



CARTA DEI SERVIZI
Servizio di Assistenza per
l'Autonomia e la Comunicazione
e Servizi Educativi per minori con
disabilità

APRILE 2025

Gentile Famiglia,

La Carta del Servizio vuole essere una risposta alle Sue necessità di informazioni chiare e complete e rappresenta un documento importante e significativo, che raggruppa in sé tutti gli scopi e i principi che orientano e guidano i Servizi erogati dalla Cooperativa Sociale La Rondine ONLUS.

Attraverso la Carta dei Servizi, La Rondine vuole informare tutte le Persone che operano o che hanno dei rapporti con la Cooperativa, circa gli obiettivi generali e specifici che la stessa si è prefissata di raggiungere:

- ✓ *Miglioramento della qualità di vita delle Persone e delle loro famiglie;*
- ✓ *Realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato;*
- ✓ *Monitoraggio costante dei risultati per ricavarne indicazioni di programmazione e per il governo della qualità dei processi;*
- ✓ *Costruzione di un rapporto privilegiato con l'utente e la sua famiglia;*
- ✓ *Ottimizzazione dei Servizi prestati con il coinvolgimento e la partecipazione delle strutture sociali comunali, le associazioni di volontariato e gli enti istituzionali interessati al Servizio;*
- ✓ *Partecipazione attiva per il miglioramento della qualità della vita nel territorio di riferimento*



La Cooperativa Sociale La Rondine con sede a Molinetto di Mazzano, vanta un'esperienza ultra trentennale maturata nell'erogazione di Servizi per la disabilità e l'inclusione, sul territorio di Brescia e provincia. Nel tempo La Rondine ha permesso di perfezionare un modello di gestione replicabile in territori diversi. La Cooperativa mette a disposizione la propria mission, la competenza e l'esperienza derivante dai numerosi altri servizi gestiti, fra i quali servizi educativi, qualificati e specializzati per la disabilità:

Centro Socio Educativo "Il Tulipano" – Mazzano – adulti con disabilità di grado medio

Servizio Formazione all'Autonomia "Il Girasole" - Mazzano – adulti con disabilità lieve e competenze atte a tirocini para-lavorativi

Comunità Socio Sanitaria "Itaca" – Mazzano – struttura residenziale per disabilità adulti

Centro Riabilitativo "GiocAbile" – Manerba d/G – centro specialistico per terapie in 1:1 o piccolo gruppo per minori con disturbo dello spettro autistico

Pasticceria "LieVita" – Brescia – attività commerciale finalizzata all'inserimento lavorativo di persone con disabilità e all'accoglimento di tirocini/stage scolastici

MISSION

I valori che ispirano la quotidiana realizzazione di interventi socio-sanitari rappresentano le radici dell'identità della Cooperativa La Rondine che, nonostante lo sviluppo e le dimensioni raggiunte, non dimentica i presupposti che ne hanno determinato i primi passi, ossia la necessità di **rispondere ai bisogni del territorio** e dei suoi cittadini.

Partendo dal Codice Etico della Cooperazione Sociale, assunto come riferimento e sulla base dei principi e dei valori in esso esplicitati e condivisi (democraticità, parità tra i soci, trasparenza gestionale, valorizzazione delle persone, imprenditorialità diffusa, impegno al miglioramento continuo, reciprocità sociale), la Cooperativa ha mantenuto imprescindibile il presupposto fondante la propria ragione sociale e la propria missione: promuovere il benessere generale della Comunità (art.1 L381/91) attraverso:

- ✓ Il radicamento nel proprio territorio;
- ✓ Il reinvestimento delle proprie risorse nel e per il territorio di appartenenza;
- ✓ La specializzazione della risposta socio-sanitaria;
- ✓ La flessibilità nelle risposte e la capacità di leggere i bisogni anche in fase preventiva, sperimentando soluzioni innovative;
- ✓ La sussidiarietà verticale e orizzontale;
- ✓ La promozione di una cultura atta a promuovere lo scambio, la reciprocità nella condivisione di un progetto di rete;
- ✓ La democraticità, la mutualità e la solidarietà.

Essere impresa sociale significa **mettere al centro la persona** e promuoverne il valore assoluto, imprescindibile per poter raggiungere gli obiettivi che sostanziano il concetto di **"buona qualità di vita"**, al di là dei limiti posti dalla condizione di fragilità (sia essa temporanea o permanente).

L'attenzione posta alla persona viene ricercata anche e soprattutto nella relazione con i soci (volontari e dipendenti) della Cooperativa, chiamati a condividere la finalità generale, gli obiettivi e i progetti avviati, diventando primi interlocutori e primi testimoni di un percorso di crescita permanente.

PRINCIPI DEL SERVIZIO, DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Nello stilare la Carta dei Servizi si sono riconosciuti i principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994. La Cooperativa si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede ai cittadini un coinvolgimento attivo in questo processo.

La soddisfazione dei bisogni del cittadino costituisce l'obiettivo primario della Cooperativa La Rondine, pertanto nell'erogazione dei propri servizi si impegna a rispettare ed attuare, in base ad obiettivi operativi, i seguenti principi fondamentali.

UGUAGLIANZA

I servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazioni, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche. I servizi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, di ogni singolo utente/cliente.

IMPARZIALITA' E TRASPARENZA

Il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti/clienti deve essere di imparzialità ed obiettività. Gli operatori sono tenuti a svolgere la loro attività in modo obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti. Ogni cittadino ha, inoltre, il diritto di veder rispettata la loro privacy al fine di rispettarne la propria dignità.

CONTINUITA'

L'erogazione del Servizio deve essere regolare e continua secondo gli orari indicati e le richieste specifiche della committenza.

PARTECIPAZIONE

La Cooperativa La Rondine, nella gestione delle singole attività ha come obiettivo il miglioramento continuo. Gli operatori si impegnano a raccogliere in modo positivo, reclami, suggerimenti, perplessità, momenti di riflessione, ecc., sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo gli utenti partecipi delle decisioni, cercando di soddisfare sempre, e nel migliore dei modi, le richieste degli stessi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti secondo criteri di efficienza e efficacia. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

OBIETTIVI E ARTICOLAZIONE NEL TEMPO

Il Servizio di Assistenza ad Personam interviene per favorire l'integrazione scolastica e sociale di minori con disabilità inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado, attraverso una programmazione coordinata con i servizi sociali, scolastici e sanitari. Il Servizio si avvale di personale assistenziale/educativo per attività di supporto al minore durante i momenti di igiene, assunzione pasti e lo svolgimento di attività didattiche e educative in accordo con il team docente e coerentemente con quanto indicato nel Progetto Educativo Individualizzato.

La finalità generale del Servizio concerne il processo di integrazione e di inclusione dell'alunno con disabilità. Le figure a sostegno di questo processo, insegnante di sostegno e assistente ad personam, valutato il livello di funzionamento del minore e le aree di compromissione, stabiliscono obiettivi a breve/medio/lungo termine legati sia allo sviluppo di autonomie (personali e sociali) sia allo sviluppo di competenze prettamente

cognitive. Il PEI rimane lo strumento privilegiato per l'analisi dello stato di partenza del minore e l'analisi degli strumenti e delle risorse attivabili per promuovere il processo di crescita e sviluppo delle autonomie e delle competenze.

SEVIZI OFFERTI E TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI

Il Servizio di Assistenza ad Personam si colloca nella rete dei **servizi socio-assistenziali** con la finalità di promuovere e garantire l'**integrazione** del minore disabile nella scuola attraverso un intervento di assistenza fisica e di supporto educativo continuativo nel tempo. La continuità educativa risulta essere la condizione facilitante rispetto al percorso di crescita globale del soggetto e rispetto al raggiungimento degli obiettivi (nell'area dell'autonomia di base e dell'autonomia sociale che si aggiungono agli obiettivi più propriamente didattici predisposti in fase di programmazione e di costruzione del Progetto Educativo Individualizzato).

I **destinatari** del Servizio di Assistenza Ad Personam sono minori in situazione di difficoltà psichica e/o fisica (disabilità) per i quali risulta particolarmente complessa l'integrazione con il gruppo dei pari e/o il raggiungimento degli obiettivi previsti dai programmi didattici. Inoltre sono spesso presenti compromissioni delle autonomie di base e dell'autonomia sociale.

L'attività dell'operatore è mirata a facilitare il disabile nello svolgere i diversi compiti che un determinato contesto richiede. Oltre ad attivare strategie per aiutare il minore ad acquisire le diverse abilità richieste, l'operatore deve fungere da mediatore tra il bambino e il contesto sociale in cui vive al fine di favorire la socializzazione ed integrazione. Le prestazioni hanno una finalità mirata come di seguito indicato.



In ambito scolastico:

- ✓ Assistenza educativa personalizzata al minore disabile in ambito scolastico, in collaborazione con il corpo docente e con l'insegnante di sostegno, ai quali compete, per legge, la programmazione didattica;
- ✓ Aiuto e supporto all'alunno disabile ed in difficoltà in classe, tramite un supporto pratico/funzionale per l'esecuzione delle indicazioni fornite dall'insegnante, con cui integrare le proprie azioni nella realizzazione del progetto educativo;
- ✓ Diagnosi educativa e formulazione di un progetto educativo complessivo che tenga conto di tutto il sistema di relazioni;
- ✓ Assistenza personale durante i momenti di recupero funzionale, alla presenza dei terapisti, anche per interventi speciali o di facilitazione ed in particolare di sostegno alla comunicazione, che devono poi essere correttamente mantenuti nell'ambiente scolastico, unicamente se ciò è richiesto dal Servizio di NPI competente e previa autorizzazione da parte del soggetto accreditato, della scuola, della famiglia e del Comune di residenza dell'utente; Partecipazione ad incontri di programmazione e verifica con gli insegnanti e con l'equipe territoriale del servizio di Neuropsichiatria infantile referente del territorio e con la famiglia, nonché alla predisposizione e attuazione dei progetti assistenziali/educativi condivisi;
- ✓ Supporto e/o assistenza nell'area dell'autonomia personale intesa come autosufficienza di base, comprensiva quindi di tutte le necessità di carattere fisiologico o conseguenti a particolari patologie;

- ✓ Supporto e/o assistenza durante l'arrivo e/o uscita da scuola sia per quanto riguarda la salita e discesa dai mezzi di trasporto sia per quanto riguarda l'attesa dalla scuola;
- ✓ Assistenza educativa durante i momenti di vita extrascolastica organizzati dalla scuola (gite, viaggi d'istruzione di più giorni, trasporti, progetti mirati...) volti a favorire in via prioritaria l'inserimento dell'alunno nell'ambito territoriale e lo sviluppo di autonomie sociali; all'interno di tale attività possono essere previste uscite territoriali con la sola presenza della figura dell'educatore, purché siano parte integrante del progetto educativo individualizzato ed autorizzate da scuola e Comune;
- ✓ Intervento educativo o di assistenza all'alimentazione nel corso della refezione, per garantire la corretta assunzione dei cibi, inclusa, se necessaria, la totale sostituzione al minore nella mera azione di portare il cibo alla bocca;
- ✓ Supporto e/o assistenza a domicilio qualora le condizioni di salute del minore non gli permettano la presenza scolastica;
- ✓ Stesura di relazioni in corso d'anno: iniziale con una valutazione di inizio anno scolastico, in itinere redatta entro la fine di gennaio e in conclusione di anno a giugno entro il termine scolastico.
- ✓ **In ambito extra-scolastico:** Assistenza educativa extrascolastica ad integrazione del progetto di intervento educativo individualizzato; tali interventi si attuano a supporto della continuità assistenziale ed educativa nei periodi di sospensione e chiusura dell'attività didattica o secondo modalità specifiche concordate dalla rete dei servizi coinvolti.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

I destinatari del Servizio di Assistenza Ad Personam sono alunni (minori e non) in situazione di difficoltà psichica e fisica (disabilità) per i quali risulta particolarmente complessa l'integrazione scolastica e/o il raggiungimento degli obiettivi previsti dai programmi didattici.

L'interfaccia ufficiale della Cooperativa con il Referente dell'Ente Locale è il **Coordinatore** che, durante l'intera decorrenza della presa in carico, garantisce la messa in sistema del servizio e monitora le azioni implicate nella sua erogazione-gestione. La messa in sistema risponde alla necessità di monitorare tutte le singole fasi di erogazione del Servizio, disponendo per ogni azione la rintracciabilità delle fonti e l'idonea documentazione atta a dare evidenza della trasparenza e della coerenza nella circolarità delle informazioni, nel rispetto delle competenze attribuibili ai singoli attori del circuito.

⇒ **Accreditamento con l'ente gestore:** il servizio viene erogato sulla base dell'inclusione della Cooperativa nell'elenco dei soggetti accreditati a svolgere attività di assistenza educativa agli alunni con disabilità residenti nei Comuni dell'Ambito 12 Valle Sabbia presso le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di I e II grado, pubbliche e paritarie.

⇒ **Scelta della famiglia della Cooperativa:** la famiglia del minore ha la possibilità di scegliere all'interno dei soggetti accreditati per il servizio di assistenza educativa ad personam la Cooperativa a cui affidare l'erogazione del servizio.

⇒ **Caratteristiche del personale:** l'erogazione del servizio sarà assicurata attraverso l'invio di personale qualificato che affiancherà l'alunno con disabilità in ambito scolastico per assicurare il diritto allo studio. Nella scelta del personale la Cooperativa terrà conto delle caratteristiche dell'utenza individuando una figura di assistente educatore che risponda al meglio alle caratteristiche dell'alunno grazie a preparazione, esperienza e predisposizione. In ogni caso sarà condizione imprescindibile fornire al personale la formazione ed addestramento specifico annualmente.

- ⇒ **Coordinamento tecnico e organizzativo:** l'attività lavorativa dell'assistente scolastico sarà meticolosamente monitorata dalla coordinatrice della Cooperativa che si avvale della possibilità di riunioni d'equipè periodiche e supervisioni individualizzate e che ha una reperibilità extra orario d'ufficio 7 giorni su 7.
- ⇒ **Attivazione del servizio:** ad inizio di ogni anno scolastico i Servizi Sociali del Comune di competenza trasmettono il Voucher contenente il monte ore settimanale attribuito ad ogni minore fruitore del Servizio. Nel caso di un progetto in continuità la Cooperativa dispone delle informazioni "storiche" sul caso; qualora l'attivazione concernesse un caso nuovo, la coordinatrice prende visione di tutta la documentazione veicolata dai Servizi Sociali, necessaria per l'apertura della Cartella Utente e per l'assegnazione. Viene predisposta dalla Coordinatrice la *Scheda Informativa Utente* (mod. SIU) atta a registrare i dati informativi basilari in entrata.
- ⇒ **Assegnazione caso:** il principio di assegnazione considera in primis la compatibilità tra i bisogni espressi dall'utente e l'esperienza-formazione dell'operatore candidato. Nel caso di utente già in carico, si garantisce, nei limiti del possibile, la continuità educativa; nel caso di una nuova attivazione, si valuta il profilo delle candidature e si sottopongono i candidati a 2 colloqui di selezione. Viene immediatamente avviata la formazione relativa alla conoscenza e implementazione delle competenze per la compilazione della modulistica predisposta per il servizio.
- ⇒ **Comunicazione all'Ente Locale e agli Istituti Scolastici:** prima dell'inizio di ogni anno scolastico la Cooperativa invia ad ogni Ente Locale e ad ogni Istituto Comprensivo ovvero alle singole agenzie scolastiche, i nominativi delle assistenti incaricati per l'anno, con l'indicazione del monte ore settimanale assegnato ad ogni alunno. L'orario di servizio dell'operatore potrà mantenere forma provvisoria fino alla nomina degli insegnanti di sostegno e al completamento del team docente. Sarà compito della coordinatrice comunicare l'orario definitivo all'Ente Locale.
- ⇒ **Avvio compilazione modulistica assegnata:** prima dell'avvio del servizio, viene consegnata agli operatori tutta la modulistica inerente il monitoraggio della presa in carico del minore.
- ⇒ **Erogazione del servizio:** l'assistente, definito il piano settimanale di lavoro, presenzia a scuola a sostegno diretto del minore, svolgendo le mansioni assistenziali-educative concordate con il team docente e gli specialisti e cooperando quotidianamente con gli insegnanti curricolari per la definizione degli obiettivi minimi di apprendimento.
- ⇒ **Processo di valutazione del Progetto:** rimane un processo costantemente monitorato attraverso gli strumenti di cui l'operatore viene dotato; la valutazione del progetto individualizzato viene effettuata, ove possibile, alla presenza di tutti i referenti coinvolti nella presa in carico (insegnanti, neuropsichiatrie territoriali, referenti dell'Ente Locale, specialisti della riabilitazione, famiglia).
- ⇒ **Processo di valutazione del Servizio:** la scuola e l'Ente Locale esprimono una valutazione in merito alla qualità del servizio erogato dalla Cooperativa attraverso strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione che possono avere natura quantitativa (questionario) o qualitativa (intervista semi-strutturata).

INTERVENTI NELL'ULTIMO TRIENNIO SI È SVOLTA L'ATTIVITÀ

La Cooperativa La Rondine negli ultimi tre anni scolastici ha erogato prestazioni di assistenza scolastica presso:

2021/2022		
COMUNE	GRADO SCOLASTICO	N. MINORI ASSISTITI
VOBARNO	PRIMARIA	3
	SECONDARIA 1°	2
SERLE	INFANZIA	1
	PRIMARIA	4
	SECONDARIA 1°	8
	SECONDARIA 2°	2
PAITONE	INFANZIA	1
	PRIMARIA	2
	SECONDARIA 1°	1
	SECONDARIA 2°	2
SOIANO	PRIMARIA	3
	SECONDARIA 1°	3
	SECONDARIA 2°	1
MANERBA	INFANZIA	4
	PRIMARIA	9
	SECONDARIA 1°	3
	SECONDARIA 2°	2
MONIGA	INFANZIA	1
	PRIMARIA	3
	SECONDARIA 1°	2
PADENGHE	INFANZIA	1
	PRIMARIA	2
	SECONDARIA 1°	3
	SECONDARIA 2°	1
SAN FELICE	INFANZIA	3
	SECONDARIA 1°	2
	SECONDARIA 2°	1
POLPENAZZE	PRIMARIA	2
	SECONDARIA 1°	2
	SECONDARIA 2°	2
CARPENEDOLO	SECONDARIA 1°	1
	TOTALE	77

2022/2023		
COMUNE	GRADO SCOLASTICO	N. MINORI ASSISTITI
VOBARNO	INFANZIA	1
	PRIMARIA	4
	SECONDARIA 1°	1
	SECONDARIA 2°	2
SERLE	INFANZIA	1
	PRIMARIA	3
	SECONDARIA 1°	4
	SECONDARIA 2°	1
PAITONE	INFANZIA	1
	PRIMARIA	2
	SECONDARIA 1°	1
	SECONDARIA 2°	2
VALLIO TERME	PRIMARIA	1
SOIANO	PRIMARIA	4
	SECONDARIA 1°	2
	SECONDARIA 2°	1
MANERBA	PRIMARIA	11
	SECONDARIA 1°	3
	SECONDARIA 2°	3
MONIGA	INFANZIA	1
	PRIMARIA	3
	SECONDARIA 1°	3
PADENGHE	INFANZIA	1
	PRIMARIA	1
	SECONDARIA 1°	3
SAN FELICE	INFANZIA	3
	PRIMARIA	1
	SECONDARIA 1°	2
	SECONDARIA 2°	1
POLPENAZZE	PRIMARIA	3
	SECONDARIA 1°	1
	SECONDARIA 2°	3
CARPENEDOLO	SECONDARIA 1°	1
MONTICHIARI	PRIMARIA	2
TOSCOLANO	PRIMARIA	1
	TOTALE	77

2023/2024		
COMUNE	GRADO SCOLASTICO	N. MINORI ASSISTITI
VOBARNO	INFANZIA	1
	PRIMARIA	4
	SECONDARIA 1°	2
	SECONDARIA 2°	1
SERLE	PRIMARIA	4
	SECONDARIA 1°	3
	SECONDARIA 2°	3
PAITONE	PRIMARIA	1
	SECONDARIA 1°	2
	SECONDARIA 2°	2
VALLIO TERME	SECONDARIA 1°	2
SOIANO	INFANZIA	2
	PRIMARIA	5
	SECONDARIA 1°	2
	SECONDARIA 2°	1
MANERBA	INFANZIA	5
	PRIMARIA	11
	SECONDARIA 1°	4
	SECONDARIA 2°	2
MONIGA	INFANZIA	2
	PRIMARIA	4
	SECONDARIA 1°	2
	SECONDARIA 2°	1
PADENGHE	INFANZIA	1
	PRIMARIA	1
	SECONDARIA 1°	1
	SECONDARIA 2°	2
SAN FELICE	INFANZIA	4
	PRIMARIA	2
	SECONDARIA 1°	2
POLPENAZZE	PRIMARIA	3
	SECONDARIA 1°	2
	SECONDARIA 2°	3
CARPENEDOLO	SECONDARIA 2°	1
MONTICHIARI	PRIMARIA	2
TOSCOLANO	PRIMARIA	1
TIGNALE	INFANZIA	1
TREMOSINE	SECONDARIA 1°	1
	TOTALE	93

ACCREDITAMENTO PER LE DISABILITÀ SENSORIALI

La Cooperativa La Rondine dal 2017 è accreditata presso ATS – Brescia per l'erogazione di interventi a sostegno dell'inclusione scolastica per studenti con disabilità sensoriale che frequentano tutti gli ordini di scuola e corsi di formazione professionale.

MODALITÀ E TEMPI MASSIMI DI ATTIVAZIONE

I tempi di attivazione coincidono con l'inizio dell'anno scolastico; nel caso di richiesta di attivazione tardiva (in corso d'anno scolastico), la Cooperativa garantisce la presa in carico e quindi l'avvio di erogazione del servizio entro 72 ore. In ogni caso la richiesta viene inoltrata dall'ufficio di competenza del Comune di residenza/uffici di competenza dell'ambito distrettuale, con l'indicazione del monte ore settimanale assegnato.

MODALITA' DI COLLABORAZIONE CON LA COMMITTENZA, DI RACCORDO CON FAMIGLIA, SERVIZI SOCIALI E RETE DEL TERRITORIO

Rapporti con le famiglie

La famiglia rappresenta il primo e più importante agente educativo-abilitativo con il quale le istituzioni-enti e i loro operatori devono saper costruire un rapporto di collaborazione e di alleanza: ciò significa che il primo elemento fondante e a garanzia di qualsiasi progetto per un minore affetto da disabilità, rimane la partecipazione e la collaborazione fattiva da parte della sua famiglia. Capita spesso di imbattersi in situazioni familiari complesse, caratterizzate da una forte resistenza al sostegno e all'aiuto e da una insufficiente capacità in termini di resilienza (ovvero capacità di adattarsi alle situazioni ad alto potenziale stressogeno riscoprendo capacità e competenze per intervenire anziché subire la situazione). Per poter aiutare le famiglie a riscoprire al proprio interno le risorse (oltre che a prendere consapevolezza delle intrinseche fragilità) risulta necessario un percorso di accompagnamento e di supporto. La Cooperativa, in questo senso e in questa prospettiva, può mettere a disposizione alcuni strumenti e opportunità, a livello di consulenza, servizio di orientamento e supporto psicologico (individuale e di gruppo).

Rapporti con le Istituzioni Scolastiche

Le Istituzioni scolastiche si definiscono come il secondo contesto maggiormente significativo per la crescita dei bambini; pertanto, curare i rapporti con le Istituzioni Scolastiche significa mettere in comune e a disposizione le competenze che la Cooperativa ha maturato in quasi 40 anni di esperienza per contribuire a realizzare il progetto di integrazione degli alunni con disabilità ed il progetto di benessere nella prospettiva della Qualità della Vita. Sono gli operatori educativi i reali interlocutori e attori, insieme al team docente, del progetto scolastico: la Cooperativa, come regia e monitoraggio, garantisce alle Istituzioni Scolastiche:

- ✓ personale qualificato e formato;
- ✓ circolarità e tempestività nelle comunicazioni inerenti alla gestione del servizio;
- ✓ mediazione con l'Ente Locale rispetto a richieste ordinarie o straordinarie;
- ✓ partecipazione degli operatori e del Coordinatore ad incontri con specialisti o verifiche sul caso;
- ✓ presentazione di progetti sul territorio integrabili con il progetto scolastico;
- ✓ messa a disposizione delle competenze del Coordinatore e del personale della Cooperativa per una consulenza su particolari problematiche di gestione degli alunni con disabilità;
- ✓ messa a disposizione di strumenti di rilevazione costruiti dalla Cooperativa e utilizzati anche in altri servizi (check-list, modello di progettazione su base ICF, griglie di osservazione sistematica, ecc.);
- ✓ raccolta del grado di soddisfazione della team docente in merito alla qualità del servizio erogato (sia tramite incontri richiesti dal Coordinatore del Servizio che tramite questionari di soddisfazione nominali compilati dagli insegnanti secondo le esigenze concordate con la Direzione).

Rapporti con l'Ente Locale e Azienda

L'Ente Locale viene assunto non tanto o non solo come mandatario del servizio ma quale attore con cui condividere e promuovere progetti di integrazione dei minori affetti da disabilità seguiti dal servizio di assistenza ad personam. Il contatto e la condivisione con le famiglie e con le scuole e le Neuropsichiatrie consente di far emergere bisogni a cui la Cooperativa potrebbe dare, in sinergia e in collaborazione con l'Ente Locale, una risposta. La Cooperativa mette a disposizione la propria competenza progettuale anche nell'ottica di valorizzare le opportunità e risorse già presenti sul territorio. Nello specifico i rapporti con l'ente Locale si fondano su:

- ✓ massima trasparenza;
- ✓ circolarità e tempestività nelle comunicazioni;
- ✓ ottemperanza a tutte le garanzie presentate nel progetto di gestione e rispetto alla tempistica indicata;
- ✓ partecipazione a tutti gli incontri di verifica richiesti o proposti;
- ✓ strumenti di verifica condivisi (vedasi relazione finale per ogni utente)
- ✓ valutazione e condivisione di iniziative/progetti promossi dalla Cooperativa proposti nell'interesse delle famiglie (vedi apertura e partecipazione a Convegni sul tema della disabilità);
- ✓ condivisione e partecipazione nel processo di accompagnamento della famiglia nel percorso post-assolvimento dell'obbligo scolastico;
- ✓ raccolta del grado di soddisfazione dell'Ente Locale in merito alla qualità del servizio erogato (tramite intervista semi-strutturata richiesta e condotta dalla Responsabile Qualità della Cooperativa);
- ✓ report scritto generale a scadenze condivise con il referente.

ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indicatori di qualità del servizio:

- ✓ Presenza di adeguate figure professionali;
- ✓ Esperienza trentennale nel settore educativo-assistenziale di minori e disabili;
- ✓ Basso turn-over del personale;
- ✓ Capacità di lavoro di rete con istituti scolastici, NPI, ASST del territorio, servizi sociali, famiglie, servizi terzi territoriali e servizi interni alla Cooperativa (Interventi domiciliari, Centro per l'autismo Gioc-Abile...);
- ✓ Equipè e supervisione individualizzata;
- ✓ Presenza di un Coordinatore che la Cooperativa ha selezionato al di fuori del gruppo di operatori e che offre un'alta reperibilità nelle fasce extra orario d'ufficio.



Azioni di miglioramento del servizio:

- ✓ Aumentare lo scambio tra operatori formulando equipè suddivise per tipologia d'utenza;
- ✓ Mantenere la solidità dell'organizzazione del servizio;
- ✓ Ottimizzare e rendere sempre più soddisfacente l'impiego di nuove risorse;
- ✓ Rendere più solido lo scambio di relazioni con le famiglie e con la scuola.

STANDARD DI QUALITÀ, DIMENSIONI E INDICATORI

La Cooperativa ha predisposto e mantiene attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 come mezzo per assicurare che i propri servizi siano gestiti e tenuti costantemente sotto controllo nell'ottica del miglioramento continuo e della soddisfazione del cliente. Gli standard di qualità vengono definiti annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia, e verificati.

✓ Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare in tempi brevi (e ri-verificare) gli eventuali correttivi, sia in termini quantitativi che qualitativi.

✓ Per rilevare la soddisfazione, il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento.

CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA E DEL PERSONALE IN SERVIZIO

Il Servizio è sottoposto a continue verifiche tramite un sistema di monitoraggio incrociato che permette di definire in tempo reale il grado di soddisfazione rilevato ed espresso dagli Enti direttamente coinvolti nella gestione: famiglia, Scuola ed Ente Locale.

Verifiche Interne con il Responsabile Qualità: il servizio di assistenza ad personam è certificato e sottoposto al monitoraggio del Sistema Gestione Qualità; periodicamente il Servizio viene ispezionato dal referente interno al fine di valutare la corretta applicazione della procedura e rilevare eventuali non conformità di cui si valuta il trattamento; tale verifica interna consente al coordinatore di mantenere una vigilanza sul servizio in un'ottica correttiva e migliorativa.

Verifiche rispetto alla qualità del Servizio: la Cooperativa dispone di uno strumento di rilevazione del grado di soddisfazione espresso dalla Scuola (nella figura del Dirigente Scolastico ovvero degli insegnanti) in merito all'operato del singolo operatore. Il questionario prevede una scala di attribuzione di punteggio in relazione ad item che vagliano la competenza e il ruolo svolto dall'operatore nel complesso processo di presa in carico del minore. La Cooperativa altresì consente ai singoli Enti Locali di esprimere, tramite intervista semi-strutturata effettuata dalla Responsabile Qualità della Cooperativa direttamente al referente tecnico, il grado di soddisfazione, al fine di rilevare anche eventuali anomalie o criticità su cui investire l'azione migliorativa. Entrambi gli strumenti possono essere implementati annualmente o secondo accordi concordati con l'Ente Locale.

Sistema di valutazione adottato

Il monitoraggio del servizio viene garantito per tutto il corso dell'anno scolastico e si articola in momenti di incontro specifici in relazione agli interlocutori individuati:

⇒ **incontri di programmazione/verifica con gli operatori:** il Coordinatore monitora costantemente l'andamento del servizio mediante incontri stabiliti, due al mese, con gli assistenti. Questo consente di attuare una costante supervisione sui casi e gestire tempestivamente eventuali problematiche emergenti. A cadenza trimestrale il Coordinatore, inoltre, incontra il personale educativo per gruppi di appartenenza territoriale (équipe): si tratta di incontri allargati dove si attiva il confronto su problematiche inerenti la gestione del caso. Il gruppo funziona e agisce quale primo strumento di formazione e contenimento e diventa risorsa per il singolo operatore (messa in comune delle competenze).

⇒ **incontri di verifica/programmazione presso le Direzioni Didattiche:** il Coordinatore partecipa agli incontri richiesti dagli Istituti Comprensivi ovvero dalle Direzioni Didattiche in merito alla verifica/programmazione dei casi; il Coordinatore partecipa altresì ad incontri territoriali fissati dalle scuole

(gruppo GLH o CTRH) in merito alla programmazione degli interventi/progetti miranti al processo di integrazione di alunni con disabilità; partecipa, inoltre, ad incontri specifici di verifica richiesti dalle scuole, in merito a tematiche specificatamente orientate alla valutazione del servizio.

⇒ **incontri di verifica presso il Committente:** il Coordinatore si rende sempre disponibile a confronti con i referenti in qualunque momento e in risposta a diversificate richieste: conoscenza diretta del personale selezionato, aggiornamento sui casi, incontri con i famigliari per affrontare contenuti relativi al progetto scolastico del minore seguito, valutazione di progetti integrabili al servizio di assistenza ad personam, messa a disposizione della competenza della Cooperativa in merito alla gestione di problematiche inerenti la disabilità nella sua accezione progettuale più ampia. L'attività di verifica del servizio prevede anche l'aggiornamento costante dello scostamento tra ore assegnate e ore effettivamente fruite, ciò al fine valutare l'incidenza delle assenze del minore sul monte ore assegnato e prevedere una migliore allocazione delle risorse del committente negli anni successivi.

Inoltre, il Coordinatore con frequenza mensile effettua la verifica per individuare le differenze tra gli accessi programmati nel Piano Settimanale Operatori e quelli effettivamente effettuati e registrati nel Mod. PRE. o rilevati mediante sistema telematico per la gestione delle timbrature virtuali *Metarete*.

Ogni differenza eventualmente riscontrata viene discussa con gli Operatori di riferimento e si procede con l'analisi della situazione.

La gestione della discrepanza avviene attraverso la Procedura di Non Conformità.

GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Ogni area della cooperativa La Rondine comprende una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni e recapitare comunicazioni, richieste o reclami.

La Cooperativa risponde circa la verifica della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella Carta dei Servizi e si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido la procedura di reclamo; a chiarire le norme applicabili e illustrare le modalità seguite nello svolgimento dei servizi, secondo le rispettive determinazioni.

I cittadini fruitori e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- ⇒ lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile di riferimento ed inviata o consegnata alla segreteria della sede di Via Mazzini 85;
- ⇒ segnalazione telefonica o via mail;
- ⇒ compilazione ed invio del modulo reclami.

Le osservazioni, le denunce ed i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La Cooperativa La Rondine si impegna a rispondere – compatibilmente con le norme del D. L. 196/2003 – immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino immediata soluzione, la Cooperativa fornirà comunque una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta inviata sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive pianificate.

TUTELA DELLA PRIVACY

Le procedure atte a garantire la tutela e privacy dell'utenza (minori/disabili e famiglie in carico) si avvalgono di:

- ✓ siglatura nominativi: a ciascun utente viene assegnata una cartella denominata con una sigla (le iniziali) e ciascun documento viene archiviato attraverso il numero di protocollo;

- ✓ archiviazione della documentazione;

- ✓ informatica: tutta la documentazione prodotta viene archiviata dalla coordinatrice che provvede a inserirla nel server della Cooperativa in archivi ad accesso controllato;

- ✓ cartacea: tutta la documentazione viene depositata in archivi muniti di serratura o lucchetto. Ad ogni utente (se maggiorenne) o familiare (di minorenni) viene distribuita l'informativa sul trattamento dei dati e la richiesta di consenso del medesimo, secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo sulla privacy UE 679/16.



Carta dei Servizi

La Cooperativa ha sede legale a Molinetto di Mazzano, via Mazzini 85, 25080, Brescia.

Gli uffici sono aperti al pubblico dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

Tel. 030/2629716 (è sempre attiva una segreteria telefonica negli orari di chiusura al pubblico).

e-mail: segreteria@larondinecoop.it

e-mail coordinatrice del Servizio ad Personam: coordinamentosap@larondinecoop.it

Il Coordinatore di Servizio è reperibile per emergenze al numero di cellulare: [344/2726888](tel:3442726888)



www.larondinecoop.it



Cooperativa Sociale La Rondine



[cooperativasocialelarondine](https://www.instagram.com/cooperativasocialelarondine)