

# Cooperativa La Nuvola

# CARTA DEL SERVIZIO

Aggiornata a Settembre 2018

Servizio di Assistenza Educativa Ad Personam  
per gli alunni con disabilità frequentanti scuole dell'infanzia, primarie,  
secondarie di primo e secondo grado pubbliche e private

## Servizio di Assistenza Educativa ad Personam

Comuni dell'ambito 8 di Orzinuovi





## INDICE

Premessa	p. 4
Breve presentazione della cooperativa	p. 4
Descrizione del servizio	p. 5
Principi fondamentali alla base dell'erogazione del servizio	p. 5
Tipologia di prestazioni assicurate	p. 6
Modalità di erogazione del servizio	p. 8
Elementi di qualità del servizio	p. 10
Processi di verifica della soddisfazione dell'utenza	p. 10
Reclami	p. 10
Contatti	p. 11

## PREMESSA

La carta del servizio è strumento di informazione per gli utenti, per gli Enti Scolastici e per le altre risorse presenti sul territorio, sulle possibilità offerte dalla Cooperativa rispetto al servizio di assistenza educativa ad personam per gli alunni con disabilità.

In essa sono descritti finalità, modi, criteri attraverso cui il servizio viene attuato.

E' il nostro impegno a promuovere il servizio assicurando trasparenza e facile accessibilità, nonché a rispettare i diritti e standard qualitativi.

La carta del servizio è reperibile in forma cartacea:

- presso la sede amministrativa di Cooperativa La Nuvola sita in via Convento Aguzzano 13 L Orzinuovi (BS);
- presso gli Uffici dei Servizi sociali del Comune di residenza;
- presso gli istituti scolastici del territorio;
- presso la sede dell' UONPIA (unità operativa neuropsichiatria infantile adolescenza).

## BREVE PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa La Nuvola è una cooperativa sociale ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale).

Nasce nel 1991 a Chiari (BS) per gestire servizi dedicati ai disabili. Dai primi anni novanta le aree di intervento ed i territori in cui offriamo servizi si sono ampliati: attualmente, oltre che di disabili, ci occupiamo di salute mentale e di interventi rivolti ai minori ed alle famiglie, nei distretti socio sanitari n° 6 di Palazzolo sull'Oglio, n° 7 di Chiari e n° 8 di Orzinuovi. Le tre direttrici principali della Cooperativa sono:

1. offrire servizi di qualità; nel 2002 abbiamo ottenuto la certificazione secondo gli standard previsti dalla norma ISO9001:2000;
2. costruire collaborazioni per radicarsi nel territorio e contribuire al suo miglioramento;
3. garantire a chi lavora per noi la maggior stabilità possibile in termini contrattuali, oltre che un ambiente vivace e stimolante di crescita professionale ed umana.

**Il nostro lavoro** è offrire assistenza, supporto e aiuto alle persone – bambini, famiglie, pazienti psichiatrici e persone diversamente abili;

**La nostra missione** Promuovere una cultura d'impresa sociale partendo dalla responsabilità personale offrendo servizi efficienti e di qualità

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio risponde alla necessità di **rendere concreto il “diritto allo studio”** per gli alunni con disabilità e di **sviluppare negli alunni le potenzialità socio relazionali, di comunicazione, di apprendimento** e quindi di **piena integrazione in ambito scolastico** per **favorire il raggiungimento della massima autonomia individuale**.

**I beneficiari** diretti del servizio, sono gli alunni con disabilità certificata (ai sensi della legge 104/1992), nonché i minori in condizione di particolare disagio personale, familiare e sociale, residenti nei comuni dell'Ambito Distrettuale n. 8 di Orzinuovi (BS).

Il servizio è erogato presso le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di I e II grado pubbliche e paritarie.

## PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### ***Uguaglianza ed Etica***

Il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzioni di sesso, razza, etnia, lingua, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, opinioni politico-religiose. I comportamenti del personale sono dettati da criteri di imparzialità ed etica professionale.

### ***Imparzialità***

I comportamenti del personale nei confronti degli utenti sono dettati da criteri di obiettività ed imparzialità.

### ***Privacy***

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

### ***Efficienza ed Efficacia***

Il servizio verrà svolto in modo da garantire alti standard qualitativi (un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti) attraverso un monitoraggio continuo da parte della Cooperativa attraverso la coordinatrice e il referente del servizio.

### **Partecipazione e trasparenza**

Il servizio sarà erogato anche attraverso una considerazione attenta dei suggerimenti e delle segnalazioni degli utenti (attraverso incontri e documenti) in modo da migliorare la qualità dello stesso

La Cooperativa si impegna a coinvolgere ed attivare tutti i soggetti che a diverso titolo partecipano al progetto di vita dell'alunno, al fine di creare una "alleanza educativa" garantendo la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

### **Accoglienza ed Integrazione**

La Cooperativa attraverso i suoi operatori si impegna, ad attuare opportune ed adeguate azioni educative atte a favorire l'accoglienza e l'integrazione dell'alunno nel gruppo classe coinvolgendo in tale processo tutti i soggetti interessati.

## TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI ASSICURATE

Le tipologie di prestazioni assicurate sono:

- ✓ di tipo educativo;
- ✓ di assistenza alla comunicazione;
- ✓ di ausilio all'alunno in classe, all'interno della scuola, o all'esterno della scuola 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 dei pari;
- ✓ di aiuto al contenimento nelle tipologie di disabilità che comportino tale svantaggio.

Inoltre si svolgeranno, altre prestazioni educative e materiali 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 della Comunità della Pianura Bresciana – Fondazione di partecipazione relativamente alla descrizione degli interventi di tale servizio all'art.1:

- 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 necessaria, 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;*

## MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio nella sua erogazione risponde ai principi sanciti nella Costituzione dello Stato Italiano e ai requisiti richiesti dalle normative vigenti, precisamente:

- ✓ Principi della Costituzione Italiana, Art. 3 e 34
- ✓ Articoli 42 e 44 Decreto Presidente Repubblica n. 616/77
- ✓ Legge 104/92 art. 12 e 13 (Diritto all'educazione e all'istruzione; Integrazione scolastica)
- ✓ Legge 196/03 (codice in materia di protezione dei dati personali)

### **1. Accreditamento con l'Ente Gestore del servizio dei Comuni dell'ambito 8**

Il servizio viene erogato in base ad inclusione della Cooperativa nell'elenco dei soggetti accreditati a svolgere attività di assistenza educativa agli alunni con disabilità residenti nel distretto 8 presso le scuole dell'Infanzia, primarie e secondarie di I e II grado, pubbliche e paritarie. Il servizio viene erogato a favore degli alunni con disabilità indicati dai Comuni di residenza.

### **2. Scelta della famiglia della Cooperativa**

La famiglia dell'alunno con disabilità ha la possibilità di scegliere all'interno dei soggetti accreditati per il servizio di assistenza educativa ad personam la Cooperativa a cui affidare l'erogazione del servizio stesso.

### **3. 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 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. In ogni caso sarà considerata fondamentale la continuità educativa nella scelta dell'assistente educatore. Il personale educativo fruirà di addestramento specifico della cooperativa che ne assicuri anche la formazione continua.



#### **4. Coordinamento tecnico metodologico e organizzativo**

L'attività tecnica dell'assistente educatore sarà attentamente monitorata dalla coordinatrice della Cooperativa, attraverso periodiche riunioni d'equipe e supervisioni individualizzate nonché raccordo con il Servizio Socio Sanitario (AST, Uonpia, Consultori), la scuola, i genitori, e altre risorse presenti sul territorio. L'intero processo organizzativo del servizio, in tutti i suoi risvolti organizzativi, sarà elaborato e monitorato dalla referente della Cooperativa, che sarà sempre reperibile in orario di ufficio.

#### **5. Il progetto assistenziale individuale**

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

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

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

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

#### **7. Raccordo del servizio con i genitori, con i Comuni, con il Servizio Sanitario**

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

## ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### Indicatori di qualità del servizio:

- ✓ Presenza di adeguate professionalità per l'esecuzione delle prestazioni
- ✓ Esperienza nel settore educativo-assistenza minori
- ✓ Basso turn over del personale
- ✓ Capacità di messa in rete dell'intervento: istituti scolastici, NPI, AST, servizi sociali, famiglie, e altri servizi gestiti dalla Cooperativa la Nuvola (servizio ADM, ambulatorio abilitativo educativo BIOS ecc.)
- ✓ Formazione e supervisione dell'equipe
- ✓ Presenza del responsabile di unità di offerta

### Azioni di miglioramento continuo:

Per l'anno 2017 sono proposte le seguenti azioni:

- ✓ Migliorare i requisiti di efficienza del servizio
- ✓ Migliorare l'assetto organizzativo
- ✓ Aumentare la condivisione tra gli operatori
- ✓ Ottimizzare e rendere più efficiente l'impiego di risorse umane
- ✓ Implementare rapporti con famiglie e scuole

## PROCESSI DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

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

## GESTIONE RECLAMI



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

I reclami potranno essere presentati tramite:

- e-mail all'indirizzo: [Lanuvola.coop@legalmail.it](mailto:Lanuvola.coop@legalmail.it)
- fax al numero: 030 2054567
- raccomandata A/R da indirizzarsi presso la sede legale della cooperativa in via Convento Aguzzano 13/L 25034 Orzinuovi (BS)

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

### COOPERATIVA SOCIALE LA NUVOLA

**Indirizzo sede :**

Via Convento Aguzzano 13/L

25034 Orzinuovi (BS)

**Telefono:** 030 9941844

**Fax:** 030 2054567

**mail:** [info@lanuvola.net](mailto:info@lanuvola.net)

**Indirizzo internet:** [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net)

***Rosangela Donzelli***

Amministratore Delegato

La Nuvola

*Società Cooperativa Sociale*

*Impresa sociale*



Certificato n. QA/044/17  
Certificata per i servizi:  
Css-Cdd-Cdp-Srp-Adm-Org-Sap-Asilo Nido

La Nuvola Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus  
Via Convento Aguzzano, 13/L - 25034 Orzinuovi (BS)  
Tel. 030/9941844 Fax 030/2054567 - Mail: [info@lanuvola.net](mailto:info@lanuvola.net) - Web: [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net) [www.bios-lanuvola.net](http://www.bios-lanuvola.net) -  
Pec: [Lanuvola.coop@legalmail.it](mailto:Lanuvola.coop@legalmail.it)

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