



Assistenza all'autonomia e alla comunicazione personale alunni con disabilità

PA.SOL.

CARTA dei SERVIZI

COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_c618	E
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE	
Protocollo N.0032491/2025 del 23/07/2025 Firmatario: EMILIA ZOGNO	



PRINCIPI E FONDAMENTI

La Carta dei Servizi proposti è lo strumento di riferimento per tutti i soggetti interessati a conoscere e ad usufruire dei servizi stessi: in essa sono contenute tutte le informazioni inerenti aspetti generali e specifici, modalità di gestione ed erogazione, procedure di accesso, strumenti di controllo e garanzia di ogni singolo servizio.

Il documento, che ha validità annuale, trova la sua ragione d'essere nell'art. 3 della Costituzione Italiana, con pertinenza specifica negli artt. 33 e 34; richiama inoltre la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".

Principi fondamentali nell'erogazione del Servizio

Nell'erogazione del Servizio la cooperativa si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- EGUAGLIANZA ED EQUITÀ intese non solo come uniformità dell'agire nei confronti del cittadino/cliente ed obiettività ed imparzialità delle prestazioni erogate, ma anche come divieto di discriminazione nei confronti delle esigenze individuali delle persone;
- RISPETTO per la dignità della persona, senza distinzioni di sesso, nazionalità, etnia, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche, e del suo diritto alla riservatezza;
- CONTINUITÀ delle prestazioni offerte;
- EFFICIENZA ED EFFICACIA dell'attività operativa e gestionale: costante è l'impegno organizzativo per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse, verificando i risultati conseguiti, perseguendo ottimizzazione e qualità;
- TUTELA del corretto utilizzo del Servizio, come forma di rispetto verso la comunità sociale;
- DIFFUSIONE DELL'ETICA DI SERVIZIO E DEL SENSO DI RESPONSABILITÀ degli addetti nei confronti del Cittadino/utente e della comunità sociale, per la realizzazione di un rapporto di piena fiducia;
- PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA E ACCESSIBILITÀ: ogni osservazione, suggerimento, consiglio, critica, proposta viene valutata in funzione della creazione di un servizio migliore;

E

COMUNE DI CHIARI
Ufficio Protocollo - AOO c_618

COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE

Protocollo N. 0032491/2025 del 23/07/2025

Prin

LA COOPERATIVA PA.SOL

la **territorialità**, ovvero la scelta di operare, rispetto alla sede della cooperativa, in un comune geografico circoscritto (Ospitaletto e comuni limitrofi/ Distretti ASL N° 1/2/3/6/7).

MINORI: progettazione e gestione di: asili-nido, scuole dell'infanzia, moduli complementari alla scolarità (doposcuola, tempo-mensa, tempi pre/post scolastici e trasporto alunni), Centri Ricreativi Estivi, Assistenza Educativa Domiciliare, momenti di animazione artistico-culturali.

COMUNE DI CHIARI	Ufficio Protocollo - AOO c_cg18	E
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE		
Protocollo N. 0032491/2025 del 23/07/2025 Firmatario: ANITA Firmatario: ANITA		

PERSONE CON DISABILITA': servizi di assistenza personale scolastica, servizi domiciliari, progetti di socializzazione e fruizione del territorio, attività per il tempo libero, progetti sperimentali formativi rispetto allo sviluppo di autonomie, al mantenimento di acquisizioni didattico-scolari, al potenziamento di competenze professionali.

ANZIANI: assistenza domiciliare.

L'acquisizione nel 2008 di un immobile (700 mq. vivibili su tre piani e 17.000 mq. di verde) ha inoltre reso possibile, a partire dal 2010, l'avvio di progetti sperimentali finalizzati alla socialità ed all'animazione del territorio (Educazione Condivisa, Estate No Stop).

POLITICHE PER LA QUALITA'

La Cooperativa Pa.Sol utilizza metodologie di raccolta, analisi ed elaborazione dei dati, al fine di stabilire l'adeguatezza e l'efficacia dei servizi e definire possibili miglioramenti, al fine di studiare e valutare la variabilità dei processi, elaborando e quantificando indicatori di qualità. In particolare, il loro impiego è finalizzato a monitorare gli indicatori degli obiettivi di qualità, quali:

- la soddisfazione del cliente;
- i reclami e le non conformità;
- le aree e/o i processi che necessitano di miglioramenti;
- indicatori relativi allo svolgimento dei servizi (ritardi, quantità, livello di qualità dei lavori svolti, rispetto dei requisiti, ecc.);
- caratteristiche e andamento dei processi e del servizio, incluse le opportunità per Azioni Preventive;
- il comportamento del personale interno (educatori);
- il comportamento dei fornitori.

Attraverso la misura di tali indicatori è possibile conoscere e rappresentare l'andamento temporale del livello qualitativo del servizio erogato.

Sulla base dei dati così elaborati e rappresentati, vengono individuati gli aspetti carenti, su cui operare prioritariamente per migliorare i processi.

Il Responsabile Gestione Qualità è responsabile della raccolta ed elaborazione dei dati statistici e ne valuta le opportunità di utilizzo.

I risultati di tali analisi sono valutati nel corso del Riesame del SGQ, per la redazione del "Piano di miglioramento".

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE: PRESTAZIONI MINIME ASSICURATE

Il servizio di assistenza scolastica per l'autonomia e la comunicazione interviene per favorire l'integrazione scolastica e sociale e minori con disabilità inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado, attraverso una programmazione coordinata con i servizi scolastici, sanitari e sociali. Il servizio si avvale di personale di tipo assistenziale/educativo per attività di supporto alla persona disabile durante i momenti di igiene, i pasti e lo svolgimento di attività didattiche ed educative in accordo con il team di insegnanti di classe e relativamente ad un progetto Assistenziale Educativo Individualizzato.

Definizione e Finalità

L'assistenza scolastica per l'autonomia e la comunicazione agli alunni con disabilità:

- Il Servizio affianca agli alunni con disabilità per i quali sia ritenuto necessario un intervento specialistico ad personam attraverso assistenti qualificati con il compito di supportare la comunicazione e l'autonomia dello studente nel contesto scolastico e nei propri ambiti di vita attraverso metodiche, strategie ed ausili utili a garantire un'interazione efficace, una positiva frequenza delle lezioni ed il raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.).
- All'Assistente all'autonomia e alla comunicazione competono pertanto compiti e funzioni specifici che lo differenziano tanto dagli insegnanti, curricolari e di sostegno, con i quali deve cooperare per il raggiungimento degli obiettivi definiti nel P.E.I. (sottoscritto anche dalla famiglia e ove possibile dallo stesso studente), che dal personale scolastico A.T.A. addetto all'assistenza igienico-personale (o cosiddetta "assistenza di base") dell'alunno con disabilità.

Profilo e mansioni dell'operatore

Profilo:

L'operatore per l'autonomia e la comunicazione deve aver compiuto il diciottesimo anno di età, essere in possesso del diploma di Scuola Secondaria di 2 grado o di esperienza pluriennale riconosciuta, possedere adeguate conoscenze specialistiche, competenze tecnico professionali e discreta autonomia operativa, capacità di risoluzione dei problemi e competenze relazionali. E' tenuto a partecipare a corsi di aggiornamento programmati annualmente dalla cooperativa e specifici per il proprio ambito di competenza.

L'operatore, in base al proprio profilo, in ambito scolastico, provvede a:

- Eseguire attività assistenziali
- Collaborare all'attività educativo/didattica con particolare riferimento agli ambiti dell'autonomia personali e della comunicazione

L'operatore deve essere messo nelle condizioni di avere, nel pieno rispetto della privacy, tutte le informazioni possibili e utili per l'espletamento delle attività esistenziali/educative in ambito scolastico.

Mansioni:

All'interno dell'istituzione scolastica l'assistente collabora con gli insegnanti e il personale della scuola per l'effettiva partecipazione attiva dell'alunno con disabilità a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative come definite nel PEI dell'alunno;

Collabora in aula o nei laboratori con i docenti, 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 dei docenti, anche sul piano didattico;

Svolge prestazioni di carattere igienico-assistenziali, di assistenza e di sorveglianza degli alunni con disabilità; affianca l'alunno durante la mensa e le attività finalizzate all'igiene della persona attuando forme educative che consentano il recupero e/o la conquista dell'autonomia personale;

Attraverso la gestione della relazione quotidiana con l'alunno, l'assistente promuove l'apprendimento di abilità necessarie alla conquista dell'autonomia nelle varie dimensioni (fisica, relazionale, affettiva, cognitiva);

- L'assistente partecipa, a sostegno delle necessità degli alunni con disabilità, ai viaggi di istruzione, uscite ed attività esterne, programmate e realizzate dalla scuola. In particolare, nella fase di preparazione delle gite può offrire un contributo nella individuazione delle

barriere architettoniche e delle difficoltà connesse con il trasporto e il soggiorno, contribuendo all'elaborazione di strategie volte al superamento delle stesse;

- Sostiene la realizzazione e l'attuazione delle potenzialità relazionali e sociali dell'alunno con disabilità, con particolare attenzione a favorire il rapporto con il gruppo dei pari;
- Recepisce le indicazioni fornite dai tecnici della riabilitazione e collabora perché siano attuate anche al di fuori della presenza del tecnico;
- Partecipa alla predisposizione del PEI e alle verifiche, contribuendo, secondo le proprie competenze, all'individuazione dei bisogni e delle potenzialità dell'alunno, collaborando all'individuazione degli obiettivi, delle strategie di intervento e all'attuazione degli stessi;
- In caso di malore dell'alunno con disabilità e su richiesta del Dirigente scolastico, l'assistente può affiancare gli operatori sanitari nell'accompagnamento presso le strutture sanitarie;
- Redige annualmente una relazione su la voro svolto con l'alunno. Tale relazione va consegnata al servizio Pubblica istruzione del Comune referente;
- Collabora nelle forme e nei tempi concordati con la Scuola e il Comune, alla realizzazione di iniziative e di attività, sia in ambito scolastico che sul territorio, previste dal PEI;
- Mantiene e se possibile amplia le forme di comunicazione utilizzate dall'alunno con disabilità nella logica di quanto previsto dal PEI;
- Al fine di mantenere costantemente alto il livello qualitativo delle prestazioni, l'assistente ha il diritto-dovere di partecipare ai corsi di formazione e aggiornamento;
- L'assistente, nell'espletamento delle sue funzioni, è tenuto al segreto professionale.

Erogazione del servizio

Se il compito della scuola è quello di rispondere positivamente alle domande complesse che la condizione di handicap o di svantaggio pongono, appare di fondamentale importanza saper correttamente interpretare la problematicità insita in tali domande. A questo proposito ci piace sottolineare come fondamentale diventa l'integrazione e la sistematicità degli interventi e dei servizi, i quali vanno programmati attraverso il concorso e la partecipazione di più soggetti: la famiglia, la scuola, l'equipe medica dell'azienda sanitaria, gli enti locali e le associazioni del territorio. Il presente intervento intende raggiungere il proprio obiettivo (l'assistenza efficace agli studenti con disabilità in modo da consentire loro il raggiungimento degli obiettivi educativi e formativi perseguiti dalla scuola) attraverso un valido ed efficace processo di raccordo e di unione sistematica tra tutti gli attori coinvolti. A questo proposito la cooperativa si impegna nell'utilizzo di personale qualificato per lo svolgimento del progetto e si rende disponibile a programmare insieme a tutti gli attori coinvolti interventi individualizzati, almeno per i casi più complessi, e comunque sempre legati alla specifica difficoltà espressa dal singolo caso.

Il **coordinatore** di servizio favorisce il processo di raccordo dell'assistente con le altre figure educative presenti. Per tale ragione è necessario che il coordinatore di cooperativa sia sempre reperibile, facilmente raggiungibile, abbia conoscenza diretta di ogni situazione, disponibilità e possibilità di incontrare il personale ed i referenti delle varie agenzie ogni volta che la situazione lo richiede.

Le prassi dei coordinatori della Coop. Pa.Sol essere sempre presenti, ove possibile, agli incontri preliminari di PEI e di verifica che vengono richiesti dalla scuola durante l'anno scolastico, al fine di poter garantire un monitoraggio costante e un'informazione puntuale sulle situazioni.

A seconda del Comune di appartenenza dell'utente, il servizio di assistenza scolastica per l'autonomia e la comunicazione viene attivato in regime di appalto oppure tramite accreditamento dell'agenzia erogatrice (prestazione dell'operatore) presso l'ambito distrettuale di riferimento.

COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

Il distacco del bambino con disabilità dal proprio ambiente familiare è quasi sempre accompagnato da vissuti di ansia e tensione da parte dei genitori, vissuti del tutto normali e comprensibili. Gestire questo processo con gradualità e pazienza, con empatia, attraverso ascolto ed interazioni equilibrate è senz'altro indice di qualità di un servizio basato su rapporti positivi, fiducia e collaborazioni reciproche.

Tutto ciò richiede adeguata preparazione, sostenuta da percorsi formativi che implementano costantemente la qualità operativa di assistenti e coordinatore relativamente a :

- scambio informativo costante con la famiglia;
- percorsi di riflessione comune sulle peculiarità dell'intervento o e specificità operativa;
- partecipazione e condivisione di proposte o opportunità migliorative della qualità di vita dei minori.

COSTO ORARIO DELLE PRESTAZIONI

Il costo orario delle prestazioni relative al servizio di assistenza scolastica in regime di accreditamento mediante voucher sociale sarà differenziato a seconda dell'ordine di scuola in cui verrà svolto.

- Nidi e servizi prima infanzia, Scuole dell'infanzia, Scuole Primarie e Scuole Secondarie di 1° grado

Per questa tipologia di istituti il costo è fissato in € 21,15, oltre IVA 5%, per l'assistente all'autonomia, ed in € 23,57, oltre IVA 5%, per l'educatore.

- Scuole Secondarie di 2° grado

Come indicato dalla D.G.R. 6414/2025, il costo orario da riconoscere per questo servizio per l'a.s. 2025/2026 è pari a € 24,50, IVA 5% compresa, ovvero € 23,33, oltre IVA 5%; mentre il costo per l'a.s. 2026/2027 è pari a € 26,00, IVA 5% compresa, ovvero € 24,76 oltre IVA 5%.

In relazione agli adeguamenti dei prezzi sopra indicati si veda l'art. 11 dell'avviso pubblico.

SERVIZI MIGLIORATIVI OFFERTI

La Cooperativa:

- offre la disponibilità alle famiglie di uno psicologo per n. 1 incontro annuo per ciascun utente;
- Per la partecipazione dei bambini con disabilità/utenti in carico presso i cre gestiti direttamente della cooperativa Pa.Sol si propone alla famiglia il pagamento della retta dimezzata (sono esclusi il trasporto e l'assistenza adp, che saranno a carico della famiglia o del Comune).

TUTELA E COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI

L'istituto del reclamo

I suggerimenti e i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente alla Cooperativa.

La Cooperativa, dopo aver espletato ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento della segnalazione/reclamo scritto, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia competenza della Cooperativa, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diversi dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio.

La cooperativa, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi lo valutano.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati per redigere una relazione analitica e formulare le conseguenti proposte di intervento.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o nella normativa di legge vigente.

Rapporti con gli utenti

Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli utenti deve essere ispirato al reciproco rispetto, alla fiducia ed al tempestivo e corretto scambio informativo.

E	COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_618	Protocollo N.0032491/2025 del 23/07/2025 Firmatario: EMILIA ZOGNI

Informazioni agli utenti e numeri utili:

Per informazioni relative alla cooperativa è possibile rivolgersi presso:

Pa.Sol. soc. coop. Sociale ONLUS

✉ Via Brigata Alpina Julia 43 - Ospitaletto (BS).

☎ 0306840970.

SITO INTERNET: www.paesesolidale.coop

⌚ ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO ⌚

dal lunedì al venerdì

dalle ore 9.00 alle ore 13.00

dalle ore 15.00 alle ore 18.00

Per informazioni riguardanti gli aspetti educativi e organizzativi del servizio è possibile rivolgersi presso:

Responsabile del servizio Rossini Emily,

riceve su appuntamento

☎ tel 030/6840970

Coordinatrice del servizio Mingardi Ilaria

☎ tel 030/6840970

PA.SOL. soc. coop. sociale onlus

il Presidente
Emilia Logno

Ospitaletto 21/07/2025

E
COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_c618
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N.0032491/2025 del 23/07/2025 Firmatario: EMILIA ZOGNO