

E	COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_e618
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE	
Protocollo N.0033048/2025 del 28/07/2025 fasc. 7.15 N.1093/2025 Firmatario: EMANUELA IA FEDE	



CARTA DEI SERVIZI

Servizio di Assistenza Educativa
per l'autonomia personale
degli alunni con disabilità (SAAP)

E	COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_e618
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE	
Protocollo N. 0033048/2025 del 28/07/2025 GABBIANO - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS 7.11.N.102 Partitari: EMANUELA LA FEDE	

Res. n. 06 del 23/07/2025

Servizio di Assistenza Educativa per l'Autonomia personale degli alunni con disabilità (SAAP)

IL GABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Abate Cremonesini, 6/8 – Ponteviso (BS)

Sede amministrativa: Via Girolodi Forcella, 27 – Ponteviso (BS)

telefono 0309930282 • fax 0309930419

e-mail: info@ilgabbiano.it • Sito: www.ilgabbiano.it

Indice

1. La Carta dei Servizi	pag. 3
2. La Cooperativa	pag. 3
3. Il Servizio di integrazione scolastica	pag. 7
4. Personale coinvolto	pag. 12
5. Rapporti del servizio con gli altri soggetti	pag. 13
6. Sistema di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio	pag. 14
7. Sistema adottato per l'invio di segnalazioni e reclami	pag. 14
8. Tutela della Privacy	pag. 15
9. Codice etico e modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. 231/01	pag. 15
10. Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/1990 e alla L.R. n. 1/2012	pag. 15
11. Certificazioni di Qualità	pag. 16
12. Risorse aggiuntive per il miglioramento della qualità del servizio	pag. 16
13. Allegati alla Carta dei Servizi	pag. 18
14. Conclusioni	pag. 18

E
COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_e618
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N.0033048/2025 del 28/07/2025 Fasc. 7.15 N.1093/2025 Firmatario: EMANUELA IA FEDE

Gentile Famiglia,

la Carta dei Servizi rappresenta il patto tra la Cooperativa e i beneficiari del servizio; costituisce, in primo luogo, uno strumento di trasparenza e informazione per orientare i cittadini nella scelta tra diversi erogatori dello stesso servizio. Leggendo questo documento, sarete informati sugli standard di qualità offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento da adottare nel caso non siano rispettati gli impegni assunti.

“Il Gabbiano” si impegna da sempre e con determinazione per il miglioramento, l’innovazione, il potenziamento e la qualificazione dei propri servizi; per questi motivi, uno degli obiettivi di questo documento è di mettere i cittadini che usufruiscono del servizio nella condizione di controllarne la qualità, di sapere cosa aspettarsi e cosa è giusto che pretendano. La Carta, quindi, è essenzialmente rivolta alla tutela dei diritti della persona e uno strumento informativo per creare un canale di comunicazione privilegiato tra servizio, utenti, famiglie e Servizi Sociali.

In particolare, la Cooperativa si impegna ad adottare gli standard di quantità e qualità del servizio descritti in questo documento e a verificarne il rispetto ed il grado di soddisfazione degli utenti.

1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero adempimento legislativo, vuole essere una risposta alle necessità di informazioni chiare e complete e si offre come testimonianza della filosofia della Cooperativa.

“Il Gabbiano” vuole offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l’attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

La Carta dei servizi, introdotta obbligatoriamente dalla normativa vigente per tutti i soggetti erogatori di Servizi pubblici, si propone come strumento di dialogo tra la Cooperativa e i fruitori dei suoi servizi.

Il dialogo è lo strumento indispensabile per migliorare la qualità dei servizi erogati; pertanto si ritiene debba essere periodicamente aggiornata attraverso commenti e suggerimenti che tutti gli utenti, i famigliari, i volontari, i collaboratori e gli Enti Locali vorranno far pervenire.

La Carta dei Servizi non ha solo lo scopo di illustrare la struttura e l’organizzazione del Servizio, ma anche quello di indicare gli standard di qualità del servizio di cui “Il Gabbiano” deve assicurare il rispetto.

È quindi un importante strumento per la tutela dei diritti degli utenti poiché attribuisce un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

2. La Cooperativa

“Il Gabbiano” è una **Cooperativa Sociale ad oggetto plurimo A + B senza scopo di lucro**.

Il suo fine è il completamento di una filiera di servizi volti al perseguimento dell’interesse generale della comunità, la promozione umana e l’integrazione sociale dei cittadini, nonché dell’integrazione lavorativa di persone svantaggiate di inserimento lavorativo, ai sensi della L.381/1991.

Come Cooperativa ad oggetto plurimo, “Il Gabbiano” ispira la propria azione ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale, ovvero mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, legame con il territorio, rapporto equilibrato con lo Stato e le istituzioni pubbliche, affrontando contestualmente le sfide del mercato e cercando di coniugare solidarietà, sostenibilità e sviluppo, attraverso percorsi di formazione, di accompagnamento e di inserimento, in una logica di tipo imprenditoriale.

La Cooperativa realizza i propri scopi sociali attraverso la presa in carico di più aspetti possibili dei servizi rivolti alle persone, a partire dalla gestione di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, sanitari ed educativi orientati alla risposta ai bisogni di minori, disabili fisici, psichici e sensoriali, anziani, malati in fase terminale e altre categorie di soggetti che necessitano nel corso della loro vita, in modo stabile od occasionale, di interventi mirati al soddisfacimento di bisogni di assistenza, socializzazione, cura e riabilitazione, per chiudere il cerchio con l’inserimento lavorativo di persone svantaggiate, attraverso lo svolgimento di diverse attività.

In relazione a ciò la Cooperativa può gestire le attività previste dallo statuto in diverse aree:

- servizi socio-assistenziali,
- servizi socio-sanitari,
- servizi sanitari,
- servizi riabilitativi,

E
COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_6618
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N. 0033048/2025 del 28/07/2025 PEC 774512@com.chiari.it Firma: EMILIA A. BERIO

- servizi educativi,
- ecologia e ambiente,
- verde e florovivaismo,
- informatica,
- produzione, lavorazione e commercializzazione di prodotti,
- pulizia civile e industriale,
- pulizia ambienti a enti pubblici o privati,
- lavanderia,
- ristorazione,
- manutenzione immobili,
- servizi conto terzi,
- formazione specialistica, anche ECM,

e qualunque altra attività connessa o affine agli scopi sopraelencati.

2.1 La Vision “Il Gabbiano”

- Crediamo nel nostro lavoro.
- Crediamo che sia necessario lavorare per la crescita delle Persone, della Società e di un modello di impresa più “a misura d’Uomo”.
- Crediamo nella costruzione di un patto sociale per rendere davvero esigibili i Diritti della Persona.
- Crediamo in progetti e azioni concrete per diffondere la Cultura dell’Accoglienza e della Tolleranza, per uno sviluppo della collettività non discriminante, più equo e sicuro per tutti.
- Crediamo in un modello culturale che va al di là della tipologia d’impresa: siamo persone che, insieme, credono in un cambiamento di prospettiva.

2.2 La Mission “Il Gabbiano”

L’oggetto plurimo A + B della Cooperativa è il coronamento della nostra “Mission” e il consolidamento dei valori su cui si fonda il nostro lavoro:

Professionalità: vogliamo essere un soggetto che sappia rispondere in modo integrato alla più vasta gamma di bisogni emergenti in ambito assistenziale, socio-sanitario, educativo e di inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Affidabilità: vogliamo diventare il soggetto di riferimento, partner privato – sociale delle Istituzioni, per quanto concerne gli ambiti assistenziale, socio-sanitario, educativo ed inserimento lavorativo di persone svantaggiate, in particolare nel territorio storico di operatività (territorio della bassa bresciana).

Pratica della cura: vogliamo offrire alle Persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l’attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna Persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

Opportunità: vogliamo continuare a creare e a garantire opportunità di lavoro e di crescita professionale per i nostri Lavoratori, in modo particolare per i Soci, consapevoli che il lavoro è strumento per un’emancipazione individuale e sociale;

Sviluppo Sostenibile: vogliamo svolgere la nostra missione in modo responsabile ed etico, impegnandoci per uno sviluppo sostenibile, offrendo strategie di tipo imprenditoriale nel rispetto delle esigenze dell’Individuo, della Società e dell’Ambiente, e sviluppando un’organizzazione e competenze specifiche.

Partendo dalla rilevazione sul territorio di un’ampia gamma di bisogni e considerando l’alta presenza di servizi volti a tutte le categorie di svantaggio nella medesima area territoriale, “Il Gabbiano” si è prefissata le seguenti finalità:

- raccogliere i bisogni reali delle persone fragili e rispondere in maniera adeguata e precisa;
- creare occasioni di lavoro stabile e remunerativo;
- creare condizioni lavorative orientate alla sicurezza dei lavoratori e che consegnino certezza e tranquillità ai nostri collaboratori,
- promuovere l’integrazione lavorativa di persone a rischio di esclusione ed emarginazione sociale;
- promuovere la crescita ed il miglioramento dei nostri collaboratori attraverso specifica formazione;
- accompagnare il soggetto svantaggiato nel reinserimento nel mercato del lavoro.

2.3 I valori che guidano “Il Gabbiano”

Trasparenza gestionale: come Cooperativa Sociale ONLUS, abbiamo una precisa responsabilità informativa relativa a tutti i documenti che rendicontano attività e iniziative, sociali o non, che prevedano la gestione o l'utilizzo di risorse altrui, specie se pubbliche. Questa responsabilità nel rendicontare gli esiti istituzionali ed economici è nell'interesse non solo dei soggetti finanziatori ma anche e soprattutto della collettività sociale, della cosiddetta società civile di cui, in fin dei conti, rappresentiamo la proiezione in campo economico.

Eccellenza professionale: riteniamo indispensabile un'organizzazione e personale orientati al risultato che riescano ad integrare conoscenze, competenze tecniche, appropriatezza dei processi, sicurezza, efficacia ed efficienza. Per questo crediamo nella valorizzazione del talento e nella crescita delle nostre risorse umane e investiamo per la formazione e la motivazione delle persone che lavorano con noi.

Rispetto per l'individuo: la persona è il livello fondamentale della nostra attività. Il nostro successo dipende da un lato dalla combinazione di talento e rendimento delle persone che lavorano per noi e, parallelamente, dal miglioramento della qualità di vita che riusciamo ad assicurare alle persone per cui lavoriamo. Per questo poniamo particolare attenzione alla valorizzazione delle attitudini e delle competenze di ciascuno sapendo che il riconoscimento genera e sostiene la motivazione utile al benessere relazionale di cui possono godere anche i fruitori ed i loro contesti sociali.

Responsabilità: ci occupiamo di temi delicati e di persone fragili. Per farlo al meglio occorre agire con responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti e nei confronti del nostro codice etico. Siamo impegnati nella selezione, nello sviluppo e nella promozione di collaboratori dotati di autonomia e di spirito di iniziativa che abbiano la flessibilità necessaria per ampliare la propria esperienza e la mentalità aperta a riconoscere le priorità, le necessità della Cooperativa e il coraggio di mettere in discussione le opinioni più diffuse.

Impegno per la società: desideriamo mantenere elevati standard etici e sociali in tutte le nostre attività, nel nostro approccio alle persone e negli sforzi per la salvaguardia dell'ambiente. Siamo impegnati in iniziative di promozione e di sviluppo della cultura della solidarietà e dell'attenzione ai temi che affrontiamo quotidianamente, per un futuro più sicuro e più equo per tutti.

Impegno per l'innovazione: l'innovazione è il motore del nostro successo. Operando in settori ad altissimo contenuto relazionale e connotati da una forte imprevedibilità, dobbiamo essere in grado di anticipare i bisogni delle persone ed essere aperti ad accogliere idee non convenzionali. Consideriamo il cambiamento un'opportunità e l'autocompiacimento una minaccia. Per questo incoraggiamo tutti all'interno della Cooperativa ad avere la curiosità necessaria per essere aperti al mondo e alle idee nuove.

Miglioramento continuo: in un continuo confronto con il settore in cui operiamo, ci impegniamo a offrire le migliori risposte, a creare le condizioni della ricerca a prevedere i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non solo dalla tensione ai risultati.

Valorizzazione delle risorse umane: la valorizzazione delle risorse umane e la promozione della dignità sociale, lavorativa ed economica dei lavoratori, attraverso la creazione di opportunità gestionali e professionali di elevato livello.

2.4 Il nostro Codice Etico

Per essere un insieme di regole di condotta per i membri dell'organizzazione, è anche lo strumento che guida l'azione di governo e di strategia dell'impresa. Il codice etico definisce le responsabilità individuali di ogni partecipante all'organizzazione e chiarisce quali sono i criteri fondamentali che devono orientare le scelte dell'impresa.

In novembre 2022 il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha revisionato il Codice, del quale riportiamo in seguito i principi fondamentali:

Promozione sociale: crediamo nel valore che si genera nelle relazioni con l'altro e agiamo per la promozione umana fornendo risposte ad alto profilo qualitativo ai bisogni espressi dal territorio.

E
COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_6618
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N. 0033048/2025 del 28/07/2025
REC. PROT. N. 4093/2025
UFFICIO: MANUELA LA FERLA

Rifiuto della discriminazione: tutti i partecipanti all'organizzazione sono chiamati a comportamenti ispirati ad obiettività, ad imparzialità, a cortesia; devono sentirsi impegnati a porre attenzione agli Utenti, ai clienti ed alla stessa organizzazione indipendentemente dallo stato sociale, dalle credenze religiose o politiche, dal genere, dalla sessualità, dalla nazionalità o dalla etnia di ciascuno.

Onestà e responsabilità: l'onestà rappresenta uno dei principi fondamentali di ogni attività di carattere amministrativo, di erogazione, di rendicontazione e di promozione.

Rispetto delle norme vigenti: esigiamo dai dipendenti, dai soci, dagli amministratori, dai collaboratori e da chiunque svolga funzioni di rappresentanza il rispetto della normativa locale, nazionale e comunitaria e di comportamenti eticamente corretti che non pregiudichino l'affidabilità morale e professionale della Cooperativa.

Trasparenza e completezza dell'informazione e dell'azione: le attività della Cooperativa devono essere improntate ai principi di trasparenza, chiarezza, onestà, equità ed imparzialità. "Il Gabbiano" definisce i ruoli e le responsabilità connesse ad ogni processo e richiede ai destinatari la massima trasparenza nel fornire ai propri interlocutori informazioni rispondenti a verità e di facile comprensione.

Riservatezza delle informazioni e rispetto della privacy: pretendiamo da ogni persona che lavora per noi la riservatezza per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa, in particolare per quanto concerne le informazioni relative agli Utenti, ed ai loro famigliari, dei servizi sociali, sanitari, socio-sanitari ed assistenziali.

Correttezza nella gestione societaria e il rispetto dei principi cooperativistici: la Cooperativa "Il Gabbiano" persegue il proprio oggetto sociale nel rispetto della legge, dello statuto e dei regolamenti sociali, assicurando il corretto funzionamento degli organi sociali e la tutela dei diritti patrimoniali e partecipativi dei propri soci, la propria funzione mutualistica, salvaguardando l'integrità del capitale sociale e del patrimonio rispettando i criteri di efficienza, efficacia ed economicità dei servizi.

Valore delle risorse umane e rispetto della persona: "Il Gabbiano", assicura in ogni ambito della propria attività la tutela dei diritti inviolabili della persona umana, ne promuove il rispetto dell'integrità fisica e morale, previene e rimuove qualsiasi forma di violenza, abuso e coercizione.

Tutela della sicurezza: la Cooperativa opera nel rispetto del Decreto Legislativo 81 del 2008, assicurando a tutti i lavoratori un luogo di lavoro salubre e sicuro e impegnandosi in azioni di miglioramento continuo sul tema della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Qualità dei Servizi e dei prodotti: orientiamo la nostra attività alla soddisfazione e alla tutela di Utenti e clienti, dando ascolto alle richieste che possono favorire il miglioramento della qualità dei servizi erogati e dei prodotti.

Attenzione al territorio: la Cooperativa è consapevole degli effetti delle proprie attività sul territorio in cui opera, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività; per questi motivi contempliamo questi interessi nello svolgimento delle nostre attività.

Valore della reputazione e della credibilità aziendale: la reputazione e la credibilità che la Cooperativa si è costruita in oltre vent'anni di attività sono preziosissime risorse che devono essere preservate e garantite. Ognuna delle persone che lavora per noi deve, pertanto, astenersi da qualunque comportamento che possa ledere la reputazione e credibilità della Cooperativa e, al contrario, impegnarsi al fine del loro miglioramento e tutela. La struttura adotta e condivide il Codice Etico dell'Ente Gestore "Il Gabbiano", che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è disponibile sul sito www.ilgabbiano.it.

Concorrenza leale, conflitto d'interessi: "Il Gabbiano" impronta i propri comportamenti a principi di lealtà e correttezza, astenendosi da comportamenti collusivi.

3. Il servizio di integrazione scolastica

3.1. Che cos'è e a chi si rivolge

La Cooperativa "Il Gabbiano" lavora da anni sul territorio per una "Scuola inclusiva" capace di integrare la persona con disabilità all'interno del gruppo classe, valorizzando le risorse di ognuno e le possibilità che il contesto offre.

La finalità generale del Servizio trova un chiaro riferimento nella legge 104/92, dove si specifica che l'intervento di assistenza scolastica ha come obiettivo lo sviluppo delle potenzialità della persona con disabilità nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione.

La Cooperativa interviene in Istituti Scolastici di ogni ordine e grado, ovvero, dal Nido alla Scuola Secondaria di secondo grado.

All'interno del servizio di assistenza Ad Personam, l'operatore diventa supporto concreto nel percorso di crescita e di realizzazione del soggetto con disabilità, attraverso la promozione di percorsi di sostegno e di cura individuali, a tutela dell'esercizio del diritto all'istruzione.

L'intervento della Cooperativa è orientato ad un preciso metodo pedagogico sostenuto dal lavoro multidisciplinare, che trova la sua declinazione legislativa all'interno della Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità, ratificata dall'Italia con Legge n. 18/2009.

L'approccio previsto è quello educativo volto all'insegnamento di abilità, in un'ottica secondo la quale il minore con disabilità e il suo contesto sono co-attori del processo educativo. Si tratta, quindi, di un modello orientato all'evidenza dei risultati e dei processi, per consentire una progressiva correzione degli interventi in funzione del livello di raggiungimento degli obiettivi. In tale ottica il progetto individuale della persona con disabilità diviene un progetto di vita lungo tutto l'arco della sua esistenza. Un progetto che integra non solo gli elementi medici, ma anche quelli educativi, psicologici, sociali, ambientali. La presente proposta pone quindi a sistema il modello bio-psico-sociale e la classificazione ICF con il progetto di vita dei minori e giovani con disabilità integrandoli all'interno di uno spazio fisico (scuola/territorio), relazionale (di co-progettazione, condivisione e co-costruzione) e multidimensionale (équipe).

3.2. Finalità e obiettivi del servizio

Le finalità/obiettivi del Servizio sono:

- Assicurare l'esercizio del diritto all'istruzione, favorire l'inclusione scolastica e la piena formazione della personalità degli alunni con disabilità nelle scuole e nel territorio;
- Favorire la realizzazione di Progetti Educativi che rispondano ai bisogni specifici della persona nell'ambito della scuola e della vita extra scolastica;
- Consentire la fruizione positiva dell'offerta scolastica da parte degli alunni con disabilità;
- Incrementare le autonomie personali degli alunni in carico al Servizio;
- Promuovere l'apprendimento delle abilità necessarie alla conquista dell'autonomia personale;
- Promuovere la reale inclusione dell'alunno nella scuola, intervenendo in tutti i momenti previsti (gite, uscite didattiche ecc.); agendo non solo sul minore, ma anche sviluppando le risorse del contesto;
- Favorire lo sviluppo di relazioni soddisfacenti con i compagni e con il personale scolastico;
- Migliorare la qualità di vita degli alunni e delle loro famiglie, incrementando il benessere legato all'esperienza scolastica nel suo insieme;
- Supportare gli alunni con disabilità nel raggiungimento degli obiettivi didattici ed educativi.

Gli interventi si svolgono in relazione agli obiettivi specifici contenuti nel Progetto Educativo Individualizzato, predisposto dalla scuola in accordo con il Servizio Sociale Territoriale e Sanitario competente, sentiti l'interessato e i familiari. Il Progetto contiene la descrizione del bisogno valutato, gli obiettivi dell'intervento e le azioni per perseguirli, gli indicatori di risultato e i tempi e le modalità delle verifiche.

La realizzazione degli obiettivi del Servizio, quindi, si articola nel tempo secondo quanto previsto nel Progetto Individualizzato.

L'approccio previsto è quello educativo volto all'insegnamento di abilità, in un'ottica secondo la quale il minore con disabilità e il suo contesto sono co-attori del processo educativo. In tale ottica il progetto individuale della persona con disabilità diviene un Progetto di Vita lungo tutto l'arco della sua esistenza. Un progetto che integra non solo gli elementi medici, ma anche quelli educativi, psicologici, sociali e ambientali.

E
COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_618
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N. 0033048/2025 del 28/07/2025
PEC: comune@comune.chiari.it
Protocollo N. 0033048/2025 del 28/07/2025
PEC: comune@comune.chiari.it
Protocollo N. 0033048/2025 del 28/07/2025
PEC: comune@comune.chiari.it

3.3. I principi del servizio

Centralità della persona e della famiglia

Il Servizio viene gestito a partire dalla definizione di un progetto individuale che si raccorda con il più ampio Progetto di Vita co-costruito con la famiglia, la Scuola, il Servizio Sociale comunale e che non può prescindere dalla lettura dei bisogni significativi e delle abilità del soggetto.

Modello Bio Psico Sociale

L'approccio previsto considera la persona nella sua globalità, considerando gli aspetti biologici, psicologici e contestuali restituendo il valore della complessità dell'individuo. Pertanto, il processo di presa in carico non riflette più soltanto il bisogno di "curare", "assistere", "sostenere", "prendersi cura" ma implica un impegno più largo e diffuso che vada oltre all'intervento diretto alla persona e richieda un'azione di cura indirizzata alla comunità di cui la persona è parte. Prendersi cura della persona con disabilità significa proprio rovesciare il paradigma: curare il territorio per curare le persone, andando oltre l'erogazione dei servizi alla persona.

Professionalità

È garantita la professionalità dell'intervento, svolto da operatori qualificati. Le prestazioni sono erogate sulla base di un progetto personalizzato e monitorato dal coordinatore; ai beneficiari sono garantite la qualità e la tempestività delle prestazioni.

Salvaguardia della continuità del rapporto operatore-minore.

Qualora valutati positivamente, verrà privilegiata la prosecuzione dei percorsi già intrapresi negli aa.ss. precedenti, soprattutto nel caso di passaggio tra i diversi gradi scolastici. Dove possibile, verrà mantenuta anche nel periodo estivo.

Lavoro di rete e territorialità

Il nostro impianto organizzativo ha saputo, nel tempo, valorizzare le risorse presenti nel territorio in favore della persona con disabilità, della sua famiglia, agendo in modo particolare all'interno del loro contesto di vita e di relazione. Questo ha significato la costituzione e l'organizzazione di una rete di risposte adeguate che coinvolge altre realtà presenti sul territorio.

3.4 Modalità di accesso al servizio ed erogazione degli interventi

E
COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_618
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N. 0033048/2025 del 28/07/2025 fasc. 7.15 N. 1093/2025 Firmatario: EMANUELA MAFFEDE

1. Le famiglie si rivolgono, come da D.Lgs 62/2024, all'INPS per richiedere la certificazione;
 2. Con il certificato rilasciato, i genitori fanno richiesta alla scuola per il riconoscimento dell'assistenza necessaria;
 3. La scuola richiede al Comune di residenza dell'alunno il monte ore di assistenza che ritiene necessario, sulla base delle indicazioni contenute nella certificazione del Servizio Specialistico;
 4. Il Servizio Sociale del Comune valuta le richieste pervenute dalle scuole e definisce il monte ore di assistenza per ogni alunno e lo comunica alla famiglia.
 5. Le famiglie degli alunni scelgono, da un elenco di soggetti accreditati fornito dal comune, l'ente erogatore del Servizio che ritengono più idoneo alle proprie esigenze, compilando la "Scheda di attivazione dell'Intervento".
- Il servizio sociale quindi invia la scheda di attivazione del servizio al Coordinatore dell'ente scelto.
- Il Coordinatore del servizio procede quindi con l'identificazione dell'operatore maggiormente adatto per ogni caso assegnato sulla base di criteri specifici:
- corrispondenza tra competenze dell'operatore e necessità dell'alunno con disabilità, assegnando al Caso l'operatore più idoneo rispetto alla tipologia della disabilità dell'utente, scelto previa attenta valutazione di: anzianità anagrafica, eventuali limitazioni prescritte dalla Medicina del Lavoro; livello di scolarità; qualificazione e competenze acquisite; variabili legate al genere, all'età e al tipo di disabilità dell'alunno. A titolo esemplificativo, riportiamo un esempio: presenza di operatori con formazione specifica sull'autismo da destinare a minori con diagnosi dello spettro autistico.
 - salvaguardia della continuità del rapporto operatore-minore qualora valutati positivamente;
 - continuità dell'assegnazione nei Centri Estivi e servizi integrativi;
 - verifica con la scuola sull'efficacia dell'abbinamento.

3.5 Erogazione degli interventi

Effettuata l'assegnazione, viene articolato l'orario di servizio di ciascun operatore, proposto dalla scuola ed operatore, poi avallato dal Coordinatore del servizio che procede all'autorizzazione della compilazione del modulo orario assistenza Ad Personam. La presenza dell'operatore sarà concordata perché vi sia l'effettiva partecipazione dell'alunno con disabilità a tutte le attività scolastiche didattiche, ricreative e laboratoriali previste, così come potrà essere previsto l'affiancamento durante la mensa qualora vi siano specifiche esigenze legate all'educazione alimentare (anche di verifica del rapporto con il cibo) e all'autonomia personale.

Dopo un primo periodo di osservazione, l'operatore procede alla compilazione della "scheda informativa" nella quale vengono raccolte tutte le informazioni sul minore (diagnosi, tipologia di intervento, uso di ausili, orario settimanale, ecc.). Si tratta di uno strumento redatto anche per trasmettere le informazioni al personale sostituto.

L'operatore ADP nel corso dell'anno scolastico partecipa agli incontri di programmazione previsti con insegnanti/specialisti/NPIA/Servizi Sociali. Al termine di ogni incontro deve compilare ed inviare il Verbale di Riunione con una breve relazione rispetto al contenuto dell'incontro.

Durante l'anno scolastico l'operatore ADP è tenuto a redigere il PII (se necessario con il supporto del Coordinatore del servizio) in linea con gli obiettivi inseriti nel PEI. Il nostro modello di PII è composto da tre sezioni: Osservazione iniziale, Definizione degli obiettivi (con specifica relativa agli strumenti ed alle attività) e verifica (intermedia e finale). Il PII deve essere compilato entro il mese di novembre e tenuto in costante aggiornamento per un monitoraggio continuo. Il PII deve essere consegnato al Coordinatore a fine anno scolastico.

Inoltre a verifica del percorso realizzato si prevede da parte dell'operatore ADP e con la supervisione del Coordinatore la redazione della Relazione finale di osservazione e valutazione dell'intervento educativo: strutturata in capitoli con punti predefiniti per consentire al Coordinatore e/o al Committente di avere tutte le informazioni necessarie alla verifica e al monitoraggio in un unico documento.

La Cooperativa garantisce la continuità dell'erogazione del servizio durante l'anno scolastico grazie alla Centrale Operativa delle sostituzioni assicurando la sostituzione del personale, entro la seconda ora di servizio, secondo due criteri fondamentali: continuità dell'intervento educativo e della programmazione e immediatezza della sostituzione. A tale scopo il servizio ha a disposizione un gruppo di operatori Jolly deputati alle sostituzioni improvvise o programmate degli operatori titolari.

3.6 Tipologia di prestazioni

Il servizio alla persona è funzionale se l'intervento si colloca contemporaneamente in rapporto:

- al soggetto (aiuto personalizzato e individuazione di strategie per gestire il bisogno);
- al contesto (aiuto nel gruppo dell'alunno con disabilità).
- per il soggetto (dimensione progettuale)

Gli interventi degli operatori ADP si diversificheranno e adatteranno alla tipologia di disabilità, all'età ed al funzionamento degli alunni assegnati. A titolo esemplificativo, qui di seguito si declinano i principali obiettivi educativi in relazione al grado scolastico:

- nella scuola dell'infanzia: è necessario sviluppare i prerequisiti dell'apprendimento, il processo di imitazione (connesso alle abilità attentive e diviso in imitazione motoria e verbale, fondamentale per l'acquisizione dei processi d'apprendimento e delle autonomie), la comunicazione spontanea, l'autonomia nell'esecuzione di un compito e le abilità motorie.
- nella scuola primaria: è prioritario sviluppare le abilità cognitive e la comunicazione, le abilità sociali (interazioni sociali: contatto oculare; attenzione congiunta; conversazione; comportamenti pro-sociali: collaborazione e attesa, imitazione, mettere a posto, comportamenti in classe, istruzioni di gruppo), l'autonomia (cura della persona, educazione stradale, utilizzo e gestione del denaro), le abilità di cura di sé; conoscere le emozioni ed educare all'affettività; le abilità sportive.
- nella scuola secondaria di I grado, intendiamo sviluppare: 1) La comunicazione funzionale, le abilità sociali (interazioni sociali, contatto oculare, attenzione congiunta); 2) la capacità di conversazione e comportamenti pro-sociali (collaborazione e attesa, imitazione, ordinare, comportamenti in classe, istruzioni di gruppo), le abilità professionali, gestire i comportamenti, controllare le emozioni ed educare all'affettività; sviluppare l'autonomia (educazione stradale, utilizzo e gestione del denaro), le abilità di cura di sé, le capacità di programmazione e autovalutazione, le abilità sportive.
- nella scuola secondaria di II grado, considerata la DGR 312 del 15.05.2023 e la DGR 2288 del 30.04.2024,

E
COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_618
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N. 0033048/2025 del 28/07/2025 Fasc. 7.15 N. 1093/2025 Firmatario: EMANUELA LA FEDE

intendiamo sviluppare: 1) Le abilità sociali: incrementare la competenza sociale e la capacità di problem solving; sviluppare comportamenti prosociali improntati su altruismo, empatia, reciprocità, equità, condivisione e costruttivo spirito di convivenza; favorire le abilità primarie della comprensione e della comunicazione efficace; contribuire a migliorare il senso di autoefficacia e la stima di sé; 2) La capacità di lavorare in gruppo: favorire il senso di autoefficacia; affinare le capacità manuali e cognitive; elevare la competenza sociale e le capacità di coping in ambito lavorativo; migliorare la capacità di collaborare in un lavoro di gruppo; incrementare la capacità di supportare le frustrazioni legate ai tempi lunghi; soddisfare inclinazioni personali e attitudini specifiche; 3) le autonomie personali (cura di sé, alimentazione e competenze sul territorio): stimolare e far emergere abilità potenziali o non completamente espresse (igiene personale, vestizione, lavori domestici, ecc.); favorire l'apprendimento di nuove abilità legate all'alimentazione (scegliere il menu, fare la spesa, preparare il pasto, apparecchiare la tavola, consumare il pasto con le posate, sparecchiare la tavola, riordinare l'ambiente e lavare le stoviglie); orientamento spaziale (scuola e territorio) e temporale, capacità di utilizzare i mezzi pubblici o di accedere ai servizi pubblici, gestione del denaro, gestione del tempo libero, gestione delle emergenze e degli eventi stressanti nella vita quotidiana.

Il lavoro degli operatori a scuola sarà basato su una costante collaborazione e cooperazione con i diversi componenti del GLO nell'ottica della corresponsabilità educativa. Si riportano di seguito le mansioni degli operatori ADP:

- nel limite delle proprie competenze e sotto la diretta responsabilità didattica dei docenti, l'ADP collabora con gli insegnanti e il personale della scuola per l'effettiva partecipazione dell'alunno con disabilità a tutte le attività previste dal Piano dell'Offerta Formativa;
- nell'ambito della realizzazione dei Piani educativi individualizzati, può accompagnare l'alunno con disabilità nelle uscite e nelle attività programmate e autorizzate dove non sia eventualmente prevista la presenza dell'insegnante avendo cura di attuare le azioni e le strategie concordate per il raggiungimento degli obiettivi condivisi e definiti soprattutto nell'ambito dell'autonomia personale, delle competenze sociali e della fruizione del territorio e delle sue strutture;
- può partecipare, a sostegno delle necessità degli alunni con disabilità, ai viaggi di istruzione programmati e realizzati dalla scuola. In particolare, nella fase di preparazione delle gite, può offrire un contributo specifico nella individuazione delle barriere architettoniche e delle difficoltà connesse con il trasporto e il soggiorno, contribuendo alla elaborazione di strategie volte al superamento delle stesse;
- collabora, in aula o nei laboratori, con l'insegnante, nelle attività e nelle situazioni che richiedano un supporto pratico funzionale, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione della comunicazione, operando, su indicazione precisa, anche sul piano didattico;
- può presenziare ai momenti di recupero funzionale collaborando con i terapeuti perché gli interventi semplici siano contestuali e correttamente continuati anche al di fuori della presenza del tecnico e su prescrizione dello stesso;
- può affiancare l'alunno con disabilità durante il momento della mensa fornendo l'aiuto e l'assistenza necessari ed operando, là dove ne esistano le condizioni, per garantire una corretta educazione alimentare e un buon livello di autonomia personale, nonché un equilibrato rapporto con il cibo;
- l'assistente all'autonomia può affiancare l'alunno con disabilità durante il trasporto salvo le diverse organizzazioni dei singoli Comuni;
- fatta salva la competenza della scuola in materia di assistenza di base (come previsto dall'allegato al decreto legislativo 66/2017 art. 3), affianca l'alunno con disabilità nelle attività finalizzate all'igiene della propria persona attuando, ove possibile, forme educative che consentano il recupero e/o la conquista dell'autonomia;
- interviene, nel limite delle proprie competenze, in caso di malore dell'alunno con disabilità, accompagnandolo presso le strutture sanitarie sotto la diretta responsabilità del Dirigente scolastico a cui compete avvisare il datore di lavoro dell'assistente all'autonomia;
- può collaborare, con i competenti organi collegiali della scuola e con i terapeuti della riabilitazione, all'individuazione del materiale didattico e degli eventuali ausili necessari alla creazione delle migliori condizioni per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni con disabilità;
- partecipa alle attività di programmazione e di verifica con gli insegnanti, singolarmente e/o riuniti negli organi collegiali, con i referenti delle strutture medico-sanitarie e con i servizi territoriali. Può partecipare, alle sedute del collegio docenti nelle quali siano previsti all'o.d.g. temi e problematiche direttamente connessi agli alunni in difficoltà ed agli incontri delle Commissioni H e dei G.L.H istituiti nelle scuole autonome ai sensi della L.104/92 art. 15;
- partecipa alla stesura del Piano Educativo Individualizzato contribuendo, secondo le proprie competenze, all'individuazione delle potenzialità, degli obiettivi, delle strategie/metodologie, dei momenti di verifica;

E
COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_618 COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE Protocollo N. 0033048/2025 del 28/07/2025 Fasc. 7.15 N. 1093/2025 Firmatario: EMANUELA LA FEDE

- in base a quanto previsto nel Piano Educativo Individualizzato, redige annualmente una relazione sintetica sul caso affidato e fornisce tutte le informazioni utili alla programmazione del servizio;
- partecipa ai tavoli del progetto di vita;
- collabora, visti i progetti particolari, alla realizzazione di iniziative e attività con cui la scuola e i servizi territoriali mirano, congiuntamente, all'integrazione dell'alunno con disabilità in altre strutture del territorio;
- continua, ove richiesto, l'intervento assistenziale specialistico durante le attività estive ove frequentino alunni con disabilità;
- per tutto ciò che viene a conoscere nell'ambito dell'attività professionale, è rigorosamente tenuto al rispetto del segreto professionale.

Per gli Istituti di secondo grado, in ottemperanza alla DGR 312 del 15/05/2023 e DGR 2288 del 30/04/2024, il servizio di assistenza scolastica da noi fornito garantisce:

- assistenza educativa individualizzata, svolta nel contesto della classe alla quale lo studente appartiene e anche nell'ambito dell'istruzione serale, e che si sviluppa in relazione al gruppo classe, oltre al corpo docente e all'insegnante di sostegno, con i quali l'assistente educativo è tenuto a coordinarsi e confrontarsi, oltreché a condividere informazioni, anche mediante ore contrattualmente definite;
- assistenza educativa individualizzata, mediante la partecipazione alle attività che si svolgono fuori dalla classe e che vedono la partecipazione dello studente, come ad esempio i viaggi di istruzione oppure attività ludiche o culturali in orario scolastico;
- raccordo con la famiglia e con gli altri soggetti coinvolti nella vita scolastica, anche mediante ore contrattualmente definite;
- l'assistente educativo non è tenuto alla compresenza né con il docente di sostegno né con la figura specializzata dedicata agli studenti con disabilità sensoriale. La compresenza è garantita solo in casi specifici riconducibili a progetti ad hoc, possibilmente a termine con esplicite data di inizio e di conclusione, e solo se la valutazione e quindi il profilo di funzionamento dello studente ne attesta il reale fabbisogno;
- prendere parte alle riunioni dei Gruppi per l'inclusione, attivi in Istituti nonché previsti dalla normativa in vigore, e alla redazione del Piano Educativo Individualizzato (PEI);
- laddove previsto e nei casi in cui lo studente con disabilità partecipi, all'assistente è richiesto anche di garantire la presenza e assistenza nei contesti di tirocinio per gli studenti della IeFP e dei Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PTCO) delle scuole secondarie di secondo grado. Diversamente, se lo studente non è coinvolto in attività di tirocinio/PCTO, la presenza dell'assistente deve essere riformulata in funzione degli obiettivi (ad esempio, orientamento e spostamento, cambio, eccetera), anche attraverso l'introduzione di una banca ore.

Gli interventi garantiranno:

- nei limiti delle condizioni date e possibili, il migliore abbinamento tra l'assistente educativo e lo studente con disabilità, nell'ottica della continuità verticale, anche per il tramite di uno specifico confronto, da calendarizzare prima dell'inizio delle lezioni di ciascun anno scolastico, tra il Dirigente scolastico o un suo delegato e il soggetto selezionato che fornisce il servizio; vale a dire che l'assistente educativo assegnato allo studente abbia preferibilmente maturato esperienze e competenze, ad esempio mediante la frequenza di corsi di formazione o mediante esperienze professionali simili. Laddove l'abbinamento non è assicurato, il soggetto selezionato provvede a fornire adeguata preparazione all'assistente educativo;
- se ritenuto utile dal punto di vista formativo, la continuità dell'assistente educativo nell'accompagnamento dello studente con disabilità nel percorso di vita, una volta verificate e condivise le condizioni con la famiglia e, se possibile, con lo studente stesso;
- la presenza della figura dell'assistente educativo nella sede dell'istituzione scolastica/formativa anche nel caso di assenza breve dello studente di durata fino a 10 giorni scolastici consecutivi, salvaguardando, in accordo con la scuola, un pacchetto di ore per eventuali incontri, gite, uscite didattiche, eccetera.

In caso di assenza prolungata e in accordo con la scuola e l'Ente locale, si procederà come di seguito indicato:

- in via prioritaria, laddove fattibile in ragione delle condizioni dello studente con disabilità e al fine di garantire la continuità delle attività, l'assistenza deve essere assicurata a domicilio;
- negli altri casi l'attività dell'assistente sarà rimodulata in accordo con la scuola e con l'Ente locale.

E
COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_618 COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE Protocollo N. 0033048/2025 del 28/07/2025 Fasc. 15 N. 1093/2025 Firmatario: EMANUELA IA FEDE

3.7 Costo delle prestazioni

COSTO ORARIO DELLE PRESTAZIONI	
Il costo orario delle prestazioni è differenziato a seconda dell'ordine di scuola in cui il servizio viene erogato.	
Nidi e servizi prima infanzia Scuole dell'infanzia Scuole Primarie Scuole Secondarie di 1° grado	€ 21,15 oltre IVA 5% per la figura dell'assistente all'autonomia € 23,57 oltre IVA 5% per la figura dell'educatore
Scuole Secondarie di 2° grado	€ 23,33, oltre IVA 5% per l'anno scolastico 2025/2026 € 24,76 oltre IVA 5% per l'anno scolastico 2026/2027

4. Personale coinvolto

Di seguito si specificano le risorse coinvolte.

Responsabile dell'Area Disabilità della Cooperativa

dott.ssa Virna Barbieri, monitora con l'Ambito l'adeguatezza della gestione, anche in riferimento alla congruenza tra erogazione e offerta progettata.

Responsabile del Servizio Adp della Cooperativa

dott.ssa Beatrice Bozzoni, è il Responsabile del Servizio e definisce, in accordo con il Comune e insieme al Coordinatore, i Protocolli Operativi e le linee guida del Servizio (modalità e tempi di rendicontazione, tempi di attivazione, reperibilità dei riferimenti operativi, tempi di sostituzione degli operatori, modalità e contenuti dei passaggi comunicativi). In itinere, verifica il funzionamento del sistema, con particolare riferimento alla funzionalità delle relazioni interne al gruppo di lavoro. Rispetto al Coordinatore, si occupa dell'allineamento sugli obiettivi gestionali, della loro verifica e della supervisione della loro relazione con tutti i soggetti coinvolti nella gestione ed erogazione del Servizio.

Coordinatore Adp Ambito 7

dott.ssa Tiziana Viola, è il referente unico per i rapporti tra Committente e Cooperativa in merito agli aspetti amministrativi e gestionali. È il responsabile del coordinamento e la figura principale per la cura e la tenuta della circolarità di informazioni verso l'Ambito e dall'Ambito verso l'interno del sistema organizzativo, gli operatori, le scuole ed i servizi sociali.

È il riferimento per le famiglie in una logica di valorizzazione del progetto scolastico integrandolo alle possibilità offerte dal territorio rispondendo al più ampio progetto di vita dei minori in carico.

Indirizzo e-mail: tiziana.viola@ilgabbiano.it

Recapito telefonico: 348 2728070

Centrale Operativa Sostituzioni

Si tratta di una Centrale Operativa con il compito esclusivo di gestire l'aspetto logistico delle sostituzioni del personale assente, secondo criteri definiti a monte dall'équipe di coordinamento in accordo con l'Ambito e le scuole. La Centrale Operativa dedicata al servizio è costituita da 2 movimentatori che saranno reperibili telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 7 alle 17, il sabato dalle 7 alle 9 e la domenica dalle 18 alle 20, per consentire la comunicazione di eventuali assenze, anche da parte delle famiglie.

Staff di supporto

Si tratta di specialisti interni alla Cooperativa che, in base alle necessità, possono collaborare nella gestione delle specificità del servizio. L'intervento di queste figure è richiesto dal Coordinatore.

Operatori ADP

La Cooperativa garantisce l'impiego di personale in possesso del diploma di istruzione secondaria di secondo grado con esperienza almeno biennale in servizi di assistenza educativa.

5. Rapporti del servizio con gli altri soggetti

Per raggiungere gli obiettivi del Progetto, come richiamato nel D.I. n. 182 29/12/2020, il Servizio deve essere in continuo rapporto con tutti gli altri attori che possono contribuire al benessere della persona in carico. La scuola, infatti, è solo una delle Istituzioni coinvolte nella realizzazione di un progetto di più ampio respiro.

Obiettivo	Soggetti coinvolti	Scadenza/periodicità
Attribuzione del monte ore di ciascun alunno	Servizio Sociale Coordinatore	Inizio anno scolastico (entro il mese di agosto)
Conoscenza dei casi, confronto sugli operatori e condivisione delle modalità di lavoro	Servizio Sociale Coordinatore Scuola	Inizio anno scolastico Dalla presa in carico e per tutto il percorso scolastico
Attribuzione ad ogni Scuola degli operatori titolati	Cordinatore Servizio Sociale Scuola	Entro l'avvio dell'anno scolastico
Gestione delle assenze degli operatori (comunicazione alla Scuola del sostituto)	Centrale Operativa per le Sostituzioni Scuola Servizio Sociale	Ad ogni assenza di un operatore titolare
Condivisione del PEI	Coordinatore (al bisogno) Operatore ADP Scuola Famiglia Servizio Sociale Servizi Sanitari	Entro la fine del mese di ottobre
Trasmissione degli orari dell'operatore	Scuola Operatore ADP	Ad inizio anno, fino all'orario definitivo (entro il mese di ottobre)
Trasmissione orari provvisori e definitivi	Operatore ADP Coordinatore	Settimanalmente, fino alla definizione degli orari definitivi (entro la fine del mese di ottobre)
Valutazione di bisogni specifici	Coordinatore Servizio Sociale Scuola Operatore ADP	Al bisogno
Comunicazione ore straordinarie o parte	Coordinatore Scuola Servizio Sociale Operatore ADP	Entro 15 giorni prima della necessità
Verifica del servizio	Coordinatore Servizio Sociale Famiglia Operatore ADP	Almeno una volta all'anno e al bisogno su richiesta
Verifica finale PEI	Coordinatore (al bisogno) Servizio Sociale Scuola Servizi Sanitari Operatore ADP	Fine anno scolastico

Gestione criticità	Coordinatore Servizio Sociale Scuola Famiglia Operatore ADP	Al bisogno
--------------------	---	------------

6. Sistema di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio

La Cooperativa ritiene importante monitorare il grado di soddisfazione sia del destinatario del proprio servizio sia delle risorse umane che erogano tale servizio.

Per questo motivo è attiva una procedura che prevede la valutazione del grado di soddisfazione di Utenti, Familiari e Operatori.

- Utenza/ Familiari: periodicamente, in accordo con il servizio sociale, si definiscono le modalità ed il criterio di somministrazione di un questionario ai familiari al quale si chiede la restituzione dopo la relativa compilazione.
- Operatori: ad ogni dipendente è periodicamente chiesto di compilare un questionario, i cui risultati sono successivamente elaborati per tenere costantemente monitorato il servizio.

Gli scopi dell'elaborazione dei risultati delle indagini suddette di valutazione del grado di soddisfazione sono:

- assicurare il mantenimento dello standard di servizio stabilito
- individuare situazioni o aree critiche che possano portare ad uno scadimento del livello di qualità del servizio erogato (in anticipo rispetto a situazioni di reclamo, in cui ormai l'Utente già manifesta un abbassamento di tale livello)
- individuare possibili azioni di miglioramento che consentano di aumentare il livello di qualità del servizio (o valutarne l'aumento)

7. Sistema adottato per l'invio di segnalazioni e reclami

La Cooperativa apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dagli utenti e dalle loro famiglie nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto.

Allo stesso modo vengono considerati eventuali reclami rispetto alla qualità delle prestazioni fornite, sempre valutando la loro fondatezza, in collaborazione con il Servizio Sociale del Comune di residenza dell'utente.

Utenti del servizio e i loro familiari possono, in qualunque momento, effettuare segnalazioni o avanzare suggerimenti contattando il Coordinatore del servizio, inoltre il Sistema Qualità UNI EN ISO 9001 adottato dalla

Cooperativa prevede la gestione dei reclami e delle non conformità anche attraverso l'utilizzo dei moduli "Verbale di reclamo o suggerimento" e "Verbale Non Conformità".

Ogni richiesta sarà esaminata e sarà fornita una risposta all'utente entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

8. Tutela della Privacy

Il servizio assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Utenti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del Nuovo Regolamento U.E. n.2016/679 (GDPR).

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura del beneficiario.

I dati relativi alla salute del minore sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale addetto all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione del servizio;
- ai Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma.

Titolare del trattamento dei dati è "Il Gabbiano" Società Cooperativa Sociale Onlus, l'incarico di DPO (Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati personali) è stato affidato ad un'azienda esterna specializzata, mentre il Supervisore Privacy per il servizio è il Coordinatore Responsabile incaricato.

Inoltre si rammenta che tutti gli Operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy del minore.

La Cooperativa ha nominato un proprio DPO interno contattabile all'indirizzo e-mail dpo@ilgabbiano.it, mentre il Supervisore Privacy per la struttura è il Coordinatore Responsabile del Servizio.

9. Codice etico e modello di organizzazione gestione e controllo ex d.lgs. 231/01

Ai sensi del D.Lgs. 231/2001 la Cooperativa ha provveduto a dotarsi di un modello di organizzazione, gestione e controllo, nonché di un Codice Etico, ossia una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione della Cooperativa stessa.

In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la Cooperativa si devono attenere.

10. Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/1990 e alla L.R. n.1/2012

Il servizio garantisce il rispetto delle norme vigenti in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi e clinico/sanitari, semplificazione amministrativa.

Al fine del proposito, il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari".

La richiesta di accesso deve essere inoltrata al Coordinatore del servizio, anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione dalla Cooperativa, e deve contenere:

- le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;

E
COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_618
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N. 0033048/2025 del 28/07/2025 Fasc. 5 ELENCO Firma: CAMILLA FEDE

- la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- la data e la sottoscrizione in originale.

I documenti di cui sopra verranno rilasciati, al momento della presentazione della richiesta, dietro pagamento in contanti di € 0,25 per ogni fotocopia formato "A4" e di € 0,50 per il formato "A3" oltre ad un diritto fisso di € 15,00 (iva inclusa).

Il procedimento di accesso si conclude nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata. L'interessato può prendere appunti e trascrivere in tutto o in parte i documenti presi in visione; in ogni caso, la copia dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento del rimborso del costo di produzione secondo le modalità ed i costi sopra indicati.

11. Certificazioni di Qualità

Organizzazione con Sistema di Gestione per la Qualità certificato:

UNI EN ISO 9001:2015 Numero di registrazione 1516100

UNI 10881:2013 Numero di registrazione 1516103

12. Risorse aggiuntive per il miglioramento della qualità del servizio

Procedure di controllo

Nell'ottica di verifica costante dell'operato degli operatori ADP si prevede l'attivazione di:

- sopralluoghi nelle scuole dove è attivo il servizio;
- incontri di verifica in itinere con la presenza del servizio sociale, delle famiglie e dell'operatore per un monitoraggio rispetto all'andamento del progetto;
- colloqui a fine anno con le scuole (con gli insegnanti di sostegno/referenti per la disabilità) e i servizi sociali per verificare l'operato annuale dell'operatore del servizio, valorizzando le esperienze positive e individuando le migliorie da attuare, qualora siano rilevate delle criticità. Gli incontri fungono anche da opportunità di programmazione per l'annualità successiva;
- definizione di procedure condivise in relazione alle modalità di realizzazione dell'assistenza scolastica nei contesti specifici attraverso la sottoscrizione di un accordo fra Cooperativa e Scuole. A titolo esemplificativo si riporta il lavoro di raccordo fatto negli anni con i CFP del territorio per favorire le esperienze di PCTO costruendo un ponte con l'extra scuola, supportando e affiancando i beneficiari nel percorso di inserimento sociale/lavorativo al termine del percorso scolastico.

Centrale operativa per le sostituzioni del personale assente

La sostituzione del personale viene garantita dalla Centrale operativa, che è attiva anche nella rilevazione delle assenze dei minori da scuola (comunicazione famiglia => Centrale operativa) e nella comunicazione di quest'ultime agli operatori.

La Centrale operativa è costituita da due movimentatori che saranno **reperibili telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 7 alle 17, il sabato dalle 7 alle 9 e la domenica dalle 18 alle 20** per consentire la comunicazione di eventuali assenze, anche da parte delle famiglie. La sostituzione del personale assente (es. malattie, infortuni) entro la seconda ora di servizio.

Si sottolinea come la figura del Movimentatore rappresenti una significativa miglioria in quanto: solleva il Coordinatore dal gravoso impegno della gestione delle sostituzioni improvvise; garantisce la puntualità ed immediatezza delle sostituzioni; permette la raccolta dei dati di assenteismo e la relativa rendicontazione, in quanto le assenze vengono registrate attraverso adeguati strumenti informatici; informa le scuole rispetto all'operatore che

E
COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_618 COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE Protocollo N. 0033048/2025 del 28/07/2025 Al Sig. Sindaco Al Dirigente Scolastico Al Responsabile Educativo Al Responsabile Amministrativo

sostituisce un'assenza prima del suo arrivo; trasmette i report consuntivi relativi alla gestione delle assenze alle scuole interessate e al Comune.

Formazione

La formazione è un elemento strategico perché qualifica il personale, facilita e sostiene le risorse nel proprio ruolo prevenendo il turn over e le situazioni di burnout che possono insorgere nelle professioni educative. Il piano formativo valorizza congiuntamente la risorsa umana e professionale e risponde ai bisogni formativi specifici del personale coinvolto nel servizio, facilitando la crescita della persona in tutti i suoi aspetti. Il percorso formativo, infatti, integra contenuti diversi e modalità/strumenti differenti per rispondere, in modo integrato, a tutte le esigenze del personale indagate attraverso la somministrazione di un questionario proposto agli operatori al termine di ogni anno scolastico per la programmazione della proposta formativa.

La nuova normativa e la predisposizione di strumenti aggiornati (Nuovo PEI) implica la necessità di un aggiornamento del personale che opera nel servizio e un arricchimento, anche sulla base dell'esperienza maturata dalla Cooperativa "Il Gabbiano" sulla gestione e il coordinamento di tale servizio, del Vademecum ADP per operatori.

La Cooperativa ha attivato da anni una convezione e collaborazione con FOBAP per la definizione di percorsi formativi specifici e differenziati in base al fabbisogno indagato ogni anno con gli operatori attivi sul territorio.

La presenza di ScuolAba all'interno della Cooperativa garantisce la messa a disposizione di proposte formative specifiche inerenti i disturbi dello spettro autistico con la possibilità di un confronto fra operatore ADP e Terapisti Tecnici del Comportamento per un orientamento mirato sulle strategie attuabili nel contesto scolastico.

Ad ogni operatore vengono messe a disposizione un massimo di 15 ore formative annue che potrà scegliere tra quanto proposto internamente dalla Cooperativa o percorsi formativi individuati dall'operatore sul territorio.

Supervisione

La supervisione viene svolta in raccordo con il complesso degli interventi di governo del Servizio (coordinamento, lavoro in gruppo, formazione) e fornisce uno spazio di riflessione, apprendimento, valutazione e verifica dell'esercizio del ruolo degli operatori.

Gli obiettivi sono: Costruire spazi di condivisione e confronto, riducendo l'isolamento professionale; Promuovere la consapevolezza del proprio ruolo nel contesto scolastico; Promuovere la conoscenza e l'utilizzo degli stili di comunicazione più adeguati ed efficaci; Favorire lo sviluppo di abilità di problem solving interpersonale.

Oltre alla supervisione di gruppo condotta da una psicologa mensilmente dal mese di novembre a maggio, la gestione delle problematiche derivanti dalla relazione diretta con gli utenti potrà essere affrontata negli incontri di **Coaching individuale** (un momento in cui l'operatore può esprimere le sue difficoltà organizzative, relazionali, educative o psicologiche).

Welfare aziendale

La Cooperativa ha un sistema di welfare che consente ai propri lavoratori di acquistare beni e servizi a condizioni particolarmente favorevoli. Si tratta di convenzioni che coprono svariate categorie di prodotti. Nello specifico:
Prevenzione e cura: sono state stipulate convenzioni con LILT (Lega italiana per la lotta ai tumori), ItalianOptic, Amplifon, Dentiplus, Fondazione "Giroldi Forcella-Ugoni". **Finanziamenti e cessioni del quinto:** convenzioni con AGOS SPA, Banca progetto, Finitalia e BPER. Le variazioni dei tassi vengono fornite ai lavoratori tramite comunicazioni sull'area riservata del sito web. **Servizi:** i lavoratori possono accedere ai servizi di asilo nido a condizioni vantaggiose. È attiva una convenzione con Coldiretti per tutte le pratiche di carattere fiscale con significativi risparmi anche per i familiari dei lavoratori. È attivo un servizio di consulenza per la corretta lettura della busta paga e la segnalazione di eventuali anomalie; Formazione e crescita professionale: Ogni anno viene rinnovata la convenzione con Fobap di Brescia per la partecipazione gratuita dei lavoratori dell'Area Disabilità ad una serie di corsi del catalogo formativo.
Acquisti e tempo libero: sul sito ilgabbiano.it, nell'area riservata sono indicati gli esercenti che hanno stipulato convenzioni per i lavoratori della Cooperativa.
Assistenza sanitaria integrativa: il CCNL Cooperative Sociali riconosce un piano sanitario individuale integrativo ai lavoratori assunti a tempo indeterminato che consente ai medesimi di avere il rimborso di una serie di prestazioni specialistiche e non e in svariati casi mette a disposizione un voucher che anticipa e copre il costo della prestazione. "Il Gabbiano" ha uno sportello permanente che fornisce supporto nell'espletamento delle pratiche per ottenere i rimborsi.

Rilevazione delle presenze

Il monitoraggio delle ore di assistenza scolastica/programmazione svolte viene attuato mediante un software apposito che permette: la rilevazione delle presenze degli operatori (verifica timbrature, posizione - effettuata con le tecnologie attuali disponibili e nel rispetto della normativa privacy EU 679/16, Dlgs 101/18 e Statuto dei lavoratori, anomalie, ecc.),

la tipologia di attività svolta, il minore di riferimento. Gli operatori accedono alla Applicazione connessa al software e mediante la stessa effettuano le registrazioni di competenza. Allo stesso tempo la Cooperativa può verificare quanto realizzato (reportistica).

13. Allegati alla Carta dei Servizi

- Questionario di Soddisfazione per famigliari
- Questionario di Soddisfazione per operatori ADP
- Modulo di reclamo o suggerimento

14. Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

Nella speranza di garantire un servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e nell'ottimizzazione dei Servizi erogati.

Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un servizio di qualità!

E
COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_e618
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N. 0033048/2025 del 28/07/2025 fasc. 7.15 N. 1093/2025 Firmatario: EMANUELA LA FEDE

Professionisti nel prendersi cura.