



CARTA DEI SERVIZI TERRITORIALI

Marta 

INDICE

1. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI?	Pag. 3
2. CHI SIAMO	Pag. 3
3. I PRINCIPI FODAMENTALI	Pag. 4
4. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE	Pag. 5
5. I SERVIZI ACCREDITATI CON IL COMUNE	Pag. 6
6. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA	Pag. 6
7. SEDI E CONTATTI	Pag. 13



CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi è un documento attraverso il quale Cooperativa Marta si impegna formalmente in merito ai servizi erogati e sulla loro qualità. E' al tempo stesso una forma di tutela del lavoratore e degli utenti, una sorta di accordo di collaborazione tra la cooperativa, gli utenti e gli operatori, per il miglioramento dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi come strumento di tutela venne introdotta nel 1994, tramite una direttiva del Consiglio dei Ministri (Dir. P.C.M. 27 gen 1994) e ha trovato un'ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella *"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"* (legge n. 328/2000 art.13).

Questo documento è rivolto a tutti ed è disponibile presso le Sedi legali e operative di Cooperativa Marta e presso alcuni dei servizi da noi gestiti; è consegnato, inoltre, agli utenti al momento di avvio servizio.

CHI SIAMO

Nel 1989, partendo dall'avviamento di un Centro Diurno per Disabili, con una visione lungimirante sul futuro sviluppo dei servizi sociali nel territorio, si comprese l'esigenza di costituire un'impresa cooperativa che rispondesse ai bisogni assistenziali emergenti. Questa esigenza, unita alla voglia di un gruppo di amici di trasformare la propria esperienza di volontariato sociale in un'esperienza lavorativa capace di offrire opportunità professionali ad operatori del territorio, ha portato alla costituzione di una cooperativa sociale per la quale è stato scelto il nome "Marta" in riferimento simbolico alla figura evangelica, per rappresentare il lavoro al servizio degli altri.

Ad oggi, MARTA SCS ONLUS è una società cooperativa sociale di tipo A con sede legale a Sannazzaro de' Burgondi e operante in diverse province della Lombardia e del Piemonte. Conta oltre 700 soci lavoratori e ha un fatturato annuo superiore a 12.500.000 di euro. E' una realtà solida e strutturata che tuttavia non rinuncia a sperimentare, fare ricerca e rinnovarsi. Dalla sua fondazione, la nostra Cooperativa si è presa cura di utenti minori e disabili (gestione di CDD, CSE, CA, Servizi Educativi Domiciliari e progetti sul tempo libero) ampliando poi il raggio di intervento ai servizi legati alla presa in carico di nuclei famigliari in condizione di fragilità. Nell'ultimo decennio Marta scs ha gestito anche diversi Centri di Aggregazione Giovanile e Progetti di Unità di Strada, mantenendo comunque alta l'attenzione sulla utenza "storica" e sull'implementazione qualitativa delle prestazioni riguardanti quella fetta di popolazione più fragile e vulnerabile. Dal 2012 Marta scs ha inoltre sviluppato esperienza specifica nella gestione di servizi di Tutela Minori e Servizi Sociali di base per numerosi Piani di Zona, in provincia di Pavia e di Milano. Nel dicembre 2017 la cooperativa ha vissuto un'ulteriore crescita grazie all'incorporazione, tramite fusione, delle cooperative sociali Lombarda FAI e Famiglia e Dintorni, storicamente attive nei territori di Monza e di Varese e con grande esperienza nella gestione di servizi socio-assistenziali e con le quali, da diversi anni, era in corso un fertile collaborazione.

IL GRUPPO MARTA – Il 22 aprile 2016 Marta scs, Cooperanda scs e Oltre Confine scs (cooperative di tipo B nate qualche anno fa come spin off dall'esperienza di Marta) si sono costituite in Gruppo Cooperative Paritetico, con l'intento di dar vita ad una strategia imprenditoriale comune ed unitaria. In quest'ambito Marta scs è stata nominata capofila, pertanto il suo CDA esercita anche un ruolo di direzione e coordinamento nei confronti di tutte le cooperative aderenti al Gruppo. L'obiettivo principale è quello di migliorare il posizionamento delle 3 imprese sul mercato, «garantendo il coordinamento e l'integrazione dei diversi soggetti all'interno di un quadro strategico ed operativo unitario e coerente» e «realizzando meglio i programmi generali di sviluppo e qualificazione imprenditoriale e sociale del Gruppo nel suo insieme e delle realtà cooperative che ad esso fanno

capo» (*dal contratto di gruppo*). Nello specifico la cooperativa Cooperanda, si occupa di inserimenti lavorativi nell'ambito del multiservice (con fatturato annuo di circa a 3.000.000, oltre 200 soci e 60 inserimenti lavorativi realizzati a oggi), mentre la cooperativa Oltre Confine si occupa di inserimenti lavorativi in ambito turistico e culturale (con fatturato di circa 200.000 euro, 17 soci e 10 inserimenti lavorativi realizzati a oggi).

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa si fa garante dell'applicazione e dell'osservanza di principi fondamentali quali:

- ◆ *L'eguaglianza* - Intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione sia verso i nostri utenti sia verso i nostri soci lavoratori.
- ◆ *Imparzialità* - La Cooperativa ispira i propri comportamenti, nei confronti di utenti ed operatori, a criteri di obiettività e giustizia.
- ◆ *Continuità* - L'erogazione dei Servizi viene assicurata in modo continuo, regolare e senza interruzione.
- ◆ *Partecipazione*:
 - Del socio lavoratore: Le scelte strategiche, gestionali, operative sono partecipate e condivise; la struttura gerarchica è ridotta, il governo, la gestione, il controllo sono esercitati pienamente, soprattutto attraverso una serie di riunioni periodiche programmate per ogni livello di responsabilità e mediante l'approntamento di report periodici da parte di chi svolge compiti di governo (Consiglio di Amministrazione, Direttori Gestionali, Coordinatori dei Servizi) e l'organizzazione di assemblee dei soci atte non solo ad informare, ma anche a promuovere lo scambio e la partecipazione attiva del socio lavoratore alla vita della cooperativa.
 - Del cliente: uno degli obiettivi prioritari dei servizi erogati da MARTA è quello di mantenere/migliorare la partecipazione del cliente alla vita sociale del suo contesto e al suo ambito relazionale, al fine di ridurre al minimo l'esclusione. Promuovere investimento sociale per noi significa stimolare le risorse umane presenti in un determinato contesto (gli operatori, gli utenti, i familiari, i volontari, il vicinato, le reti amicali, le realtà associative) ad attivarsi in processi di sostegno e di valorizzazione delle persone in difficoltà (o a rischio di esserlo) attraverso un'azione che produca riconoscimento e valorizzazione delle differenti abilità, delle risorse e delle identità, individuali e collettive, presenti su un territorio.
- ◆ *Territorialità* - A nostro giudizio assume grande valore il radicamento territoriale della Cooperativa che, attraverso i propri soci e la presenza in organico di una funzione specificatamente costituita (Unità Reti e Star up), non solo è in grado di riconoscere i bisogni e le risorse presenti sul territorio ma anche di verificare quanto nella realtà locale può essere effettivamente attivato ed utilizzato.
- ◆ *Efficienza ed efficacia* - La Cooperativa MARTA si impegna a svolgere tutte le attività necessarie per l'erogazione dei Servizi offerti col massimo di efficienza ed efficacia. Obiettivo della nostra Cooperativa è infatti quello di non limitarsi alla fornitura di ore di prestazione ma di sentirsi legittimata ad offrire un prodotto che parte dalla rappresentazione, dalla messa a fuoco di "chi è" il cliente, soggetto e non semplice oggetto di prestazioni. Per questi motivi, nello sforzo teso al continuo miglioramento della qualità del servizio, la Cooperativa MARTA è costantemente impegnata nella ricerca ed implementazione di soluzioni organizzative e gestionali. Abbiamo conseguito la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 per tutte le tipologie di servizio erogate, e ci siamo nel tempo dotati di strumenti di lavoro che consentano una valutazione complessiva dell'attività svolta, sia in riferimento alla qualità del servizio, sia in riferimento agli obiettivi definiti dalle Amministrazioni committenti (Piano dei controlli sullo svolgimento delle attività in itinere, calcolo indicatori di efficacia/efficienza, equipe, focus group, sopralluoghi, audit telefonici, ecc.). Il completamento della valutazione dei servizi non può prescindere dalla rilevazione della qualità

percepita dai clienti di Marta (utenti, enti committenti, operatori) che, annualmente, vengono tramite la somministrazione di questionari specifici; sono inclusi nella rilevazione anche gli utenti più piccoli attraverso questionari ad hoc supportati da pittogrammi. Infine, i clienti possono sporgere reclami a seguito di disservizi attraverso una semplice chiamata ai numeri indicati in calce al presente documento o tramite l'invio di una mail; Marta scs, analizzate le cause del disservizio e le possibili azioni correttive con il supporto del Responsabile Qualità, comunica l'esito dell'iter intrapreso al segnalante entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo.

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

La struttura organizzativa interna di Marta si articola su 3 livelli principali:

- 1) *Il livello di amministrazione e controllo*, che ricomprende al proprio interno il CDA e la direzione generale. A questi due organi si affiancano, con funzioni di controllo rispettivamente negli ambiti di competenza, l'organo di vigilanza ed il collegio sindacale, nonché il Responsabile della Qualità.
- 2) *Il livello degli organi di staff: direttamente subordinati alla direzione generale*, Marta scs dispone di una serie di organi trasversali alla organizzazione stessa, con funzioni e compiti specifici: l'Area Amministrativa è preposta alla tenuta della contabilità aziendale, alla elaborazione delle paghe dei lavoratori, alla gestione degli aspetti prettamente organizzativi; la Direzione Sviluppo vanta competenze fortemente variegata che spaziano dalla progettazione in materia di appalti e finanziamenti, alla contrattualizzazione degli affidamenti, alla comunicazione aziendale e alla conduzione di centri studi interni fino allo sviluppo delle reti territoriali; la Direzione HR e servizi tecnici, cui compete la gestione degli aspetti di contrattualistica con i lavoratori, la tenuta delle relazioni sindacali e il coordinamento dei servizi tecnici, l'Ufficio Selezione e Formazione deputato alla selezione del personale e alla progettazione dei piani formativi.
- 3) *Il livello degli organi di linea*: la produzione aziendale è gestita da 5 Direzioni, suddivise in base al target dell'utenza di riferimento e/o alle caratteristiche dei servizi gestiti. Si tratta dell'Area Disabili, responsabile della gestione di CDD, CSE, RSD; l'Area Anziani, responsabile dei servizi in RSA, CDI e dei servizi ambulatoriali; l'Area 0-6, cui compete la gestione di servizi in asili nido e scuole dell'infanzia; l'Area Servizi Territoriali, titolare della gestione dei servizi scolastici, domiciliari e di prossimità; l'Area servizi psicosociali, responsabile della gestione dei servizi minori e famiglie, servizi sociali di base, segretariato sociale e spazio neutro.



IL SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA

Finalità: Il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica prevede l'erogazione, mediante soggetti professionali qualificati, di prestazioni assistenziali ed educative in ambito scolastico a favore di alunni disabili certificati che frequentano le scuole dell'infanzia, gli istituti di istruzione primaria e secondaria di 1° e 2° grado. In particolare, il servizio si pone le seguenti finalità:

- Assicurare e realizzare il diritto all'educazione e all'istruzione (finalità educativa)
- Valorizzare e sviluppare le risorse della comunità orientandole alla qualificazione continua delle prestazioni educative (finalità di integrazione)
- Assicurare ai nuclei familiari che hanno al loro interno soggetti in condizioni di disabilità un intervento di appoggio e sostegno (finalità di sostegno)

Destinatari del servizio: Il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica interviene per favorire l'integrazione scolastica di persone con disabilità inserite nelle sezioni delle scuole statali, paritarie e comunali, attraverso una programmazione coordinata con i servizi scolastici, sanitari, sociali e la famiglia. L'intervento è diretto agli alunni in temporanea o permanente limitazione dell'autonomia personale non superabile attraverso la fornitura di sussidi tecnici, informatici, protesi o altre forme di sostegno rivolte a facilitare l'autosufficienza e le possibilità di integrazione degli alunni stessi (art.9 L.104). Il servizio è rivolto a persone con disabilità dimostrata con la seguente documentazione:

- Accertamento dello stato di handicap, ai sensi dell'art.3 comma 1,3 della L.104/92, rilasciata dal Collegio per l'individuazione dell'alunno in situazione di handicap, ai sensi del DPCM 23.02.2006 n.185 (Accertamento Collegiale)
- Dichiarazione rilasciata dal Servizio di neuropsichiatria competente per il territorio o accreditato dalla Regione Lombardia (Diagnosi Funzionale)

Prestazioni: la funzione dell'Assistenza Educativa Scolastica è quella di favorire il benessere e la crescita Educativa del minore con disabilità e/o in condizione di svantaggio all'interno del gruppo classe e/o scuola, in particolare quella di supportare, consolidare e sviluppare: le competenze relazionali, sociali e comunicative; le autonomie personali e la cura del sé; l'integrazione col gruppo dei pari e con gli adulti. Gli ambiti di intervento dell'Assistenza Educativa Scolastica sono:

- supporto all'integrazione scolastica dell'alunno disabile;
- collaborazione con gli insegnanti e gli altri soggetti coinvolti nell'intervento sull'alunno disabile
- interventi extrascolastici atti a migliorare le competenze sociali della persona disabile;
- eventuale accompagnamento nei viaggi di istruzione e affiancamento dell'alunno durante il momento della mensa se richiesto e/o previsto.
- in relazione al piano educativo individualizzato, il supporto, che generalmente si configura come intervento individuale in ambito scolastico, può in alcuni casi essere inteso come intervento socio-educativo in piccolo gruppo in un'ottica di stimolazione delle relazioni interpersonali.

Modalità di collaborazione con la committenza per l'elaborazione e l'attivazione del PEI/delle prestazioni

► *Comunicazione e raccordo con l'Ente Committente*

La responsabilità di gestione dei flussi comunicativi con l'Ente Committente è in capo al Direttore per quanto concerne gli aspetti di gestione generale dell'appalto, e al coordinatore del servizio, relativamente agli aspetti organizzativi ed operativi. In quest'ambito le due figure si relazionano, ciascuna per il proprio ambito di competenza, principalmente con il responsabile dell'Ufficio di Piano

del Distretto Lomellino. Per monitorare l'andamento generale del servizio, il Direttore della cooperativa provvede ad organizzare un piano riunioni che tenga in considerazione le diverse fasi di gestione, a partire dal momento dell'eventuale aggiudicazione. Tale piano prevede:

- un incontro preliminare alla programmazione dei servizi: il Direttore prende contatti con l'Ente Committente (EC) per far conoscere il coordinatore scelto in relazione al servizio; nel corso dello stesso incontro vengono definite modalità e tempistiche di attuazione del servizio.
- Nel corso della durata dell'appalto, vengono programmate annualmente riunioni di monitoraggio; nel caso in cui, in quella sede, dovessero emergere criticità, il Direttore, dopo averne esaminato le cause con il supporto del coordinatore, presenta all'Ente Committente un'apposita azione correttiva finalizzata a risolvere la situazione in un'ottica di miglioramento continuo del servizio. Sempre attraverso le riunioni vengono verificate le migliorie già erogate e quelle ancora da erogare. Nello specifico, sono previsti 2 incontri di monitoraggio nel corso dell'anno scolastico e uno di verifica al termine dello stesso. Ulteriore strumento che può essere impiegato dal Direttore, a corollario e integrazione della riunione, è la relazione d'aggiornamento relativa al controllo di coerenza tra progetto presentato durante l'incontro preliminare e la sua effettiva realizzazione.

Possiamo riassumere a livello tabellare quanto detto, evidenziando gli strumenti utilizzati per una corretta comunicazione, le figure coinvolte, i contenuti e le tempistiche adottate:

STRUMENTO	FIGURE COINVOLTE	CONTENUTI	TEMPISTICA
Riunione di avvio di servizio	Responsabile Distretto, Referenti IC, Direttore Marta scs e Coordinatore	Accoglienza del numero delle ore settimanali per ogni caso, assegnazione del caso all'educatore/i.	Entro la prima settimana di settembre 2021
Mail con piani orari e riepilogo assegnazione casi	Responsabile Distretto Coordinatore, Direttore Marta scs	Piani di lavoro di tutto il personale	Ogni settimana, sino alla definizione di orari definitivi. Durante l'anno ogni qualvolta si assista ad una variazione definitiva.
Mail con piano settimanale assenze utenti	Coordinatore Responsabile Distretto	Tabella assenze utenti	Ogni settimana in cui si verificano assenze
Riunione consegna/verifica amministrativa	Direttore Marta scs Responsabile Distretto	Presentazione del modello di rendicontazione oraria, al bisogno – e se richiesto- confronto mensile.	Entro il 20 di Ottobre 2021
Mail con tabella rendicontazione ore	Direttore Marta scs Responsabile Distretto	Tabella con rendicontazione oraria mensile e fogli firma	Entro il giorno 20 del Mese successivo.
Riunione trimestrale andamento servizio	Direttore Marta scs Responsabile Distretto	Verifica e valutazione trimestrale andamento del servizio	Ottobre, Gennaio Aprile Giugno
Riunione verifica andamento servizio	Responsabile Distretto Referenti IC, Direttore Marta scs e Coordinatore	Verifica e valutazione andamento del servizio	Gennaio
Riunione conclusione del servizio	Responsabile Distretto Referenti IC, Direttore Marta scs e Coordinatore	Restituzione conclusiva sulla gestione del servizio	Giugno

► *Comunicazione e raccordo con gli Istituti Comprensivi Scolastici*

L'esperienza acquisita dalla scrivente cooperativa nella gestione dei servizi oggetto di gara ci ha resi consapevoli dell'importanza di integrare le differenti professionalità operanti all'interno degli istituti scolastici ed aver un organico processo di lavoro capace di rispondere in maniera efficace ai bisogni degli alunni. In questo contesto i principali attori coinvolti sono i Responsabili degli Istituti Comprensivi presso i quali viene svolto il servizio. Il raccordo con gli istituti comprensivi viene

mantenuto dal Direttore Gestionale e dal coordinatore del servizio che gestiscono i flussi comunicativi sia a livello organizzativo (condivisione e definizione concertata dei piani di lavoro) sia a livello di condivisione del PEI e degli interventi educativi.

Così come per i flussi comunicativi con il Comune, anche per quanto riguarda gli IC possiamo evidenziare gli strumenti adottati dalla cooperativa per garantire l'efficacia e la razionalità delle comunicazioni, le figure coinvolte a seconda della comunicazione intercorsa, i contenuti e le tempistiche:

STRUMENTO	FIGURE COINVOLTE	CONTENUTI	TEMPISTICA
Riunione organizzazione del servizio	Direttore Marta, Coordinatore, Referenti IC, Area Inclusione, educatori	Assegnazione dei casi	Entro la prima settimana di servizio e successiva al primo incontro
Riunione di presentazione cooperativa nel singolo IC	Coordinatore, Referenti IC, Dirigente Scolastico	Presentazione cooperativa, figure di riferimento, consegna riferimenti (mail, cellulare) accoglienza regole dell'Istituto e figure di riferimento	Entro il mese di settembre e al bisogno
Riunione organizzazione Orari per singolo IC o per singolo plesso o singola classe	Coordinatore, Referenti IC, Area Inclusione	Conferma casi/operatore e definizione degli orari	Entro due giorni dall'avvio dell'inizio della scuola, secondo calendario.
Mail con orari di servizio concordati	Referenti operativi IC, Coordinatore	Invio elenco orario di servizio concordato	Entro due giorni avvio servizio o quando disponibile

Modalità di erogazione del servizio: Il processo di presa in carico nell'ambito del servizio di assistenza educativa scolastica è delineato dalla Legge 104 e prevede le fasi di seguito illustrate. ► Fase diagnostica e progettuale - La *fase diagnostica* di accertamento viene avviata su richiesta della famiglia e si apre con l'accertamento specialistico da parte dell'UONPIA (Neuropsichiatria Infantile), che porta alla diagnosi clinica, da allegare alla domanda da inviare all'Equipe di Valutazione Multiprofessionale presieduta dall'ATS. L'equipe emette la certificazione di alunno in stato di handicap, che la famiglia presenta poi all'Istituzione Scolastica. Nella *fase progettuale* viene redatto il Profilo di Funzionamento che, steso in collaborazione con la scuola, va a porsi come base per l'elaborazione del Progetto Educativo Individuale (PEI). Il PEI, trasmesso al servizio dopo la sottoscrizione del voucher sociale, è il documento nel quale viene descritto il progetto globale d'intervento predisposto per l'alunno in situazione di handicap, coordinando e integrando i vari interventi in vista di obiettivi prioritari, comuni e condivisi. Il PEI, alla cui stesura può partecipare anche l'educatore per gli aspetti di competenza, è redatto dal personale docente, cui ne spetta la titolarità, e viene elaborato e verificato annualmente anche in virtù delle valutazioni condotte nell'ambito del servizio SAP. ► Fase di intervento Essa si articola in una osservazione preliminare cui segue la definizione concreta e l'attuazione del progetto di sostegno. a) *Presa in carico e osservazione* - Ricevuta la richiesta di attivazione, occorre individuare l'operatore più idoneo a seguire il caso, incrociando i bisogni espressi dall'alunno e le specifiche competenze possedute dall'operatore, verificando inoltre la concordanza oraria dell'intervento. Una volta individuato l'operatore, esso viene presentato alla Scuola e all'utente, del quale viene prontamente informata anche la famiglia. L'operatore viene messo a parte delle linee progettuali e degli obiettivi del PEI, che sarà chiamato a tradurre in azioni concrete nell'ambito del proprio intervento. La presa in carico

individuale dell'utente si configura come un passaggio molto delicato che necessita di essere organizzato secondo criteri di chiarezza ed efficacia. È in altri termini opportuno che, in fase iniziale, siano esplicitate all'utente, alla sua famiglia e agli attori di rete, le azioni che vengono intraprese, il loro significato e che siano accessibili e ben individuati i vari referenti per ciascuna tappa del processo, come illustrato nella seguente tabella.

Tabella di dettaglio del processo di presa in carico			
Azione	Significato/obiettivo dell'azione	Modalità di conduzione dell'azione	Titolarietà dell'azione
Presentazione del servizio e dell'operatore	Fornire all'utente, alla scuola, alla famiglia i riferimenti precisi relativi al funzionamento del servizio e porre basi di fiducia per avviare il lavoro.	Viene fornita la brochure informativa del servizio, con l'indicazione del nome dell'operatore designato, oltre che il nominativo e il recapito telefonico del coordinatore. L'operatore, inoltre, viene presentato dal coordinatore alla scuola e all'utente e si rende disponibile, se richiesto, a incontrare la famiglia.	L'organizzazione della presentazione iniziale è in capo al coordinatore.
Aggancio relazionale con l'utente	Stabilire un clima di fiducia e positiva comunicazione tra utente e operatore.	L'operatore si riserva di trascorrere i primi incontri con il minore in modo piuttosto destrutturato, senza porre troppi vincoli o obiettivi, in modo da permettere all'utente di avvicinarsi in modo spontaneo e senza forzature.	La titolarità dell'aggancio relazionale appartiene all'operatore.
Analisi di contesto	Approfondire in ottica sistemica la conoscenza del contesto (classe, famiglia, territorio) del minore	L'operatore, tramite dialogo diretto con l'utente laddove possibile, o tramite graduale acquisizione d'informazioni da insegnanti, compila un quadro delle relazioni e dei componenti del sistema di riferimento del minore.	La titolarità dell'aggancio relazionale appartiene all'operatore.
Osservazione individuale preliminare	Verificare tramite esperienza diretta i bisogni e le potenzialità del minore in modo da validare la concordanza fra obiettivi PEI e situazione dell'utente.	L'operatore svolge l'osservazione del minore in carico secondo l'analisi della situazione personale e individuale, secondo l'individuazione del quadro familiare di riferimento e in base alla conoscenza graduale del contesto territoriale di riferimento.	La titolarità dell'aggancio relazionale appartiene all'operatore.
Verifica e restituzione agli interlocutori	Condividere e valutare insieme agli interlocutori di rete l'andamento della presa in carico.	Dopo un mese di servizio il coordinatore raccoglie le informazioni sulla presa in carico e avvia con l'operatore una valutazione, i cui esiti vengono poi riferiti al Comune e agli interlocutori di rete.	La titolarità della verifica della presa in carico spetta al coordinatore.

b) *Programmazione, setting e conduzione delle attività* - Definito il PEI e individuato l'operatore che ha la responsabilità della sua realizzazione, segue la fase di *programmazione delle attività* (nell'arco di un mese dalla redazione del PEI), che prevede che a ogni obiettivo vengano associate una o più specifiche prestazioni, componendo un *Programma di intervento personalizzato*, ove vengono indicate dettagliatamente le attività definite per il perseguimento di ogni singolo obiettivo, l'aspettativa di progresso verso il suo raggiungimento lungo l'intero anno scolastico e la periodicità della verifica del percorso intrapreso, su base mensile, attraverso l'analisi condivisa con l'insegnante del *Diario delle attività*, redatto quotidianamente dall'operatore, che riporta le attività svolte in ogni giornata di servizio e le note sul suo andamento, sugli avvenimenti della giornata e sulla risposta dell'utente alle attività proposte. Occorre rilevare come sia competenza dell'operatore saper organizzare regole, spazi e tempi d'intervento adattandoli alla specificità del compito previsto e, soprattutto, adeguandoli alle caratteristiche dell'utente. Gli interventi assistenziali, come richiamato

negli articoli 12 e 13 della L. 104/92, hanno come obiettivi pedagogici la promozione e lo sviluppo del minore con disabilità nell'ambito del suo contesto, rispetto a cui vengono fissati gli obiettivi del PEI definiti in fase di progettazione. Una volta redatto il progetto educativo individuale (PEI), occorre che il servizio di integrazione scolastica traduca gli obiettivi in un programma operativo atto a perseguirli, tramite la proposta di specifiche attività. La metodologia di conduzione delle attività con il minore può essere messa in atto oltre che con il gruppo classe, anche in piccolo gruppo o individualmente fuori dalla classe o, infine, attraverso la strutturazione di specifici laboratori all'esterno del gruppo classe o, se concordato, anche del contesto scolastico. Fermo restando infatti l'individuazione e la condivisione degli obiettivi da perseguire, è importante che gli operatori del servizio, in accordo con l'EC, interpellati i docenti di classe e l'insegnante di sostegno statale, valutino l'opportunità di affiancare il minore o di avvalersi delle altre metodologie appena citate. La scelta è dettata sia dal tipo di programma didattico da svolgere sia dal tipo di relazioni che il minore ha instaurato con i compagni e serve a rendere più efficace l'apprendimento e la socializzazione. Si valuta cioè attentamente in che modo l'apporto tra pari può essere utilizzato al meglio per veicolare significati (contenuti) e significanti (relazioni) il più possibile arricchenti per l'alunno e per i compagni. ► Fase di monitoraggio e valutazione. Il processo di gestione del progetto individuale compie il proprio ciclo con la fase di verifica delle attività (in occasione degli scrutini di metà e fine anno) nella quale viene dato conto del lavoro svolto e dei risultati ottenuti in relazione al perseguimento e raggiungimento degli obiettivi. Dalla verifica può derivare la validazione del raggiungimento degli obiettivi e il compimento del PEI o, viceversa, la presa d'atto del mancato o parziale raggiungimento degli obiettivi con conseguente riprogettazione. Nell'ambito dei propri sistemi di monitoraggio, Marta scs, ha definito indicatori di efficacia/efficienza relativi alle prese in carico per monitorare quantitativamente il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Per ogni obiettivo viene riportato l'indicatore, lo/gli strumenti utilizzati per il calcolo dell'indicatore, lo standard identificato per l'esecuzione ottimale del servizio in correlazione all'obiettivo come di seguito illustrato:

Monitoraggio delle prese in carico			
Corretta presa in carico dell'alunno	Presenza documentazione diagnostica (Profilo di Funzionamento)	Cartella Utente	100% utenti in carico
	Avvenuta conduzione dell'osservazione sull'alunno	Cartella Utente (registrazione esiti osservazione)	
	Partecipazione alla stesura del PEI per gli aspetti di competenza dell'Assistente scolastico	Cartella Utente (registrazione obiettivi del PEI)	
Regolare svolgimento delle attività programmate funzionali al raggiungimento degli obiettivi del PEI	Avvenuto recepimento degli obiettivi del PEI	Cartella Utente (registrazione obiettivi del PEI)	100% utenti
	Avvenuta declinazione del PEI in un programma di intervento	Cartella Utente (programmazione interventi)	100% utenti
	Corrispondenza fra attività programmate e intervento effettivamente svolto	Coerenza tra programmazione intervento e Diario attività giornaliera	Corrispondenza a 85%
Monitoraggio periodico sulla conduzione dell'intervento	Monitoraggio grado di integrazione tramite ERVIS*	Verbale incontro con coordinatore	99% utenti
	Livello di raggiungimento degli obiettivi del PEI	Cartella Utente (sezione monitoraggi)	100% utenti

* Il Sistema ERVIS - Il sistema ERVIS: Elementi per Rilevare e Valutare l'Integrazione Scolastica. L'ERVIS (*ERVIS Elementi per Rilevare e Valutare l'Integrazione Scolastica*, della prof.ssa A. Bondioli, con M.Domimagni, G.Nigito, A.Sabbatini), consente di individuare, osservare e valutare i diversi fattori che nel loro complesso fanno della scuola un ambiente inclusivo. Questo strumento, opportunamente trasposto e focalizzato non sulla scuola nel suo complesso ma sulle situazioni e

sulle azioni riconducibili all'ambito del servizio oggetto di appalto, può fornire importanti indicazioni circa l'efficacia o meno delle attività e degli interventi messi in campo e finalizzati all'integrazione.

Modalità per facilitare la valutazione degli utenti: Marta scs dispone di differenti strumenti, diretti ed indiretti, di analisi del grado di soddisfazione degli attori coinvolti nell'erogazione delle prestazioni di assistenza educativa scolastica. L'obiettivo comune è quello di registrare il livello di soddisfazione, identificare tempestivamente eventuali disfunzioni o criticità, accogliere proposte migliorative.

◊ *Questionari di soddisfazione* - Tramite l'analisi della soddisfazione, intesa come rapporto fra le aspettative che il cliente nutre rispetto al servizio e le percezioni che il cliente matura rispetto al servizio stesso nel momento in cui gli viene erogato, il soddisfacimento del cliente per il servizio erogato viene tradotto in termini quantitativi e misurabili. Questo tipo di questionario è riservato alle famiglie degli utenti in carico. ◊ *Questionario self report* – Dal momento che i primi utenti sono tuttavia i minori stessi presi in carico, abbiamo adottato un questionario specifico, che viene consegnato al minore dall'operatore, con l'invito a compilarlo insieme ai genitori, laddove possibile. Si tratta di un questionario con item brevi e immediati, dedicati specificamente a minori con disabilità, volti a raccogliere le percezioni soggettive rispetto ad aspetti caratterizzanti dell'intervento: relazione con l'educatore, natura e soddisfazione rispetto alle attività svolte, rispetto agli spazi abitati durante il servizio, ai tempi delle varie occupazioni ecc. ◊ *Focus group* - E' uno strumento in grado di coinvolgere gruppi di stakeholders nella restituzione di un giudizio qualitativo di gradimento del servizio. Mentre l'elaborazione dei dati raccolti dalle singole interviste restituisce una tendenza generale, il gruppo, nel contatto diretto fra i suoi membri e il conduttore, mobilita energie e riflessioni più ricche e maggiormente emotive rispetto alla mera restituzione che possono dare i dati quantitativi. Per questo, tramite il coordinatore, contiamo di organizzare almeno un focus group annuo dedicati ai genitori, oltre a chiedere agli operatori di riproporre lo strumento ai bambini, con gli opportuni adattamenti. ◊ *La gestione dei reclami* - Infine, la valutazione del servizio erogato avviene anche attraverso l'analisi e la gestione di reclami e segnalazioni da parte degli stakeholder coinvolti nel servizio.

Personale impiegato: il personale designato a svolgere questo genere di servizio è prevalentemente in possesso di diploma di educatore professionale o laurea in Scienze dell'Educazione e titoli equipollenti. Si tratta in ogni caso di educatori professionali, con adeguata esperienza e formazione. L'educatore professionale opera nei servizi culturali e territoriali, nelle agenzie per le attività del volontariato, in contesti di marginalità sociale, di multiculturalità e/o di multi-etnia, con obiettivi di promozione e di tutela della persona e della diversità attraverso mirate ed efficaci iniziative per la formazione della personalità, altresì per la prevenzione e/o la riduzione del disagio e dello svantaggio, per la cura della persona in ambiti psichiatrici protetti. Il suo ambito di esercizio professionale è rappresentato da strutture pubbliche e private aventi funzione educativa e di animazione sociale.

L'équipe operativa di coordinamento del servizio è composta dal coordinatore dott. Vania Meriggi e dal referente organizzativo dott.ssa Chiara Uselin contattabili dagli utenti al n. 0382/576424 e all'indirizzo mail: serviziterritoriali.pavia@coopmarta.it. Durante la chiusura degli uffici è sempre attiva la segreteria telefonica 24h su 24h: qualunque comunicazione rilasciata in segreteria verrà presa in carico dal coordinatore in orario d'ufficio.

Come attivare il servizio

La segnalazione della necessità di attivare il Servizio di Assistenza Educativa scolastica viene effettuata dal Dirigente scolastico attraverso compilazione di specifica modulistica controfirmata e

validata dai docenti scolastici e dai genitori (o caregiver familiare del minore) e successivamente inoltrata ai Servizi Sociali del Comune. La richiesta di attivazione deve venire necessariamente supportata da formale certificazione stilata dalla neuropsichiatria e dal relativo accertamento collegiale a cura dell'ASST territoriale.

Marta scs onlus rientra tra i soggetti accreditati per l'erogazione del servizio e può essere scelto direttamente dalla famiglia dell'utente comunicando il nominativo della Cooperativa al Dirigente Scolastico non appena viene emessa, da parte dei Servizi Sociali del Comune, l'accettazione della domanda di attivazione e il monte ore relativo alla presa in carico.

Le tariffe applicate per il servizio di Assistenza Educativa Scolastica sono fissate in:

€/h 20,96 + IVA al 5%, per le prestazioni erogate da personale educativo

Il servizio viene assicurato in orario scolastico, ed extrascolastico se richiesto (es. gite, ecc.), secondo quanto previsto dal Progetto educativo individualizzato (PEI) definito dall'istituto scolastico e dal monte ore previsto per la presa in carico.

SEDI E CONTATTI

Sede Legale:

Sannazzaro de Burgondi (PV),

27039, via Traversi, 15

Tel: 0382/901442

Fax: 0382/901277

PEC: coopmarta@pec.confcooperative.it

Sedi Operative:

Pavia (PV),

27100, Strada Sora, 43

Tel: 0382/2576424

Fax: 0382/901277

E-Mail: villamaria@coopmarta.it

direzionesviluppo@coopmarta.it

direzionepsicosociali@coopmarta.it

serviziterritoriali.pavia@coopmarta.it

Sesto San Giovanni (MB)

20099, Via Fermi 19/B bis

Tel: 039/388264,

Fax: 039/2319735

e-mail: serviziterritoriali.monza@coopmarta.it

Besozzo (VA)

21023, via De Amicis 5

Tel: 0332/651640,

Fax: 0332/651755

E-Mail: serviziterritoriali.varese@coopmarta.it

Chiavenna (SO)

23022 Via Mario del Grosso, 5

Tel: 0382/901442

Fax: 0382/901277

E-Mail: direzione@coopmarta.it