CARTA DEI SERVIZI

OGGETTO DELL'ACCREDITAMENTO

-Distretto di Tradate 2014-

L'AQUILONE

INTERVENTI EDUCATIVI E SOCIALI

INDICE

L'AQUILONE p. 3

AREE D'INTERVENTO p. 3

DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI p. 4

SERVIZI/INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE
PER MINORI/ADOLESCENTI E DISABILI E LORO FAMIGLIE p. 6

ASSISTENZA SCOLASTICA AD PERSONAM p. 13

SPAZIO NEUTRO p. 16

COORDINAMENTO DEI SERVIZI p. 17

MODALITA' DI COLLABORAZIONE CON LA COMMITTENZA p. 19

CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE DA PARTE
DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE RAPPRESENTANO I LORO DIRITTI p. 20

ALLEGATI p. 23

L'AQUILONE

L'Aquilone è una realtà imprenditoriale in forma di cooperativa sociale.

Siamo un gruppo di persone/risorsa con sensibilità sociale, competenze teoriche e pratiche, spirito imprenditoriale. Offriamo alla comunità interventi di promozione, prevenzione, affiancamento, sostegno, presa in carico, tutela verso altre persone/risorsa che nella vita ricercano la strada verso una maggior autonomia.

Lavoriamo cogliendo la complessità delle relazioni che si intrecciano fra singoli, gruppi, istituzioni, ed entrando a nostra volta in relazione.

Una relazione educativa tra persone che apprendono e crescono fra azioni ed emozioni; una relazione che è anche relazione sociale, in quanto prospettiva di un modo di stare nella società orientando risorse per vivere meglio.

Il nostro team è composto da circa ottanta fra educatori, animatori e psicologi.

Condividiamo la progettualità educativa e sociale, lo sforzo di definire e raggiungere gli obiettivi, l'attenzione alla valutazione ed alla qualità dell'intervento.

L'èquipe più che uno strumento vuole essere il nostro "metodo" : luogo dove emozione e pensiero del gruppo degli operatori si mettono in circolo per riflettere le parti di vita quotidiana che incontrano. Riconoscendo la centralità del lavoro di gruppo, la cooperativa si è strutturata con diverse equipe costruite ad hoc per la gestione di: CAG, educativa di strada, interventi di assistenza domiciliare a minori, tutela minori, assistenza scolastica, doposcuola, centri estivi, giocoteche e per ciascuna progettazione specifica che è chiamata a gestire.

La storia della cooperativa ha visto un'espansione dei territori di lavoro che l'ha portata ad essere presente su diversi Distretti della Provincia: Sesto Calende, Tradate, Varese, Piambello, Azzate, Somma Lombardo e Cittiglio.

AREE DI INTERVENTO

Negli anni L'Aquilone, in risposta ad esigenze contingenti dei territori in cui opera, ha promosso servizi e progetti a supporto di tutto il ciclo di vita della persona.

La fascia d'età con cui si è maturata la maggiore esperienza resta indubbiamente quella dei minori e, in modo particolare i soggetti tra i 6 e i 18 anni, ma nell'ultimo anno sono stati potenziati interventi a favore degli adulti, anche all'interno di progettazioni innovative.

I servizi e i progetti in corso sono rivolti ai seguenti target:

Bambini
Pre-adolescenti
Adolescenti
Giovani
Adulti e famiglie

Le progettualità si sviluppano lungo un continuum di interventi che vanno dalla prevenzione alla promozione del benessere, dall'assistenza al sostegno, dalla consulenza alla presa in carico.
Tutti gli interventi messi in atto dalla cooperativa prevedono una stretta collaborazione con il territorio (inteso come committenza politica, parte tecnica e realtà operanti) sia nella fase di progettazione, per poter mettere a punto obiettivi e strumenti coerenti con la realtà su cui si va ad agire, sia nelle successive fasi di monitoraggio e valutazione.

DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI

I diritti e doveri dei fruitori sono racchiusi nei principi fondamentali su cui L'Aquilone costruisce i progetti e servizi che gestisce. Possono essere così sintetizzati:

- **UGUAGLIANZA:** nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna discriminazione nei conforti dei fruitori sulla base di motivi etnici, religiosi, di opinione politica, sesso ed orientamento sessuale, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. Basandosi sui principi della Carta Costituzionale, agli utenti viene quindi garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio.
- **IMPARZIALITA':** la cooperativa L'Aquilone impronta i propri servizi agli utenti su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **CONTINUITA':** i servizi vengono erogati con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e da quanto stabilito nei documenti di affidamento dei servizi delle differenti committenze. Nei casi in cui non sia garantita la regolarità nell'erogazione, L'Aquilone si impegna a informare tempestivamente gli utenti e a concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.
- **RISERVATEZZA:** il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi e progetti è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta e secondo le norme vigenti. Il personale è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30.06.2003.

- **DIRITTO DI SCELTA:**L'Aquilone garantisce ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.
- **SICUREZZA:**la cooperativa garantisce la sicurezza degli spazi in cui opera secondo le norme vigenti e per quanto è in suo potere. Si avvale per fare ciò della collaborazione di un consulente esterno specializzato e si impegna a comunicare eventuali inadeguatezze all'Ente di riferimento.
- **PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE:**L'Aquilone garantisce alle persone che fruiscono dei suoi servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione.

Gli strumenti utilizzati per assicurare il passaggio delle informazioni sono:

- Accesso telefonico: telefono sede 0331-1830570 dal lunedì al giovedì 9.00-13.00 e 14.00-18.00, venerdì 9.00-13.00 e 14.00-16.00; fax sede 0331-913579, ogni coordinatore/quadro/funzione ha un recapito cellulare specifico;
- Mail generale della cooperativa (laquilonescs@laquilonescs.it), posta certificata (laquilonescs@legalmail.it) e mail specifiche di coordinatori/quadri/funzioni;
- Sito internet www.laquilonescs.it su cui sono riportati i contatti generali della cooperativa, i riferimenti delle varie aree organizzative, tutti i dettagli dei progetti e servizi gestiti dalla cooperativa con l'indicazione dei singoli responsabili con recapiti telefonici e mail;
- Carta dei servizi;

Gli strumenti utilizzati per assicurare al fruitore la possibilità di partecipare sono:

- Modulo reclami: disponibile all'interno delle strutture in cui opera la cooperativa e sul sito internet www.laquilonescs.it ; va consegnato sia manualmente sia via fax sia via mail all'Ente committente e/o al coordinatore del singolo progetto/servizio a seconda delle preferenze e/o delle necessità.
- Colloqui e scambi verbali con il coordinatore e/o l'equipe, sia all'interno di momenti strutturati e/o concordati preventivamente sia in momenti informali.

SERVIZI/INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE PER MINORI/ADOLESCENTI E DISABILI E LORO FAMIGLIE

FINALITA'

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si colloca nella rete dei Servizi socio-assistenziali con duplice finalità:

- prevenzione e sostegno nei confronti di famiglie con minori, definite "a rischio" o in situazioni di difficoltà
- tutela dei minori, nelle situazioni in cui è presente un decreto del tribunale.

L'intervento educativo domiciliare promuove l'evoluzione del nucleo familiare, affinché raggiunga il massimo dell'autonomia nel compito educativo verso i figli, mediante l'affiancamento di personale educativo; consiste nel sostegno educativo del minore all'interno del suo contesto abitativo, o in luoghi appositamente individuati nel territorio. Ha come finalità principale quella di mantenere lo stesso collocato presso la sua famiglia d'origine, evitando quindi l'allontanamento e l'istituzionalizzazione.

Finalità generali:

- Creare condizioni sociali di benessere che permettano alla famiglia di superare le difficoltà in senso costruttivo, attraverso l'elaborazione dinamica delle relazioni e la condivisione degli obiettivi educativi e di socializzazione.
- Mantenere il minore sul territorio all'interno di una relazione familiare che ne tuteli la crescita e prevenga ogni forma di emarginazione.
- Consentire alle figure parentali di mantenere e ri-acquisire adeguate competenze genitoriali, valorizzando le risorse esistenti e intervenendo sui nodi critici della relazione educativa.
- Valorizzare e stimolare il contesto sociale, utilizzando le risorse aggregative, educative, culturali e sportive del territorio, al fine di facilitare il percorso di integrazione del minore.
- Facilitare e promuovere gli interventi all'interno di un progetto di rete che preveda una collaborazione con gli altri Servizi sociali, sanitari, scolastici, culturali presenti sul territorio.

Il presupposto sotteso a tale tipologia di intervento vede la famiglia come un'importantissima parte della vita del minore che, come tale, deve essere supportata in tutti i modi possibili.

Gli interventi prevedono la realizzazione di progetti individualizzati che si svolgono generalmente in orari extrascolastici e si realizzano prevalentemente presso l'abitazione del minore o sul territorio.

L'intervento educativo domiciliare è previsto, altresì, a favore dei minori in rapporto con l'Autorità Giudiziaria. Le situazioni prese in carico prevedono un'adesione obbligata al progetto da parte della famiglia, dato che il Tribunale per i Minori, mediante i decreti emessi, prescrive alle famiglie l'intervento. Questi nuclei familiari arrivano al Servizio Tutela Minori proprio perché gli interventi di prevenzione non hanno avuto esito positivo o, in altri casi, la gravità della situazione ha portato alla segnalazione al Tribunale per i Minori da parte di privati cittadini o altre Istituzioni.

L'intervento del T.M. influenza e caratterizza l'inserimento dell'Educatore e il risultato del percorso educativo, proprio perché si vengono a creare una serie di resistenze, dinamiche particolari ed aspettative che l'operatore, insieme all'equipe tutela, devono tenere ben presenti nella formulazione dell'intervento.

Premesse queste caratteristiche, risulta importante:

- la condivisione dei diversi passaggi che precedono la presentazione dell'Educatore al minore e al nucleo familiare: specificare il ruolo, gli obiettivi dell'intervento ed il rapporto con il Servizio di Tutela Minori, risulta un momento fondamentale che crea chiarezza;
- chiarire il ruolo dell'Educatore, per evitare che quest'ultimo venga vissuto come occhio giudicante e referente (in maniera negativa) al Tribunale o al Servizio Sociale, ostacolando la relazione.

Tra le difficoltà che l'Educatore può incontrare nel servizio di ADM, vi è quella di essere percepito come estraneo, come osservatore o ancora peggio "impietoso giudice" di quanto non è ben funzionante o patologico. In questi casi, la famiglia può arrivare ad agire l'espulsione dell'intruso. L'educatore diviene risorsa solo quando la famiglia lo consente, in termini di spazi, di accoglienza emotiva, di condivisione delle proprie parti carenti. All'estremo opposto del rischio di espulsione o non accettazione da parte del nucleo familiare, vi è il rischio di un eccessivo assorbimento all'interno delle dinamiche del nucleo. Si sottolinea un altro degli aspetti che maggiormente caratterizza il lavoro di ADM/ADH: la faticosa ricerca di un equilibrio tra distanza e vicinanza.

METODOLOGIA E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il lavoro a domicilio prevede una serie di passaggi metodologicamente imprescindibili per la reale presa in carico della situazione. Qui di seguito sono brevemente esposte le principali fasi di lavoro.

La raccolta di informazioni

I servizi individualizzati si avviano a seguito di un incontro iniziale tra Assistente Sociale e referente, in cui si individuano i nuclei familiari che beneficeranno dell'intervento, le ore dedicate alla situazione, la cadenza settimanale e la gradualità dell'intervento. Referente ed assistente sociale condivideranno gli obiettivi

del progetto, il tipo di percorso e i bisogni del nucleo familiare in relazione alla tipologia di intervento.
In base a queste informazioni, la cooperativa sceglierà la figura educativa più idonea per il percorso educativo. Per l'operatore individuato, questi primi incontri di raccolta di informazioni sono molto preziosi, perché gli consentono, almeno a grandi linee, di comprendere le caratteristiche principali del nucleo familiare con cui si troverà a lavorare, le sue potenzialità e i suoi punti deboli. In questi incontri, l'Educatore comprende che tipo di relazione esiste tra la famiglia e i servizi territoriali, quali sono le difficoltà su cui s'ipotizza di dover lavorare e che tipo di territorio, e quindi di rete sociale, avrà a disposizione.

Osservazione e interazione con il nucleo

Gli obiettivi dell'osservazione sono differenti da situazione a situazione; ne elenchiamo alcuni relativi alla costruzione della relazione, uno dei compiti principali dell'operatore in questa fase dell'intervento.

Relazione con il minore	Relazione con gli adulti
• Riconoscimento emotivo dei bisogni del minore • Sostegno • Valorizzazione delle risorse • Orientamento/accompagnamento	- Chiarificazione - Orientamento - Mediazione

In questa fase di osservazione e costruzione della relazione, l'Educatore si avvale di strumenti di lavoro che lo aiutano a chiarire le modalità di relazione e focalizzano l'osservazione:

Strumenti del lavoro educativo
• Auto-osservazione • Progetto educativo • Relazione, diario di bordo, feed-back • Confronto con i referenti tecnici e il coordinatore

A seguito dell'inserimento dell'Educatore, si apre la fase di osservazione vera e propria; elenchiamo alcuni aspetti su cui generalmente occorre concentrarsi nella fase di osservazione:

Minore	Ambiente di vita	Adulti di riferimento
• Consapevolezza/percezione di sé • Capacità, limiti e risorse • Relazione con familiari/altri educatori • Relazione con altri adulti • Relazioni con gruppo dei pari	• Qualità dell'ambiente • Relazioni con l'ambiente • Relazione con lo spazio esterno	• Capacità empatica • Capacità di contenimento • Aspetti di cura emotiva • Capacità di sostegno nella tolleranza alle frustrazioni • Modalità di rapporto • Valorizzazione delle capacità del minore • Consapevolezza della percezione di sé nelle proprie capacità genitoriali

Il Progetto

Dopo il primo periodo di attuazione dell'intervento e di osservazione del contesto familiare, le osservazioni raccolte vengono valutate e considerate, concorrendo all'elaborazione di un Progetto Educativo definito. Per compiere quest'operazione, è importante confrontare le osservazioni e gli spunti di riflessione raccolti dall'Educatore con l'Assistente Sociale e, se possibile con lo Psicologo (in caso di minori sottoposti a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria) dell'equipe del Servizio, unendo quindi ciò che è emerso dalla fase di osservazione con obiettivi più specifici elaborati dall'Educatore, ma condivisi con tutta l'equipe, per una visione integrata del lavoro con il minore ed il suo nucleo familiare.

Altresì utile per l'elaborazione delle osservazioni è l'incontro periodico che l'Educatore ha con il referente, volto a monitorare l'intervento valutandone nodi critici e possibilità. Il coordinatore offre un diverso punto di vista, utile a rileggere la situazione del nucleo familiare, ed incanala le energie degli operatori in obiettivi perseguibili.

Oltre a questi confronti, fondamentale risulta la messa in rete dell'intervento educativo con Servizi Specialistici (Neuropsichiatria Infantile, terapeuta...) o con gli altri luoghi educativi istituzionali e non che il minore frequenta (Scuola, Doposcuola, Centri di Aggregazione, centri pomeridiani, società sportive, gruppi di

volontariato...), per avere una visione più ampia delle opportunità relazionali ed educative del minore. Tutte le informazioni e le osservazioni vengono raccolte nel Progetto Educativo, strumento fondante il lavoro dell'Educatore.

La condivisione

Dopo aver condiviso con i Referenti tecnici del Comune e con il Referente della Cooperativa gli obiettivi del Progetto, l'Educatore dovrà condividerli anche con il minore (ove possibile) e soprattutto con le figure adulte del suo nucleo familiare. Proprio per i contorni poco precisi che la relazione educativa talvolta assume, è fondamentale che avvenga questo passaggio, perché non si creino "fantasie" o aspettative diverse rispetto alla presenza e al ruolo dell'operatore e perché la famiglia lo percepisca come una risorsa.

Realizzazione e monitoraggio

Questa è la fase più importante e significativa; il Progetto si realizza, le famiglie vengono coinvolte e si mettono in gioco. È fondamentale spiegare costantemente cosa si chiede loro di fare, perché glielo si chiede, perchéè importante che loro lo facciano. In questa fase, l'Educatore ha una grossa responsabilità poiché diventa l'interlocutore privilegiato della famiglia; deve raccordarsi costantemente con l'equipe di riferimento, fornendo rimandi e feedback relativi al lavoro svolto, consentendo a tutto il gruppo di lavoro una costante rielaborazione degli interventi previsti.

La conclusione e la valutazione

Perché un intervento educativo possa definirsi tale, è necessario che fin dal suo inizio sia previsto il momento in cui terminerà. Occorre sottolineare che il Servizio di Assistenza Domiciliare non è un palliativo dell'allontanamento, ma una possibilità di cambiamento che si offre alla famiglia; quando quest'ultima è gravemente compromessa o non si fa aiutare, occorre forse fare scelte differenti. È fondamentale, come per l'avvio del Progetto, condividere e restituire alla famiglia il cammino percorso insieme, valorizzando gli obiettivi raggiunti.

STRUMENTI OPERATIVI PROPOSTI

Il progetto educativo

Il progetto educativo racchiude gli obiettivi ipotizzati per l'intero nucleo familiare, è quindi il fulcro dell'intervento domiciliare ed è lo strumento essenziale per l'operatore che lavora in questo contesto che può correre il rischio di disorientarsi tra le diverse caratteristiche e dinamiche che si sviluppano nei contesti familiari e nel rapporto tra questi ultimi con il Servizio.

Il progetto educativo viene elaborato dopo una fase di conoscenza, di costruzione della relazione con il nucleo e soprattutto conseguentemente ad una fase di osservazione che potrà portare elementi nuovi ed un diverso punto di vista che l'operatore farà emergere all'interno dell'equipe.

Si progettano interventi con obiettivi specifici che variano a seconda del caso preso in carico; l'operatore deve quindi progettare, tenendo conto dell'irripetibilità ed unicità del nucleo familiare con cui lavora.

Gli obiettivi progettuali vengono condivisi all'interno dell'equipe e sviluppati attraverso un confronto con il Referente della Cooperativa; si focalizzano principalmente sulle seguenti aree:

Aree di intervento	Obiettivi specifici	Strumenti	Tempi di attuazione degli obiettivi	Monitoraggio (valutazione)
Minore				
Famiglia				
Contesto abitativo				
Scuola/inserimento lavorativo				
Rete				
Territorio				
Relazione con i pari				
Relazione con l'Educatore				
Incontri di verifica con:				
Tempi di attuazione e valutazione del Progetto:				

All'interno del Progetto vengono inoltre specificati, per ogni obiettivo, le azioni messe in campo per raggiungerlo, gli strumenti utilizzati dall'operatore e i risultati che si attendono dal raggiungimento degli obiettivi specifici.

Il livello di condivisione del Progetto riflette la modalità del lavoro in equipe: più gli obiettivi sono in linea con l'idea di intervento prospettato dall'equipe intera, più ciascun operatore avrà in mente azioni e strumenti utili al perseguimento degli obiettivi, ognuno con le specificità date dal ruolo professionale.

Occorre, sin da subito, mettere a calendario gli incontri di verifica che permettano il monitoraggio del progetto, coinvolgendo i diversi soggetti protagonisti,

partendo dall'equipe stessa la quale, scandendo i tempi, non rischi di rispondere unicamente alle emergenze ma valuti effettivamente il grado di cambiamento, fino ad arrivare alla rete formale coinvolta nel progetto.

Feed-back

Altro strumento utile all'Educatore nella fase di realizzazione del Progetto è la rielaborazione degli accadimenti che nell'immediato non trovano spazio per essere registrati ma che rappresentano materiale importante per lo sviluppo del progetto stesso. Tale materiale sarà oggetto di confronto nelle equipe di monitoraggio tra l'educatore, il referente della cooperativa e i referenti tecnici.

La relazione

Tutti questi elementi concorrono alla stesura della relazione che l'Educatore redigerà in base alla necessità e alle tempistiche di aggiornamento del Tribunale dei Minori, in accordo con l'equipe del Servizio di Tutela Minori (o in accordo con il servizio sociale del Comune ove si tratti di ADM di prevenzione).

Restituzione al minore e alla famiglia

Ove possibile, risulta importante poter valutare insieme alla famiglia e al minore il percorso effettuato insieme, per condividere i risultati raggiunti e gli obiettivi ancora lontani. Effettuando questa condivisione, risulta potenzialmente meno conflittuale il momento della restituzione che solitamente, se riporta elementi negativi, diventa un possibile momento di scontro tra il nucleo familiare e l'Educatore: occorre riflettere su questo momento e sulle modalità con cui condurlo proprio per non compromettere la prosecuzione del Progetto e la relazione con la famiglia.

La rete

Il lavoro in rete rappresenta un'autentica possibilità di intervento in quelle situazioni in cui l'elevato grado di disfunzionalità sociale del singolo o del gruppo familiare possono compromettere e rendere ardua qualsiasi altra modalità di intervento.

I servizi scolastici e domiciliari hanno bisogno di una rete che condivida obiettivi e azioni intorno ai minori seguiti; la rete, a sua volta, diventa strumento per i servizi poiché, attraverso la condivisione con gli attori che la compongono, essa diventa un prezioso momento di valutazione e monitoraggio dell'intervento.

ASSISTENZA SCOLASTICA AD PERSONAM

FINALITA'

L'assistenza scolastica si pone come un intervento all'interno del sistema scuola (scuola dell'infanzia, scuola primaria e scuola secondaria di primo e secondo grado) dell'educatore professionale ed è rivolto ad alunni diversamente abili (handicap fisici e/o psichici) provvisti di diagnosi funzionale.

La finalità principale è il benessere fisico e mentale dell'alunno nel gruppo classe e all'interno del plesso scolastico. Quest'obiettivo è in perfetta sintonia con ciò che viene espressamente richiesto dalla legge di riferimento 104/92 nella quale si legge: "l'integrazione scolastica abbia come obiettivo lo sviluppo delle potenzialità del minore disabile nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione."

OBIETTIVI GENERALI

1. Confronto e condivisione del lavoro didattico ed educativo con l'insegnante di sostegno e con il resto del corpo docenti
2. Progettazione e stesura del progetto educativo individualizzato (insieme all'insegnante di sostegno, laddove presente)
3. Costruzione della relazione educativa con il minore
4. Integrazione del minore all'interno del gruppo classe
5. Mediazione del minore con il gruppo dei pari e con gli altri adulti di riferimento
6. Supporto alla comunicazione
7. Progettazione di attività specifiche e di laboratori mirati al raggiungimento degli obiettivi educativi

	OBIETTIVI SPECIFICI	**AZIONI**
COMMITTENZA	• Confronto e condivisione obiettivi • Supporto del lavoro educativo	• Garantire almeno 2 incontri ufficiali: all'inizio dell'anno per definire gli obiettivi dell'intervento e per conoscere la famiglia e alla fine dell'anno per valutazione dell'intervento. • Aggiornamento costante durante l'anno, garantito dalla figura di coordinamento. • Individuazione con i tecnici delle forme di collaborazione più opportune: partecipazione ai gruppi h, consigli di classe, incontri con gli specialisti e le famiglie; incontri ufficiali con il dirigente scolastico all'occorrenza.

SCUOLA	• Condivisione degli obiettivi • Stesura condivisa del p.e.i. • Alleanza educativa	• Incontri calendarizzati con insegnanti di sostegno o referenti delle aree disagio e handicap delle varie scuole
EQUIPE	• Riflessione aperta sul ruolo dell'educatore professionale all'interno del sistema scuola	• Garantire incontri periodici di equipe con tutti gli educatori che aprano al confronto, alla condivisione e che mirino a progettazioni specifiche. • Incontri bimestrali coordinatore-operatore per monitorare/valutare l'andamento dei progetti educativi

METODOLOGIA DI LAVORO E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il lavoro di assistenza scolastica si svolge all'interno del sistema scuola. Nelle situazioni in cui è presente un insegnante di sostegno l'intervento consiste prevalentemente nell'affiancare ed integrare il suo lavoro; nelle situazioni in cui non è assegnato alcun insegnante di sostegno l'educatore si occupa della stesura del progetto individualizzato, da condividere con i docenti di riferimento del minore.

Punto di riferimento è l'assistente sociale che ha in carico la gestione del caso abbinato all'educatore professionale. Con il suddetto tecnico parte il lavoro di presentazione della situazione familiare e scolastica del minore; la parte operativa viene invece svolta in stretta collaborazione con il corpo docenti. L'educatore si preoccupa, quindi, di cominciare ad operare attraverso vari steps che si possono riassumere secondo questa scaletta:

- Presentazione dell'educatore professionale alla famiglia: è importante che i genitori sappiano chi è la figura che quotidianamente si prenderà cura dei propri figli a scuola.
- Presentazione dell'educatore professionale al dirigente scolastico e all'insegnante di sostegno del minore
- Presentazione dell'educatore professionale al minore ed alla classe.
- Fase di osservazione: l'educatore professionale inizia la raccolta di dati che riguardano vari aspetti della vita scolastica del minore tenendo conto principalmente di quattro are: area motoria, area delle autonomie personali, area socio-relazionale, area cognitiva.
- Fase di analisi della raccolta dati e condivisione degli stessi con l'insegnante di sostegno e i docenti di riferimento: è la fase preparatoria alla stesura del progetto.
- Fase di progettazione del P.E.I.: E' in questa fase che nasce il lavoro di "incastro" didattico-educativo poiché gli obiettivi da raggiungere, definiti nel P.e.i., vengono ripartiti tra insegnanti ed educatore.E' qui che nasce la sfida dell'educatore: il cambiamento che questo si prospetta si inserisce in una cornice di stampo prettamente pedagogico che non può tralasciare o dimenticare tutto l'ambito didattico.

L'educatore infatti si serve di strumenti e risorse anche di ordine scolastico per raggiungere gli obiettivi prefissati; spesso però educatore professionale e insegnante utilizzano in modo diverso questi strumenti.

- Fase operativa (di attuazione del progetto): il lavoro parte dalla relazione educativa che l'educatore costruisce insieme al minore. Bisogna dedicare tempo e spazio ad essa per fare in modo che il progetto vada a buon fine, per fare in modo che si possano raggiungere gli obiettivi prefissati. L'educatore deve quindi essere messo nelle condizioni di poter fare questo tipo di intervento. Per questo è necessario ed importante il continuo confronto con i docenti e i dirigenti scolastici per la chiarificazione relativa ai ruoli professionali alle aspettative che si hanno.
- Fase di verifica del progetto: momento di conclusione a fine anno scolastico in cui gli insegnanti e l'educatore valutano se gli obiettivi del progetto sono stati raggiunti oppure no; in quest'ultimo caso la verifica consiste anche nel cercare le motivazioni che non hanno portato al successo.

Durante il suo anno lavorativo nella scuola l'educatore ha a disposizione momenti ben precisi per poter curare in maniera adeguata il suo intervento:

- Incontri programmati con gli insegnanti utili per il confronto e la riflessione continua sul caso in carico e sulla programmazione delle attività
- incontri con il referente e con la committenza per monitorare la situazione, per approfondire tematiche particolari che emergono e per affrontare eventuali problemi legati alla gestione del caso.

SPAZIO NEUTRO

FINALITA'

Lo Spazio Neutro è un luogo che tutela il minore nel suo diritto di visita e nel contempo verifica se ci sono i presupposti per l'assunzione delle responsabilità genitoriali e facilita e sostiene la relazione minori-genitori.

La finalità principale è quindi rendere possibile e sostenere il mantenimento della relazione tra il bambino e i suoi genitori a seguito di separazione, divorzio conflittuale, affido e altre vicende di grave e profonda crisi famigliare.

Lo Spazio Neutro si propone come un contenitore qualificato alla gestione degli incontri tra bambini e genitori: un luogo terzo, uno spazio e un tempo intermedi, lontani dal quotidiano. Un campo che non appartiene ad alcuno dei contendenti e che, a poco a poco, può appartenere un po' a tutti.

OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi specifici del servizio sono così definiti:

- creazione di uno spazio rassicurante, accogliente e sicuro per lo svolgimento degli incontritra minore e genitore, che dia la possibilità di vivere la relazione genitore – figlio all'internodi una cornice neutrale e sospesa dal conflitto familiare;
- sostegno alla genitorialità attraverso il mantenimento della relazione del minore con ilgenitore non affidatario;
- accompagnamento del genitore nella ridefinizione del proprio ruolo e nel possibilerecupero della capacità genitoriale e di accoglimento del figlio;
- favorire il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale e quando possibile sostenerel'organizzazione e la gestione autonoma degli incontri.

METODOLOGIA DI LAVORO E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Una volta definite le linee guida dell'intervento e le modalità di realizzazione è necessario programmare più nello specifico le singole azioni.

Strumenti pratici di programmazione diventano:

- La stesura del calendario degli incontri da parte dell'equipe: educatore ed equipe tutela;
- La scheda osservativa: raccoglie i dati della relazione di partenza tra i soggetti coinvolti;
- Il progetto educativo di intervento: è il piano di lavoro dell'educatore dove prefissare gli obiettivi di cambiamento, i tempi e gli strumenti per raggiungerli,

la valutazione degli stessi. Viene stilato dall'operatore dopo una prima fase di osservazione, tenendo conto delle finalità decise negli incontri di preparazione e sottoponendolo all'equipe per la condivisione degli obiettivi specifici scelti. Si rimodella a seconda dell'evoluzione della situazione monitorata negli incontri di equipe. Il progetto educativo può variare molto a seconda del tipo di mandato: a volte infatti è necessario che l'educatore attui una posizione più distaccata e di osservazione delle capacità relazionali dell'adulto nei confronti del minore, altre volte invece l'educatore è chiamato ad intervenire per aiutare i soggetti a relazionarsi tra loro.

- Il diario delle comunicazioni: spesso le mail diventano uno strumento essenziale con cui comunicare all'equipe gli sviluppi degli incontri di spazio neutro;
- La programmazione degli incontri di verifica e monitoraggio dell'andamento.

COORDINAMENTO DEI SERVIZI

Coordinamento

Il ruolo del referente/coordinatore è fondamentale. Il coordinatore prescelto dalla cooperativa è un pedagogista con esperienza nella gestione di servizi e interventi educativi.

Il coordinatore svolgerà parte del suo servizio presso gli uffici della cooperativa ma garantirà anche una presenza costante sul territorio. Inoltre pianificherà incontri al di fuori del territorio comunale qualora se ne ravvisi la necessità per esigenze di servizio (incontri con l'equipe tutela minori, con il servizio fragilità, con gli istituti scolastici, ecc...)

Il Coordinatore è responsabile:

a. dell'organizzazione degli interventi
   - costruisce e presidia il modello organizzativo;
   - progetta e valuta gli interventi, eventualmente con il contributo dell'équipe, dello Staff Marketing e della Funzione Valutazione (interni alla Cooperativa), in accordo con la committenza;
   - presidia la coerenza tra il progetto e le azioni realizzate;
   - si raccorda con la Cooperativa, attraverso i diversi Quadri (Amministrazione, Innovazione e Progettazione, Personale);
   - programma, stabilendo insieme all'Assistente Sociale e agli operatori gli obiettivi e le finalità dell'intervento;
   - previene e gestisce i rischi specifici del Servizio ADM (invischiamento ed espulsione), monitorando i vissuti degli operatori;

- organizza l'orario degli operatori, concordandolo con il Servizio Sociale, con la famiglia e la scuola;
- gestisce i momenti di equipe e di incontro con gli Educatori;
- calendarizza gli incontri con gli altri professionisti coinvolti nel lavoro con il minore;
- effettua il controllo di gestione relativo alle ore di servizio;
- monitora l'adempimento degli aspetti riguardanti la sicurezza e legge privacy.

b. dell'organizzazione e conduzione del lavoro dell'équipe
- prepara, conduce e gestisce le riunioni con l'educatore sia per quanto riguarda gli aspetti più educativi sia per quanto riguarda quelli più organizzativi;
- garantisce all'operatore spazi di confronto sul progetto;
- garantisce all'operatore spazi specifici per programmare nel dettaglio le diverse attività;
- garantisce spazi di supervisione pedagogica per l'operatore e per il gruppo di operatori in alcune occasioni durante l'anno;
- prepara, conduce e gestisce momenti di valutazione intermedi e finali, in connessione con la Funzione Valutazione interna alla Cooperativa;

c. dell'amministrazione interna al proprio progetto
- raccoglie tutta la documentazione ufficiale relativa al Servizio;
- monitora gli aspetti economici legati al Servizio, elaborando budget preventivi e consuntivi periodici, in connessione con l'Ufficio Amministrazione interno alla Cooperativa;

d. della documentazione relativa al proprio progetto
- crea volantini e materiale pubblicitario ed informativo relativo al Servizio, in connessione con la committenza;
- crea materiale pubblicitario ed informativo relativo al Servizio o ad azioni specifiche di esso, da pubblicare sul sito della Cooperativa www.laquilonescs.it, in connessione con la Funzione Comunicazione;
- produce articoli e comunicati stampa per giornali locali e/o comunali;
- raccoglie dati qualitativi e quantitativi relativi al Servizio e agli utenti (schede di osservazione relative ai minori, progetti educativi individualizzati, customer satisfaction);
- raccoglie il materiale prodotto all'interno del Servizio (progettazioni specifiche, regolamenti, accordi, convenzioni);

- **del rapporto con la committenza**
- mantiene un rapporto costante con i referenti tecnici del Comune;
- incontra, in caso di bisogno, i referenti politici comunali;

e. **del lavoro di rete**
- attiva e presidia le relazioni con la rete formale ed informale del territorio, anche attraverso il confronto con il Delegato Territoriale del Consiglio di Amministrazione;
- attiva e presidia le relazioni con le altre agenzie educative presenti sul territorio, in primo luogo la Scuola;
- attiva e presidia le relazioni con i Servizi Specialistici del territorio;
- partecipa a momenti di confronto e scambio con servizi analoghi interni alla Cooperativa;

f. **del rapporto con i beneficiari diretti e indiretti del Servizio**
- incontra genitori e famiglie in occasioni particolari (es. all'avvio del servizio e al termine dello stesso).

MODALITA' DI COLLABORAZIONE CON LA COMMITTENZA

Il coordinatore referente dei servizi accreditatiè responsabile della collaborazione con la committenza in merito all'attivazione e gestione dei servizi.

Nello specifico prevediamo:

- Incontri con l'assistente sociale per l'attivazione e conoscenza delle situazioni da seguire individualmente: incontro iniziale per le presentazione del caso e per la definizione della tipologia di operatore da impiegare, incontri periodici di monitoraggio della situazione in equipe, incontro finale di valutazione;
- Stesura e presentazione di relazioni intermedie e finale per ciascun servizio in oggetto;
- Redazione della documentazione del progetto e della valutazione finale dello stesso;
- Incontri periodici con i funzionari responsabili del servizio per la committenza per il monitoraggio e valutazione dello stesso.
- Incontri iniziali con la scuola per la presentazione;
- Incontri di monitoraggio e confronto con la scuola (intermedio e finale);
- Redazione di un report finale per la restituzione dei risultati del

- Presidio agli incontri ufficiali con la scuola e i servizi specialistici.

Il coordinatore inoltre sarà responsabile di collaborare con il servizio sociale comunale e con la parte interna della cooperativa per la stesura di progetti che possano implementare i servizi stessi.

CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE RAPPRESENTANO I LORO DIRITTI

La valutazione di un servizio educativo relazionale incontra una difficoltà strutturale laddove si intende dirigere la valutazione stessa su elementi qualitativi. Da un lato gli evidenti elementi di privacy, dall'altro la dimensione olistica della relazione educativa rendono non pertinente un sistema di valutazione basato su procedure standard (come quelle previste da una normale certificazione di qualità). E' quindi necessario stabilire come una valutazione generale del servizio sia innanzi tutto costituita dall'insieme delle valutazioni dei singoli casi, rispetto agli obiettivi posti per essi.
L'elemento di distinzione che intendiamo introdurre è la presenza di un sistema di valutazione il più oggettivo possibile, dato dalla presenza di strumenti che rilevano dati sia quantitativi che qualitativi degli interventi, al fine di garantire l'imparzialità e la giusta distanza per le opportune considerazioni valutative.
Il coordinatore e il referente comunale, soggetti attivi della valutazione, si incontreranno:

- –ad inizio progetto (analisi degli obiettivi e degli indicatori)
- – a metà progetto (al fine di ricalibrare obiettivi e indicatori, analisi dell'andamento)
- – a fine progetto (raggiungimento degli obiettivi e verifica degli indicatori)

E' inoltre possibile pensare una valutazione di processo in due momenti (metà progetto e fine progetto), su alcune aree trasversali rilevate attraverso indicatori quantitativi capaci di intercettare elementi qualitativi.

Area	Indicatore	Strumenti	Tempi e ruoli

Continuità del progetto educativo	Tempi di sostituzione N° di sostituzioni	Scheda di rilevazione sostituzioni Scheda di registrazione tempi di sostituzioni	Coordinatore del servizio Da riportare all'incontro di verifica quadrimestrale
Miglioramento del benessere dell'utente	Corrispondenza dei risultati ottenuti con il progetto educativo dell'intervento	Progetto educativo dell'inter-vento Scala di movimento (allegata)	Verifica degli obiettivi del progetto ogni 6 mesi nell'equipe tecnica tra Assistente Sociale, Coordinatore e operatore.
Rete	Numero soggetti coinvolti Corrispondenza tra decisioni prese e risultati ottenuti	Scheda di rilevazione incontri effettuali Report	Il report viene svolto ad ogni incontro di rete (da parte degli operatori) Da riportare nelle equipe di monitoraggio con il coordinatore. Riportare la scheda di rilevazione all'incontro di verifica quadrimestrale tra coordinatore del servizio e Committenza tecnica
Supporto all'operatore	Frequenza equipe Efficacia della supervisione e della	Scheda di rilevazione incontri effettuati Verbali incontri	Schede compilate ad ogni incontro così come i verbali. Questionario svolto al termine di ogni formazione.

	formazione Assenza turn-over	Questionario di soddisfazione della formazione	
Famiglie coinvolte negli interventi (non prevista per i casi di tutela minori che generalmente si svolge in contesto coatto, quindi difficilmente valutabile)	Grado di soddisfazione dell'intervento	Customer satisfaction (allegata)	Annualmente somministrata alle famiglie Condivisione dei risultati delle schede nell' all'incontro di verifica quadrimestrale tra coordinatore del servizio e Committenza tecnica

La tipologia e l'idoneità degli strumenti può essere verificata e discussa con incontri specifici che il coordinatore chiede alla funzione valutazione (interna alla cooperativa).

All'interno dell'area organizzativa de L'Aquilone, la funzione valutazione ha il compito di raccordarsi con i coordinatori dei diversi servizi e progetti con lo scopo di costruire percorsi che possano fornire strumenti di valutazione.

L'Aquilone, tra i diversi territori, gestisce servizi e progetti similari, proprio per questo motivo risulta efficace suddividere per aree (ad esempio admdi prevenzione e di tutela, servizi di assistenza scolastica...) i diversi referenti e sviluppare un pensiero condiviso che risponda alle seguenti caratteristiche:

- perché valutare: creare un orizzonte di senso comune ai servizi e progetti dell'area specifica;
- quando valutare: decidere a monte, per quell'area specifica, quando risulta più funzionale valutare, contando che progetti e servizi hanno esigenze diverse;
- quanto valutare: di un servizio e un progetto non si può valutare tutto, ma occorre concentrarsi su specifici aspetti;
- chi valutata: spesso si dibatte sul senso di un valutatore esterno, bisogna comprendere per ogni specifica area l'esigenza principale e la sua funzionalità;
- come valutare: con che strumenti, che soggetti coinvolgere;
- vincoli e risorse della valutazione: che esistono sempre e sono legati alla specifica progettualità.

SERVIZI AGGIUNTIVI

La cooperativa concorre alla qualità dei servizi in oggetto affiancando all'operatore e al progetto alcune figure professionali, risorse o servizi.

Figure professionali	Materiali e strumenti	Servizi
Responsabile accreditamenti: supervisione l'aderenza dei servizi offerti ai criteri di accreditamento	Materiale ludico e creativo: giochi in scatola, tempere, pennarelli, cartelloni, pasta da modellare, palloni…	Attività di gruppo:sperimentazione già realizzata sul territorio di Sesto Calende, prevede la realizzazione e progettazione con i minori di alcune attività (cineforum, gite, attività creative..)da realizzare con i minori (e relativi educatori) per i quali è previsto un intervento di adm. Tale azione non tende a creare un gruppo di "svantaggiati" e non si sostituisce alle attività integrative del territorio, ma offre occasione ai ragazzi di non sentirsi i soli ad avere un educatore, occasione di rielaborare in gruppo il senso di essere affidati al servizio tutela, occasione di mettersi in gioco in un contesto di piccolo gruppo tutelato.
Responsabile d'area: si occupa di definire e risolvere problematiche amministrative e /o politiche inerenti ai servizi individualizzati	Materiale multimediale: pc,videoproiettore, radioweb, macchina fotografica, videocamera;	Servizio formazione: 23 ore di formazione per gli operatori di spazio neutro e 30 per quelli di adm.
Coordinatore: gestisce l'operatore, interfaccia diretto tra cooperativa e servizio sociale che richiede l'intervento, coordina e supervisiona l'intervento, monitora il monte ore dell'operatore, garantisce una supervisione pedagogica al caso.	Mezzo di trasporto per eventuali spostamenti: pulmino a 9 posti.	I progetti gestiti sul territorio di Tradate: cag ed educativa di strada a Tradate , progetto GOAL, cag ed educativa di strada a Vedano, Centro Tempo Infanzia Venegono Superiore, progetto housing sociale, sviluppo di comunità Vedano O. tali progetti diventano risorsa per gli interventi individualizzati perché garantiscono opportunità di scambio, di integrazione e di inserimento per i minori seguiti.
Psicologo/supervisore: tale figura viene attivata a richiesta da coordinatore e operatore nel momento in cui ne viene valutata la necessità. La richiesta		Servizio famiglie allo specchio: la cooperativa ha attivo un servizio che offre, consulenze psicologiche e pedagogiche, ed interventi di

viene portata in cooperativa dal coordinatore, successivamente si definirà la modalità di realizzazione di tale intervento.		osservazione educativa al domicilio. Il servizio inoltre offre percorsi di gruppo, serate per genitori e adulti, momenti di giochi in famiglia. I servizi di consulenza vengono attivati a richiesta attraverso un contatto telefonico o via mail con il servizio. Mentre per le altre iniziative viene preparato un calendario di attività alle quali è necessario iscriversi. Il servizio ha un costo per le famiglie: i prezzi sono sociali e vengono concordati in base al tipo di intervento richiesto e alla situazione specifica. Nel caso la cooperativa ottenga contributi regionali a tale servizio, esso sarà gratuito.
Operatori esperti: possibilità di attivare consulenze al caso (all'operatore) da parte di altri operatori esperti in alcune tematiche inerenti al lavoro individualizzato con i minori. Citiamo: pedagogista giuridico, psicomotricista, pedagogista esperta in arte terapia, pedagogista esperta nel tema dipendenza da sostanze stupefacenti, psicologa esperta in tutela minori (master), pedagogista esperta nella gestione e costruzione delle mappe di rete, psicologa esperta nell'uso del genogramma(specializzazione sistemica)		Il servizio innovazione e progettazione interno alla cooperativa. Tale servizio garantisce un costante monitoraggio di bandi, finanziamenti e opportunità di contributi per nuove progettazione che possano diventare implementazione dei servizi qui presentati.

SCHEDA DI COSTUMER SATISFACTION SERVIZIO ADM Famiglie

Famiglia _____

Nome operatore _____
Data compilazione _____

L'operatore condivide costantemente gli obiettivi dell'intervento con i familiari in maniera:

- negativa
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

L'operatore e' disponibile al confronto coi i familiari:

- negativo
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottimo

La capacità dell'operatore di risolvere problemi imprevisti e':

- negativa
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

L'operatore è puntuale e avvisa in caso di assenza:

- negativo
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottimo

Nel complesso il suo grado di soddisfazione può dirsi.

Molto basso	Basso	Medio	Alto	Molto alto
1	2	3	4	5

Data _____

Firma _____

allegato 1: scheda customer satisfaction ADM

COSTUMER SATISFACTION PER OPERATORE

SCHEDA DI COSTUMER SATISFACTION

Operatore L'Aquilone

Operatore .....

Comune di riferimento .....

Gli incontri di equipe sono calendarizzati in modo adeguato e hanno tempi di durata idonei?

- negativo
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottimo

Il coordinatore della Cooperativa garantisce sufficienti spazi di confronto?

- negativo
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottimo

Gli spazi a disposizione per l'intervento sono adeguati (intervento diretto col minori, colloqui con la famiglia)?

- negativo
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottimo

La cooperativa supporta adeguatamente lo svolgimento dell'adm?

- negativo
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottimo

Raggiungimento degli obiettivi previsti:

- negativo
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottimo
-

Complessivamente il grado di benessere professionale percepito dall'operatore nello svolgere il proprio lavoro in questo servizio risulta essere:

scarso	*Basso*	*Abbastanza buono*	*buono*	*Molto buono*
1	2	3	4	6

Data..... Firma .....

allegato2: scheda customer satisfaction per operatore AQ

L'Aquilone Società Cooperativa Sociale, via Vittorio Veneto 13/B – 21018 Sesto Calende tel 0331/1830570 e fax 0331/913579
laquilonescs@laquilonescs.it - www.laquilonescs.it

L'AQUILONE
INTERVENTI EDUCATIVI E SOCIALI

Nome del servizio_____

Fac-simile MODULO RECLAMO/SEGNALAZIONE

Il presente modulo permette ai genitori degli utenti di poter segnalare criticità relative al servizio.

NOME _____

GENITORE DI _____

SERVIZIO (segnare con una crocetta il servizio frequentato)

	(Nominativo dei progetti e servizi)		(Nominativo dei progetti e servizi)		(Nominativo dei progetti e servizi)
	(Nominativo dei progetti e servizi)		(Nominativo dei progetti e servizi)		(Nominativo dei progetti e servizi)

RECAPITI TELEFONICI_____

SEGNALA/RECLAMA quanto segue:*

.....

.....

.....

.....

.....

*(circoscrivere i fatti, indicando luogo e struttura organizzativa interessata)

Data_____ _____

(firma del dichiarante)

A cura de L'Aquilone scs

(nome di chi riceve il reclamo o la segnalazione) _____

☐ **Reclamo**

☐ **Segnalazione**

data _____

Sede: Via Vittorio Veneto 13 B, 21018 Sesto Calende VA – C.F./Part. IVA 02150100127
Trib. Busto Arsizio n.27782 Reg. Soc. – C.C.I.A.A. VA n.234538 – Reg.Prefett. Sez. VII n.291 - Sez. VIII n.33
Albo Regionale delle Cooperative Sociali Sez. A n181 – Albo Nazionale delle Società Cooperative n.A132964
Telefono 0331.1830570 - fax: 0331.913579 – mail: laquilonescs@laquilonescs.it
www.laquilonescs.it

allegato 3: modulo reclamo/segnalazione

SCHEDA DI COSTUMER SATISFACTION
SERVIZIO Assistenza Scolastica

Famiglia _____

Nome operatore _____
Data compilazione _____

L'operatore condivide costantemente gli obiettivi dell'intervento con i familiari in maniera:

- negativa
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

L'operatore e' disponibile al confronto coi i familiari e gli insegnanti:

- negativo
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottimo

La capacità dell'operatore di integrare obiettivi educativi e scolastici e':

- negativa
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente
- ottima

Nel complesso il suo grado di soddisfazione può dirsi.

Molto basso	Basso	Medio	Alto	Molto alto
1	2	3	4	5

Data _____

Firma _____

allegato 4: scheda customer satisfactionAssistenza Scolastica

SITUAZIONE DI PARTENZA	OBIETTIVI DI CAMBIAMENTO 1	RISULTATI OTTENUTI AL 31/12	OBIETTIVI DI CAMBIAMENTO 2	RISULTATI OTTENUTI AL 30/07
soggetto A1				
Abilità manuali				
indicatore 1				
indicatore 2				
indicatore 3				
indicatore 4				
indicatore 5				
Abilità comunicative				
indicatore 1				
indicatore 2				
indicatore 3				
indicatore 4				
indicatore 5				
Abilità relazionali				
indicatore 1				
indicatore 2				
indicatore 3				
indicatore 4				
indicatore 5				
Relazione con insegnanti				
indicatore 1				
indicatore 2				
indicatore 3				
indicatore 4				
indicatore 5				
Relazione con la famiglia				
indicatore 1				
indicatore 2				
indicatore 3				
indicatore 4				
indicatore 5				
Relazione con i compagni				
indicatore 1				
indicatore 2				
indicatore 3				
indicatore 4				
indicatore 5				
Relazione con l'educatore				
indicatore 1				
indicatore 2				
indicatore 3				
indicatore 4				
indicatore 5				

all.5: Scala movimento