



la vecchia quercia

COOPERATIVA SOCIALE PER IL TERRITORIO

**ASSISTENZA EDUCATIVA SPECIALISTICA
(AES)**

Carta dei servizi

Gennaio 2016

Indice

Chi siamo	p. 3
Servizio di Assistenza Educativa Specialistica	p. 5
Finalità e obiettivi	p. 5
Destinatari	p. 5
Tempi di erogazione	p. 5
Modalità di accesso	p. 6
Risorse	p. 6
Collaborazioni	p. 6
Fasi del Servizio	p. 7
La qualità offerta dal servizio di assistenza educativa specialistica	p. 8
Per migliorare la qualità del servizio	p. 11
Modulo presentazione reclamo	p. 12

Chi siamo

La Cooperativa La Vecchia Quercia nasce nel 1986 dall'attenzione alle problematiche sociali ed educative del territorio e dalle esperienze maturate dai soci fondatori nell'ambito dei servizi alla persona.

Nel corso degli anni la Cooperativa, operando in particolare nel territorio della Provincia di Lecco, approfondisce il senso dell'intervento nel sociale e si specializza nella progettazione ed erogazione di servizi rivolti a minori, adolescenti e giovani, disabili, adulti in difficoltà, anziani.

I servizi sono erogati presso strutture pubbliche e private o attraverso prestazioni domiciliari, in una logica di integrazione delle risorse territoriali esistenti.

La Vecchia Quercia è iscritta dal 1992 all'Albo della Regione Lombardia delle Cooperative Sociali di tipo A; dal 1993 fa parte del Consorzio di cooperative sociali "Consolida", di cui è anche socia fondatrice.

In particolare vengono realizzati i seguenti servizi:

...per le fragilità

Servizio di assistenza domiciliare territoriale
Attività di animazione, sul territorio e presso RSA

...per la disabilità

Assistenza educativa scolastica e domiciliare (AES e ADH)
Servizi di Formazione all'Autonomia (SFA)
Centri socio educativi (CSE)
Centri Diurni per Disabili (CDD)
Comunità alloggio (CSS – CAH)
Assistenza domiciliare (SAD)
Servizio sociale di base professionale presso gli Enti pubblici

...per minori, adolescenti e giovani

Centri di aggregazione giovanile (CAG)
Centri ricreativi diurni per bambini e adolescenti
Doposcuola didattici e ricreativi
Progetti di animazione socio-culturale del territorio
Progettazione e gestione di interventi nel settore socio-assistenziale e socio-educativo

Servizio di trasporto e accompagnamento per persone disabili o con difficoltà motorie

I valori

La Cooperativa la Vecchia Quercia assume come valori:

Benessere: lavorare per il migliorare la qualità della vita favorendo il benessere delle persone, delle famiglie e della comunità locale.

Territorio: operare per la conoscenza e la valorizzazione del territorio e del contesto sociale in cui si opera, promuovendo le relazioni, i legami sociali e le opportunità esistenti, in risposta ai bisogni del singolo e della comunità di appartenenza.

Lavoro di rete: lavorare per la partecipazione e il coinvolgimento degli attori interessati dal progetto, nonché per l'attivazione di risorse della rete formale e informale (vicinato, parrocchie, associazioni, servizi pubblici, ...), in una logica di integrazione, scambio e coesione sociale.

Professionalità: operare attraverso operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro e con uno stile e una qualità riconosciuti da tutti i destinatari.

Connessione progettuale e collaborazione: con realtà provinciali, nazionali e internazionali di cooperazione sociale.

I principi

Uguaglianza: l'accesso e l'erogazione delle prestazioni e dei servizi deve essere garantita ai cittadini senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Imparzialità: la cooperativa e i propri operatori agiscono secondo criteri di obiettività e giustizia.

Continuità: le prestazioni devono essere erogate in modo continuativo, con l'impegno da parte della cooperativa ad arrecare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti o cause di forza maggiore, che potrebbero agire negativamente sull'erogazione regolare dei servizi.

Partecipazione: l'utente ha diritto ad essere informato sulle modalità di funzionamento e di erogazione dei servizi e viene coinvolto nell'elaborazione del progetto di assistenza individuale.

Come contattarci

Per ogni informazione o comunicazione sul servizio, gli uffici della cooperativa sono aperti dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00

tel. 0341.630909, fax 0341.633787

e-mail info@lavecchiaquercia.org

Servizio di Assistenza Domiciliare Handicap

Finalità e obiettivi

Il servizio offre un supporto al processo educativo e di apprendimento dell'alunno disabile e contribuisce a far entrare nella pratica educativa quotidiana della scuola il principio secondo il quale l'integrazione scolastica in situazione di disabilità è determinata da una progettazione comune e condivisa dai diversi soggetti istituzionali coinvolti, attenta ad evidenziare le opportunità educative e formative che valorizzano e promuovono le capacità dell'alunno.

Destinatari

Il servizio è rivolto agli alunni disabili frequentanti nidi, scuole dell'infanzia, scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado, individuati come portatori di handicap ai sensi della legge 104/92. Il servizio non comprende, di norma, l'assistenza educativa per gli alunni la cui diagnosi è orientata su problemi dell'apprendimento, affrontabili, invece, con risorse specifiche interne all'istituzione scolastica. Qualora il committente ne faccia richiesta, il servizio è attivato anche per alunni non disabili, ma con problematiche che richiedono un supporto individualizzato.

Attività

La relazione rappresenta l'elemento centrale del servizio di assistenza educativa specialistica, poiché qualsiasi attività effettuata nell'intervento non può prescindere dall'instaurarsi di una relazione, dal rapporto che si crea tra la persona e l'operatore.

Le attività dell'educatore sono:

- l'intervento nella scuola inserendosi nelle modalità di gestione della classe prevista dal Collegio Docenti e dai Consigli di Classe.
- la collaborazione con il team/consiglio di classe nella stesura dei progetti individualizzati per gli alunni in carico e nella programmazione delle attività specifiche, portando il proprio contributo alla costruzione del percorso educativo, sulla base degli elementi di osservazione e di conoscenza dei singoli casi.
- l'attuazione dei compiti specifici di sua competenza:
 - mediazione e facilitazione nella relazione con i compagni e gli insegnanti curricolari
 - interventi mirati allo sviluppo di un adeguato livello di autonomia personale e sociale nella vita scolastica
 - supporto ed assistenza rispetto a bisogni motori o legati alle autonomie personali
 - semplificazione dei contenuti didattici ed adattamento delle proposte didattico-educative tenuto conto del quadro cognitivo ed emotivo dell'alunno
 - se previsto dalla programmazione, l'educatore può lavorare con gruppi aperti o strutturare e condurre laboratori sulla base di obiettivi e compiti stabiliti e condivisi
 - nella scuola secondaria partecipa anche alle attività studentesche deliberate dagli Organi competenti e ad eventuali percorsi di orientamento
 - la partecipazione agli esami, qualora gli alunni li debbano sostenere, concordandone le modalità con il consiglio di classe

- la partecipazione al lavoro dell'equipe di operatori dei servizi che può prevedere, secondo i casi, competenze professionali diverse
- la presenza nei momenti di comunicazione con la famiglia
- la verifica (sia in itinere che finale) e la valutazione dell'intervento educativo progettato
- la partecipazione consultiva nei momenti formali di valutazione

Tempi di erogazione

Il servizio viene garantito durante l'anno scolastico, dal lunedì al sabato e dal primo all'ultimo giorno di scuola, esami compresi qualora gli alunni li debbano sostenere.

Modalità di accesso

I dirigenti scolastici, ricevute le iscrizioni, sulla base dell'analisi del numero degli alunni, dei relativi bisogni e della verifica delle risorse disponibili, inviano all'amministrazione comunale entro la fine di maggio, utilizzando una modulistica appositamente predisposta, le richieste di educatori, con specifico riferimento alle linee di progetto per il loro impiego e alla gravità degli alunni. Il Comune, stabilito il piano di intervento, in collaborazione con il coordinatore del servizio, incarica la cooperativa di individuare il personale educativo, alla luce delle esigenze dei singoli alunni. Ove possibile e opportuno, viene garantita la continuità degli operatori sulle medesime situazioni.

Risorse

L'équipe del servizio è composta dai coordinatori e dagli educatori del servizio di assistenza educativa specialistica. La cooperativa, infatti, individua al suo interno dei coordinatori, con il compito di garantire il raccordo tra i diversi attori coinvolti nel progetto, principalmente i servizi territoriali di base, gli operatori e le famiglie. I coordinatori, inoltre, sono chiamati ad accompagnare i nuovi operatori nella conoscenza del servizio, garantiscono il passaggio di informazione nei casi in cui manchi la continuità educativa, monitorano e supervisionano l'andamento dei progetti individualizzati ed intervengono nei casi di criticità.

Collaborazioni

Il servizio collabora con il personale scolastico, con il servizio sociale e con tutte le figure professionali che hanno in carico la persona (neuropsichiatra, logopedista, psicologo, pedagogista, etc.) poiché il lavoro di rete è un fattore importante per garantire l'efficacia dell'intervento. Il progetto educativo viene condiviso con le famiglie degli alunni.

Fasi del servizio

Attivazione	<p>I Dirigenti scolastici, ricevute le iscrizioni, sulla base dell'analisi del numero degli alunni, dei relativi bisogni e della verifica delle risorse disponibili, inviano all'Amministrazione Comunale entro la fine di maggio, utilizzando una modulistica appositamente predisposta, le richieste di educatori con specifico riferimento alla gravità degli alunni e alle linee di progetto per il loro impiego.</p> <p>Il Comune, al fine di stabilire lo stanziamento da assegnare all'assistenza educativa, definisce con il supporto del coordinatore psicopedagogico, il fabbisogno settimanale orario d'intervento di assistenza educativa.</p> <p>Il Comune trasmette alle scuole quanto deliberato in merito alle richieste pervenute. Tale dato viene trasmesso contemporaneamente alla cooperativa incaricata di organizzare il servizio.</p> <p>La cooperativa assegna l'incarico agli educatori salvaguardando dove opportuno la continuità e tenendo conto delle caratteristiche della situazione e delle competenze richieste.</p>
Gestione dell'intervento	<p>Gli educatori, che svolgono il loro servizio presso le scuole, predispongono un progetto educativo che condividono con tutti gli attori coinvolti nel contesto educativo: la scuola, l'équipe della cooperativa, i servizi territoriali, gli specialisti e la famiglia.</p> <p>Periodicamente, in modo flessibile rispetto al bisogno, l'educatore partecipa ad incontri di monitoraggio e supervisione relativi all'attuazione del progetto educativo.</p> <p>L'educatore è tenuto a partecipare ai momenti di colloquio che la scuola fissa con la famiglia, i servizi territoriali e gli specialisti.</p>
Conclusione dell'intervento	<p>La valutazione conclusiva, al termine di ciascun anno scolastico, vede coinvolti nuovamente tutti gli attori del contesto educativo in cui è inserito l'alunno, al fine di verificare l'incisività del progetto educativo personalizzato e definire le linee progettuali per l'anno scolastico successivo.</p>

La qualità offerta dal servizio di assistenza educativa specialistica

qualità organizzativa	
dimensione di qualità	standard
tempi di erogazione	la cooperativa garantisce l'attivazione del servizio dal primo all'ultimo giorno di scuola, esami compresi qualora gli alunni li debbano sostenere.
accompagnamento sul servizio dei nuovi educatori	tutti i nuovi operatori inseriti sul servizio di assistenza domiciliare vengono supportati nel percorso di conoscenza del servizio, degli utenti e degli altri attori coinvolti.
svolgimento di periodiche riunioni d'equipe interne al servizio	l'equipe è formata dal coordinatore del servizio e dagli educatori operanti nelle scuole. l'equipe rappresenta un momento di scambio, confronto e supervisione necessario per garantire l'incisività dell'intervento educativo. l'equipe rappresenta un momento fondamentale di riflessione e maturazione della propria identità professionale. la riunione di equipe si svolge con cadenza mensile
sostituzioni	viene garantita la continuità del servizio attraverso la sostituzione degli operatori assenti secondo le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> • sostituzione su emergenza: la sostituzione degli operatori viene garantita a partire dal terzo giorno di assenza. Per le situazioni di gestione più complessa la sostituzione viene anticipata al secondo giorno di assenza • sostituzione programmata: sostituzione garantita all'interno dell'organizzazione del servizio. Qualora si renda necessaria una sostituzione il coordinatore ha cura di favorire il passaggio delle informazioni utili a garantire un adeguato svolgimento del servizio. In caso di sostituzioni programmate di media o lunga durata si prevedono momenti di compresenza sul servizio degli educatori per garantire un'adeguata conoscenza della situazione e favorire l'instaurarsi di una relazione positiva tra l'alunno ed il nuovo operatore..

qualità educativa	
dimensione di qualità	standard
personalizzazione dell'intervento	per ogni alunno viene definito un progetto educativo individualizzato sulla base di un primo periodo di conoscenza reciproca

omogeneità e continuità nell'intervento	<p>la continuità dell'operatore, garantita almeno su un anno scolastico, è condizione imprescindibile per la costruzione di una relazione significativa tra la figura educativa ed il minore.</p> <p>la cooperativa, quando possibile ed opportuno, garantisce la continuità educativa nel corso degli anni sui singoli casi.</p> <p>in caso contrario, viene garantito tra gli educatori il passaggio di informazioni utili per una presa in carico efficace dell'alunno, mediante strumenti adeguati (scheda alunno, riunioni, compresenza nei momenti di passaggio).</p>
visione globale della persona	<p>il progetto educativo viene predisposto tenendo conto dell'individuo nella sua globalità di interessi, bisogni, punti di forza e difficoltà.</p> <p>l'intervento educativo viene predisposto anche alla luce del percorso e del progetto di vita del bambino.</p> <p>l'operatore cerca di accogliere il bisogno dall'alunno attraverso l'ascolto</p> <p>l'operatore ha cura di rispettare i tempi dell'alunno.</p>
verifica e revisione del progetto	<p>si effettuano verifiche mensili delle modalità di intervento in equipe.</p> <p>gli operatori si impegnano a rivedere la programmazione e le modalità qualora sopraggiungano elementi evolutivi o involutivi significativi.</p> <p>gli educatori partecipano agli incontri di verifica e valutazione degli interventi con il team /consiglio di classe previsti dall'organizzazione scolastica.</p>
relazioni con le famiglie	<p>l'operatore si impegna a creare con la famiglia un rapporto di collaborazione, basato sul rispetto, sulla fiducia e sulla condivisione degli obiettivi educativi.</p> <p>l'educatore ha il dovere di partecipare agli incontri periodici con la famiglia dell'alunno</p>
relazioni con l'istituzione scolastica	<p>l'educatore opera all'interno della scuola secondo le modalità previste dal POF</p> <p>l'operatore porta all'interno dell'istituzione scolastica la propria specifica professionalità, altra rispetto a quella delle figure docenti.</p> <p>partecipa ai momenti di progettazione, valutazione e verifica degli interventi educativi.</p> <p>il coordinatore ha un ruolo di monitoraggio rispetto alla coerenza tra il mandato e le effettive richieste della scuola.</p>
Relazioni con servizi territoriali e specialistici	<p>gli operatori promuovono la collaborazione con i servizi territoriali e specialistici (neuropsichiatria, nostra famiglia, etc.) che hanno in carico l'alunno, al fine di garantire la coerenza tra i diversi interventi professionali</p>

qualità professionale	
dimensione di qualità	standard
titoli e qualifiche	tutti gli operatori assunti dalla cooperativa sono in possesso di qualifica specifica.
formazione	la Cooperativa prevede per tutti gli operatori un piano formativo e di aggiornamento annuale.

qualità e sicurezza	
dimensione di qualità	standard
sicurezza e tutela	<p>per gli operatori è stato adottato integralmente quanto previsto dalla legge 81/08 in materia di sicurezza.</p> <p>per ogni persona in carico al servizio e per le loro famiglie, viene garantito il rispetto della privacy (D.lgs. 196/2003).</p> <p>tutti gli operatori hanno l'obbligo del segreto professionale</p>

Per migliorare la qualità del servizio

Suggerimenti e reclami

Nel caso si vogliano fare delle segnalazioni o reclami sul funzionamento del servizio, i destinatari dell'intervento e/o i familiari possono rivolgersi ai coordinatori del Servizio d.ssa Bonaiti Ingrid e d.ssa Monica Colombo.

I reclami o le segnalazioni possono essere verbali, telefonici o scritti, attraverso il modulo allegato.

La Cooperativa si impegna a rispondere al reclamo o alla segnalazione entro 30 giorni.

La carta dei servizi e il miglioramento della qualità

La carta dei servizi è uno strumento di comunicazione e miglioramento della qualità del servizio: da un lato infatti garantisce ai destinatari trasparenza e chiarezza sui livelli di qualità che caratterizzano l'assistenza educativa specialistica, dall'altro costituisce un importante strumento di valutazione del servizio stesso.

La cooperativa si impegna al rispetto delle indicazioni contenute nella carta vengano e alla sua applicazione.

Annualmente verrà effettuata una verifica del rispetto degli standard espressi e valutata la presenza di eventuali scostamenti attraverso eventuali segnalazioni o reclami ricevuti, la soddisfazione di utenti, familiari ed operatori, nonché i colloqui di verifica con gli enti.

Verrà prodotta una relazione annuale sull'andamento del servizio, anche al fine promuovere azioni di miglioramento.

La carta dei servizi, elaborata nel mese di ottobre 2014, verrà sottoposta ad una verifica annuale ed ha validità di 3 anni.

