

ΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩ

# Carta dei servizi

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA AD  
PERSONAM IN FAVORE DI ALUNNI CON  
DISABILITÀ

Fondazione Comunità Bassa Bresciana

Edizione

Gennaio 2020

ΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩ

Gentile Signora, Egregio Signore,

La ringraziamo per averci scelto e per averci permesso di lavorare al fianco della Sua famiglia per l'Assistenza Educativa Scolastica di Suo figlio/a, usufruendo delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con qualità, trasparenza, riservatezza e tempestività. Desideriamo informarLa che il nostro assistito è l'intera Sua famiglia; confidiamo quindi nella partecipazione di tutti mediante suggerimenti utili, graditi, richiesti.

Nella stesura della presente Carta del Servizio abbiamo cercato di realizzare un documento di agile consultazione che potesse fornire la visione complessiva della Cooperativa e della cultura che la contraddistingue, insieme alla presentazione dettagliata dei servizi di Assistenza Educativa Scolastica erogati dalla Ns. Cooperativa.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento messo a disposizione di tutte le persone che usufruiscono dei nostri servizi, per dare un segnale concreto della volontà e del desiderio di porre al centro della nostra attività l'utente, nel rispetto della sua persona e delle sue esigenze.

Negli oltre 40 anni di lavoro sociale svolto dalla Cooperativa, ci siamo impegnati a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone e costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

L'elaborazione della Carta dei Servizi costituisce, quindi, una sorta di patto con l'utente, raggiungibile attraverso una continua verifica degli standard di qualità dei servizi che includa il punto di vista di chi ne fruisce.

Ringraziandovi per la fiducia che ci dimostrate, porgo cordiali saluti.

Il Presidente  
Bruno Tira

## Contatti

Ente	Altana Cooperativa Sociale Impresa Sociale
Sede Legale	Via XI febbraio,66/A 68 26100 Cremona
Telefono	0372/412334
Posta Elettronica	segreteria@altanacooperativa.it
Sito	www.altanacooperativa.it
Rappresentante legale	Tira Bruno
Referente Unico	Gaboardi Sabrina
Coordinatore tecnico-metodologico servizi Assistenza Educativa ad Personam	Alessandro Bertoni

## Orari di apertura, riferimenti di sede e telefonici

Altana Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale possiede una sede legale amministrativa ed operativa in

Via XI Febbraio, 66A/68 - 26100 Cremona

Tel. 0372/412334 con segreteria telefonica attiva nelle fasce orarie non coperte;

E mail: [segreteria@altanacooperativa.it](mailto:segreteria@altanacooperativa.it)

L'ufficio è aperto secondo i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

Altana, inoltre, possiede una sede operativa in

Via Enrico Barelli, 19 – 26013 Crema

Tel. 0373 386187 con segreteria telefonica attiva nelle fasce orarie non coperte;

E mail [sede.crema@altanacooperativa.it](mailto:sede.crema@altanacooperativa.it)

## Chi siamo

Altana è una cooperativa sociale che dal 1981 opera a fianco delle famiglie, con particolare attenzione ai bisogni sociali delle comunità. Il nostro agire è ispirato all'Animazione di Comunità: attiva e preventiva, ha come obiettivo la presa in carico delle fasce più deboli, facilitando e sostenendo il loro percorso di vita all'interno della comunità di appartenenza.

Per la gestione dei suoi servizi, la Cooperativa fa riferimento al sistema di qualità UNI EN ISO 9001:2008 tramite l'ente erogatore Csi Cert.

## Mission

Altana da oltre 40 anni è impegnata nella creazione di benessere e coesione sociali e nella crescita di una Comunità Solidale, attraverso la progettazione e la gestione di servizi alla persona.

La Governance della società fonda i suoi principi sui concetti di "Centralità della persona e della Famiglia", Lavoro di Rete, Sussidiarietà, "Empowerment", Qualità dei Servizi", con l'obiettivo di rispondere in modo integrato e personalizzato ai bisogni espressi ed inespressi della persona, della famiglia e del territorio, prevenendo ogni forma di disagio sociale. Per questo, è da sempre attiva nell'ideazione e realizzazione di nuovi servizi e progettualità, in collaborazione con le Istituzioni Pubbliche, le aziende, il Terzo Settore e i cittadini.

## Principi ispiratori dei Servizi

*“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinione politica, di condizioni personali e sociali”  
Art. 3 Costituzione della Repubblica Italiana*

Il presente documento raccoglie i principi fondamentali a cui si ispirano tutti gli interventi educativi e socio-assistenziali erogati da Altana:

Eguaglianza: il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche; il servizio deve essere erogato garantendo la pari dignità di tutti gli utenti. Questo non significa uniformità del servizio, ma piuttosto la sua necessaria diversificazione perchè è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'eguaglianza formale ad un'eguaglianza sostanziale;

Imparzialità: la cooperativa ha il dovere di eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto; la cooperativa si impegna a garantire che i comportamenti del personale impiegato nei confronti dell'utenza siano dettati da criteri di obiettività ed imparzialità;

Continuità: il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli.

Partecipazione: gli utenti e le loro famiglie hanno diritto d'accesso alle informazioni che li riguardano, nel totale rispetto della discrezione imposta dal trattamento dei dati personali, e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti volti al miglioramento del servizio;

Cortesia e Professionalità: il personale impiegato è adeguatamente formato e qualificato. Ha inoltre spiccate competenze nell'ambito della relazione interpersonale: i rapporti tra il personale e i destinatari del servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di un rapporto corretto e dignitoso e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione;

Efficienza ed efficacia: le attività sono erogate mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le prestazioni erogate e i risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni è inoltre raggiunta attraverso la formazione e la supervisione permanenti degli operatori.

Privacy: Altana tutela la libertà degli utenti dei servizi, ispirandosi al rispetto dei principi della tutela della privacy e della fragilità, eliminando ogni tipo di disparità e discriminazione.

## Riferimenti normativi

Legge 07.08.1990, n. 241	“Diritto di accesso ai documenti amministrativi”
DPR 27.06.1992, n. 352	“Regolamento sul diritto di accesso ai documenti amministrativi”
DPCM 27.01.1994	“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
L. 328/00	“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”
D.G.R. n. X/7631 del 28.12.2017	“Approvazione del documento – Linee di indirizzo per la programmazione sociale a livello locale 2018-2020”

## Diritti e Doveri degli utenti

I rapporti tra il personale e i destinatari delle attività devono essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di un rapporto corretto e dignitoso e svolgersi in clima di serena e cordiale collaborazione.

La Cooperativa Altana riconosce e s’impegna a valorizzare e rispettare i diritti dell’utente e della famiglia:

- ❖ all'istruzione senza discriminazioni e su base di pari opportunità; all'integrazione ed inclusione scolastica e sociale;
- ❖ a esprimere liberamente le proprie opinioni su tutte le questioni che riguardano l’utente e che devono essere debitamente prese in considerazione, tenendo conto della sua età e del suo grado di maturità;
- ❖ al rispetto dell'autodeterminazione e della riservatezza;
- ❖ al rispetto della globalità della persona che deve essere considerata nella totalità ed unicità dei suoi aspetti educativi, psicologici e relazionali;
- ❖ ad avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo agli aspetti critici ed anche a sporgere reclamo, se ritengono che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti, qualora l’utente e/o la famiglia non fossero pienamente soddisfatti del servizio offerto;
- ❖ a concordare gli obiettivi e gli interventi previsti;
- ❖ a concordare e condividere le eventuali variazioni progettuali.

Rispetto ai servizi offerti da Altana, l’utente e/o la famiglia s’impegnano a rispettare i seguenti doveri:

- ❖ firmare per accettazione il piano educativo;
- ❖ comunicare tempestivamente le assenze dell'alunno dalla scuola;
- ❖ rispettare la dignità e la professionalità degli operatori del servizio;
- ❖ rispettare le regole e gli orari del servizio come stabiliti in fase di programmazione condivisa;
- ❖ non richiedere al personale prestazioni fuori dall'orario di lavoro, nè prestazioni non previste nel piano educativo/assistenziale concordato;
- ❖ non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio.

## Servizi offerti

Il servizio di assistenza educativa scolastica è rivolto ad alunni disabili certificati e/o in condizione di svantaggio socio-familiare che frequentano servizi prima infanzia (asili nido), le scuole dell'infanzia, gli istituti di istruzione primaria e secondaria di 1° e 2° e che necessitano, in base a specifico accertamento del collegio per l'individuazione dell'alunno in situazione di handicap, ai sensi del DPCM n. 185 del 23.02.2006 ed a specifica annotazione posta dal servizio specialistico competente all'interno della diagnosi funzionale, di assistenza socio-educativa in ambito scolastico.

Nel fare ciò Altana lavora in stretto contatto con le famiglie e collabora in rete con i servizi sociosanitari, la scuola e le realtà del privato sociale, e in raccordo con altri servizi socio educative e/o professionisti indicati e incaricati dalla famiglia e dalla scuola che hanno in carico il minore con l'obiettivo di realizzare la piena inclusione scolastica e sociale.

Tutto il personale impiegato nei nostri servizi è qualificato, competente e affidabile in grado di affiancare in maniera adeguata l'utente e interagire e collaborare attivamente con tutti gli attori del contesto di riferimento.

Saranno comunque e in ogni caso garantite le prestazioni definite:

1. assistenza educativa personalizzata al soggetto disabile in ambito scolastico, in collaborazione con il corpo docente e con l'insegnante di sostegno;
2. aiuto all'alunno disabile in classe, tramite un supporto pratico funzionale per l'esecuzione delle indicazioni fornite dall'insegnante con cui integrare le proprie azioni per la realizzazione del progetto educativo;
3. formulazione di un progetto educativo complessivo che tenga conto di tutto il sistema di relazioni;
4. assistenza personale durante i momenti di recupero funzionale, anche per interventi semplici o di facilitazione ed in particolare di sostegno alla comunicazione;
5. supporto e assistenza nell'area dell'autonomia personale comprensiva di tutte le necessità di carattere fisiologico o conseguenti a particolari patologie;
6. supporto all'integrazione scolastica dell'alunno nella vita di relazione;
7. assistenza educativa durante le attività extrascolastiche organizzate dalla scuola;
8. intervento educativo e di assistenza durante la refezione;
9. partecipazione agli incontri di programmazione e di verifica con gli insegnanti di classe o sezione, con i servizi sanitari e con la famiglia e collaborazione nella predisposizione e attuazione dei progetti educativi individualizzati (PEI) e nelle relative verifiche.

## Obiettivi

**Offrire** assistenza educativa ed assistenziale per l'integrazione dell'alunno disabile e ad integrazione del progetto d'intervento educativo nei periodi di sospensione e chiusura dell'attività didattica o secondo modalità specifiche concordate dalla rete di servizi coinvolti;

**Offrire** accompagnamento e cura dell'alunno disabile all'interno dell'edificio scolastico nell'ambito delle attività scolastiche (tra cui anche gite di istruzione, uscite didattiche, attività varie);

**Promuovere** interventi atti a favorire l'autonomia, la comunicazione e le relazioni sociali dell'alunno disabile, comprese le eventuali operazioni ritenute necessarie allo scopo di far acquisire abilità e maggiore indipendenza nella cura della propria persona;

**Favorire**, mantenere e/o recuperare l'autonomia, contribuendo ad educare i minori a vivere in modo il più possibile autonomo;

**Sviluppare**, mantenere, potenziare il senso di autoefficacia, secondo le capacità di ciascuno;

**Dare concretezza** ad un percorso integrato di interventi, secondo i principi e le modalità proprie dei servizi in rete, attraverso un accesso facilitato, tempestivo ed efficiente a tutti i presidi territoriali;

**Promuovere** e sostenere l'autodeterminazione e la partecipazione dell'alunno e della sua famiglia;

**Promuovere** una percezione positiva ed una maggiore consapevolezza sociale nei confronti delle persone con disabilità;

**Favorire** l'ampliamento delle alleanze e degli ecosistemi di vita: le risorse relazionali informali, le risorse associative, ricreative e culturali del territorio, le risorse socio-sanitarie, sociali...

## Modalità di erogazione del Servizio

E' prevista la seguente procedura:

- ❖ ricezione del voucher per il servizio di Assistenza Educativa Scolastica da parte dei servizi sociali comunali e primo raccordo tra questi ultimi ed il Coordinatore Tecnico Metodologico;
- ❖ primo contatto fra il Coordinatore, la famiglia e i servizi scolastici al fine di concordare giorni, modi e tempi di erogazione del servizio in ottemperanza a quanto richiesto dal voucher comunale; assegnazione dell'operatore;
- ❖ prima fase di osservazione per la stesura del P.E.I.;
- ❖ redazione del P.E.I. a carico dei servizi scolastici, sottoscrizione da parte della famiglia e degli enti interessati;
- ❖ attivazione del servizio secondo le modalità e le tempistiche stabilite dal P.E.I.

Altana si impegna a garantire la continuità del personale, ad eccezione di assenze per malattia o per altra causa riconosciuta valida e di cui si riceva attestazione scritta e documentata. Le eventuali assenze del personale saranno sostituite in modo puntuale e tempestivo. Al nuovo personale eventualmente coinvolto nel servizio per sostituzioni o per incremento attività sarà garantito idoneo affiancamento.

## Standard di qualità, dimensioni e indicatori

La Cooperativa Altana ritiene che perseguire un costante miglioramento della qualità dei propri servizi offerti sia di fondamentale importanza. Diversi sono i soggetti interessati ad iniziative di valutazione della qualità dell'assistenza e ognuno è portatore di diversi punti di vista in quanto differenti sono le rispettive attese. La ricerca della qualità delle prestazioni è verificata dalla corretta applicazione delle procedure e dal perseguimento dei requisiti di processo.

Gli indicatori di qualità che verifichiamo sono variabili, consentono un valutazione sistematica dei fenomeni di complessità diversa e forniscono elementi sufficienti ad orientare le decisioni per ottenere dei cambiamenti. Fra gli indicatori di efficienza e di qualità del servizio evidenziamo:

- ❖ qualità di servizio percepita dall'utenza (customer satisfaction), rilevata attraverso interviste telefoniche periodiche;
- ❖ corretta esecuzione della procedura di gestione della segnalazione dei reclami;
- ❖ tempi di attivazione tra richiesta di intervento e primo accesso comunque non inferiore alle quarantotto ore tranne nei casi delle urgenze;
- ❖ formazione esterna ed interna costante e continua del personale;
- ❖ selezione continua a cura del Referente e del Coordinatore;
- ❖ archivio di tutta la documentazione necessaria del personale che presta attività domiciliare;
- ❖ rispetto dei regolamenti interni;

- ❖ consegna e condivisione dei protocolli e delle linee guida in uso;
- ❖ consegna al domicilio dell'utente di una brochure informativa del servizio;
- ❖ presentazione e possesso della Carta dei Servizi ai sensi della normativa vigente e del patto di accreditamento;
- ❖ adempimento della norma sulla sicurezza sul lavoro e sul rispetto della privacy e della protezione dei dati personali.

*Condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti*

Il Coordinatore, dopo la presa in carico dell'utente, provvederà a consegnare allo stesso:

- copia della Carta dei Servizi Altana;
- numero del cellulare aziendale per la reperibilità del Coordinatore.

E' messo inoltre a disposizione per la valutazione periodica o finale un questionario di customer satisfaction che darà evidenza, attraverso un'analisi costante da parte della Cooperativa, dei punti di forza e dei punti migliorabili delle attività erogate, delle capacità professionali del personale impiegato e dell'organizzazione e gestione globale del servizio.

*Sistema adottato per l'invio di segnalazioni e reclami*

Il termine reclamo comprende qualsiasi manifestazione di dissenso, insoddisfazione ovvero non compiacimento espressa da parte dei clienti/utenti in una qualsiasi forma, implicita od esplicita, scritta o verbale.

I reclami consentono di identificare le attività erogate suscettibili di miglioramento. Gestire adeguatamente i dati dei reclami offre alla Cooperativa i seguenti vantaggi:

- evidenza delle aree suscettibili di miglioramento;
- opportunità di fornire un servizio migliore all'utente insoddisfatto, recuperandone la fiducia;
- consolidamento della fedeltà degli utenti.

Alla manifestazione di un reclamo in qualsiasi forma esso venga espresso, il ricevente:

1. accoglie le motivazioni del cliente con la massima cortesia e disponibilità; in questa fase non fornisce giustificazioni, se non espressamente sollecitato dal cliente;
2. annota nell'apposito modulo del sistema informatico gli estremi del reclamo unitamente alle informazioni utili alla risoluzione del problema;
3. informa il Coordinatore del Servizio e trasmette copia del Modulo reclamo compilato;
4. il Coordinatore si confronta immediatamente con le funzioni coinvolte ed in particolare con l'Assistente Sociale del Comune di residenza del beneficiario per accertare, sulla base di fatti concreti e riscontrabili oggettivamente, l'attendibilità degli eventi come esposti dall'utente e, se necessario, si attiva per giungere a soluzioni adeguate e condivise. Il coordinatore del servizio sarà particolarmente attento alle segnalazioni ricevute dall'assistente sociale

- comunale che rimane il punto di riferimento per gli utenti del servizio per esprimere eventuali motivi di insoddisfazione verso le prestazioni erogate dalla Cooperativa.
5. Se il reclamo è frutto di un malinteso, l'utente ne viene immediatamente informato.
  6. Accertata la bontà del reclamo, chi lo ha verificato lo registra nell'apposita scheda indicandone gli estremi e la risoluzione prevista (modalità e tempistica).

## Privacy

Tutto il personale è tenuto a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni degli utenti, fornendo informazioni esclusivamente all'utente stesso, ai Servizi (Autorità Giudiziaria, Servizi Sociali Territoriali) o ai familiari più stretti (se minore o in quanto persone delegate).

Altana garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e dalla dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal codice sulla Privacy (D.Lgs. 196 del 30/06/2003), dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, nonché dal D. Lgs. n. 101 dd. 10/08/2018 in materia di adeguamento alla normativa nazionale alle disposizioni del regolamento.

A tal fine all'avvio del servizio viene fornita informativa circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.

## Validità della Carta

La presente Carta ha validità dal 1 gennaio 2020 e sarà aggiornata annualmente qualora intervenissero modifiche sostanziali a quanto scritto.