

Cooperativa La Nuvola

**Carta del Servizio
Assistenza Educativa
Ad Personam
Comuni ambito n.8**



INDICE

| | |
|--|-------|
| Presentazione della Cooperativa | p. 4 |
| Descrizione del servizio | p. 7 |
| Principi fondamentali alla base dell'erogazione del servizio | p. 8 |
| Tipologia di prestazioni assicurate | p. 9 |
| Modalità di erogazione e gestione del servizio | p. 11 |
| Politiche per la qualità | p. 14 |
| Attivazione rete territoriale | p. 16 |
| Procedura di tutela dei diritti delle famiglie | p. 20 |
| Contatti | p. 20 |

“Scopo del nostro intervento è il prendersi cura dell’altro, per favorire il massimo grado di autonomia possibile, creando percorsi/ opportunità di crescita, dove autonomia significa oltre a poter scegliere, saper fare, sapersi determinare, conoscere i propri limiti, sapersi soddisfare, saper dipendere”.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa La Nuvola esiste per progettare e gestire al meglio servizi rivolti alle persone in condizioni di fragilità e non solo, utilizzando, per quanto possibile, la forma della partnership con gli altri attori che hanno il compito di rispondere ai bisogni del territorio in cui operano. La Nuvola è una cooperativa sociale ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) che nasce nel 1991 a Chiari (BS).

Oggi, La Nuvola ha sede ad Orzinuovi, ha **240 dipendenti** e **113 volontari** e attraverso i servizi che attualmente gestisce si sta prendendo cura di **1170 persone**.

Ad oggi i **servizi** di cui La Nuvola si occupa sono:

✓ **Servizi per persone con disabilità e le loro famiglie**

Servizi Residenziali: Comunità Socio-Sanitaria “Bertinotti Formenti” e “Civico 14” a Chiari e Comunità Socio-Sanitaria “Enrico e Laura Nolli” a Orzinuovi.

Servizi Semi-residenziali: Centro Diurno Disabili a Rudiano e Cento Diurno Disabili a Palazzolo Sull’ Oglio.

Progetti e percorsi individuali a favore di persone con grave disabilità: Voucher misura B1, Progetti di Solievo e Alloggi palestra per i cittadini dei Distretti sociosanitari n° 6,7,8.

✓ **Servizi per adulti con fragilità psichica e le loro famiglie**

Servizi Residenziali: Residenzialità leggera con appartamenti protetti a Orzinuovi.

Servizi Semi-residenziali: Centro diurno “La Cascina” a Orzinuovi.

Servizi territoriali: Progetto budget salute mentale e servizio di riabilitazione e risocializzazione territoriale.

✓ **Residenza sanitaria assistenziale per anziani**: Fondazione Riunite Onlus - unità operativa “Uccelli Bonetti” a Barbariga.

✓ **Servizi per minori e famiglie**

Servizio di assistenza scolastica alunni disabili: nei Comuni di Roccafranca, Comezzano-Cizzago, Provaglio d’Iseo e nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8.

Servizio pre e post scuola ed assistenza sugli scuolabus nei comuni del Distretto Sociosanitario n° 8.

Servizio Assistenza Domiciliare nei comuni dei Distretti Sociosanitari n°5,8 e nel Comune di Roccafranca.

Asilo Nido interaziendale “Nonna Nini” a Orzinuovi.

Consultori Familiari nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8.

Interventi nelle scuole relativi all’educazione alla salute e orientamento scolastico/lavorativo presso le scuole secondarie di I° e II° grado del Distretto Sociosanitario n° 8.

Sportelli Ascolto per minori, insegnanti e famiglie nelle scuole secondarie di I° grado nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 e nel Comune di Roccafranca.

✓ **Servizi di rete BIOS per la neuropsichiatria infantile**

Servizi Residenziali: Comunità terapeutica riabilitativa NPJA per minori/adolescenti a Orzinuovi.

Servizi Semi-residenziali: Centro diurno per minori/adolescenti a Orzinuovi.

Progetti e percorsi individuali: Ambulatorio educativo abilitativo, Servizio Consulenze Specialistiche e Progetto liste d’attesa per minori con disturbo dello spettro autistico nei comuni dei Distretti Sociosanitari n° 5,6,7,8.

✓ **Progetti per l’inclusione sociale**: progetti di socializzazione e integrazione rivolti a adolescenti e ragazzi diversamente abili finalizzati a creare momenti di svago e confronto con i coetanei, sperimentando “la normalità” di uscite in compagnia.

VISION

CHE MONDO VORREI

Umanità, cultura,
concretezza
per un mondo
possibile

MISSION

CHE IMPRESA VORREI ESSERE

Promuovere una cultura di
impresa sociale partendo
dalla responsabilità personale
offrendo servizi di qualità
alla persona

1170

NUMERO COMPLESSIVO DI FRUITORI

| SERVIZIO | UTENTI | SERVIZIO | UTENTI |
|-------------------------------------|--------|--|--------|
| CDD Rudiano | 14 | Consultori | 600 |
| CDD Palazzolo | 30 | Asilo nido Nonna Nini | 30 |
| CSS Nolli | 10 | ADM | 72 |
| CSS Bertinotti Formenti | 10 | SAP | 125 |
| Residenzialità protetta Nolli | 3 | Ci Entriamo Tutti / Merendiamo | 40 |
| CD La Cascina | 23 | RSA Barbariga | 36 |
| Servizio Riabilitazione Psichiatria | 29 | Mediazione Linguistica | 10 |
| Residenzialità Leggera | 5 | Sportello ascolto | 25 |
| Budget Salute Mentale | 6 | Voucher MISURA B1 | 12 |
| CTRA Bios | 10 | Centro Diurno Bios | 3 |
| CSS Civico 14 | 6 | Ambulatori autismo/Consulenze/Liste d'attesa | 71 |

La Nuvola intende:

1. offrire servizi di qualità; da oltre 18 anni siamo certificati secondo gli standard previsti dalla norma ISO 9001/2015;
2. costruire alleanze e collaborazioni nei territori in cui agisce, contribuendo a migliorarli;
3. garantire ai propri operatori la maggior stabilità possibile in termini contrattuali, oltre che un ambiente vivace e stimolante di crescita professionale ed umana.

A tale fine per il terzo anno consecutivo, La Nuvola ha ricevuto un premio nazionale: “WELFARE CHAMPION” per le migliori prassi di conciliazione e welfare aziendale a favore dei suoi lavoratori. La ricerca promossa sul territorio nazionale da Confindustria, Confartigianato e Confagricoltura su oltre 4000 piccole-medie imprese, ha visto la Nuvola, classificarsi fra le prime 68 imprese.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La “Nuvola” Società Cooperativa Sociale, Impresa sociale, Onlus gestisce **dal 2001 il servizio di Assistenza scolastica alunni disabili** in diversi Comuni del territorio bresciano, come descritto nella presentazione - paragrafo 1).

Nello specifico **nei Comuni dell’Ambito 8** (Barbariga, Brandico, Dello, Mairano, Orzivecchi, Quinzano d’Oglio, Villachiaro, Borgo San Giacomo, Corzano, Lograto, Maclodio, Orzinuovi, Pompiano, San Paolo) **nell’anno 2019 ha gestito il servizio per 122 alunni in 48 plessi scolastici del territorio e non.**

La lunga esperienza maturata nella gestione del servizio in oggetto, ci rende pienamente consapevoli della **complessità organizzativa e gestionale del servizio** e della delicatezza delle interconnessioni tra gli attori coinvolti.

Il servizio risponde alla necessità di **rendere concreto il “diritto allo studio”** per gli alunni con disabilità e di **sviluppare negli stessi le potenzialità socio relazionali, di comunicazione, di apprendimento** e quindi di **piena integrazione in ambito scolastico per favorire il raggiungimento della massima autonomia individuale.**

I beneficiari diretti del servizio sono gli alunni con disabilità certificata (ai sensi della legge 104/1992), nonché i minori in condizione di particolare disagio personale, familiare e sociale iscritti in scuole dell’infanzia, primarie, secondarie di I e II grado pubbliche e paritarie.

Il servizio di assistenza scolastica è garantito, coordinato e gestito dalla presenza di:

- 1) un Coordinatore di servizio, con esperienza pluriennale
- 2) un Referente operativo del servizio. Il Referente del servizio garantisce reperibilità telefonica al cellulare riservato al servizio di assistenza scolastica ed attivo dalle 08.00 alle 18.00 nei giorni di servizio, sabato compreso.

PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Uguaglianza, Etica ed Imparzialità

Il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzioni di sesso, razza, etnia, lingua, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche, opinioni politico-religiose. I comportamenti del personale sono dettati da criteri di imparzialità ed etica professionale.

Privacy

Le informazioni personali degli utenti saranno trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy (Regolamento UE N.20167679 GDPR) e la cooperativa si impegna a mantenere segreto d'ufficio in merito a fatti e circostanze di cui viene a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

Efficienza ed Efficacia

Il servizio verrà svolto in modo da garantire alti standard qualitativi (un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti) mediante un monitoraggio continuo da parte della Cooperativa attraverso il Coordinatore del servizio.

Partecipazione e trasparenza

Il servizio sarà erogato anche attraverso una considerazione attenta dei suggerimenti e delle segnalazioni degli utenti in modo da migliorare la qualità dello stesso.

La Nuvola si impegna a coinvolgere ed attivare tutti i soggetti che a diverso titolo partecipano al progetto di vita dell'alunno, al fine di creare una "alleanza educativa" garantendo la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Accoglienza ed Integrazione

La Nuvola attraverso i suoi operatori si impegna, ad attuare opportune ed adeguate azioni educative atte a favorire l'accoglienza e l'integrazione dell'alunno nel gruppo classe coinvolgendo in tale processo tutti i soggetti interessati.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI ASSICURATE

Le tipologie di prestazioni assicurate sono:

- ✓ Di tipo educativo;
- ✓ Di assistenza alla comunicazione;
- ✓ Di ausilio all'alunno in classe, all'interno della scuola, o all'esterno della scuola per eventi organizzati dalla scuola;
- ✓ Di assistenza nell'area dell'autonomia personale;
- ✓ Di assistenza didattica secondo le indicazioni date dal corpo docente;
- ✓ Di aiuto all'integrazione nel gruppo dei pari anche attraverso la proposta di attività di animazione che coinvolgano l'alunno disabile nel gruppo stesso;
- ✓ Di aiuto alla gestione dei comportamenti problema;
- ✓ Di partecipazione ai momenti di programmazione e verifica con tutti i servizi coinvolti.

Inoltre, si svolgeranno, altre prestazioni educative ed assistenziali che si rivelassero necessarie all'integrazione scolastica dell'alunno e allo sviluppo delle potenzialità dello stesso, in ambito socio relazionale, di comunicazione e di apprendimento.

Si riporta quanto definito dal bando di accreditamento (art. 1) della Comunità della Pianura Bresciana – Fondazione di partecipazione relativamente alla descrizione degli interventi di tale servizio:

- 1. assistenza educativa personalizzata al soggetto disabile in ambito scolastico, in collaborazione con il corpo docente e con l'insegnante di sostegno, ai quali compete, per legge, la programmazione didattica;*
- 2. aiuto 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;*
- 3. diagnosi educativa e formulazione di un progetto educativo complessivo che tenga conto di tutto il sistema di relazioni;*
- 4. assistenza personale durante i momenti di recupero funzionale, alla presenza dei terapisti, anche per interventi semplici 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 neuropsichiatria infantile dell'Azienda Ospedaliera competente e previa autorizzazione da parte della Soggetto accreditato, della Scuola, della famiglia e del Comune di residenza dell'utente (di seguito Comune);

5. 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;

6. assistenza educativa durante momenti della vita extrascolastica organizzati dalla scuola (gite di istruzione, trasporto, progetti mirati, ecc.) 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 sul territorio con la sola presenza della figura dell'educatore, purché siano parte integrante del progetto educativo individualizzato ed autorizzate dalla scuola e dal Comune;

7. intervento educativo o di assistenza all'alimentazione nel corso della refezione, per garantire la corretta assunzione dei cibi, inclusa, se necessaria, la totale sostituzione all'assistito nella mera azione essenziale di portare il cibo alla bocca;

8. partecipazione agli incontri di programmazione e di verifica con gli insegnanti di classe/sezione, con l'equipe territoriale del Servizio di Neuropsichiatria infantile referente per il territorio e con la famiglia, nonché alla predisposizione e attuazione dei progetti assistenziali ed educativi individualizzati (di seguito pei/pai) e nelle relative verifiche periodiche;

9. assistenza educativa al soggetto disabile ed in difficoltà in progetti extra-scolastici organizzati dal Comune in collaborazione con altre agenzie educative del territorio e non ed, in caso di comprovata necessità, svolgimento del servizio al domicilio dell'utente previo nulla osta da parte dell'Ufficio Comunale competente;

10. sono esclusi dalle mansioni dell'assistente ogni intervento a carattere sanitario.

MODALITA' DI EROGAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

Il servizio nella sua erogazione risponde ai principi sanciti nella Costituzione dello Stato italiano e ai requisiti richiesti dalle normative vigenti, precisamente:

- ✓ Principi della Costituzione Italiana, Art. 3, 33 e 34.
- ✓ Qualità, continuità, accessibilità, disponibilità e completezza dei servizi, Art. 142.
- ✓ Qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, prevenzione, eliminazione o riduzione delle condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, in coerenza; Art. 2, 3 e 38 della Costituzione.
- ✓ L'assistenza materiale, l'ausilio nella comunicazione personale e il raggiungimento dell'autonomia per gli alunni disabili inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado, Art. 13, comma 3 legge 104/92.
- ✓ Affiancamento dell'alunno disabile da parte di un operatore appositamente formato, che supporti il progetto integrativo della scuola, il tutto in armonia con le previsioni di cui al D. Lgs. 13 aprile 2017, n. 66 "Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità, Art.1, commi 180 e 181.
- ✓ Legge 13 luglio 2015, n.107 "La buona scuola".

Nello specifico, come indicato dal bando di accreditamento, le fasi di erogazione del servizio di assistenza scolastica alunni disabili sono organizzate secondo una metodologia così strutturata:

1. Accreditamento con l'Ente Gestore del servizio

Il servizio viene erogato in base ad inclusione della Cooperativa La Nuvola nell'elenco degli operatori economici accreditati con Comunità della Pianura Bresciana-Fondazione di partecipazione per svolgere attività di assistenza scolastica ad alunni con disabilità residenti nei Comuni dell'Ambito 8 presso le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I e II grado, pubbliche e paritarie.

2. Scelta della famiglia dell'operatore economico

La famiglia dell'alunno recandosi presso i Servizi Sociali del Comune di residenza, ha la possibilità di scegliere tra gli operatori economici accreditati per il servizio di assistenza scolastica l'ente al quale richiedere l'erogazione del servizio.

3. Attivazione del servizio

Il Comune di competenza, a seguito di richiesta pervenuta dall'Istituto Scolastico frequentato dall'alunno, assegna il monte ore d'intervento dell'anno scolastico suddiviso per periodo di competenza (Settembre-Dicembre e Gennaio-Giugno) e provvede a inviare tale comunicazione all'operatore economico scelto dalla famiglia.

4. 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 assicurargli il diritto allo studio secondo le prestazioni indicate nel precedente paragrafo. Nella scelta del personale La Nuvola terrà conto delle caratteristiche dell'utenza individuando la figura che, per preparazione, per pregressa esperienza, per caratteristiche personali risponda al meglio ai bisogni dell'alunno e del contesto scolastico. In ogni caso sarà considerata fondamentale la continuità educativa nella scelta di tale figura. Il personale fruirà della formazione obbligatoria e della formazione continua pianificata ed erogata annualmente da La Nuvola.

2. Coordinamento tecnico metodologico e organizzativo

L'attività tecnica dell'assistente sarà attentamente monitorata sia dal Coordinatore che dal Referente del Servizio, attraverso periodiche riunioni d'equipe e supervisioni individualizzate nonché in raccordo con il Servizio Socio-Sanitario della ASST Franciacorta, EOH, Consultori Familiari, ecc), la scuola, i genitori, e altre risorse presenti sul territorio. L'intero processo organizzativo del servizio, in tutti i suoi risvolti, sarà elaborato e monitorato dal Referente del Servizio, che sarà sempre reperibile in orario di ufficio.

Per quanto riguarda **le sostituzioni degli operatori**, La Nuvola mette a disposizione **un Referente Unico delle Sostituzioni** che si occuperà di garantire il buon funzionamento del servizio in caso di assenze dell'operatore. In caso di assenza programmata dell'operatore incaricato, la sostituzione avviene immediatamente mentre, per le assenze non programmate, la sostituzione avviene nel limite delle 24 ore come previsto dal bando di accreditamento. Le modalità di informazione rispetto alla sostituzione prevedranno l'invio tramite mail di apposita comunicazione riportante il nominativo del titolare dell'incarico, il nominativo dell'operatore che sostituisce, il periodo della sostituzione e note ed eventuali accordi sanciti precedentemente. Tale comunicazione verrà inviata al Comune competente e all'Istituto Scolastico. La gestione delle sostituzioni, nei limiti del possibile, verrà effettuata inviando a ciascun utente lo stesso operatore. Al fine di garantire questo servizio, si individuano gli operatori "di supporto", in pronta disponibilità per le sostituzioni.

3. La cartella utente - progetto assistenziale educativo individualizzato

L'assistente, sotto la supervisione del Coordinatore e del Referente del Servizio, compilerà una specifica modulistica (cartella utente) relativa alle osservazioni effettuate, agli obiettivi e ai monitoraggi del piano di intervento rispondente ai bisogni dell'alunno. Il perseguimento degli obiettivi educativi-assistenziali in esso contenuti sarà oggetto di verifiche in itinere e di un'attenta verifica finale. La Cartella Utente è archiviata e conservata presso la sede legale della Cooperativa La Nuvola, Orzinuovi (BS) Via Convento Aguzzano n. 13/L.

4. Raccordo del servizio con l'ente scolastico

L'attività della Cooperativa e dell'assistente sarà svolta in stretta collaborazione e raccordo con il Dirigente Scolastico e il personale docente e non docente della scuola. Il progetto educativo-assistenziale, a favore dell'alunno con disabilità, sarà pienamente coerente con il Piano Educativo Individualizzato elaborato dal docente di sostegno.

L'assistente coordinerà il proprio lavoro con il docente di sostegno al quale, comunque, compete, insieme al resto del corpo docente, l'esclusiva responsabilità in ambito didattico. In tale ambito l'assistente sarà, dunque, esecutore delle scelte didattiche del corpo docente nel rispetto assoluto del proprio ruolo diverso e subordinato, in tale ambito, al ruolo degli insegnanti. L'assistente parteciperà a qualsiasi incontro dovesse risultare importante per l'espletamento del servizio ivi comprese riunioni di programmazione di classe secondo le indicazioni del Dirigente Scolastico. L'orario di servizio dell'assistente sarà concordato con il docente di sostegno e/o i docenti della classe; l'assistente, su richiesta della scuola, previa autorizzazione della Cooperativa e del Comune competente, potrà affiancare l'alunno disabile anche in gite o altri eventi scolastici particolari. In ambito scolastico l'assistente sarà soggetto a tutti i regolamenti di Istituto definiti dal Dirigente Scolastico e/o dagli organi scolastici competenti.

La definizione dei processi di coordinamento organizzativo fra scuola e cooperativa saranno oggetto di accordi fra il Referente del servizio e il Dirigente Scolastico.

5. Raccordo del servizio con i Comuni, con il Servizio Sanitario

Il Referente del Servizio sarà a disposizione della famiglia, della scuola, dei Comuni e del Servizio Sanitario per qualunque chiarimento tecnico metodologico e/o organizzativo riguardante il servizio e per le riunioni di pianificazione, progettazione e valutazione che si rendessero necessarie per l'espletamento dello stesso.

6. Raccordo del servizio con le famiglie

La Nuvola ritiene fondamentale un coinvolgimento delle famiglie, nel processo di erogazione del servizio, al fine di migliorare l'efficacia degli interventi. La famiglia assume un ruolo fondamentale nell'individuazione e nell'espressione dei bisogni propri e del proprio figlio e come tale deve affiancarsi a tutti gli organismi territoriali. I genitori devono assumersi il compito di suggerire proposte, di partecipare alla programmazione e all'organizzazione dei servizi, di fornire suggerimenti.

Il Referente del Servizio sarà a disposizione delle famiglie per qualunque chiarimento tecnico metodologico e/o organizzativo riguardante il servizio e per eventuali incontri che si rendessero necessarie (incontri di presentazione, incontri di andamento dell'intervento).

POLITICHE DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indicatori di qualità del servizio:

- ✓ Presenza di adeguate professionalità per l'esecuzione delle prestazioni;
- ✓ Sostituzione tempestiva del personale in caso di malattia;
- ✓ Basso turn over del personale;
- ✓ Esperienza nel settore educativo-assistenziale minori;
- ✓ Formazione, supervisione e affiancamento dell'equipe;
- ✓ Presenza del Coordinatore del Servizio con esperienza pluriennale;
- ✓ Presenza del Referente operativo del Servizio con esperienza pluriennale;
- ✓ Presente del Referente Unico per le sostituzioni del personale di servizio;
- ✓ Capacità di messa in rete dell'intervento: istituti scolastici, NPI, ASST, Servizi Sociali, famiglie, e altri servizi gestiti dalla Cooperativa la Nuvola (per esempio: servizio Assistenza Domiciliare Minori, Ambulatorio Educativo Riabilitativo BIOS, progetti territoriali come "Ci entriamo tutti, Merendiamo").

Azioni atte a garantire la qualità del servizio:

1. Azioni di verifica sull'appropriatezza e sulla qualità del lavoro dell'operatore

Il Referente del Servizio si impegna a monitorare la qualità e appropriatezza del lavoro dell'operatore attraverso:

- ✓ Monitoraggio della presenza dell'operatore sul servizio;
- ✓ Monitoraggio della puntualità nella consegna delle relazioni e del materiale sull'alunno richiesto;

- ✓ Monitoraggio della partecipazione alle verifiche programmate con le scuole e il servizio all'istruzione;
- ✓ Monitoraggio del livello di partecipazione ad equipe e corsi di formazione proposti attraverso apposita modulistica.

Le figure responsabili della verifica del lavoro svolto dall'assistente sono il Coordinatore e il Referente del Servizio. La valutazione prevede sempre il confronto tra queste due figure di riferimento e l'assistente in modo da sollecitare una partecipazione attiva e un'autocritica propositiva per meglio comprendere la propria maturità professionale.

Indicatori di efficienza ed efficacia per la misurazione della performance individuale utilizzati sono:

- ✓ Impegno e capacità di svolgere il proprio ruolo in modo appropriato;
- ✓ Grado di conoscenza generale e specifica delle normative: privacy, sicurezza, carta del servizio, specifiche del bando di accreditamento;
- ✓ Capacità di problem - solving e autonomia nelle decisioni;
- ✓ Elasticità del proprio ruolo e disponibilità immediata;
- ✓ Capacità di relazione, integrazione nel lavoro d'equipe;
- ✓ Sensibilità nel cogliere ed osservare le esigenze degli alunni, capacità di rilevare i loro bisogni, capacità di soddisfare il servizio richiesto.

2. Azioni di verifica sull'andamento degli interventi:

- ✓ Ottobre-Novembre, predisposizione della Cartella Utente e redazione del Progetto Educativo-Assistenziale;
- ✓ In corso dell'anno scolastico monitoraggio degli obiettivi definiti nel Progetto Educativo-Assistenziale;
- ✓ Entro il 30 Giugno, chiusura della Cartella Utente;
- ✓ Incontri individuali tra l'assistente, il Referente e Coordinatore del servizio;
- ✓ Verbali di verifica incontri con i servizi esterni e verbali delle riunioni d'equipe;
- ✓ Riunioni di monitoraggio concordate con il Referente dei Servizi Sociali.

3. Sistemi di rilevazione della qualità percepita da parte di famiglia-scuola e Servizi Sociali

- ✓ Compilazione di questionari di soddisfazione;
- ✓ Redazione di relazioni in merito all'andamento tecnico della gestione del servizio.

4. Gestione reclami

In itinere, se perverranno al Coordinatore del Servizio reclami sia in forma scritta che verbale, gli stessi verranno inseriti nel "registro reclami" e immediatamente comunicati al Referente dei Servizi Sociali. La Cooperativa si impegna a:

- verificare la causa del reclamo;
- dare risposta entro 10 giorni dalla data di presentazione del reclamo;
- dare indicazioni, in caso di accoglimento del reclamo, degli accorgimenti e delle tempistiche individuate per la risoluzione della problematica sollevata.

Cooperativa La Nuvola è in possesso della Certificazione del **Sistema di qualità ISO9001-2015** (Q-Aid Accredia) per la progettazione, il coordinamento e l'erogazione di numerosi servizi tra cui, in particolare, il servizio di assistenza scolastica alunni disabili dal 2002. L'Ente certificatore, per mezzo di visite ispettive accerta la congruenza fra quanto dichiarato e il regolare funzionamento dei servizi, l'efficienza della loro gestione e la rispondenza ai termini di contratto e di processo. In particolare, si realizza attraverso:

- a) definizione di procedure uniformi di cui tutti gli operatori sono costantemente informati;
- b) definizione di modulistica unica per tutti gli operatori;
- c) visite ispettive interne - audit semestrali;
- d) visite ispettive da parte dell'ente certificatore a cadenza annuale.

Nel corso di questi anni sul servizio non sono state rilevate non conformità.

Dall'anno 2018 La Nuvola ha adottato il Modello Organizzativo ai sensi del Decreto Legislativo **231/2001** sulla responsabilità amministrativa degli enti, quale garanzia di continuità operativa, anche per il committente.

ATTIVAZIONE RETE TERRITORIALE

L'attivazione delle risorse di rete costituisce da sempre un elemento di qualità del servizio.

I singoli interventi attivati a favore di un alunno diventano concreto progetto di vita solo e se sono pensati da chi li eroga come parti coordinate, collegate a formare una unità di senso sia nei tempi che nelle azioni messe in campo.

La Nuvola, attraverso la filiera dei propri servizi e le collaborazioni costruite negli anni sul territorio con altre realtà, sta favorendo il coinvolgimento dei minori di cui si prende cura e dei loro famigliari in azioni e progettualità concrete al di fuori dal contesto scolastico:

- ✓ **Merendiamo Tutti:** Laboratorio per bambini di età compresa tra gli 6 ed i 13 anni. Il laboratorio è organizzato in orario extra-scolastico con la finalità di promuovere le

autonomie del bambino in un contesto allegro e stimolante, attraverso la collaborazione con i pari e la sperimentazione di attività varie come per esempio: laboratori manuali, teatro, cucina, scout).

- ✓ **Ci entriamo tutti:** Progetto di inclusione sociale che si rivolge a giovani con disabilità tra i 16 e i 30 anni. Giunto al 5° anno di attività coinvolge 14 giovani sia in attività piacevoli di svago come per esempio: uscite, cene, aperitivi week end e vacanze che in attività “occupazionali” in supporto ad associazioni, realtà ed eventi del territorio come per esempio: associazioni giovanili, feste di paese, manifestazioni sportive.
- ✓ **Ci entriamo tutti junior:** Progetto di inclusione sociale che parte dall’esperienza del “Ci entriamo tutti”. Nato nel 2018 il modulo junior coinvolge 5 ragazzi tra i 13 e i 17 anni e prevede la partecipazione ad attività sul territorio per sperimentare la “normalità” delle uscite con gli amici.
- ✓ **Attività assistite dai cani:** Progetto che prevede lo svolgimento di attività assistite da animali rivolto a persone con disabilità che frequentano i servizi/progetti curati da La Nuvola.
- ✓ **Sport per tutti “Coppa Bios”:** La Nuvola promuove lo sport come mezzo di inclusione sociale e benessere per le persone. Dal 2013 organizza ad Orzinuovi, Coppa Bios, una giornata di tornei con squadre di pallavolo, calcio e basket integrato che coinvolge l’Istituto Comprensivo di Orzinuovi, 18 associazioni sportive e un centinaio di atleti con le rispettive famiglie. La Nuvola si impegna a promuovere l’inserimento e la partecipazione di minori con disabilità ad attività sportive organizzate da associazioni sportive territoriali.
- ✓ **Marmellata (LAM):** Laboratorio d’arte giunto al suo 10° anno di attività. Il Laboratorio è condotto dal maestro d’arte Piero Almeoni e si svolge presso la Comunità Socio-Sanitaria Enrico e Laura Nolli ad Orzinuovi. Il laboratorio, aperto a tutti, ospita anche persone con disagio mentale e disabili, ma non mira ad integrazioni terapeutiche di alcun tipo, quanto piuttosto alla libera interazione di talenti e stimoli essendo principalmente un laboratorio di relazioni che si occupa d’arte. Il laboratorio ha la finalità di mettere in atto una rivalutazione culturale tramite la produzione di eventi artistici che, rispondendo al bisogno fondamentale di produrre cultura, possano di conseguenza modificare la percezione della persona disabile.
- ✓ **Quarto di Rosso:** Laboratorio teatrale nato nel 2012 grazie alla collaborazione con enti del terzo settore del Comune di Orzinuovi. Il laboratorio è condotto dalla regista teatrale Giuseppina Turra e coinvolge circa 30 attori tra cui 15 ragazzi con disabilità ed alcuni loro

famigliari. Il laboratorio è inteso come luogo del possibile perché dà a tutti la possibilità ed opportunità di portare le proprie emozioni, i propri vissuti, le proprie esperienze.



- ✓ **Teacher training:** percorso formativo rivolto ad insegnanti di ogni ordine e grado, ad assistenti ed educatori che quotidianamente partecipano al percorso scolastico dell'alunno con disturbo dello spettro autistico e/o disabilità intellettiva finalizzato ad arricchire le competenze psico-pedagogiche del personale docente ed educativo attraverso la conoscenza di modalità educative e tecniche di insegnamento delle abilità legate all'apprendimento, alla comunicazione e alle autonomie.
- ✓ **Parent training,** percorso di crescita, formazione e aiuto rivolto alle famiglie con figli con disturbo dello spettro autistico e/o disabilità intellettiva finalizzato a migliorare il benessere di tutta la famiglia.
- ✓ La Nuvola ha organizzato e promosso diversi **convegni** e **seminari** tra cui negli ultimi anni: *“Dopo di Noi e Trust: quando sussidiarietà e universalità camminano insieme”*

presso la Comunità terapeutica riabilitativa BIOS a Orzinuovi;

“Dopo di Noi: il ruolo degli enti del terzo settore e l’attuazione della legge”

presso il Comune di Chiari;

“Punti Dis-vista. Sguardi sulla disabilità, dal CSE alla Legge sul Dopo di noi”

presso il Comune di Rudiano;

“Esperienze e riflessioni sul Dopo di Noi” Fondazione Optime

Presso Rocca di San Giorgio o Orzinuovi.



PROCEDURA DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE FAMIGLIE

La Cooperativa garantisce agli utenti la possibilità di esprimere osservazioni, apprezzamenti o di sporgere reclami riguardanti il servizio.

I **reclami** potranno essere presentati tramite:

- e-mail all'indirizzo: Lanuvola.coop@legalmail.it
- fax al numero: 030 2054567
- raccomandata A/R da indirizzarsi presso la sede legale della Cooperativa in via Convento Aguzzano 13/L 25034 Orzinuovi (BS)

Se perverranno al Coordinatore del Servizio reclami in forma scritta, gli stessi verranno inseriti nel "registro reclami" e immediatamente comunicati al Referente dei Servizi Sociali. La Cooperativa si impegna a:

- verificare la causa del reclamo;
- dare risposta all'utente entro 10 giorni dalla data di presentazione del reclamo;
- dare indicazioni, in caso di accoglimento del reclamo, degli accorgimenti e delle tempistiche individuate per la risoluzione della problematica sollevata.

CONTATTI

LA NUVOLOLA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE IMPRESA SOCIALE ONLUS

Indirizzo sede:

Via Convento Aguzzano 13/L
25034 Orzinuovi (BS)

Telefono: 030 9941844

Fax: 030 2054567

Mail: info@lanuvola.net

Pec: Lanuvola.coop@legalmail.it

Indirizzo internet: www.lanuvola.net

Rosangela Donzelli
Amministratore Delegato
La Nuvola s.c.s.
Impresa sociale
ONLUS



Certificato n. QA/044/17
Certificata per i servizi:
Ccs–Cdd–Cdp–Srp–Adm–Org–Sap–Asilo Nido

La Nuvola Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus
Via Convento Aguzzano, 13/L - 25034 Orzinuovi (BS)
Tel. 030/9941844 Fax 030/2054567 - Mail: info@lanuvola.net - Web: www.lanuvola.net www.bios-lanuvola.net -
Pec: lanuvola.coop@legalmail.it

P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174
Tribunale di Brescia n. 46561- C.C.I.A.A. di Brescia n.331713 Albo delle Cooperative n. A105475