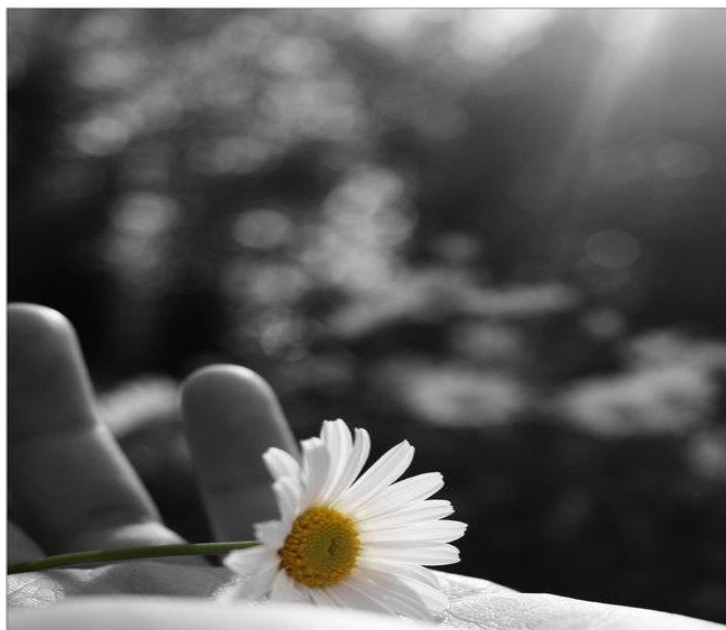


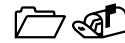
SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVO ALLA PERSONA

Carta dei servizi

"Il motivo più importante per lavorare a scuola e nella vita è il piacere nel lavoro, il piacere nel suo risultato, e la consapevolezza del valore del risultato per la comunità"

Albert Einstein





Premessa

«Se un uomo non sa verso quale porto è diretto, nessun vento è quello giusto».
Lucio Anneo Seneca

Con la stesura della Carta dei Servizi la Cooperativa Il Cerchio si propone di stipulare un vero e proprio “patto” con quanti intendono usufruire dei servizi della Cooperativa. Attraverso questo documento la Cooperativa s’impegna ad assicurare, nell’erogazione dei Servizi, il rispetto delle norme stabilite e s’impegna ad informare gli utenti di qualsiasi cambiamento, monitorando con verifiche costanti e riferendo l’andamento di quanto promesso, con particolare riguardo al grado di soddisfazione dell’utente. Si garantisce, perciò, alti livelli di qualità nella relazione umana e nell’erogazione dei servizi che sono dettagliatamente descritti nella Carta.



Cenni storici

Il Cerchio nasce nel 2014 in continuità con il progetto e le attività della Cooperativa L’Umana Avventura, della quale tuttora promuove i servizi attraverso il suo brand.

La Cooperativa è una società multi-servizio; grazie al proprio staff qualificato e dinamico è in grado di offrire ai suoi clienti, siano essi pubblici o privati, una filiera complessa di servizi specializzati.

E’ stata costituita nel 1984 a Cremona, per rispondere al bisogno di ascolto di alcuni genitori con figli portatori di fragilità.

La Cooperativa ha gradualmente ampliato il suo ambito di azione dalla città di Cremona a tutta la provincia e successivamente ad altre province e regioni, specializzandosi nella progettazione e nella gestione di iniziative di prevenzione e di promozione del benessere dei minori e della famiglia.

La società è strutturata in 3 macro ambiti di attività, identificati da un proprio brand



servizi di facility management



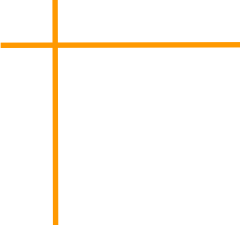
servizi educativi, socio-assistenziali e sanitari



poliambulatori di medicina specialistica



La mission



La nostra organizzazione **pone al centro** del proprio agire sociale la **persona** e la **famiglia** quale luogo della nascita, della vita e dello sviluppo della personalità attraverso **l'educazione**.

Alle molteplici espressioni del disagio comunicativo, relazionale, esistenziale, risponde mediante l'elaborazione di progetti sociali integrati, partendo da una accurata analisi della realtà sociale esistente, sviluppando iniziative che coniughino una assoluta originalità con la capacità di integrarsi e di valorizzare le risorse già operanti nel territorio.

Obiettivo primario è il **miglioramento del contesto sociale** di riferimento, rendendo singoli, famiglie, gruppi, educatori, sempre più **autonomi**, nel riconoscere, analizzare e gestire situazioni di crisi, fornendo loro un aiuto concreto, volto ad impostare atteggiamenti corretti nelle situazioni di conflitto e di disagio, incrementando il **benessere personale e sociale** della comunità nella quale vivono ed operano.



L'assistenza alla persona disabile

«Il fatto che l'uomo sia capace di "azione" significa che da lui ci si può attendere l'inatteso, che è in grado di compiere ciò che è infinitamente improbabile».
Hannah Arendt (1989)



Premessa

Integrare non significa "normalizzare", ma creare possibilità di partecipazione e di valorizzazione delle differenze.

L'azione dell'assistente per l'autonomia personale si colloca all'interno del percorso di integrazione scolastica che, come definito nella legge 104/92, "...ha come obiettivo lo sviluppo delle potenzialità della persona handicappata nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione..." (art. 12 comma 3).



In questo percorso di integrazione l'assistente per l'autonomia personale trova una sua specificità nelle aree dell'**assistenza**, dell'**autonomia** e della **comunicazione**: questa sottolineatura consente di collocare l'intervento sia nella forma diretta (lavoro con il soggetto), sia in quella socio-relazionale (lavoro nel contesto). Queste due forme richiedono modalità differenziate: nel primo caso c'è un'azione mirata all'aiuto individuale ed alla proposta di strategie per gestire il bisogno, mentre nel secondo viene assunta una funzione mediatrice bi-direzionale, non solo tra soggetto e contesto, ma soprattutto fra contesto e soggetto.

L'azione dell'assistente per l'autonomia personale si colloca in un progetto che si attua all'interno dell'organizzazione scolastica: questo comporta la necessità non solo di interagire con le norme, le regole, i tempi di tale organizzazione, ma soprattutto di partecipare e gestire le relazioni con i soggetti che ne fanno parte (dirigenza, insegnanti, personale ausiliario, segreteria...). Si tratta di un alto investimento nell'interazione che richiede atteggiamenti collaborativi e cooperativi, competenze nella comunicazione, nelle modalità di negoziazione dei significati e delle decisioni.

Valori di riferimento

MINORE

FAMIGLIA

COMUNITÀ

VALORI	AUTONOMIA Promuovere i possibili ambiti di autonomia del bambino disabile.	PROTAGONISMO La famiglia è il principale responsabile dell'educazione dei propri figli.	RESPONSABILITÀ CONDIVISA La comunità è responsabile verso i minori disabili e le loro famiglie.
	RISPETTO PER LA DIVERSITÀ La persona va considerata come soggetto unico.	RISORSA PER L'AUTONOMIA La famiglia è il motore fondamentale per l'integrazione e la crescita autonoma del proprio figlio.	
	INTEGRAZIONE Il minore disabile è membro della società ed attore della comunità in cui è inserito.		
	VALORIZZAZIONE PERSONALI Il minore disabile va considerato in termini di capacità e risorse, non solo di bisogni e deficit.	RISORSE PERSONALI	

Finalità del servizio

L'intervento dell'assistente per l'autonomia personale è finalizzato al sostegno al minore nelle seguenti aree:

- **ASSISTENZA**: si possono considerare tutte quelle azioni finalizzate all'igiene, alla pulizia personale, all'alimentazione ed all'abbigliamento; l'accompagnamento e l'assistenza negli spostamenti.
- **AUTONOMIA**: si individuano due sotto-aree:
 - **Autonomia di base**, che comprende l'alimentazione, l'igiene e la cura della persona, l'abbigliamento, gli spostamenti;
 - **Autonomia sociale**, che include l'orientamento nel tempo e nello spazio, l'utilizzo di ausili, l'utilizzo del denaro, del telefono, dei mezzi pubblici, lo sviluppo di competenze sociali e professionali.
- **COMUNICAZIONE**: si individuano le attività finalizzate alla motivazione della comunicazione, alla comprensione e produzione di richieste, bisogni, informazioni, sentimenti, attraverso i codici conosciuti dal soggetto (verbale, gestuale, iconico, simbolico).
- **INTEGRAZIONE**: il minore disabile ed i suoi compagni vengono aiutati a comprendere ed accettare le diversità di ciascuno, per favorire la creazione di relazioni positive all'interno del gruppo classe, con gli adulti che a vario titolo interagiscono con il mondo scolastico (docenti, personale ausiliario, genitori...).
- **DIRITTO ALLO STUDIO**: garantire il diritto allo studio dei minori disabili riducendo i fattori che possono ostacolarne l'adempimento.

In esse l'azione di sostegno e quella educativa si collocano entro un **continuum progettuale** che include l'assistenza rivolta direttamente al soggetto e la promozione dell'autonomia, ma anche la promozione dell'integrazione e lo sviluppo della comunicazione, promuovendo corrette e soddisfacenti **relazioni** nel gruppo classe e nel contesto di riferimento del minore.

Rapporto con gli utenti

Per utenti si intendono sia i minori disabili che le loro famiglie.

Principi fondamentali

La nostra organizzazione investe significativamente sulla costruzione di relazioni con i propri utenti e con le persone a loro prossime. I principi su cui la cooperativa fonda questi rapporti si ispirano alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24.01.1994:

- **Eguaglianza**: i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione;



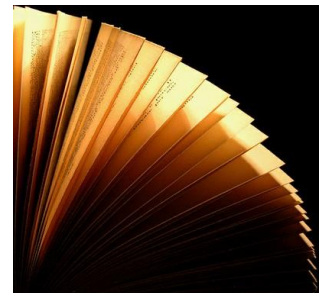
- **Personalizzazione:** i progetti individuali sono elaborati nel rispetto di una progettualità personalizzata strutturata a monte sulla base di esigenze e bisogni di ogni singolo utente e mantenendo sempre l'attenzione al pieno rispetto della dignità della persona;
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere d'imparzialità, obiettività e di giustizia. Per tutti gli utenti è garantito il rispetto della privacy e della dignità;
- **Partecipazione:** il minore e la sua famiglia devono essere partecipi di ogni decisione. La Cooperativa cerca di soddisfare sempre, nel migliore dei modi, richieste, reclami, segnalazioni, suggerimenti degli utenti.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi devono essere erogati utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone, secondo criteri d'efficienza ed efficacia, valutati periodicamente sulla base di appositi indicatori.



Diritti degli utenti

Questi principi fondano i diritti degli utenti dei servizi de Il Cerchio:

- **Diritto all'informazione:** ogni utente ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo il percorso di autonomia compiuto;
- **Diritto alla certezza:** ogni utente ha diritto ad avere la continuità del servizio nel tempo e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi;
- **Diritto alla qualità:** ogni utente ha diritto di trovare negli operatori del servizio un orientamento condiviso verso il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate;
- **Diritto alla differenza:** ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità e valorizzate le sue risorse potenziali;
- **Diritto alla privacy:** l'utente ha diritto ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano;
- **Diritto alla dignità personale:** l'utente del servizio ha il diritto al rispetto della propria dignità personale e della propria sfera privata.



Doveri degli utenti

Nel rispetto del principio di cittadinanza, ai diritti corrispondono anche doveri:

- All'utente, nei limiti delle sue possibilità, e ai suoi familiari viene richiesto di **avere un comportamento responsabile e rispettoso** verso gli operatori del servizio;
- L'utente e i suoi familiari devono avere un **atteggiamento collaborativo nei confronti degli operatori**;
- L'utente deve acquisire la **consapevolezza di essere parte di una comunità** e rispettarne tempi, regole, esigenze.



Professionalità impiegate



Il supervisore



Il supervisore garantisce un **supporto specialistico** in ambito educativo-pedagogico all'equipe degli assistenti per l'autonomia personale.

tiva Sociale



È un professionista di area psico-pedagogica, specializzato nei processi dell'età evolutiva. Interverrà periodicamente in momenti strutturati che coinvolgeranno l'intera equipe e sarà a disposizione su richiesta del coordinatore o degli operatori per interventi su situazioni particolari che eccedano l'ordinarietà.

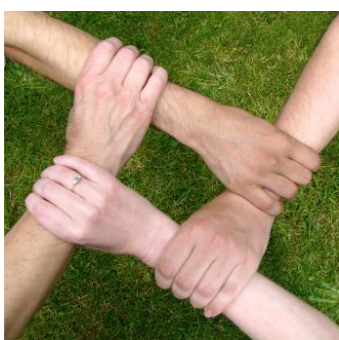
Il coordinatore



Il coordinatore garantisce la **corretta erogazione del servizio**, facilitando il lavoro degli assistenti all'autonomia personale e liberandoli il più possibile di ogni incombenza organizzativa.

È un operatore specializzato nel management di servizi socio-educativi per minori, con esperienza almeno quinquennale. È responsabile della gestione organizzativa e della qualità del servizio, si occupa del mantenimento dei rapporti istituzionali.

Gli operatori



Gli operatori attivano forme di sostegno alla persona per l'espletamento delle funzioni di vita ed interventi a carattere didattico e pedagogico. Assumono come finalità del proprio lavoro il raggiungimento della massima autonomia possibile per il minore disabile, mantenendo e migliorando la qualità della vita del soggetto.

Gli operatori condividono gli obiettivi, i contenuti ed i momenti di verifica del percorso educativo con la famiglia e con i soggetti istituzionali deputati.

Tutti gli operatori della cooperativa impiegati come assistenti per l'autonomia personale sono in possesso di titoli di studio ed esperienze professionali adeguate, come previsto dalla normativa vigente.

Beneficiano di momenti di formazione specialistica e di supervisione della propria esperienza lavorativa organizzati dall'organizzazione.

Responsabili di back-office



La nostra organizzazione ritiene che la dignità e la specificità del lavoro educativo siano un capitale sociale importante per la qualità dei propri servizi.

L'organizzazione aziendale della Cooperativa prevede l'impiego di personale di back-office dedicato al supporto organizzativo, amministrativo, burocratico, logistico degli operatori dei servizi educativi.

Gestiscono in collaborazione con il coordinatore gli adempimenti mensili legati alla rendicontazione sociale ed economica al Committente.



Funzionamento organizzativo

La scelta della famiglia

Il voucher sociale è uno strumento economico a sostegno della libera scelta del cittadino, per mezzo del quale è possibile acquistare prestazioni sociali erogate da parte di operatori professionali (circolare n. 1 del 02-02-2004 della Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale della Regione Lombardia). Possono accedere al voucher del servizio SAE le famiglie dei minori in possesso di certificazione ai sensi della legge 104/1992.

Il voucher permette alla famiglia di selezionare autonomamente il soggetto erogatore del servizio di assistenza alla persona, rendendola realmente protagonista delle scelte educative per i propri figli.



La prestazione non ha un costo per la famiglia in quanto il voucher viene erogato direttamente dal comune di residenza a costo orario previsto dall'accreditamento vigente.



Modalità di accesso

Le famiglie devono rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune di residenza, munite di formale certificazione stilata a seguito di apposita valutazione dal neuropsichiatra che ha in carico il bambino.

La famiglia dovrà quindi compilare una richiesta di attivazione del servizio e di rilascio del voucher. Formulerà quindi la scelta del soggetto gestore sulla base delle proprie esigenze.



Erogazione degli interventi



Operatore di riferimento

Sulla base del progetto predisposto per il minore l'organizzazione metterà a disposizione dell'utente un operatore qualificato dedicato, che metterà in atto i seguenti interventi, come previsto dal documento **"linee guida sul ruolo e le funzioni dell'assistente per l'autonomia personale"**:

- pulizia e l'igiene personale dell'utente;
- accompagnamento fuori dall'ambito scolastico, per necessità didattiche (uscite) o per il trasferimento da e per la scuola con mezzi di trasporto;
- accompagnamento fuori dall'ambito scolastico per brevi tratti, al fine di consentire il raggiungimento del mezzo di trasporto o semplicemente di evitare situazioni di pericolo;
- necessario supporto nell'esecuzione del lavoro scolastico disposto dagli insegnanti titolari e di sostegno;
- supporto alla socializzazione attraverso attività di gruppo, nei momenti di gioco, di ricreazione e di lavoro, concordati con gli insegnanti;
- la partecipazione agli incontri con il beneficiario del servizio e i familiari, con operatori scolastici e socio-sanitari per la definizione e la condivisione dei progetti individualizzati e per la verifica periodica degli stessi;
- supporto per altre necessità eccezionali in ambito scolastico ed extrascolastico nell'ambito di progettazioni integrate famiglia-territorio-servizi



Monitoraggio e supervisione

La nostra organizzazione garantisce periodici monitoraggi da parte del Coordinatore sul lavoro svolto dagli assistenti per l'autonomia personale. I monitoraggi sono necessari per verificare l'adeguatezza dell'intervento rispetto al progetto educativo individualizzato.

Sono inoltre previsti momenti di supervisione dell'agito sociale degli operatori, affinché gli stessi possano essere supportati da professionisti esterni nella rilettura e nella rielaborazione dei propri interventi. Incontri di supervisione individuale potranno essere attivati su richiesta dell'operatore o del coordinatore in situazioni nelle quali l'operatore ha bisogno di supporto particolare.



Colloqui con le famiglie



La nostra organizzazione promuove la consapevolezza ed il protagonismo delle famiglie durante l'erogazione del servizio, mediante:

- L'incentivazione dei contatti tra la famiglia e l'assistente all'autonomia personale;
- La disponibilità di un numero telefonico dedicato di reperibilità del Coordinatore del Servizio.



Luoghi di erogazione degli interventi

Il servizio si realizza prevalentemente all'interno degli istituti scolastici.

La nostra organizzazione è disponibile all'erogazione di accompagnamenti del minore al di fuori dei plessi scolastici, per necessità didattiche o per attività previste dal progetto educativo individualizzato.

Inoltre, è disponibile ad ampliare l'intervento dei propri operatori per favorire la partecipazione del minore a progetti specifici attivi sul territorio.

Collaborazione con l'ente committente

La Cooperativa proporrà all'ente committente costanti e continui momenti di interfaccia e di passaggio di comunicazione, basati sulla maggior trasparenza possibile rispetto a tutte le situazioni che coinvolgono il servizio: dall'ordinaria gestione, al rapporto con gli utenti e le loro famiglie, alla gestione delle emergenze.

Tale metodologia consentirà la piena valorizzazione di tutte le risorse operanti sul territorio, anche ai fini della messa in rete e dell'attivazione di sinergie.

Il monitoraggio sarà svolto attraverso incontri periodici di programmazione e verifica (con cadenza almeno trimestrale), al fine di valutare gli interventi in atto, i progetti individualizzati e gli obiettivi da raggiungere a breve e lungo termine.

Oltre alle riunioni pianificate il Coordinatore sarà sempre disponibile per incontri, a seconda delle necessità emergenti.

Gli strumenti utilizzati nel rapporto con il Comune sono:

- **Due Relazioni complessive** sull'andamento del servizio – elaborate a gennaio e luglio ed inviate ai Referenti del Comune;
- **Verbali** – prodotti in seguito agli incontri tra funzioni di coordinamento e Responsabili/Referenti comunali e/o scolastici, o in seguito a sopralluoghi del Coordinatore presso le strutture/servizi. Verranno inviati ai Referenti preposti per una valutazione dei punti cruciali individuati sul servizio;
- **E-mail** – inviato agli Uffici Comunali (ed alle Dirigenze scolastiche) la mattina stessa in cui si effettui la sostituzione di un Operatore, per una trasparenza nei rapporti tra la cooperativa e la e Committenza;
- **Relazioni di aggiornamento**, da parte degli operatori, sugli utenti in carico (gennaio – luglio);
- **Questionario conclusivo di Customer Satisfaction** – elaborato a fine anno scolastico.

La Cooperativa è disponibile a collaborare con la scuola, con il servizio sociale di base, con i servizi specialistici territoriali e con le famiglie nelle situazioni che evidenziassero maggiore disagio sociale.



Dimissione

Il minore rimarrà in carico alla nostra organizzazione per tutta la durata del voucher. Le dimissioni degli utenti sono previste nei seguenti casi:

- Trasferimento dell'utente ad altro comune di residenza, che non si può avvalere del voucher distrettuale di Vigevano per il servizio SAE;
- Selezione di altro soggetto erogatore da parte della famiglia;



- Decadenza del voucher;
- Inadempienze della Cooperativa che possano comportare la decadenza dell'accreditamento al servizio SAE.

In ogni caso la nostra organizzazione attuerà le seguenti procedure di dimissione:

- Richiesta di un colloquio alla famiglia e ai soggetti istituzionali per restituire i risultati ottenuti e le difficoltà incontrate nell'ambito del progetto con il minore; nel corso del colloquio, in caso di recesso da parte della famiglia, verranno analizzate le ragioni della scelta, per promuovere un miglioramento delle aree di criticità riscontrate;
- Consegna alla famiglia ed ai soggetti istituzionali di copia di tutta la documentazione prodotta nell'ambito del percorso educativo con il minore, per un passaggio informativo completo;
- Disponibilità ad incontrare i tecnici dell'eventuale agenzia che prenderà in carico il minore per un passaggio di saperi e di conoscenze sulla biografia del minore al fine di favorire una prosecuzione positiva del percorso;
- Richiesta di un incontro di commiato tra il minore e la famiglia e l'assistente per l'autonomia personale.

Miglioramento continuo del servizio



Sistema di gestione qualità

La nostra organizzazione utilizza un sistema di gestione qualità conforme alla norma ISO 9001:2008 per la progettazione e la gestione di servizi socio-educativi per minori e famiglie.



Formazione continua del personale

La nostra organizzazione garantisce la formazione continua del proprio personale attraverso iniziative formative organizzate con risorse interne altamente qualificate e ricorrendo alla formazione esterna finanziata. Ogni anno tutto il personale incaricato dei servizi di assistenza alla persona riceverà una formazione specialistica pari ad almeno 20 ore.

L'impiego delle ore di formazione sarà pianificato ogni anno mediante la predisposizione di un apposito piano formativo.



Contenimento del turn-over e garanzia di continuità

La nostra organizzazione favorisce il benessere lavorativo dei propri operatori, agendo lungo le seguenti strategie:

- Incentivazione economica;
- Formazione continua;
- Flessibilità del coordinamento ed ascolto delle aspettative di ruolo;
- Supervisione e counseling per gli operatori per prevenire il burn-out (azione prevista dal sistema di sicurezza e prevenzione aziendale);
- Promozione della motivazione e della partecipazione alla vita della cooperativa;
- Progettazione accurata degli interventi, con attribuzione di responsabilità e mansioni definite;
- Significatività del compito: supporto burocratico e logistico per gli operatori per valorizzare la centralità del lavoro educativo;
- Valorizzazione del potenziale di ciascuno e possibilità di sviluppo professionale;
- Equità e trasparenza nella formalizzazione e nella conduzione del rapporto di lavoro.





Customer satisfaction

Al termine di ogni annualità scolastica l'organizzazione somministrerà alle famiglie ed ai servizi istituzionali uno strumento di rilevazione della soddisfazione percepita.

I risultati della customer saranno rielaborati all'interno di un report periodico, che terrà traccia delle modifiche intervenute sulla percezione della qualità da parte degli utenti e delle loro famiglie.

I reclami, invece, saranno gestiti mediante appositi moduli scritti, che potranno essere recapitati direttamente in cooperativa oppure mediante segnalazione telefonica o verbale al Coordinatore del servizio, che provvederà a compilare il modulo di rilevazione reclamo.

I reclami saranno trattati mediante le procedure relative alle non conformità e genereranno azioni preventive o correttive, in funzione della tipologia e della gravità dell'evento rilevato.

Tutela della privacy e protezione dei dati sensibili

L'Organizzazione tratta i dati personali e sensibili in conformità ai dettami del DLGS 196/2003, sulla base di quanto previsto dal Documento di Protezione e Sicurezza dei dati personali, sensibili e giudiziari.

Contatti

Le nostre sedi

Il Cerchio Società Cooperativa Sociale

Via Verdi 37b

27029 Vigevano (PV)

Orari di apertura al pubblico

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.30

Contatti

Tel. 0381.450887

Mobile: 347.3872253



Servizi Assistenza alla Persona:

vigevano@posta.ilcerchioonlus.it

simona.ferrari@posta.ilcerchioonlus.it

