

Carta dei Servizi



Per l'erogazione del servizio di "Assistenza educativa ad personam"
in favore di alunni con disabilità frequentanti scuole dell'infanzia statali,
scuole primarie, secondarie di primo e secondo grado statali,
paritarie, fuori comune e C.F.P.

Periodo Febbraio 2020 – Luglio 2022

Ambito Distrettuale Bassa Bresciana Occidentale

ELEFANTI VOLANTI

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



La Carta dei Servizi

Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi e gli utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise sui servizi offerti e una chiara visione dei propri diritti.

La famiglia, e tutti i suoi componenti, non è solamente destinataria degli effetti benefici dei servizi. La intendiamo, piuttosto, con un ruolo protagonista attivo all'interno di un progetto personalizzato e ad essa dedicato.

Il nucleo familiare partecipa già nella fase di progettazione dell'intervento nella quale viene raccolto il bisogno e si struttura il percorso personalizzato. E' importante condividere in maniera chiara e trasparente con la famiglia le metodologie, gli strumenti e gli approcci impiegati per il raggiungimento di obiettivi definiti.

Mossi dalla volontà di instaurare un rapporto trasparente e cordiale con le famiglie, in funzione di una gestione sempre più efficiente, proponiamo questa **Carta dei Servizi**, ottemperando alle disposizioni di legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi.

E' l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni, sugli standard di qualità allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze della cittadinanza. La carta dei servizi è uno strumento che:

- informa gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;
- rende partecipe l'utenza al fine di impegnare la cooperativa a mantenere e migliorare i servizi proposti;
- tutela gli utenti da eventuali inadempienze dell'ente erogatore;
- garantisce la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione degli utenti.

La Carta dei Servizi porta a considerare i fruitori dei servizi parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare i servizi resi.

I principi fondamentali per l'erogazione di un servizio alla persona, definiti dal D.P.C.M. del 1994, sono:

- **EGUAGLIANZA:** il servizio deve essere erogato garantendo la pari dignità tra gli utenti. Questo non significa uniformità del servizio, ma piuttosto una diversificazione dello stesso perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'eguaglianza formale ad un'eguaglianza sostanziale.
- **IMPARZIALITA':** il soggetto erogatore ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

- **CONTINUITA'**: significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli. L'erogazione del servizio non può essere interrotta se non nei casi previsti dalla normativa di settore.
- **DIRITTO DI SCELTA**: quando il servizio è erogato da più soggetti, si deve dare all'utente la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi.
- **PARTECIPAZIONE**: Il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**: il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi.
- **PROFESSIONALITA'**: La cooperativa offre un servizio qualificato ad opera di personale professionale ed affidabile. Agli operatori è richiesta anche grande capacità relazionale oltre che professionale. La cooperativa investe sul proprio personale impiegato attraverso formazione e aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.

Chi siamo

La Cooperativa Elefanti Volanti, società cooperativa sociale, è una cooperativa sociale di tipo "A" che opera a Brescia e provincia dal 1991 e occupa circa 350 operatori sociali. Gestisce diversi servizi rivolti alle famiglie, italiane e straniere, ai loro diversi componenti e fasce sociali, dai minori agli anziani, perseguendo il radicamento territoriale, il lavoro di rete, la crescita culturale e il benessere collettivo.

Nello specifico delle attività dei servizi alla persona citiamo: servizi per l'integrazione scolastica e per minori con disabilità, per l'infanzia (asili nido, scuole dell'infanzia, ludoteche) e di supporto alla genitorialità (affido, educativa domiciliare), servizi rivolti alla coppia e alla tutela della maternità (consultorio familiare accreditato Ats/Regione Lombardia), per l'adolescenza e i giovani (Cag, Punto Giovani, Educativa di strada), intercultura nelle scuole e negli ospedali, alfabetizzazione, attività animative e ricreative estive (Cre), progetti di territorio, anche in contesti a rischio di marginalità (Torri di S. Polo), servizi di assistenza domiciliare e comunità residenziali a favore della popolazione anziana (anche a carattere sperimentale ed innovativo).

Collabora da anni con molte realtà, cittadine e non, istituzionali e del privato sociale.

Elefanti Volanti oggi gestisce il Servizio di Assistenza Ad Personam/Assistenza all'Autonomia per i seguenti Comuni:

- Comune di Salò dal 1998 ad oggi (prima tramite la Coop Ipotesi)
- Comune di Desenzano del Garda dal 2011 ad oggi (in RTI con la Coop Cogess s.c.s Onlus)
- Comuni di Concesio e Bovezzo dal 2013 ad oggi (in RTI con la Coop Futura s.c.s Onlus)
- Comune di Passirano dal 2017 ad oggi
- Comune di Provaglio d'Iseo dal 2018 ad oggi
- Comune di Bedizzole dal 2018 ad oggi
- Comune di Carpenedolo dal 2018 ad oggi (in RTI con la Cooperativa Viridiana)

Elefanti Volanti è attualmente accreditata per il Servizio di Assistenza Ad Personam/Assistenza all'Autonomia per i seguenti Ambiti Territoriali:

- Ambito 6 "Monte Orfano" (comuni di Palazzolo sull'Oglio, Adro, Capriolo, Cologne, Erbusco, Pontoglio);
- Ambito 10 "Bassa Bresciana Orientale" (comuni di Montichiari, Acquafredda, Calcinato, Calvisano, Carpenedolo, Remedello, Visano).

Elefanti Volanti ha gestito in passato il Servizio Ad Personam per i seguenti Comuni: Ambito 3 (Comuni di Montirone, Borgosatollo, San Zeno, Botticino, Flero, Poncarale) (dal 2005 al 2015); Comune di Paderno Franciacorta (dal 2007 al 2010); Comune di Nave (dal 2010 al 2016); Comune di Rodengo Saiano (dal 2013 al 2016); Comune di Sirmione (dal 2016 al 2018); Comune di Castel Mella (dal 2015 al 2018); Comune di Castegnato (dal 2015 al 2018); Comune di Iseo (dal 2018 al 2019).

Il servizio di Assistenza Educativa Ad Personam

DEFINIZIONE E FINALITA' DEL SERVIZIO

L'assistenza educativa per gli alunni disabili si inquadra nel più generale obiettivo del Progetto Educativo Individualizzato che la scuola e le agenzie territoriali formulano in sinergia al fine di promuovere l'integrazione dell'alunno disabile nella sua interezza e specificità potenziando capacità di autonomia personale e comunicativa all'interno e all'esterno della scuola. Il servizio di assistenza educativa scolastica a favore di minori con disabilità e/o in condizioni di svantaggio si sostanzia nell'insieme degli interventi svolti a favore degli alunni con disabilità fisica e/o psichica e/o in condizione di svantaggio, attestata dai servizi preposti, attraverso attività di supporto finalizzate allo sviluppo di autonomie, all'acquisizione di competenze ed all'inclusione. Tali

attività hanno luogo ordinariamente nei plessi scolastici in cui i minori sono inseriti o, laddove espressamente previsto nel progetto educativo, sul territorio o presso il domicilio. Il servizio segue il calendario scolastico annuale, è attivo durante la settimana (da lunedì a sabato), con orario di presenza degli assistenti educatori impostato per ogni singolo alunno ad inizio anno, in accordo con gli insegnanti di sostegno e di classe. L'intervento si può articolare in momenti strutturati di lavoro didattico alternati a tempi per altre attività (ricreative, di socializzazione, di gioco, di sport, di attività di gruppo e durante la mensa); le singole attività sono definite secondo esigenze, interessi e tipologie dei soggetti e illustrate alla famiglie durante gli incontri programmati. Il servizio è garantito da una struttura professionale che comprende figure quali il coordinatore del servizio e gli assistenti educatori in grado di garantire lo svolgimento del servizio e si pone le seguenti finalità:

- Supportare il percorso di integrazione scolastica dell'alunno
- Favorire e potenziare la socializzazione, la relazione e l'integrazione con i coetanei
- Promuovere e potenziare i diversi livelli di autonomia personale e sociale
- Favorire i rapporti tra alunno e le diverse figure presenti nella scuola
- Favorire la partecipazione nelle diverse attività scolastiche, facilitando l'espressione dei bisogni, valorizzandone le risorse e le potenzialità.

I DESTINATARI

I destinatari del servizio di assistenza educativa personalizzata nelle scuole sono gli alunni/studenti residenti in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale n.9 che frequentano gli Istituti Scolastici di ogni ordine e grado, pubblici o paritari, a partire dal primo anno della Scuola dell'Infanzia, fino al completamento dell'obbligo formativo (ripartito sulla base delle specifiche competenze degli enti locali preposti) e che abbiano le seguenti caratteristiche:

- Disabilità certificata da appositi Enti ed Organismi come previsto da normativa in vigore;
- Gravi difficoltà comportamentali e di adattamento dettate da grave disagio sociale o situazione di svantaggio socio-culturale certificato.

Modalità di organizzazione del servizio

MODALITA' DI AVVIO DEL SERVIZIO

L'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'alunno prenderà contatto con la Coordinatrice per condividere e sottoscrivere il PEI relativo al bambino.

Nel primo incontro il Coordinatore rileverà le esigenze dell'utente attraverso la raccolta dei seguenti dati:

- Dati anagrafici (nome, cognome, età, luogo di residenza...);

- Dati scolastici (classe e tipo di scuola frequentata);
- Dati psico-fisici (patologie da cui è affetto il minore e conseguenze provocate dalle stesse);
- Anamnesi familiare (storia familiare nonché composizione attuale della famiglia con descrizione dei rapporti interpersonali);
- Dati sociali (modalità di relazione del soggetto con il gruppo dei pari, con la famiglia, con gli insegnanti e livello di integrazione);
- Risorse umane e materiali presenti (insegnanti di sostegno, figure di supporto in ambito familiare o del vicinato, ausili sanitari e tecnico-funzionali).

Inoltre il Coordinatore riceverà dal servizio competente informazioni inerenti alla natura delle prestazioni da effettuare nei confronti dell'utente e al monte ore settimanale previsto.

Questi dati favoriranno una corretta selezione del personale e un efficace abbinamento assistente/alunno disabile. Questa prassi verrà effettuata in stretta collaborazione con il Referente della commessa del Comune, in quanto figura a contatto diretto con le famiglie utenti e la Direzione Didattica.

In seguito il Coordinatore si occuperà di presentare il caso all'operatore e, se richiesto, si potrà effettuare un incontro con il referente della scuola dell'alunno.

Dal momento dell'effettiva presa in carico dell'utente sarà fornita all'operatore una scheda per registrare le presenze.

MODALITA' DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La funzione dell'assistenza educativa scolastica è quella di favorire il benessere e la crescita educativa del minore con disabilità e/o in condizione di svantaggio all'interno del gruppo classe e/o scuola, in particolare, quella di supportare, consolidare e sviluppare:

- 1) le competenze relazionali, sociali e comunicative;
- 2) le autonomie personali e la cura del sé;
- 3) l'integrazione col gruppo dei pari e con gli adulti.

Gli ambiti di intervento dell'assistenza educativa scolastica sono:

- supporto all'integrazione scolastica dell'alunno disabile;
- supporto agli apprendimenti scolastici dell'alunno disabile (affiancamento e accompagnamento nei percorsi didattici concordati con il team docente);
- collaborazione con gli insegnanti e gli altri soggetti coinvolti nell'intervento sul disabile (partecipazione alla programmazione, partecipazione a incontri con insegnanti e specialisti);
- interventi extrascolastici atti a migliorare le competenze sociali della persona disabile;

accompagnamento nei viaggi di istruzione. L'accompagnamento alle gite scolastiche spetta prioritariamente all'insegnante di sostegno, con l'eventuale presenza dell'assistente educatore qualora l'alunno disabile presenti elevati carichi di assistenza, solo per le situazioni autorizzate in sede di Commissione. La funzione del personale ad esso dedicato è quella di fornire un supporto educativo, "ad personam", intervenendo nel campo delle competenze dell'alunno con disabilità e/o in condizione di svantaggio, delle sue relazioni sociali e delle sue autonomie personali. In relazione al progetto educativo individualizzato, il supporto, che generalmente si configura come intervento individuale in ambito scolastico, può in alcuni casi particolari essere inteso come intervento socio-educativo in piccolo gruppo. In considerazione della natura educativa delle prestazioni in cui si sostanziano gli interventi da erogare, restano di competenza degli Istituti scolastici il raggiungimento degli obiettivi didattici e l'assistenza di base, relativamente ai quali gli stessi provvederanno ad organizzarsi con proprio personale o altre figure di riferimento e appositamente designate, così come previsto dalla normativa di riferimento. E' necessario che l'intervento di assistenza socio-educativa scolastica preveda una progettualità integrata ai fini del raggiungimento e realizzazione del progetto educativo individualizzato. Il servizio di assistenza educativa scolastica prevede sia ore destinate all'intervento diretto con l'utenza sia ore destinate a momenti di programmazione, verifica, coordinamento formazione e supervisione.

MODALITA' DI SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

Si provvederà sempre a sostituire il personale con tempistica da definire (e comunque entro le 24 ore) previo accordi preventivi con il Comune Appaltante e/o i Dirigenti Scolastici.

La sostituzione effettuata sarà tempestiva e a garanzia della continuità educativa/didattica del Minore.

La famiglia è tenuta ad avvisare Direttamente l'Assistente (oltre che l'Istituto Scolastico) dell'assenza del minore in modo che questi non prenda servizio.

In caso di sostituzione definitiva dell'operatore il coordinatore garantirà l'adeguato passaggio di informazioni tra l'operatore uscente e il nuovo, programmando, inoltre, una compresenza scolastica tra i due operatori.

Il Personale

ASSISTENTE EDUCATORE

L'assistente educatore è una figura professionale di sistema, che interviene all'interno dell'organizzazione scolastica. La titolarità e responsabilità dei progetti didattici e di integrazione, pur necessitando della condivisione e della

compartecipazione tra tutti i soggetti coinvolti, rimane delle istituzioni scolastiche. L'assistente educatore non svolge mai mera assistenza, ma progetta e verifica interventi educativi per il raggiungimento della massima autonomia possibile e per l'integrazione scolastica e sociale dell'alunno.

Le qualifiche professionali richieste per l'inserimento nell'organico dell'Assistente saranno concordate con la stazione appaltante e in linea con la normativa Regionale vigente.

LE CARATTERISTICHE DELL'ASSISTENTE

La figura ed il ruolo dell'assistente educatore richiedono le seguenti attitudini personali:

- capacità di ascolto
- capacità di comunicazione
- capacità di coinvolgimento
- capacità di agire il proprio ruolo con flessibilità
- capacità di lavoro in gruppo raccordando il proprio lavoro con quello delle insegnanti e di altri operatori coinvolti
- capacità di entrare in empatia non solo con l'utente, ma con l'intera classe di bambini

L'operatore imposta la propria attività attraverso:

- *l'osservazione*: strumento operativo finalizzato alla raccolta di informazioni sulle capacità possedute dal soggetto, sul livello di maturazione raggiunto, sulle difficoltà emotive, intellettive e di socializzazione, avendo come riferimento le attitudini e le potenzialità del singolo;
- *la programmazione* definita per obiettivi e non per contenuti. Gli obiettivi e gli strumenti saranno progettati in forma individualizzata a seconda delle esigenze dei minori diversamente abili;
- *la verifica in itinere*: come momento di monitoraggio degli obiettivi raggiunti, di formulazione ed individuazione di nuovi obiettivi e nuove strategie.

IL COORDINATORE

E' la figura professionale che ha il compito di collaborare, nell'ambito di un progetto di rete, con le istituzioni coinvolte nel servizio (Servizio Sociale Comunale, servizi specialistici, scuole, famiglie,...). Svolge le seguenti funzioni:

- Supervisione sull'organizzazione del servizio e coordinamento degli educatori
- Garanzia della qualità e della continuità dei servizi

- Contatto regolare e massima collaborazione con le istituzioni esterne
- Programmazione degli interventi di formazione e dell'addestramento del personale
- Supervisione del regolare funzionamento del servizio
- Collaborazione al mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità del servizio
- Partecipazione a periodici incontri di verifica e programmazione
- Disponibilità telefonica dalle ore 7 alle 22.
- Gestione assenze e sostituzioni del personale

Standard di Qualità del Servizio erogato

GESTIONE DEL SISTEMA PER LA QUALITA' (POLITICA DELLA QUALITA')

Il sistema di gestione della qualità risulta essere lo strumento più opportuno per migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi finalizzati alla soddisfazione delle parti interessate.

Obiettivi della politica della qualità sono:

- soddisfazione delle parti interessate (Ente/committente, scuole e istituti scolastici, famiglie ed utenti) sia con riferimento a contratti e convenzioni stipulate con Enti pubblici o Aziende private sia rispetto alle esigenze implicite ed esplicite
- valorizzazione del personale per assicurare la disponibilità di operatori qualificati e per garantire la motivazione ed il coinvolgimento, nonché la sua formazione ai fini di garantirne la massima professionalità e competenza
- estensione del sistema qualità ai servizi trasversali come metodo di miglioramento organizzativo e gestionale

MONITORAGGIO DELLA QUALITA'

Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Il servizio pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità ai requisiti del servizio;
- assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ);
- migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- individuare i metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche e

l'estensione della loro utilizzazione.

ANALISI DEI DATI

La Cooperativa individua, raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. Rientrano in tali ambiti i dati risultanti dalle attività di monitoraggio, di misurazione e di altre fonti pertinenti, che hanno lo scopo di fornire informazioni in merito alla soddisfazione delle parti interessate, alla conformità ai requisiti del servizio e alle caratteristiche dell'andamento dei processi incluse le opportunità per azioni preventive.

Certificazione di Qualità



La Cooperativa dispone del Certificato di Gestione Controllo Qualità **UNI ISO 9001:2015** in relazione a:

Gestione, coordinamento e progettazione asili nido, centri di aggregazione giovanili. Servizio di assistenza ai minori: assistenza per integrazione scolastica e domiciliare (ADM – ADP). Elefanti Volanti possiede anche la certificazione di conformità del sistema di gestione della qualità **RINA conforme alla norma UNI 11034** per i servizi all'infanzia. Tale documento è da intendersi volontario e complementare alla normativa ISO 9001.



Inoltre la Cooperativa è accreditata:

- **REGIONE LOMBARDIA:** Elenco dei Soggetti qualificati allo svolgimento degli interventi di inclusione scolastica degli studenti con disabilità sensoriale ai sensi degli artt. 5 e 6 della L.R. n. 19/2007 come previsto dalla DGR n. X/6971/20017 SEZIONE A - DISABILITÀ UDITIVA (A.S. 2017/2018 e 2018/2019)
- **REGIONE LOMBARDIA:** Elenco dei Soggetti qualificati allo svolgimento degli interventi di inclusione scolastica degli studenti con disabilità sensoriale ai sensi degli artt. 5 e 6 della L.R. n. 19/2007 come previsto dalla DGR n. X/6971/20017 SEZIONE B - DISABILITÀ VISIVA (A.S. 2017/2018 e 2018/2019)
- **AZIENDA SPECIALE CONSORTILE GARDA SOCIALE:** ENTI GESTORI ACCREDITATI per i Servizi di ADM e SED H per i Comuni dell'Ambito 11 (Marzo 2016 – Dicembre 2018)
- **COMUNE DI BRESCIA:** accreditamento dei Servizi Sociali Domiciliari rivolti a Persone Anziane, Adulte anche con Disabilita' e MINORI CON DISABILITA'.

Reclami e Suggerimenti

La Cooperativa Elefanti Volanti è impegnata ad ascoltare, accogliere e registrare eventuali suggerimenti, reclami o altre segnalazioni riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati dalla presente "Carta dei Servizi".

Le segnalazioni possono essere presentate per iscritto:

- di persona, presso la sede della Cooperativa Elefanti Volanti s.c.s. Onlus – Via Enrico Ferri n. 99 – Brescia dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00
- via fax al numero 030 5106961
- inviando una e-mail a cooperativa@elefantivolanti.it

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo è fornita risposta scritta.

Rilevazione della Soddisfazione dell'utente

Elefanti Volanti si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli utenti tramite la somministrazione di appositi questionari sulla qualità percepita durante ed alla fine del servizio offerto.

Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari.

Inoltre, i dati estrapolati e analizzati, verranno impiegati dalla cooperativa per perseguire miglioramenti e puntare a standard qualitativi sempre più elevati.

Il Responsabile dei Servizi e della Qualità metterà a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente.

La Privacy

Tutto il personale della cooperativa Elefanti Volanti garantisce assoluta riservatezza e privacy in merito a quanto si venisse a conoscenza nel rapporto di servizio, in osservanza del D.Lgs 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679. Il Responsabile del trattamento dei dati per quanto concerne la Cooperativa Sociale Elefanti Volanti s.c.s. Onlus è:



Gruppo Ciesse srls
Via Leonardo da Vinci, 2
25010 San Zeno Naviglio (BS)

Informazioni e Contatti

Gli uffici della Cooperativa Elefanti Volanti sono aperti
dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00

ELEFANTI VOLANTI
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



Sede Legale: Via E. Ferri, 99 – 25123 Brescia (BS)

Telefono/fax: 030 6591725 / 030 5106961

N. Verde:



Posta elettronica certificata (PEC): coop@pec.elefantivolantonlus.it

Posta elettronica: cooperativa@elefantivolanti.it

Sito Web: www.elefantivolanti.it

Rappresentante Legale: Dott.ssa Adalgisa Pricoco

Referente per l'accreditamento: Dott.ssa Gloria Contin

Telefono del Referente: 375 5268595

con disponibilità telefonica dalle ore 8:00 alle 20:00.