



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

CARTA DEI SERVIZI

Servizio di Assistenza Educativa scolastica



Sottosopra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Grumella 2/A Loc. S.Alberto, PARRE (BG)

Tel. e Fax 035 703451; www.cooperativasottosopra.it; sottosopra.coop@gmail.com coordinatoroesae@cooperativasottosopra.it

01-09-2024

Pagina 1



CERTIFICATO N. 22184/10/S
CERTIFICATE No. PDR125-142/23
CERTIFICATO N.

Sommario

1. PREMESSA.....	4
1.1 Carta dei Servizi	4
1.2 La Sottosopra Società Cooperativa Sociale ONLUS	4
1.3 Servizi gestiti dalla cooperativa	5
1.4 Finalità e valori	6
1.5 Organigramma della Cooperativa	7
2. SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA (SAE).....	7
2.1. Definizione e finalità del servizio.....	7
2.2. Destinatari	8
2.3. Principi fondamentali per l'erogazione del servizio	8
2.4 Modalità di avvio del servizio	9
2.5 Modalità di attivazione e realizzazione del servizio	9
2.6 Definizione del monte ore annuo di assistenza e valore del voucher.....	10
2.7 Ambiti d'intervento e funzione dell'assistente educatore	11
2.8 Attività diretta e indiretta.....	12
2.9 Modalità di gestione delle assenze: personale e alunni.....	12
2.10 Modifica dell'Ente accreditato erogatore del servizio	13
3. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA: le figure professionali coinvolte nel Servizio di Assistenza Educativa scolastica	13
3.1 Il Coordinatore dell'Assistenza Educativa scolastica	14
3.2 L'Assistente Educatore	15
4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO.....	16
4.1 Gestione del sistema per la qualità (Politica della qualità)	16

Sottosopra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Grumella 2/A Loc. S.Alberto, PARRE (BG)

Tel. e Fax 035 703451; www.cooperativasottosopra.it; sottosopra.coop@gmail.com coordinatoroesae@cooperativasottosopra.it
01-09-2024

Pagina 2



CERTIFICATO N. 22184/10/S
CERTIFICATE No. 22184/10/S
CERTIFICATO N. PDR125-142/23

4.2 Monitoraggio periodico.....	17
4.3 Analisi dei dati	17
4.4 Gli indicatori di qualità	17
4.5 Miglioramento continuo.....	18
4.6 Miglioramenti e prestazioni accessorie offerte.....	18
5. LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	19
5.1 Rilevazione della soddisfazione e piano di miglioramento	19
5.2 Cosa fare se non si è soddisfatti	19
5.3 Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo.....	19
5.6 Informazione sul trattamento dei dati ai sensi del reg UE 2016/679	20
5.7 Accesso alla documentazione.....	21
5.8 Assicurazione	21
5.9 Relazioni con il pubblico	21
5.10 Impegni verso i cittadini	22
5.11 Debito informativo	22
6. INDIRIZZI, CONTATTI E ORARI.....	22
7. ALLEGATI.....	23
ALLEGATO A: Modulo inoltro reclamo / Segnalazione.....	23
ALLEGATO B: mod. SODDFAM (Soddisfazione famiglie Servizio Assistenza Scolastica)	24
ALLEGATO C: mod. SODDSCUO (Soddisfazione scuole Servizio Assistenza Scolastica)	27
ALLEGATO D: mod. SODDCOM (Soddisfazione Comuni Servizio Assistenza Scolastica).....	31



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

1. PREMESSA

1.1 Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

La Carta dei Servizi rappresenta per la Cooperativa Sociale Sottosopra l'impegno concreto a definire e tutelare diritti, regole e standard di qualità di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività nelle risposte;
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'impresa sociale adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- disponibilità e reperibilità costante;
- gestire i reclami.

Diffusione

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- distribuzione ai famigliari degli utenti a inizio anno scolastico e in caso di modifiche;
- disponibilità del documento presso la sede della cooperativa e sul sito www.cooperativasottosopra.it.

1.2 La Sottosopra Società Cooperativa Sociale ONLUS

La Sottosopra Società Cooperativa Sociale ONLUS nasce nel giugno del 2001, esito di un percorso di ricerca, condivisione e conoscenza di un gruppo di operatori sociali del territorio che ha cominciato ad interrogarsi sull'opportunità di trovare una forma organizzativa che potesse aggregare le numerose risorse presenti nel contesto locale, per confrontarsi sui bisogni sociali ed educativi dello stesso, dando forma a idee e progetti. Il nome "Sottosopra", così come il logo raffigurante una talpa che emerge in superficie, vuole indicare l'importanza di rendere visibile ciò che spesso rimane nascosto, l'impegno per far affiorare le potenzialità, le risorse e le opportunità presenti nel nostro territorio. Crediamo infatti nella necessità di far crescere e sviluppare delle competenze sociali, educative e delle professionalità che diventino propositive e siano un punto di riferimento per la realtà locale. Nella forma della cooperativa sociale trovano spazio idee per noi centrali, quali quelle di democrazia partecipata, giustizia sociale, dimensione di servizio, fare impresa provando che l'economia può essere attenta ai bisogni della collettività.

Sottosopra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Grumella 2/A Loc. S.Alberto, PARRE (BG)

Tel. e Fax 035 703451; www.cooperativasottosopra.it; sottosopra.coop@gmail.com coordinatoroesae@cooperativasottosopra.it
01-09-2024

Pagina 4



CERTIFICATO N. 22184/10/S
CERTIFICATE No. 22184/10/S
CERTIFICATO N. PDR125-142/23

La Cooperativa Sottosopra aderisce a Confcooperative Bergamo, uno dei principali organismi di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative e fa parte del Consorzio Il Solco del Serio, soggetto che aggrega 10 cooperative sociali della Valle Seriana. La sede della cooperativa è a Parre in via Grumella 2/a.

1.3 Servizi gestiti dalla cooperativa

La Sottosopra Società Cooperativa Sociale ONLUS ha deciso di attuare le sue finalità istituzionali con interventi nell'area della disabilità, dei minori e delle famiglie in situazione di difficoltà.

Sul versante **disabilità** la cooperativa gestisce una serie di servizi diurni quali il Centro Socio Educativo, i tirocini riabilitativi risocializzanti, interventi di sollievo per famiglie con disabili, interventi domiciliari assistenziali (SAD), e possiede l'accreditamento al servizio di assistenza educativa scolastica per i comuni dell'Ambito 9. Gestisce una struttura residenziale in cui è presente la Comunità Socio Sanitaria "C come Casa" accreditata per 10 ospiti disabili, il "Dopo di Noi" con due appartamenti, uffici e uno spazio per il laboratorio di assemblaggio.

La Cooperativa nell'anno 2012 ha ottenuto la certificazione di Qualità dalla Società RINA s.p.a. secondo il sistema UNI EN ISO 9001:2008; per l'assistenza scolastica, nel 2015 ha esteso la certificazione e attualmente è certificata per la "Progettazione e gestione di servizi di assistenza educativa scolastica per alunni con disabilità o difficoltà comportamentali, gestione di centri diurni per disabili, gestione di centri socio educativi per disabili" secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015. Nel 2023 si è certificata per la parità di genere secondo la norma UNI PDR 125:2022.

Rispetto all'area **minori**, la Cooperativa Sottosopra gestisce un Centro di accoglienza diurna per minori, servizi e progetti educativi domiciliari per minori e famiglie, spazi gioco per l'infanzia, proposte di ascolto, formazione, accompagnamento per genitori ed educatori; ha un'ampia esperienza nella gestione di progetti rivolti a giovani e minori, di progetti di prevenzione delle dipendenze.

Più in generale la cooperativa, alla luce dei servizi gestiti, delle esperienze e collaborazioni maturate e delle professionalità impiegate, è in grado di offrire un'ampia gamma di interventi in particolare:

- gestione, progettazione, consulenze e funzioni di coordinamento su progetti e servizi per i giovani, per i minori, per i disabili, per le rispettive famiglie, per associazioni e gruppi di volontariato;
- ricerche-intervento, studi ed esplorazioni su bisogni, eventi sociali e su temi educativi;
- interventi di animazione, laboratori creativi ed espressivi, esperienze di aggregazione per bambini, adolescenti e giovani;
- proposte di formazione per animatori, genitori, volontari, per attività con bambini, adolescenti e disabili;
- percorsi di prevenzione al disagio minorile e giovanile, esperienze di educazione alla pace e di incontro interculturale.

Rispetto all'**Area B** svolge seguenti servizi/progetti:

- attività di **pulizie** presso enti pubblici, servizi gestiti dalla cooperativa o da altre realtà cooperative, scuole dell'infanzia, privati;

Sottosopra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Grumella 2/A Loc. S.Alberto, PARRE (BG)

Tel. e Fax 035 703451; www.cooperativasottosopra.it; sottosopra.coop@gmail.com coordinatoroesae@cooperativasottosopra.it
01-09-2024

Pagina 5



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

- **trasporti e accompagnatori di persone con disabilità:** nell'ATI per la gestione di CDD e STA, la cooperativa si occupa del trasporto e accompagnamento degli utenti del CDD in cui sono impegnati 4 autisti e 4 accompagnatori.

1.4 Finalità e valori

Finalità e valori di riferimento sono per un'impresa sociale aspetti fondamentali che devono guidare l'agito quotidiano. Diventa quindi necessario che siano resi noti da parte dell'organizzazione e conosciuti e condivisi da tutti i soci ed i lavoratori.

Si lavora per

- **costruire una realtà sociale e lavorativa sempre più forte e radicata nel territorio capace di:**
 - sviluppare politiche sociali condivise su territori frammentati;
 - collaborare nella costruzione di comunità accoglienti;
 - analizzare il territorio, valorizzarlo, riconoscerne i bisogni e le risorse;
 - creare collaborazione tra terzo settore, enti pubblici, volontariato e altri soggetti.
 - **Sviluppare nuovi percorsi insieme ad altri per il bene del territorio considerando centrali le persone ed i contesti sociali attraverso:**
 - attenzione, ascolto e conoscenza dei minori e dei giovani promuovendo partecipazione, apertura, protagonismo, capacità di dialogo sociale;
 - attenzione e accoglienza di fasce deboli e promozione delle loro risorse;
 - creazione di reti nei contesti sociali, tra famiglie, soggetti e gruppi per poter partecipare e collaborare a processi di cambiamento.
 - **Sviluppare e valorizzare nel territorio professionalità educative e sociali offrendo opportunità significative di lavoro ad operatori dello stesso.**
 - **Adottare una Policy aziendale orientata alla parità di genere:**
 - dando evidenza delle scelte;
 - diffondendo la cultura della parità di genere;
 - usando un linguaggio inclusivo del femminile nel posto di lavoro e nel territorio che abitiamo;
 - favorendo quel cambiamento culturale che può aiutare la rimozione di ogni ostacolo alla partecipazione economica, politica e sociale e all'accesso ad opportunità e risorse da parte di ogni persona.
 - **Realizzare progetti/servizi che consentano l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati.**
- La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti **valori di riferimento:**
- Il **“valore della persona”** come elemento principale nello svolgimento delle attività in vista del raggiungimento degli obiettivi. Tale valore si esprime nell'accoglienza della diversità, ogni diversità, come risorsa, come elemento prezioso e arricchente. I frutti che vogliamo far maturare sono quelli della partecipazione, della trasparenza, della collaborazione.
 - Il **“valore del territorio”** e della realtà sociale si esprime nel desiderio di riconoscere, incontrare e valorizzare le realtà del territorio (dalla scuola ai servizi sociali, dalle famiglie alle parrocchie,

Sottosopra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Grumella 2/A Loc. S.Alberto, PARRE (BG)

Tel. e Fax 035 703451; www.cooperativasottosopra.it; sottosopra.coop@gmail.com coordinatoroesae@cooperativasottosopra.it
01-09-2024

Pagina 6



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

dall'associazionismo alle realtà produttive, dagli enti pubblici ai gruppi informali) e instaurare con loro relazioni stabili e sistematiche favorendo così processi di coprogettazione.

- Il **“valore dell'economia sociale”** quale esperienza che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità, tesa a cambiare alcune regole per promuovere e sviluppare uno stile di economia responsabile.

1.5 Organigramma della Cooperativa

L'organigramma aggiornato è presente sul sito www.cooperativasottosopra.it ed esposto in Cooperativa. Il funzionigramma è descritto al paragrafo 3. Le persone impiegate nel servizio sono dotate di cartellino di riconoscimento.

2. SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA (SAE)

2.1. Definizione e finalità 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 si sostanzia nell'insieme degli interventi svolti a favore degli alunni con disabilità fisica e/o psichica, 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 gruppo e durante la mensa); le singole attività sono definite secondo esigenze, interessi e tipologie dei soggetti e illustrate alle 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:

- favorire e potenziare la comunicazione, la relazione, la socializzazione e il percorso di integrazione scolastica dell'alunno;
- promuovere e sostenere i diversi livelli di autonomia personale e sociale;
- facilitare i rapporti tra alunno e le diverse figure presenti nella scuola;
- incoraggiare la partecipazione alle diverse attività scolastiche, facilitando l'espressione dei bisogni, valorizzandone le risorse e le potenzialità.



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

2.2. Destinatari

I destinatari del Servizio di Assistenza Educativa scolastica sono gli alunni residenti in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale n.9 Valle Seriana Superiore e Val di Scalve che frequentano gli istituti scolastici di ogni ordine e grado, pubblici o paritari, fino al completamento dell'obbligo formativo e che sono in possesso delle seguenti certificazioni:

- L.104/92 art.3 co.1 o L.104/92 art. 3 co.3 e certificazione rilasciata dal servizio specialistico competente, pubblico o accreditato, contenente il CMDF *Certificato Medico Diagnostico Funzionale* (in precedenza DF *Diagnosi Funzionale*);
- certificazione da parte della Commissione INPS (*EVIS Estratto del Verbale di accertamento ai fini dell'Inclusione Scolastica*) o Certificazione dell'ex Collegio Accertamento Invalidità scaduta ma in attesa di nuova certificazione da parte della Commissione INPS.

2.3. Principi fondamentali per l'erogazione del servizio

Eguaglianza: è rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, etnia, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

Imparzialità: sono evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Partecipazione: viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio. Il servizio viene erogato garantendo la partecipazione attiva della famiglia dell'alunno coinvolto.

Integrazione tra i servizi: viene garantita la collaborazione tra il proprio personale, i servizi sociali comunali e gli altri servizi che hanno in carico l'utente.

Continuità: l'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento del servizio.

Tutela della privacy: il trattamento dei dati riguardanti ogni fruitore del servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta, il personale della cooperativa è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la tutela della privacy.

Efficienza ed efficacia: la cooperativa assicura la conformità del servizio erogato ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli alunni, valorizzando al massimo le risorse umane, logistiche e di rete a disposizione.

Professionalità: il servizio offre un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile. Agli operatori è richiesta anche grande capacità relazionale affinché sappiano rapportarsi non solo con il minore ma anche con i suoi insegnanti, con l'Istituzione scuola, con il servizio specialistico inviante e con la famiglia. La cooperativa garantisce al personale impiegato formazione e aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.

Stesura documenti: in cooperativa viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza scolastica e si aggiorna costantemente la cartella di ogni alunno seguito.



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

Qualità del servizio: il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti del minore e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli assistenti e dai loro responsabili.

2.4 Modalità di avvio del servizio

Dal 1° gennaio 2024 si attuano le nuove indicazioni in merito all'accertamento della condizione di disabilità ai fini scolastici in seguito all'emanazione del Decreto del Ministero della Salute del 14 settembre 2022 di adozione delle "Linee Guida per la redazione della certificazione di disabilità in età evolutiva ai fini dell'inclusione scolastica e del profilo di funzionamento" in attuazione dell'art. 5 c. 6 del D. Lgl. 66/2017 (e.s.m.i.).

La domanda per l'accertamento della condizione di disabilità in età evolutiva ai fini dell'inclusione scolastica deve essere presentata dai genitori (o tutori) all'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale, per via telematica, tramite il portale www.inps.it.

La presentazione dell'istanza viene fatta dopo aver ricevuto specifici certificati: il CMDF (*Certificato Medico Diagnostico-Funzionale*), rilasciato dalla UONPIA (Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza) o da Centri di riabilitazione accreditati e il CMI (*Certificato Medico Introduttivo*) con numero identificativo, compilato sul sito INPS da un medico abilitato (pediatra/medico di medicina generale...). L'accertamento di disabilità non può essere richiesto disgiuntamente da quello di handicap.

Ricevuta dall'INPS la richiesta, la famiglia riceve dalla ASST competente la convocazione alla visita e la domanda viene valutata dalla Commissione Medico-Legale. La Commissione effettua un unico accertamento che comprende la condizione di handicap, la disabilità ai fini dell'inclusione scolastica, nonché le eventuali ulteriori valutazioni di invalidità civile/cecità civile/sordità civile. Terminato il procedimento accertativo la Commissione redige un Estratto del Verbale di accertamento ai fini dell'Inclusione Scolastica (EVIS) che viene consegnato ai genitori/tutori del minore per esibirli all'ente scolastico, unitamente al verbale di legge 104/92 che invece viene trasmesso agli stessi da parte dell'INPS.

La famiglia consegna successivamente alla scuola il CMDF, il verbale per l'inclusione rilasciato al termine della visita e il verbale legge 104/92 ricevuto tramite raccomandata dall'INPS entro 60 giorni dalla visita e alla UONPIA copia dei verbali.

Le nuove richieste e i rinnovi vanno presentati dalle famiglie agli istituti scolastici corredati dal seguente documento: "*Richiesta assistenza ad personam*" entro il 30 maggio di ogni anno. La scuola provvede ad inoltrare tutta la documentazione (Richiesta assistenza ad personam, CMDF e verbali) ai Comuni di residenza entro il 5 giugno. Contemporaneamente la scuola invia al servizio sociale i genitori del minore per il quale è richiesta la prestazione per l'attivazione del servizio.

2.5 Modalità di attivazione e realizzazione del servizio

Trascorso l'iter di certificazione e richiesta di assistenza scolastica, i Comuni presentano ai Servizi Sociali d'Ambito le richieste prevenute al fine di convocare la **Commissione d'Ambito di assistenza scolastica** in cui sono presenti: la Responsabile d'Ambito (o un suo delegato), le assistenti sociali dei Comuni coinvolti,



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

un referente della UONPIA, i coordinatori degli Enti accreditati nell'Albo degli erogatori del Servizio di Assistenza Educativa scolastica.

In seguito a quest'ultima, sulla base delle risultanti dell'istruttoria e in rapporto alle risorse disponibili, viene assegnato un monte ore settimanale per ciascun alunno e viene definita o meno la necessità di affiancamento nei viaggi d'istruzione; le decisioni prese vengono in un secondo momento comunicate agli istituti scolastici.

A questo punto, il Comune di residenza redige un **voucher**, comunicando il monte ore alla famiglia e fornendo alla stessa l'elenco degli Enti accreditati nell'Albo degli erogatori del Servizio ed eventuali loro schede e/o carte dei servizi. I genitori del minore effettuano la scelta dell'Ente accreditato mediante la sottoscrizione del voucher.

Il coordinatore dell'Ente accreditato a questo punto incontra la famiglia, illustrando il protocollo del servizio, e crea la cartella dell'alunno. Sulla base delle informazioni acquisite, viene individuato l'assistente educatore più idoneo al tipo di incarico, concordando con la famiglia un eventuale breve momento di conoscenza minore-assistente educatore prima dell'avvio della scuola e successivamente con il referente scolastico le modalità e gli orari di erogazione del servizio. Abitualmente dopo un primo periodo di conoscenza e osservazione reciproca (alla fine del quale l'educatore compila il *Passaporto dell'utente*¹), assistente educatore e famiglia si incontrano in presenza del coordinatore: questo è un appuntamento iniziale a cui seguiranno i **GLO** (Gruppi di Lavoro Operativo per l'inclusione) e altri momenti di monitoraggio, in presenza o a distanza, su richiesta dei diversi soggetti che a vario titolo ruotano attorno al minore.

A livello di Ambito è stato adottato, a seguito di un lavoro concertato tra Comuni, scuole ed Enti Accreditati, il **Modello Unico** (Excel) per la condivisione degli obiettivi e la verifica dei risultati raggiunti. Gli Istituti Scolastici, ai fini di agevolare la conoscenza della situazione personale di ciascun minore, sono tenuti a consegnare il modello ai Comuni e all'Ente Accreditato seguendo 3 scadenze:

- la prima parte entro il 30 novembre (anagrafica, aree d'intervento, sussidi, organizzazione, ecc.);
- la verifica intermedia entro il 28 febbraio;
- la verifica finale entro il 5 giugno con la proposta di assegnazione organico per l'anno successivo.

Il Modello Unico è frutto del lavoro concertato dell'équipe di cui gli assistenti educatori sono a supporto e si auspica pertanto che venga compilato congiuntamente tra l'organico della scuola e gli operatori del Servizio di Assistenza Scolastica, in maniera tale da poter avere un documento il più possibile condiviso.

2.6 Definizione del monte ore annuo di assistenza e valore del voucher

Ogni assistente inizia l'anno scolastico con un budget annuo di ore per l'attività diretta, organizzato settimanalmente in funzione dell'articolazione del calendario scolastico. In situazioni di particolare gravità, il monte ore può essere rivisto in corso d'anno, a seguito di condivisione con la scuola, il Comune e i servizi

¹ Il Passaporto è un documento sintetico di conoscenza presente nella cartella di ogni utente, indispensabile nei passaggi di consegna tra assistenti educatori durante le sostituzioni.



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

specialistici. Di norma gli incontri di rivalutazione della situazione vengono effettuati nei mesi di dicembre e/o gennaio.

Non sono riconosciute ore aggiuntive, oltre al monte ore di attività diretta fissato ad inizio anno scolastico, fatte salve le due ore mensili forfettarie per attività indirette e i casi di documentato aggravamento della situazione.

Nel budget sono comprese le ore per: assistenza scolastica, uscite, esami di fine anno, riunioni scolastiche e specialistiche (GLO), incontri con i genitori, incontri con i responsabili dei servizi, stesura di relazioni.

La definizione dell'orario di lavoro dell'assistente educatore spetta al coordinatore dell'Ente accreditato scelto dalla famiglia. La distribuzione del monte ore dovrà tener conto di eventuali altri incarichi del personale e, per quanto possibile, delle indicazioni fornite dalla scuola. Eventuali variazioni orarie in corso d'anno dovranno essere concordate tra scuola, famiglia ed Ente accreditato e si intendono tacitamente autorizzate, purché sia mantenuto il budget assegnato a inizio anno e rispettato il PEI.

Il budget annuale viene conteggiato sulle giornate di effettiva apertura della scuola (come da calendario scolastico). In caso di scioperi, elezioni, chiusure straordinarie ed impreviste le ore non potranno essere recuperate.

La presenza dell'assistente educatore dovrà essere rilevata mediante apposito foglio presenze. Tale documento dovrà essere allegato mensilmente alla fattura e dovrà preferibilmente riportare il visto del referente scolastico, attestante l'avvenuto regolare svolgimento delle ore in esso indicate.

Il valore del voucher viene stabilito in base al monte ore settimanale assegnato e di attività diretta prestata dall'assistente educatore. Il rilascio dei voucher e la conseguente assunzione degli impegni di spesa è in carico ai singoli Comuni/funzioni associate territoriali.

2.7 Ambiti d'intervento e funzione dell'assistente educatore

Gli ambiti di intervento dell'assistenza educativa scolastica sono:

- 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);
- affiancamento nei viaggi di istruzione: l'accompagnamento alle gite scolastiche spetta prioritariamente all'insegnante di sostegno, con l'eventuale presenza dell'assistente educatore per le situazioni autorizzate in sede di Commissione.

La funzione dell'assistente educatore 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



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

gli stessi provvederanno ad organizzarsi con proprio personale o altre figure di riferimento e appositamente designate, così come previsto dalla normativa di riferimento. 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 (attività indiretta).

2.8 Attività diretta e indiretta

Per **attività diretta** con l'utenza si intende la prestazione di carattere educativo espletata a diretto contatto con gli utenti, sia nell'orario scolastico che per la partecipazione a gite e/o momenti formativi e ludici organizzati dalla scuola o per specifici progetti.

In caso di assenza prolungata per malattia dell'alunno è prevista la possibilità, all'interno del monte ore definito nel rispetto degli obiettivi previsti dal PEI ed a seguito di una specifica autorizzazione del Servizio Sociale comunale, d'intesa con il servizio specialistico di riferimento, dell'espletamento dell'intervento presso il domicilio del minore.

Per **attività indiretta** (con riconoscimento all'interno del voucher) si intendono tutte quelle attività funzionali all'attuazione dell'intervento, finalizzate alla programmazione, alla verifica, alla formazione e alla supervisione:

- incontri di verifica periodica tra gli operatori (educatori) e gli assistenti sociali dei servizi invianti e/o altri eventuali servizi coinvolti nel progetto;
- stesura del Modello Unico o di eventuali relazioni educative su richiesta del servizio inviante (relazioni di osservazione o di aggiornamento).

Il monte ore attribuito all'attività indiretta è definito in maniera forfettaria in 2 ore mensili, fino a 20 ore per anno scolastico.

2.9 Modalità di gestione delle assenze: personale e alunni

Stabilità del personale e continuità del servizio sono fondamenti necessari che vengono garantiti dedicandosi alle opportune sostituzioni in casi di assenze programmate, non programmate, e nei casi in cui il personale dovesse dimostrarsi motivatamente inadeguato. In caso di assenze impreviste del personale (malattie o altro) si provvederà a sostituire entro 24 ore; qualora le assenze siano invece programmate la sostituzione avverrà nello stesso giorno. In entrambe le situazioni verrà data comunicazione tempestiva dell'assenza alla famiglia, al referente scolastico e all'assistente sociale di riferimento.

In situazioni particolari in cui il cambiamento dovuto alla sostituzione temporanea dell'assistente educatore metta in difficoltà l'alunno, si valuta la non sostituzione, in accordo con il referente scolastico.

Nel caso di assenza imprevista dell'alunno, per il primo giorno l'assistente sarà presente a scuola secondo le ore di incarico per quel giorno e secondo mansioni concordate con i docenti. In caso di assenza comunicata dalla famiglia o dalla scuola al coordinatore del servizio entro le 17 del giorno precedente l'educatore non presterà servizio. La famiglia è tenuta a comunicare al coordinatore del servizio entro le ore 17 del giorno precedente il rientro del proprio figlio a scuola.



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

2.10 Modifica dell'Ente accreditato erogatore del servizio

Qualora il fruitore rilevi che la qualità/quantità del servizio acquistato non sia conforme al PEI e/o agli standard previsti, deve inoltrare tempestiva segnalazione al Servizio Sociale del Comune di riferimento, che porterà nella sede opportuna, individuata nella Commissione di valutazione del possesso e del mantenimento dei requisiti di legittimazione dei fornitori, la valutazione di eventuali contestazioni al fornitore.

Il beneficiario, nel caso di cancellazione del fornitore dalla lista dei soggetti accreditati, deve riceverne tempestiva comunicazione da parte dell'Ufficio Servizi Sociali dell'Ente che ha rilasciato il voucher, in modo da poter effettuare una ulteriore scelta tra gli altri fornitori accreditati e aver garantita la realizzazione del suo intervento.

In ogni caso il fruitore, in relazione al grado di soddisfazione rispetto alle prestazioni ricevute, ha facoltà di scegliere un altro soggetto accreditato qualora subentrino motivi di insoddisfazione durante l'erogazione delle prestazioni medesime, previo accordo con il Servizio Sociale di riferimento.

Tale cambiamento è praticabile solo per fatti gravi e può avvenire a partire dal mese immediatamente successivo a quello in cui il fruitore abbia comunicato per iscritto al fornitore e al Comune il recesso dal contratto, che dovrà in ogni caso pervenire almeno 30 giorni prima ed entro il 15 del mese precedente.

3. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA: le figure professionali coinvolte nel Servizio di Assistenza Educativa scolastica

La strutturazione del servizio coinvolge diverse figure professionali affinché la qualità dello stesso sia salvaguardata grazie ad azioni di pianificazione, di monitoraggio e di verifica garantiti a diversi livelli di responsabilità.

Il **Responsabile delle Risorse Umane** seleziona gli assistenti educatori e in connessione con il coordinatore definisce la pianta organica del servizio in raccordo con altri servizi gestiti dalla cooperativa e altri incarichi in cui gli operatori sono coinvolti.

Il **Responsabile della Formazione** analizza, confrontandosi con il coordinatore, il fabbisogno formativo interno, stila il piano formativo annuale, prepara e segue la formazione che ogni anno viene proposta al personale in servizio.

Il **Referente della Certificazione di Qualità** è preposto alla gestione e alla sorveglianza del sistema per la qualità con lo scopo di garantire che le attività realizzate siano conformi agli obiettivi e soddisfino le aspettative del cliente. In accordo al coordinatore informa e sensibilizza sul tema parità, stimola e incoraggia la segnalazione di molestie.

Il **Coordinatore dei Servizi Amministrativi** risponde al centralino, gestisce in accordo con il Responsabile delle Risorse Umane la tenuta dei rapporti amministrativi e le comunicazioni con il personale e con gli uffici esterni, si occupa della rendicontazione quantitativa degli interventi erogati.



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

3.1 Il Coordinatore dell'Assistenza Educativa scolastica

È 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,...).

Il coordinatore svolge le seguenti funzioni:

- supervisione sull'organizzazione del servizio;
- intervento in caso di problematiche ed emergenze relative al servizio;
- contatti costanti, disponibilità e collaborazione con le famiglie dei minori, il servizio sociale, la scuola e i servizi specialistici di riferimento;
- partecipazione a periodici incontri di programmazione e verifica;
- supporto, monitoraggio e coordinamento degli educatori;
- verifica della corretta compilazione del Modello Unico e dell'attinenza tra obiettivi e azioni educative;
- programmazione degli interventi di formazione del personale;
- gestione delle assenze: comunicazione delle sostituzioni del personale, comunicazione delle assenze dei minori;
- aggiornamento delle cartelle individuali, contenenti la documentazione specifica di ogni minore;
- supporto agli assistenti educatori nella compilazione del foglio presenze e presidio mensile della rendicontazione quantitativa degli interventi erogati;
- collaborazione al mantenimento del sistema di gestione per la qualità del servizio (somministrazione dei questionari di soddisfazione e rielaborazione dei risultati).

L'approccio metodologico di coordinamento presuppone uno sguardo complessivo del contesto di riferimento, della specifica fase evolutiva e delle risorse personali e familiari del minore con disabilità al fine di curare i rapporti e le intese tra tutti i soggetti impegnati.

La funzione di coordinamento garantisce:

- il sostegno dal punto di vista pedagogico/educativo agli operatori assegnati, curando una loro corretta assunzione di ruolo e supportandoli nell'operatività attraverso incontri d'equipe per piccoli gruppi di lavoro (così da agevolare un confronto trasversale tra colleghi e lo scambio di diverse esperienze) o incontri individuali (così da agevolare il monitoraggio del benessere dell'operatore e approfondire le questioni specifiche del singolo progetto di assistenza educativa);
- la tenuta dei rapporti con le assistenti sociali comunali, garantendo contatti frequenti e flessibili sia telefonici che via mail per aggiornamenti ed eventuali criticità;
- il raccordo e la collaborazione con tutte le scuole coinvolte e con i servizi specialistici attraverso periodici incontri di monitoraggio e verifica in connessione con il servizio sociale comunale;
- la gestione dei rapporti con le famiglie in sinergia con il servizio sociale e le scuole coinvolte, attraverso incontri periodici o al bisogno, sia di tipo individuale che in équipe allargata.

Il coordinatore inoltre garantisce una reperibilità durante l'anno scolastico dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 18.00 e la domenica dalle 16.00 alle 18.00.

Sottosopra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Grumella 2/A Loc. S.Alberto, PARRE (BG)

Tel. e Fax 035 703451; www.cooperativasottosopra.it; sottosopra.coop@gmail.com coordinatoroesae@cooperativasottosopra.it

01-09-2024

Pagina 14



CERTIFICATO N. 22184/10/S
CERTIFICATE No. 22184/10/S
CERTIFICATO N. PDR125-142/23

In caso di sua assenza per ferie, malattie o permessi le sue funzioni vengono espletate da un'altra figura individuata dalla Cooperativa e comunicata ai lavoratori e alle famiglie.

Lo specifico titolo professionale richiesto è il seguente:

- ◆ diploma di educatore professionale rilasciato da scuola professionale o laurea in scienze dell'educazione e esperienza lavorativa di almeno tre anni come coordinatore di servizio;
- ◆ laurea in servizio sociale o laurea in pedagogia o laurea in psicologia o laurea in filosofia e esperienza lavorativa di almeno tre anni come coordinatore di servizio.

3.2 L'Assistente Educatore

È la figura che favorisce l'inclusione scolastica e sociale dell'alunno con disabilità. L'assistente educatore non svolge mai mera assistenza, ma progetta e verifica interventi educativi per il raggiungimento della massima autonomia possibile e sostiene il mantenimento e lo sviluppo delle potenzialità. È una figura professionale di sistema che interviene all'interno dell'organizzazione scolastica².

L'educatore:

- identifica le strategie per l'adattamento della didattica alle capacità cognitive dell'alunno, media e integra gli apprendimenti in collaborazione con l'insegnante di sostegno e gli insegnanti delle diverse discipline;
- collabora con i maestri e i professori, in aula e nei laboratori, per dare un supporto pratico funzionale, socio-relazionale e facilitare la comunicazione;
- affianca il minore nel momento della mensa, fornendo l'aiuto necessario ed operando per garantire una corretta educazione alimentare ed il massimo livello possibile di autonomia personale;
- accompagna l'alunno nelle attività d'igiene della persona, consentendo il recupero e la conquista dell'autonomia;
- collabora con gli organi collegiali della scuola e con i terapisti della riabilitazione, al fine di individuare gli ausili e il materiale didattico necessari alla creazione delle migliori condizioni per l'inclusione del minore;
- partecipa alle attività di programmazione e di verifica con la famiglia, gli insegnanti, con il servizio sociale, con i referenti della UONPIA, con i servizi territoriali e i terapisti privati;
- prende parte alla stesura del PEI (*Piano Educativo Individualizzato*), di competenza dell'insegnante di sostegno, contribuendo, attraverso le sue specifiche competenze, all'individuazione delle potenzialità dell'alunno, degli obiettivi da perseguire nell'azione educativa, delle strategie/metodologie da attuare e della strutturazione dei momenti di verifica;
- redige e compila nei tempi richiesti il Modello Unico per ciascun anno scolastico;
- partecipa, se previsto dal voucher, ai viaggi di istruzione e alle gite offrendo un contributo specifico volto all'individuazione di strategie per il superamento delle barriere architettoniche;

² 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.



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

- aderisce ai corsi di formazione e aggiornamento programmati annualmente dalla Cooperativa.

Le qualifiche professionali richieste per l'inserimento nell'organico sono le seguenti:

- ◆ diploma preferibilmente di maturità magistrale o diploma di liceo socio-psicopedagogico o diploma di istruzione secondaria superiore a indirizzo socio-pedagogico con iscrizione al corso di laurea in Scienze dell'Educazione o in Scienze della Formazione;
- ◆ diploma di educatore professionale rilasciato da scuola professionale o laurea in scienze dell'educazione o laurea in pedagogia o laurea in psicologia o titolo equipollente;
- ◆ esperienza lavorativa di almeno 2 anni in un servizio di educativa scolastica rivolto a minori o in servizi educativi ai disabili.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

La Cooperativa nell'anno 2012 ha ottenuto la certificazione di Qualità dalla società RINA s.p.a. secondo il sistema UNI EN ISO 9001:2008, per l'assistenza scolastica, nel 2015 ha esteso la certificazione e attualmente è certificata per la "DIREZIONE. PROCESSI DI STAFFE DI SUPPORTO. PROGETTAZIONE E GESTIONE DI SERVIZI PER DISABILI (ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA, ASSISTENZA DOMICILIARE, SERVIZI DIURNI E RESIDENZIALI)." secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

L'acquisizione della certificazione di Qualità prevede la definizione di un sistema di controllo delle diverse fasi legate all'erogazione di un servizio, attraverso l'utilizzo di strumenti tecnici ed informatici idonei alla verifica e alla "misurabilità del servizio" erogato. Il mantenimento della stessa è soggetto a visite ispettive annuali sia da parte CSA Coesi nel cui multisito afferisce la Sottosopra, sia da parte dell'Ente di certificazione Rina Service Spa.

L'impegno nel valutare costantemente in che direzione si sta andando, quali e quanti progressi si stanno facendo, impostando un modello gestionale che garantisca nel tempo il mantenimento dei requisiti definiti ed attuati e misurando gli stati di avanzamento dei risultati attraverso la predisposizione di specifici indicatori chiave di prestazione e relativi impegni si realizza sia con la certificazione di qualità che con la certificazione della Parità di genere, secondo la norma Uni PdR 125:2022 ottenuta nel 2023.

4.1 Gestione del sistema per la qualità (Politica della qualità)

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.

Sottosopra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Grumella 2/A Loc. S.Alberto, PARRE (BG)

Tel. e Fax 035 703451; www.cooperativasottosopra.it; sottosopra.coop@gmail.com coordinatoroesae@cooperativasottosopra.it
01-09-2024

Pagina 16



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

4.2 Monitoraggio periodico

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.

4.3 Analisi dei dati

La società 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.

4.4 Gli indicatori di qualità

Al fine di monitorare e garantire la qualità del servizio di assistenza educativa scolastica, la cooperativa, attraverso la figura del referente della qualità, ha individuato i seguenti indicatori:

- disponibilità del coordinatore a svolgere il primo incontro di presentazione presso il domicilio della famiglia (la domiciliare permette di conoscere anche il minore nella tranquillità dell'ambiente domestico);
- rilevazione dei bisogni e delle aspettative degli educatori prima dell'inizio dell'anno scolastico (con particolare attenzione ai rientri dalla maternità): la coordinatrice fissa dei colloqui con tutte le persone impiegate nel servizio;
- sostituzioni entro il giorno in caso di assenze programmate nel 100% dei casi;
- sostituzioni entro il giorno successivo per le assenze non programmate nel 100% dei casi;
- raccolta dei reclami, valutazione degli stessi, risposta nei tempi attesi;
- soddisfazione delle parti: valutazione media superiore a 3,5 nei range da 1(insufficiente) a 5(ottimo) e superiore a 3 nei range da 1(mai) a 4(sempre).



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

4.5 Miglioramento continuo

Il servizio migliora con continuità l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della Direzione.

Inoltre il servizio individua le azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali, onde evitare che queste si verifichino. Le azioni preventive attuate devono essere appropriate agli effetti dei problemi potenziali, così che si giunga alla valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità.

4.6 Miglioramenti e prestazioni accessorie offerte

Gli elementi migliorativi del servizio sono:

- reperibilità telefonica del coordinatore dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 18.00 e la domenica dalle 16.00 alle 18.00; in altri orari è possibile lasciare un messaggio in Whatsapp;
- possibilità di un incontro di conoscenza tra famiglia e assistente educatore sia alla presa in carico sia in caso di sostituzione dell'operatore;
- compilazione del Passaporto da parte di ogni educatore, documento sintetico di conoscenza presente nella cartella di ogni utente, indispensabile nei passaggi di consegna tra assistenti educatori durante le sostituzioni;
- contatti regolari da parte del coordinatore con i referenti della scuola per monitorare l'operato dell'assistente educatore e garantire un affiancamento adeguato;
- comunicazione via Whatsapp da parte del coordinatore alla scuola, alla famiglia e al servizio sociale del nominativo del sostituto in caso di assenza dell'operatore;
- incontri dedicati al passaggio di consegna in caso di turn-over in presenza del coordinatore di servizio, dell'assistente educatore da sostituire e del sostituto;
- laddove lo si ritenga utile, in caso di cambio dell'operatore, si prevede un affiancamento tra l'assistente educatore uscente e il sostituto all'interno del contesto scolastico, in accordo con l'assistente sociale e il referente scolastico;
- contatti e incontri tra l'assistente educatore e gli specialisti, e presenza durante le sedute quando possibile, per l'acquisizione di conoscenze/competenze specifiche per una sempre miglior attuazione del progetto dell'alunno in accordo con il servizio specialistico e la famiglia;
- raccordo con i referenti e gli operatori dei servizi che durante l'anno scolastico sostengono i minori nel pomeriggio, quali ad esempio: ADM, B2, CDM, STA;
- comunicazione e invio del report contenente i risultati del questionario di gradimento del servizio a famiglie, scuole, assistenti sociali ed assistenti educatori previa richiesta;
- collaborazione con i referenti dei centri ricreativi estivi per l'affiancamento degli utenti accompagnati dagli educatori nelle diverse esperienze estive, dando continuità al lavoro educativo in ambito extrascolastico durante i mesi estivi;



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

- assunzione del personale a tempo indeterminato, salvo i casi di sostituzione di malattie/maternità, in modo da offrire maggiori garanzie di continuità.

5. LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI

5.1 Rilevazione della soddisfazione e piano di miglioramento

Annualmente, a fine anno scolastico, viene somministrato un questionario di soddisfazione:

- ai familiari e/o tutori il questionario riportato come allegato *mod. SODDFAM: Soddisfazione famiglie servizio assistenza scolastica*³;
- agli istituti scolastici il *mod. SODDSCUO: Soddisfazione scuole Servizio Assistenza Scolastica*⁴;
- ai Comuni il *mod. SODDCOM: Soddisfazione Comuni Servizio Assistenza Scolastica*⁵.

Le risultanze di tale somministrazione sono poi comunicate dal coordinatore ai Servizi Sociali d'Ambito.

Con questi ultimi è previsto un incontro di verifica complessiva del servizio a cui partecipa la direzione della Cooperativa e il coordinatore.

Il coordinatore provvede altresì a effettuare la valutazione del personale. In seguito alla rilevazione, in sede di riesame della direzione, si individuano le priorità e le conseguenti azioni di miglioramento.

5.2 Cosa fare se non si è soddisfatti

Segnalazioni e reclami possono essere presentati:

- attraverso la compilazione del modulo apposito (allegato A) messo a disposizione dalla Cooperativa e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio, inviandolo:
 - all'indirizzo: via Grumella 2/a, 24020 Parre;
 - al fax 035/703451;
 - alla e-mail: sottosopra.coop@gmail.com;
 - alla mail di posta certificata: sottosopra.coop@legalmail.it;
- contattando direttamente il coordinatore del servizio, via mail (coordinatoroesae@cooperativasottosopra.it), o chiedendo appuntamento per un colloquio.

5.3 Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio.

3 Cfr allegato B.

4 Cfr allegato C.

5 Cfr allegato D.



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata.

Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto.

Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro quindici giorni dalla segnalazione/presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio.

In caso di controversie non risolubili con bonario accordo tra le parti è possibile richiedere l'intervento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ATS DI BERGAMO – Distretto di competenza e dell'Ufficio di Pubblica Tutela ASST DI BERGAMO Via Gallicciolli n. 4, Tel. centralino ATS 035-385111.

Di seguito la procedura per la segnalazione di illeciti e irregolarità:

<https://docs.google.com/forms/d/1Jor4j49kiW50kkL2LVnuZbhxmv9KIHmfNTmZqj9wfsQ/prefill>

e il modulo segnalazione molestie:

<https://docs.google.com/forms/d/1Ozg3NSYcsBcoUUDCrKur6TdsVN9U6FRFRUsUVk9PDU4/prefill>

5.4 Presa in considerazione delle criticità emerse

I dati rilevati sono tabulati e viene steso un report. Gli esiti vengono confrontati con quelli degli anni precedenti per rilevare le aree in cui sono emersi miglioramenti o peggioramenti. Le criticità emerse sono prese in considerazione e vengono definite le azioni di miglioramento da intraprendere, compresi i tempi ed i responsabili delle stesse.

5.5 Diffusione dei risultati della rilevazione e delle azioni di miglioramento

Per la prevenzione e gestione dei disservizi sono garantite:

- la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati;
- la predisposizione di azioni di miglioramento;
- la diffusione delle azioni di miglioramento, se di interesse collettivo.

Il report con la sintesi dei dati dei questionari di soddisfazione, comprendente anche i dati su reclami, disservizi e conseguenti azioni di miglioramento, viene trasmesso agli enti invianti e considerato input per le azioni di miglioramento.

5.6 Informazione sul trattamento dei dati ai sensi del reg UE 2016/679

il titolare del trattamento dei dati nel servizio SAE è il Comune di Clusone, che nomina la Cooperativa responsabile del trattamento. La Cooperativa si impegna a rispettare la normativa in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali (D.Lgs n. 196/2003 e reg UE 2016/679);

Sottosopra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Grumella 2/A Loc. S.Alberto, PARRE (BG)

Tel. e Fax 035 703451; www.cooperativasottosopra.it; sottosopra.coop@gmail.com coordinatoroesae@cooperativasottosopra.it
01-09-2024

Pagina 20



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

l'utente o il referente, acquisite le informazioni di cui al D.Lgs. 196/2003 e reg UE 2016/679, acconsentono al trattamento dei propri dati nella misura necessaria per il proseguimento degli scopi del SAE.

Responsabile della protezione dei dati è la Dott.ssa. Edi Maria Oprandi che può essere contattata allo 035703451 o edioprandi@cooperativasottosopra.it

I dati vengono utilizzati sulla base della normativa vigente e del contratto firmato, al fine di garantire l'erogazione del servizio richiesto.

I dati saranno utilizzati e conservati per l'erogazione del servizio ed eliminati alla cessazione dello stesso.

La cooperativa dichiara di aver adottato misure tecniche e organizzative idonee a garantire la sicurezza dei trattamenti ed informa che non utilizza processi decisionali automatizzati e non trasferisce dati in Paesi terzi.

L'eventuale accesso ai dati forniti va richiesto direttamente al titolare del servizio, cioè al Comune di Clusone, e non alla Cooperativa.

La Cooperativa si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti, impegnati nell'esecuzione del servizio, la massima riservatezza nei confronti delle informazioni di qualsiasi natura comunque acquisita nello svolgimento del lavoro.

5.7 Accesso alla documentazione

Le richieste degli aventi diritto all'accesso della documentazione, per quanto di competenza diretta della Cooperativa, dovranno essere effettuate per iscritto e saranno soddisfatte gratuitamente entro 5 giorni in caso di consegna telematica. In caso di richiesta di copia cartacea la consegna è prevista entro 10 giorni e verrà richiesto rimborso delle eventuali spese postali e delle copie (0.10 cent a copia).

5.8 Assicurazione

La Cooperativa dichiara di aver stipulato idonea polizza assicurativa a copertura di qualsiasi danno a cose o persone derivante dall'espletamento del servizio.

La Cooperativa è responsabile dei danni che dovessero occorrere ai fruitori del servizio o a terzi nel corso dello svolgimento dell'attività e imputabili a colpa dei propri operatori.

Copia della Polizza e delle quietanze viene inviata all'Ambito.

5.9 Relazioni con il pubblico

Il referente per le relazioni con il pubblico è il coordinatore del servizio.

Attualmente la coordinatrice è Mara Guerinoni che può essere contattata allo 3401356690 o via mail: coordinatoresae@cooperativasottosopra.it

Per informazioni ci si può rivolgere all'assistente sociale del comune di residenza oppure al referente del Comune di Clusone: Dott.ssa Barbara Battaglia (tel. 0346/89605 fax 0346/23014, e-mail: ambito@comune.clusone.bg.it).



CERTIFICATO N. 22184/10/S
CERTIFICATE No. 22184/10/S
CERTIFICATO N. PDR125-142/23

5.10 Impegni verso i cittadini

La Cooperativa si impegna a rendere nota e rispettare la Carta del Servizio, il Codice Etico, a promuovere le pari opportunità e a prevenire ogni forma di molestia.

5.11 Debito informativo

La Cooperativa si impegna ad adempiere al debito informativo e a predisporre relazione annuale sull'andamento generale del servizio.

6. INDIRIZZI, CONTATTI E ORARI

Per informazioni in merito all'organizzazione del Servizio di Assistenza Educativa Scolastica o di altri servizi erogati dalla Cooperativa Sottosopra è possibile inviare una richiesta all'indirizzo di posta elettronica coordinatoroesae@cooperativasottosopra.it

È inoltre, consultabile il sito internet www.cooperativasottosopra.it

Sottosopra Cooperativa Sociale

Via Grumella 2/a- 24020 PARRE

Tel. e fax: 035 703451

Email sottosopra.coop@gmail.com

Pec. sottosopra.coop@legalmail.it

Orari d'apertura

Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00; il numero fisso è il seguente: 035 703451.

La Coordinatrice Mara Guerinoni è reperibile dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 18.00 e la domenica dalle 16.00 alle 18.00 al numero 3401356690.

La fatturazione al Servizio sociale comunale avverrà secondo i tempi e le modalità stabilite dalla stipula dell'accordo o del contratto. Per i chiarimenti o informazioni in merito agli aspetti amministrativo-contabili, è possibile contattare la Responsabile amministrativa al numero 035 703451 oppure all'indirizzo di posta elettronica: sottosopra.coop@gmail.com



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

7. ALLEGATI

ALLEGATO A: Modulo inoltro reclamo / Segnalazione

Alla cortese attenzione

del Coordinatore del servizio

della Direzione

GENERALITÀ

Nome e Cognome

In qualità di (specificare se familiare di riferimento, tutor legale ;
amministratore di sostegno , altro)

GENERALITÀ DELL'UTENTE

Nome e Cognome

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE

- SUGGERIMENTO
- SEGNALAZIONE
- RECLAMO
- ALTRO

Breve descrizione

.....
.....
.....

In attesa di vostro riscontro porgo distinti

Data

Firma

La Cooperativa si impegna a rispondere a questo reclamo entro 15 giorni.

Sottosopra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Grumella 2/A Loc. S.Alberto, PARRE (BG)

Tel. e Fax 035 703451; www.cooperativasottosopra.it; sottosopra.coop@gmail.com coordinatoroesae@cooperativasottosopra.it

01-09-2024

Pagina 23



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

ALLEGATO B: mod. SODDFAM (Soddisfazione famiglie Servizio Assistenza Scolastica)

Questionario di gradimento del Servizio di Assistenza Educativa Scolastica rivolto ai genitori/tutori

SOTTOSOPRA Cooperativa Sociale ONLUS

Carissimi genitori/tutori,

il presente questionario ha la finalità di evidenziare il vostro gradimento in merito al Servizio di Assistenza Educativa Scolastica.

La compilazione è individuale e non prevede indicazioni relative a dati personali, vuole essere uno strumento che indichi la percezione e la soddisfazione di coloro che usufruiscono del servizio.

Per facilitare il processo di rielaborazione dei dati, le domande sono strutturate a risposta chiusa e multipla; a conclusione troverete la voce "osservazioni/proposte", in modo che, qualora lo si ritenga necessario, si possano aggiungere i commenti che si valutino essere importanti per la rilevazione e l'analisi dei dati.

Si chiede la cortesia di compilare il questionario entro l'8 giugno 2024.

Grazie per la collaborazione

Il questionario viene compilato da:

- genitore
- tutore

Grado di scolarità del minore:

- Scuola dell'infanzia
- Scuola primaria
- Scuola secondaria di primo grado
- Scuola secondaria di secondo grado

Domanda rivolta ai genitori/tutori che hanno iniziato nell' a.s. 2023/2024 il percorso di Assistenza Scolastica. Ogni famiglia ha la possibilità di scelta tra due Enti accreditati.

Le ha creato difficoltà scegliere?

- Sì
- No
- In parte

Domanda rivolta ai genitori/tutori che hanno iniziato nell' a.s. 2023/2024 il percorso di Assistenza Scolastica. Cosa l'ha aiutata a scegliere tra i due Enti accreditati?

- Il passaparola
- La conoscenza diretta dell'Ente
- Sito web e piattaforme social

Sottosopra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Grumella 2/A Loc. S.Alberto, PARRE (BG)

Tel. e Fax 035 703451; www.cooperativasottosopra.it; sottosopra.coop@gmail.com coordinatoroesae@cooperativasottosopra.it
01-09-2024

Pagina 24



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

Altro

Che grado di conoscenza ritiene di avere in merito alle procedure relative al Servizio di Assistenza Educativa Scolastica (comunicazioni assenze, cambiamenti orari, sostituzioni assistente educatore/trice, cambiamento assistente educatore/trice...)?

- Insufficiente
- Scarso
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

Come valuta l'aspetto organizzativo del Servizio di Assistenza Scolastica, in merito alla tempestività nell'eventuale sostituzione dell'assistente educatore/trice?

- Insufficiente
- Scarso
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

Come valuta la comunicazione fra lei e la coordinatrice del servizio?

- Insufficiente
- Scarsa
- Sufficiente
- Buona
- Ottima

Come valuta la qualità dell'intervento dell'assistente educatore/trice?

- Insufficiente
- Scarsa
- Sufficiente
- Buona
- Ottima

Quale grado di soddisfazione ritiene percepisca l'alunno/a beneficiario/a del voucher?

- Insufficiente
- Scarso
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

A livello globale, quale grado di soddisfazione ritiene di avere rispetto al servizio?

- Insufficiente
- Scarso
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

Spieghi cortesemente le sue motivazioni...

.....
.....

Spazio per osservazioni e proposte...

.....
.....

Solo se lo desidera può indicare il nome del bambino/a o ragazzo/a che ha beneficiato del Servizio di Assistenza Educativa Scolastica:



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

ALLEGATO C: mod. SODDSCUO (Soddisfazione scuole Servizio Assistenza Scolastica)

Questionario di gradimento del Servizio di Assistenza Educativa Scolastica rivolto alle scuole SOTTOSOPRA Cooperativa Sociale ONLUS

Gentile Dirigente/Referente scolastico,

il questionario seguente ha lo scopo di esplorare se il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica fornito ad alcuni minori inseriti nella Sua scuola, ha risposto alle attese, al fine di valutare la qualità del servizio erogato dai nostri operatori e quindi offrire un servizio sempre migliore.

Le chiediamo di contrassegnare con un flag la risposta che ritiene più adeguata e di inviare il questionario entro l'8 giugno 2024.

Si ringrazia anticipatamente per la collaborazione.

Il questionario è compilato da:

- Dirigente scolastico
- Presidente del Consiglio d'Amministrazione
- Coordinatore di classe
- Insegnante di sostegno
- Insegnante referente

È stato facile, quando necessario, contattare la coordinatrice del servizio?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre
- Non abbiamo avuto necessità

Nei contatti avuti, ha ottenuto risposte puntuali ed esaurienti?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre

È stato facile, quando necessario, contattare la sede della Cooperativa Sottosopra?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre
- Non si è mai reso necessario

Sottosopra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Grumella 2/A Loc. S.Alberto, PARRE (BG)

Tel. e Fax 035 703451; www.cooperativasottosopra.it; sottosopra.coop@gmail.com coordinatoroesae@cooperativasottosopra.it

01-09-2024

Pagina 27



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

Nei contatti avuti, ha ottenuto risposte puntuali ed esaurienti?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre
- Non so rispondere, non si è mai reso necessario

È stato facile, quando necessario, contattare l'assistente educatore/trice?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre

Le comunicazioni ricevute dalla Cooperativa rispetto il Servizio di Assistenza Scolastica (avvisi di sostituzioni, cambio orari approvati dai servizi sociali, conferma della presenza dell'educatore/trice in gite e uscite territoriali dopo l'autorizzazione dei servizi sociali, progetti educativi che vedono il coinvolgimento dell'educatore/trice) sono state chiare e complete?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre

Le comunicazioni ricevute dalla Cooperativa rispetto il Servizio di Assistenza Scolastica sono state puntuali?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre

Ritiene di essere a conoscenza del protocollo relativo al Servizio di Assistenza Educativa Scolastica, delle procedure per la compilazione del modello unico SAE e delle richieste per gite, uscite e progetti educativi che coinvolgono l'educatore/trice?

- Sì
- No

Ritiene che il personale docente sia adeguatamente informato sulle procedure del Servizio di Assistenza Scolastica sopracitate?

- Per nulla
- Poco



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

- Abbastanza
- Molto

Dagli elementi raccolti durante l'anno scolastico relativi alla qualità del servizio, è stato soddisfacente il lavoro svolto dagli/le assistenti educatori/trici?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre

Spieghi cortesemente le sue motivazioni...

.....

.....

Si ritiene soddisfatto/a dell'attività svolta dagli/le assistenti educatori/trici all'interno della scuola relativamente al rispetto del regolamento interno?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre

Si ritiene soddisfatto/a dell'attività svolta dagli/le assistenti educatori/trici all'interno della scuola rispetto alla collaborazione?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre

Si ritiene soddisfatto/a dell'attività svolta dagli/le assistenti educatori/trici all'interno della vostra scuola rispetto alla puntualità?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre

Si ritiene soddisfatto/a dell'attività svolta dagli/le assistenti educatori/trici all'interno della vostra scuola rispetto alla partecipazione attiva?

- Mai
- Talvolta



CERTIFICATO N. 22184/10/S
CERTIFICATE No. 22184/10/S
CERTIFICATO N. PDR125-142/23

- Spesso
- Sempre

Spazio per osservazioni e suggerimenti...

.....

.....



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

ALLEGATO D: mod. SODDCOM (Soddisfazione Comuni Servizio Assistenza Scolastica)

Questionario di gradimento del Servizio di Assistenza Educativa Scolastica rivolto ai Comuni

SOTTOSOPRA Cooperativa Sociale ONLUS

Gentile Sindaco, Assessore, Assistente Sociale,

il questionario seguente ha lo scopo di esplorare se il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica fornito ad alcuni minori residenti nel Suo Comune attraverso il relativo voucher, ha risposto alle attese, al fine di valutare la qualità del servizio erogato dai nostri operatori e quindi offrire un servizio sempre migliore. Le chiediamo di contrassegnare con un flag la risposta che ritiene più adeguata e di inviare il questionario entro il 6 luglio 2024.

Si ringrazia anticipatamente per la collaborazione.

Il questionario è compilato da:

- Sindaco
- Assistente sociale
- Referente amministrativo
- Assessore

È stato facile, quando necessario, contattare la coordinatrice del servizio?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre
- Non abbiamo avuto necessità

Nei contatti avuti, ha ottenuto risposte puntuali ed esaurienti?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre

È stato facile, quando necessario, contattare la sede della Cooperativa Sottosopra?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre
- Non si è mai reso necessario

Sottosopra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Grumella 2/A Loc. S.Alberto, PARRE (BG)

Tel. e Fax 035 703451; www.cooperativasottosopra.it; sottosopra.coop@gmail.com coordinatoroesae@cooperativasottosopra.it
01-09-2024

Pagina 31



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

Nei contatti avuti, ha ottenuto risposte puntuali ed esaurienti?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre
- Non so rispondere, non si è mai reso necessario

Le comunicazioni ricevute dall'Ente erogatore rispetto il Servizio di Assistenza Scolastica (disponibilità degli/le assistenti educatori/trici per ore aggiuntive di assistenza scolastica in gite previste da voucher, richieste di modifica oraria, eventuali cambi di personale, aggiornamenti sui minori in carico) sono state chiare e complete?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre

Le comunicazioni ricevute dall'Ente erogatore rispetto il Servizio di Assistenza Scolastica sono state puntuali?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre

Dagli elementi raccolti durante l'anno scolastico relativi alla qualità del servizio, è stato soddisfacente il lavoro svolto dagli/le assistenti educatori/trici?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre

Si ritiene soddisfatto/a del sistema di rendicontazione mensile adottato dall'Ente erogatore, in merito a chiarezza e completezza?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre



CERTIFICATO N. 22184/10/S
CERTIFICATE No. 22184/10/S
CERTIFICATO N. PDR125-142/23

Si ritiene soddisfatto/a del sistema di rendicontazione mensile adottato dall'Ente erogatore, in merito a puntualità?

- Mai
- Talvolta
- Spesso
- Sempre

Spazio per osservazioni e suggerimenti...

.....

.....