

**Sede Legale:**

Via Giulio Cesare, 33
21040 Venegono Superiore (VA)

Sede Operativa:

Via delle Madonne, 10
Fraz. Gornate Superiore
21043 Castiglione Olona (VA)
Tel: +39 0331 864982
Fax: +39 0331 868581

Iscritta all'Albo delle
Coop. Sociali N° A148674
REA N° 270358
Cod. Fisc: 95055340137
Partita Iva: 02591080128

info@cooperativasocialeilgirasole.it
P.E.C.: ilgirasoleonlus@legalmail.it
www.cooperativasocialeilgirasole.it

Il Girasole
Cooperativa sociale

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI SOSTEGNO

EDUCATIVO

IN AMBITO SCOLASTICO



Il servizio è costituito dall'insieme di prestazioni educative-assistenziali in ambito scolastico per quei minori/adolescenti che evidenziano situazioni di disagio sociale e psicologico segnalato dalle scuole di ogni ordine e grado. Lo scopo principale è quello di integrare tutti gli allievi favorendo la crescita della personalità e delle potenzialità secondo le possibilità cognitive, sociali ed affettive del minore.

CHI RICHIEDE IL SERVIZIO

L'attivazione del servizio viene richiesto dai servizi sociali comunali su segnalazioni da parte delle scuole di vario ordine e grado. Viene richiesto l'intervento di un educatore professionale definito "assistente ad personam"–

Il comune può richiedere il personale educativo anche nelle situazioni in cui un alunno disabile non sia in possesso di diagnosi clinico funzionale.

Nei casi in cui non ci si trovi in presenza di una disabilità in senso proprio, ma piuttosto in presenza di "bisogni educativi speciali" (che possono emergere durante il percorso scolastico) si possono prevedere forme di aiuto educativo, anche, ma non solo, in ambito scolastico, mediante operatori qualificati.

DESTINATARI DEL SERVIZIO:

a) Alunni provvisti di diagnosi clinico funzionale stilata da un servizio specialistico (Neuropsichiatria Infantile) con il coinvolgimento della scuola per arrivare ad avere un progetto educativo individualizzato. L'intervento può essere attivato per tutta la durata dell'obbligo formativo.

b) Alunni sprovvisti di diagnosi clinico funzionale ma con forte necessità di progetto educativo personalizzato (es. bambini con disturbi relazionali o con disturbo del comportamento all'interno del gruppo-classe).

L'intervento può essere attivato fino all'espletamento dell'obbligo scolastico.

L'alunno per il quale viene richiesto un intervento educativo deve risultare "in carico", in maniera continuativa (anche solo per un monitoraggio), al servizio specialistico che ha stilato la diagnosi e il progetto (in caso di bambino per il quale non è prevista la diagnosi, lo stesso deve comunque essere seguito dal servizio specialistico che ha elaborato il progetto).

FINALITA' - OBIETTIVI:

Le finalità degli interventi educativi del personale della cooperativa in ambito scolastico, sono principalmente quelle di favorire l'**integrazione scolastica e sociale** dell'alunno disabile o con difficoltà in genere, promuovere l'**autonomia personale e sociale**, sostenere il **mantenimento e lo sviluppo delle potenzialità residue** (apprendimento, comunicazione, relazione, socializzazione).

Nello specifico si possono elencare i seguenti obiettivi:

- a) Favorire l'integrazione dell'alunno all'interno della classe,
- b) Favorire e potenziare la socializzazione, la relazione e l'integrazione coi coetanei,
- c) Promuovere e potenziare i diversi livelli di autonomia personale e sociale,
- d) Facilitare i rapporti tra l'alunno, i compagni e le diverse figure adulte presenti nella scuola,
- e) Favorire la partecipazione dell'alunno nelle diverse attività scolastiche facilitando l'espressione dei bisogni e vissuti e valorizzando le risorse e le potenzialità.

PRESTAZIONI DEGLI EDUCATORI DELLA COOPERATIVA

Gli obiettivi, possono essere raggiunti attraverso i seguenti compiti:

- a) Individuazione e verifica di obiettivi educativi relativi all'autonomia personale nell'ottica del raggiungimento della massima autonomia possibile,
- b) Promozione di attività per lo sviluppo e il rafforzamento di potenzialità residue,

- c) Messa in atto di strategie per adeguare il materiale/sussidi didattici alle capacità cognitive dell'alunno disabile,
- d) Mediazione ed integrazione degli apprendimenti in stretta collaborazione con l'insegnante di sostegno e gli insegnanti curricolari di riferimento,
- e) Promozione dell'espressione di bisogno e sentimenti in relazione ai codici linguistici utilizzati dall'alunno disabile (verbale, gestuale, simbolico),
- f) Orientamento dell'alunno volto all'utilizzo degli spazi e dei servizi disponibili all'interno della struttura scolastica,
- g) Sostegno all'educazione, al comportamento nel contesto scolastico e alla collocazione spazio-temporale,
- h) Mediazione per la partecipazione a laboratori paradidattici per la manualità e l'espressione di linguaggi alternativi (musica, teatro, computer, espressione corporea, manipolazione, ecc.),
- i) Accompagnamento dell'alunno nei diversi momenti della vita scolastica – gite, mensa, uscite didattiche, feste, visite guidate e iniziative varie volte all'approfondimento di contenuti didattici – (solo se preventivamente concordato con il servizio sociale di riferimento),
- j) Acquisto di materiale didattico e applicazione su richiesta del metodo ABA (Applied Behaviour Analysis).

ITER PER L'ATTIVAZIONE DELL' INTERVENTO

I servizi specialistici consegnano la diagnosi clinico - funzionale (in caso di disabilità) ed il progetto individualizzato alla famiglia e condividono i contenuti del progetto con i servizi sociali del comune di residenza prima di rilasciare alla famiglia la proposta di progetto individualizzato che includa un intervento dell'ente locale.

I servizi sociali del comune valutano l'appropriatezza del progetto proposto e decidono se e come procedere alla sua realizzazione, richiedendo l'intervento di un nostro educatore e l'attivazione del servizio.

Il Coordinatore della Cooperativa prende i primi contatti con i servizi specialistici e le insegnanti di riferimento per concordare come organizzare l'intervento.

La struttura del progetto, l'orario (scolastico o extrascolastico) e le attività sono strettamente legate agli obiettivi fissati nel progetto individualizzato.

REALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO

L'educatore inizia il suo operato con un primo periodo di osservazione della durata di una/due settimane, durante il quale si evidenzieranno i bisogni, le abilità di base, le capacità residue e le risorse e le inclinazioni del minore. L'educatore, successivamente, ipotizza un progetto individualizzato/personalizzato che deve essere condiviso, definito ed approvato dai servizi di riferimento.

Durante l'anno vengono inoltre pianificati incontri di aggiornamento e monitoraggio con il coordinatore della cooperativa, l'educatore, le assistenti sociali del comune di riferimento, gli operatori dei servizi specialistici e le insegnanti curricolari. Entro la fine dell'anno scolastico viene effettuata la verifica del progetto ed evidenziati gli obiettivi raggiunti. Nel caso in cui il progetto debba proseguire entro la fine del mese di giugno deve essere elaborato il progetto di continuità per il nuovo anno scolastico.

Il progetto educativo condiviso tra cooperativa, servizio sociale, istituto scolastico, ente specialistico e famiglia deve essere parte integrante del PEI elaborato dalla scuola.

Durante la realizzazione del progetto viene garantito un costante passaggio di informazioni da parte di tutti gli operatori che svolgono ruoli educativi e di sostegno specialistico al minore.

Il responsabile della cooperativa e l'educatore, su esplicita richiesta dell'assistente sociale responsabile del progetto, possono partecipare e/o richiedere incontri con i servizi specialistici di riferimento per meglio conoscere l'utente o in caso di eventuali problematiche emerse durante il servizio.

ÈQUIPE DEL SERVIZIO

L'èquipe educativa è composta dal **coordinatore** responsabile del servizio, che svolge mansioni di carattere organizzativo, amministrativo, tecnico educativo, sia relativamente alla gestione del servizio, sia relativamente al rapporto con gli educatori.

Favorisce inoltre la circolarità delle esperienze, la relazione con le scuole, mantiene rapporti con l'assistente sociale di riferimento e con gli altri servizi specialistici finalizzati anche alla collaborazione per nuovi inserimenti e per gli aggiornamenti sui casi. Promuove la formazione del personale, attraverso la programmazione e la realizzazione di specifici progetti di aggiornamento mirati ad approfondire tematiche pedagogiche e ad acquisire tecniche e strumenti specifici. A ciascun operatore è garantita una formazione di almeno 20 ore all'anno.

L'educatore professionale, che svolge tale servizio, non ha compiti solo di assistenza, ma è chiamato a progettare e verificare gli interventi educativi per il raggiungimento della massima autonomia possibile e per l'integrazione scolastica e sociale dell'alunno disabile e/o con difficoltà sociali e relazionali.

Il nominativo del personale educativo della cooperativa viene comunicato ai servizi sociali del comune ed è sempre in possesso di titoli di studio adeguati. Il coordinatore è in possesso della laurea in psicologia ed ha maturato esperienza pluriennale nei servizi educativi per disabili.

La **psicologa/psicoterapeuta** esterna fornisce supervisione e colloqui con l'èquipe ed individuali per casi particolarmente problematici.

DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI

La Cooperativa Il Girasole ha individuato, sulla base dell'esperienza propria maturata nel settore dei servizi alla persona, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini /fruitori (e, per estensione, ai parenti, ai familiari e ai tutori), nei rapporti con i servizi offerti.

Diritti

- L'accesso ai servizi educativi assistenziali è garantito ai cittadini in maniera equa.
- Gli interventi educativi assistenziali possono essere erogati solo dietro consenso informato delle persone interessate o ai loro familiari in qualità di tutori.
- Per i minori il consenso agli interventi di assistenza educativa e domiciliare è espresso da chi esercita la patria potestà o dal tutore.
- La dignità personale è sempre rispettata.
- E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni cittadino - cliente.
- Il cittadino - fruitore viene tempestivamente informato di ogni possibile variazione riguardante il servizio assistenza scolastica e domiciliare senza che questo debba arrecargli disagio.
- Il cittadino – fruitore viene tenuto costantemente informato sulle iniziative promosse sia dalla Cooperativa, sia da altri enti pubblici o privati.
- Il personale che presta attività a domicilio deve essere identificabile da un tesserino di riconoscimento.
- Tutte le informazioni riferite al progetto ed al relativo piano di intervento (PEI) devono essere complete, aggiornate, comprensibili e condivise dall'utente.
- All'utente deve essere garantito il servizio relativo al progetto fino alla sua naturale scadenza salvo variazioni.
- L'assistito e i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività di assistenza educativa scolastica e domiciliare.
- Il cittadino - fruitore può sporgere reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del danno subito.
- Il cittadino deve sentirsi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni.

Doveri

- Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.
- Non vanno pretese prestazioni non dovute.
- Il cittadino-fruitor è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati (fogli ore presenze).
- Il cittadino-fruitor deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- Il cittadino -fruitor a cui viene richiesta un'integrazione economica per coprire i costi del servizio domiciliare, è tenuto al pagamento della quota mensile secondo i tempi e le modalità previsti.

PROCESSI DI VERIFICA DELLA "CUSTOMER SATISFACTION"

Fattori di standard e qualità del servizio

La nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come prodotta: **standard di qualità del Servizio.**
2. la qualità così come percepita dall'Utente e dall'Operatore: **strumenti di valutazione** (questionario di gradimento, scheda reclamo e colloqui individuali/équipe);

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Standard qualità di Servizio

Gli standard di qualità che la Cooperativa s'impegna a rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati sono:

1. aspetti connessi alle caratteristiche del servizio;
2. aspetti strutturali;
3. aspetti relazionali.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri Clienti.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso. Gli indicatori sono espressi: attraverso la media dei risultati ottenuti dal questionario di soddisfazione del Cliente, dei colloqui con gli operatori e dalle schede reclamo.

Esempio di griglia standard di qualità

ASPETTI CONNESSI ALLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	N.	NOTE
Totale annuo ore assegnate		
Totale annuo ore erogate		
Totale ore mensili degli interventi attivati		
Totale ore mensili di assenza degli operatori		
Totale ore mensili delle sostituzioni attivate		
Totale personale		
Totale personale che usa il cartellino identificativo		
Totale annuo reclami ricevuti		

Totale annuo reclami evasi		
Totale annuo riunione équipe		
Totale annuo supervisione		
Totale annuo colloqui individuali con operatori		
Totale annuo colloqui individuali con operatori esterni		
Totale annuo colloqui individuali con familiari		
Totale annuo ore formazione		
ASPETTI STRUTTURALI		
Accessibilità alla struttura dove avviene il servizio (es. scuola – casa privata)		
Reclami ricevuti per la non accessibilità		
Funzionalità dell'ufficio coordinamento		
Reclami ricevuti per la difficoltà di contatto		
ASPETTI RELAZIONALI		
Grado di ascolto degli operatori		
Grado di cortesia degli operatori		
Grado di comprensione dei bisogni		
Grado di fiducia nel Servizio e negli operatori		
Grado di ascolto da parte del Coordinatore		
Grado di condivisione dell'équipe		
Grado di fiducia degli operatori nella Cooperativa		

Strumenti di valutazione (della qualità percepita)

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione dell'utente, anche noto come **customer satisfaction**. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare ai Clienti costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando una valutazione o un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni dei fruitori e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio (raccolte attraverso colloqui ed équipe), valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

L'analisi della soddisfazione dell'utente è lo strumento attraverso il quale le aziende di servizi si impegnano a perseguire l'obiettivo della **qualità totale**. Le informazioni che vengono raccolte permettono alla Cooperativa di valutare la rispondenza tra il livello di qualità percepito ed atteso sia in relazione a ciascun fattore di qualità del servizio che nel sua totalità.

L'obiettivo che si vuole raggiungere è far coincidere l'offerta della Cooperativa con le richieste dei clienti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti sia risultata debole.

Le indagini di **customer satisfaction** si pongono, quindi, come strumenti di misurazione delle performance dei nostri operatori, del raggiungimento degli obiettivi fissati e di valutazione complessiva dell'operato.

Ci sono diverse ragioni che determinano la necessità di attivare una rilevazione della **customer satisfaction** le principali possono essere così sintetizzate:

- è lo strumento principale per realizzare l'ascolto del cliente;
- è un requisito della UNI EN ISO 9001:2008;
- è uno strumento per determinare se vi è coincidenza tra le diverse dimensioni della qualità: *promessa/erogata, attesa e percepita*

Le indagini di *customer satisfaction* non servono solo alla misurazione della qualità percepita, al fine di realizzare il miglioramento del servizio, ma offrono molti spunti per la sua riprogettazione.

Infatti, tale processo di raccolta, elaborazione ed analisi dei dati è ricco di informazioni, per cui se la Cooperativa lo pone in essere in modo sistematico ottiene un valido supporto per verificare il livello di raggiungimento dei suoi obiettivi strategici, insieme alle informazioni necessarie per verificare la continua aderenza del servizio offerto alle esigenze dei suoi utenti.

Attraverso le informazioni raccolte i responsabili della Cooperativa possono progettare nuovi servizi o ideare interventi migliorativi dei servizi già esistenti.

Questa attività di ascolto, inoltre, può essere utile anche per ripensare, più in generale, ad aspetti non solo organizzativi ma anche strategici relativi ai servizi. In questo senso, quindi, l'indagine di *customer satisfaction* rientra nel ciclo del miglioramento continuo del servizio e deve essere collegata alle strategie e agli strumenti di programmazione e controllo dei servizi.

E' importante, però, che la rilevazione della *customer satisfaction* sia realizzata seguendo un percorso metodologico corretto ai fini di ottenere informazioni che possano orientare adeguatamente i decisori.

Nella preparazione dell'indagine verranno individuati i **fattori di qualità del servizio** che si vuole analizzare, gli indicatori con cui si vogliono misurare e gli standard promessi dalla cooperativa. Per costruire il set dei *fattori di qualità* è utile partire da un'osservazione diretta della realtà e verificare, attraverso la letteratura disponibile e le esperienze realizzate, che nessun aspetto è stato trascurato; solo così sarà possibile realizzare un set di fattori di qualità adatto di volta in volta ai propri obiettivi. Non va trascurata l'esigenza che ogni Servizio ha di disporre di informazioni confrontabili nel tempo e nello spazio e, pertanto, l'opportunità di mantenere il più possibile stabili gli aspetti del servizio già rilevati, sia rispetto alla stessa realtà di servizio (tempo) che a servizi analoghi (spazio).

Una volta declinate le dimensioni e le variabili che si vogliono analizzare (fattori e indicatori) si definisce la **modalità di rilevazione** attraverso cui si chiederà agli utenti di esprimere il proprio grado di soddisfazione.

Strumenti utilizzati per migliorare la qualità del Servizio:

Questionari di gradimento del Servizio (allegato A) che gli operatori consegneranno ai familiari, i risultati del questionario saranno poi comunicate all'Ufficio di Piano e all'Assistente Sociale del Comune di riferimento.

Il *questionario* è uno strumento usato per ottenere informazioni specifiche su un determinato servizio, in modo che le risposte fornite, una volta analizzate ed interpretate, ne consentano una migliore comprensione. La scelta riguarda i seguenti aspetti:

- la **struttura** del questionario
- la **formulazione** delle domande
- la **verifica** del questionario

Il questionario dovrebbe essere **strutturato** in modo da far ripercorrere agli utenti le diverse fasi del processo erogativo e in modo da poter evidenziare, per ciascun attributo del servizio, da un lato le aspettative e dall'altro la percezione di qualità.

La verifica del questionario

La fase di preparazione del questionario da somministrare all'utenza richiede molta cura e professionalità, in quanto, la chiarezza nella formulazione delle domande condiziona, inevitabilmente, le risposte; è, pertanto, indispensabile procedere ad un collaudo del questionario per testare la sua comprensibilità da parte dell'utente e la validità delle risposte che essi forniscono.

Elaborazione dei dati ed interpretazione

I dati raccolti saranno, poi, codificati per procedere all'elaborazione, attraverso uno degli strumenti informatici disponibili. Sarà, così, possibile procedere all'analisi delle informazioni raccolte e darne un'interpretazione coerente con gli obiettivi dell'indagine. Inoltre, "in seguito all'elaborazione dei dati è possibile quantificare gli elementi salienti della rilevazione.

Presentazione dei risultati

Per avviare un programma di miglioramento continuo della qualità di una prestazione si presuppone la conoscenza delle priorità di intervento, cioè degli aspetti che per il fruitore sono molto importanti (attese elevate), ma sono, invece, percepiti in modo insoddisfacente (basso livello di gradimento).

Utilizzo dei risultati

L'indagine non si esaurisce nel *cosa sapere* ma si completa sulla riflessione inevitabile del *cosa fare*. I risultati dell'indagine vanno comunicati a tutti gli interessati per permettere a tutti di disporre di informazioni aggiornate sulla percezione dei propri clienti. Sarà così possibile formulare delle azioni di miglioramento, che se condivise da tutti avranno gli effetti positivi sperati, confermati dai dati della successiva indagine.

I risultati delle indagini di *customer satisfaction* sono inoltre particolarmente utili nei casi in cui: si vogliono definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti.

Colloqui individuali con gli insegnanti di riferimento, familiari e altri operatori coinvolti: in caso emergano problematiche relative all'intervento. Il coordinatore è in grado di gestire il conflitto e di ascoltare, dando un riscontro alle richieste che vengono fatte senza creare aspettative, soprattutto se le aspettative espresse, non sono inerenti ai compiti dell'operatore e degli obiettivi stessi del Servizio. Per ogni colloquio è prevista la stesura di un verbale che viene inserita nella cartella personale dell'utente.

Scheda Reclamo (allegato B) consegnata all'utente, ai familiari e agli insegnanti all'inizio del servizio, dove si potrà segnalare eventuali disservizi. Verrà trasmessa per conoscenza al Responsabile dei Servizi Sociali del Comune.

Scheda Risposta Reclamo (allegato C).

L'analisi dei reclami è un altro modo semplice ed efficace per individuare le principali cause di insoddisfazione dei propri clienti (e, quindi, le priorità di intervento) e dei suggerimenti che i clienti inoltrano alla Cooperativa in relazione alle esperienze di fruizione del servizio da essi vissute.

PROCEDURE DI TUTELA

Tutela degli utenti

La cooperativa garantisce che tutto il proprio personale è formato ed aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali ed i codici deontologici da rispettare.

La Cooperativa inoltre garantisce le coperture assicurative per la responsabilità civile e quella a tutela dei nostri utenti/ operatori (RCO e RCT).

La tutela del diritto degli utenti è garantita inoltre attraverso la procedura di reclamo.

I reclami possono essere di due forme:

- scritti;
- verbali.

L'eventuale reclamo scritto da parte dall'utente o dei suoi familiari viene raccolto dal Coordinatore della Cooperativa. Il Responsabile provvede se necessario a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta all'utente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 15 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica ispettiva interna, del responsabile della Qualità aziendale modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

I risultati raccolti dalla Coordinatrice del Servizio sulla soddisfazione del cliente ed i reclami sono oggetto di considerazione da parte dei Responsabili e soggetti al riesame semestrale del proprio sistema di gestione.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile ha il compito di trascriverlo sull'apposito registro dei Reclami. La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile del servizio.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo precedente.

Presso la Cooperativa sono disponibili a richiesta del Cliente copie dell'apposito modulo "Scheda Reclamo", allegato alla presente.

Il reclamo potrà inoltre pervenire presso la Cooperativa, in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: Info@cooperativasocialeilgirasole.it
- via fax: 0331.868581
- via posta: Società Cooperativa Sociale "Il Girasole" presso sede operativa Via Delle Madonne, 10 Castiglione Olona (VA).

E'altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con la Coordinatrice del Servizio, che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che sarà essere comunque sottoscritto.

Tutela della Privacy

Il nostro personale è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale e la tutela della privacy. La Cooperativa si impegna a non utilizzare in alcun caso le notizie e le informazioni di cui gli operatori siano venuti in possesso nell'ambito dell'attività prestata.

I nostri operatori verranno informati sulle nuove procedure adottate dalla nostra Cooperativa per il rispetto della normativa Privacy GDPR UE n. 679/2016

CARTA DEI SERVIZI

**SERVIZIO DI ASSISTENZA
DOMICILIARE SOCIO-EDUCATIVA
MINORI, ADOLESCENTI,
DISABILI
E LORO NUCLEI FAMILIARI**



Il servizio di Assistenza Educativa Domiciliare e Territoriale per minori e disabili ha come finalità principale quella di salvaguardare l'autonomia degli individui e la loro permanenza nel proprio nucleo familiare o nella propria residenza evitandone l'istituzionalizzazione, elevare la qualità della vita degli stessi ed evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione mediante interventi di promozione del benessere, della salute individuale e della soddisfazione dei propri bisogni fondamentali.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Possono accedere al servizio di assistenza educativa domiciliare minori, adolescenti e i disabili di età compresa tra i 0 e 65 anni, con disabilità certificata e alle loro famiglie che vivono una situazione di difficoltà all'interno del loro nucleo familiare.

FINALITÀ

La finalità principale dell'intervento sarà quella di offrire uno spazio educativo stimolante, promuovendo l'autonomia personale e sociale, sostenendo il mantenimento e lo sviluppo delle potenzialità residue (comunicazione, relazione e socializzazione) e valorizzando prima di tutto il contesto familiare.

OBIETTIVI

Gli obiettivi specifici sono la declinazione delle finalità e riprendono gli obiettivi generali del servizio di assistenza educativa domiciliare:

- Mantenimento e potenziamento delle capacità psico-fisiche;
- Supporto al compito educativo della famiglia e spazio di sollievo nella gestione dell'utente;
- Promuovere la socializzazione ed integrazione nel proprio territorio;
- sviluppare la capacità di rapporto dialogico nella comunicazione con gli altri, in particolare con i familiari;
- sviluppare la competenza comunicativa (ascoltare, parlare, rispondere);
- potenziare e/o sviluppare l'autostima e la consapevolezza del sé aiutando la persona disabile a scoprire le proprie capacità e abilità;
- promuovere le autonomie sia nel contesto casa che in uno spazio esterno;
- sostenere i minori con disabilità per favorirne lo sviluppo armonico;
- Osservazione educativa mirata ad integrare le informazioni dei servizi invianti e specialistici.

ITER PER L'ATTIVAZIONE DELL' INTERVENTO

La segnalazione per l'attivazione del servizio avviene da parte del comune di residenza.

Nella fase iniziale del servizio di assistenza educativa domiciliare solitamente il coordinatore della cooperativa raccoglie i dati anamnestici, clinico-medici e quelli relativi alla situazione familiare attraverso i contatti/incontri con i servizi invianti e specialistici e successivamente anche con i familiari.

Le prestazioni del servizio devono integrare le attività della persona segnalata e del suo nucleo familiare senza porsi nell'ottica della "sostituzione".

L'intervento inizia con un periodo di osservazione

Il progetto è articolato nelle seguenti fasi:

Progetto intervento. Stabilisce gli obiettivi generali costituenti le linee guida e gli obiettivi di lavoro che l'operatore persegue nella prima fase di intervento.

Il progetto educativo è strutturato sia per le prestazioni domiciliari che per le attività esterne al domicilio con valenza prettamente socio-relazionale ed educativa.

Fase di intervento. Il primo periodo di osservazione serve all'operatore per verificare la fattibilità degli obiettivi precedentemente individuati. In questa fase si può altresì arrivare ad una parziale rivisitazione e circoscrizione, sempre in accordo con i soggetti interessati, degli obiettivi stessi. La seconda fase di intervento è mirata al raggiungimento dei suddetti obiettivi tramite l'approccio che l'operatore ed il coordinatore ritengono più efficace e coerente con la situazione in essere.

Verifica. L'équipe educativa della cooperativa verifica periodicamente, in collaborazione con il Servizio che ha in carico l'utente, l'andamento del progetto. Individua i punti di forza e di debolezza su cui lavorare modificando, se necessario, le modalità di intervento per raggiungere l'obiettivo educativo. Nella maggior parte dei casi l'intervento si concretizza favorendo l'autonomia e ricostruendo un valido sistema di valori.

L'educatore elabora una relazione di aggiornamento che evidenzia i cambiamenti avvenuti e quelli aspettati, le modalità operative e gli obiettivi raggiunti al fine di adeguare la programmazione.

Vengono inoltre fissati periodici colloqui con le famiglie e compilate relazioni di aggiornamento.

PRESTAZIONI DEGLI EDUCATORI DELLA COOPERATIVA

Vengono costruite azioni educative prendendo in esame le conoscenze, l'esecuzione dei compiti della routine quotidiana, le capacità comunicative, la cura della propria persona, l'adempimento di azioni e compiti domestici (dove richiesto), le regole relazionali e sociali.

L'educatore interviene "con e per" l'utente per dare e ridare senso e significato al suo contesto di vita abituale (quello domiciliare), aiutandolo a trovare un ruolo da protagonista sviluppando il meglio possibile autonomie e abilità.

Contemporaneamente l'educatore si pone come modello relazionale educativo verso la figura genitoriale, aiutandola a trovare nuovi strumenti di comunicazione e di rapporto al fine di mantenere in atto agiti sempre più rispondenti ai bisogni della persona disabile e/o minore, creando equilibri familiari più efficaci.

La cooperativa garantisce inoltre l'utilizzo e l'acquisto di materiale vario, da utilizzare durante il servizio, la strutturazione di attività educative specifiche, condivise con la famiglia dell'utente e la collaborazione con gli operatori dell'area fragilità per la compilazione dei moduli relativi alla legge 23/99.

ÈQUIPE DEL SERVIZIO

L'équipe educativa è composta dal **coordinatore** responsabile del servizio, che svolge mansioni di carattere organizzativo, amministrativo, tecnico educativo sia relativamente alla gestione del servizio, sia relativamente al rapporto con gli educatori.

Favorisce inoltre la circolarità delle esperienze, la relazione con le famiglie, mantiene rapporti con l'assistente sociale di riferimento e con gli altri servizi specialistici finalizzati anche alla collaborazione per nuovi inserimenti e per gli aggiornamenti sui casi. Promuove la formazione in servizio attraverso la programmazione e la realizzazione di specifici progetti di aggiornamento mirati ad approfondire tematiche pedagogiche e ad acquisire tecniche e strumenti specifici.

A ciascun operatore è garantita una formazione di almeno 20 ore all'anno.

L'educatore professionale, esplica la funzione educativa attraverso la formulazione e la realizzazione di progetti educativi finalizzati a promuovere lo sviluppo globale della persona. Progetta e attua le attività proposte e si occupa, con la supervisione del coordinatore, del monitoraggio e della verifica.

Il nominativo del personale educativo della cooperativa viene comunicato ai servizi sociali del comune ed è sempre in possesso di titoli di studio adeguati.

Il coordinatore è in possesso della laurea in psicologia ed esperienza pluriennale nei servizi educativi per disabili.

La **psicologa/psicoterapeuta** esterna fornisce supervisione e colloqui con l'équipe ed individuali per casi particolarmente problematici.

DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI

La Cooperativa Il Girasole ha individuato, sulla base dell'esperienza propria maturata nel settore dei servizi alla persona, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini /fruitori (e, per estensione, ai parenti, ai familiari e ai tutori), nei rapporti con i servizi offerti.

Diritti

- L'accesso ai servizi educativi assistenziali è garantito ai cittadini in maniera equa.
- Gli interventi educativi assistenziali possono essere erogati solo dietro consenso informato delle persone interessate o ai loro familiari in qualità di tutori.
- Per i minori il consenso agli interventi di assistenza educativa e domiciliare è espresso da chi esercita la patria potestà o dal tutore.
- La dignità personale è sempre rispettata.
- E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni cittadino - cliente.
- Il cittadino - fruitore viene tempestivamente informato di ogni possibile variazione riguardante il servizio assistenza scolastica e domiciliare senza che questo debba arrecargli disagio.
- Il cittadino – fruitore viene tenuto costantemente informato sulle iniziative promosse sia dalla Cooperativa, sia da altri enti pubblici o privati.
- Il personale che presta attività a domicilio deve essere identificabile da un tesserino di riconoscimento.
- Tutte le informazioni riferite al progetto ed al relativo piano di intervento (PEI) devono essere complete, aggiornate, comprensibili e condivise dall'utente.
- All'utente deve essere garantito il servizio relativo al progetto fino alla sua naturale scadenza salvo variazioni.
- L'assistito e i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività di assistenza educativa scolastica e domiciliare.
- Il cittadino - fruitore può sporgere reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del danno subito.
- Il cittadino deve sentirsi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni.

Doveri

- Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.
- Non vanno pretese prestazioni non dovute.
- Il cittadino-fruitore è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati (fogli ore presenze).
- Il cittadino-fruitore deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- Il cittadino -fruitore a cui viene richiesta un'integrazione economica per coprire i costi del servizio domiciliare, è tenuto al pagamento della quota mensile secondo i tempi e le modalità previsti.

PROCESSI DI VERIFICA DELLA “CUSTOMER SATISFACTION”

Fattori di standard e qualità del servizio

La nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come prodotta: **standard di qualità del Servizio.**
2. la qualità così come percepita dall'Utente e dall'Operatore: **strumenti di valutazione;**

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

(questionario di gradimento, scheda reclamo e colloqui individuali/équipe);

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Standard qualità di Servizio

Gli standard di qualità che la Cooperativa s’impegna a rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati sono:

1. aspetti connessi alle caratteristiche del servizio;
2. aspetti strutturali;
3. aspetti relazionali.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri Clienti.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso. Gli indicatori sono espressi: attraverso la media dei risultati ottenuti dal questionario di soddisfazione del Cliente, dei colloqui con gli operatori e dalle schede reclamo.

Griglia standard di qualità:

ASPETTI CONNESSI ALLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	N.	NOTE
Totale annuo ore assegnate		
Totale annuo ore erogate		
Totale ore mensili degli interventi attivati		
Totale ore mensili di assenza degli operatori		
Totale ore mensili delle sostituzioni attivate		
Totale personale		
Totale personale che usa il cartellino identificativo		
Totale annuo reclami ricevuti		
Totale annuo reclami evasi		
Totale annuo riunione équipe		
Totale annuo supervisione		
Totale annuo colloqui individuali con operatori		
Totale annuo colloqui individuali con operatori esterni		
Totale annuo colloqui individuali con familiari		
Totale annuo ore formazione		
ASPETTI STRUTTURALI		
Accessibilità alla struttura dove avviene il servizio (es. scuola – casa privata)		
Reclami ricevuti per la non accessibilità		
Funzionalità dell’ufficio coordinamento		

Reclami ricevuti per la difficoltà di contatto		
ASPETTI RELAZIONALI		
Grado di ascolto degli operatori		
Grado di cortesia degli operatori		
Grado di comprensione dei bisogni		
Grado di fiducia nel Servizio e negli operatori		
Grado di ascolto da parte del Coordinatore		
Grado di condivisione dell'èquipe		
Grado di fiducia degli operatori nella Cooperativa		

Strumenti di valutazione della qualità percepita

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione dell'utente, anche noto come *customer satisfaction*. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare ai Clienti costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando una valutazione o un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni dei fruitori e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio (raccolte attraverso colloqui ed équipe), valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

L'analisi della soddisfazione dell'utente è lo strumento attraverso il quale le aziende di servizi si impegnano a perseguire l'obiettivo della *qualità totale*. Le informazioni che vengono raccolte permettono alla Cooperativa di valutare la rispondenza tra il livello di qualità percepito ed atteso sia in relazione a ciascun fattore di qualità del servizio che nel sua totalità.

L'obiettivo che si vuole raggiungere è far coincidere l'offerta della Cooperativa con le richieste dei clienti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti sia risultata debole.

Le indagini di *customer satisfaction* si pongono, quindi, come strumenti di misurazione delle performance dei nostri operatori, del raggiungimento degli obiettivi fissati e di valutazione complessiva dell'operato.

Ci sono diverse ragioni che determinano la necessità di attivare una rilevazione della *customer satisfaction* le principali possono essere così sintetizzate:

- è lo strumento principale per realizzare l'ascolto del fruitore;
- è un requisito per la certificazione del sistema di gestione per la qualità delle organizzazioni di tutti i settori. UNI EN ISO 9001:2008;
- è uno strumento per determinare se vi è coincidenza tra le diverse dimensioni della qualità: *promessa/erogata, attesa e percepita*

Le indagini di *customer satisfaction* non servono solo alla misurazione della qualità percepita, al fine di realizzare il miglioramento del servizio, ma offrono molti spunti per la sua riprogettazione.

Infatti, tale processo di raccolta, elaborazione ed analisi dei dati è ricco di informazioni, per cui se la Cooperativa lo pone in essere in modo sistematico ottiene un valido supporto per verificare il livello di raggiungimento dei suoi obiettivi strategici, insieme alle informazioni necessarie per verificare la continua aderenza del servizio offerto alle esigenze dei suoi utenti.

Attraverso le informazioni raccolte i responsabili della Cooperativa possono progettare nuovi servizi o ideare interventi migliorativi dei servizi già esistenti.

Questa attività di ascolto, inoltre, può essere utile anche per ripensare, più in generale, ad aspetti non solo organizzativi ma anche strategici relativi ai servizi. In questo senso, quindi, l'indagine di *customer satisfaction* rientra nel ciclo del miglioramento continuo del servizio e deve essere collegata alle strategie e agli strumenti di programmazione e controllo dei servizi.

E' importante, però, che la rilevazione della *customer satisfaction* sia realizzata seguendo un percorso metodologico corretto ai fini di ottenere informazioni che possano orientare adeguatamente i decisori.

Nella preparazione dell'indagine verranno individuati i **fattori di qualità del servizio** che si vuole analizzare, gli indicatori con cui si vogliono misurare e gli standard promessi dalla cooperativa. Per costruire il set dei *fattori di qualità* è utile partire da un'osservazione diretta della realtà e verificare, attraverso la letteratura disponibile e le esperienze realizzate, che nessun aspetto è stato trascurato; solo così sarà possibile realizzare un set di fattori di qualità adatto di volta in volta ai propri obiettivi. Non va trascurata l'esigenza che ogni Servizio ha di disporre di informazioni confrontabili nel tempo e nello spazio e, pertanto, l'opportunità di mantenere il più possibile stabili gli aspetti del servizio già rilevati, sia rispetto alla stessa realtà di servizio (tempo) che a servizi analoghi (spazio).

Una volta declinate le dimensioni e le variabili che si vogliono analizzare (fattori e indicatori) si definisce la **modalità di rilevazione** attraverso cui si chiederà agli utenti di esprimere il proprio grado di soddisfazione.

Strumenti utilizzati per migliorare la qualità del Servizio:

Questionari di gradimento del Servizio che gli operatori consegneranno ai familiari, i risultati del questionario saranno poi comunicate all'Ufficio di Piano e all'Assistente Sociale del Comune di riferimento.

Il *questionario* è uno strumento usato per ottenere informazioni specifiche su un determinato servizio, in modo che le risposte fornite, una volta analizzate ed interpretate, ne consentano una migliore comprensione. La scelta riguarda i seguenti aspetti:

- la **struttura** del questionario
- la **formulazione** delle domande
- la **verifica** del questionario

Il questionario dovrebbe essere **strutturato** in modo da far ripercorrere agli utenti le diverse fasi del processo erogativo e in modo da poter evidenziare, per ciascun attributo del servizio, da un lato le aspettative e dall'altro la percezione di qualità.

La verifica del questionario

La fase di preparazione del questionario da somministrare all'utenza richiede molta cura e professionalità, in quanto, la chiarezza nella formulazione delle domande condiziona, inevitabilmente, le risposte; è, pertanto, indispensabile procedere ad un collaudo del questionario per testare la sua comprensibilità da parte dell'utente e la validità delle risposte che essi forniscono.

Elaborazione dei dati ed interpretazione

I dati raccolti saranno, poi, codificati per procedere alla loro elaborazione ed analisi. Sarà, così, possibile procedere all'analisi delle informazioni raccolte e darne un'interpretazione coerente con gli obiettivi dell'indagine. Inoltre, in seguito all'elaborazione dei dati sarà possibile quantificare gli elementi salienti della rilevazione.

Presentazione dei risultati

Per avviare un programma di miglioramento continuo della qualità di una prestazione si presuppone la conoscenza delle priorità di intervento, cioè degli aspetti che per il fruitore sono molto importanti (attese elevate), ma sono, invece, percepiti in modo insoddisfacente (basso livello di gradimento).

Utilizzo dei risultati

L'indagine non si esaurisce nel *cosa sapere* ma si completa sulla riflessione inevitabile del *cosa fare*. I risultati dell'indagine vanno comunicati a tutti gli interessati per permettere a tutti di disporre di informazioni aggiornate sulla percezione dei propri clienti. Sarà così possibile formulare delle azioni di miglioramento, che se condivise da tutti avranno gli effetti positivi sperati, confermati dai dati della successiva indagine.

I risultati delle indagini di *customer satisfaction* sono inoltre particolarmente utili nei casi in cui: si vogliono definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti.

Colloqui individuali con gli insegnanti di riferimento, familiari e altri operatori coinvolti: in caso emergano problematicità relative all'intervento. Il coordinatore è in grado di gestire il conflitto e di ascoltare, dando un riscontro alle richieste che vengono fatte senza creare aspettative, soprattutto se le aspettative espresse, non sono inerenti ai compiti dell'operatore e degli obiettivi stessi del Servizio.

Per ogni colloquio è prevista la stesura di un verbale che viene inserita nella cartella personale dell'utente.

Scheda Reclamo (allegato B) consegnata all'utente, ai familiari e agli insegnanti all'inizio del servizio, dove si potrà segnalare eventuali disservizi. Verrà trasmessa per conoscenza al Responsabile dei Servizi Sociali del Comune.

Scheda Risposta Reclamo (allegato C).

L'analisi dei reclami è un altro modo semplice ed efficace per individuare le principali cause di insoddisfazione dei propri clienti (e, quindi, le priorità di intervento) e dei suggerimenti che i clienti inoltrano alla Cooperativa in relazione alle esperienze di fruizione del servizio da essi vissute.

PROCEDURE DI TUTELA

Tutela degli utenti

La cooperativa garantisce che tutto il proprio personale è formato ed aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali ed i codici deontologici da rispettare.

La Cooperativa inoltre garantisce le coperture assicurative per la responsabilità civile e quella a tutela dei nostri utenti/ operatori (RCO e RCT).

La tutela del diritto degli utenti è garantita inoltre, attraverso la procedura di reclamo.

I reclami possono essere di due forme:

- scritti;
- verbali.

L'eventuale reclamo scritto da parte dall'utente o dei suoi familiari viene raccolto dal Coordinatore della Cooperativa. Il Responsabile provvede se necessario a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta all'utente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 15 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica ispettiva interna, del responsabile della Qualità aziendale modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

I risultati raccolti dalla Coordinatrice del Servizio sulla soddisfazione del cliente ed i reclami sono oggetto di considerazione da parte dei Responsabili e soggetti al riesame semestrale del proprio sistema di gestione.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile ha il compito di trascriverlo sull'apposito registro dei Reclami

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile del servizio.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo precedente.

Presso la Cooperativa sono disponibili a richiesta del Cliente copie dell'apposito modulo "Scheda Reclamo", allegato alla presente.

Il reclamo potrà inoltre pervenire presso la Cooperativa, in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: Info@cooperativasocialeilgirasole.it

- via fax: 0331.868581

- via posta: Società Cooperativa Sociale "Il Girasole" presso sede operativa Via Delle Madonne, 10 Castiglione Olona (VA).

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con la Coordinatrice del Servizio, che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che sarà essere comunque sottoscritto.

Tutela della Privacy

Il nostro personale è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale e la tutela della privacy. La Cooperativa si impegna a non utilizzare in alcun caso le notizie e le informazioni di cui gli operatori siano venuti in possesso nell'ambito dell'attività prestata.

I nostri operatori verranno informati sulle nuove procedure adottate dalla nostra Cooperativa per il rispetto della normativa Privacy GDPR UE n. 679/2016