



# **CARTA DEI SERVIZI**

**Servizio di assistenza educativa per gli alunni con disabilità,  
frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria, secondaria di primo  
e secondo grado pubbliche e paritarie della città di Milano.**

# 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 SERVIZI DELLA COOPERATIVA IN RACCORDO CON IL SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA	PAG. 6
PROCESSI DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	Pag. 7
RECLAMI	Pag. 7
CONTATTI	Pag. 8

## **CARTA DEI SERVIZI**

**Relativa al servizio di assistenza educativa e socio - psico-pedagogica per l'autonomia e la comunicazione personale per gli alunni con disabilità, residenti a Milano, delle 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, Impresa Sociale di diritto.

C.R.E.SCO è specializzata nel servizio di integrazione scolastica e di assistenza educativa ad alunni con disabilità, servizio che costituisce attività prevalente della cooperativa. La cooperativa è accreditata per il servizio dal Comune di Milano dall'anno scolastico 2012-13 e 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 con disabilità 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 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 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 vigente che tutela la privacy 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 grazie al lavoro della coordinatrice tecnico metodologica (psicologa psicoterapeuta iscritta all'albo) e del 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 delle autonomie
- di assistenza didattica secondo le indicazioni date dal corpo docente
- di aiuto all'inclusione nel gruppo dei pari anche attraverso la proposta di attività di animazione che coinvolgano l'alunno disabile nel gruppo classe

Si svolgeranno, comunque, tutte le prestazioni educative che si rivelassero necessarie all'inclusione scolastica dell'alunno con disabilità 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 agli alunni con disabilità per l'integrazione scolastica, in collaborazione con il corpo docente e con l'insegnante di sostegno;*
- 2.aiuto all'alunno con disabilità 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 all'integrazione scolastica dell'alunno nella vita di relazione;*
- 6.assistenza educativa durante le attività extrascolastiche organizzate dalla scuola;*
- 7.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;*
- 8.azioni di coordinamento tecnico-metodologico;*

## **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 con disabilità aventi diritto così come da indicazione dell'Ente Locale.

### **2. Caratteristiche del personale**

L'erogazione del servizio sarà assicurata attraverso l'invio di personale qualificato che affiancherà l'alunno 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 con disabilità. In ogni caso sarà considerata fondamentale la continuità educativa nella scelta dell'assistente educatore. Il personale educativo fruirà di percorso 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, psicoterapeuta 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. L'intero processo organizzativo del servizio, in tutti i suoi risvolti organizzativi, sarà elaborato e monitorato da un referente della cooperativa, il coordinatore organizzativo, che sarà sempre reperibile in orario di ufficio.

### **4. Il progetto individuale**

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

### **5. Raccordo del servizio con l'ente scolastico**

L'attività della cooperativa e dell'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 con disabilità 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'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 con disabilità anche in uscite didattiche, scuola natura o altri eventi scolastici particolari quali, a mero titolo d'esempio feste scolastiche nonché attività di stage e alternanza scuola-lavoro.

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

Nel caso di emergenze che portino alla sospensione dell'attività scolastica in presenza (emergenza COVID), l'assistenza educativa potrà essere erogata a distanza attraverso i più adeguati strumenti tecnologici.

#### **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 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 servizi della cooperativa in raccordo col servizio di assistenza educativa per alunni con disabilità**

A richiesta dell'utenza la cooperativa può erogare, secondo accordi specifici da definirsi con l'ente scolastico e/o con le famiglie, altre tipologie di servizi che, pur rimanendo separati dal servizio in oggetto possono ad esso raccordarsi, quali a titolo di esempio, accompagnamento a terapie, aiuto nei compiti, consulenza psicologica a familiari dell'alunno, orientamento.

## **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, e con i Servizi territoriali. Al termine dell'anno scolastico verranno proposti questionari finalizzati a sondare il grado di soddisfazione 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](mailto:cresco@pec.it)

fax al numero: 02/33003952

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 Melchiorre Delfico 24/2  
20155 Milano**

Cellulare: **3337449893**

Fax: **02 33003952**

Mail: **info@crescocoop.it**

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

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