

CARTA DEI SERVIZI 2022



“... in particolare la sua attività consiste nell’elaborare progetti, realizzare interventi e gestire servizi finalizzati a rispondere in modo utile e significativo alle esigenze sociali del territorio, con particolare attenzione all’infanzia - preadolescenza - adolescenza, ai giovani, alle loro famiglie; in stretta connessione con la rete delle risorse locali, in particolar modo dei soggetti istituzionali e del Terzo Settore presenti attivamente all’interno della comunità civile; in conformità con i principi espressi dai documenti internazionali sui diritti della persona e dei popoli ...”

Statuto L’Aquilone Società Cooperativa Sociale, art. 3 - 21 dicembre 2004

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento che le organizzazioni hanno per:

- presentarsi agli Enti e alle realtà con cui lavorano ;
- presentarsi a tutti coloro che possono essere fruitori dei propri servizi;
- illustrare i progetti e servizi che offrono, le modalità di accesso e le prestazioni previste;
- permettere ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che beneficiano dei suoi servizi, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità dell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre concretamente tali principi è necessario che l'Ente predisponga strumenti e procedure adatte a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici;
- gestire i reclami.

La Carta dei Servizi trova i propri riferimenti normativi nella Direttiva Ciampi del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e nella Legge 328 del 08.11.2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

L'AQUILONE - CHI SIAMO

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 imprenditivo. 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 cercando di cogliere 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.

La tensione fra educativo e sociale la traduciamo così:

"far divenire collettivo il progetto individuale"...

..."far sentire all'individuo di esser parte di un progetto collettivo"

La nostra storia

L'Aquilone nasce nel 1993 da un gruppo di persone che si stacca dalla Cooperativa ERRESSE di Sesto Calende, quando la legislazione dispone di distinguere fra le cooperative di inserimento lavorativo e quelle di servizi alla persona.

I primi interventi si concentrano a Vergiate, per poi spaziare nella provincia di Varese: la storia dello sviluppo della cooperativa si intreccia con la nascita e strutturazione di servizi per l'infanzia e l'adolescenza in alcuni Comuni. È la fase del "noi c'eravamo quando..."

A partire dall'anno 2000 l'organizzazione sente di doversi strutturare in una logica più imprenditoriale: è

una fase di “sofferenza organizzativa”. Da qui l’avvicinamento ad altre esperienze e l’entrata di alcuni operatori provenienti dalla cooperativa Vedogiovane di Borgomanero finalizzata a rafforzamento del livello dirigenziale.

Nel frattempo l’istituzione dei Piani di Zona e la riorganizzazione dei Servizi Sociali porta a nuove modalità di condivisione della funzione pubblica fra Amministrazioni Comunali e Terzo Settore: L’Aquilone partecipa attivamente ripartendo dall’Ambito Distrettuale di Sesto Calende, e consolida “un ruolo di interlocutore significativo” all’interno della rete dei Servizi e della comunità locale.

Oggi

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.

I lavoratori de L’Aquilone

Il personale alle dipendenze della cooperativa, che ad oggi si attesta intorno alle 90 unità circa, consta di :

- educatori ed educatrici professionali;
- psicologi e psicologhe;
- assistenti sociali;
- animatori ed animatrici.

La quasi totalità degli operatori possiede un titolo di laurea e tra essi più del 90% ha un titolo di laurea congruente con il compito educativo o psicologico richiesto dai propri servizi (lauree triennali e specialistiche in scienze educazione e/o psicologia).

Ritenendo fondamentale per la buona qualità del servizio un bagaglio di preparazione in costante movimento, da diversi anni la cooperativa sta costruendo opportunità formative per sviluppare, raffinare e aggiornare i propri lavoratori.

La funzione Formazione interna alla cooperativa, per fare questo in modo il più efficace possibile, mette in atto diverse azioni:

- mappatura dei bisogni formativi degli operatori attraverso colloqui e segnalazioni dei coordinatori delle equipe;
- predisposizione di un piano formativo di cooperativa che si attua sia attraverso formazioni interne (valorizzando competenze e conoscenze degli operatori) sia con la consulenza di formatori esterni con cui si concorda un percorso ad hoc;
- raccolta e diffusione delle opportunità formative di Università, Associazioni, Cooperative, Consorzi ed altri Enti formativi;
- gestione della biblioteca e della videoteca della cooperativa attraverso un costante aggiornamento, grazie anche alle sollecitazioni delle diverse equipe.

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 confronti 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.
- **IMPARZIALITÀ:** la cooperativa L'Aquilone impronta i propri servizi agli utenti su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **CONTINUITÀ:** 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: ogni coordinatore/quadro/funzione ha un recapito cellulari 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;
- Bilancio sociale annuale;

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. (vedi allegato 1)
- 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.

APPROFONDIMENTO:

SERVIZI/INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE PER MINORI 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 temporanea 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 TM 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

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
- 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.

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 dividerli 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, perché è 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	Monitoraggi o (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 prospettata 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. Il sostegno a situazioni di questo tipo, e l'elevata complessità dell'intervento possono essere superate con una modalità di aiuto definita "lavoro in rete".

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 pei • Alleanza educativa	• Incontri messi a calendario con insegnanti di sostegno o referenti delle arre disagio e handicap delle varie scuole • Inserimento dell'educatore nel gruppo h, laddove opportuno.
EQUIPE	• Riflessione aperta sul ruolo dell'educatore professionale all'interno del sistema scuola a Castronno	• 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 aree: 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.: È qui che nasce il lavoro di incastro didattico-educativo; gli obiettivi da raggiungere che scaturiscono da questo lavoro di sintesi e confronto vengono ripartiti tra insegnanti ed educatore; è qui che nasce la sfida dell'educatore; il cambiamento che questo si prospetta deve inserirsi in una cornice di stampo prettamente pedagogico che non vuol dire tralasciare o dimenticare tutta la parte didattica: l'educatore si serve di strumenti e risorse anche di ordine

scolastico per raggiungere gli obiettivi prefissati; diverso dalla modalità dell'insegnante sarà invece l'utilizzo di 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 sui ruoli professionali e sulle 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.

INTERVENTO PEDAGOGICO

Il servizio di sostegno pedagogico ha la **finalità** di supportare i minori che manifestano difficoltà o disagio all'interno del sistema scolastico.

I minori coinvolti in questo intervento non hanno patologie particolari certificate da diagnosi funzionale, ma presentano difficoltà relazionali tali per cui richiedono l'intervento di un pedagogo, esperto nella lettura delle dinamiche relazionali e nella progettazione di interventi mirati. Le osservazioni del pedagogo ed il confronto con gli adulti di riferimento possono portare alla progettazione di un percorso di consulenza oppure alla stesura di progetti educativi individualizzati o di gruppo.

L'intervento può, infatti, configurarsi in due **modalità**:

- come intervento destinato a migliorare le relazioni all'interno del gruppo classe, sia tra alunni che tra alunni e docenti, in quelle classi dove sono presenti bambini e ragazzi che denotano alcune difficoltà di tipo relazionale;
- come intervento di consulenza pedagogica rivolto ai minori ed ai loro genitori, laddove si evidenzia la necessità di approfondire fonti di malessere esterne al sistema scolastico e maggiormente legate al sistema familiare.

Obiettivi

Tra gli obiettivi dell'intervento segnaliamo:

- Garantire uno spazio di confronto e consulenza ai docenti
- Offrire uno spazio di consulenza familiare per i genitori di ragazzi in difficoltà
- Promuovere percorsi di sostegno alla genitorialità per famiglie in difficoltà
- Sviluppare capacità di gestione delle dinamiche relazionali nei ragazzi con maggiori difficoltà;
- Sviluppare competenze comunicative adeguate;
- Sostenere percorsi di acquisizione di autostima, autoefficacia
- Stimolare percorsi e processi di integrazione interni alla classe;
- Migliorare la relazione con le figure adulte (genitori ed insegnanti)

Fasi di lavoro

Il pedagogo responsabile dell'intervento lavorerà per fasi:

- Incontro iniziale di presentazione: condivisione con l'assistente sociale, i dirigenti dei diversi plessi

scolastici, gli insegnanti delle scuole ed altri soggetti interessati del territorio (es. pediatra, volontari, ecc...) della metodologia generale e degli obiettivi macro.

- Raccolta delle informazioni sulle situazioni segnalate: la richiesta di attivazione dell'intervento deve essere posta dalla famiglia del minore, sollecitata e accompagnata da insegnanti, medici, assistente sociale o educatori professionali.
- Osservazione: l'osservazione può essere condotta internamente alle classi o esternamente ad esse, tramite un lavoro di indagine basato sulle osservazioni dei professionisti che già conoscono il minore.
- Individuazione dei nodi critici: grazie all'osservazione e agli strumenti di rilevazioni posseduti dal pedagogo, è possibile individuare ed analizzare ulteriormente la situazione per far emergere la maggiori criticità e le possibili aree di intervento;
- Stesura dei progetti educativi: definiti in obiettivi, strumenti ed azioni. Il progetto è mirato sulla situazioni specifica e può prevedere il coinvolgimento di diversi attori: il minore in questione, il gruppo classe, gli insegnanti, i genitori e la rete dei servizi.
- Realizzazione di azioni di progetto volte al raggiungimento degli obiettivi: tra queste possiamo inserire interventi individualizzati, lavori di gruppo o laboratori, realizzazione di percorsi specifici (pensati in collaborazione con gli insegnanti) tesi a migliorare le dinamiche di gruppo della classe, applicazioni di strumenti di osservazione ed analisi delle situazioni, sviluppo della relazione educativa, sportello di consulenza per il minore o per i genitori
- Monitoraggio in itinere e valutazione finale del progetto.

VALUTAZIONE: QUALITÀ ED EFFICACIA

La valutazione è parte fondamentale per la realizzazione del progetto educativo di ogni singolo servizio in quanto consente di ripensare ad esso, di ridefinirlo e dare un senso all'accaduto. Inoltre è lo strumento per comprendere l'impatto che l'insieme degli interventi posti in atto hanno sul territorio, ponendo l'attenzione sulla qualità e l'efficacia delle azioni messe in campo.

I servizi offerti dalla cooperativa presentano un'alta complessità poiché contengono un alto numero di attori e di variabili, si collocano all'interno di una rete territoriale di servizi più ampia, sono sistemi aperti e dinamici, spesso presentano effetti sul lungo periodo e a volte imprevedibili.

La valutazione, quindi, deve tenere conto della complessità e dell'indeterminazione che sono connaturate a questa tipologia di servizi e sulla base di questo assunto trovare un sistema che:

- costruisca criteri e indicatori sapendo della loro relatività, dando attenzione anche ciò che non era atteso;
- accetti la parzialità e non rinunci a costruire strumenti di lettura, generalizzazione e confronto dei fenomeni;
- tenga presente che il contrario per l'urgenza classificatoria è la capacità di convivere con il disagio dell'incertezza.

Compito centrale del processo valutativo è quello di comprendere, nel senso di "tenere insieme" differenti e molteplici livelli, quali quelli che si incontrano ed intersecano nel lavoro con le persone. Attraverso la verifica condivisa (cioè agita da soggetti differenti) del grado di raggiungimento delle azioni progettuali, in relazione all'orizzonte di senso definito dalle finalità e dagli obiettivi, essa permette di identificare punti di forza e di debolezza e, conseguentemente, di migliorare il lavoro e la sua qualità.

Altro compito molto importante e che spesso passa in secondo piano è quello di "fare teoria", cioè far sì che quanto realizzato possa diventare un modello di riferimento co-costruito che mira alla trasferibilità e riproducibilità del modello, in termini di metodologie, buone prassi e soluzioni organizzative attuate dal progetto che portino a un arricchimento per la cooperativa e quindi competenze e capacità nuove da spendere in altri contesti d'azione.

Nell'impianto di valutazione è previsto il coinvolgimento di diversi soggetti:

- la cooperativa nelle figure degli operatori delle equipe;

- la committenza;
- i fruitori dell'intervento.

La base su cui verrà predisposto l'impianto di valutazione viene costruita all'interno di questo rapporto triangolare (cooperativa, committenza e fruitori) in cui ciascuno ha un ruolo ben definito.

Centrale è l'asse cooperativa/committenza che predispongono gli interventi e, a seconda di quali essi siano, il fruitore viene più o meno coinvolto nella costruzione di obiettivi ed azioni e, di conseguenza, della valutazione. Diverso infatti è la possibilità di condivisione che può mettere in campo un genitore di un ragazzo che frequenta un CAG e quella di un destinatario di un intervento di tutela minori.

La prassi d'azione de L'Aquilone vede tre momenti principali in questo rapporto:

1. condivisione degli obiettivi dell'intervento e della metodologia da utilizzare;
2. momento di monitoraggio delle azioni messe in campo;
3. valutazione conclusiva condivisa.

Questi tre momenti possono avvenire tramite incontri diretti e/o scambi di mail/telefonate, partendo normalmente da quanto stabilito nei documenti generali d'affidamento del servizio alla cooperativa e plasmando sulla realtà specifica su cui si va ad agire. Il canale di comunicazione tra l'equipe e committenza/fruitore rimane sempre vivo ed è elemento fondamentale per l'efficacia dell'intervento.

Occorre definire indicatori specifici per essere ragionevolmente sicuri di raccogliere dati su ciò che si intende valutare e di ciascuno individuare gli standard che definiscano un buon livello di prestazione.

In ultimo l'utilizzo di strumenti di rilevazione e valutazione adeguati e calibrati sul singolo progetto/servizio in oggetto è indispensabile.

Di seguito verranno elencati alcuni degli strumenti di valutazione più utilizzati dalla cooperativa. Tra di essi di volta in volta vengono scelti quelli più rispondenti alle esigenze di valutazione dei singoli servizi/progetti e, in base alle peculiarità di ciascuno, possono essere adattati.

- Registrazioni delle attività del servizio e del progetto (es. diario di bordo);
- Customer satisfaction da somministrare al fruitore e all'operatore soprattutto nei servizi individualizzati (vedi allegato 2);
- Questionari di gradimento (vedi allegato 3);
- Interviste,
- Osservazione diretta,
- Tecniche di animazione per verifiche di gruppo e in contesti poco strutturati.

Soggetti della valutazione, oggetti, tempi, modalità e strumenti costituiscono nell'insieme l'impianto di valutazione. Ogni elemento è connesso in modo coerente agli altri: un soggetto è chiamato a valutare oggetti specifici, in tempi definiti, utilizzando strumenti ad hoc.

Dopo aver presentato che cosa L'Aquilone intenda per valutazione, come la concretizzi nei progetti/servizi che gestisce, dopo aver messo in luce lo stretto legame che c'è tra valutazione e qualità, proviamo a definire che cosa si intenda per "Qualità" in cooperativa.

Cercando di trovare un minimo comune denominatore che possa essere funzionale in ogni servizio/progetto, abbiamo cercato di individuare i fattori che secondo noi sono indice di qualità, gli indicatori e gli standard che ne definiscono il grado.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
FORMAZIONE DEGLI OPERATORI	Titoli formativi ed esperienze d'ingresso.	Attenta selezione del personale. Ricerca e diffusione delle opportunità

	Partecipazione ad eventi di formazione e/o aggiornamento esterni. Percorsi di formazione attivati dalla cooperativa	formative esterne; incentivazione alla partecipazione degli operatori (accordo con coordinatore, riconoscimento e valorizzazione della formazione). Mappatura dei bisogni formativi delle équipe; progettazione e realizzazione del piano formativo di cooperativa.
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	Stabilità delle équipe. Rispetto delle tempistiche di erogazione previste. Stabilità nel tempo dell'erogazione.	attenzione nella composizione delle équipe; monitoraggio dell'andamento delle équipe; colloqui con gli operatori; altri strumenti atti al contenimento del turn over. Tempi di erogazione concordati e chiari sia agli operatori che ai fruitori (es. orari di apertura, orari degli interventi nelle scuole, appuntamenti per interventi individualizzati ...); avviso preventivo di eventuali cambiamenti. Calendarizzazione condivisa degli interventi e delle sospensioni. In caso di assenza degli operatori: garantire una sostituzione e/o avvisare per tempo l'utente concordando il recupero.
CONNESSIONE CON IL TERRITORIO	Progettazione di servizi ed interventi in stretta connessione con il territorio Rete con realtà territoriali istituzionali e non Presenza sia politica che tecnica sui territori	Co-progettazione con committenza e altri attori significativi del territorio; condivisione con altri e nuovi attori del territorio; Mappatura delle realtà significative del territorio; presa di contatto; costruzione di una rete flessibile e attivabile in caso di reciproca necessità; numero delle realtà con cui si è in contatto; numero delle realtà con cui è in relazione. Livello politico: delegati territoriali, relazioni con le Amministrazioni Comunali, partecipazione ai Piani di Zona distrettuali; Livello tecnico: partecipazione ai Tavoli Tematici distrettuali, collaborazione stretta con i servizi comunali e pubblici in generale, raccordo tra i servizi/progetti della cooperativa che agiscono sullo stesso territorio, propositività progettuale sui territori.

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

(In allegato vengono inseriti gli strumenti di customer satisfaction)

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'intervento Scale di movimento	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 formazione Assenza turn-over	Scheda di rilevazione incontri effettuati Verbalizzati incontri Questionario di soddisfazione della formazione	Schede compilate ad ogni incontro così come i verbali. Questionario svolto al termine di ogni 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	Annualmente data alle famiglie Condivisione dei risultati delle schede nell'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.

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 simili, proprio per questo motivo risulta sensato suddividere per aree (ad esempio adm preventive 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; L'aspettativa conseguente questi percorsi è l'approfondimento e il miglioramento di strumenti e modalità operative che già fanno parte del *modus operandi* de L'Aquilone.

A livello organizzativo esistono connessioni interne con le altre funzioni , in particolare con la funzione formazione, con lo scopo di comprendere l'effettiva utilità della formazione e le sue ricadute all'interno delle equipe operative.

VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI DI ASSISTENZA SCOLASTICA

In concreto alcuni strumenti utili per realizzare la valutazione di servizi di **assistenza scolastica** sono:

- griglia di osservazione del bambino: gli insegnanti e gli educatori hanno a disposizione moduli scolastici strutturati in modo tale da poter registrare appunti importanti su determinate caratteristiche del minore che vanno a toccare quattro aree fondamentali: area socio-relazionale, area motoria, area cognitiva, area delle autonomie personali. Questa griglia sarà poi il punto di partenza per la stesura del p.e.i.
- Progetto educativo individualizzato: la stesura condivisa del progetto prevede un momento di verifica alla fine dell'anno degli obiettivi indicati nel documento. La valutazione di questi obiettivi verrà poi registrata in schede di sintesi appositamente preparate dalla scuola che potranno essere utilizzate l'anno seguente e permettono di avere la memoria storica degli interventi.
- Incontri periodici con l'insegnante di sostegno: questi incontri permettono la condivisione e la riflessione rispetto agli interventi che si stanno attuando sulla situazione in essere.
- Gruppi h: anche questo incontro rimane un momento di forte confronto. Il progetto viene discusso in questa sede e viene approvato dalla stessa all'inizio dell'anno, ma è prevista anche una momento valutativo dello stesso al termine della scuola
- Incontri con il referente: con l'obiettivo di sostenere e avere uno sguardo altro e alto sul lavoro dell'educatore; anche in questi momenti vi è presente una prima forma valutativa del lavoro in corso.
- Incontri con l'assistente sociale del comune e con i servizi specialistici: incontri periodici e costanti di monitoraggio.
- Relazioni periodiche di metà anno e fine anno: è lo strumento più indicato per l'educatore per poter ricondurre l'intervento educativo in una cornice di sintesi valutativa.

VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI DOMICILIARI

Negli interventi di **ADM** esistono diversi momenti di verifica/valutazione dell'intervento:

- monitoraggio e verifica dell'intervento in equipe: permette di riflettere sull'andamento della relazione educativa, sul cambiamento del contesto e sulle azioni da svolgere. Un confronto messo a calendario in maniera costante permetterà all'equipe di non rispondere unicamente all'urgenza operativa, ma di soffermarsi ad elaborare nuove strategie d'azione e far emergere obiettivi già raggiunti o da raggiungere.
- Le relazioni intermedie e finali: vengono consegnate alla committenza le relazioni di verifica svolte dagli operatori in itinere e a fine intervento e permettono di confrontarsi sull'andamento del Progetto e sviluppare riflessioni metodologiche volte al miglioramento del Servizio.
- Incontri di verifica con i soggetti della rete: permettono la conoscenza del minore in altri contesti; il confronto con i Servizi Specialistici che lo hanno in carico ha la finalità di integrare gli sguardi e portare elementi nuovi all'interno della progettazione.
- Valutazione del progetto educativo: avviene in un primo momento all'interno degli incontri tra operatore e referente che attuano un confronto sull'intero intervento e compilano uno strumento utile a sintetizzare il raggiungimento o meno degli obiettivi. La base dello strumento è la griglia progettuale che prende in considerazione gli obiettivi specifici e ne valuta il raggiungimento totale o parziale, definendo quindi la riprogettazione degli stessi.

RECAPITI

L'AQUILONE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Via Umberto Maddalena, 5 - 21018 Sesto Calende (VA)

tel. 0331/1830570

fax 0331/913579

Sito internet : www.laquilonescs.it

Mail generale : laquilonescs@laquilonescs.it

Posta Elettronica Certificata : laquilonescs@legalmail.it

ALLEGATI



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 n.131 – Albo Nazionale delle Società Cooperative n.A132964
Telefono 0331.1830570 – fax: 0331.913579 – mail: laquilonescs@laquilonescs.it
www.laquilonescs.it



COSTUMER SATISFACTION PER FAMIGLIA

SCHEDA DI COSTUMER SATISFACTION

Famiglia

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	6

Data..... Firma



COSTUMER SATISFACTION PER OPERATORE

SCHEDA DI COSTUMER SATISFACTION

Operatore L'Aquilone



Fac-simile
SCHEDA DI CUSTOMER SATISFACTION
SERVIZIO
Operatori

Operatore Servizio di riferimento

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

- Per nulla
- Abbastanza
- Sono soddisfacenti
- sono molto soddisfacenti

Gli ordini del giorno sono adeguati e rispondono ai bisogni degli operatori ?

- Per nulla
- Abbastanza
- Sono soddisfacenti
- sono molto soddisfacenti

Gli strumenti utilizzati dall'equipe sono adeguati a progettare e programmare in maniera efficace le attività?

- Per nulla
- Abbastanza
- Sono adeguati
- Sono molto adeguati

Gli obiettivi educativi previsti sono stati raggiunti?

- Non sono stati raggiunti
- Sono stati parzialmente raggiunti
- Sono stati raggiunti
- Sono stati raggiunti in maniera efficace

Gli spazi a disposizione per l'intervento risultano essere adeguati?

- Per nulla
- Abbastanza
- Sono adeguati
- Sono molto adeguati

L'orario di presenza nel servizio è sostenibile ?

- Per nulla
- Poco sostenibile
- E' sostenibile
- Rispetta pienamente il carico di lavoro

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

scarso	basso	Abbastanza buona	buona	Molto buona
1	2	3	4	5

Data,

Firma,



SCHEDA DI CUSTOMER 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



SCHEDA DI CUSTOMER
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 _____