA.SOL.

CARTA dei SERVIZI



PRINCIPI E FONDAMENTI

La Carta dei Servizi proposti è lo strumento di riferimento per tutti i soggetti interessati a conoscere e ad usufruire dei servizi stessi: in essa sono contenute tutte le informazioni inerenti aspetti generali e specifici, modalità di gestione ed erogazione, procedure di accesso, strumenti di controllo e garanzia di ogni singolo servizio.

Il documento, che ha validità annuale, trova la sua ragione d'essere nell'art. 3 della Costituzione Italiana, con pertinenza specifica negli artt. 33 e 34; richiama inoltre la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".

Principi fondamentali nell'erogazione del Servizio

Nell'erogazione del Servizio la cooperativa si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA ED EQUITÀ** intese non solo come uniformità dell'agire nei confronti del cittadino/cliente ed obiettività ed imparzialità delle prestazioni erogate, ma anche come divieto di discriminazione nei confronti delle esigenze individuali delle persone;
- **RISPETTO** per la dignità della persona, senza distinzioni di sesso, nazionalità, etnia, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche, e del suo diritto alla riservatezza;
- **CONTINUITÀ** delle prestazioni offerte;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** dell'attività operativa e gestionale: costante è l'impegno organizzativo per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse, verificando i risultati conseguiti, perseguendo ottimizzazione e qualità;
- **TUTELA** del corretto utilizzo del Servizio, come forma di rispetto verso la comunità sociale;
- **DIFFUSIONE DELL'ETICA DI SERVIZIO E DEL SENSO DI RESPONSABILITÀ** degli addetti nei confronti del Cittadino/utente e della comunità sociale, per la realizzazione di un rapporto di piena fiducia;
- **PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA E ACCESSIBILITÀ**: ogni osservazione, suggerimento, consiglio, critica, proposta viene valutata in funzione della creazione di un servizio migliore;

ogni decisione è adeguatamente motivata; viene riconosciuta l'importanza fondamentale dell'accessibilità ai luoghi, all'informazione, alla comunicazione.

LA COOPERATIVA PA.SOL

La Mission

La Cooperativa PA.SOL (Paese Solidale) è una cooperativa sociale di tipo A (servizi socio-educativi e assistenziali) fondata nel 1997.

I soci promotori della cooperativa dispongono di una consistente esperienza nel volontariato, nella solidarietà e nella cooperazione, cresciuta attraverso servizi, socio-assistenziali e educativi, in cui hanno potuto ampliare le proprie competenze e professionalità.

La compagine sociale è composta da diverse figure professionali, aggregate dal comune interesse per la promozione di servizi a favore di persone che, per diverse ragioni (fisiche, psichiche, educative o ambientali), presentino condizioni di bisogno o situazioni di svantaggio.

La finalità principale che ci siamo posti è di sostenere la crescita di un "paese solidale", ovvero considerare le problematiche del territorio e assumerne come prioritari i bisogni, costruendo un sistema di relazioni con le diverse realtà che vi operano (Servizi Sociali, gruppi di volontariato, Oratori e Parrocchie, Direzioni Didattiche, ASL, famiglie, Servizio Civile Nazionale ed Associazioni).

In tale contesto sono possibili progettazioni specifiche ed interventi su misura nei quali, esperienza, professionalità e sperimentazione, abbiano quale criterio principale la centralità della persona e dei suoi bisogni.

L'art. 3 dello statuto della cooperativa esprime in particolare la sua mission e ne definisce i principi ispiratori:

la persona, sempre e comunque protagonista rispetto a qualsiasi servizio richiesto;

la famiglia, intesa come interlocutore primario e soggetto d'intervento nei diversi contesti evolutivi;

la presa in carico di ogni situazione, offrendo specifiche risposte ai bisogni relativi a ciascuna età e fase della vita;

il lavoro di gruppo come luogo di progettazione, sintesi ed espressione di modi di essere e di saperi diversi e condivisi;

il progetto di vita individualizzato, strumento privilegiato per garantire a ciascuno dignità e titolarità nelle proprie scelte di vita;

il lavoro di rete, che dà diritto ad ogni persona, qualunque sia la sua condizione, a crescere, essere educata o assistita e vivere serenamente nei contesti di vita privati o sociali di appartenenza;

la territorialità, ovvero la scelta di operare, rispetto alla sede della cooperativa, in un comune geografico circoscritto (Ospitaletto e comuni limitrofi/ Distretti ASL N° 1/2/3/6/7).

I Servizi

MINORI: progettazione e gestione di: asili-nido, scuole dell'infanzia, moduli complementari alla scolarità (doposcuola, tempo-mensa, tempi pre/post scolastici e trasporto alunni), Centri Ricreativi Estivi, Assistenza Educativa Domiciliare, momenti di animazione artistico-culturali.

DISABILI: servizi di assistenza personale scolastica, servizi domiciliari, progetti di socializzazione e fruizione del territorio, attività per il tempo libero, progetti sperimentali formativi rispetto allo sviluppo di autonomie, al mantenimento di acquisizioni didattico-scolari, al potenziamento di competenze professionali.

ANZIANI: assistenza domiciliare.

L'acquisizione nel 2008 di un immobile (700 mq. vivibili su tre piani e 17.000 mq. di verde) ha inoltre reso possibile, a partire dal 2010, l'avvio di progetti sperimentali finalizzati alla socialità ed all'animazione del territorio (Educazione Condivisa, Estate No Stop).

POLITICHE PER LA QUALITÀ

La Cooperativa Pa.Sol utilizza metodologie di raccolta, analisi ed elaborazione dei dati, al fine di stabilire l'adeguatezza e l'efficacia dei servizi e definire possibili miglioramenti, al fine di studiare e valutare la variabilità dei processi, elaborando e quantificando indicatori di qualità. In particolare, il loro impiego è finalizzato a monitorare gli indicatori degli obiettivi di qualità, quali:

- la soddisfazione del cliente;
- i reclami e le non conformità;
- le aree e/o i processi che necessitano di miglioramenti;
- indicatori relativi allo svolgimento dei servizi (ritardi, quantità, livello di qualità dei lavori svolti, rispetto dei requisiti, ecc.);
- caratteristiche e andamento dei processi e del servizio, incluse le opportunità per Azioni Preventive;
- il comportamento del personale interno (educatori);
- il comportamento dei fornitori.

Attraverso la misura di tali indicatori è possibile conoscere e rappresentare l'andamento temporale del livello qualitativo del servizio erogato.

Sulla base dei dati così elaborati e rappresentati, vengono individuati gli aspetti carenti, su cui operare prioritariamente per migliorare i processi.

Il Responsabile Gestione Qualità è responsabile della raccolta ed elaborazione dei dati statistici e ne valuta le opportunità di utilizzo.

I risultati di tali analisi sono valutati nel corso del Riesame del SGQ, per la redazione del "Piano di miglioramento".

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE: PRESTAZIONI MINIME ASSICURATE

Il servizio di assistenza scolastica per l'autonomia e la comunicazione interviene per favorire l'integrazione scolastica e sociale e minori con disabilità inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado, attraverso una programmazione coordinata con i servizi scolastici, sanitari e sociali. Il servizio si avvale di personale di tipo assistenziale/educativo per attività di supporto alla persona disabile durante i momenti di igiene, i pasti e lo svolgimento di attività didattiche ed educative in accordo con il team di insegnanti di classe e relativamente ad un progetto Assistenziale Educativo Individualizzato.

Definizione e Finalità

L'assistenza scolastica per l'autonomia e la comunicazione agli alunni disabili:

- Il Servizio affianca agli alunni diversamente abili per i quali sia ritenuto necessario un intervento specialistico ad personam attraverso assistenti qualificati con il compito di supportare la comunicazione e l'autonomia dello studente nel contesto scolastico e nei propri ambiti di vita attraverso metodiche, strategie ed ausili utili a garantire un'interazione efficace, una positiva frequenza delle lezioni ed il raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.).
- All'Assistente all'autonomia e alla comunicazione competono pertanto compiti e funzioni specifici che lo differenziano tanto dagli insegnanti, curricolari e di sostegno, con i quali deve cooperare per il raggiungimento degli obiettivi definiti nel P.E.I. (sottoscritto anche dalla famiglia e ove possibile dallo stesso studente), che dal personale scolastico A.T.A. addetto all'assistenza igienico-personale (o cosiddetta "assistenza di base") dell'alunno diversamente abile.

Profilo e mansioni dell'operatore

Profilo:

L'operatore per l'autonomia e la comunicazione deve aver compiuto il diciottesimo anno di età, essere in possesso del diploma di Scuola Secondaria di 2 grado o di esperienza pluriennale riconosciuta, possedere adeguate conoscenze specialistiche, competenze tecnico professionali e discreta autonomia operativa, capacità di risoluzione dei problemi e competenze relazionali. E' tenuto a partecipare a corsi di aggiornamento programmati annualmente dalla cooperativa e specifici per il proprio ambito di competenza.

L'operatore, in base al proprio profilo, in ambito scolastico, provvede a:

- Eseguire attività assistenziali
- Collaborare all'attività educativo/didattica con particolare riferimento agli ambiti dell'autonomia personali e della comunicazione

L'operatore deve essere messo nelle condizioni di avere, nel pieno rispetto della privacy, tutte le informazioni possibili e utili per l'espletamento delle attività esistenziali/educative in ambito scolastico.

Mansioni:

- All'interno dell'istituzione scolastica l'assistente collabora con gli insegnanti e il personale della scuola per l'effettiva partecipazione attiva dell'alunno con disabilità a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative come definite nel PEI dell'alunno;
- Collabora in aula o nei laboratori con i docenti, nelle attività e nelle situazioni che richiedano un supporto pratico funzionale, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione della comunicazione, operando su indicazione precisa dei docenti, anche sul piano didattico;
- Svolge prestazioni di carattere igienico-assistenziali, di assistenza e di sorveglianza degli alunni con disabilità; affianca l'alunno durante la mensa e le attività finalizzate all'igiene della persona attuando forme educative che consentano il recupero e/o la conquista dell'autonomia personale;
- Attraverso la gestione della relazione quotidiana con l'alunno, l'assistente promuove l'apprendimento di abilità necessarie alla conquista dell'autonomia nelle varie dimensioni (fisica, relazionale, affettiva, cognitiva);
- L'assistente partecipa, a sostegno delle necessità degli alunni con disabilità, ai viaggi di istruzione, uscite ed attività esterne, programmate e realizzate dalla scuola. In particolare, nella fase di preparazione delle gite può offrire un contributo nella individuazione delle

barriere architettoniche e delle difficoltà connesse con il trasporto e il soggiorno, contribuendo all'elaborazione di strategie volte al superamento delle stesse;

- Sostiene la realizzazione e l'attuazione delle potenzialità relazionali e sociali dell'alunno con disabilità, con particolare attenzione a favorire il rapporto con il gruppo dei pari;
- Recepisce le indicazioni fornite dai tecnici della riabilitazione e collabora perché siano attuate anche al di fuori della presenza del tecnico;
- Partecipa alla predisposizione del PEI e alle verifiche, contribuendo, secondo le proprie competenze, all'individuazione dei bisogni e delle potenzialità dell'alunno, collaborando all'individuazione degli obiettivi, delle strategie di intervento e all'attuazione degli stessi;
- In caso di malore dell'alunno con disabilità e su richiesta del Dirigente scolastico, l'assistente può affiancare gli operatori sanitari nell'accompagnamento presso le strutture sanitarie;
- Redige annualmente una relazione su la voro svolto con l'alunno. Tale relazione va consegnata al servizio Pubblica istruzione del Comune referente;
- Collabora nelle forme e nei tempi concordati con la Scuola e il Comune, alla realizzazione di iniziative e di attività, sia in ambito scolastico che sul territorio, previste dal PEI;
- Mantiene e se possibile amplia le forme di comunicazione utilizzate dall'alunno disabile nella logica di quanto previsto dal PEI;
- Può assistere nel trasporto/può effettuare trasporto da casa a scuola e viceversa dell'alunno, nonché relativi trasporti occasionali o periodici, qualora vi sia una necessità dovuta alla singolarità della situazione valutata congiuntamente dagli operatori e dalla famiglia;
- Al fine di mantenere costantemente alto il livello qualitativo delle prestazioni, l'assistente ha il diritto-dovere di partecipare ai corsi di formazione e aggiornamento;
- L'assistente, nell'espletamento delle sue funzioni, è tenuto al segreto professionale.

Erogazione del servizio

Se il compito della scuola è quello di rispondere positivamente alle domande complesse che la condizione di handicap o di svantaggio pongono, appare di fondamentale importanza saper correttamente interpretare la problematicità insita in tali domande. A questo proposito ci piace sottolineare come fondamentale diventa l'integrazione e la sistematicità degli interventi e dei servizi, i quali vanno programmati attraverso il concorso e la partecipazione di più soggetti: la famiglia, la scuola, l'equipe medica dell'azienda sanitaria, gli enti locali e le associazioni del territorio. Il presente intervento intende raggiungere il proprio obiettivo (l'assistenza efficace agli studenti con handicap in modo da consentire loro il raggiungimento degli obiettivi educativi e formativi perseguiti dalla scuola) attraverso un valido ed efficace processo di raccordo e di unione sistematica tra tutti gli attori coinvolti. A questo proposito la cooperativa si impegna nell'utilizzo di personale qualificato per lo svolgimento del progetto, e si rende disponibile a programmare insieme a tutti gli attori coinvolti interventi individualizzati, almeno per i casi più complessi, e comunque sempre legati alla specifica difficoltà espressa dal singolo caso.

Il **coordinatore** di servizio favorisce il processo di raccordo dell'assistente con le altre figure educative presenti. Per tale ragione è necessario che il coordinatore di cooperativa sia sempre reperibile, facilmente raggiungibile, abbia conoscenza diretta di ogni situazione, disponibilità e possibilità di incontrare il personale ed i referenti delle varie agenzie ogni volta che la situazione lo richiede.

E' prassi dei coordinatori della Coop. Pa.Sol essere sempre presenti, ove possibile, agli incontri preliminari di PEI e di verifica che vengono richiesti dalla scuola durante l'anno scolastico, al fine di poter garantire un monitoraggio costante e un'informazione puntuale sulle situazioni.

A seconda del Comune di appartenenza dell'utente, il servizio di assistenza scolastica per l'autonomia e la comunicazione viene attivato in regime di appalto oppure tramite accreditamento dell'agenzia erogatrice (prestazione dell'operatore) presso l'ambito distrettuale di riferimento.

COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

Il distacco del bambino diversamente abile dal proprio ambiente familiare è quasi sempre accompagnato da vissuti di ansia e tensione da parte dei genitori, vissuti del tutto normali e comprensibili. Gestire questo processo con gradualità e pazienza, con empatia, attraverso ascolto ed interazioni equilibrate è senz'altro indice di qualità di un servizio basato su rapporti positivi, fiducia e collaborazioni reciproche.

Tutto ciò richiede adeguata preparazione, sostenuta da percorsi formativi che implementano costantemente la qualità operativa di assistenti e coordinatore relativamente a :

- scambio informativo costante con la famiglia;
- percorsi di riflessione comune sulle peculiarità dell'intervento o e specificità operativa;
- partecipazione e condivisione di proposte o opportunità migliorative della qualità di vita dei minori.

SERVIZI MIGLIORATIVI OFFERTI

La Cooperativa:

- mette a disposizione gratuita dell'Amministrazione 15 ore annuali di assistenza ad personam per ciascuna situazione in carico da utilizzare nei modi, nei tempi e nei luoghi ritenuti più opportuni;
- offre la disponibilità di uno psicologo o pedagogo per n. 2 incontri annui per ciascun utente;
- propone ai famigliari l'adesione all'Associazione Arcangelo, con sede a Ospitaletto, attiva dal 2005 per la visibilità e l'inclusione di disabili e svantaggiati;
- Per la partecipazione dei bambini disabili presso i cre gestiti direttamente della cooperativa Pa.Sol si propone alla famiglia il pagamento della retta dimezzata (sono esclusi il trasporto e l'assistenza adp, che saranno a carico della famiglia o del Comune).

TUTELA E COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI

L'istituto del reclamo

I suggerimenti e i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente alla Cooperativa.

La Cooperativa, dopo aver espletato ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento della

segnalazione/reclamo scritto, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia competenza della Cooperativa, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diversi dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio.

La cooperativa, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi lo valutano.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati per redigere una relazione analitica e formulare le conseguenti proposte di intervento.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o nella normativa di legge vigente.

Rapporti con gli utenti

Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli utenti deve essere ispirato al reciproco rispetto, alla fiducia ed al tempestivo e corretto scambio informativo.

Informazioni agli utenti e numeri utili:

Per informazioni relative alla cooperativa è possibile rivolgersi presso:

Pa.Sol. soc. coop. Sociale ONLUS

✉ Via Martiri della Libertà, 53 Ospitaletto - BS.

☎ 0306840970.

📠 0306847476.

⊕ **ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO** ⊕

dal lunedì al venerdì

dalle ore 09.00 alle ore 13.00

dalle ore 15.00 alle ore 18.00

Per informazioni riguardanti gli aspetti educativi e organizzativi del servizio è possibile rivolgersi presso:

Coordinatrice Educativa,
riceve su appuntamento

☎ tel 030/6840970
Cell.3281126654

PA.SOL. soc. coop. sociale onlus
il Presidente



Ospitaletto, 20 luglio 2019