L' impronta
COOPERATIVA SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI

PER L'ASSISTENZA SCOLASTICA AD ALUNNI CON DISABILITÀ

INDICE

PREMESSA

1 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA RIVOLTA AD ALUNNI CON DISABILITÀ
1.1 L'INCLUSIONE
1.2 IL PROGETTO DI VITA

2 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA: LE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA DE L'IMPRONTA
2.1 IL DIRIGENTE AREA DISABILITÀ
2.2 IL REFERENTE DELLE RISORSE UMANE
2.3 IL RESPONSABILE DELLA FORMAZIONE
2.4 IL REFERENTE DELLA CERTIFICAZIONE QUALITÀ
2.5 IL COORDINATORE DEL SERVIZIO
2.6 L'ASSISTENTE EDUCATORE

3 LA SELEZIONE DEL PERSONALE

4 IL MONITORAGGIO DEL PERSONALE

5 LA GESTIONE DELLE ASSENZE E DELLE SOSTITUZIONI

6 L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO: TEMPI E MODALITÀ

7 GLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO E DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

8 GLI INDICATORI DI QUALITÀ

9 L'INTEGRAZIONE CON LA RETE FORMALE E INFORMALE
9.1 LE FAMIGLIE
9.2 I SERVIZI COMUNALI
9.3 LE SCUOLE
9.4 I SERVIZI DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE
9.5 LE ALTRE STRUTTURE SPECIALISTICHE
9.6 IL TERRITORIO

10 GLI OBBLIGHI

11 GLI ASPETTI ECONOMICI

12 I CONTATTI

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto si realizzasse nel processo d'innovazione dei rapporti tra Istituzioni e cittadino a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati.
Questa guida ha lo scopo di offrire le informazioni necessarie alle famiglie, alle scuole e ai territori in merito ai principi, alle scelte educative e al modello organizzativo adottato dalla nostra cooperativa nella gestione del servizio di assistenza educativa scolastica.

LA COOPERATIVA SOCIALE L'IMPRONTA: BREVE PRESENTAZIONE

L'impronta è una cooperativa sociale che opera negli Ambiti territoriali di Bergamo, Seriate, Dalmine e Grumello del Monte per lo sviluppo delle comunità locali, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini. Riunisce le istanze sociali, culturali e politiche con quelle del volontariato locale e della cooperazione. Si ispira a principi di mutualità, solidarietà, democrazia, libertà ed assenza di lucro.
Da oltre venticinque anni la cooperativa sociale *L'impronta* persegue la mission **"Il sogno di abitare la nostra terra"** nella quale "abitare" ha, accanto all'importanza riconosciuta ai progetti residenziali per persone con disabilità, per minori in difficoltà, per adulti fragili, il senso del *radicamento territoriale*, del vivere un territorio nel significato più pieno ed autentico. *Il fare con gli altri* è un valore fondante de L'impronta, perché dà sostenibilità ai progetti, perché consente di contaminarsi con altri sguardi e diventare generativi e perché nell'Abitare insieme si costruisce una comunità più accogliente e inclusiva.

I PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I principi cui si ispira il servizio di assistenza educativa a scuola sono i seguenti:
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.
Continuità: il servizio è assicurato in maniera regolare e continuativa secondo quanto specificato in seguito.
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.
Efficienza ed efficacia: l'organizzazione e l'erogazione del servizio garantirà alti standard qualitativi uniformandosi a criteri di efficienza ed efficacia.
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.

1 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA RIVOLTA AD ALUNNI CON DISABILITÀ

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, pubbliche o paritarie.
Ispirandosi alla propria mission "*...abitare la nostra terra*" L'impronta 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:

1.1 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.

1.2 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 de *L'impronta* 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: e 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, ludoteche). Vedi punto 9. "L'integrazione con la rete formale ed informale".

La cooperativa L'impronta è in possesso del Certificato di Qualità UNI EN ISO 9001:2000 per la "Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza educativa per alunni disabili" attraverso la quale si definiscono procedure specifiche per la gestione dei servizi di Assistenza Educativa. Tale certificazione impegna, e quindi garantisce, l'organizzazione, a mantenere alti standard di qualità gestionali ed operativi attraverso un sistema di controllo delle fasi legate all'erogazione del servizio, attraverso l'utilizzo di indicatori numerici, strumenti tecnici ed informatici idonei alla verifica e alla misurabilità della qualità.

2 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA: LE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA DE L'IMPRONTA

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

2.1 IL DIRIGENTE AREA DISABILITÀ

Garantisce la funzione di consulenza alle scelte strategiche e agli orientamenti progettuali che sottendono il servizio di assistenza scolastica, in stretto raccordo con le Amministrazioni comunali. Funge da snodo per definire eventuali protocolli e intese con i diversi attori istituzionali e supervisiona il lavoro del coordinatore.

2.2 IL REFERENTE DELLE RISORSE UMANE

Seleziona gli assistenti educatori e in connessione con il coordinatore definisce la pianta organica del servizio. Inoltre sempre in collaborazione con la figura di coordinamento valuta gli operatori, attraverso colloqui periodici di verifica e di accompagnamento.

2.3 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.

2.4 IL REFERENTE DELLA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

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.

2.5 IL COORDINATORE DEL SERVIZIO

Il Coordinatore avrà il compito di garantire l'indirizzo generale di tutte le singole progettualità nei suoi aspetti educativi, metodologici, organizzativi e tecnici, dietro supervisione del Responsabile Area Disabilità e in continua connessione con i referenti comunali. L'approccio metodologico di coordinamento de L'impronta prevede l'avere 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 famigliari di ciascuno e la rispondenza alle istanze istituzionali dell'Amministrazione Comunale. La funzione di coordinamento pertanto garantirà:

- **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 informatica; 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 Responsabile dell'area Disabiltà 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.

2.6 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;

• organizzazione e gestione di attività di recupero individuali (durante l'orario scolastico o nel doposcuola) concordate con l'insegnante di sostegno e il consiglio di classe;
• ideazione di iniziative che favoriscano la relazione tra l'alunno con disabilità e il contesto scolastico nella sua complessità: compagni, insegnanti, personale non docente, dirigente scolastico;
• creazione di contatti con agenzie educative e con altre risorse del territorio finalizzati all'impiego del tempo libero, all'orientamento scolastico e all'orientamento al lavoro;
• promozione di iniziative a favore di alunni a rischio di insuccesso scolastico.

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.

3 LA SELEZIONE DEL PERSONALE

Il personale per il servizio di assistenza scolastica è selezionato dal referente delle risorse umane.
Gli assistenti educatori ingaggiati nel servizio di assistenza scolastica de L'impronta dispongono dei seguenti requisiti:
• flessibilità e disponibilità
• competenze nella progettazione di attività alternative/laboratori in gruppo
• capacità di operare in gruppi multi professionali (docenti, neuropsichiatria, famiglia)
• capacità di gestire e integrare livelli diversi (area didattica, area relazionale, autonomia)
• capacità di individuare prospettive (dentro e fuori la scuola)
• capacità di leggere le situazioni e di individuare nuove strategie.

L'abbinamento tra l'alunno con disabilità e l'assistente educatore avviene a seguito dell'incontro tra il coordinatore del servizio e la figura responsabile dei Servizi sociali del Comune durante il quale si raccolgono le informazioni rispetto alla tipologia di disabilità e agli aspetti ad essa connessi.

4 IL MONITORAGGIO DEL PERSONALE

Il personale educativo è costantemente monitorato nell'esercizio delle proprie funzioni dal coordinatore e dal referente delle risorse umane. In particolare il coordinatore incontra prima dell'inizio dell'anno scolastico gli assistenti educatori al fine di:

- esplicitare le linee di indirizzo progettuale proposte dall'Ambito territoriale di riferimento
- definire il ruolo e le mansioni richieste
- condividere gli obiettivi educativi del servizio

ll coordinatore incontra gli assistenti educatori a livello individuale e in gruppo durante l'anno scolastico al fine di:

- monitorare il progetto educativo individuale affidato all'assistente educatore
- monitorare il rapporto tra l'assistente educatore e la scuola
- monitorare il livello di competenza manifestata e la capacità progettuale

Sono garantiti incontri individuali tra il referente delle risorse umane e gli assistenti educatori per valutare gli aspetti legati alla motivazione e alla capacità di lavorare in équipe multidisciplinari.
Il coordinatore e il referente delle risorse umane sono in costante raccordo ai fini della valutazione delle competenze professionali, educative, organizzative e progettuali degli assistenti educatori attraverso la compilazione e la condivisione di una scheda redatta nell'ambito della certificazione della qualità.

5 LA GESTIONE DELLE ASSENZE E DELLE SOSTITUZIONI

L'efficacia nella gestione delle sostituzioni è per noi un importante indicatore per valutare la qualità del servizio reso alle famiglie, alle scuole e al committente. Per questo la cooperativa garantisce una figura addetta alla gestione delle richieste di sostituzione da parte degli operatori che supporta il coordinatore.
La procedura prevede le seguenti fasi:

- comunicazione tempestiva al coordinatore e alla figura incaricata di gestire le sostituzioni da parte dell'assistente educatore impossibilitato ad effettuare il proprio orario di lavoro;
- comunicazione via mail, da parte della cooperativa, al Comune e alla scuola di riferimento con indicato il nome dell'assistente educatore sostituito, il nome dell'assistente educatore sostituto e la durata della sostituzione.

È garantita la sostituzione a partire dal primo giorno in caso di assenza programmata; in caso di assenza non programmata, e quindi comunicata il giorno stesso, la sostituzione è assicurata entro il limite massimo delle 24 ore. La gestione delle sostituzioni prevede una reperibilità telefonica diretta della persona incaricata delle sostituzioni dalle ore 7.00 sino alle ore 19.30.

6 L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO: TEMPI E MODALITÀ

L'assistenza educativa scolastica è organizzata seguendo fasi di lavoro distinte e distribuite nel corso dell'anno scolastico, supportate da strumenti e modulistica digitale:

- acquisizione, da parte del coordinatore, dell'elenco degli alunni in carico al servizio e del monte ore singolarmente assegnato; acquisizione delle informazioni relative alle diagnosi e alle situazioni dei minori (Luglio/Agosto);
- individuazione, in collaborazione con il referente delle risorse umane, degli assistenti educatori (Luglio/Agosto);
- definizione, a cura del coordinatore e del referente risorse umane – a seguito di un incontro con il responsabile dei Servizi sociali di riferimento - degli abbinamenti tra alunno con disabilità e assistente educatore (Agosto/Settembre);

• organizzazione, a inizio anno scolastico, di un incontro generale di presentazione del progetto di assistenza scolastica durante il quale vengono illustrate:
- le linee progettuali dell'Ambito territoriale;
- il ruolo dell'assistente educatore con particolare attenzione alle mansioni richieste,
- l'organizzazione della cooperativa rispetto alla gestione e al coordinamento degli operatori;
- la modulistica da redigere nel corso dell'anno e da inserire nella "Cartella utente";
- la modalità di raccordo con i referenti degli istituti scolastici e con l'amministrazione comunale;
• invio, da parte del coordinatore, nel mese di settembre, prima dell'avvio delle lezioni, di una lettera di presentazione agli Istituti scolastici nei quali sono iscritti i minori con disabilità con indicati: il nome dell'assistente educatore incaricato, il monte ore assegnato, il nome del coordinatore e i recapiti telefonici e di posta elettronica per eventuali comunicazioni;
• compilazione, dopo la definizione dell'orario scolastico, da parte dell'assistente educatore della scheda oraria settimanale e conseguente invio al coordinatore. L'orario settimanale viene concordato con i docenti della classe e con l'insegnante di sostegno e viene redatto al fine di consentire una migliore organizzazione degli interventi sulla base delle necessità degli alunni;
• avvio della fase di osservazione nei mesi di settembre/novembre;
• partecipazione agli incontri di programmazione con la scuola, con gli operatori della UONPIA o con altre figure specialistiche, concordando tempi e modalità con i docenti; i contenuti di tali incontri sono verbalizzati e conservati nella "Cartella utente";
• stesura, entro il mese di novembre, della "Scheda di osservazione e del Progetto individuale" a cura dell'assistente educatore e condivisione con il coordinatore del servizio attraverso incontri individuali. La documentazione viene verificata dal coordinatore e inserita nella "Cartella utente";
• monitoraggio, nel mese di gennaio/febbraio del progetto e del perseguimento degli obiettivi con il gruppo degli assistenti educatori con conseguente redazione di una relazione intermedia (entro fine febbraio);
• monitoraggio, nel mese di aprile, a cura del coordinatore delle singole situazioni in carico in preparazione della chiusura e della verifica finale dell'intervento (singolarmente o nel piccolo gruppo);
• stesura entro il mese di giugno della verifica individuale, a cura dell'assistente educatore relativa al lavoro svolto e ai risultati raggiunti; la documentazione viene verificata dal coordinatore e inserita nella "Cartella utente".
• verifica finale nei mesi di Maggio/Giugno con le famiglie e con le scuole. In questa fase è previsto anche il colloquio di auto-etero valutazione e di valutazione del personale in presenza del referente delle risorse umane;
• la predisposizione, entro fine giugno, di un documento di relazione annuale di verifica dell'andamento tecnico di gestione del servizio redatto dal coordinatore e condiviso con il referente d'area; il documento contiene l'elaborazione dei dati contenuti nei questionari di verifica e di rilevazione della soddisfazione della scuola e delle famiglie, l'indicazione dei risultati e delle problematiche emerse, comprese eventuali indicazioni aggiuntive per il miglioramento e l'innovazione del servizio.

Laddove l'assistenza ai minori con disabilità sia richiesta anche nei mesi estivi, in affiancamento alle attività educative e ricreative svolte nelle diverse strutture (Cre, Centri sportivi), *L'impronta* garantisce:
• gli incontri con i soggetti titolari delle attività estive;
• l'ingaggio degli assistenti educatori e la condivisione delle modalità e degli obiettivi educativi previsti;
• l'abbinamento tra l'assistente educatore e il minore per il periodo estivo garantendo, laddove possibile, la continuità con la figura incaricata nel corso dell'anno scolastico;
• una relazione finale di verifica, a cura degli assistenti educatori, delle attività svolte, della partecipazione dei minori, del livello di integrazione raggiunto.

7 GLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO E DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Le attività di monitoraggio e di verifica sono garantite su tutti i livelli interessati dal servizio di assistenza scolastica:

• ***valutazione dei progetti con la scuola*** attraverso incontri periodici gestiti dal coordinatore con i responsabili scolastici e con gli insegnanti di riferimento, durante i quali si verifica l'evoluzione dei singoli progetti individuali degli alunni con disabilità. Al termine dell'anno scolastico viene chiesta la compilazione di un *questionario di valutazione dei risultati* raggiunti rispetto a diverse aree di intervento: livello di collaborazione dell'assistente educatore, capacità di far fronte alle emergenze e agli imprevisti, qualità del livello delle proposte progettuali promosse, capacità di raccordo tra i soggetti impiegati nel servizio;

• ***valutazione del servizio con l'Amministrazione Comunale*** attraverso incontri programmati con il Responsabile dei Servizi Sociali con gli scopi di: monitorare i singoli interventi, individuare opportunità educative extra-curriculari, valutare il servizio di assistenza scolastica nella sua globalità, verificare il livello di integrazione dei bambini e dei ragazzi nelle scuole, garantire il coinvolgimento delle famiglie. È garantito l'aggiornamento puntuale, ad opera del coordinatore, del Responsabile dei Servizi sociali attraverso la consegna della documentazione redatta dagli assistenti educatori (scheda di osservazione, progetto educativo, verifica individuale) e di un *documento di verifica finale* sull'andamento del servizio;

• *valutazione con le famiglie* attraverso incontri periodici promossi dal coordinatore, in condivisione con il Responsabile dei Servizi sociali, soprattutto per gli alunni frequentanti gli Istituti superiori che sperimentano progetti ponte, progetti misti, attività extra-curriculari. Nei mesi tra Maggio e Giugno viene garantito un incontro di verifica con tutte le famiglie, durante il quale viene richiesta la compilazione di un *questionario di valutazione* per rilevare la soddisfazione rispetto al servizio ricevuto;

• *valutazione con gli assistenti educatori* attraverso la *somministrazione di una scheda di valutazione* che indagano la percezione che l'assistente educatore ha del proprio ruolo, dello stile di lavoro promosso da *L'impronta* e del sistema di collaborazione, in particolare, con la scuola e le famiglie. Le informazioni, le riflessioni e le valutazioni raccolte sono rilette e analizzate nella logica del miglioramento continuo del servizio, così come previsto dalle norme sulla qualità (ISO 9001);

• *controllo amministrativo del servizio:* il personale dell'assistenza scolastica rendiconta le ore attraverso GECOS; il sistema informatico di gestione del personale e di rendicontazione delle ore lavorate. Questo sistema consente l'assegnazione informatica degli incarichi, la tempestiva gestione amministrativa delle commesse, la verifica immediata, da parte del Servizio sociale comunale a cui viene trasmessa la necessaria documentazione per la rendicontazione delle ore del servizio di assistenza scolastica.

8 GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Al fine di monitorare e garantire la qualità del servizio di assistenza educativa scolastica, *L'impronta*, 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 casi di ritardo segnalati
• comunicazione alla Direzione scolastica di assenza dell'assistente educatore
• numero delle assenze degli assistenti educatori
• redazione della relazione annuale di servizio
• numero di incontri tra coordinatore e Dirigente scolastico
• numero di incontri tra coordinatore e Responsabile comunale del servizio
• verifica con il Responsabile comunale entro 14 ore in caso di disservizi.

9 L'INTEGRAZIONE CON LA RETE FORMALE E INFORMALE

Pensare in termini di progetto di vita per un bambino con disabilità significa dilatare gli orizzonti spaziali e temporali, vale a dire allargare lo sguardo per abbracciare una temporalità più ampia rispetto al qui e ora, che si proietti nel futuro e considerare la scuola come uno dei tasselli costitutivi di un quadro più ampio nel quale la vita dell'alunno è calata. È dentro il quadro complessivo che si costruiscono gli apprendimenti, le competenze, le relazioni che talvolta possono, in altri casi dovrebbero, transitare da un contesto all'altro. Pensare al progetto di vita significa riconoscere l'integrità e l'indivisibilità del bambino. Per tale ragione, il dialogo tra i diversi attori della rete è importante per ricomporre discorsi che, diversamente, rischiano di essere frammentari e frammentati nelle diverse specializzazioni.
Il Servizio di assistenza scolastica de *L'impronta* si propone come nodo della rete e come snodo tra i diversi soggetti, promuovendone l'integrazione.

9.1 LE FAMIGLIE

La famiglia è il principale luogo di crescita, affettiva ed educativa, del bambino. È, pertanto, fonte di importanti elementi conoscitivi che riguardano la storia, le caratteristiche, le abitudini, gli stili cognitivi. La scuola necessita di queste informazioni e l'assistente educatore, che spesso ha occasioni di incontro con la famiglia sia informali sia formali, talvolta per più anni, può facilitare lo scambio e la relazione.
La famiglia è anche un importante attore sociale, che va aiutato a costruire la consapevolezza del suo essere risorsa e delle sue potenzialità propositive. Per raggiungere questo obiettivo, *L'impronta*, insieme alle scuole, favorisce la partecipazione delle famiglie a momenti formativi e informativi.
L'impronta, in sede di definizione dell'organico, dà ascolto alle indicazioni provenienti dalle famiglie, valuta il loro grado di soddisfazione e tiene conto delle esigenze di continuità, equilibrando le richieste con le valutazioni del personale, del coordinatore e della scuola, evitando forme negative di eccessiva e poco professionale vicinanza.

9.2 I SERVIZI COMUNALI

Il rapporto con l'Amministrazione Comunale è di collaborazione, di scambio e di confronto continui rispetto alle situazioni in carico. Ciò consente di progettare interventi in raccordo con altri enti del territorio, nell'ottica dell'ideazione del progetto di vita dei minori. La relazione con i servizi comunali è garantita attraverso:

- un incontro, ad inizio anno scolastico, di conoscenza delle diagnosi dei minori in carico al servizio e di definizione delle priorità;
- incontri, durante l'anno scolastico, per monitorare gli interventi degli assistenti educatori e per concordare con la scuola eventuali progetti alternativi;
- un incontro di monitoraggio, a metà anno scolastico, con l'Assessore all'Istruzione e l'Assistente sociale, aperto a tutti gli assistenti educatori, per restituire all'Amministrazione comunale le prospettive generali del progetto ed eventuali criticità riscontrate;
- un incontro finale di verifica.

Il coordinatore è la figura preposta ai contatti con l'Amministrazione Comunale volti alla trasmissione della documentazione redatta dagli assistenti educatori e a concordare eventuali modifiche al progetto redatto per l'alunno con disabilità.

9.3 LE SCUOLE

Agli Istituti scolastici cui il servizio di assistenza scolastica de *L'impronta* si rivolge, viene inviata, prima dell'inizio dell'anno scolastico, una lettera di presentazione con indicate alcune informazioni rispetto a:

- L'impronta Società cooperativa sociale;
- i nomi degli assistenti educatori, il monte ore assegnato a ciascuno, i ruoli e le funzioni concordate;
- il nome del coordinatore, le funzioni e i recapiti telefonici e di posta elettronica per eventuali segnalazioni.

Nel corso dell'anno scolastico, regolari incontri di verifica consentono di monitorare la qualità del servizio, di raccogliere eventuali criticità ed addivenire a soluzioni adeguate.

9.4 I SERVIZI DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

La Neuropsichiatria Infantile è il soggetto sanitario che conduce il lavoro di diagnosi e di cura dei minori con disabilità. Alla NPI spetta la responsabilità di stilare la diagnosi relativa ad ogni minore e, quindi, di dare indicazione ai Servizi sociali comunali in merito ai bisogni di assistenza e di accompagnamento che il minore può avere nel suo percorso scolastico e, più in generale, nel suo percorso di crescita personale. I Servizi sociali comunali e la scuola incontrano lo specialista della NPI di riferimento per concordare le possibili risposte ai bisogni del minore. L'assistente educatore può essere una risorsa aggiuntiva importante in questo percorso poiché la vicinanza quotidiana all'alunno può, se opportunamente supportata e guidata dal coordinatore del servizio, permettere di cogliere in modo più immediato l'efficacia di alcune risposte e/o l'insorgere di eventuali problemi.
Pertanto l'assistente educatore, se chiamato, deve:

- partecipare agli incontri tra la scuola, i Servizi sociali comunali e NPI;
- segnalare prontamente e in modo corretto gli sviluppi, sia positivi sia negativi, del progetto;
- presentare la documentazione richiesta in sede di verifica.

9.5 LE ALTRE STRUTTURE SPECIALISTICHE

L'assistente educatore de *L'impronta* è preparato per la conduzione di "Progetti ponte", percorsi tra scuola e altre realtà come i Centri socio educativi e i Centri diurni, che si propongono di promuovere la socializzazione, potenziare o mantenere le abilità e le autonomie. L'assistente educatore favorisce un inserimento graduale grazie all'accompagnamento e all'affiancamento dei ragazzi con disabilità nelle attività proposte, in collaborazione e in dialogo con i Servizi sociali comunali e la famiglia.

9.6 IL TERRITORIO

L'alunno con disabilità, la sua famiglia, la scuola stessa, sono parte di un territorio che può svolgere un'importante azione educativa nei confronti di tutti i minori in una prospettiva di corresponsabilità e di condivisione. I luoghi che consentono alle persone di incontrarsi, di conoscersi, di condividere, di essere comunità – le associazioni, gli oratori, i centri culturali, le piazze - contribuiscono alla formazione di apprendimenti che devono poter dialogare con il sapere che si costruisce in ambito scolastico. Soprattutto in situazioni di disabilità, le competenze acquisite nell'extra-scuola devono trovare accoglienza e riconoscimento tra le conoscenze scolastiche. L'obiettivo del dialogo tra la scuola e il territorio è l'acquisizione di competenze e di saperi utili e necessari alla vita.
Per questi motivi il servizio di assistenza scolastica de *L'impronta* garantisce:

- lo sviluppo di rapporti fiduciari con soggetti del territorio al fine di costruire una rete territoriale di supporto alle persone con disabilità;
- la costruzione di percorsi individualizzati che abbiano nella rete territoriale un punto di forza e che consentano esperienze di crescita per i minori con disabilità;
- la sperimentazione di forme di affidamento a figure di riferimento territoriali di alcune parti dei percorsi individualizzati.

10 GLI OBBLIGHI

L'impronta si impegna a rispettare gli impegni presi con la stipula dell'accordo o del contratto inerente il Servizio di assistenza educativa scolastica.
Tale obbligo è esteso a tutti i livelli di responsabilità individuati ai punti 2 e 3 della presente Carta dei servizi. Si impegna altresì ad impiegare gli strumenti di valutazione e di monitoraggio predisposti per il Servizio, a condividerne i risultati con i Servizi sociali comunali e con la Scuola, a rispettare i tempi richiesti per la consegna della documentazione e delle relazioni, a tenere rapporti continuativi e con i Servizi sociali comunali.

11 GLI ASPETTI ECONOMICI

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 035302061 oppure all'indirizzo di posta elettronica amministrazione@coopimpronta.it

12 I CONTATTI

Per informazioni ulteriori in merito all'organizzazione del servizio di assistenza educativa scolastica o di altri servizi erogati da *L'impronta* è possibile inviare una richiesta all'indirizzo di posta elettronica info@coopimpronta.it.
È inoltre, consultabile il sito internet www.coopimpronta.it

L'impronta aderisce al Consorzio Sol.Co Città Aperta e a Confcooperative – Federsolidarietà.