



COOPERATIVA SOCIALE SEBINA
Soc. Coop. a r.l. - ONLUS

Sede legale: Via Rocca, 9
24063 Castro Bg

C.F. e P.I. 01793420165

Carta dei servizi

Assistenza Educativa Scolastica



Gentili lettori,


la Cooperativa Sociale Sebina ha scelto da tempo di impostare il proprio lavoro nell'ottica di un alto livello di qualità dei suoi interventi. La carta dei servizi vuole essere uno dei modi per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa, i cittadini e i committenti dei servizi; non vuole essere soltanto uno strumento informativo ma è stato pensato e voluto nella logica di una partecipazione attiva da parte del cittadino. Uno strumento di dialogo, chiaro, partecipato e trasparente per presentarsi a chi intende avvalersi dei nostri servizi oltre che garante di un trattamento eguale verso tutti i fruitori.

Con questo strumento, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione del servizio di assistenza educativa scolastica da noi gestito e di evidenziare i principi su cui si basa il nostro agire professionale.

Saremo sempre a Vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

Con viva cordialità

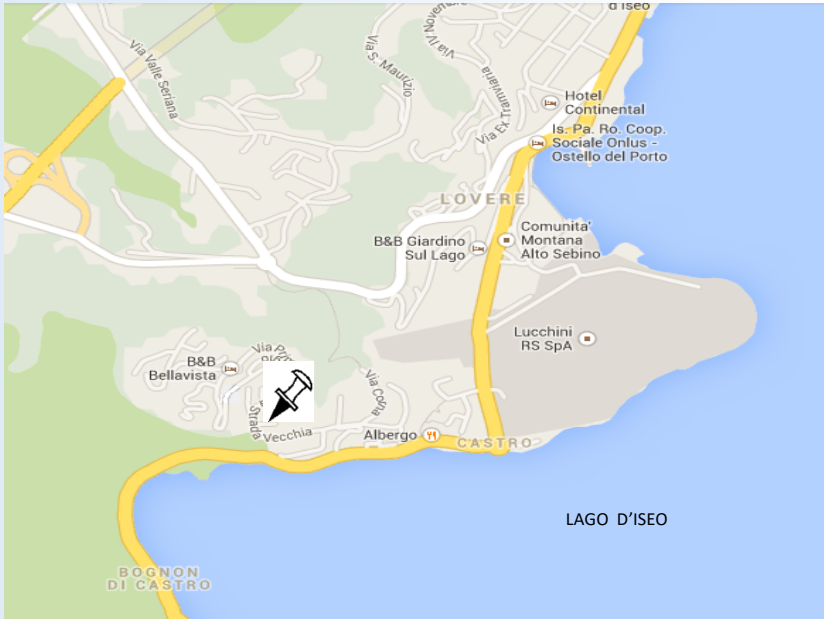
Il Presidente
della Cooperativa Sociale SEBINA
Macario Katuscia



LA SEDE.....	pag. 4
IDENTITA' E VALORI.....	pag. 5
L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI.....	pag. 8
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	pag. 11
STANDARD DI QUALITA'.....	pag. 20
Allegato 1.....	pag. 23

SEDE

La Cooperativa Sociale SEBINA ha sede nel comune di Castro (BG) in via Rocca, 9



Gli uffici di Castro (Bg) sono aperti al pubblico:

dal LUNEDÌ al VENERDÌ

dalle ore 8.00 alle ore 13.00

dalle ore 14.00 alle ore 17.00

Gli uffici di cooperativa non sono raggiungibili con mezzi pubblici.

Ufficio di Darfo Boario Terme (Bs), viale Europa, 8 sono aperti al pubblico:

dal LUNEDÌ al VENERDÌ

dalle ore 14.00 alle ore 18.00

L'ufficio è raggiungibile con mezzi pubblici.

Il numero di telefono è **035983397/3398239788**

Il numero di fax è **0350272672**

L'E-mail : **info@cooperativasebina.it**

Sito internet: **www.cooperativasebina.it**



IDENTITA' E VALORI

MISSION

SEBINA è una cooperativa sociale che fornisce servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi a favore di famiglie, anziani, disabili e minori.

La Cooperativa, nata nel 1987, come risposta ai bisogni sociali del territorio dell'Alto Sebino (prov. Bergamo), si pone "lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi sociosanitari ed educativi", nonché di promuovere il benessere dei soggetti coinvolti, quali utenti, famiglie, soci, lavoratori e comunità locale. Sebina pone la centro di ogni sua attività ed intervento la persona, intesa come protagonista attiva del servizio.

Sin dalla nascita, la Cooperativa si propone immediatamente con un'impronta imprenditoriale no-profit, cercando di costruire raccordi positivi con L'Ente Pubblico e con la Comunità sociale, volti a migliorare l'efficienza, l'efficacia e la qualità degli interventi e a promuovere percorsi di integrazione e benessere sociale sempre più strutturati, flessibili e concertati.

SEBINA risponde con competenza e flessibilità ai bisogni degli utenti attraverso i suoi operatori professionalmente qualificati ed umanamente capaci.

La Cooperativa persegue una forma organizzata coerente con gli obiettivi di benessere e di politica sociale. Le persone, utenti dei servizi gestiti e sviluppati da SEBINA, trovano risposte attinenti al bisogno di essere riconosciuti, assistiti, sostenuti e supportati nel disegnare progetti di vita.

Il benessere della persona viene difeso, sostenuto e promosso nel contesto sociale e culturale in cui si è sviluppato ed a cui appartiene. Di tale contesto fa parte la famiglia, che con la sua peculiarità, costituisce il primo ed imprescindibile nucleo di relazione.

I progetti proposti da SEBINA coinvolgono sempre il sistema famiglia cui appartiene l'utente, tenendo in considerazione il contesto sociale, economico, territoriale e culturale nel quale è inserito. Le scelte operate dalla cooperativa sono tutte improntate al **rispetto** della cultura e delle abitudini di ciascuno, alla **flessibilità** delle strutture e dei progetti, alla **continuità** di impegno nel rapporto e alla **stabilità** organizzativa e funzionale.

Nel preciso intento di perseguire la promozione umana della comunità nella sua interezza, SEBINA rivolge una attenzione particolare ai **soci lavoratori**. Essi rappresentano il cardine fondamentale sul quale poggia tutta l'attività, e assicurano al contempo lo svolgimento della stessa secondo i principi di tutela della persona, in piena coerenza con la *mission e la vision* della società.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa SEBINA si impegna a rispettare dei principi fondamentali, sui quali si fonda il rapporto tra la Cooperativa (soggetto erogatore dei servizi) ed l'utente (soggetti fruitori), quali:

Eguaglianza: nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta in base a sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, età, condizioni e status sociale. Cooperativa Sebina garantisce la parità di trattamento, intesa come personalizzazione dei servizi.

Accessibilità nell'erogazione dei servizi-semplificazione : è prevista la massima flessibilità di tempi e modi per facilitare l'accesso alle prestazioni.

Imparzialità: il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Trasparenza: il rapporto tra Sebina e l'utente si basa su un accordo chiaro e condiviso, stipulato prima dell'avvio della fornitura del servizio.

Continuità: l'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi.

Riservatezza: il trattamento dei dati riguardanti ogni fruitore del servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta, il personale della cooperativa è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la privacy.

Promozione della persona: promozione delle capacità e delle potenzialità delle persone all'interno dei contesti di vita, con particolare attenzione alle situazioni di disagio e marginalità sociale.

Partecipazione: elaborazione di interventi e progetti che facilitino la partecipazione, lo sviluppo e l'integrazione delle competenze di singoli e gruppi, in funzione dell'azione sociale; promozione di legami sociali attraverso l'incentivazione alla costituzione di gruppi e la facilitazione di relazioni di intergruppo e intergenerazionali.

Efficienza ed efficacia: la cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela ai fruitori dei servizi valorizzando al massimo le risorse umane, logistiche e di rete a disposizione.

Professionalità: i servizi offrono un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile. Agli operatori è richiesta anche grande capacità relazionale affinché sappiano rapportarsi non solo con gli utenti ma anche con la famiglia, le istituzioni, i servizi inviati. La cooperativa garantisce al personale impiegato formazione ed aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.

Qualità dei servizi: i servizi sono resi in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti degli utenti e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli operatori e dai loro responsabili.

A CHI CI RIVOLGIAMO: la mappa degli stakeholders

Gli stakeholders, o portatori di interesse, sono tutti coloro che hanno - a diverso titolo - un interesse nelle attività svolte dalla cooperativa SEBINA.

Sono state individuate 10 categorie di *stakeholders*.

Soci lavoratori

Sono tutti coloro i quali svolgono attività o mestieri attinenti alla natura dell'impresa esercitata dalla cooperativa e che, per la loro capacità effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione professionale, possono partecipare direttamente ai lavori dell'impresa sociale e attivamente cooperare al suo esercizio e sviluppo.

Soci non lavoratori

Sono annoverati tra questi i soci fondatori e i soci lavoratori dimessi, che non partecipano attivamente alla vita della cooperativa.

Dipendenti

Sono coloro che esercitano attività o mestieri attinenti alla natura dell'impresa esercitata dalla cooperativa, ma che non sono entrati a far parte della compagine sociale.

Collaboratori

Collaboratori a progetto, occasionali e liberi professionisti. Tali figure prestano servizio o consulenza in una delle attività svolte dalla cooperativa.

Fornitori

Sono coloro che intrattengono rapporti di fornitura di beni e servizi con SEBINA.

Committenti

Enti pubblici, aziende o enti *non profit* che hanno individuato in SEBINA il partner per lo svolgimento delle proprie attività.

Utenti finali

I destinatari delle attività di SEBINA.

Finanziatori

Enti o istituzioni a cui SEBINA ricorre per finanziare l'attività corrente o i progetti di sviluppo.

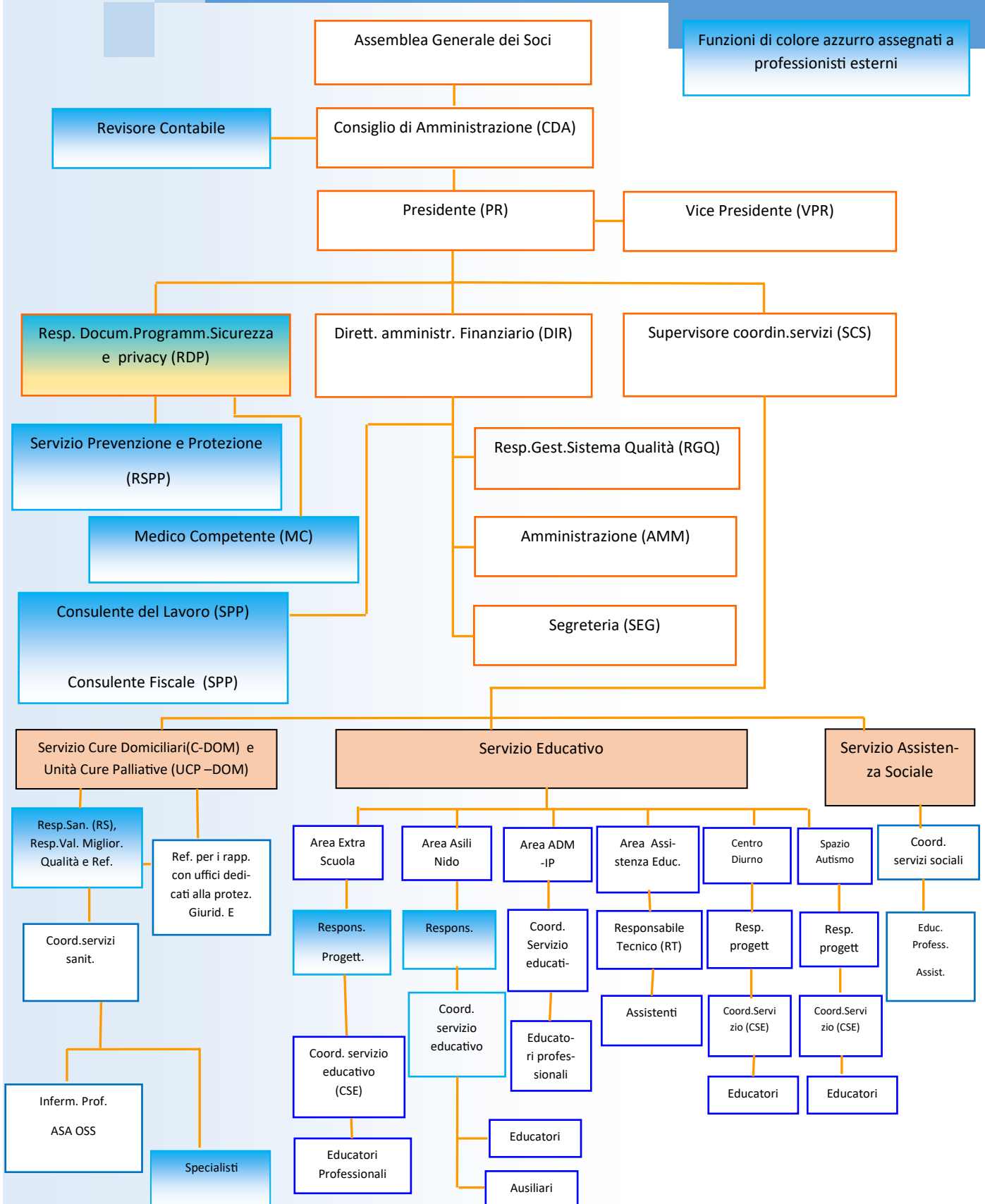
Comunità locale


SEBINA ha, tra gli altri, lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità per la promozione umana e per l'integrazione sociale dei cittadini. In tale contesto, essa mantiene uno stretto legame con il territorio e tutte le sue peculiarità.

Associazioni

SEBINA intrattiene rapporti con diverse associazioni del territorio (volontarie e non).

L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI





L'organigramma della Cooperativa è il principale strumento, a livello macro, di formalizzazione della reale gerarchia dell'organizzazione e rende noto le varie responsabilità organizzative e funzionali. L'attuale organizzazione aziendale della Cooperativa prevede una strutturazione basata su **Coordinatori** responsabili della gestione del servizio di riferimento, dotati di specifiche competenze tecniche e specialistiche nell'ambito gestionale e progettuale, garantendo, in un ottica di efficienza ed economicità, l'omogeneità degli interventi ed il collegamento al Consiglio di Amministrazione.

Per ogni servizio gestito dalla Cooperativa Sociale SEBINA è predisposto uno specifico **Piano di Servizio** che descrive minuziosamente obiettivi, modalità operative e gestionali, modalità di verifica e controllo; al tutto viene data evidenza oggettiva attraverso una idonea e precisa modulistica.

In maniera analoga, l'attività di Progettazione dei servizi socio-assistenziali ed educativi ha inizio fin dalle fasi di elaborazione e stesura del progetto di gara o di investimento e prosegue con una supervisione costante nelle varie fasi della sua realizzazione operativa. L'attività di progettazione si esplica attraverso una costante analisi e valutazione dello sviluppo e del miglioramento del progetto.

Nei vari momenti di confronto e coordinamento tra le varie figure aziendali si elaborano le decisioni e si promuove la partecipazione nella Cooperativa: tra questi il Presidente, il Responsabile amministrativo, Coordinatori dei servizi, Amministrazione, Responsabile Risorse Umane e Responsabile gestione Sistema Qualità si riunisce con periodicità fissa per coordinare le attività, le modalità organizzative di tutto lo Staff della Cooperativa e la progettazione delle tecniche di marketing per l'accesso in nuove aree del territorio.

L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI

Gli organi della Cooperativa Sociale SEBINA sono l'Assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente ed il Responsabile Amministrativo.

L'Assemblea è organo sovrano dell'organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l'anno, entro il 30 aprile per l'approvazione del bilancio consuntivo. Le Riunioni dei Soci sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri. Le riunioni dei soci rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento.

Il Presidente ha la rappresentanza della Cooperativa Sociale SEBINA di fronte a terzi ed in giudizio. È eletto dal Consiglio di Amministrazione (CdA), convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio stesso; inoltre risponde davanti al CdA dello svolgimento dei servizi e dei risultati raggiunti, svolge un ruolo di coordinamento dei vari servizi e una supervisione generale sulle principali figure aziendali, anche in considerazione del suo ruolo di responsabile del rapporto con il Cliente e di responsabile della gestione complessiva per il raggiungimento degli obiettivi societari.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 4 consiglieri/e eletti/e dall'Assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la *mission* e il progetto dell'organizzazione. Elabora le strategie da proporre all'approvazione dell'Assemblea. Delibera su convenzioni con enti e associazioni, partecipazione a gare ed appalti, su ingressi e recessioni dei soci, ecc.

Il Responsabile Amministrativo Gestisce i rapporti amministrativi del personale, amministra l'andamento dei servizi e tiene sotto controllo con l'ausilio dei Coordinatori di Servizio la gestione dei servizi socio-sanitari educativi. Risponde al Presidente.

Il personale impiegato, sia nell'area amministrativa che in quella progettuale e tutto il personale operativo, che rappresenta il cuore della Cooperativa, è caratterizzato da elevate competenze professionali e personali tali da aver garantito fino ad oggi la gestione ottimale dei diversi servizi predisposti e, soprattutto, l'offerta di servizio ad alto valore aggiunto.

Le figure esterne - come pedagogisti, educatori e formatori - che alla formazione specialistica e alla necessaria esperienza con i giovani, affiancano passione educativa, competenza e aggiornamento continuo.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO


1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di assistenza educativa scolastica è erogato presso le scuole dell'infanzia e primarie, secondarie di primo grado e di secondo grado statali e paritarie per alunni residenti nei comuni dell'Ambito distrettuale Alto Sebino e della Valle Camonica. Il servizio risponde alla necessità di rendere concreto il diritto allo studio per gli alunni disabili e di sviluppare le potenzialità socio relazionali, di comunicazione, di apprendimento e quindi di piena integrazione in ambito scolastico. Cooperativa Sociale Sebina con questo servizio intende altresì implementare la convenzione Onu per i diritti delle persone con disabilità che, in particolare all' art.24 _ Educazione, stabilisce "Gli stati riconoscono il diritto all'istruzione delle persone con disabilità. Allo scopo di realizzare tale diritto senza discriminazioni e su base di pari opportunità, gli stati parti garantiscono un sistema di istruzione inclusivo a tutti i livelli ed apprendimento continuo lungo tutto l'arco della vita".

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 si sostanzia nell'insieme degli interventi svolti a favore degli alunni con disabilità fisica e/o psichica 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 di competenza, presso il domicilio qualora vi sia apposita richiesta e specifico progetto presentati dalla scuola frequentata dall'alunno, in collaborazione con il servizio specialistiche che ha in carico il soggetto, o in sedi diverse se indicato nel progetto educativo individualizzato.





Il servizio di AES si sviluppa nell'anno scolastico da settembre a giugno, può prevedere periodi di sospensione secondo i calendari scolastici, fermo restando che dovrà garantire le attività per 34 settimane per ogni anno scolastico per le scuole dell'obbligo e per 40 settimane per le scuole dell'infanzia.

Il servizio si effettua sia all'interno che all'esterno della scuola ed espressamente:

- durante lo svolgimento di attività ludiche, di laboratorio, di esplorazione dell'ambiente, di uscite didattiche, anche prolungate ed in trasferta dalla sede di servizio. L'accompagnamento alle gite scolastiche spetta prioritariamente all'insegnante di sostegno. Nel caso di ampliamento dell'orario giornaliero, l'intervento dovrà essere autorizzato preventivamente dai competenti uffici della Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi - Ambito Distrettuale Alto Sebino o dell'Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona su richiesta dell'Istituto scolastico;

- in classe ove l'alunno necessita di supporto di tipo pratico funzionale per poter eseguire l'attività svolta dall'insegnante. La responsabilità educativa e didattica compete, per legge, agli insegnanti di classe e, dove previsto, di sostegno;

- durante i momenti di recupero funzionale, effettuati nelle scuole, alla presenza di terapisti attuando anche quegli interventi semplici che devono poi essere correttamente continuati oltre la presenza del terapeuta in apposito ambiente scolastico;

- nell'effettuazione di attività esterne all'ambiente scolastico, purchè nell'ambito del progetto educativo che prevede espressamente interventi integrati scuola - territorio;

- durante il momento della refezione sia individuale che collettiva per un aiuto alla corretta assunzione di cibi, compreso, ove è necessario, l'imboccamento, se previsto nel progetto educativo individualizzato;

- nel momento di salita e di discesa dai mezzi di trasporto individuale e collettivo che accedono direttamente alla scuola;

- in occasione della predisposizione e riordinamento del materiale e dei sussidi necessari all'intervento;

- a casa, solo in casi eccezionali, su richiesta della scuola e del servizio specialistico, qualora la situazione sanitaria dell'alunno sia compromessa.

1.2 Destinatari

I destinatari del servizio di assistenza educativa specialistica nelle scuole sono gli alunni/studenti residenti in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Alto Sebino e della Valle Camonica, che frequentano gli Istituti Scolastici di ogni ordine e grado, pubblici o paritari, a partire dal primo anno della Scuola dell'Infanzia, fino alle secondarie di secondo grado o centro di formazione professionale che abbiano una disabilità certificata da appositi Enti ed Organismi come previsto da normativa in vigore.

1.3 Personale

L'assistente educatore specialistico orienta gli obiettivi del proprio intervento allo sviluppo di relazioni efficaci nell'ambito del contesto scolastico e formativo collaborando alla stesura e all'aggiornamento del PEI (Piano Educativo Individuale) dello studente e partecipando ai momenti di lavoro di equipe della scuola e con i servizi sanitari e sociosanitari. L'assistente programma, realizza e verifica interventi di inclusione scolastica integrati con quelli educativi e didattici dei docenti, coordinandosi con gli insegnanti curricolari e di sostegno nelle attività della classe; supporta gli interventi coordinati tra servizi scolastici e servizi sanitari e socio-sanitari, in coerenza con quanto previsto nel PEI e in considerazione del più generale progetto di vita dello studente; collabora all'analisi delle richieste delle famiglie e alla promozione di relazioni efficaci con le stesse; partecipa ad uscite e viaggi d'istruzione in connessione con l'offerta formativa; collabora alla realizzazione di percorsi di alternanza scuola-lavoro e progetti per il passaggio dal percorso scolastico all'inserimento lavorativo.

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'allunno.

Le qualifiche professionali richieste per l'inserimento nell'organico sono le seguenti:

- diploma preferibilmente di maturità magistrale o diploma di liceo socio-psicopedagogico o diploma di istruzione secondaria superiore a indirizzo socio-pedagogico con esperienza lavorativa di almeno tre anni in un servizio di educativa scolastica rivolto a minori o in servizi educativi ai disabili;
- diploma di educatore professionale rilasciato da scuola professionale o laurea in scienze dell'educazione;
- laurea in pedagogia o psicologia o titolo equipollente.

1.4 Il Coordinatore

E' la figura professionale che ha il compito di collaborare, nell'ambito di un progetto di rete, con le istituzioni coinvolte nel servizio (Servizio Sociale Comunale, servizi specialistici, scuole, famiglie,...)

Lo specifico titolo professionale richiesto è il seguente:

- laurea in materie psico-sociali o educative ovvero, in alternativa, un operatore con almeno tre anni di esperienza nei servizi per i quali si chiede l'accreditamento.


Svolge supervisione sull'organizzazione del servizio e coordinamento degli educatori, garantisce qualità e continuità dei servizi, contatto regolare e massima collaborazione con le istituzioni esterne. Il coordinatore del servizio parteciperà a periodici incontri di verifica e programmazione.

Garantisce inoltre programmazione degli interventi di formazione e dell'addestramento del personale dipendente.

Il coordinatore del servizio di assistenza specialistica è reperibile telefonicamente, negli orari di apertura della scuola, per le famiglie dei minori in carico al servizio per raccogliere bisogni, richieste ed aspettative della famiglia. Il coordinatore informa le famiglie delle iniziative organizzate da Cooperativa Sebina e rivolte a loro. E' inoltre disponibile per eventuali incontri per condividere e costruire insieme la progettazione di percorsi inserimento territoriale del minore (cre, extrascuola, spazi gioco, polisportive ecc..). Il coordinatore del servizio somministra alle famiglie incontrate una customer satisfaction per monitorare la soddisfazione del servizio.

2. Modalità di organizzazione del servizio

Il Voucher Sociale è uno strumento per l'acquisizione di servizi e di prestazioni erogate in regime di accreditamento, deve essere richiesto dall'interessato se maggiorenne, oppure dagli esercenti la responsabilità genitoriale, al servizio sociale presso il comune di residenza dell'alunno.



La domanda deve essere predisposta su apposito modulo ed essere corredata da:

- diagnosi funzionale redatta dal servizio specialistico che ha in carico l'alunno,
- certificazione di disabilità,
- verbale di accertamento nel quale è indicata la richiesta di assistenza educativa specialistica per l'inclusione scolastica.

Tempi di accesso:

le domande vanno presentate entro il 30 giugno di ogni anno.

L'accesso alla prestazione avviene, previa valutazione da parte degli operatori competenti, per il tempo definito nel progetto.


Le domande presentate nel corso dell'anno scolastico potranno essere accolte, compatibilmente con le risorse economiche disponibili e previa autorizzazione dell'Assemblea Sindaci all'incremento delle ore a disposizione.

3. Criteri per l'ammissione al voucher sociale

La certificazione della condizione di disabilità dell'alunno predisposta dagli enti competenti, previa condivisione della famiglia, costituisce prerequisito per l'ammissione al Voucher sociale AES.

Elementi che concorrono alla valutazione dell'accesso e che costituiscono requisiti per l'ammissione al Voucher:

- a) presa in carico da parte di un servizio specialistico: neuropsichiatria o altri servizi socio sanitari per alunni con disabilità;
- b) valutazione del bisogno coerente con le finalità del servizio AES;
- c) adesione al servizio AES secondo le modalità definite dal servizio competente da parte di tutti i soggetti/Enti coinvolti.



È fatto obbligo ai soggetti fruitori se maggiorenni oppure dagli esercenti la responsabilità genitoriale di dare comunicazione immediata del venir meno di uno dei suddetti requisiti.

In base alla normativa nazionale vigente l'emissione del voucher sociale AES, essendo strumento atto a favorire il diritto allo studio, non comporta per il richiedente una compartecipazione economica al valore dello stesso, sulla base della situazione reddituale ISEE.

4. Valutazione della domanda e distacco del Voucher

L'Ambito Distrettuale Alto Sebino o l'Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona avvalendosi di personale dedicato, in collaborazione con l'assistente sociale comunale competente, raccolta la domanda e acquisite le informazioni/documenti, procede al riconoscimento del Voucher per l'acquisto del servizio AES.


L'assistente sociale Comunale e gli operatori di Ambito/ATSP incaricati collaboreranno per la predisposizione del progetto individualizzato, in integrazione con i servizi socio sanitari coinvolti, ai sensi dell'art. 14 della legge 328/2000.

Il voucher sociale per l'acquisto del servizio AES è da considerarsi strumento utile per la definizione del successivo progetto educativo individualizzato e per la realizzazione degli obiettivi in esso contenuti.

Il voucher sociale viene rilasciato dalla Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi - Ambito Distrettuale Alto Sebino o dall'Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona.

Il voucher viene sottoscritto, per accettazione degli impegni che comporta, da parte:

- dal richiedente se maggiorenne oppure dagli esercenti la responsabilità genitoriale;
- dall'Assistente Sociale competente,
- dal coordinatore Ufficio di Piano.



Il richiedente, se maggiorenne, oppure gli esercenti la responsabilità genitoriale, acquisito il voucher sociale, visto l'Elenco dei soggetti accreditati, si rivolgono all'ente erogatore scelto.

5. Modalità di realizzazione del servizio

La ditta accreditata scelta, sulla base di quanto previsto nel voucher, prende contatti con la scuola frequentata dal beneficiario per concordare la strutturazione settimanale del servizio nell'interesse del progetto di inclusione scolastica dell'alunno ovvero: tempi, orari e modalità organizzative per la realizzazione della prestazione voucherizzata.

Nell'accordo tra il richiedente e ditta accreditata non possono essere modificate: la tipologia e le caratteristiche della prestazione riconosciuta, la professionalità prevista per la sua realizzazione, il numero di ore settimanali riconosciute, la durata del voucher medesimo.

In caso di sospensioni temporanee o variazioni organizzative rispetto a quanto concordato con la ditta accreditata, la famiglia o la scuola frequentata dall'alunno beneficiario ne dà immediata comunicazione alla ditta accreditata per gli opportuni aggiustamenti organizzativi.

Qualora l'alunno beneficiario per motivi personali di salute o familiari, non frequenti la scuola e, di conseguenza, non usufruisca del servizio di AES, le ore non utilizzate non potranno essere recuperate.

All'interno del Voucher sono indicate le ore annue massime per uscite didattiche e gite scolastiche e le ore annue massime per le attività di programmazione (incontri con le scuole, partecipazione ai consigli di classe, verifiche...).

La richiesta di ampliamento del monte ore settimanale deve essere presentata dal servizio specialistico che ha in carico il soggetto e documentata da apposita certificazione sanitaria. In assenza di queste due condizioni non è possibile avallare la richiesta di ampliamento .

Il servizio viene garantito ai soggetti beneficiari anche in assenze non prevedibili dell'assistente educatore titolare entro le 24 ore.

6. Modalità di gestione delle assenze degli alunni

Il servizio di assistenza scolastica è reso dall'assistente educatore nei giorni di apertura delle scuole secondo l'organizzazione delle stesse e l'effettiva presenza dell'alunno.

In caso di assenza improvvisa dell'alunno assistito il personale educativo resta a disposizione della Scuola solo per la prima ora di assenza.

In caso di assenza comunicata dalla famiglia al coordinatore del servizio almeno entro le 17 del giorno precedente l'educatore non presterà servizio.

La famiglia è tenuta a comunicare al coordinatore del servizio entro le ore 17 del giorno precedente, il rientro del proprio figlio a Scuola.

Il coordinatore del servizio garantisce la reperibilità al cellulare durante i giorni e gli orari di erogazione del servizio.

7. Servizi offerti a pagamento

SERVIZIO	COSTO ORARIO
Servizio di Sostegno Domiciliare	€ 25,00
Assistenza Domiciliare Educativa	€ 25,00
SAD e SADH	€ 21,00
Servizi psicologici di supporto alla genitorialità	€ 60,00
Spazio compiti riservati a ragazzi BES E ADHD	€ 25,00
Lezioni di recupero private	€ 25,00
Guida all'uso degli strumenti compensativi	€ 25,00
Lezioni per strutturare metodo di studio individuale	€ 25,00


Servizi estivi (cre, mini cre, diversamente cre)
spazio compiti..

8. Standard di qualità del servizio erogato

8.1. Gestione del sistema per la qualità

Cooperativa Sociale Sebina utilizza i seguenti strumenti di verifica:

- ◆ l'applicazione della procedura ISO che prevede tempi ed azioni da applicare durante tutta la durata dell'anno scolastico; la stesura, da parte degli A.E. e supervisionate dal Coordinatore, di due relazioni annuali;
- ◆ individuali su ogni singolo minore (relazione iniziale e finale);
- ◆ la partecipazione degli A.E. agli incontri mensili di equipe e supervisione documentati con verbali di incontri;
- ◆ la partecipazione degli A.E. e del Coordinatore agli incontri con la UONPIA, gli specialisti della riabilitazione, la scuola, la famiglia;
- ◆ incontri individuali tra coordinatore/psicologo e A.E.;
- ◆ la partecipazione da parte del Coordinatore agli incontri con i referenti della C.M.L.B.- Ambito Alto Sebino o dell'Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona, servizi del territorio ed i dirigenti scolastici o responsabili dell'area H;
- ◆ la somministrazione alle scuole ed alle famiglie di un questionario di soddisfazione dell'intervento;
- ◆ la consegna agli insegnanti di sostegno ed ai dirigenti scolastici del numero di cellulare del Coordinatore affinché possano contattarlo direttamente;
- ◆ la partecipazione del Coordinatore e dell'A.E. a tre incontri annuali con i dirigenti scolastici e/o con la funzione strumentale;
- ◆ la partecipazione del Coordinatore al Gruppo di Lavoro di Inclusione Scolastica, nell'ottica di una maggiore collaborazione e di favorire il buon andamento della relazione A.E.S/Minore.



8.2 Miglioramento continuo

Il servizio migliora con continuità l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità , utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della Direzione.

Inoltre il servizio individua le azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali, onde evitare che queste si verifichino. Le azioni preventive attuate devono essere appropriate agli effetti dei problemi potenziali, così che si giunga alla valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità.

Referente: Pezzotti Marina

TUTELA E RECLAMI

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, dalla Cooperativa Sociale SEBINA possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente o telefonicamente, presso la sede della Cooperativa Sociale SEBINA, allo 035/983397.

E' inoltre possibile inviare comunicazione scritta, tramite fax al numero 035/0272672, oppure tramite posta elettronica all'indirizzo mail info@cooperativasebina.it utilizzando l' Allegato 1.

Chi riceve la segnalazione provvederà se necessario, a inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere in forma scritta entro 30 gg. dalla ricezione.

PRIVACY

In osservanza del GDPR UE 2016/679, la Cooperativa Sociale SEBINA adotta propria modulistica interna per la formulazione di consenso per trattamento dei dati personali e sensibili da parte dell'utenza e applica quando previsto dalla normativa vigente.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento è stato emesso il 2 dicembre 2022.

Potrà subire comunque ulteriori aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi in funzione alle modifiche/integrazioni apportate ai servizi.

Responsabile della carta: Mazzola Roberta

RECLAMO – MIGLIORAMENTO

Gentile Signora / Signore,

*come previsto dalla Carta dei Servizi della nostra Cooperativa, nel caso in cui lo ritenesse opportuno, può presentare un **reclamo** a cui verrà data risposta. La informiamo che la presentazione del reclamo non sostituisce il ricorso amministrativo e giurisdizionale.*

La invitiamo ad utilizzare questo modulo anche nel caso voglia suggerire miglioramenti dei nostri servizi.

Le sue osservazioni saranno per noi di prezioso aiuto, La ringraziamo per la collaborazione.

Il reclamo deve essere completato con i dati anagrafici e la sottoscrizione.

*In caso contrario sarà considerato come semplice **segnalazione**.*

SPAZIO RISERVATO ALL'UTENTE

cognome..... nome.....
 indirizzo..... cap.....
 città..... prov.....
 tel..... fax e-mail.....

IO MI SONO RIVOLTO A VOI PER

il seguente servizio:

- RECLAMO**
 MIGLIORAMENTO

OGGETTO

.....

Luogo e data.....

Firma.....