



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA**

### **EDUCATIVA SCOLASTICA**



La Cooperativa dal 2012 ha la certificazione di Qualità dalla società RINA s.p.a secondo il sistema UNI EN ISO 9001:2015 per la gestione dei Servizi di assistenza scolastica rivolta agli alunni disabili.



## Sommario

PREMESSA .....	4
-Carta dei Servizi .....	4
-La Cooperativa Sociale Sottosopra.....	4
-Finalità e valori.....	6
<b>1.SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA (SAE).....</b>	<b>7</b>
1.1. Definizione e finalità del servizio.....	7
1.2. Destinatari .....	9
1.3. Principi fondamentali per l'erogazione del servizio .....	9
<b>2. MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>10</b>
2.1 L'inclusione .....	10
2.2 Il progetto di vita .....	11
2.3. Modalità di avvio del servizio .....	11
2.4.Presa in carico.....	12
2.5.Modalità di sostituzione del personale.....	12
2.6. Modalità di gestione delle assenze degli alunni.....	12
<b>3. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA: LE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA.....</b>	<b>13</b>
<b>4.STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO.....</b>	<b>16</b>
4.1.Gestione del sistema per la qualità (politica della qualità).....	16
4.2.Monitoraggio periodico .....	17
4.3 Analisi dei dati .....	17
4.4 Gli indicatori di qualità.....	17
4.5 Miglioramento continuo.....	18
4.5 Miglioramenti e le 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
5.4 Informazione sul trattamento dei dati ai sensi del reg UE 2016/679 .....	20
5.5 Accesso alla documentazione.....	21
5.6 Assicurazione.....	21
5.7 Relazioni con il pubblico.....	21
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). .....	21
5.8 Impegni verso i cittadini.....	21
La cooperativa si impegna a rendere nota e rispettare la carta del servizio ed il Codice Etico riportato in allegato.....	21
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. SOD L V: Soddisfazione lavoratori servizio assistenza scolastica .....	29
ALLEGATO E  CODICE ETICO.....	33
ALLEGATO F  ORGANIGRAMMA .....	38



## PREMESSA

### **-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 tale principi è necessario che la 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.

### **-La Cooperativa Sociale Sottosopra**

La cooperativa sociale Sottosopra 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.

La cooperativa Sottosopra aderisce a Confcooperative Bergamo, uno dei principali organismi di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative e dal giugno del 2002 fa



parte del Consorzio Il Solco del Serio, soggetto che aggrega 10 cooperative sociali della Valle Seriana. La sede legale della cooperativa è a Parre, via Grumella, 2/a La

La cooperativa 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 è accreditata e gestisce un Centro Socio Educativo a Ponte Selva, i progetti di inserimento lavorativo per persone con disabilità (TIS) e il servizio di assistenza scolastica nell'ambito territoriale n°9. Dal 2016 gestisce una comunità residenziale per persone con disabilità che a dicembre 2018 ha ottenuto l'accreditamento Regionale. In collaborazione con le cooperative Aquilone, Generazioni e con Itineris srl gestisce poi il servizio di assistenza domiciliare seguendo nello specifico l'assistenza domiciliare rivolta alle persone con disabilità.

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. Sono stati attivati sul territorio dell'Alta Valle Seriana e della Val di Scalve (in collaborazione con la cooperativa Aquilone) interventi di formazione e di animazione e di educativa volti a favorire e valorizzare l'aggregazione giovanile, così come percorsi di prevenzione al disagio minorile e adolescenziale.

La collaborazione con Enti Locali e realtà dell'associazionismo ha inoltre portato alla realizzazione di numerosi interventi e progetti, dalla formazione per genitori, animatori e volontari, all'animazione all'interno di alcune biblioteche comunali.

Più di recente sono stati avviati alcuni progetti più sul versante del **turismo sociale**, la cooperativa gestisce un bar all'interno di un parco pubblico dove sperimentare inserimenti lavorativi di soggetti fragili e dal marzo del 2015 abbiamo la gestione, insieme ad altre due cooperative bergamasche, del rifugio Alpe Corte, realtà di proprietà del CAI di Bergamo per sviluppare un progetto sociale di rifugio "senza barriere".

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

### **-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.

**Finalità**, 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.

La cooperativa nel perseguimento della **missione** per il proprio agire si ispira ai seguenti valori:

- **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, 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.SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA (SAE)

### 1.1. Definizione e finalità del servizio

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 finalizzata all'integrazione scolastica; tali attività hanno luogo ordinariamente nei plessi scolastici in cui i minori sono inseriti o presso il domicilio, se ricorrono i requisiti relativi all'"attività diretta".

Il servizio di assistenza scolastica è un servizio educativo a favore degli alunni con disabilità o con forme di disagio scolastico e delle loro famiglie per rendere possibile il processo di inclusione previsto nel percorso formativo scolastico.

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:

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

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.

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).



a. 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 progetto individualizzato 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.

b. Attività indiretta (con riconoscimento all'interno del voucher): si intendono tutte quelle attività funzionali all'attuazione dell'intervento, così come individuate nei singoli Progetti Educativi (P.E.), finalizzate alla programmazione, verifica, coordinamento formazione e 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 della relazione educativa su richiesta del servizio inviante (relazione osservazione o di aggiornamento).

Il monte ore attribuito all'attività indiretta è definito in maniera forfettaria in n. 2 ore mensili, fino a 20 ore per anno scolastico, salvo diversa definizione prevista nel relativo Protocollo d'Ambito (in fase di revisione).

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.





## 1.2. Destinatari

Il servizio di Assistenza Scolastica Specialistica si rivolge agli alunni in situazione di disabilità fisica e/o psichica certificata e/o in condizione di svantaggio socio-familiare attestata dai servizi preposti e ha luogo ordinariamente nei plessi scolastici in cui i minori sono inseriti.

Tale servizio è attivato a favore dei minori residenti nei comuni afferenti all'Ambito territoriale n.9 (ad esclusione dei comuni della Valle di Scalve) che frequentano le scuole dell'infanzia, gli istituti di istruzione primaria e secondaria che necessitano di assistenza educativa in ambito scolastico.

## 1.3. 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 sarà 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.



**-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.

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

## 2. MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di assistenza educativa scolastica si rivolge ai minori con disabilità in possesso di certificazioni della Neuro Psichiatria Infantile di competenza o di altra struttura sanitaria pubblica. È condotto in integrazione e in collaborazione con i Servizi sociali di riferimento, la Dirigenza scolastica, gli altri servizi che hanno in carico il minore. L'affiancamento all'alunno di un assistente educatore è garanzia del diritto all'istruzione nelle scuole di ogni ordine e grado.

La cooperativa Sottosopra si propone come partner corresponsabile con le Scuole e le Amministrazioni comunali, nella gestione di questo tipo di progetti, sfruttando il proprio essere soggetto vitale all'interno dei territori in cui opera. Lavora perseguendo la finalità dell'inclusione non solo scolastica ma sociale, ponendo grande attenzione alle condizioni del contesto e alle diverse risorse che esso esprime. Lavora perché la Comunità attorno al minore con disabilità si adatti ad accogliere ogni persona con le sue specificità e differenze, superando le barriere che si frappongono alle reali possibilità di partecipazione e di apprendimento. Il servizio viene gestito tenendo conto di alcuni elementi ispiratori e costitutivi che ne definiscono lo stile e che di seguito si espongono.

### 2.1 L'inclusione

La scuola rappresenta il luogo dell'apprendimento e della socializzazione, dell'incontro e del confronto con l'altro che non appartiene alla propria sfera familiare. A scuola si trascorre molto tempo, per molti anni. L'esperienza che vi si conduce è significativa non solo per le conoscenze e per le competenze che si acquisiscono, ma anche per le relazioni che si instaurano. L'inclusione sociale delle persone con disabilità, la possibilità di vivere con le medesime opportunità concesse a tutti dentro contesti che tendono a superare le barriere architettoniche e culturali, ha la sua necessaria premessa nell'inclusione scolastica. Nel corpus di relazioni che si costruisce a scuola, alunno con disabilità e compagni imparano reciprocamente. L'organizzazione dei luoghi – le aule, la disposizione dei banchi, i gruppi classe – e della didattica sono aspetti determinanti ai fini degli apprendimenti così come dell'inclusione. Quest'ultima, infatti, per realizzarsi pienamente chiede un'elevata attenzione ai contesti e alla loro evoluzione affinché si adattino, si modifichino per accogliere gli alunni con disabilità. L'assistente educatore, in questo



quadro, è la figura che può favorire una piena integrazione dell'alunno con disabilità nella classe e nel contesto scolastico. Nella collaborazione stretta con gli insegnanti di classe e con l'insegnante di sostegno, fornisce all'alunno gli appoggi di cui ha bisogno, favorisce le relazioni con i compagni, tiene collegati tra loro la scuola e l'extra-scuola.

## **2.2 Il progetto di vita**

In ambito sociale, sempre più frequentemente si sente fare riferimento al progetto di vita. Nel caso di persone con disabilità, parlare di progetto di vita significa contribuire a collocare le scelte presenti, prossime e future dentro un quadro ampio e flessibile che, a partire dalle abilità della persona, dal suo contesto di vita, dalla tipologia di disabilità, dall'area di sviluppo prossimale, ipotizzi delle traiettorie, delinei delle possibilità, immagini il futuro. Nella pratica, muoversi nell'ottica del progetto di vita significa vedere la persona nella sua complessità e nella sua integrità e, pertanto, ricomporre i suoi tempi, gli spazi, le relazioni che vive. Per queste ragioni, il servizio di assistenza scolastica della cooperativa Sottosopra tiene conto della rete, formale e informale, in cui i progetti di vita degli alunni con disabilità si realizzano e mantiene costantemente aperto il dialogo con: le famiglie, i Servizi sociali comunali, i Servizi specialistici, le realtà territoriali in cui si svolge la vita del bambino con disabilità (oratori, parrocchie, associazioni sportive, biblioteche, ...).

## **2.3. Modalità di avvio del servizio**

Sono titolati alla certificazione della necessità di assistenza scolastica la UONPIA, il servizio Psico-Sociale del distretto Sanitario Valle Seriana Superiore e di Scalve e altri servizi pubblici o accreditati.

Nella certificazione viene segnalata la necessità di assistente educatore e viene indicato se richiesta la presenza a part time o a tempo pieno. Il certificato della necessità dell'intervento deve essere recapito, entro il 31 maggio di ogni anno, dalla famiglia interessata alla scuola, che provvederà ad inoltrarlo ai Comuni di residenza entro il 20 giugno, che a sua volta lo inoltrerà all'Ente capofila per la convocazione della relativa Commissione Disabili. Contemporaneamente la Scuola invia al Servizio Sociale i genitori del minore per il quale è richiesta la prestazione, per presentare specifica domanda e essere informata sulle modalità di attivazione del servizio.

La famiglia, presso il Servizio Sociale, compila apposita domanda di assistenza scolastica e produce eventuale altra documentazione in suo possesso utile alla definizione del bisogno.

Il Comune di residenza, d'intesa con il servizio specialistico, istruisce la domanda, tramite eventuali colloqui di approfondimento con la famiglia, valutando la diagnosi funzionale del soggetto e altra documentazione prodotta, al fine di determinare lo stato di bisogno. Le domande vengono inoltrate all'Ambito per la convocazione della Commissione



Disabili. Il Comune di residenza, in seguito alla Commissione Disabili, sentita la scuola, sulla base delle risultanti dell'istruttoria, in rapporto alle risorse disponibili, formula un Piano d'Intervento, assegnando un monte ore settimanale, comunicandolo 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/esercenti la tutela del minore effettuano la scelta dell'Ente accreditato mediante la sottoscrizione del Piano d'Intervento.

#### **2.4.Presa in carico**

L'Ente accreditato mediante la firma del voucher (contenente il Piano d'Intervento) prende in carico l'utente garantendo l'avvio del servizio entro 5 giorni lavorativi. L'Ente si impegna ad operare in collaborazione e sinergia con l'Ufficio Servizi Sociali comunale e attenersi a tutte le prescrizioni, oneri ed adempimenti contenuti negli specifici disciplinari dei singoli servizi.

Il Coordinatore dell'Ente scelto crea la cartella dell'alunno che contiene il documento inviato ed il complesso delle informazioni acquisite e concorda con la scuola le modalità e gli orari di erogazione del servizio, raccogliendo altresì l'autorizzazione al trattamento dei dati. Sulla base delle informazioni acquisite, il coordinatore, sentito il servizio specialistico di riferimento, individua l'assistente educatore più idoneo al tipo di incarico. Il coordinatore incontra l'educatore per presentare il caso e fissa l'incontro con la famiglia. Si avvia l'intervento dell'educatore nella scuola e il coordinatore concorda l'articolazione oraria e raccoglie i dati di contatto con i referenti scolastici. Entro il 30 novembre l'educatore condivide con la scuola gli obiettivi e collabora alla stesura del "modello unico".

#### **2.5.Modalità di sostituzione del personale**

Si provvederà a sostituire entro 24 ore le assenze non prevedibili del personale, e invece nello stesso giorno, quelle programmate previo accordi preventivi con i dirigenti scolastici.

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.

#### **2.6. Modalità di gestione delle assenze degli alunni**

In caso di assenza improvvisa (entro le 24 ore precedenti) dell'alunno il personale educativo resta a disposizione della scuola solo per la prima giornata di assenza.

Nel caso di assenza comunicata dalla famiglia al coordinatore del servizio almeno 24 ore



prima, l'educatore non presterà servizio.

La famiglia è tenuta a comunicare al coordinatore entro le ore 17.00 del giorno precedente, il rientro del proprio figlio a scuola.

Il coordinatore del servizio garantisce la reperibilità al cellulare di servizio dalle ore 7.00 alle ore 19.00 dal lunedì al sabato, la domenica dalle 16.00 alle 19.00.

### 3. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA: LE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NEL SERVIZIO DI ASSISTENZA 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 REFERENTE 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 i coordinatori dei singoli progetti, 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.

**IL COORDINATORE DEL SERVIZIO** ha il compito di garantire l'indirizzo generale di tutte le singole progettualità nei suoi aspetti educativi, metodologici, organizzativi e tecnici, in continua connessione con i referenti comunali. 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

L'approccio metodologico di coordinamento prevede l'aver uno sguardo complessivo del contesto di riferimento, della specifica fase evolutiva e delle risorse personali e familiari del minore con disabilità poiché dovrà curare i rapporti e le intese tra tutti i soggetti impegnati. Sarà una figura di snodo tra l'operatività nella Scuola, gli interventi



specialistici, le risorse che il territorio esprime, le storie familiari di ciascuno e la rispondenza alle istanze istituzionali dell'Amministrazione Comunale. Il coordinatore inoltre garantisce una reperibilità dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 19.00 e la domenica dalle 16.00 alle 19.00 e gestisce le assenze e le sostituzioni del personale in servizio

La funzione di coordinamento pertanto 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 mensili 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 gestione dei raccordi e delle collaborazioni con tutte le Scuole coinvolte e con i servizi specialistici attraverso periodici incontri di monitoraggio e verifica in connessione con il servizio sociale del Comune.
  - 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 di gruppo.
  - La promozione di collaborazioni con il territorio: azioni di esplorazione, contatto e collaborazione con le realtà del territorio, al fine di costruire percorsi di inclusione, tirocini formativi e attività nel tempo libero.
  - La tenuta dei rapporti con i referenti comunali: incontri di monitoraggio, valutazione e riprogettazione con i referenti comunali per monitorare i singoli interventi e individuare opportunità educative territoriali, per valutare i servizi nella loro globalità e mantenere uno sguardo aperto sulle famiglie. Garanzia di contatti frequenti e flessibili sia telefonici che via mail per aggiornamenti e eventuali criticità. Invio puntuale delle rendicontazioni economiche mensili e delle relazioni o documentazioni previste.
  - La Gestione di compiti di carattere amministrativo: aggiornamento di elenchi, compilazione di moduli/tabelle, redazione di documenti e lettere, caricamento della documentazione nella cartella sociale; rendicontazione mensile delle ore degli operatori, monitoraggio complessivo del budget assegnato dall'ente comunale.
- Lo stimolo continuo per uno Sviluppo progettuale innovativo volto a garantire una sempre maggiore qualità di servizi e prestazioni alle famiglie e alle comunità locali: incontri con il servizio specialistico e i referenti comunali mirati all'elaborazione di azioni per il miglioramento della qualità dei Servizi; supervisione delle attività sperimentali e progettualità innovative definite in stretta connessione con i referenti comunali.

Il coordinatore è in possesso del titolo di studio di Assistente Sociale o di altra Laurea in materie psico-sociali sanitarie o master in coordinamento ovvero, in alternativa, con almeno cinque anni di esperienza nei servizi SAE.





L'ASSISTENTE EDUCATORE È la figura che favorisce l'inclusione scolastica e sociale dell'alunno con disabilità; promuove l'autonomia personale e sociale; sostiene il mantenimento e lo sviluppo delle potenzialità.

Le finalità sopra esposte sono perseguite attraverso le seguenti azioni:

- individuazione e verifica degli obiettivi educativi relativi all'autonomia personale dell'alunno nell'ottica del raggiungimento della massima autonomia possibile;
- promozione di attività per lo sviluppo e il rafforzamento delle potenzialità;
- identificazione di strategie per l'adattamento della didattica alle capacità cognitive dell'alunno;
- mediazione e integrazione degli apprendimenti in collaborazione con l'insegnante di sostegno e gli insegnanti delle diverse discipline;

All'interno della scuola e nelle strutture che accolgono i minori con disabilità in progetti estivi, come ad esempio i Centri ricreativi estivi comunali e parrocchiali, i centri sportivi, altre realtà del territorio, il ruolo dell'assistente educatore si declina nei seguenti compiti e funzioni:

- collaborare con gli insegnanti (o con gli operatori delle strutture estive individuate) per l'effettiva partecipazione del minore con disabilità a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative previste dal Piano dell'offerta formativa (o attività aggregative estive promosse dal progetto);
- collaborare con gli insegnanti, in aula e nei laboratori, per dare un supporto pratico funzionale, socio-relazionale e di facilitazione della comunicazione;
- accompagnare il minore nelle attività avendo cura di attuare tutte le azioni e le strategie individuate per raggiungere gli obiettivi nell'ambito dell'autonomia personale, delle competenze sociali e dell'integrazione sul territorio;
- affiancare 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;
- affiancare l'alunno nelle attività d'igiene della persona, consentendo il recupero e la conquista dell'autonomia;
- collaborare 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;
- partecipare alle attività di programmazione e di verifica con gli insegnanti, con i referenti delle strutture sanitarie e con i servizi territoriali; se richiesto, partecipare alle sedute del Collegio dei docenti;
- partecipare alla stesura del 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;
- collaborare all'attuazione del Piano Educativo Individualizzato in collaborazione con la scuola, con il servizio sociale, con la famiglia e con i servizi specialistici territoriali;
- redigere e compila nei tempi richiesti il Fascicolo Unico per ciascun anno scolastico: una prima relazione di osservazione entro il mese di novembre con indicazione delle potenzialità dell'alunno e delle difficoltà riscontrate; a seguire redigere il progetto con indicate le azioni e gli obiettivi previsti; redigere una relazione di



verifica annuale, nel mese di giugno, dove sono indicati i risultati raggiunti nel corso dell'anno scolastico e tutte le informazioni utili alla programmazione successiva del servizio; redigere la verifica del progetto di inserimento del minore con disabilità nella struttura estiva che lo ha accolto per le attività aggregative; • partecipare se necessario ai viaggi di istruzione e alle gite offrendo un contributo specifico volto all'individuazione di strategie per il superamento delle barriere architettoniche; • partecipare ai corsi di formazione e aggiornamento programmati annualmente.

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 esperienza lavorativa di almeno due anni in un servizio di educativa scolastica rivolto a minori o in servizi educativi ai disabili;

-diploma di educatore professionale rilasciato da scuola professionale o laurea in scienze dell'educazione;

-laurea in pedagogia o psicologia o titolo equipollente

#### 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 la gestione dei **Servizi di assistenza scolastica rivolta agli alunni disabili.**

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 del Consorzio di Servizi provinciale, sia da parte dell'Ente di certificazione medesimo.

#### 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





## **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 numerici:

- sostituzioni entro il giorno di assenze programmate
- sostituzioni entro il giorno successivo – per le assenze non programmate
- numero di assistenti educatori cambiati all'anno per ciascun utente (se non per cause di forza maggiore)
- numero di reclami raccolti



#### **4.5 Miglioramento continuo**

Il servizio migliora con continuità l'efficacia del Sistema di Gestione per la impegni, 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 verificano. 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.

#### **4.5 Miglioramenti e le prestazioni accessorie offerte**

Gli elementi migliorativi del servizio sono:

- reperibilità telefonica del coordinatore dalle ore 7.00 alle ore 19.00 (anziché dalle 8.00 alle 17.00); in altri orari è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica, sempre attiva;
- in caso di assenza dell'operatore il coordinatore comunica sia alla scuola che alla famiglia il nominativo del sostituto;
- incontri dedicati al passaggio di consegna in caso di turn-over alla presenza del coordinatore del servizio, l'assistente educatore da sostituire e il sostituto con passaggio di documentazione;
- laddove lo si ritenga utile, in caso di modifica programmata dell'operatore, si prevede un affiancamento tra l'assistente educatore uscente e il sostituto all'interno del contesto scolastico (massimo 10 ore) in accordo con la scuola, il servizio specialistico, l'assistente sociale di riferimento e la scuola,
- incontro di conoscenza tra famiglia e assistente educatore sia alla presa in carico sia in caso di sostituzione dell'operatore
- primo colloquio gratuito della famiglia con una psicologa per consulenza sul tema dei disturbi di apprendimento presso lo sportello di Parre, via Grumella 2/A;
- affiancamento dell'assistente educatore agli specialisti, laddove 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
- incontri periodici da parte del coordinatore con i referenti della scuola per monitorare l'operato dell'assistente educatore e garantire un affiancamento adeguato
- 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, entro fine maggio, viene somministrato un questionario di soddisfazione:

- ai familiari e/o tutori il questionario riportato come allegato mod. SODDFAM: Soddisfazione famiglie servizio assistenza scolastica,
- agli istituti scolastici il mod. SODDSCUO: Soddisfazione scuole servizio assistenza scolastica
- agli operatori il mod. SOD L V: Soddisfazione lavoratori servizio assistenza scolastica

Il referente del servizio 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. Le risultanze di tale somministrazione sono poi comunicate ai Servizi Sociali d'Ambito Ufficio di Piano e al Servizio Sociale dal coordinatore.

### 5.2 Cosa fare se non si è soddisfatti

Ogni famiglia o utente che usufruisce del Servizio di Assistenza Educativa Scolastica che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati

-attraverso la compilazione del modulo apposito (allegato 1) messo a disposizione dalla cooperativa e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio, inviandolo:

-all'indirizzo: via Grumella 2/a, Parre (BG)

-alla e-mail: [sottosopraclusone@alice.it](mailto:sottosopraclusone@alice.it)

-oppure contattando il Coordinatore del servizio: chiedendo un 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.



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 risolvibili 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 ATS DI BERGAMO Via Galliccioli n. 4 Tel. centralino ATS 035-385111

Nei casi in cui si ritenga sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni indicate nella carta del servizio, il contraente può chiedere l'intervento dell'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS della Provincia di Bergamo.

#### **5.4 Informazione sul trattamento dei dati ai sensi del reg UE 2016/679**

Sottosopra società cooperativa sociale onlus con sede a Parre in via Grumella 2/a codice fiscale 02888280167 partita i.v.a. 028882801167 è titolare del trattamento dei relativi agli utenti del servizio illustrato in questa Carta. Il presidente è Catania Silvana, nata a Clusone il 6/5/79, telefono 3453082816. Il responsabile della protezione dei dati è Oprandi Edi Maria, nata ad Adamawa (Nigeria) il 20/2/1963, contattabile allo 035703451 o via mail all'indirizzo [sottosopraclusone@alice.it](mailto:sottosopraclusone@alice.it). I dati vengono utilizzati sulla base della normativa vigente e del voucher firmato, al fine di garantire l'erogazione del servizio richiesto.

I dati saranno utilizzati

1. Per l'erogazione del servizio fino alla cessazione dello stesso; i dati saranno conservati per tutta la durata del servizio ed eliminati secondo le indicazioni del servizio inviante
2. Per la gestione della fatturazione, compresi eventuali adempimenti fiscali e normativi; i dati saranno conservati per il tempo richiesto dalle disposizioni fiscali, attualmente indicato in 5 anni

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'utente o la persona che lo rappresenta legalmente può in qualsiasi momento esercitare i diritti previsti dalla legge: sapere quali dati abbiamo, farli correggere o cancellare, opporsi a trattamento, farli trasferire ad altro soggetto, presentare reclamo all'autorità di controllo se ritiene siano stati usati male, rivolgendosi ad uno dei dati di contatto indicati nella carta del servizio.

### **5.5 Accesso alla documentazione**

Le richieste degli aventi diritto all'accesso della documentazione 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).

### **5.6 Assicurazione**

La cooperativa dichiara di aver stipulato idonea polizza assicurativa a copertura responsabilità civile per eventuali danni arrecati agli utenti ed alle loro cose derivanti dalla responsabilità civile per eventuali danni arrecati agli utenti ed alle loro cose derivanti dalla esecuzione del contratto. L'Ente gestore si impegna a mantenere nel tempo garanzia assicurativa equivalente.

### **5.7 Relazioni con il pubblico**

Il referente per le relazioni con il pubblico è il coordinatore del servizio, che può essere contattato allo 035703451.

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](mailto:ambito@comune.clusone.bg.it)).

### **5.8 Impegni verso i cittadini**

La cooperativa si impegna a rendere nota e rispettare la carta del servizio ed il Codice Etico riportato in allegato



## 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 [sottosopraclusone@alice.it](mailto:sottosopraclusone@alice.it). È inoltre, consultabile il sito internet [www.cooperativasottosopra.it](http://www.cooperativasottosopra.it)

### **Sottosopra Cooperativa Sociale**

Via Grumella 2/a- 24020 PARRE

Tel 035 703451 Fax. 035 703451

Email [sottosopraclusone@alice.it](mailto:sottosopraclusone@alice.it)

Pec. [sottosopra.coop@legalmail.it](mailto:sottosopra.coop@legalmail.it)

### **Orari d'apertura**

Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00. tel. 035 703451

Coordinatore: Silvana Catania, dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 19.00 e la domenica dalle 16.00 alle 19.00, tel. 345 3082816

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 [sottosopraclusone@alice.it](mailto:sottosopraclusone@alice.it)





**ALLEGATO B**

*mod. SODDFAM: Soddisfazione famiglie servizio assistenza scolastica*

## **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER GENITORI/TUTORI**

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 personale e non prevede, in alcun modo, indicazioni relative a dati personali, vuole essere uno strumento che indichi la percezione e la soddisfazione di coloro che usufruiscono del servizio.

Il questionario si suddivide in due aree tematiche: l'area organizzativa e l'area progettuale.

All'interno di queste due aree sono stati poi declinati nello specifico elementi concreti, attraverso i quali le famiglie o i tutori possono misurare il proprio grado di soddisfazione.

Per facilitare e snellire il processo di rielaborazione dei dati, le domande sono strutturate a risposta chiusa e multipla; a conclusione di ogni area tematica è stata aggiunta 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.

Vi chiediamo la cortesia di restituire il questionario compilato in busta chiusa direttamente all'Assistente educatore per voi di riferimento entro il .....





Data di compilazione: \_\_\_\_\_

Il questionario viene compilato da:

Genitore

Tutore

Grado di scolarità del minore:

Scuola dell'infanzia

Scuola primaria

Scuola secondaria Primo grado

Scuola Secondaria Secondo grado

### AREA 1. ASPETTI ORGANIZZATIVI

**1-Che grado di conoscenza ritiene di avere in merito alle procedure relative al servizio di assistenza educativa scolastica (comunicazioni assenze, cambiamento orario, sostituzioni assistente educatore, cambiamento assistente educatore...)**

Insufficiente     Scarso     Sufficiente     Buono     Ottimo

**2-Come valuta l'aspetto organizzativo del servizio di assistenza scolastica, in merito alla tempestività nell'eventuale sostituzione dell'assistente educatore?**

Insufficiente     Scarso     Sufficiente     Buono     Ottimo

**3.Osservazioni/proposte:**

.....  
.....



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

**AREA 2. ASPETTI PROGETTUALI E RELAZIONALI**

**4-Come valuta la qualità dell'intervento dell'assistente educatore?**

- Insufficiente     Scarso     Sufficiente     Buono     Ottimo

**5-Come valuta la comunicazione fra lei e il coordinatore del servizio?**

- Insufficiente     Scarso     Sufficiente     Buono     Ottimo

**6-Quale grado di soddisfazione ritiene percepisca l'alunno beneficiario del Voucher?**

- Insufficiente     Scarso     Sufficiente     Buono     Ottimo

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

- Insufficiente     Scarso     Sufficiente     Buono     Ottimo

**Spieghi le sue motivazioni:**

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

**8-Osservazioni/proposte:**

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



ALLEGATO C

mod. SODDSCUO: Soddifazione scuole servizio assistenza scolastica

### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA

Gentile Dirigente/Coordinatore,

il questionario che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire se il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica che è stato fornito ad alcuni minori inseriti nella Vostra scuola, ha risposto alle Sue attese, al fine di valutare la qualità del servizio erogato dai nostri operatori e quindi offrire un servizio sempre migliore.

Le chiediamo di mettere un segno sulla risposta che ritiene più adeguata e di consegnare il questionario completato presso la sede della Cooperativa Sottosopra, oppure farcelo avere tramite mail all'indirizzo:

[sottosopraclusone@alice.it](mailto:sottosopraclusone@alice.it) o fax 035 703451 possibilmente entro il .....

La ringraziamo anticipatamente per la Sua collaborazione.

#### Il questionario è compilato in data .... / .... / ..... da

- dirigente scolastico     coordinatore     presidente della Fondazione
- insegnante di sostegno     insegnante referente di classe     altro

1 - È stato facile, quando necessario, contattare:

• il Coordinatore del servizio

- Mai     Talvolta     Spesso     Sempre

nei contatti avuti, ha ricevuto risposte puntuali ed esaurienti?

- Mai     Talvolta     Spesso     Sempre

• la sede della Cooperativa

- Mai     Talvolta     Spesso     Sempre

nei contatti avuti, ha ricevuto risposte puntuali ed esaurienti?

- Mai     Talvolta     Spesso     Sempre



• l'assistente educatore

Mai Talvolta Spesso Sempre

nei contatti avuti, ha ricevuto risposte puntuali ed esaurienti?

Mai Talvolta Spesso Sempre

2- Le comunicazioni ricevute dalla cooperativa rispetto il servizio di assistenza scolastica (esempio autorizzazioni per gite, incontri in UONPIA, Commissioni H, eventuali cambi di personale) sono state:

**chiare** Mai Talvolta Spesso Sempre

**puntuali** Mai Talvolta Spesso Sempre

**complete** Mai Talvolta Spesso Sempre

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

Mai Talvolta Spesso Sempre

Perché?.....

.....

4- Si ritiene soddisfatto/a dell'attività svolta dagli assistenti educatori all'interno della vostra scuola:

**rispetto del regolamento interno della scuola:**

Mai Talvolta Spesso Sempre

**collaborazione** Mai Talvolta Spesso Sempre

**puntualità** Mai Talvolta Spesso Sempre

**partecipazione attiva** Mai Talvolta Spesso Sempre

Eventuali osservazioni o suggerimenti:

.....



ALLEGATO D

mod. SOD L V: Soddisfazione lavoratori servizio assistenza scolastica

## **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER GLI OPERATORI**

Il presente questionario ha la finalità di evidenziare l'indice di gradimento degli operatori che lavorano all'interno del servizio di assistenza scolastica.

La sua compilazione è strettamente individuale e personale e non prevede, in alcun modo, indicazioni relative a dati personali, vuole solo essere uno strumento anonimo che indichi, in modo oggettivo, la percezione e la soddisfazione di coloro che portano la propria professionalità all'interno dei servizi.

Il questionario si suddivide in due grandi aree tematiche: l'area organizzativa e l'area progettuale. All'interno di queste due aree sono stati poi declinati nello specifico elementi concreti, attraverso i quali è possibile misurare il proprio grado di soddisfazione.

Per facilitare e snellire il processo di rielaborazione dei dati, le domande sono strutturate a risposta chiusa e multipla; a conclusione di ogni area tematica è stata aggiunta 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.

### QUESTIONARIO RELATIVO AL SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA

Data di compilazione: \_\_\_\_\_

Se vuole indichi in che scuola presta servizio

scuola materna     scuola elementare     scuola media     scuola superiore



**AREA 1. ASPETTI ORGANIZZATIVI LEGATI ALLA COOPERATIVA**

**1-Come considera la distribuzione oraria del lavoro rispetto alla qualità del servizio?**

- Insufficiente       Scarsa       Sufficiente       Buona       Ottima

**2-Come considera a livello globale l'organizzazione del servizio?**

- Insufficiente       Scarsa       Sufficiente       Buona       Ottima

**3-Come valuta il numero degli incontri di équipe del servizio?**

- Insufficiente       Scarsa       Sufficiente       Buona       Ottima

**4-Come valuta la modalità degli incontri di équipe del servizio?**

- Insufficiente       Scarsa       Sufficiente       Buona       Ottima

**4-Come valuta le proposte formative della cooperativa?**

- Insufficiente       Scarsa       Sufficiente       Buona       Ottima

**5-Osservazioni/proposte:**

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



## AREA 2. ASPETTI PROGETTUALI E RELAZIONALI

### **6-Come valuta il clima di lavoro nel quale opera?**

Insufficiente       Scarsa       Sufficiente       Buona       Ottima

Questo clima dipende dalla cooperativa?     si      no

### **7-Come valuta il rapporto e la comunicazione con la cooperativa?**

Insufficiente       Scarsa       Sufficiente       Buona       Ottima

### **8-Come valuta il rapporto e la comunicazione fra lei e il coordinatore?**

Insufficiente       Scarsa       Sufficiente       Buona       Ottima

### **9- In che modo ritiene che la Cooperativa sia attenta alla sua formazione, all'acquisizione di competenze e alla sua crescita professionale?**

Insufficiente       Scarsa       Sufficiente       Buona       Ottima

### **10-In che misura si sente libero di esprimersi, proporre, ricercare aiuto di fronte alle difficoltà?**

Insufficiente       Scarsa       Sufficiente       Buona       Ottima

### **11-Come valuta i rapporti con i familiari dei suoi utenti?**

Insufficiente       Scarsa       Sufficiente       Buona       Ottima

### **12-In che misura si sente gratificato dai risultati del suo lavoro?**

Insufficiente       Scarsa       Sufficiente       Buona       Ottima



**13-In che misura ritiene che il servizio nel quale lavora risponda ai bisogni espressi dal territorio?**

- Insufficiente       Scarsa       Sufficiente       Buona       Ottima

**14-In che misura si sente appartenente alla cooperativa?**

- Insufficiente       Scarsa       Sufficiente       Buona       Ottima

perché?.....

**15-Conosce modalità e senso dell'essere socio della cooperativa in cui lavora?**

- Insufficiente       Scarsa       Sufficiente       Buona       Ottima

**16-Ha mai pensato di diventare socio?**

- Sì       No       lo sono già

**17-A livello globale, quale grado di soddisfazione ritiene di avere rispetto al suo lavoro?**

- Insufficiente       Scarsa       Sufficiente       Buona       Ottima

**Spieghi le sue motivazioni:**

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

**15-Osservazioni/proposte:**

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





ALLEGATO E

## CODICE ETICO

Di seguito viene presentato il codice etico che la Sottosopra Società Cooperativa Sociale si è data per rapportarsi con i propri utenti, con le persone che vi lavorano e con il mercato esterno.

Tale codice è stato approvato dal consiglio di amministrazione nella seduta del 11/1/2013 ed è a disposizione presso la sede della cooperativa, nonché pubblicato sul sito della stessa.

### ✓ **Premessa**

La cooperativa sociale Sottosopra 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.

La cooperativa Sottosopra aderisce sin dalla sua nascita a Confcooperative Bergamo, uno dei principali organismi di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative e dal giugno del 2002 fa parte del Consorzio Il Solco del Serio, soggetto che aggrega varie cooperative sociali della Valle Seriana e della Valle di Scalve. La cooperativa ha due principali aree di lavoro, il settore della disabilità e quello dei minori e famiglie.

### ✓ **Introduzione**

Il Codice Etico è stato predisposto in vista dell'adempimento alla normativa sulla responsabilità amministrativa delle imprese (legge 231/2001), la quale ha introdotto una forma di responsabilità amministrativa delle aziende.

Il Codice Etico fissa principi e regole di riferimento mirate a orientare i comportamenti nei confronti di tutti i portatori d'interesse (*stakeholders*), soci, lavoratori, fornitori, clienti, Pubblica Amministrazione, associazionismo....

Attraverso il Codice Etico si vuole evitare in particolare che nello svolgimento delle attività lavorative istituzionali siano compiute azioni illegali o comunque elusive di norme, leggi e regolamenti.

Scopo del presente documento è quindi quello di assicurare che i valori etici della Cooperativa Sociale siano chiaramente definiti e costituiscano l'elemento base della



cultura aziendale, nonché lo standard di comportamento di tutti i collaboratori nella realizzazione degli interventi e dei servizi gestiti dalla Cooperativa.

I principi contenuti nel Codice Etico integrano le regole di comportamento che il personale è tenuto ad osservare in virtù delle normative, dei contratti di lavoro, nonché delle procedure, dei regolamenti e delle disposizioni aziendali. Ciascun amministratore, socio, dipendente, collaboratore esterno (da qui in poi definiti come destinatari), è tenuto al rispetto delle norme contenute nel presente Codice nell'esercizio delle proprie funzioni.

### ✓ **La Mission e i valori della cooperativa**

La cooperativa, fin dalla sua costituzione ha individuato le seguenti finalità:

1. 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.
2. 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.
3. Sviluppare e valorizzare nel territorio professionalità educative e sociali offrendo opportunità significative di lavoro ad operatori dello stesso.

La cooperativa, nel perseguimento della *mission*, si ispira ai seguenti valori:

- Il “valore della persona”
- Il “valore del territorio e della realtà sociale”
- Il “valore dell’economia sociale”

### ✓ **I Principi del Codice Etico**

Il codice etico della cooperativa Sottosopra si fonda sui seguenti principi:

- **Onestà** : tutti i destinatari nell’ambito della propria attività sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il Codice Etico ed i regolamenti interni. In nessun caso, il perseguimento dell’interesse della Cooperativa può giustificare una condotta non onesta. Nessuno è autorizzato a dare o promettere ad un soggetto pubblico denaro o altre utilità sia nell’esclusivo interesse personale che nell’interesse o a vantaggio dell’ente.
- **Correttezza** : tutti i destinatari sono tenuti a rispettare i diritti di ogni soggetto comunque coinvolto nella propria attività lavorativa e professionale. Durante lo



svolgimento delle proprie attività devono essere evitate discriminazioni di ogni tipo (età, sesso, razza, nazionalità, opinioni pubbliche o credenze religiose) nei confronti di tutti i soggetti con i quali si rapportano.

- *Trasparenza*: tutti i destinatari sono tenuti a rispettare la trasparenza, intesa come chiarezza, completezza e pertinenza delle informazioni, evitando situazioni ingannevoli sia all'interno che all'esterno della Cooperativa.
- *Riservatezza*: tutti i destinatari devono assicurare l'opportuna riservatezza delle informazioni acquisite durante lo svolgimento delle proprie attività e di trattarle esclusivamente nell'ambito e per i fini delle proprie attività lavorative e, comunque, di non divulgare (comunicare, diffondere o pubblicare in alcun modo) informazioni sensibili senza l'esplicito consenso degli interessati e informazioni riservate senza l'autorizzazione della cooperativa.
- *Centralità della persona*: il rispetto per le persone, siano essi soci, lavoratori, collaboratori o utenti assistiti, è uno dei valori generali che guida l'agire della Cooperativa che si deve tradurre nell'accoglienza della diversità, di ogni diversità, come risorsa, come elemento prezioso e arricchente. Tutti i destinatari sono tenuti al rispetto e all'applicazione di tale principio sia nei confronti della cooperativa che rispetto al territorio.
- *Salute dei lavoratori e Sicurezza sul Lavoro*: la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute dei lavoratori è un principio che deve ispirare l'intera attività della cooperativa, che si impegna alla promozione della cultura della sicurezza e della prevenzione, informando e formando il proprio personale. Tutti i lavoratori sono tenuti ad adottare le necessarie cautele ai fini preventivi e, ove opportuno, a sensibilizzare i propri colleghi e i terzi.
- *Territorialità*: si esprime nel desiderio di riconoscere, incontrare e valorizzare le realtà del territorio (dalla scuola ai servizi sociali, dalle famiglie alle parrocchie, dall'associazionismo alle realtà produttive, dagli enti pubblici ai gruppi informali) e instaurare con loro relazioni stabili e sistematiche favorendo così processi di coprogettazione.

#### ✓ **Principi Etici per la gestione dei rapporti esterni**

- Clienti/Utenti/Famiglie

La professionalità, la competenza e la correttezza rappresentano i principi guida che tutti gli operatori devono garantire nei rapporti con tutti i clienti/utenti/famiglie.

Tutti i collaboratori della Cooperativa sono tenuti a gestire tutte le informazioni acquisite sui nostri clienti/utenti/famiglie nel massimo rispetto della normativa vigente in materia di Privacy.

- Fornitori

La scelta dei fornitori deve essere effettuata sulla base di criteri di professionalità, di economicità, di trasparenza e di maggior vantaggio per l'ente e per gli utenti

Tutti i consulenti, i fornitori e in generale qualunque soggetto terzo che agisca per conto della cooperativa è tenuto alla massima trasparenza, correttezza e rispetto della legalità, e ad evitare :

– qualunque situazione di conflitto di interessi con la stessa, obbligandosi in caso di conflitto a segnalarlo immediatamente alla direzione della Cooperativa



– di compiere qualunque atto che sia o possa essere considerato contrario a leggi e/o a regolamenti vigenti, anche nel caso in cui da tale comportamento derivi o possa, anche solo in astratto, derivare un qualunque vantaggio o interesse per la Cooperativa.  
Ogni fornitore/consulente deve impegnarsi contrattualmente al rispetto del presente Codice Etico.

- **Pubblica Amministrazione e Istituzioni Pubbliche**

È vietata qualsiasi forma di regalia.

E' fatto esplicito divieto ad ogni dipendente o qualunque soggetto terzo che operi per la Cooperativa di:

- proporre opportunità di impiego a rappresentanti della Pubblica Amministrazione o loro familiari, e/o opportunità commerciali o di qualsiasi altro genere che possano avvantaggiarli a titolo personale;
- favorire, nei processi d'acquisto, fornitori e sub-fornitori in quanto indicati da rappresentanti della Pubblica Amministrazione come condizione per lo svolgimento successivo delle attività (ad es. affidamento di un servizio o progetto...);
- promettere o fornire, anche tramite "terzi", a rappresentanti della Pubblica Amministrazione, lavori/servizi di utilità personale.

Qualunque dipendente o soggetto terzo che rappresenti la cooperativa, non è autorizzato ad accettare qualsiasi forma di dono o favoritismo da parte dei funzionari pubblici, ed è tenuto a segnalarlo immediatamente alla direzione.

- **Mercato**

La cooperativa punta alla massima qualità dei servizi consentita dall'equilibrio economico di impresa. Questo obiettivo è perseguito mediante la progressiva certificazione di qualità dei vari servizi, l'accreditamento e la ricerca di forme di gestione fortemente partecipate con la pubblica amministrazione (si cita a titolo di esempio la coprogettazione).

La cooperativa pratica la concorrenza sul mercato pubblico e privato, facendo valere la qualità dei prodotti servizi e non il ribasso del costo del lavoro.

Nei confronti del mercato pubblico la cooperativa si astiene dal far valere legami politici e partitici per ottenere appalti.

La cooperativa rifiuta di accogliere richieste di favori indebiti da parte di decisori pubblici con i quali ha rapporti di committenza.

La cooperativa si impegna a sviluppare l'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 uno stile di economia responsabile.

- ✓ **Principi Etici per la gestione dei rapporti interni**

- **Personale dipendente**

La scelta del personale da assumere è effettuata tenendo conto esclusivamente delle effettive esigenze della cooperativa e del profilo professionale del candidato, garantendo il



rispetto dei principi di eguaglianza e di pari opportunità e rifiutando qualunque forma di favoritismo, nepotismo o clientelismo.

I rapporti di lavoro sono formalizzati con regolare contratto, rifiutando qualunque forma di lavoro irregolare; inoltre è garantita la massima collaborazione e trasparenza nei confronti del neoassunto, affinché abbia chiara consapevolezza dell'incarico attribuitogli, del contesto e degli eventuali rischi a cui è sottoposto.

Ogni dipendente della cooperativa è tenuto al più scrupoloso rispetto dei principi etici generali precedentemente espressi e delle regole interne alla struttura, con particolare attenzione ai requisiti relativi alla tutela della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro.

- **Soci e organi sociali**

La Cooperativa si impegna a redigere e a rendere noto il bilancio sociale e a garantire l'accesso agli atti da parte dei soci e di tutti gli aventi diritto.

L'attività degli Organi Sociali è improntata al pieno rispetto delle regole sancite dallo Statuto sociale, dal Regolamento interno e dalla legislazione vigente nazionale e comunitaria.

I soggetti eletti o nominati a funzioni amministrative sono tenuti:

- a impegnarsi attivamente affinché la società possa trarre beneficio dalle loro specifiche competenze;

- a denunciare tempestivamente qualsiasi situazione di conflitto d'interesse che li veda coinvolti;

- alla riservatezza delle informazioni acquisite nello svolgimento del proprio mandato;

- a far prevalere sempre l'interesse della missione sociale rispetto all'interesse particolare del singolo.

La cooperativa non riconosce regolamenti interni o impegni sottoscritti individualmente o da gruppi di soci, che riducano o limitino la partecipazione democratica.

- ✓ **Comunicazione**

Il Codice Etico è pubblicato nel sito della cooperativa, [www.cooperativasottosopra.it](http://www.cooperativasottosopra.it)

Una copia cartacea viene affissa presso la sede operativa della cooperativa e presso le sedi dei servizi gestiti dalla cooperativa.

Qualora richiesto il codice etico può essere distribuito ai soci, amministratori, dipendenti ed a tutte le terze parti che entrino in rapporto con la cooperativa.

- ✓ **Valore contrattuale del Codice Etico**

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali di soci, amministratori, dipendenti e collaboratori della cooperativa.





ALLEGATO F

# ORGANIGRAMMA

