

**C
A
R
T
A

D
E
L**



**S
E
R
V
I
Z
I
O**

SERVIZIO ASSISTENTE AD PERSONAM

ANNO 2025

INDICE

1.	PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA	p.3
2.	PREMESSA	p.6
2.1	Scopo della carta del servizio	p.6
2.2	I riferimenti	p.6
2.3	Dove trovare la Carta del Servizio	p.7
2.4	I principali fondamenti della Carta del Servizio	p.7
2.5	Regole di riservatezza e sicurezza	p.7
3.	SERVIZI OFFERTI	p.8
4.	PRESTAZIONI E COSTI	p.9
4.1	Costi per l'utenza	p.9
5.	MODALITÀ DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE	p.9
5.1	L'attivazione e le attività del servizio	p.9
5.2	La cartella utente	p.10
5.3	Raccordo del servizio con l'ente scolastico, le famiglie, i Comuni e il Servizio Sanitario	p.10
5.4	Dimissione dell'utente	p.11
6.	GLI OPERATORI	p.11
6.1	Qualifiche previste e personale in servizio	p.11
6.2	Modalità di riconoscimento degli operatori	p.11
6.3	La formazione	p.12
6.4	Continuità e regolarità del servizio	p.12
7.	MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE COMMITTENTE-FAMIGLIE	p.12
7.1	Gestione dei reclami	p.12
7.2	Tempi di risoluzione problemi	p.12
7.3	Sistema di valutazione delle prestazioni erogate	p.12
7.4	Socializzazione dei risultati	p.13
8.	ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	p.13
8.1	Indicatori di qualità del servizio	p.13
8.2	Azioni di miglioramento continuo	p.13
8.3	Progetti territoriali	p.13
9.	CONTATTI	p.14

LA NUVOLA

La **Carta del Servizio** rappresenta l'occasione per raccontare la visione dell'impresa basata sull'etica, sulla trasparenza e sull'inclusione, con l'obiettivo di comunicare e trasmettere il suo modello organizzativo, che mette al centro l'essere umano, riconoscendone il valore e la dignità.

La Nuvola è una Società Cooperativa Sociale Onlus. Fin dalla sua nascita nel 1991 ha scelto di orientare la propria azione nell'ottica dell'**Impresa Sociale** sin dal 2012, e come previsto dalla Legge 381, che norma le cooperative sociali, di promuovere l'interesse generale della comunità in cui opera, l'integrazione sociale e lo sviluppo umano. I valori di riferimento sono quelli della mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità, spirito comunitario e legame con il territorio in ottica sussidiaria.

La Nuvola adotta un modello di impresa fondato sulla responsabilità personale, sulla qualità dei servizi alla persona e ispirato alla **vision: "Umanità, cultura, concretezza per un mondo possibile e sostenibile"**.

Le origini di La Nuvola sono riconducibili a progettualità e servizi afferenti all'area della disabilità e della salute mentale. L'esperienza maturata negli anni ha consentito di sviluppare al meglio le proprie attività, l'identità sociale ed i valori di riferimento che muovono l'agire di ogni singolo socio ed operatore.

La **Politica de La Nuvola** sostiene l'empowerment delle comunità in cui opera, costruendo alleanze, collaborazioni e progetti con tutti gli attori che ne condividono la mission e la vision. La progettazione e gestione dei servizi trova le basi nel lavoro "di rete" realizzato, prioritariamente, nella forma della co-programmazione e co-progettazione.

L'ascolto, il dialogo e la trasparenza sono da sempre valori fondanti per l'impresa, in linea con ciò La Nuvola ha adottato il sistema strutturato **Whistleblowing**, presente sul sito. Attraverso il **Codice Etico** definisce i principi e le procedure per prevenire comportamenti illeciti all'interno dell'organizzazione e garantire la coerenza agli standard di legalità. Dal 2014, ottiene l'attestazione **Rating di Legalità**, a cura dall'Autorità Garante della Concorrenza del Mercato.

In linea con la sua mission, "*promuovere una cultura di impresa sociale partendo dalla responsabilità personale offrendo servizi di qualità alla persona*", La Nuvola sceglie di certificare i servizi offerti con uno standard internazionale che definisce i requisiti per un sistema di gestione della qualità all'interno dell'organizzazione, e dal 2010 ottiene la certificazione **UNI EN ISO 9001:2015**.

I processi aziendali sono da sempre orientati a garantire stabilità contrattuale, equità retributiva e pari opportunità nell'accesso alle funzioni e ai ruoli dirigenziali. Attraverso le politiche di carriera promuove percorsi di apprendimento continuo e favorisce la crescita delle persone affinché ogni talento possa esprimersi. Oltre all'Empowerment, grande importanza è data al work life balance, accogliendo le esigenze personali attraverso misure di flessibilità, capaci di supportare la genitorialità, anche attraverso programmi di sostegno individuali e attraverso la partecipazione a politiche nazionali per la conciliazione vita-lavoro, promosso dal Ministero per la Famiglia e le Disabilità. Per sistematizzare e implementare queste prassi La Nuvola sceglie, dall'ottobre 2023, di perseguire la **Certificazione di Parità di Genere UNI PdR 125**, che attesta la messa in pratica di queste politiche.

A conferma dell'impegno, per il settimo anno consecutivo, La Nuvola ha ricevuto nel 2024 il **premio nazionale "Welfare Index PMI"** per le migliori prassi di welfare aziendale in favore dei lavoratori. La

ricerca promossa a livello nazionale ha analizzato oltre 4000 piccole e medie imprese e La Nuvola si è classificata tra le prime 68 realtà.

TERRITORIALITÀ, SERVIZI E PROGETTI

La Nuvola è un'impresa "Glocal", guarda al mondo da una prospettiva locale, mantenendo la sua territorialità, ma promuovendo collaborazioni con realtà europee per ampliare la sua visione e accrescere la sua conoscenza.

Oggi, Cooperativa La Nuvola ha sede legale ad Orzinuovi, ed estende i suoi progetti e i suoi servizi nel territorio dell'ovest bresciano a confine con le province di Bergamo e Cremona, in quattro distretti sociosanitari:

- distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale;
- distretto 7 Oglio Ovest;
- distretto 6 Monte Orfano – Palazzolo sull'Oglio;
- distretto 5 Sebino - Iseo.

Gli ambiti in cui è stata maturata una competenza e professionalità coinvolgono:

✓ **Area salute mentale: servizi e progettualità per adulti con fragilità psichica e le loro famiglie**

Servizi Residenziali:

- *Programmi domiciliari integrati*, con appartamenti protetti a Orzinuovi, in convenzione con ASST Franciacorta.

Servizi Semi-residenziali:

- *Centro diurno "La Cascina"* a Orzinuovi in collaborazione con "Fondazione Sagittaria", accreditato presso il SSN.

Servizi territoriali:

- *Servizio di riabilitazione e risocializzazione territoriale*, in convenzione con ASST Franciacorta.
- *Progetto TR13- budget salute mentale*: servizio territoriale e domiciliare gestito in convenzione con ASST, tramite una ATI costituita con altre Cooperative del territorio.
- *Progetto Budget di salute individuale e residenzialità diffusa*: in convenzione con ASST Franciacorta, gestito attraverso una ATI costituita con altre Cooperative del territorio.
- *Convenzioni private* stipulate con famiglie di giovani adulti affetti da patologia psichiatrica, definizione di progetti individuali attraverso una co-progettazione con il Servizio Psichiatrico di riferimento, il Comune di Residenza e le istituzioni coinvolte (es. Scuola).

✓ **Area Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza: BIOS rete di servizi per la Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza (NPIA)**

Servizi Residenziali:

- *Struttura Residenziale Terapeutica NPIA* accreditata con Sistema Sanitario Nazionale, accoglie adolescenti residenti in Regione Lombardia.

Servizi Semi-residenziali:

- *Centro Diurno Terapeutico NPIA* accreditata con Sistema Sanitario Nazionale, accoglie adolescenti in carico presso ASST Franciacorta.

Servizi ad accesso ambulatoriale:

- *Ambulatorio educativo abilitativo*, accreditato con Sistema Sociosanitario della Regione Lombardia DGR 3239/2012 – DGR 392 2013.
- *Progetto Young*, servizio in solvenza, accoglie adolescenti con diagnosi di disturbo dello spettro autistico.
- *RIA Servizio per la riabilitazione ambulatoriale e domiciliare*, accreditato con Sistema Sociosanitario di Regione Lombardia.
- *Centro specialistico Adolescenti e famiglia*, servizio in solvenza, rivolto ad adolescenti, giovani adulti e alle loro famiglie.

Progetti e percorsi individuali a favore di persone con grave disabilità:

- *Voucher ASD (Autism Spectrum Disorder)* rivolto a minori con diagnosi di autismo livello 3 su invio delle NPIA.
- *#UP percorsi per crescere alla grande*, Percorsi personalizzati in favore di preadolescenti, adolescenti e giovani in condizioni di disagio delle loro famiglie DGR 22 del 23/03/2023.

✓ **Area territoriale: servizi per minori e famiglie e progetti per l'inclusione sociale**

Servizio di assistenza minori

- *Servizio Ad Personam (SAP)*: accreditato nei distretti 8, 7, 6, 5
- *Servizio di pre-post scuola*: nei distretti 8, 7, 6, 5
- *Servizio Assistenza Domiciliare Minori (ADM)*: accreditato nel distretto 7 e
- *Progetti di socializzazione, integrazione e convivenza ("Abitare")* rivolti ad adolescenti e giovani adulti con disabilità e alle loro famiglie residenti nei Distretti 7 e 8.

✓ **Area anziani: servizi e progettualità per persone anziane e fragili e le loro famiglie**

Servizi Domiciliari:

- *Cure Domiciliari C-Dom La Nuvola*: accreditamento con Regione Lombardia, ATS Brescia con contratto di scopo "Casa come luogo di cura".
- *Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)*: accreditamento Distretto 7 Oglio Ovest e Distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale.
- *Potenziamento della domiciliarità con misura B1-B2*: accreditamento Distretto 7 Oglio Ovest e Distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale.
- *Servizi contrasto alla povertà*: accreditamento Distretto 7 Oglio Ovest e Distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale.
- *Progetti Utili alla Collettiva (PUC)*: Distretto 7 Oglio Ovest, in collaborazione con l'Ufficio di piano ambito oglio ovest.

Servizi Semi-residenziali

- *Centro Aperto Anziani*: in collaborazione con il Comune di Pompiano.
- *Centro Aperto Anziani*: in collaborazione con il Comune di Chiari.

✓ **Area disabilità: servizi e progettualità per persone con disabilità e le loro famiglie**

Servizi Residenziali:

- Comunità Socio Sanitaria Bertinotti-Formenti, Chiari (BS); accreditato con ATS Brescia.
- Comunità Socio Sanitaria Civico 14, Chiari (BS); accreditato con ATS Brescia.
- Comunità Socio-Sanitaria "Enrico e Laura Nolli" a Orzinuovi, in convenzione con "Fondazione Enrico Nolli Onlus".

Servizi Semi-residenziali:

- Centro Diurno Disabili di Rudiano, accreditato con ATS Brescia.
- Centro Diurno Disabili di Palazzolo S/Oglio accreditato con ATS Brescia.

Progetti individuali a favore di persone con grave disabilità:

- Misura B1, accreditato con ATS Brescia.
- Voucher Socio Sanitari e Voucher Autismo, accreditato con ATS Brescia.
- Progetti di Sollevio per i cittadini dei Distretti sociosanitari 8, 7, 6, 5.

✓ **Servizi in collaborazione con enti del territorio**

Sportello Amministratore di Sostegno:

- in collaborazione con "OdV Mafalda" offre assistenza ed accompagnamento nell'iter burocratico della richiesta da parte del cittadino per l'istituto dell'Amministrazione di Sostegno.

2 PREMESSA

2.1 Scopo della carta del servizio

La carta del servizio è uno strumento di comunicazione finalizzato a garantire agli utenti il diritto di ricevere le prestazioni offerte con le modalità e i tempi previsti. Inoltre la carta intende rendere fruibili ad utenti e committente tutte le informazioni relative al servizio, definendone così gli standard qualitativi.

2.2 I riferimenti

I riferimenti normativi attinenti al servizio sono:

- ✓ Principi della Costituzione Italiana, Art. 3, 33 e 34.
- ✓ Qualità, continuità, accessibilità, disponibilità e completezza dei servizi, Art. 142.
- ✓ Qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, prevenzione, eliminazione o riduzione delle condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, in coerenza; Art. 2, 3 e 38 della Costituzione.
- ✓ L'assistenza materiale, l'ausilio nella comunicazione personale e il raggiungimento dell'autonomia per gli alunni disabili inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado, Art. 13, comma 3 legge 104/92.

- ✓ Affiancamento dell'alunno disabile da parte di un operatore appositamente formato, che supporti il progetto integrativo della scuola, il tutto in armonia con le previsioni di cui al D. Lgs. 13 aprile 2017, n. 66 "Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità", Art.1, commi 180 e 181.
- ✓ Legge 13 luglio 2015, n.107 "La buona scuola".
- ✓ DGR XII/312 del 15 Maggio 2023 – Aggiornamento delle linee guida per i servizi di inclusione scolastica a favore degli studenti con disabilità frequentanti l'istruzione secondaria di secondo grado.

2.3 Dove trovare la carta del servizio

Questa carta è reperibile, nel suo ultimo aggiornamento, presso la sede della Cooperativa Sociale La Nuvola, Orzinuovi (BS) Via convento Aguzzano n. 13/L, sul sito internet di Cooperativa La Nuvola www.lanuvola.net e presso l'Ente appaltante del servizio/sito internet.

2.4 I principali fondamenti della carta del servizio

Uguaglianza e imparzialità

Eroghiamo i servizi agli utenti nel rispetto dei propri diritti e senza discriminazioni di alcun genere. Agiamo, nel rispetto della normativa, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni.

Continuità

Attuiamo tutte le condizioni per evitare il funzionamento irregolare o l'interruzione nell'erogazione del servizio.

Partecipazione

Operiamo in un'ottica di collaborazione, utente e committente hanno la facoltà di richiedere informazioni, di avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami in forma scritta.

Efficacia ed efficienza

Perseguiamo l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando soluzioni organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, oltre a garantire gli standard qualitativi dichiarati.

Professionalità

Perseguiamo un costante adeguamento e miglioramento delle professionalità dei dipendenti rispetto ai ruoli ricoperti, in modo tale che gli utenti possano trovare negli stessi interlocutori efficaci.

Chiarezza e trasparenza

Poniamo la massima attenzione alla chiarezza e comprensibilità del linguaggio oltre alla completezza nell'informazione rivolte all'utente e al committente.

2.5 Regole di riservatezza e sicurezza

Agli incaricati al trattamento dei dati è fatto divieto di:

- portare al di fuori della sede di lavoro documenti, copie di documenti, tabulati, registrazioni audio o video che contengano dati riferibili ad un soggetto identificabile, tranne per le operazioni autorizzate che lo richiedano espressamente;
- fare parola con chicchessia al di fuori dei soggetti incaricati al trattamento dei dati;
- utilizzare gli strumenti, anche informatici, che sono messi a disposizione per organizzare elenchi, inviare corrispondenza, ricavare statistiche, al di fuori di quelli che siano strettamente necessari per

- lo svolgimento dei compiti che vengono assegnati;
- utilizzare in qualsiasi modo a proprio vantaggio o di terzi le informazioni con le quali viene a contatto nello svolgimento delle mansioni.

3 SERVIZI OFFERTI

Le tipologie di prestazioni assicurate con il servizio di assistenza educativa ad personam sono:

- ✓ Di tipo educativo;
- ✓ Di assistenza alla comunicazione;
- ✓ Di ausilio all'alunno in classe, all'interno della scuola, o all'esterno di essa, per eventi organizzati dalla scuola;
- ✓ 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 stesso;
- ✓ Di aiuto alla gestione dei comportamenti problema;
- ✓ Di partecipazione ai momenti di programmazione e verifica con tutti i servizi coinvolti.

Inoltre, si svolgeranno altre prestazioni educative ed assistenziali che si rivelassero necessarie all'integrazione scolastica dell'alunno e allo sviluppo delle potenzialità dello stesso, in ambito socio relazionale, di comunicazione e di apprendimento.

Si riporta quanto definito dal bando di accreditamento (art. 1) della Comunità della Pianura Bresciana – Fondazione di partecipazione relativamente alla descrizione degli interventi di tale servizio:

1. assistenza educativa personalizzata al soggetto disabile in ambito scolastico, in collaborazione con il corpo docente e con l'insegnante di sostegno, ai quali compete, per legge, la programmazione didattica;
2. aiuto all'alunno disabile ed in difficoltà in classe, tramite un supporto pratico/funzionale per l'esecuzione delle indicazioni fornite dall'insegnante, con cui integrare le proprie azioni nella realizzazione del progetto educativo;
3. diagnosi educativa e formulazione di un progetto educativo complessivo che tenga conto di tutto il sistema di relazioni;
4. assistenza personale durante i momenti di recupero funzionale, alla presenza dei terapeuti, anche per interventi semplici o di facilitazione ed in particolare di sostegno alla comunicazione, che devono poi essere correttamente mantenuti nell'ambiente scolastico, unicamente se ciò è richiesto dal Servizio di neuropsichiatria infantile dell'Azienda Ospedaliera competente e previa autorizzazione da parte della Soggetto accreditato, della Scuola, della famiglia e del Comune di residenza dell'utente (di seguito Comune);
5. supporto e/o assistenza nell'area dell'autonomia personale intesa come autosufficienza di base, comprensiva quindi di tutte le necessità di carattere fisiologico o conseguenti a particolari patologie;
6. assistenza educativa durante momenti della vita extrascolastica organizzati dalla scuola (gite di istruzione, trasporto, progetti mirati, ecc.) volti a favorire in via prioritaria l'inserimento dell'alunno nell'ambito territoriale e lo sviluppo di autonomie sociali; all'interno di tale attività possono essere

previste uscite sul territorio con la sola presenza della figura dell'educatore, purché siano parte integrante del progetto educativo individualizzato ed autorizzate dalla scuola e dal Comune;

7. intervento educativo o di assistenza all'alimentazione nel corso della refezione, per garantire la corretta assunzione dei cibi, inclusa, se necessario, la totale sostituzione all'assistito nella mera azione essenziale di portare il cibo alla bocca;

8. partecipazione agli incontri di programmazione e di verifica con gli insegnanti di classe/sezione, con l'equipe territoriale del Servizio di Neuropsichiatria infantile referente per il territorio e con la famiglia, nonché alla predisposizione e attuazione dei progetti assistenziali ed educativi individualizzati (di seguito pei/pai) e nelle relative verifiche periodiche;

9. assistenza educativa al soggetto disabile ed in difficoltà in progetti extra-scolastici organizzati dal Comune in collaborazione con altre agenzie educative del territorio e non ed, in caso di comprovata necessità, svolgimento del servizio al domicilio dell'utente previo nulla osta da parte dell'Ufficio Comunale competente;

10. sono esclusi dalle mansioni dell'assistente ogni intervento a carattere sanitario.

4. PRESTAZIONI E COSTI

4.1 Costi per l'utenza

Non sussistono costi diretti a carico degli utenti, fatto salvo per convenzioni private.

5 MODALITA' DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

5.1 L'attivazione e le attività del servizio:

Nello specifico, come indicato dal bando di accreditamento, le fasi di erogazione del servizio di assistenza scolastica alunni disabili sono organizzate secondo una metodologia così strutturata:

a) Accreditamento con l'Ente Gestore del servizio

Il servizio viene erogato in base ad inclusione della Cooperativa La Nuvola nell'elenco degli operatori economici accreditati con Comunità della Pianura Bresciana-Fondazione di partecipazione per svolgere attività di assistenza scolastica ad alunni con disabilità residenti nei Comuni dell'Ambito 8 presso le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I e II grado, pubbliche e paritarie e in base ad inclusione di Cooperativa La Nuvola nell'elenco degli operatori economici accreditati nell'Ambito 7 a svolgere le stesse funzioni nei Comuni afferenti tale ambito.

b) Scelta della famiglia dell'operatore economico

La famiglia dell'alunno recandosi presso i Servizi Sociali del Comune di residenza, ha la possibilità di scegliere tra gli operatori economici accreditati per il servizio di assistenza scolastica l'ente al quale richiedere l'erogazione del servizio.

c) Attivazione del servizio

Il Comune di competenza, a seguito di richiesta pervenuta dall'Istituto Scolastico frequentato dall'alunno, assegna il monte ore d'intervento dell'anno scolastico suddiviso per periodo di competenza (Settembre-Dicembre e Gennaio-Giugno) e provvede a inviare tale comunicazione all'operatore economico scelto dalla famiglia.

d) Caratteristiche del personale

L'erogazione del servizio sarà assicurata attraverso l'invio di personale qualificato che affiancherà l'alunno con disabilità in ambito scolastico per assicurargli il diritto allo studio secondo le prestazioni indicate nel precedente paragrafo. Nella scelta del personale La Nuvola terrà conto delle caratteristiche dell'utenza individuando la figura che, per preparazione, per pregressa esperienza, per caratteristiche personali risponda al meglio ai bisogni dell'alunno e del contesto scolastico. In ogni caso sarà considerata fondamentale la continuità educativa nella scelta di tale figura. Il personale fruirà della formazione obbligatoria e della formazione continua pianificata ed erogata annualmente da La Nuvola.

5.2 La cartella utente

L'assistente, sotto la supervisione del Coordinatore e del Referente del Servizio, compilerà una specifica modulistica (cartella utente) relativa alle osservazioni effettuate, agli obiettivi e ai monitoraggi del piano di intervento rispondente ai bisogni dell'alunno. Il perseguimento degli obiettivi educativi-assistenziali in esso contenuti sarà oggetto di verifiche in itinere e di un'attenta verifica finale. La Cartella Utente è archiviata e conservata presso la sede legale della Cooperativa La Nuvola, Orzinuovi (BS) Via Convento Aguzzano n. 13/L.

5.3 Raccordo del servizio con l'ente scolastico, la famiglia, i Comuni e il Servizio Sanitario

L'attività della Cooperativa e dell'assistente sarà svolta in stretta collaborazione e raccordo con il Dirigente Scolastico e il personale docente e non docente della scuola. Il progetto educativo-assistenziale, a favore dell'alunno con disabilità, sarà pienamente coerente con il Piano Educativo Individualizzato elaborato dal docente di sostegno.

L'assistente coordinerà il proprio lavoro con il docente di sostegno al quale, comunque, compete, insieme al resto del corpo docente, l'esclusiva responsabilità in ambito didattico. In tale ambito l'assistente 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 parteciperà a qualsiasi 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'assistente sarà concordato con il docente di sostegno e/o i docenti della classe; l'assistente, su richiesta della scuola, previa autorizzazione della Cooperativa e del Comune competente, potrà affiancare l'alunno disabile anche in gite o altri eventi scolastici particolari. In ambito scolastico l'assistente sarà soggetto a tutti i regolamenti di Istituto definiti dal Dirigente Scolastico e/o dagli organi scolastici competenti.

La definizione dei processi di coordinamento organizzativo fra scuola e cooperativa saranno oggetto di accordi fra il Referente del servizio e il Dirigente Scolastico.

Il Referente del Servizio sarà a disposizione della famiglia, della scuola, dei Comuni e del Servizio Sanitario per qualunque chiarimento tecnico, metodologico e/o organizzativo riguardante il servizio e per le riunioni di pianificazione, progettazione e valutazione che si rendessero necessarie per l'espletamento dello stesso.

La Nuvola ritiene fondamentale un coinvolgimento delle famiglie, nel processo di erogazione del servizio, al fine di migliorare l'efficacia degli interventi. La famiglia assume un ruolo fondamentale nell'individuazione e nell'espressione dei bisogni propri e del proprio figlio e come tale deve affiancarsi a tutti gli organismi territoriali. I genitori devono assumersi il compito di suggerire proposte, di partecipare alla programmazione e all'organizzazione dei servizi, di fornire suggerimenti.

Il Referente del Servizio sarà a disposizione delle famiglie per qualunque chiarimento tecnico, metodologico e/o organizzativo riguardante il servizio e per eventuali incontri che si rendessero necessarie (incontri di presentazione, incontri di andamento dell'intervento).

5.4 Dimissione dell'utente

Le dimissioni dell'utente dal servizio possono avvenire:

- su comunicazione del Committente, a fronte di una specifica richiesta da parte della famiglia che può scegliere di affidarsi ad un altro ente accreditato;
- la necessità di passaggio ad altro e più idoneo intervento, in riferimento anche all'età dell'utente;
- il trasferimento dell'utente ad altro ambito territoriale.

La chiusura formale dell'intervento avviene in forma scritta da parte del Servizio Sociale di riferimento dopo apposito incontro per definire le modalità di chiusura dell'intervento.

6 GLI OPERATORI

6.1 Qualifiche previste e personale in servizio

L'équipe SAP è composta da:

- un responsabile di unità di offerta con mansione di coordinamento (RUO):
Dott.ssa Caloi Giulia
- educatori (ED.) in possesso di requisiti professionali e tecnici adeguati alle necessità del servizio e in possesso di diploma di maturità di scuola media superiore.

Coordinamento tecnico metodologico e organizzativo

L'attività tecnica dell'assistente sarà attentamente monitorata sia dal Coordinatore che dal Referente del Servizio, attraverso periodiche riunioni d'équipe e supervisioni individualizzate nonché in raccordo con il Servizio Socio-Sanitario della ASST Franciacorta, EOH, Consultori Familiari, ecc), la scuola, i genitori, e altre risorse presenti sul territorio. L'intero processo organizzativo del servizio, in tutti i suoi risvolti, sarà elaborato e monitorato dal Referente del Servizio, che sarà sempre reperibile in orario di ufficio.

Per quanto riguarda **le sostituzioni degli operatori**, La Nuvola mette a disposizione **un Referente Unico delle Sostituzioni** che si occuperà di garantire il buon funzionamento del servizio in caso di assenze dell'operatore. In caso di assenza programmata dell'operatore incaricato, la sostituzione avviene immediatamente mentre, per le assenze non programmate, la sostituzione avviene nel limite delle 24 ore come previsto dal bando di accreditamento. Le modalità di informazione rispetto alla sostituzione prevedranno l'invio tramite mail di apposita comunicazione riportante il nominativo del titolare dell'incarico, il nominativo dell'operatore che sostituisce, il periodo della sostituzione e note ed eventuali accordi sanciti precedentemente. Tale comunicazione verrà inviata al Comune competente e all'Istituto Scolastico. La gestione delle sostituzioni, nei limiti del possibile, verrà effettuata inviando a ciascun utente lo stesso operatore. Al fine di garantire questo servizio, si individuano gli operatori "di supporto", in pronta disponibilità per le sostituzioni.

6.2 Modalità di riconoscimento degli operatori

In ottemperanza alla legge 123/07 "Misure in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro" art. 6, il personale occupato deve essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di

fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. I lavoratori sono tenuti ad esporre detta tessera di riconoscimento.

6.3 La formazione

La formazione del personale è indicatrice di qualità del servizio e consiste in incontri di supervisione individuali, qualora necessario, o di gruppo.

La formazione per tutto il personale impiegato nell'erogazione del servizio SAP è di 2 tipi:

- tecnica - addestramento del personale al fine di condividere gli standard richiesti dai bandi di accreditamento e adeguarsi ad essi
- professionale – specifica inerente agli obiettivi di servizio.

6.4 Continuità e regolarità del servizio

Per quanto nelle nostre possibilità, il servizio cerca di garantire alle famiglie, ove possibile, continuità e regolarità delle attività educative attraverso:

- Ridotto turn-over degli operatori
- Disponibilità di una figura educativa sostitutiva nei casi di assenza o di ferie/congedo in base alle richieste/necessità del committente.

7. MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE COMMITTENTE-FAMIGLIE

7.1 Gestione dei reclami

Gli utenti e il committente possono esporre reclamo al coordinatore di servizio.

Compito del coordinatore è la gestione del reclamo; dalla segnalazione dello stesso alla sua risoluzione.

Recapito presso il quale far giungere i reclami: sede della Cooperativa Sociale LA NUVOLA, Orzinuovi (BS) Via convento Aguzzano n. 13/L tel. 0309941844 - info@lanuvola.net

Rif. Responsabile Unità d'offerta Dott.ssa Caloi Giulia: g.caloi@lanuvola.net

7.2 Tempi di risoluzione problemi

L'analisi del reclamo e la risoluzione del problema, verrà effettuata dal RUO, dal RA e da AD entro 10 giorni dalla segnalazione.

7.3 Sistema di valutazione delle prestazioni erogate

Sono previsti costanti momenti di verifica dell'intervento.

Nello specifico la qualità del servizio offerto viene verificata attraverso:

- le prestazioni degli educatori: controllo mensile da parte del responsabile di servizio delle presenze/assenze degli educatori (Mod. CPE- Controllo presenze Educatore)
- incontri di monitoraggio: svolti dal responsabile di unità di offerta e/o del Servizio Sociale. Il RUO incontra l'Educatore e/o equipe del Servizio Sociale per verificare l'andamento dell'intervento solo su situazioni specifiche.
- la cartella utente: il documento viene compilato ad inizio anno scolastico con una prima osservazione; successivamente vengono stesi gli obiettivi e individuati gli indicatori di valutazione con cui viene monitorato l'andamento con scadenza trimestrale; infine, con la chiusura dell'anno scolastico viene effettuata l'osservazione finale.
- la verifica tecnica annuale del servizio: il Responsabile del servizio invia al Committente una relazione inerente all'andamento tecnico del servizio offerto.

7.4 Socializzazione dei risultati

Le attività, le prestazioni erogate e le eventuali iniziative organizzate saranno opportunamente rese note mediante il Bilancio Sociale della Cooperativa La Nuvola e le relazioni annuali di verifica.

8 ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

8.1 Indicatori di qualità del servizio

- Presenza di adeguate professionalità per l'esecuzione delle prestazioni (CV Operatori)
- Esperienza nel settore educativo-assistenza minori
- Basso turn over del personale
- Capacità di messa in rete dell'intervento: scuole, NPI, ASL, servizi sociali, genitori, C.A.G., servizio SAP
- Formazione e supervisione dell'operatore/equipe
- Presenza del responsabile di unità di offerta
- Presenza del referente unico per le sostituzioni

8.2 Azioni di miglioramento continuo

- Migliorare i requisiti di efficienza del servizio
- Migliorare l'assetto organizzativo del servizio
- Aumentare le progettualità tra gli operatori
- Ottimizzare e rendere più efficiente l'impiego di risorse umane del servizio
- Implementare la rete territoriale

8.3 Progetti territoriali

Dall'inizio delle proprie attività per La Nuvola la territorialità rappresenta un requisito centrale nella nostra visione dei percorsi di cura e dei servizi alla persona.

In questi anni, nei territori in cui siamo nati e cresciuti, abbiamo costruito legami, tessuto relazioni e collaborazioni con le Istituzioni e la Rete Territoriale dei servizi formali e informali che si occupano, a diverso titolo, di persone fragili, del loro potenziale e del loro bisogno di sostegno e di cura. A titolo esemplificativo si segnalano alcune progettualità, avviate dalla Cooperativa nei territori in cui opera:

Crescere Insieme: Il progetto nasce nel 2023 con la finalità di promuovere le autonomie del minore, in un contesto allegro e stimolante, attraverso il gruppo e la collaborazione, il rispetto di sé e dell'altro e la condivisione di spazi e materiali.

I laboratori organizzati in orario extra-scolastico prevedono la sperimentazione di attività varie come per esempio: laboratori manuali, teatro, cucina, attività sportive...

Ci entriamo tutti: Progetto di inclusione sociale, nato con l'idea di rispondere ai bisogni delle famiglie in un'ottica di co-progettazione. Si rivolge a giovani con disabilità tra i 21 e i 34 anni. Giunto al 10° anno di attività coinvolge 10 giovani-adulti sia in attività piacevoli e di svago, come per esempio uscite, cene, aperitivi, week end e vacanze, che in attività "occupazionali" in supporto ad associazioni, realtà ed eventi del territorio come per esempio: associazioni giovanili, feste di paese, manifestazioni sportive.

Ci entriamo tutti junior: Progetto di inclusione sociale che parte dall'esperienza del "Ci entriamo tutti". Nato nel 2018, il modulo junior coinvolge 4 ragazzi tra i 17 e i 18 anni e prevede la partecipazione ad attività sul territorio per sperimentare la "normalità" delle uscite con gli amici.

Ci Sto Affare Fatica: nell'estate 2021 La Nuvola ha attivato le prime squadre nell'ambito di "Ci Sto A(f)fare Fatica", progetto attivo sul suolo nazionale. Ci Sto coinvolge ragazzi dai 14 ai 19 anni durante il periodo estivo: squadre composte da 10 adolescenti, accompagnate da un tutor universitario e da un handyman (adulto "tuttofare" con competenze tecniche del lavoro "sul campo"), svolgono piccole attività

(a titolo esemplificativo di cura del verde, pulizia di strade, tinteggiatura di panchine e staccionate, realizzazione di murali decorativi...) con l'obiettivo di prendersi cura del bene comune.

Nel 2023 sono state attivate 9 squadre in 6 comuni del Distretto SocioSanitario n°7 e 8.

Centri Estivi: organizzazione e gestione, in collaborazione con Comuni o Parrocchie, di grest per bambini e ragazzi.

Dopo-scuola: organizzazione e gestione, in collaborazione con enti locali, di doposcuola rivolti a bambini e pre-adolescenti.

Biblioteca San Paolo: La Nuvola gestisce attraverso Gara d'Appalto il servizio bibliotecario e di catalogazione della Biblioteca del Comune di San Paolo.

Spazio Giovani: attivazione di spazi pomeridiani/serali di aggregazione per adolescenti e giovani, attivati e supervisionati da una figura educativa de La Nuvola in collaborazione con le amministrazioni comunali interessate.

Up – percorsi per crescere alla grande: misura promossa da Regione Lombardia (DGR7503 del 15/12/22) dedicata a famiglie con pre-adolescenti, adolescenti e giovani, di età compresa tra gli 11 e 25 anni, in condizioni di disagio.

Percorsi di orientamento: Incontri di orientamento scolastico volti a fornire a studenti e genitori stimoli e informazioni puntuali rispetto all'offerta formativa degli istituti di istruzione superiore, con l'obiettivo di facilitare una scelta scolastica consapevole.

9 CONTATTI

Responsabile Area Territoriale

Cooperativa La Nuvola

Scalvenzi Ramon

Mail: r.scalvenzi@lanuvola.net

Telefono: 3407926963

Responsabile del servizio assistenza ad personam:

Dott.ssa Giulia Caloi

Telefono: 3461881272

Mail: g.caloi@lanuvola.net

LA NUVOLA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE IMPRESA SOCIALE ONLUS

Indirizzo sede:

Via Convento Aguzzano 13/L

25034 Orzinuovi (BS)

Telefono: 030 9941844

Mail: info@lanuvola.net

Pec: Lanuvola.coop@legalmail.it

Indirizzo internet: www.lanuvola.net

P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174

Tribunale di Brescia n. 46561- C.C.I.A.A. di Brescia n.331713 Albo delle Cooperative n. A105475