

CARTA dei SERVIZI

SERVIZIO DI ACCUDIENZA SCOLASTICA

ASSISTENZA PEDAGOGICO-EDUCATIVA IN STRUTTURE SCOLASTICHE CON ALUNNI CON DISABILITA' E CON DISAGIO

Anno Scolastico 2020-2021



Comune di Porto Viro
Rovigo

Coop. Sociale **Titoli Minori** onlus

sede legale e operativa: Calle Seminario, 740 - 30015 Chioggia - Venezia

sede operativa: Via S. D'Acquisto, 1 - 45014 Porto Viro - Rovigo

telefono e fax: +39 041 400 729 - www.titoliminori.com - info@titoliminori.com

P.IVA e C.F. 03209900277 - pec: titoliminori@legalmail.it



Titoli Minori
UN MONDO A MISURA DI TUTTI

INDICE

1. PREMESSA
2. PRESENTAZIONE: CHI SIAMO
 - 2.1. La Mission
 - 2.2. Principi
3. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA
 - 3.1. L'intervento educativo
4. LINEE GUIDA
5. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA
 - 5.1. Coordinatore
 - 5.2. Operatori
6. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE
7. REQUISITI QUALITA'
8. CONTATTI



Coop. Sociale **Titoli Minori** onlus

sede legale e operativa: Calle Seminario, 740 - 30015 Chioggia - Venezia

sede operativa: Via S. D'Acquisto, 1 - 45014 Porto Viro - Rovigo

telefono e fax: +39 041 400 729 - www.titoliminori.com - info@titoliminori.com

P.IVA e C.F. 03209900277 - pec: titoliminori@legalmail.it



1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto si realizzasse nel processo d'innovazione dei rapporti tra Istituzioni e cittadino a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati.

Questa guida ha lo scopo di offrire le informazioni necessarie alle famiglie, alle scuole e ai territori in merito ai principi, alle scelte educative e al modello organizzativo adottato dalla nostra cooperativa nella gestione del servizio di assistenza pedagogico-educativa scolastica.

La carta dei Servizi costituisce uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi scolastici ed educativi. E' uno strumento di comunicazione importante per concretizzare il principio di trasparenza. Con la Carta dei Servizi, l'Ente gestore definisce gli standard di qualità e si impegna ad attuarne strumenti utili per il controllo e il miglioramento continuo.

In tal senso la Cooperativa Titoli Minori quale esercente del servizio adotta una carta dei servizi, in base alla direttiva sui principi dell'erogazione dei servizi pubblici del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (legge n.481/1995 – Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità)

Inoltre il presente documento adempie alle richieste del comma 1 dell'art.11 del d.lgs n.286/1999 secondo cui l'utenza deve essere messa nella condizione di poter partecipare alla valutazione e definizione degli standard qualitativi e quantitativi.

2. PRESENTAZIONE: CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale Titoli Minori nasce nell'anno 2000 ed ha la sua origine e matrice culturale nell'esperienza del Servizio Civile che la Caritas Diocesana di Chioggia aveva gestito negli anni Novanta. Da questa particolare forma di impegno, che ha dato la possibilità quasi a 150 giovani di sperimentarsi a diretto contatto con il mondo della diversa abilità e del disagio sociale, è nata l'idea di far diventare la relazione con le persone in difficoltà un'attività professionalmente significativa. Con questo spirito la Titoli Minori ha dato avvio a progetti nei territori della provincia di Venezia e Rovigo verso l'area del disagio ma anche nell'ambito dell'agio, nella quotidianità e disabilità. L'idea di fondo che guida la Cooperativa è "che non ci sono situazioni o persone irrecuperabili e che con un paziente lavoro di accompagnamento ogni persona – specialmente chi è in difficoltà – può trovare un suo equilibrio e una sua serenità".

I nostri ambiti di intervento sono:

- Area Minori;
- Area Disabilità;
- Area Prevenzione.

Per ciascun ambito offriamo numerosi servizi in base all'età e alle caratteristiche e esigenze dell'utenza.



Titoli Minori
UN MONDO A MISURA DI TUTTI

2.1 La Mission

La nostra Mission è un insieme di responsabilità e di valori finalizzati a perseguire il bene comune attraverso la promozione umana e l'integrazione sociale. Intendiamo svolgere la nostra attività protesi a migliorare la qualità della vita e il ben-essere di quanti a noi si rivolgono, sia essi fruitori operatori o risorse libere; privilegiamo la persona, la sua unicità senza alcuna distinzione. Promuoviamo il miglioramento costante della qualità nei nostri servizi e attività attraverso la formazione, gli scambi con altre realtà territoriali, la ricerca e lo sviluppo. Siamo aperti a nuove esperienze e a nuovi progetti che promuovano i valori e principi enunciati e contribuiscano alla crescita di quanti afferiscono ai nostri servizi e alla crescita umana e professionale dei soci.

2.2 I Principi

Principi fondamentali a cui si attiene la Cooperativa per l'erogazione dei servizi:

Eguaglianza: la parità di diritti è assicurata a tutti gli utenti. E' rispettata la dignità della persona senza distinzione di sesso, etnia, nazionalità, religione, lingua e opinione.

Imparzialità: tutti coloro che usufruiscono del servizio sono trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità.

Efficienza ed efficacia: viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

Verifica tramite strumenti di customer satisfaction della qualità percepita

3. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA

Il servizio di Assistenza Scolastica viene erogato nelle scuole di ogni ordine e grado, dalla Scuola dell'Infanzia alla Scuola Secondaria di Secondo Grado, allo scopo di assicurare l'assistenza ed il supporto agli alunni con disabilità individuati ai sensi della Legge 104/92.

Il fine ultimo e generale del servizio è quello di garantire l'inclusione vera nel contesto di piccolo gruppo classe e nel contesto scolastico generale. Ciò si declina in una serie di azioni le cui finalità sono: rimuovere, per quanto sia possibile, gli ostacoli alla partecipazione alla vita scolastica; facilitare il raggiungimento dell'autonomia personale e di apprendimento; supportare l'acquisizione delle capacità di relazione e delle abilità sociali.

Coop. Sociale **Titoli Minori** onlus

sede legale e operativa: Calle Seminario, 740 - 30015 Chioggia - Venezia

sede operativa: Via S. D'Acquisto, 1 - 45014 Porto Viro - Rovigo

telefono e fax: +39 041 400 729 - www.titoliminori.com - info@titoliminori.com

P.IVA e C.F. 03209900277 - pec: titoliminori@legalmail.it



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001
Servizi socio-assistenziali educativi semi residenziali e domiciliari per minori con disagio sociale e non. Servizi socio sanitari educativi semi residenziali per disabili. Servizi educativi per l'infanzia.

3.1 L'intervento educativo

L'intervento viene svolto nel rispetto e sulla base delle indicazioni del Piano Educativo Individualizzato, il PEI. Esso rappresenta il progetto unitario che vede coinvolti tutti i soggetti attraverso una serie di azioni coordinate che si qualificano, in particolare, nel supporto all'autonomia della persona con disabilità, all'autosufficienza di base, alla relazionalità e alla valorizzazione delle sue potenzialità.

Le azioni educative si articolano in diverse direzioni:

- Intervento diretto verso l'alunno
- Intervento indiretto inteso come lettura dei bisogni individuali e della classe per l'inserimento nel gruppo
- Intervento congiunto con tutti i docenti della classe per una partecipazione attiva alla realizzazione di obiettivi e progetti.

Gli interventi sono dunque volti all'assistenza, cura e promozione di condizioni di benessere dell'alunno, supporto alla continuità educativa tra scuola e famiglia, supporto alla partecipazione dello studente alle diverse opportunità integranti promosse dalla scuola, mediazione e facilitazione delle relazioni tra alunno e coetanei, insegnanti e contesto scolastico in generale.

4. LINEE GUIDA

Il tema della centralità della persona con disabilità diviene sempre più un importante riferimento culturale e operativo per i servizi sanitari, sociosanitari, sociali ed educativi. Dare centralità alla persona con disabilità significa riconoscerla non solo come oggetto di attenzione del sistema dei servizi, ma soprattutto riconoscerla come soggetto che, assieme alla sua famiglia, collabora e sceglie il proprio processo di partecipazione sociale, anche laddove la gravità della compromissione del quadro clinico o comportamentale fosse di notevole entità.

In questa prospettiva sono determinanti i seguenti fattori:

- L'approccio globale alla persona secondo ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della disabilità e della salute), cioè un approccio che tenga conto della sua situazione esistenziale e non solo delle funzioni compromesse o dei bisogni specifici da soddisfare. Ciò significa porre l'attenzione non solo e unicamente sulla persona con disabilità, ma considerare il valore dei diversi contesti di vita della persona stessa (scuola, famiglia, contesti ricreativi...). Un'attenzione quindi alla Qualità della Vita della persona.
- L'attenzione e lo sforzo ad evitare il rischio, sempre presente, di ridurre l'intervento ai soli aspetti assistenziali.
- L'impegno per un lavoro collaborativo con la scuola, la famiglia, i servizi, in grado di favorire l'integrazione dei singoli apporti e di rispettare e valorizzare lo specifico professionale dei diversi attori.

5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il personale coinvolto nel servizio di assistenza è composto da un Coordinatore e da un' équipe di Operatori.

Il **Coordinatore** ha la funzione di organizzare e coordinare le attività. Nello specifico dovrà:

- **Fornire il personale qualificato** necessario ad assicurare il servizio ordinario, con l'impegno alla sostituzione in caso di indisponibilità o su richiesta
- **Assicurare la formazione e l'aggiornamento** degli operatori
- **Assicurare la realizzazione degli obiettivi** secondo le linee di intervento stabilite da ciascun Progetto Individualizzato
- **Assicurare** che l'assistenza ad ogni singolo utente sia effettuata, possibilmente, dallo stesso operatore
- **Assicurare se possibile la continuità educativa** nel corso degli anni
- **Coordinare mensilmente l'équipe** per monitorare il servizio rilevandone le problematiche e predisponendo le strategie più funzionali per risolverle
- **Relazionarsi con i Referenti** in ambito scolastico per ottimizzare l'intervento degli operatori.

L' **equipe di Operatori**, il cui numero sarà definito sulla base del numero di studenti segnalati dalle Scuole. Gli Operatori intervengono attraverso azioni e attività concordate dal gruppo di lavoro e formulate nel PEI, come previsto dalla L.104/92, e in collaborazione con le altre figure professionali, sia attraverso interventi individualizzati, sia nell'ambito del gruppo-classe o in piccolo gruppo.

In particolare, gli Operatori del servizio sono tenuti alle seguenti prestazioni:

- **Contribuire ad un positivo inserimento nella scuola** dei minori in difficoltà;
- **Collaborare con gli insegnanti** per l'effettiva integrazione del minore nelle attività didattiche, ludiche, di laboratorio, di esplorazione dell'ambiente;
- **Collaborare durante le attività didattiche** programmate dagli insegnanti, seguendo il minore con disabilità e nell'inserimento dei gruppi di lavoro individuati;
- **Supportare il minore nell'area dell'autonomia personale** intesa come autosufficienza di base comprensiva quindi di tutte le necessità di carattere fisiologico o conseguenti a particolari patologie.
- **Compilare e aggiornare periodicamente le schede osservative** relative ai propri utenti;
- **Partecipare**, se richiesto, ai momenti di programmazione;
- **Partecipare** alle verifiche collegiali con le équipe specialistiche.

6. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Gli strumenti di monitoraggio adottati (**schede osservative, questionari soddisfazione famiglie e insegnanti e l'equipe di coordinamento mensile, incontri GLO**) permettono di verificare l'andamento del servizio e di sondare il grado di soddisfazione dell'utenza e dell'ente scolastico.

7. SEGNALAZIONI E RECLAMI

Per segnalazioni o reclami da parte delle famiglie o della scuola i canali di comunicazione sono i seguenti:

Società Cooperativa Sociale Titoli Minori
Calle Seminario n.740 - Chioggia (VE)
Telefono/Fax 041 400729
Mail: info@titoliminori.com
Pec: titoliminori@legalmail.it

Servizio di Accudienza Scolastica
Dott.ssa Melania Motta
Educatore Coordinatore
e-mail: melania.motta@titoliminori.com

Il servizio e la cooperativa gestiranno eventuali segnalazioni attraverso la procedura di gestione delle non conformità prevista dal sistema di gestione per la qualità, garantendo quindi un feedback ed una risoluzione della segnalazione al mittente.

8. REQUISITI QUALITA'

STANDARD DI SERVIZIO

ASPETTI QUALITATIVI

Capacità relazionali degli operatori
Continuità educativa (affiancamento all'alunno dello stesso operatore nel corso dell'anno)
Tempestività dell'intervento (1 giorno dopo l'accordo con la scuola)
Collaborazione con i docenti curricolari e di sostegno (colloquio per avvio e monitoraggio progetto educativo)
rispetto della normativa sulla privacy per il trattamento dei dati dell'utenza



Titoli Minori
UN MONDO A MISURA DI TUTTI

ASPETTI QUANTITATIVI AL 15/06/21 PER ANNO SCOLASTICO 2020/2021

Numero di utenti seguiti	9
Numero di richieste di interventi soddisfatte	100%
Ore di coordinamento di equipe	36
Grado di soddisfazione delle famiglie	4,40 su 5
Grado di soddisfazione del corpo insegnati	4,85 su 5

9. CONTATTI

Società Cooperativa Sociale Titoli Minori
Calle Seminario n.740 - Chioggia (VE)
Telefono/Fax 041 400729
Mail: info@titoliminori.com
Pec: titoliminori@legalmail.it

Servizio di Accudienza Scolastica
Dott.ssa **Melania Motta**
Educatore Coordinatore
e-mail: melania.motta@titoliminori.com



Coop. Sociale **Titoli Minori onlus**

sede legale e operativa: Calle Seminario, 740 - 30015 Chioggia - Venezia

sede operativa: Via S. D'Acquisto, 1 - 45014 Porto Viro - Rovigo

telefono e fax: +39 041 400 729 - www.titoliminori.com - info@titoliminori.com

P.IVA e C.F. 03209900277 - pec: titoliminori@legalmail.it



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001
Servizi socio-assistenziali educativi semi-residenziali e domiciliari per minori con disagio sociale e non. Servizi socio-sanitari educativi semi-residenziali per disabili. Servizi educativi per l'infanzia.