



COMUNE DI CHIARI
Ufficio Protocollo - P.00.00018
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALI DIGITALE
Protocollo N. 0033052/2025 del 18/07/2025
Data: 7.11.2025 N. 293/2025
Firmatario: Silvia Arnaboldi



cooperativa
sana

CARTA DEI SERVIZI

Ambito territoriale Oglio Ovest: servizio di
Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione
in ambito scolastico per alunni/e con disabilità

CARTA DEI SERVIZI

Ambito territoriale Oglio Ovest: servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione in ambito scolastico per alunni/e con disabilità

Gentile famiglia,

questa Carta dei servizi è l'occasione di presentarci come realtà attiva sul territorio dell'Ambito, offrendo al contempo tutte le informazioni necessarie sul Servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione in ambito scolastico per alunni/e con disabilità

Si tratta di un servizio che vede un'integrazione di competenze tra il vostro Comune di residenza, che resta referente per la presa in carico, verifica e valutazione delle attività, e la Cooperativa sociale Sana, che metterà a disposizione il personale (educatore professionale e/o assistente all'autonomia) in grado di intervenire in contesto scolastico, ma anche territoriale e domiciliare per raggiungere gli obiettivi condivisi.

Il nostro auspicio è che la lettura di questo documento Vi permetta di comprendere meglio l'opportunità rivolta al minore ed alla vostra famiglia, nonché di aiutarci ad individuare, anche con preziosi suggerimenti, modalità di erogazione del servizio maggiormente rispondenti alle vostre esigenze.

Buona lettura e buon Anno Scolastico,

Sana Società Cooperativa Sociale

E	COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_c618	Protocollo N.0033052/2025 del 28/07/2025 Fasc. 7.15 N.1093/2025 Firmatario: Luca Arnaboldi

PREMESSA

La presente CARTA DEI SERVIZI rappresenta l'impegno concreto da parte di SANA Cooperativa a rispettare, nei rapporti con gli utenti e con gli Enti preposti (servizio sociale comunale, scuole, ATS, specialisti), diritti, regole e standard di qualità.

Il presente documento intende quindi assicurare trasparenza e accessibilità al servizio, fornendo all'utenza piena informazione sulle possibilità offerte dalla Cooperativa rispetto alle prestazioni di assistenza all'autonomia e alla comunicazione in ambito scolastico.

PRESENTAZIONE DI SANA COOPERATIVA SOCIALE

SANA è una Cooperativa sociale di tipo A nata a Milano nel 2014 con l'obiettivo di assistere bambini, anziani, persone con disabilità, soggetti psichiatrici - ed in generale cittadini e cittadine in situazione di disagio, attraverso l'erogazione di servizi educativi, sociali, socio-assistenziali e sanitari.

Le strategie operative della nostra Cooperativa sono guidate da uno spirito di mutualità, interna ed esterna, e dal desiderio di intervenire nei servizi con competenza, creatività e spinta all'innovazione.

Ad ottobre 2016, grazie ad un affitto di ramo d'azienda, acquisisce personale, servizi e competenze della Cooperativa Comunità Il Nucleo, storica realtà del territorio afferente alla Provincia di Brescia.

Si propone quindi come soggetto radicato nel territorio, competente, attivo nei servizi educativi rivolti a minori, famiglie, persone con disabilità, persone in condizione di fragilità.

È presente con una sede locale a Chiari e uno staff di coordinamento specializzato nel lavoro con i minori.

Opera inoltre in diverse regioni: Lombardia, Piemonte, Liguria, Veneto e in Toscana nella gestione di strutture residenziali complesse rivolte a persone con disabilità o anziane, in condizione di non autosufficienza e comunità.

Di seguito i servizi gestiti:

- Assistenza all'autonomia e alla comunicazione in ambito scolastico per studenti con disabilità
- Formazione, Orientamento
- Mediazione linguistica
- Sportelli di ascolto
- SED Servizio educativo a domicilio

E	COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_c618
	COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE Protocollo N.0033052/2025 del 28/07/2025 Fasc. 7.15 N.1093/2025 Firmatario: Luca Arnaboldi

- Servizi di Pre e Post Scuola
- Centri estivi – Grest
- Centro Formamentis
- Politiche giovanili (Informagiovani, Centri Giovani, Educativa di strada)
- Centro educativo diurno per minori
- Segretariato Sociale, Tutela minori
- RSA e Servizi diurni per anziani
- Comunità mamma-bambino, Ragazze e adolescenti
- Comunità disabili
- Progetti su bandi di finanziamento pubblici e privati

Le nostre sedi:



■ Milano
Via Vittor Pisani 14
Sede Legale

■ Chiari (BS)
Via San Sebastiano 2/C
Sede Operativa

E
COMUNE DI CHIARI
Ufficio Protocollo - AOO c_c618
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N.0033052/2025 del 28/07/2025
Fasc. 7.15 N.1093/2025
Firmatario: Luca Arnaboldi

POLITICHE PER LA QUALITÀ

Sana Cooperativa Sociale è in possesso delle seguenti certificazioni:

- *UNI EN ISO 9001:2015 - Sistema di gestione della qualità*

Specificatamente nella progettazione ed erogazione di servizi:

- sociosanitari, assistenziali, riabilitativi residenziali per persone anziane, con disabilità e con disagio psichiatrico;
- socio educativi domiciliari per minori (inclusi minori con disabilità) e famiglie;
- socio educativi per le politiche giovanili;
- socio educativi di assistenza scolastica;
- di valutazione e certificazione dei DSA;
- socio sanitari, assistenziali residenziali disabili;
- socio educativi residenziali minori anche con disagio psichiatrico;
- socio educativi residenziali minori con genitore/i.

- *UNIPDR 125:2022 – Parità di genere*
- *UNI 11010:2016 - Servizi socio-sanitari e sociali - Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità (PcD)*

PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'erogazione del servizio si fonda su un insieme di **principi fondamentali** che ne orientano la progettazione, la gestione e l'attuazione quotidiana. Al centro del nostro operato vi è la **centralità della persona**, intesa come portatrice di diritti, bisogni, risorse e potenzialità. Ogni intervento è pensato in un'ottica **personalizzata e partecipativa**, nel rispetto della dignità, dell'autonomia e dell'unicità di ciascun individuo.

E	COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_618
	COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
	Protocollo N.0033052/2025 del 28/07/2025 Fasc. 7.15 N.1093/2025 Firmatario: Luca Arnaboldi

PRINCIPIO DI UGUAGLIANZA E D'IMPARZIALITÀ

Ci guidano i criteri di obiettività e imparzialità. Ogni persona ha diritto a ricevere cure mediche, assistenziali, educative appropriate senza distinzione di sesso, religione, razza, nazionalità o condizione sociale.

CONTINUITÀ

Viene assicurata la continuità nell'erogazione del servizio. In caso di assenza per qualunque causa dell'assistente all'autonomia e/o dell'educatore la Cooperativa provvederà alla pronta sostituzione dello stesso in modo che all'alunno/a sia garantito il servizio senza interruzioni.

PROFESSIONALITÀ

La Cooperativa erogherà il servizio tramite personale qualificato, affidabile e rispondente ai requisiti richiesti dall'Ambito in merito ai titoli di studio e alle

caratteristiche esperienziali.

PARTECIPAZIONE E RACCORDO CON ALTRI ENTI

Il servizio sarà erogato anche attraverso una considerazione attenta dei suggerimenti e delle segnalazioni degli utenti in modo da migliorare la qualità dello stesso. Il servizio sarà erogato secondo il principio di stretta collaborazione e raccordo con la scuola e il suo personale docente e non docente. Il servizio sarà svolto, altresì, in raccordo con i Servizi Sociali del Comune di residenza dell'utente, eventuali professionisti indicati e incaricati dalla famiglia e dalla scuola e con le altre agenzie socio educative e sanitarie che hanno in carico l'alunno, al fine di rendere concreta una vera "alleanza educativa" finalizzata al solo ed unico bene dell'alunno/a e alla sua piena inclusione scolastica e sociale.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il servizio verrà svolto in modo da garantire alti standard qualitativi, attraverso un monitoraggio continuo da parte della Cooperativa a cura delle figure di coordinamento e direzione, nonché dalla cura dei processi di selezione e formazione del personale.

PRIVACY

I dati personali degli utenti saranno trattati nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, con particolare riferimento al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio (GDPR) e al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101. La Cooperativa, in qualità di **Responsabile del trattamento**, opera su istruzione del **Titolare del trattamento** e si impegna ad adottare misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza, la riservatezza e l'integrità dei dati personali trattati. Il personale della Cooperativa è vincolato all'obbligo di riservatezza e al segreto d'ufficio in relazione a dati, fatti e circostanze conosciuti nello svolgimento delle attività affidate

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio è erogato presso le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado a favore di alunni/e in situazione di disabilità certificata secondo le normative vigenti.

Il servizio risponde alla necessità di rendere concreto il "diritto allo studio" per alunni/e con disabilità e di sviluppare negli/lle stessi/e le potenzialità socio relazionali, di comunicazione, di autonomia e quindi di piena inclusione in ambito scolastico.

E	COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_c618
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE	Protocollo N.0033052/2025 del 28/07/2025 Fasc. 7.15 N.1093/2025 Firmatario: Luca Arnaboldi

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ACCESSO AL SERVIZIO

Le modalità, i tempi di accesso al servizio e la definizione del monte ore assegnato a ciascun/a alunno/a sono di competenza del Comune di residenza, secondo quanto stabilito all'interno delle "linee operative dell'ambito territoriale Oglio Ovest".

PRESA IN CARICO

In seguito alla segnalazione da parte del Comune, l'erogazione del servizio sarà assicurata attraverso l'invio di personale qualificato che affiancherà l'alunno/a con disabilità in ambito scolastico per assicurare il diritto allo studio, incentivare la maggior autonomia possibile e promuovere benessere e inclusione.

Nella scelta del personale la Cooperativa terrà conto delle caratteristiche dell'alunno/a individuando la figura di assistente all'autonomia o educatore che, per preparazione, pregressa esperienza, caratteristiche personali, risponda al meglio alle caratteristiche dell'alunno/a con disabilità. In ogni caso, nella scelta dell'assistente e/o educatore, la continuità educativa sarà considerata fondamentale.

Tutto il personale sarà coinvolto in percorsi formativi e di supervisione a carico della Cooperativa.

PROGETTO PERSONALIZZATO DI INTERVENTO

L'assistente all'autonomia e alla comunicazione e/o educatore predispone, sotto la supervisione del Coordinatore della Cooperativa, un **Progetto personalizzato di intervento** rispondente ai bisogni specifici dell'alunno/a.

Il progetto di assistenza all'autonomia e alla comunicazione è strettamente correlato al PEI scolastico e verrà continuamente monitorato nel corso dell'anno e condiviso con la famiglia, la scuola e i servizi. Il perseguimento degli obiettivi educativi è oggetto di valutazione in itinere e di un'attenta verifica finale.

Gli interventi programmati nell'ambito del Piano personalizzato definiscono le attività che l'operatore svolgerà con lo studente in rapporto 1:1, all'interno di gruppi ad hoc finalizzati o all'interno del gruppo classe.

Gli orari di presenza dell'operatore a scuola sono definiti in accordo con il personale scolastico. Inoltre gli orari degli operatori verranno articolati in base alle effettive esigenze di ogni alunno/a, coerentemente con l'organizzazione scolastica di ogni plesso e in modo funzionale a realizzare gli obiettivi presenti nel Progetto personalizzato.

E	COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_618
	COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
	Protocollo N.0033052/2025 del 28/07/2025 Fasc. 7.15 N.1093/2025 Firmatario: Luca Arnaboldi

MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO

COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito da un Coordinatore con pregressa esperienza nel settore, che si occupa di:

- 1) Programmare le attività degli assistenti all'autonomia e alla comunicazione e/o educatori, in funzione delle indicazioni del Comune (monte ore a disposizione) ed in accordo con gli Istituti Scolastici (predisposizione calendario settimanale di intervento);
- 2) Gestire le risorse umane: dalla selezione del personale, all'organizzazione del piano formativo annuale, alla programmazione degli interventi di supervisione, alla valutazione delle competenze, all'ascolto e supporto degli operatori, all'organizzazione e gestione delle equipe periodiche;
- 3) Gestire le criticità e le emergenze: il Coordinatore è il punto di contatto per operatori, Servizi Sociali, famiglie e scuole per la segnalazione e la gestione di tutte le criticità e le emergenze;
- 4) Creare e mantenere connessioni all'interno della rete che costituisce la Comunità Educante e Curante sviluppata intorno agli alunni tramite la partecipazione a incontri, e l'attivazione di collaborazioni virtuose;
- 5) Revisionare, rendicontare e controllare il servizio.
- 6) Partecipare ai "Tavoli permanenti disabilità" ove costituiti.

Per garantire la continuità e la stabilità del personale nel tempo, la Cooperativa Sana adotta strategie orientate al benessere e alla valorizzazione dei propri operatori. In quest'ottica, si impegna a ridurre il rischio di turnover attraverso l'attivazione di percorsi formativi costanti, finalizzati al rafforzamento delle competenze professionali e al riconoscimento del ruolo educativo. A supporto dell'attività quotidiana, la cooperativa si impegna alla definizione di incarichi compatibili con le esigenze personali di lavoratori, prevedendo inoltre il rimborso chilometrico per gli spostamenti effettuati dal personale, riconoscendo l'impegno e la flessibilità richiesti nello svolgimento del servizio.

RACCORDO DEL SERVIZIO CON L'ENTE SCOLASTICO

L'attività della Cooperativa e dell'assistente all'autonomia e alla comunicazione/educatore sarà svolta in stretta collaborazione e raccordo con il Dirigente Scolastico e il personale docente e non docente della scuola.

Il progetto personalizzato di intervento messo a punto a favore dell'alunno/a con disabilità sarà pienamente coerente con il PEI alla cui predisposizione, attuazione e verifica parteciperà anche l'assistente all'autonomia e alla comunicazione/educatore.

In ambito scolastico, l'assistente/educatore sarà soggetto a tutti i regolamenti di

E	COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_618
	COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
	Protocollo N. 0033052/2025 del 28/07/2025 Fasc. 7.15 N.1093/2025 Firmatario: Luca Arnaboldi

Istituto definiti dal dirigente scolastico e/o dagli organi scolastici competenti.

L'assistente/educatore coordinerà il proprio lavoro con l'insegnante di sostegno al quale compete, insieme al resto del corpo docente, l'esclusiva responsabilità in ambito didattico.

L'assistente/educatore parteciperà agli incontri GLO/GLI e a qualsiasi altro incontro dovesse risultare importante la sua presenza per l'espletamento del servizio, ivi comprese riunioni di programmazione di classe secondo le indicazioni del Dirigente Scolastico.

L'assistente/educatore, su richiesta della scuola e con l'autorizzazione del Comune, potrà affiancare l'alunno/a con disabilità anche in gite o altri eventi scolastici particolari.

RACCORDO DEL SERVIZIO CON IL COMUNE

La titolarità del servizio è di competenza del Comune, il quale ha pieni poteri di controllo sullo stesso.

Il raccordo con il Comune è garantito a livello formale, tramite l'invio della reportistica sulle attività erogate, e sostanziale, in merito all'efficacia e alla qualità dell'intervento con gli alunni/e.

PRESTAZIONI MINIME

L'assistente all'autonomia e alla comunicazione e/o educatore possiede competenze specifiche ed è in possesso di:

- Diploma superiore e almeno due anni di esperienza nel servizio; la Cooperativa si impegna a prediligere nella selezione personale con diploma in abito socio-educativo (socio-sanitario; scienze umane)
- Laurea triennale o magistrale in Scienze dell'Educazione o altre discipline umanistiche (come definito nell'avviso di accreditamento) quali Psicologia o Scienze della Formazione Primaria.

Le mansioni dell'assistente all'autonomia e alla comunicazione e/o educatore sono definite dalle Linee Operative di intervento dell'ambito territoriale Oglio Ovest.

L'assistente/educatore:

1. Nel limite delle proprie competenze e sotto la diretta responsabilità didattica dei docenti, collabora con gli insegnanti e il personale della scuola per l'effettiva partecipazione dell'alunno/a a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative;
2. Partecipa alle attività di programmazione e di verifica con gli insegnanti, con i referenti delle strutture sanitarie e con i servizi territoriali;
3. Partecipa alla stesura del piano educativo individualizzato, contribuendo, secondo le proprie competenze, all'individuazione delle potenzialità, degli obiettivi, delle strategie/metodologie, e ai momenti di verifica;

E
COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_618
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N. 0033052/2025 del 28/07/2025 Fasc. 7.15 N.1093/2025 Firmatario: Luca Arnaboldi

4. Accompagna l'alunno/a nelle uscite didattiche e nei viaggi di istruzione, previa autorizzazione del Comune;
5. Affianca l'alunno/a durante il momento della mensa, se previsto dal PEI e in accordo con il Comune.

L'assistente/educatore inoltre:

1. Fornisce supporto competente all'alunno/a con disabilità in classe, in modo pratico e funzionale per l'esecuzione delle indicazioni fornite dall'insegnante integrando ulteriori azioni finalizzate alla realizzazione del progetto educativo;
2. Assiste l'alunno/a durante i momenti di recupero funzionale, anche per interventi semplici o di facilitazione ed in particolare di sostegno alla comunicazione;
3. Sostiene l'alunno/a nella vita di relazione.

COSTO DEL SERVIZIO

Il costo orario delle prestazioni relative al servizio di assistenza scolastica in regime di accreditamento 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%.

SERVIZI AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI OFFERTI

La Cooperativa, nell'ambito dell'erogazione del servizio, offre la possibilità di accedere alle seguenti prestazioni aggiuntive inserite a titolo migliorativo all'interno del patto di accreditamento.

1) SERVIZIO EDUCATIVO ESTIVO A COSTI CALMIERATI

Il periodo estivo può rappresentare un periodo di vuoto per gli alunni/e con disabilità che alla chiusura delle scuole possono non riuscire a continuare esperienze di inclusione, di gioco e di divertimento in compagnia come i coetanei.

E
COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_618
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N. 0033052/2025 del 28/07/2025 Fasc. 7.15 N.1093/2025 Firmatario: Luca Arnaboldi

Per favorire anche durante l'estate la possibilità di partecipare alle iniziative (centri estivi- grest) presenti sul territorio in libertà e sicurezza, Cooperativa Sana mette a disposizione il proprio personale (a partire da quello impiegato per il servizio in oggetto) per affiancare i bambini/e e i ragazzi/e applicando alle famiglie tariffe calmierate e offrendo, laddove possibile (a seguito di opportuna valutazione del coordinatore), opportunità di ulteriore risparmio attraverso l'attivazione di progetti di affiancamento educativo in piccoli gruppi (con rapporto 1:2 ad esempio) favorendo la definizione di progettualità condivise tra le famiglie favorendone i contatti.

2) PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

SANA offre alcune delle prestazioni del Centro FormaMentis a costi agevolati per le famiglie degli alunni/e in carico.

Gli utenti dei servizi possono accedere, ad un prezzo calmierato, alle prestazioni offerte da FormaMentis. centro della cooperativa SANA che si occupa di valutazione e trattamento DSA, logopedia, consulenza psicologica e pedagogica.

Il Centro FormaMentis è composto da una équipe multiprofessionale, costituita da educatori, pedagogisti, psicologi, psicoterapeuti e da logopedisti, pensata per poter rispondere al meglio alle esigenze degli adulti e dei bambini.

Il Team di Forma Mentis offre:

- Percorsi di sostegno per bambini e adolescenti;
- Valutazione e diagnosi dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento;
- Consulenza pedagogica;
- Trattamenti logopedici,
- psicoterapia.

Per richiedere maggiori informazioni e prendere appuntamento, le famiglie possono contattare il centro via mail formamentis@sanacoop.it oppure richiedere alla coordinatrice del servizio in oggetto.

COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

Incontri iniziali e comunicazioni con la famiglia

All'avvio del servizio, su richiesta della famiglia, è possibile pianificare un incontro conoscitivo con l'assistente all'autonomia e alla comunicazione/educatore incaricato di affiancare l'alunno/a. Sarà possibile sostituire l'incontro anche con una videochiamata, se gradito e più funzionale per la famiglia, al fine di favorire la conoscenza tra assistente/educatore e i genitori raccogliere e fornire informazioni

E	COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_c618
	COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
	Protocollo N.0033052/2025 del 28/07/2025 Fasc. 7.15 N.1093/2025 Firmatario: Luca Arnaboldi

utili e iniziare l'anno scolastico con serenità.

Per garantire il buon funzionamento del servizio, si richiede la collaborazione della famiglia nella comunicazione tempestiva di eventuali assenze del minore alla referente incaricata per la movimentazione del personale.

Tale comunicazione deve avvenire con almeno un giorno di anticipo. In caso di urgenze o imprevisti, la segnalazione va effettuata entro le ore 7.30 del giorno stesso.

Richiesta di colloquio con il Coordinatore

Al fine di garantire la propria disponibilità all'ascolto e al confronto, durante tutto l'anno scolastico, i familiari hanno la possibilità di richiedere un colloquio di confronto con il Coordinatore del servizio. La richiesta deve essere rivolta direttamente al Coordinatore che provvederà a fissare un appuntamento entro 10 giorni dalla data della richiesta.

TUTELA DEGLI UTENTI

SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI

Ogni famiglia o utente che usufruisce del Servizio che non fosse pienamente soddisfatto/a riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati - attraverso la compilazione del modulo che può essere richiesto al coordinatore del servizio e inviandolo:

- All'indirizzo di posta: Cooperativa Sana, Via San Sebastiano 2/c, 25032 Chiari
- All'indirizzo mail della Cooperativa (segreteria@sanacoop.it) specificando nell'oggetto "Reclamo Servizio di Assistenza all'autonomia e alla comunicazione in ambito scolastico".

È sempre possibile contattare anche telefonicamente il coordinatore del servizio. Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio. Di fronte ad ogni segnalazione, il Coordinatore compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata. Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto. Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro trenta giorni dalla segnalazione / presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso

E
COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_618
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N. 0033052/2025 del 28/07/2025 Fasc. 7.15 N. 1093/2025 Firmatario: Luca Arnaboldi

l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Al termine dell'anno scolastico, alle famiglie viene proposto e richiesto di compilare un breve questionario di soddisfazione (customer satisfaction) finalizzato a rilevare il livello di gradimento del servizio rispetto ai principali aspetti organizzativi ed educativi.

Per agevolarne la compilazione, il questionario è reso disponibile in formato digitale tramite Google Form, oltre che in modalità cartacea. La cooperativa considera di elevato valore ricevere feedback da parte dei familiari dell'alunno/a al fine di migliorare le risposte ai loro bisogni e permettere ai genitori di affidarsi all'assistente/educatore con fiducia e serenità. Anche agli alunni viene proposto un questionario semplificato, adeguato alla loro fascia d'età e alle loro caratteristiche specifiche, per raccogliere in modo accessibile e comprensibile la loro percezione del servizio.

COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_c618	E COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE Protocollo N.0033052/2025 del 28/07/2025 Fasc. 7.15 N.1093/2025 Firmatario: Luca Arnaboldi
---	--

INDIRIZZI, CONTATTI E ORARI

Cooperativa Sociale Sana

Sito: www.sanacoop.it

social: [sanacoop_sociale / sana_area_educativa](mailto:sanacoop_sociale@sana_area_educativa)

Indirizzo: Via San Sebastiano 2/c, 25032 – Chiari (BS) SEDE DELLO SPORTELLO

Telefono: 030 700 2115

Mail: segreteria@sanacoop.it

Orari: lunedì – venerdì 08.30-12.30 / 14.00-17.00

(si riceve su appuntamento)

Movimentatrice personale – gestione assenze

Telefono: 366 628 7616

Orari: lunedì – venerdì 7.00-8.30 / 19.00-21.00

Sabato 7.00-8.30

Domenica 20.00-21.00

Coordinamento per il comune di Chiari: Dott.ssa Giulia Pilotti

Telefono: 335 655 1285

Mail: giuliapilotti@sanacoop.it

Orari: lunedì – venerdì 08.30 / 17.00

Coordinamento per gli altri comuni dell'Ambito: Dott.ssa Laura Volpi

Telefono: 324 001 8925

Mail: lauravolpi@sanacoop.it

Orari: lunedì – venerdì 08.30 / 17.00

Responsabile servizi educativi: Dott.ssa Michela Metelli

Mail: michelametelli@sanacoop.it

ALLEGATI:

- Piano personalizzato di intervento
- Modulo reclami
- Questionario di gradimento

E	
COMUNE DI CHIARI Ufficio Protocollo - AOO c_c618	
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE	
Protocollo N.0033052/2025 del 28/07/2025 Fasc. 7.15 N.1093/2025 Firmatario: Luca Arnaboldi	