



CARTA DEI SERVIZI

RELATIVA A SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA
PER GLI ALUNNI CON DISABILITA'
FREQUENTANTI SCUOLE DELL'INFANZIA,
PRIMARIE, SECONDARIE DI PRIMO E SECONDO GRADO
STATALI E PARITARIE MILANESI

INDICE

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA	Pag. 2
BREVE PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA	Pag. 2
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Pag. 2
PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Pag. 3
TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI ASSICURATE	Pag. 4
MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Pag. 5-6
ULTERIORI RISORSE CHE CONCORRONO AL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	Pag. 7
PROCESSI DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	Pag. 7
RECLAMI	Pag. 8
CONTATTI	Pag. 8

CARTA DEI SERVIZI

RELATIVA A SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA
PER GLI ALUNNI CON DISABILITA' FREQUENTANTI
SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE, SECONDARIE
DI PRIMO E SECONDO GRADO STATALI E PARITARIE MILANESI

PREMESSA

La presente carta dei servizi è strumento di informazione per gli utenti, per gli Enti Scolastici e per le altre risorse presenti sul territorio nonché un impegno a rispettare i diritti e gli standard qualitativi dichiarati.

Questo documento intende assicurare trasparenza e accessibilità al servizio, fornendo all'utenza, alle scuole e al territorio, piena informazione sulle possibilità offerte dalla Cooperativa rispetto alle prestazioni di assistenza educativa per gli alunni con disabilità che frequentano scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie della città di Milano.

BREVE PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

C.R.E.SCO è una cooperativa sociale ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale).

C.R.E.SCO è specializzata nel servizio di integrazione scolastica e di assistenza educativa ad alunni disabili, servizio che costituisce attività prevalente della cooperativa. La cooperativa collabora da diversi anni con molte scuole pubbliche e paritarie nella città di Milano.

La grande esperienza specifica maturata nel servizio di assistenza educativa ad alunni disabili nella città di Milano costituisce garanzia di competenza, di conoscenza delle esigenze delle scuole e dell'utenza, di sensibilità rispetto ai bisogni delle persone anche tenendo conto delle diverse fasce d'età e delle diverse tipologie di disabilità cui il servizio è destinato.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è erogato presso le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie milanesi a favore degli alunni con disabilità.

Il servizio risponde alla necessità di rendere concreto il "diritto allo studio" per gli alunni disabili e di sviluppare negli alunni con disabilità le potenzialità socio relazionali, di comunicazione, di apprendimento e quindi di piena integrazione in ambito scolastico.

PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Uguaglianza: il servizio viene svolto nel rispetto assoluto del principio di uguaglianza di tutti i fruitori senza alcuna discriminazione di sesso, di lingua, di razza, di religione, di opinioni politiche e condizioni personali e sociali in ossequio all'art. 3 della Costituzione Italiana (*Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali....*)

Imparzialità: I comportamenti della cooperativa nei confronti degli utenti saranno improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: L'erogazione del servizio sarà continua, regolare e senza interruzioni fatte salve le cause di forza maggiore (a titolo esemplificativo calamità naturali non prevedibili). In caso di assenza per qualunque causa dell'assistente educatore per malattia o qualunque altra causa la cooperativa provvederà alla pronta sostituzione dello stesso in modo che l'alunno non rimanga privo di assistenza.

Professionalità: La cooperativa erogherà il servizio tramite personale qualificato, affidabile e rispondente ai requisiti richiesti dal Comune di Milano in merito ai titoli di studio e alle caratteristiche esperienziali.

Partecipazione e raccordo con altri enti: Il servizio sarà erogato anche attraverso una considerazione attenta dei suggerimenti e delle segnalazioni degli utenti (attraverso memorie e documenti) in modo da migliorare la qualità dello stesso.

Il servizio sarà erogato secondo il principio di stretta collaborazione e raccordo con la scuola e il suo personale docente e non docente.

Il servizio sarà svolto, altresì, in raccordo con i Servizi, eventuali professionisti indicati e incaricati dalla famiglia e dalla scuola e con le altre agenzie socio educative che hanno in carico l'alunno al fine di rendere concreta una vera "alleanza educativa" finalizzata al solo ed unico bene dell'alunno e alla sua piena integrazione scolastica e sociale

Privacy: Le informazioni personali degli utenti saranno trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy (D. Lgs 30-06-2006 n.196) e la cooperativa si impegna a mantenere segreto d'ufficio in merito a fatti e circostanze di cui viene a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

Efficacia ed efficienza: Il servizio verrà svolto in modo da garantire alti standard qualitativi attraverso un monitoraggio continuo da parte della cooperativa attraverso la coordinatrice tecnico metodologica (psicologa iscritta all'albo) e il referente del servizio.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI ASSICURATE

Le tipologie di prestazioni assicurate sono:

- di tipo educativo
- di assistenza alla comunicazione
- di ausilio all'alunno disabile in classe, all'interno della scuola, o all'esterno della scuola per eventi organizzati dalla scuola (a titolo di esempio gite scolastiche)
- di assistenza nell'area dell'autonomia personale
- di assistenza didattica secondo le indicazioni date dal corpo docente
- di aiuto all'integrazione nel gruppo dei pari anche attraverso la proposta di attività di animazione che coinvolgano l'alunno disabile nel gruppo dei pari
- di aiuto al contenimento nelle tipologie di disabilità che comportino tale svantaggio

Si svolgeranno, comunque, altre prestazioni educative e materiali (fatte salve, ovviamente, le prestazioni che necessitino, per legge, di personale sanitario e che non possono essere espletate da semplice personale educativo) che si riveleranno necessarie all'integrazione scolastica dell'alunno disabile e a rendere effettivo il "diritto allo studio" di questi.

Si riporta quanto definito dal bando di accreditamento del Comune di Milano relativamente agli enti erogatori di tale servizio all'art.1 precisando che tutte le prestazioni sotto indicate (descritte dal bando a titolo esemplificativo e non esaustivo) saranno, comunque ed in ogni caso, assicurate da C.R.E.SCO cooperativa sociale:

- 1. assistenza educativa personalizzata al soggetto disabile in ambito scolastico, in collaborazione con il corpo docente e con l'insegnante di sostegno;*
- 2. aiuto all'alunno disabile in classe, tramite un supporto pratico funzionale per l'esecuzione delle indicazioni fornite dall'insegnante con cui integrare le proprie azioni per la realizzazione del progetto educativo;*
- 3. formulazione di un progetto educativo complessivo che tenga conto di tutto il sistema di relazioni;*
- 4. assistenza personale durante i momenti di recupero funzionale, anche per interventi semplici o di facilitazione ed in particolare di sostegno alla comunicazione;*
- 5. supporto e assistenza nell'area dell'autonomia personale comprensiva di tutte le necessità di carattere fisiologico o conseguenti a particolari patologie;*
- 6. supporto all'integrazione scolastica dell'alunno nella vita di relazione;*
- 7. assistenza educativa durante le attività extrascolastiche organizzate dalla scuola;*
- 8. intervento educativo e di assistenza durante la refezione;*
- 9. partecipazione agli incontri di programmazione e di verifica con gli insegnanti di classe o sezione, con i servizi sanitari e con la famiglia e collaborazione nella predisposizione e attuazione dei progetti educativi individualizzati (PEI) e nelle relative verifiche.*

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

1. Accredimento con il Comune di Milano

Il servizio verrà erogato in base ad inclusione della cooperativa nell'elenco dei soggetti accreditati dal Comune di Milano a svolgere attività di assistenza educativa agli alunni con disabilità presso le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo e secondo grado milanesi. Il servizio sarà erogato a favore degli alunni disabili indicati dal Comune di Milano alla cooperativa.

2. Caratteristiche del personale

L'erogazione del servizio sarà assicurata attraverso l'invio di personale qualificato che affiancherà l'alunno disabile in ambito scolastico per assicurare il diritto allo studio di questi secondo le prestazioni indicate nel precedente paragrafo. Nella scelta del personale la cooperativa terrà conto delle caratteristiche dell'utenza individuando la figura di assistente educatore che, per preparazione, per pregressa esperienza, per caratteristiche personali risponda al meglio alle caratteristiche dell'alunno disabile. In ogni caso sarà considerata fondamentale la continuità educativa nella scelta dell'assistente educatore. Il personale educativo fruirà di addestramento specifico della cooperativa che ne assicuri anche la formazione continua.

3. Coordinamento tecnico metodologico e organizzativo

L'attività tecnica dell'assistente educatore sarà attentamente monitorata da coordinatrice tecnico metodologica della cooperativa, psicologa iscritta all'albo degli psicologi della Lombardia, ciò attraverso periodiche riunioni d'equipe e supervisioni individualizzate nonché raccordo con il Servizio Socio-Sanitario (Asl, Uonpia, Consultori), la scuola, i genitori, e altre risorse del territorio indicate dal Comune di Milano. L'intero processo organizzativo del servizio, in tutti i suoi risvolti organizzativi, sarà elaborato e monitorato da referente della cooperativa, coordinatore organizzativo, che sarà sempre reperibile in orario di ufficio.

4. Il progetto individuale

L'assistente educatore predisporrà, sotto la supervisione della psicologa della cooperativa, un progetto individuale per l'alunno disabile rispondente ai bisogni speciali dell'utente. Il progetto educativo verrà continuamente monitorato nel corso dell'anno e condiviso con la famiglia, la scuola e i servizi. Il perseguimento degli obiettivi educativi in esso contenuti saranno oggetto di verifiche in itinere e di un'attenta verifica finale.

5. Raccordo del servizio con l'ente scolastico

L'attività della cooperativa e dell'assistente educatore sarà svolta in stretta collaborazione e raccordo con il dirigente scolastico e il personale docente e non docente della scuola. Il progetto educativo a favore dell'alunno disabile dell'educatore sarà pienamente coerente con il PEI cui l'assistente educatore parteciperà in fase di predisposizione, attuazione e verifica. In ambito scolastico l'assistente educatore sarà soggetto a tutti i regolamenti di Istituto definiti dal dirigente scolastico e/o dagli organi scolastici competenti.

L'assistente educatore coordinerà il proprio lavoro con l'insegnante di sostegno al quale, comunque, compete, insieme al resto del corpo docente, l'esclusiva responsabilità in ambito didattico. In tale ambito l'assistente educatore sarà, dunque, esecutore delle scelte didattiche del corpo docente nel rispetto assoluto del proprio ruolo diverso e subordinato in tale ambito al ruolo degli insegnanti. L'assistente educatore parteciperà agli incontri GLH e a qualsiasi altro incontro dovesse risultare importante per l'espletamento del servizio ivi comprese riunioni di programmazione di classe secondo le indicazioni del dirigente scolastico. L'orario di servizio dell'educatore sarà concordato con il dirigente scolastico; l'educatore, su richiesta della scuola, potrà affiancare l'alunno disabile anche in gite o altri eventi scolastici particolari quali, a mero titolo d'esempio feste scolastiche.

La definizione dei processi di coordinamento organizzativo fra scuola e cooperativa saranno oggetto di accordi fra il referente della cooperativa e il dirigente scolastico.

6. Raccordo del servizio con i genitori, con il Comune di Milano, con il Servizio Sanitario

La psicologa della cooperativa e il referente organizzativo della cooperativa saranno a disposizione della famiglia, della scuola, del Comune e del Servizio Sanitario per qualunque chiarimento tecnico metodologico e/o organizzativo riguardante il servizio stesso e per le riunioni di pianificazione, progettazione e valutazione che si rendessero necessarie per l'espletamento del servizio stesso.

ULTERIORI RISORSE CHE CONCORRONO AL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

La cooperativa offre ad ogni ente scolastico nel quale lavorerà nell'anno scolastico 2012-2013 per il servizio di assistenza ad alunni disabili la possibilità di accedere al progetto "Ti spiego la disabilità" il progetto prevede 2 ore di incontro con la classe e 1 ora di programmazione dell'intervento con gli insegnanti. Il progetto è svolto a favore delle classi (che potranno essere eventualmente accorpate al fine di seguire gli incontri) in cui sono inseriti alunni disabili ed è finalizzato al perseguimento di una migliore integrazione di questi nel gruppo dei pari arricchendo e migliorando la qualità del servizio di assistenza educativa attuata dall'assistente educatore. Una psicologa inviata dalla cooperativa tratterà con la classe, utilizzando linguaggio appropriato all'età dei bambini o ragazzi e a partire da stimoli letterari e/o cinematografici, il discorso della disabilità in generale. L'obiettivo del progetto è quello di sviluppare le capacità empatiche necessarie ad una migliore accoglienza ed integrazione degli alunni con disabilità grave in quei casi in cui appare difficilissima l'interazione sociale dell'alunno col gruppo dei pari a causa della severità del deficit (ad esempio sindrome di Rett e altri disturbi dello spettro autistico ritardi mentali gravi, patologie organiche). Il progetto è finanziato interamente grazie a una parte dei fondi conseguiti col 5 per mille dalla cooperativa nella misura di 3 ore per Istituto Comprensivo o Direzione Didattica (2 ore di incontri frontali con la classe e 1 ora di programmazione con il corpo docente) nella quale sono inseriti gli alunni disabili a favore dei quali la cooperativa esplica attività di assistenza scolastica.

PROCESSI DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La cooperativa si impegna ad attuare verifiche sull'andamento del servizio anche attraverso la collaborazione con gli Enti Scolastici, con le famiglie degli utenti e con i Servizi. Al termine dell'anno scolastico verranno proposti questionari finalizzati a sondare il grado di soddisfazione dell'utenza e dell'ente scolastico.

RECLAMI

La Cooperativa garantisce agli utenti la possibilità di esprimere osservazioni, apprezzamenti o di sporgere reclami riguardanti il servizio.

I reclami potranno essere presentati (anche attraverso apposito modulo reperibile sul sito internet della cooperativa) tramite:

e-mail all'indirizzo: cresco@pec.it

fax al numero: 02/49665132

raccomandata A/R da indirizzarsi presso la sede legale della cooperativa in via dei Frassini 11, 20156 Milano.

La Cooperativa si impegna a:

- verificare la causa del reclamo
- dare risposta all'utente entro 10 giorni dalla data di presentazione del reclamo
- dare indicazioni, in caso di accoglimento del reclamo, degli accorgimenti e delle tempistiche individuate per la risoluzione della problematica sollevata.

CONTATTI

C.R.ESCO COOPERATIVA SOCIALE

Indirizzo sede legale:

Via dei Frassini 11

20156 Milano

Indirizzo sede uffici:

Via Bramantino 4

20155 Milano

Telefono: **02 87168452**

Cellulare: **3337449893**

Fax: **02 87168452**

Mail: **info@crescocoop.it**

Mail certificata: **cresco@pec.it**

Indirizzo internet: **www.crescocoop.it**