CARTA DEI SERVIZI

Servizio di *Assistenza ad Personam*

GARDA SOCIALE – Azienda Speciale Consortile

La Carta dei Servizi rappresenta l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni.
Riteniamo importante condividere con le famiglie che scelgono di usufruire dei nostri servizi le metodologie, gli strumenti e gli approcci utilizzati nelle nostre attività. La chiarezza e la trasparenza sono per noi prerequisiti necessari per raggiungere in modo consapevole e responsabile gli obiettivi insieme definiti.

I principi a cui ispiriamo i servizi offerti sono:

- **EGUAGLIANZA:** pari dignità sostanziale tra gli utenti, considerando e rispettando la diversità dei bisogni.
  IMPARZIALITÀ: per garantire uniformità di accesso a chiunque ne abbia diritto.
- **CONTINUITÀ:** ogni servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo, interrotto solo se previsto dalla normativa di settore.
- **DIRITTO DI SCELTA:** per l'utente, in merito a quale soggetto erogatore rivolgersi.
- **PARTECIPAZIONE:** alla progettazione e alla verifica della prestazione richiesta, esprimendo il proprio gradimento, come parte attiva per il miglioramento continuo.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** ricerchiamo il migliore equilibrio tra risorse impiegate (economiche e umane), risultati attesi e risultati conseguiti.
- **PROFESSIONALITÀ:** gli operatori sono selezionati sulla base di un criterio di merito.

Chi siamo

Elefanti Volanti Cooperativa Sociale Onlus costituita nel 1993 da operatori esperti nel maltrattamento minorile, da quasi 30 anni opera nella Provincia di Brescia, gestendo diversi servizi rivolti alle famiglie e a tutti i suoi componenti, adulti e minori, al disagio adulto e alle fragilità, con equipe professionali multidisciplinari, prendendosi cura del benessere della persona nel contesto comunitario. Gestisce il Consultorio Familiare "Crescereinsieme" di Brescia, privato e accreditato con la Regione Lombardia e numerosi servizi dell'ambito socio-sanitario e socio-assistenziale.

Il servizio ADP

DEFINIZIONE E FINALITA' DEL SERVIZIO

L'assistenza educativa per gli alunni disabili si inquadra nel più generale obiettivo del Progetto Educativo Individualizzato che la scuola e le agenzie territoriali formulano in sinergia al fine di promuovere l'integrazione dell'alunno disabile nella sua interezza e specificità potenziando capacità di autonomia personale e comunicativa all'interno e all'esterno della scuola. Il servizio di assistenza educativa scolastica a favore di minori con disabilità e/o in condizioni di svantaggio si sostanzia nell'insieme degli interventi svolti a favore degli alunni con disabilità fisica e/o psichica e/o in condizione di svantaggio, attestata dai servizi preposti, attraverso attività di supporto finalizzate allo sviluppo di autonomie, all'acquisizione di competenze ed all'inclusione. Tali attività hanno luogo ordinariamente nei plessi scolastici in cui i minori sono inseriti o, laddove espressamente previsto nel progetto educativo, sul territorio o presso il domicilio. Il servizio segue il calendario scolastico annuale, è attivo durante la settimana (da lunedì a sabato), con orario di presenza degli assistenti educatori impostato per ogni singolo alunno ad inizio anno, in accordo con gli insegnanti di sostegno e di classe. L'intervento si può articolare in momenti strutturati di lavoro didattico alternati a tempi per altre attività (ricreative, di socializzazione, di gioco, di sport, di attività di gruppo e durante la mensa); le singole attività sono definite secondo esigenze, interessi e tipologie dei soggetti e illustrate alla famiglie durante gli incontri programmati. Il servizio è garantito da una struttura professionale che comprende figure quali il coordinatore del servizio e gli assistenti educatori in grado di garantire lo svolgimento del servizio e si pone le seguenti finalità:

- supportare il percorso di integrazione scolastica dell'alunno;
- favorire e potenziare la socializzazione, la relazione e l'integrazione con i coetanei;
- promuovere e potenziare i diversi livelli di autonomia personale e sociale;
- favorire i rapporti tra alunno e le diverse figure presenti nella scuola

I DESTINATARI

I destinatari del servizio di assistenza educativa personalizzata nelle scuole sono gli alunni/studenti certificati ai sensi della L. 104/92 che frequentano le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e di secondo grado.

La nostra esperienza nell'ultimo triennio

ANNO SCOLASTICO	COMUNE DI RESIDENZA	N. TOT. UTENTI	ORDINE E GRADO			
			INFANZIA	PRIMARIA	SECONDARIA DI PRIMO GRADO	SECONDARIA DI SECONDO GRADO
2019-20	Desenzano d/G	37	5	13	13	6
2019-20	Salò	14	4	2	3	5
2019-20	Bedizzole	15	5	5	5	0
2019-20	Concesio	29	5	13	8	3
2019-20	Bovezzo	14	4	5	3	2
2019-20	Provaglio d'Iseo	10	1	6	1	2
2019-20	Carpenedolo	31	8	14	3	6
2020-21	Desenzano d/G	31	5	11	11	4
2020-21	Salò	16	7	3	4	2
2020-21	Bedizzole	16	3	3	9	1
2020-21	Concesio	28	5	13	6	4
2020-21	Bovezzo	13	4	4	2	3
2020-21	Provaglio d'Iseo	11	0	6	1	4
2020-21	Carpenedolo	29	5	14	6	4
2021-22	Desenzano d/G	30	5	11	7	7
2021-22	Salò	19	7	7	3	2
2021-22	Concesio	26	5	12	5	4
2021-22	Bovezzo	11	4	3	1	3
2021-22	Provaglio d'Iseo	12	0	6	2	4
2021-22	Carpenedolo	27	5	8	9	5
2022-23	Desenzano d/G	56	6	19	22	9
2022-23	Salò	23	10	9	2	2
2022-23	Concesio	23	6	9	4	4
2022-23	Bovezzo	12	4	3	1	4
2022-23	Provaglio d'Iseo	13	1	7	2	3
2022-23	Carpenedolo	24	4	8	9	3
2023-24	Desenzano d/G	42	5	17	4	16
2023-24	Salò	24	8	10	1	5
2023-24	Provaglio d'Iseo	14	3	7	1	3
2023-24	Travagliato	9	2	4	2	1
2023-24	Ambito 6 Monte Orfano	1	1	-	-	-
2023-24	Ambito 7 Oglio Ovest	17	4	6	4	3

2023-24	Ambito 8 Bassa Bresciana occidentale	2	1	1	-	-
2023-24	Ambito 9 Bassa bresciana Centrale	11	2	5	1	3
2023-24	Ambito 10 Bassa Bresciana Orientale	28	3	10	12	3

Modalità organizzativa del servizio

MODALITÀ DI AVVIO DEL SERVIZIO

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

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

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

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

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

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

MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

Gli ambiti di intervento dell'assistenza educativa scolastica sono:

- supporto all'integrazione scolastica dell'alunno disabile;
- supporto agli apprendimenti scolastici dell'alunno disabile (affiancamento e accompagnamento nei percorsi didattici concordati con il team docente);
- collaborazione con gli insegnanti e gli altri soggetti coinvolti nell'intervento sul disabile (partecipazione alla programmazione, partecipazione a incontri con insegnanti e specialisti);
- interventi extrascolastici atti a migliorare le competenze sociali della persona disabile;
- accompagnamento nei viaggi di istruzione. L'accompagnamento alle gite scolastiche spetta prioritariamente all'insegnante di sostegno, con l'eventuale presenza dell'assistente educatore qualora l'alunno disabile presenti elevati carichi di assistenza, solo per le situazioni autorizzate in sede di Commissione.

La funzione del personale ad esso dedicato è quella di fornire un supporto educativo, "ad personam", intervenendo nel campo delle competenze dell'alunno con disabilità e/o in condizione di svantaggio, delle sue relazioni sociali e delle sue autonomie personali. In relazione al progetto educativo individualizzato, il supporto, che generalmente si configura come intervento individuale in ambito scolastico, può in alcuni casi particolari essere inteso come intervento socio-educativo in piccolo gruppo. In considerazione della natura educativa delle prestazioni in cui si sostanziano gli interventi da erogare, restano di competenza degli Istituti scolastici il raggiungimento degli obiettivi didattici e l'assistenza di base, relativamente ai quali gli stessi provvederanno ad organizzarsi con proprio personale o altre figure di riferimento e appositamente designate, così come previsto dalla normativa

di riferimento. E' necessario che l'intervento di assistenza socio-educativa scolastica preveda una progettualità integrata ai fini del raggiungimento e realizzazione del progetto educativo individualizzato. Il servizio di assistenza educativa scolastica prevede sia ore destinate all'intervento diretto con l'utenza sia ore destinate a momenti di programmazione, verifica, coordinamento formazione e supervisione.

MODALITÀ DI SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

Le sostituzioni del personale verranno predisposte entro i primi 50 minuti di servizio dell'orario concordato per il giorno in cui si verifica l'assenza dell'operatore. In caso di assenza dell'utente si dovrà contattare il/la referente del Servizio via mail o con messaggio scritto indicando il minore e la scuola di riferimento. Di seguito sono indicati i contatti utili per tale finalità:

Indirizzo e-mail: **gloria.contin@elefantivolanti.it** Cellulare: 375 5268595

Si richiede alla famiglia di comunicare l'assenza del minore almeno un'ora prima dell'inizio della scuola.

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

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

La famiglia è tenuta ad avvisare direttamente il referente territoriale, il cui nominativo, viene dato alla famiglia in caso di assenze del minore.

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

MODALITÀ DI COORDINAMENTO DELL'EQUIPE DI LAVORO NELL'AMBITO DELLA RETE: SCUOLA, FAMIGLIE E SERVIZI COINVOLTI

L'equipe di lavoro che si articola intorno al servizio è un'equipe direzionata verso l'esterno e che contempla il lavoro di rete come presupposto al suo stesso intervento. Si nutre di relazioni (che si

sostanziano in incontri, verifiche e momenti di monitoraggio) con Scuole, Comuni, Assistenti sociali e organi specialistici. Possiamo distinguere due livelli: un livello individuale, che contempla la presenza del singolo assistente ad personam agli incontri utili a definire, proseguire e direzionare il PEI, ed uno collettivo dove oltre all'assistente, come presenza ufficiale del servizio stesso è presente il Coordinatore/la Coordinatrice.

Al fine di potenziare e migliorare l'efficacia delle interazioni con i Comuni interessati il Coordinatore garantisce la reperibilità quotidiana dalle 7.00 alle 20.00 e la disponibilità ad incontrare i referenti dei singoli comuni entro 24 ore dall'eventuale richiesta.

Il personale

ASSISTENTE EDUCATORE

L'assistente educatore è una figura professionale di sistema, che interviene all'interno dell'organizzazione scolastica. La titolarità e responsabilità dei progetti didattici e di integrazione, pur necessitando della condivisione e della compartecipazione tra tutti i soggetti coinvolti, rimane delle istituzioni scolastiche L'assistente educatore non svolge mai mera assistenza, ma progetta e verifica interventi educativi per il raggiungimento della massima autonomia possibile e per l'integrazione scolastica a sociale dell'alunno.

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

LE CARATTERISTICHE DELL'ASSISTENTE

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

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

L'operatore imposta la propria attività attraverso:

- *l'osservazione*: strumento operativo finalizzato alla raccolta di informazioni sulle capacità

possedute dal soggetto, sul livello di maturazione raggiunto, sulle difficoltà emotive, intellettive e di socializzazione, avendo come riferimento le attitudini e le potenzialità del singolo;

- *la programmazione* definita per obiettivi e non per contenuti. Gli obiettivi e gli strumenti saranno progettati in forma individualizzata a seconda delle esigenze dei minori diversamente abili;
- *la verifica in itinere*: come momento di monitoraggio degli obiettivi raggiunti, di formulazione ed individuazione di nuovi obiettivi e nuove strategie.

Le aree di svolgimento del servizio

Di seguito, le aree nelle quali Elefanti Volanti è accreditata per il Servizio di Assistenza per l'Autonomia e Comunicazione Personale degli studenti con disabilità: Desenzano del Garda, Salò, Provaglio d'Iseo, Travagliato, e i Comuni degli Ambiti 6, 7, 8, 9 e 10.

Migliorie Offerte

- **ATTIVITA' DI FUND-RAISING** La Cooperativa mette a disposizione della Stazione Appaltante, collaborazioni gratuite da parte del nostro ufficio di **progettazione** per attività di **fund-raising.**
- **OSPITARE 2 PCTO:** ci impegneremo ad ospitare 2 PCTO all'interno dei nostri Servizi dislocati sul territori limitrofi.
- **FORMAZIONE AGGIUNTIVA DEGLI OPERATORI:** la coordinatrice organizzerà annualmente incontri di formazione su tematiche specifiche. Questi temi verranno selezionati in base ai bisogni segnalati dagli stessi operatori garantendo in questo modo che la formazione sia mirata e rilevante.
- **BROCHURE INFORMATIVE:** tutto gli operatori riceveranno delle dispense di formazione specifica su temi quali: supporto educativo per studenti con bisogni educativi speciali (BES), autismo e disturbi dello spettro autistico, disabilità motorie e sensory impairments, disturbi dell'apprendimento, tecniche di comunicazione, gestione dello stress e del *burn out* etc. Questi materiali serviranno come risorse di riferimento per approfondire le conoscenze acquisite durante gli incontri di formazione.

- **SUPERVISIONE SU RICHIESTA:** Nel caso in cui il singolo operatore ne ravvisasse la necessità metteremo a disposizione diverse figure tra cui: pedagogisti, psicologi, psicoterapeuti (professionisti del Consultorio CrescereInsieme) che potranno fungere da sostegno agli assistenti per l'autonomia e comunicazione.
- **FRUIZIONE DI WEBINAR SU TEMATICHE SPECIFICHE:** Al fine di potenziare le competenze del nostro personale e garantire un servizio sempre più efficace e aggiornato, proponiamo l'organizzazione di una serie di webinar formativi dedicati ai dipendenti. Questi webinar, tenuti da esperti del settore, tratteranno temi specifici legati all'assistenza per l'autonomia e la comunicazione degli studenti in ambito scolastico.
- **5 ORE AGGIUNTIVE DI COORDINAMENTO AD ANNO SCOLASTICO:** la Cooperativa mette a disposizione 5 ore aggiuntive per anno scolastico della figura del coordinatore.
- **3 ORE AD ALUNNO PER PROGRAMMAZIONE :** la Cooperativa mette a disposizione 3 ore di programmazione per ogni alunno/anno scolastico.

Standard di qualità del servizio erogato

La Cooperativa dispone del Certificato di Gestione Controllo Qualità **UNI ISO 9001:2015** in relazione a gestione, coordinamento e progettazione di servizi rivolti alle persone e la certificazione di **Parità di Genere UniPDR 125:2022.**

Il Consultorio familiare *CrescereInsieme*, gestito dalla Cooperativa Elefanti Volanti è accreditato con Regione Lombardia: autorizzazione all'esercizio con determina ATS N° HP/48 del 21-05-2007; accreditamento con D.G.R. N° VIII/5807 del 07/11/2007 e segg.; contratto con deliberazione N° 589 del 04/11/2008 - Servizio Tutela Minori

GESTIONE DEL SISTEMA PER LA 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 e famiglie) sia con riferimento

a contratti e convenzioni stipulati con Enti pubblici o Aziende private sia rispetto alle esigenze implicite che esplicite;

- cura e valorizzazione del personale per assicurare operatori qualificati, garantire la motivazione ed il coinvolgimento, nonché la formazione, a tutela della massima professionalità e competenza;
- estensione del sistema qualità ai servizi trasversali, come metodo di miglioramento organizzativo e gestionale.

MONITORAGGIO

Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente, in termini di *efficacia* ed *efficienza*. 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.

Per ogni attività prevista dal capitolato di accreditamento verranno redatte relazioni intermedie e finali che saranno un ulteriore strumento di monitoraggio delle prestazioni.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

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

Le segnalazioni possono essere presentate per iscritto:

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

Entro 7 giorni dalla presentazione del reclamo è fornita risposta scritta sulle azioni correttive.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Elefanti Volanti si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli utenti tramite la somministrazione di appositi questionari sulla qualità percepita durante ed alla fine del servizio offerto. Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari. Inoltre i dati estrapolati e analizzati verranno impiegati dalla cooperativa per perseguire miglioramenti continui e puntare a standard qualitativi sempre più elevati. Il Responsabile dei Servizi e della Qualità metterà a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente.

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 parametri 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.

La Privacy

Tutto il personale della cooperativa Elefanti Volanti garantisce assoluta riservatezza e privacy in merito a quanto si venisse a conoscenza nel rapporto di servizio, in osservanza del D.Lgs 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679.

Informazioni e contatti

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

Sede Legale: Via Enrico Ferri n. 99 – 25123 Brescia (BS)
Sito Web: www.elefantivolanti.it
Rappresentante Legale: Dott.ssa Adalgisa Pricoco
Referente del Settore per l'accreditamento: Dott.ssa Alessandra Frati, Tel: 375.5298530, Mail: alessandra.frati@elefantivolanti.it
Coordinatrice del Servizio: Dott.ssa Gloria Contin, Tel: 3755268595, Mail: gloria.contin@elefantivolanti.it