

SERVIZIO ASSISTENZA AD PERSONAM

ADP

CARTA DEL SERVIZIO

Rev. del 23/04/2025

IL PELLICANO Società Cooperativa Sociale ONLUS
Via Paolo Veronese, 32 – 25124 BRESCIA

☎ 030 3366237 – 030 3366361 - 📱 392/9593510

www.cooperativailpellicano.it - info@coop-pellicano.it



SOMMARIO

INTRODUZIONE	3
CHI SIAMO	3
COS'È IL SERVIZIO ASSISTENZA AD PERSONAM	4
MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	5
DESTINATARI	5
CHE TIPO DI SERVIZIO VIENE OFFERTO?	5
QUALI SONO LE FINALITÀ E GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO?	6
COME ATTIVARE IL SERVIZIO ADP	7
MODALITÀ DI COLLABORAZIONE CON I SERVIZI SOCIALI	7
MODALITÀ DI RACCORDO CON LA FAMIGLIA DELL'UTENTE, CON I SERVIZI SOCIALI DI RIFERIMENTO E CON LA RETE DEL TERRITORIO	8
GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	8
COORDINAMENTO	8
CARATTERISTICHE E GESTIONE DEL PERSONALE	9
MODELLO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE	11
SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI EROGATE	12
GESTIONE RECLAMI e TEMPI DI RISOLUZIONE	13
VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE	13
STORICO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA AD PERSONAM	14
A.S. 2021/2022	14
A.S. 2022/2023	14
A.S. 2023/2024	15
ALLEGATI	15



INTRODUZIONE

CHI SIAMO

Il Pellicano Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. è stata fondata il 3 marzo 1980 a Brescia e si ispira ai principi di mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, legame con il territorio ed un equilibrato rapporto con le Istituzioni Pubbliche.

Eroga servizi socio-assistenziali e gli anni di esperienza permettono di offrire una vasta e approfondita competenza delle prestazioni professionali mirate al miglioramento della qualità della vita della comunità e della persona.

La Cooperativa ha voluto affiancare ai tradizionali servizi nuove aree operative intrattenendo in particolare rapporti diretti con gli utenti e portando un beneficio sempre più mirato alle esigenze dei cittadini.

Elenco servizi gestiti:

- Assistenza domiciliare anziani (SAD)
- Assistenza domiciliare integrata (C DOM)
- Cure Palliative Domiciliari (UCP DOM)
- Assistenza ad personam (ADP)
- Attività nelle case di riposo
- Attività di gestione dei mini alloggi
- Centri di aggregazione giovanile e centri estivi
- Gestione di nidi, micronidi e scuole dell'infanzia
- Servizi di assistenza privati

La Cooperativa il Pellicano è, inoltre, accreditata per l'erogazione di voucher e credit socio-sanitari nel territorio dell'ASL di Brescia e del voucher sociale nell'ambito dei Distretti 3(Brescia Est), 10 (Bassa Bresciana orientale), 11 (Garda) e 12 (Valle Sabbia).

La Cooperativa ha sede in Via Paolo Veronese n. 32 – 25124 Brescia.

N. Telefonici: 030/3366237 030/3366361 392/9593510

Mail: info@coop-pellicano.it

Sito internet: www.coop-pellicano.it

Alla sede si arriva da via S. Polo, raggiungibile con le Linee Autobus: 9, 12

COS'È IL SERVIZIO ASSISTENZA AD PERSONAM

Il Servizio Assistenza ad Personam ha l'obiettivo di garantire il rispetto della dignità umana e i diritti di libertà e di autonomia della persona disabile, per promuoverne la piena integrazione nella famiglia, nella scuola e nella società.

L'Assistente ad Personam (ADP) è una figura professionale fondamentale nello sviluppo integrale ed armonico del soggetto destinatario della prestazione. In particolare, l'Assistente ad Personam ha una funzione complementare a quella dell'insegnante di sostegno, condotta dall'obiettivo di contribuire al raggiungimento dell'autonomia dell'utente, intesa come autosufficienza di base nelle necessità di carattere fisiologico. L'Assistente ad Personam si interfaccia con l'insegnante di sostegno e con i docenti di classe con l'obiettivo di dare un supporto pratico/funzionale all'utente.

Inizialmente, il servizio di l'Assistente ad Personam è stato concepito con caratteristiche di tipo assistenziale di vigilanza e cura nell'igiene personale del minore assistito; con il tempo però tale servizio ha assunto funzioni più qualificanti soprattutto nell'area educativa.

La presenza costante dell'Assistente ad Personam permette, infatti, di instaurare con l'utente una relazione di sostegno continua ed assidua, tale da consentire di andare oltre la prestazione relativa alla cura della persona e coprire di fatto uno spazio più ampio nella sfera educativa.

L'operatore, infatti, nella quotidianità del servizio, contribuisce ad aiutare l'utente a prendere consapevolezza degli stimoli ricevuti dall'ambiente circostante così da favorire lo sviluppo delle sue potenzialità, in modo da garantire un inserimento e una permanenza serena nell'ambito scolastico. La figura dell'Assistente ad Personam viene, infatti, utilizzata sempre più spesso dagli enti locali per favorire i processi d'integrazione dei soggetti con disabilità nella scuola.

Con l'istituzione del Servizio di Assistenza ad Personam, l'Amministrazione Comunale ha di fatto svolto un ruolo di sintesi e di connessione tra i vari interventi predisposti dagli operatori coinvolti nella realizzazione dei progetti di inserimento.

Il servizio di Assistenza ad Personam all'interno della scuola è previsto dalla Legge Quadro sull'Handicap del 1992 n. 104 nella quale si definisce che, al fine di favorire l'integrazione scolastica di alunni portatori di handicap, la spesa per gli interventi assistenziali durante l'orario scolastico è a carico del Comune di residenza degli alunni.

Il servizio di Assistenza ad Personam viene gestito attraverso la sottoscrizione di un voucher. In particolare, le caratteristiche delle prestazioni erogabili sono diversamente declinate in base all'ordine e grado della scuola frequentata dal minore:

- **scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado:**
le attività svolte dall'Assistente ad Personam sono finalizzate all'accudimento del minore assistito e al supporto educativo;
- **scuola secondaria di II grado:**
le attività svolte dall'Assistente ad Personam sono finalizzate a favorire lo sviluppo e l'accrescimento di competenze personali, culturali, di apprendimento, relazionali e di socializzazione.

Il servizio, per potersi realizzare al meglio, si svolge secondo le seguenti modalità:

- **rapporto individualizzato:** il bambino è a contatto diretto con l'Assistente ad Personam, la quale propone attività che favoriscano l'acquisizione di abilità e competenze specifiche attraverso attività didattiche guidate;
- **rapporto con il piccolo gruppo classe:** l'Assistente diventa mediatore per favorire la socialità e lo sviluppo di positive relazioni con i compagni;
- **rapporto con il gruppo classe:** l'Assistente è un supporto per l'alunno, nella partecipazione alle attività scolastiche svolte dall'insegnante titolare in classe.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

DESTINATARI

I beneficiari del Servizio di Assistenza ad Personam sono studenti disabili frequentanti scuole di ogni ordine e grado, che necessitano di assistenza per l'autonomia e la comunicazione, come da diagnosi funzionale rilasciata dalla ASST.

La Cooperativa assicura all'assistito i seguenti diritti:

- diritto alla costruzione di una propria identità individuale, sociale e culturale;
- diritto al soddisfacimento dei bisogni primari di cura e accudimento;
- diritto al benessere psicofisico;
- diritto all'integrazione nella propria realtà territoriale;
- diritto a ricevere gli interventi previsti dal Piano educativo individualizzato;
- diritto a ricevere prestazioni da personale in possesso delle qualifiche e competenze previste;
- diritto alla continuità della figura individuata, che garantisca stabilità all'intervento;
- diritto alla riservatezza, in conformità al Regolamento Europeo 679/16 (GDPR) nella gestione dei propri dati, personali e sensibili.

La famiglia, anch'essa destinatario del servizio, ha dei diritti:

- diritto a ricevere informazioni sulla Cooperativa e sulle modalità di erogazione del servizio;
- diritto ad inoltrare eventuali reclami, secondo le modalità più oltre definite.
- diritto alla riservatezza, in conformità al Regolamento Europeo 679/16 (GDPR) nella gestione dei propri dati, personali e sensibili.

I diritti suddetti sono assicurati dalla Cooperativa attraverso l'applicazione ed il controllo della Procedura del Sistema Qualità *Gestione del Servizio di Assistenza ad Personam* (ESE 11.01).

CHE TIPO DI SERVIZIO VIENE OFFERTO?

Le prestazioni erogabili con il servizio di Assistenza ad Personam assicurano che l'operatore dia un'assistenza personalizzata all'utente destinatario della prestazione, collaborando con il corpo docente e con l'insegnante di sostegno, tramite un supporto pratico/funzionale per le indicazioni fornite dal corpo docenti.

Tenendo in considerazione l'importanza dell'integrazione del soggetto disabile, nel limite delle proprie competenze, l'Assistente ad Personam collabora per l'effettiva partecipazione dell'alunno a tutte le attività previste dal Piano dell'Offerta Formativa.

L'Assistente ad Personam fornisce assistenza personale durante i momenti di recupero funzionale, alla presenza dei terapeuti, con un particolare sostegno nella comunicazione. Tra le mansioni dell'operatore è presente anche il supporto e l'assistenza nell'area dell'autonomia personale, intesa come autosufficienza di base; a questo si aggiunge anche l'assistenza nel momento di salita e discesa dai mezzi di trasporto che recano a scuola l'utente, se necessario, e nel momento di attesa in entrata o uscita delle scuole.

Inoltre, è tra i compiti dell'Assistente ad Personam il fornire assistenza durante i momenti di vita extrascolastica organizzata dalla scuola, con la specifica che le eventuali uscite sul territorio possano avvenire solo in presenza dell'insegnante di sostegno o di un insegnante scolastico.

In caso di assenza da scuola dello studente per ragioni sanitarie, se autorizzate dal Comune di residenza, c'è la possibilità di fornire assistenza al domicilio.

Inoltre, è possibile fruire di interventi di assistenza a sostegno dell'utente durante la mensa, per garantire l'assunzione dei pasti e la crescita di autonomia del minore.

L'Assistente ad Personam partecipa alla programmazione e alla verifica con gli insegnanti di classe, interclasse e alle programmazioni e verifiche della scuola relativamente ai progetti educativi e alle programmazioni didattiche.

QUALI SONO LE FINALITÀ E GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO?

L'attività dell'Assistente ad Personam è finalizzata a:

- vigilanza e cura nell'igiene personale;
- promozione nell'apprendimento di abilità necessarie alla conquista dell'autonomia nelle varie dimensioni (proposta di attività prettamente didattiche e attività di routine legate alla quotidianità della vita scolastica);
- sviluppo delle competenze comunicative relativamente alla comunicazione verbale e non verbale (gestuale, iconica, ecc.);
- interiorizzazione degli apprendimenti e sviluppo delle competenze relative alle seguenti aree:
 - area neuropsicologica: riferita al grado di attenzione, concentrazione e al livello della memoria a breve e lungo termine del soggetto;
 - area relazionale;
 - area linguistica;
 - area cognitiva;
 - area motorio prassica;
 - area dell'autonomia;
 - area sensoriale.

Questi obiettivi sono fissati in modo da:

- favorire l'integrazione scolastica e sociale, attraverso un'azione concentrata degli interventi da attuare a favore dell'utente con disabilità;

- aumentare le opportunità di apprendimento e conoscenza nel soggetto disabile, attraverso progetti di intervento personalizzati;
- favorire l'autonomia, la comunicazione e le relazioni sociali dell'utente;
- promuovere l'inclusione dell'utente nel proprio territorio;
- supportare la famiglia nei compiti educativi e garantire spazi di sollievo nella gestione dell'utente.

COME ATTIVARE IL SERVIZIO ADP

La famiglia interessata all'attivazione del servizio di Assistenza ad Personam deve recarsi presso i Servizi Sociali del proprio Comune di residenza e individuare il fornitore di preferenza, tra gli operatori economici accreditati per il servizio Assistenza ad Personam in quel specifico Comune.

La famiglia dell'alunno stipula un regolare contratto nel quale saranno esplicitati i costi a carico dell'amministrazione comunale. Si specifica che per l'utente il servizio di Assistente ad Personam è gratuito.

Il Comune di competenza, a seguito della richiesta della famiglia, assegna un monte ore di Assistenza ad Personam a ciascuno degli utenti che ha inviato la richiesta e lo partiziona in tutto l'anno scolastico. In seguito, provvede ad inviare comunicazione e dettagli al fornitore scelto dalla famiglia.

Gli interventi, segnalati dall'assistente sociale al Responsabile del Servizio, saranno attivati dalla Cooperativa Il Pellicano entro 5 giorni dalla richiesta.

Una volta che il caso è preso in carico dalla Cooperativa, il Responsabile di Servizio, valutate le caratteristiche dell'utente e l'orario di intervento, si occupa di individuare l'Assistente ad Personam adatto alla gestione del caso.

Nel caso in cui il minore sia stato già precedentemente in carico alla Cooperativa si ha un progetto di continuità e la Cooperativa dispone, quindi, delle informazioni "storiche" sul caso. Invece, qualora l'attivazione concernesse di un caso nuovo, il Responsabile del Servizio prende visione della documentazione veicolata dai Servizi Sociali, al fine di creare la Cartella Utente, la Scheda Anagrafica Minore e procedere con l'assegnazione dell'Assistente ad Personam.

MODALITÀ DI COLLABORAZIONE CON I SERVIZI SOCIALI

Nel servizio di Assistenza ad Personam, il Responsabile di Servizio è, per la nostra Cooperativa, lo strumento principale dell'organizzazione delle risorse. Egli è il filtro e la congiunzione con i servizi e garantisce continuità assistenziale e correttezza delle informazioni. Il Responsabile di Servizio si confronta costantemente con l'Assistente Sociale. La collaborazione con i Servizi Sociali, sia nella fase della pianificazione degli interventi che in quella dell'esecuzione degli stessi, garantisce un controllo continuo ed aperto della qualità del servizio.

MODALITÀ DI RACCORDO CON LA FAMIGLIA DELL'UTENTE, CON I SERVIZI SOCIALI DI RIFERIMENTO E CON LA RETE DEL TERRITORIO

La famiglia, i Servizi Sociali di riferimento e la rete del proprio territorio possono essere una risorsa fondamentale per l'utente, che va supportato in una realtà relazionale significativa. La Cooperativa si occupa di instaurare con le famiglie un rapporto di collaborazione fattiva e di coinvolgimento nella pianificazione degli interventi.

Inoltre, consapevole dell'importanza che l'inclusione sociale rappresenta, la Cooperativa si occupa della sensibilizzazione del territorio relativamente ai temi legati alla disabilità, in modo da stimolare la capacità di accoglienza nella comunità locale.

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

COORDINAMENTO

Il Coordinamento del servizio è affidato al Responsabile di Servizio (RSE) che si occupa di tutta la gestione del personale in servizio, dal momento della selezione del personale necessario, all'inserimento lavorativo, dall'addestramento all'identificazione delle necessità formative dell'organico e procedere con l'organizzazione di eventuali aggiornamenti, in collaborazione con Area formazione.

Il Responsabile di Servizio ha il compito di verificare e garantire la copertura del servizio negli orari concordati ed attivare eventuali interventi di sostituzione.

Inoltre, sono affidate a questa figura professionale anche tutte le adempienze burocratiche legate al servizio, compresi incontri periodici con operatori e Committente e tutte gli interventi periodici di controllo.

- Selezione
Il Responsabile di servizio si occupa, in collaborazione con Responsabile delle Risorse Umane e della Segreteria, di recuperare i curriculum vitae di possibili candidati per la mansione lavorativa di Assistente ad Personam, facendo riferimento alle caratteristiche richieste dal territorio in accreditamento.
- Abbinamento Assistente ad Personam – Utente
Il Responsabile di Servizio si occupa di assegnare un Assistente ad Personam all'utente fruitore del servizio.
Il principio di assegnazione considera in primis la compatibilità tra i bisogni espressi dall'utente e l'esperienza-formazione dell'operatore candidato.
- Sostituzioni
Il Responsabile di Servizio effettua eventuali sostituzioni in caso di assenza da parte di un Assistente ad Personam. Il criterio base che viene mantenuto per tale adempimento è, per quanto possibile, la continuità.
- Gestione problematiche



Il Responsabile di Servizio si confronta costantemente con la propria équipe di lavoro e con i Servizi Sociali del Comune di residenza del minore assistito al fine di far fronte ad eventuali problemi e/o difficoltà che sorgono durante la prestazione lavorativa.

La reperibilità del Responsabile di Servizio sarà conforme con l'orario lavorativo assegnato allo stesso; in caso di assenza verrà sostituito dal Referente.

Il Referente ha il compito di svolgere le veci de sostituire il Responsabile di Servizio e si occupa di eventuali sostituzioni e/o coperture turni negli orari in cui il Responsabile di Servizio non è reperibile.

Questo tipo di organizzazione vuole garantire un'efficiente gestione del servizio in ogni momento, garantendo la corretta copertura dell'assistenza

CARATTERISTICHE E GESTIONE DEL PERSONALE

Nella scelta del personale, la Cooperativa considera preparazione, pregressa esperienza e caratteristiche personali dell'operatore, al fine di fare la scelta migliore per l'alunno e per il contesto scolastico in cui è inserito.

Si ritiene fondamentale la continuità educativa per l'alunno, per questo si ha l'obiettivo di selezionare un Assistente ad Personam che possa accompagnare l'utente lungo il proprio percorso. 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 degli Assistenti ad Personam attualmente presenti nell'organico o si sottopongono altri candidati ad un colloquio, condotto dal Responsabile del Servizio e dal Responsabile Risorse Umane.

Una volta assegnati gli utenti all'Assistente ad Personam, la Cooperativa comunica all'Ente Locale e ad ogni Istituto Comprensivo, i nominativi degli Assistenti ad Personam incaricati per l'anno scolastico, con indicazione del monte ore settimanale assegnato ad ogni utente.

Gestione sostituzioni

In caso di necessità di copertura del servizio a causa dell'assenza di un operatore, è compito e responsabilità del Responsabile di Servizio di individuare l'Assistente ad Personam più adatto per la sostituzione. La continuità assistenziale è garantita tramite la gestione di eventuali cambi del personale di riferimento con i necessari affiancamenti e passaggi di consegne.

Ogni comunicazione di sostituzione temporanea viene inviata tempestivamente agli Istituti Comprensivi di riferimento, con indicazione della decorrenza della sostituzione e dell'operatore supplente. La comunicazione viene inoltrata via mail, con ricevuta di ritorno per attestare la ricezione del documento. Il Responsabile del Servizio, in seguito, registra tutte le sostituzioni effettuate, con declinazione mensile, al fine di monitorare la copertura dei piani di lavoro e al fine di mantenere una continuità anche nel caso in cui si verifichino più situazioni di sostituzioni.



Modalità di riconoscimento degli operatori

Il personale occupato è munito da un apposito Cartellino di Riconoscimento, sul quale è applicata una fotografia e contenente le generalità del lavoratore (Nome e Cognome, Luogo di nascita, Mansione, Data di assunzione) e l'indicazione del datore di lavoro.

I lavoratori sono tenuti ad avere con sé e ad esporre il proprio Cartellino di Riconoscimento.

Formazione

Il personale fruisce di formazione obbligatoria secondo decreto-legge 81/2008 e di formazione continua, che viene pianificata ed erogata secondo una pianificazione annuale. Inoltre, l'organizzazione di riunioni d'equipe e di monitoraggio permette un confronto diretto su problemi pratici che gli Assistenti ad Personam incontrano durante la prestazione lavorativa.

Continuità del servizio

Per quanto possibile, il servizio cerca di garantire all'utente e alle famiglie continuità e regolarità delle attività educative.

Modalità di Monitoraggio

Il Responsabile del Servizio si avvale di strumenti di monitoraggio del servizio flessibili e di immediata reperibilità:

- Piani di lavoro divisi per comune di competenza: consentono di conoscere in qualsiasi momento dove è collocato il proprio personale
- Disponibilità di figure jolly: i piani di lavoro dei jolly si costruiscono a partire dalle sostituzioni a carattere temporaneo, siano esse programmate o improvvise.
- Database domande di lavoro già valutate: per semplificare e snellire la procedura di selezione del personale, anche nel corso dell'anno, il Responsabile del Servizio e il Responsabile delle Risorse Umane, si avvalgono di un database sempre in aggiornamento che registra le valutazioni di curriculum vitae ottenuto a seguito di un colloquio individuale.
- Incontri con gli operatori per territori: il Responsabile del Servizio, ogni trimestre, incontra il personale educativo in gruppi, formati in base all'area territoriale di lavoro. Questi incontri periodici hanno l'obiettivo di creare un momento di confronto tra gli operatori relativo alle problematiche inerenti alla gestione degli utenti. Il gruppo d'incontro è uno strumento di formazione e di contenimento, diventando risorsa per l'attività di ogni singolo operatore.
- Verifiche interne con il Responsabile del Sistema Qualità: il servizio di Assistenza ad Personam è certificato dal Sistema Qualità secondo la ISO 9001 e sottoposto al monitoraggio per il corretto funzionamento del servizio; periodicamente il servizio viene ispezionato dal Responsabile del Sistema Qualità al fine di valutare la corretta applicazione della procedura e rilevare eventuali *Non Conformità* (MIS2.01M01) di cui si valuta il trattamento; tale verifica interna consente al Responsabile di Servizio di mantenere una vigilanza sul servizio in un'ottica correttiva e migliorativa.

MODELLO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE

La Cooperativa si interfaccia con il referente dell'Ente Locale tramite il Responsabile del Servizio, che garantisce il corretto andamento del servizio, monitorando le azioni implicate nella sua erogazione.

La realizzazione della Carta del Servizio 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 impiegati nell'erogazione del servizio.

All'inizio dell'anno scolastico, viene consegnato all'operatore, tutta la modulistica inerente al monitoraggio della presa in carico del minore: la Cartella Utente.

La Cartella Utente è l'insieme di tutto il materiale di presa in carico dell'utente ed è composta da una serie di documenti, che hanno l'obiettivo di rilevare le informazioni e monitorare il servizio, in particolare:

- *Scheda Anagrafica Minore* (ESE11.01M01)
- *Progetto Educativo* (ESE11.01M03)
- *Griglia di Osservazione e Verifica* (ESE11.01M02)
- *Diario di Bordo* (ESE11.01M04)
- *Incontri d'Equipe* (ESE11.01M05)
- *Schema Relazione Assistenza ad Personam* (ESE11.01M06)
- *Scheda di Valutazione del grado di Soddisfazione* (ESE11.01M09)

Di seguito i dettagli dello sviluppo del servizio durante l'anno scolastico:

- **Prima fase (settembre)**
Il Responsabile del Servizio fornisce all'Assistente ad Personam la Cartella Utente. Per tutta la durata del mese di settembre, l'Assistente ad Personam inizia il suo intervento con una fase di osservazione, in cui dovrà compilare la *Griglia di Osservazione e Verifica* (ESE11.01M02), grazie alla quale si potrà andare a comprendere maggiormente la situazione iniziale in cui si trova l'utente. Inoltre, il Responsabile di Servizio fornisce una relazione iniziale, divisa per aree, in modo che l'Assistente ad Personam possa avere una panoramica iniziale sull'utente.
- **Seconda fase (ottobre)**
Conclusa la fase di osservazione, l'Assistente ad Personam inizia la progettazione dell'intervento attraverso la compilazione del *Progetto Educativo* (ESE11.01M03), dividendo le informazioni in aree (relazioni interpersonali, motoria, sensoriale, autonomia sociale e personale, cognitiva, neurologica e comunicazione). Inoltre, a partire da questo momento, l'Assistente ad Personam compila di *Diario di Bordo* (ESE11.01M04) mensilmente, fornendo così una descrizione del percorso del minore.
- **Terza fase (novembre)**

Il Responsabile del Servizio, grazie al materiale raccolto all'interno della Cartella Utente del minore assistito, si confronta con le Assistenti Sociali dei Comuni di residenza degli utenti, per fare un punto della situazione.

- Quarta fase (febbraio)

Si riattiva il procedimento di monitoraggio dell'utente. In particolare, l'Assistente ad Personam, mentre accompagna l'utente nelle proprie attività, compie una nuova fase di osservazione (con annessa compilazione della modulistica di riferimento).

Ciò che emerge da questa nuova fase osservativa può condurre l'Assistente ad Personam a provvedere alla modifica del *Progetto Educativo* (ESE11.01M03) del minore o a continuare secondo le modalità stabilite nei primi mesi dell'anno scolastico.

- Quinta fase (marzo)

Il Responsabile del Servizio si confronta nuovamente con le Assistenti Sociali dei comuni di residenza degli utenti, per apportare eventuali modifiche al servizio.

- Sesta fase (maggio)

A conclusione dell'anno scolastico, l'Assistente ad Personam svolge un'ultima fase di osservazione in modo da poter redigere una relazione annuale conclusiva del caso affidatogli.

Gli strumenti utilizzati e la suddivisione dell'anno scolastico in fasi hanno l'obiettivo di monitorare il servizio e di prendere atto dei cambiamenti degli alunni. Così da fornire il miglior supporto possibile allo sviluppo degli utenti.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Dal punto di vista organizzativo, la Cooperativa si impegna a:

- Garantire personale qualificato e specializzato;
- Analizzare situazioni personali e di contesto;
- Gestire la relazione di aiuto;
- Fornire supervisione qualificata ai propri operatori;
- Organizzare incontri motivazionali per gli operatori;
- Promuovere la collaborazione tra gli operatori.

Il servizio è sottoposto a costanti momenti di verifica. Nello specifico:

- Controllo periodico con riunioni d'equipe con il personale che compone l'organico e il Responsabile di Servizio;
- Compilazione della *Cartella Utente*. Il documento viene compilato durante tutto l'anno scolastico, con cadenza periodica, al fine di relazionare una prima osservazione, successivamente provvedere alla stesura degli obiettivi per l'utente e poi terminare con un'osservazione finale.
- Valutazione del grado di soddisfazione delle famiglie degli utenti.



GESTIONE RECLAMI e TEMPI DI RISOLUZIONE

Le famiglie degli utenti e i Committenti possono presentare eventuali reclami alla Cooperativa con la compilazione del modulo *Segnalazione* (MIS2.01M04) oppure telefonicamente, ai recapiti sotto citati.

I reclami sono trattati secondo la Procedura del Sistema Qualità *Gestione Non Conformità ed Azioni Correttive* (MIS2.01), la loro analisi e la risoluzione delle problematiche sono prese in carico e messe in atto entro **15 giorni** dalla segnalazione, a cui viene data una risposta scritta. La gestione dei reclami del servizio Assistenza ad Personam viene svolta dal Responsabile di Servizio.

Recapiti per effettuare i reclami:

Il Pellicano Società Cooperativa Sociale ONLUS in via Paolo Veronese 32, 25124 Brescia.

info@coop-pellicano.it

030 3366237/ 030 3366361

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Il miglioramento del servizio è una delle costanti a cui aspira la Cooperativa e uno degli strumenti utilizzati per farlo è la *Scheda di Valutazione del Grado di Soddisfazione* (ESE11.01M09). L'utilizzo dello strumento è regolato dalla Procedura del Sistema Qualità *Gestione del Servizio di Assistenza ad Personam* (ESE11.01).

Il modulo suddetto è consegnato, dall'operatore attivo, all'Utente o ad un suo familiare in una busta chiusa e, dopo la compilazione, è trasmesso, sempre in busta chiusa, al Responsabile del Servizio per la sua elaborazione.

Gli esiti dell'elaborazione di tutti i questionari raccolti consentono l'individuazione delle possibili azioni di miglioramento sulla organizzazione e gestione del servizio.

STORICO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA AD PERSONAM

A.S. 2021/2022

Comune di Prevalle

Livello di istruzione	Scuola infanzia	Scuola primaria	Scuola secondaria di I grado	Scuola secondaria di II grado
Numero utenti	4	16	5	5

Comune di Paitone

Livello di istruzione	Scuola infanzia	Scuola primaria	Scuola secondaria di I grado	Scuola secondaria di II grado
Numero utenti	2	3	1	1

Comune di Roè Volciano

Livello di istruzione	Scuola infanzia	Scuola primaria	Scuola secondaria di I grado	Scuola secondaria di II grado
Numero utenti	/	1	/	/

A.S. 2022/2023

Comune di Prevalle

Livello di istruzione	Scuola infanzia	Scuola primaria	Scuola secondaria di I grado	Scuola secondaria di II grado
Numero utenti	2	17	6	7

Comune di Paitone

Livello di istruzione	Scuola infanzia	Scuola primaria	Scuola secondaria di I grado	Scuola secondaria di II grado
Numero utenti	2	4	/	1

Comune di Roè Volciano

Livello di istruzione	Scuola infanzia	Scuola primaria	Scuola secondaria di I grado	Scuola secondaria di II grado
Numero utenti	/	1	/	/



A.S. 2023/2024

Comune di Prevalle

Livello di istruzione	Scuola infanzia	Scuola primaria	Scuola secondaria di I grado	Scuola secondaria di II grado
Numero utenti	1	14	8	7

Comune di Paitone

Livello di istruzione	Scuola infanzia	Scuola primaria	Scuola secondaria di I grado	Scuola secondaria di II grado
Numero utenti	2	4	/	1

Comune di Roè Volciano

Livello di istruzione	Scuola infanzia	Scuola primaria	Scuola secondaria di I grado	Scuola secondaria di II grado
Numero utenti	/	1	/	/

ALLEGATI

- modulo MIS2.01M04 "Segnalazione"
- modulo ESE11.01M09 "Scheda di valutazione del Grado di Soddisfazione"

 IL PELLICANO Società Cooperativa sociale O.N.L.U.S.	SCHEDA SEGNALAZIONE	MIS 2.01 M 04	Rev. 01
		MIS 2.01	pag. 1 di 1

Oggetto della Segnalazione

(descrivere in modo preciso le circostanze in cui si è verificata la situazione oggetto della segnalazione, la data, le persone coinvolte, l'eventuale entità del danno lamentato ed ogni altra informazione utile alla correzione del problema o al consolidamento dell'apprezzamento).

Data _____ Firma _____

===== *Riservato alla Cooperativa IL PELLICANO* =====

Ricevuto il _____ Da _____ Trasmesso per conoscenza al RQ il _____

Risposta / Commenti alla Segnalazione (da inoltrare al segnalatore entro 2 settimane dalla segnalazione)

Data _____ Firma _____

Trasmesso per conoscenza a: _____ in data _____

Esito della Verifica ☐ telefonica ☐ incontro

(da eseguire dopo 6 mesi ed entro 12 mesi dalla segnalazione)

Data _____ Firma RQ _____



IL PELLICANO Società
Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

VALUTAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE Servizio Assistenza Ad Personam

ESE 11.01 M 09

Rev. 00

ESE 11.01

pag. 1 di 1

Per migliorare la qualità del servizio offerto, ed aiutarci nell'attività di miglioramento costante, le chiediamo cortesemente di compilare il seguente questionario anonimo.

Grazie per la collaborazione.

Caratteristica	Livello di soddisfazione				Note
	Molto Soddisfacente 	Soddisfacente 	Migliorabile 	Insoddisfacente 	
Grado di Professionalità e capacità dell'Operatore verso l'Utente					
Grado di Cortesia e disponibilità dell'Operatore verso l'Utente					
Grado di Cortesia e disponibilità dell'Operatore verso la Famiglia					
Grado di Collaborazione con gli insegnanti					
Valutazione complessiva del servizio					

Suggerimenti e proposte



Data di compilazione _____



IL PELLICANO Società
Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

VALUTAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE
Servizio Assistenza Ad Personam

ESE 11.01 M 09

Rev. 00

ESE 11.01

pag. 1 di 1