Comune di Montelupone

CARTA SERVIZI ASSISTENZA SCOLASTICA ED EXTRA-SCOLASTICA

OGGETTO:
INDIZIONE DI ISTRUTTORIA PUBBLICA FINALIZZATA ALL'INDIVIDUAZIONE DI UN SOGGETTO DEL TERZO SETTORE DISPONIBILE ALLA COPROGETTAZIONE E ALLA GESTIONE IN PARTNERSHIP DI INTERVENTI INNOVATIVI E SPERIMENTALI NEL SETTORE DEI SERVIZI PER L'INFANZIA, ADOLESCENZA E FAMIGLIE NELL'AMBITO DEI SERVIZI AUSILIARI ALL'ISTRUZIONE DEL COMUNE DI MONTELUPONE - PERIODO 1.09.2018 -31.08.2021
CIG: 7580118F3E - CUP: H68E18000080002

INDICE

A) ASSISTENZA SCOLASTICA ED EXTRA-SCOLASTICA

LA CARTA DEI SERVIZI: CHE COS'È? Pag. 1
PRINCIPI FONDAMENTALI Pag. 2
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO Pag. 3
Assistenza Scolastica Pag. 4
Assistenza Extra-scolastica Pag. 7
MODALITÀ OPERATIVE E GESTIONALI DEL SERVIZIO E DEGLI INTERVENTI Pag. 10
IL PERSONALE IMPIEGATO Pag. 12
MODALITÀ DI COLLABORAZIONE E COLLEGAMENTO CON IL TERRITORIO Pag. 15
MODALITÀ E STRUMENTI DI PRESIDIO STRATEGICO E CONTROLLO DEGLI INTERVENTI E DEL SERVIZIO Pag. 16
QUALITÀ ED OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO Pag. 18
INFORMAZIONI UTILI Pag. 20

A) ASSISTENZA SCOLATICA ED EXTRA-SCOLASTICA

LA CARTA DEI SERVIZI: CHE COS'È?

La presente **Carta del Servizio di Assistenza Scolastica ed Extra-scolastica** rappresenta un importante strumento informativo messo a disposizione dei Cittadini del Comune di Montelupone, degli Istituti Scolastici e delle altre risorse presenti sul territorio, nonché l'impegno dell'Ente a rispettare i diritti e gli standard qualitativi dichiarati.
Il Servizio viene dettagliato in tutti i suoi aspetti al fine di **facilitare l'accesso e la fruizione dei Cittadini,** facendo chiarezza sui diritti e le opportunità disponibili.
La Carta dei Servizi consente un **monitoraggio costante** delle prestazioni erogate, in relazione agli standard di qualità garantiti, costituendo pertando una cornice di riferimento utile a definire i futuri obiettivi di miglioramento, sulla base delle reali esigenze del territorio. Il Cittadino diviene un **interlocutore diretto,** capace di intercettare eventuali criticità e di attivare gli interventi correttivi più opportuni.
Chiunque può richiederne una copia, per conoscere ed approfondire le garanzie di servizio previste, orientarsi nella rete dei servizi e conoscere le modalità di tutela dei propri diritti e di presentazione di eventuali reclami.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

1) Efficacia e efficienza

L'organizzazione del Servizio è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

2) Trasparenza e accesso

Viene garantito ai Cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi, perché una comunicazione chiara e diffusa assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

3) Partecipazione dei Cittadini

Il Cittadino diviene protagonista del percorso di miglioramento del Servizio, avendo la possibilità di presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in maniera diretta, mediante la partecipazione a Tavoli di lavoro organizzati dall'Amministrazione Comunale.

4) Coinvolgimento del personale del servizio

Si promuove la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi e al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza, attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, che hanno l'obiettivo di semplificare le procedure, integrare i processi di lavoro e snellire gli adempimenti a carico del Cittadino.

5) Tutela dei minori come soggetti di diritto

Il Comune si impegna a sostenere il loro sviluppo e la loro crescita come un valore positivo per l'intera comunità, assumendosi consapevolmente la responsabilità di accompagnarli nella conquista dei loro pieni diritti e doveri di Cittadini attivi.

6) Uguaglianza

Il Comune assicura pari opportunità formativa agli studenti residenti senza discriminazioni di sorta (razza, età, sesso, disabilità, religione, condizioni socio-economiche, condizioni fisiche, etc.), nei limiti delle sue possibilità di intervento, impegnandosi a rimuovere gli ostacoli che impediscono il pieno sviluppo della persona. Gli elementi di diversità sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

7) Sussidiarietà e cittadinanza attiva

Si assicura il pieno coinvolgimento (nelle fasi di pianificazione, progettazione, erogazione e verifica) dei Cittadini, delle famiglie, delle formazioni sociali del territorio.

8) Partecipazione e raccordo con altri enti

Il servizio è erogato secondo il principio di stretta collaborazione e raccordo con i servizi del territorio.

DESCRIZIONE E ASSETTO ORGANIZZATIVO DEL SERVIZIO

Il **Servizio di Assistenza Scolastica ed Extra-scolastica** ha la finalità di favorire la **piena integrazione del minore disabile**, in un'ottica di potenziamento dei servizi già esistenti e di sinergia con le realtà del territorio.
Il minore in difficoltà viene accompagnato all'interno di un **percorso di crescita personale e di sviluppo di nuove autonomie,** volto a garantire il suo effettivo inserimento nel tessuto scolastico e sociale, attraverso la realizzazione di interventi socio-educativi mirati.
Ogni utente viene affidato ad un operatore, in considerazione delle specifiche esigenze intercettate e delle competenze professionali del personale: è prerogativa essenziale del Servizio realizzare il **migliore abbinamento possibile**, al fine di erogare interventi che siano realmente efficaci ed efficienti.

► **DESTINATARI:** I Servizi sono rivolti ai minori frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e di secondo grado, del Comune di Montelupone, che presentano **disabilità lievi, medie e gravi, certificate dal punto di vista fisico e/o psichico** (Legge 104/92), in seguito a segnalazione dei Servizi Sociali Comunali. Per quanto riguarda l'Assistenza domiciliare, gli interventi possono concentrarsi anche su difficoltà differenti, che non riguardano necessariamente condizioni di disabilità.

► **APPROCCIO:** L'intervento educativo-assistenziale rappresenta una risposta efficace alle difficoltà riscontrate dai minori disabili in ambito scolastico ed extra-scolastico, in quanto consente di adattare risorse e strumenti ai bisogni specifici dell'utente e al suo contesto di vita. Di fatto il Servizio è organizzato in maniera **integrata e flessibile,** sulla base delle esigenze della singola persona e attraverso la cooperazione tra tutte le parti coinvolte (Servizi Sociali Comunali, UMEE/UMEA, istituti scolastici, associazionismo, Comune, ecc.).

Nello specifico le prestazioni offerte si caratterizzano per:

- **TEMPESTIVITÀ** - nella presa in carico degli utenti, assicurando **l'attivazione entro 24h del Servizio** per nuovi utenti segnalati dai competenti Servizi Sociali e dagli Istituti Scolastici;
- **CENTRALITÀ DELL'UTENTE** – ciascun intervento in ambito scolastico ed extrascolastico viene personalizzato non solo sulla base del PEI, ma anche rispetto alle specifiche esigenze manifestate dall'utente/famiglia, nel rispetto dei tempi e delle abitudini personali di vita;
- **FLESSIBILITÀ ORGANIZZATIVA** – il Servizio viene organizzato in maniera funzionale e rispondente alle molteplici esigenze degli utenti al fine di concordare sempre i giorni e gli orari di erogazione del servizio assistenziale;
- **PROGRAMMAZIONE EFFICACE** – nell'organizzazione del Servizio vengono considerati i migliori collegamenti possibili sulla base delle distanze e della geolocalizzazione di scuole e abitazioni, assicurando la disponibilità del personale, ove possibile, residente o domiciliato nelle prossimità e calcolando spostamenti e tempistiche necessarie al fine di evitare eventuali disservizi;
- **CONTINUITÀ ASSISTENZIALE** - si configura attraverso la garanzia della **stabilità del personale assegnato al singolo utente** assicurando la continuità rispetto all'abbinamento preesistente all'aggiudicazione del servizio e, al tempo stesso, nella continuità dell'operatore sostituto, che sia già a conoscenza dell'utente, delle sue problematiche ed abitudini.
- **COMPLEMENTARIETÀ** – considerando la globalità della persona che si caratterizza per l'interdipendenza tra persone, contesti di vita e ambienti, si ritiene fondamentale realizzare percorsi assistenziali effettivamente integrati. Ciò si configura attraverso l'attivazione di

rapporti con l'ASL e i Distretti Sanitari sulla base di una reale integrazione, collaborazione e coordinamento, specie nei casi di dimissioni protette dall'ospedale e comunque sempre al fine di assicurare la continuità assistenziale.

ASSISTENZA SCOLASTICA

► **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO -** Il Servizio mira a **rendere effettivo il diritto allo studio** sancito dalla legislazione nazionale per le persone con disabilità, qualunque sia il grado di intensità della limitazione, così come promosso dall'*art. 13 comma 3 della legge 104/92,* offrendo interventi di carattere educativo-assistenziale, volti a facilitare l'inclusione del minore all'interno del contesto scolastico.

► **TEMPI DI EROGAZIONE -** Il Servizio viene garantito durante **tutto l'anno scolastico,** dal **lunedì al sabato** e dal **primo all'ultimo giorno di scuola.** Nel caso di gite la presenza dell'Assistente scolastico viene valutata dal Nucleo di Valutazione (Responsabile comunale del servizio; Coordinatore del Servizio; Referente scolastico per il servizio).

► **CONTESTO D'INTERVENTO -** L'erogazione degli interventi avviene, di norma, **nei locali delle scuole** frequentate dagli alunni interessati e, per le attività connesse all'attività scolastica, nei **luoghi esterni** che sono espressamente indicati dal PEI. L'intervento si realizza anche presso le sedi individuate per **stage formativi** e progetti di alternanza scuola-lavoro, previsti nel progetto personalizzato.

► **OBIETTIVI**

- Agevolare la frequenza e la permanenza degli studenti disabili nell'ambito scolastico, garantendo il diritto allo studio;
- Stimolare la socializzazione e la relazione del minore all'interno del gruppo classe, potenziando capacità comunicative e competenze relazionali e di interazione;
- Favorire l'inserimento e la partecipazione attiva del minore nelle diverse attività didattiche svolte dal personale insegnante, facilitando l'espressione dei bisogni e potenziando autonomie personali, funzioni prassiche e di comunicazione;
- Promuovere interventi rivolti all'intero gruppo classe, con l'obiettivo di promuovere una cultura dell'integrazione, che consenta di migliorare la relazione del bambino disabile con i propri compagni.

► **PRESTAZIONI ASSICURATE -** Il Servizio di Assistenza Scolastica prevede l'esecuzione di **interventi socio-educativi ed assistenziali,** anche temporanei, volti a facilitare la partecipazione del minore disabile alle attività didattiche e socializzanti, promosse all'interno del contesto scolastico. In particolare si prevede l'erogazione delle seguenti prestazioni:

- sostegno relazionale con i compagni e i docenti;
- supporto nel mantenimento dell'attenzione e nello sviluppo della capacità organizzativa e delle strategie di studio;
- ausilio nello svolgimento dei compiti in classe;
- supporto nell'alimentazione e nei momenti di igiene personale (viso, corpo) e del proprio ambiente (banco, strumenti di lavoro);
- accompagnamento del minore per l'utilizzo dei servizi igienico-sanitari e supervisione nell'uso autonomo degli stessi;
- stimolazione della manualità e del movimento direzionato da comandi vocali o dall'uso di simboli (frecce, cartelli stradali, mappe);
- rafforzamento dell'autonomia e promozione dello sviluppo cognitivo, espressivo ed emotivo;
- supporto nelle attività in gruppo o in quelle che stimolano il senso dell'orientamento in spazi chiusi e circoscritti e in luoghi aperti;
- supporto e accompagnamento durante l'esecuzione di attività ricreative e ludiche.

► **IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO -** Gli interventi socio-educativi-assistenziali attivati hanno come obiettivo quello di **promuovere l'integrazione** dell'alunno diversamente abile nella sua interezza, potenziando capacità ed autonomie, all'interno e all'esterno della scuola.
Tali azioni sono inquadrati nel più generale **Progetto Educativo Individualizzato (PEI),** formulato in sinergia con gli istituti scolastici e gli Enti territoriali, che consente di concordare e di **personalizzare** la programmazione degli interventi da attivare per ogni singolo alunno. Tramite il PEI si articolano dettagliatamente gli interventi educativi diretti alla migliore integrazione dell'alunno con disabilità e alla valorizzazione delle sue potenzialità, con l'indicazione di massima dei **tempi previsti** per ogni intervento e dei **collegamenti con eventuali attività** extrascolastiche programmate di concerto con la famiglia dell'alunno.
Le azioni concordate all'interno del PEI possono essere **modificate in itinere** al verificarsi di cambiamenti significativi della situazione dell'assistito. A tal propostito la gestione del servizio si impegna a monitorare costantemente l'andamento degli interventi in relazione alla programmazione concordata e ad applicare, ove necessario, eventuali azioni correttive.

► **LE FASI DEL SERVIZIO -** L'esecuzione del servizio è caratterizzata **dalle fasi** e dagli elementi (risorse e funzioni) di seguito descritti:

1. Attivazione del servizio	Il Servizio viene erogato dal Comune di Montelupone **su richiesta formulata dalla scuola frequentata**, alla quale la famiglia deve presentare la **documentazione sanitaria** (Legge 104/92) che ne prescriva la necessità. ► **Entro il mese di luglio:** I Dirigenti Scolastici, ricevute le iscrizioni per il nuovo anno scolastico, **inviano all'Amministrazione comunale l'elenco degli iscritti** con certificazione di disabilità (L. 104/92). I Servizi sociali Comunali, che ricevono le richieste provenienti anche dai Referenti **UMEE** dell'ASUR e dei **Servizi Specialistici,** convocano le famiglie per eventuali colloqui di approfondimento. Durante tale occasione viene effettuata **una prima valutazione Funzionale del minore** in grado di determinare lo stato del bisogno.

► **Entro il mese di agosto: L'Assistente Sociale del Comune** valuta nell'equipe intergrata socio-sanitaria, con i Referenti dell'UMEE e dei servizi specialistici privati, la necessità di affiancamento dell'Assistente Scolastico al singolo minore, fissando anche **il fabbisogno settimanale delle ore di assistenza scolastica** per ogni singolo alunno disabile, in relazione ai seguenti criteri:

- stato di handicap o di forma di disturbo comportamentale/cognitivo (L. 104/92);
- presenza dell'insegnante di sostegno e delle ore assegnate;
- situazione familiare o sociale.

L'Assistente Sociale redige ed invia, tramite propria modulistica al **Coordinatore del servizio** l'elenco dei minori e le ore concesse di assistenza da attivare per l'anno scolastico che deve iniziare.

► **Entro fine agosto: Il Coordinatore del servizio si attiva per organizzare e pianificare il Servizio** in accordo con il referente area H dell'Istituto Scolastico e con l'Assistente Sociale del Comune di Montelupone, considerando:

1. Caratteristiche dell'utente.
2. Titolo di studio dell'Assistente Scolastico
3. Precedenti associazioni tra utente ed Operatore.

L'abbinamento assistente-minore avviene sulla base del requisito della **massima rispondenza** alle richieste presenti nei progetti individuali mantenendo sempre, ove possibile e opportuno, la continuità assistenziale, anche nel passaggio tra scuole di ordini e gradi diversi. Si tiene anche conto delle indicazioni provenienti dai Servizi Sanitari (UMEE, Centri privati accreditati, ecc.) e dall'Assistente Sociale che hanno in carico l'alunno. La finalità è quella di abbinare la figura professionale più idonea in riferimento al genere richiesto (con attenzione alle differenze di genere) o alla formazione specifica (disabilità gravi, patologie rare, autismo, BES, ECC.).

Il Coordinatore invia all'Assistente Sociale e ai referenti dell'area H dell'Istituto Scolastico comunicazione di avvio dell'assistenza riportante il nome dell'assistente scolastico, delle ore concesse e la data di attivazione del servizio e all'Operatore specificando l'utente assegnato, l'orario, il monte ore, la scuola, la classe frequentata e le mansioni da svolgere.

► **All'inizio dell'anno scolastico:** dopo una valutazione iniziale degli abbinamenti proposti, il Coordinatore **trasmette alle Scuole e alle famiglie** interessate dal Servizio i nominativi degli Assistenti Scolastici e il monte ore di lavoro settimanale.

► **Durante l'anno scolastico:** Il Comune assicura che le richieste **giunte ad anno scolastico avviato**, vengano valutate e soddisfatte nella misura in cui sussistano le

	risorse finanziarie a copertura della spesa.
2. Gestione dell'intervento	Il primo periodo dell'anno scolastico, sia per gli interventi di prima attivazione che per gli altri già avviati, si assicura un periodo di osservazione (mediamente 30 giorni) dedicato all'**Analisi dei bisogni.** Sulla base dell'osservazione viene effettua una ricognizione dei bisogni e delle risorse reali del minore e si predispone in modo definitivo il servizio aggiornato inviandone una copia all'Assistente Sociale del Comune. Gli interventi vengono pertanto erogati attraverso l'individuazione di **obiettivi concreti, personalizzati e raggiungibili.** Il personale, che svolge il servizio presso le Scuole, partecipa alla predisposizione del Progetto Educativo, condiviso con tutti gli attori coinvolti nel contesto educativo: insegnanti di sostegno e curricolari, famiglia, servizi territoriali, specialisti. Si persegue il raggiungimento degli obiettivi fissati nel **Piano Educativo Individualizzato (PEI),** sottoscritto anche dalla famiglia e ove possibile dallo stesso studente. **L'intervento viene articolato in: a)** attività diretta con l'utenza; **b)** attività indiretta dedicata ai momenti di programmazione, verifica, coordinamento formazione e supervisione e momenti di condivisione e formazione.
3. Conclusione dell'intervento	Al termine di ciascun anno scolastico è prevista la **valutazione finale** del Servizio di Assistenza, che vede coinvolti nuovamente tutti gli attori del contesto educativo in cui è inserito l'alunno. Si verifica l'efficacia del Progetto Educativo seguito dall'Assistente Scolastico in riferimento al Progetto Educativo Individualizzato PEI e si definiscono gli indirizzi per l'anno scolastico successivo.
4. Rinnovo dell'Intervento	Sulla base della valutazione finale viene stabilito l'eventuale **rinnovo** dell'intervento per l'anno scolastico successivo. Nel caso di passaggio dell'alunno tra Scuole di ordine e grado diverse si garantisce la **continuità assistenziale** (ove ritenuto opportuno) e si cura l'integrazione nel nuovo ambiente scolastico.

ASSISTENZA EXTRA-SCOLASTICA

► **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO -** Il Servizio di **Assistenza extra-scolastica** offre **interventi educativi a domicilio**, a sostegno di minori in condizione di disabilità e/o in situazione di disagio sociale a rischio di emarginazione e alla loro famiglie, quando queste si trovino in una situazione di impedimento (temporale o strutturale) nello svolgimento delle funzioni genitoriali ed educative. L'intento generale del Servizio è quello di educare il minore, salvaguardando la qualità del **rapporto con i genitori,** attraverso percorsi orientati al raggiungimento dello sviluppo di capacità ed autonomie.

►**TEMPI DI EROGAZIONE -** Il Servizio di assistenza extra-scolastica viene garantito durante **tutto l'anno** a garanzia del **principio di continuità assistenziale.** Il servizio viene svolto di norma dal **Lunedì al Sabato** in orario diurno. Su valutazione dell'Assistente Sociale i servizi possono essere svolti la domenica o nei giorni festivi. La durata dell'intervento presso il nucleo preso in carico è

variabile e si protrae fino a che si ritiene necessario per il minore.

► **CONTESTO D'INTERVENTO –** Il servizio si rivolge alle **famiglie che versano in uno stato di disagio socio-relazionale** e che presentano al loro interno uno o più minori in condizioni di disabilità, disagio psico-fisico o che sono a rischio di devianza sociale e/o di emarginazione. Si tratta di un'offerta relazionale e di sostegno, volta a stimolare un cambiamento nel contesto di vita del bambino/ragazzo, attraverso lo **sviluppo di potenzialità interne** agli individui, ai gruppi e alla stessa comunità d'appartenenza del minore. Gli interventi vengono erogati dall'Assistente domiciliare all'interno dello stesso **contesto di vita dei minori:**

- abitazione,
- quartiere,
- principali luoghi di aggregazione.

► **OBIETTIVI**

- Contenere o ridurre la situazione di difficoltà del minore all'interno del contesto familiare;
- Promozione dello sviluppo e del recupero delle risorse dei soggetti presi in carico, con lo scopo di raggiungere più alti livelli di autonomia;
- Promuovere lo sviluppo psicofisico del disabile attraverso interventi assistenziali e/o educativi individualizzati che agiscano sull'autonomia personale e sulla capacità di relazione e socializzazione;
- Erogare interventi diretti al contesto familiare del minore e sviluppare capacità organizzative e ruoli genitoriali positivi;
- Migliorare la qualità del rapporto genitori/figli al fine di favorirne la permanenza del minore nella famiglia di origine, limitandone l'inserimento in strutture a carattere residenziale;
- Favorire processi di integrazione e di sviluppo del minore con il contesto ambientale, lavorando per migliorare il rapporto con la realtà territoriale di riferimento ed orientare la famiglia al corretto utilizzo delle risorse della comunità.

► **PRESTAZIONI ASSICURATE -** Il servizio educativo si rivolge ai minori che presentano situazioni di scarsa socializzazione, di assenza di riferimento positivi, di uso confuso e disorientato del tempo libero e di rapporti conflittuali con il mondo degli adulti. L'educatore interviene creando le **condizioni per il cambiamento e il miglioramento dei rapporti** e delle relazioni individuo/ambiente e viceversa, intervenendo nel contesto domiciliare e nell'ambiente sociale extrascolastico del minore (quartiere, parrocchia, associazionismo, servizi di aggregazione e di tempo libero, ecc.).

1) INTERVENTI EDUCATIVI A DOMICILIO: le prestazioni si rivolgono direttamente al minore con lo scopo di **potenziare capacità e competenze personali** e di **migliorare la relazione con i membri del proprio nucleo familiare.**

- prestazioni di sostegno assistenziale, cura di sé e gestione dei propri spazi di vita;
- interventi socio-didattico ed educativi nella gestione del materiale scolastico e nell'organizzazione dello studio;
- attività di animazione (ludico-ricreative);
- interventi di sostegno alla famiglia nello svolgimento delle sue funzioni educative e di cura,

attraverso l'educazione all'ascolto e la comprensione dei bisogni del minore, la definizione condivisa e la reciproca osservazione delle regole educative.

2) INTERVENTI EDUCATIVI NEI SERVIZI E NELLE RISORSE DEL TERRITORIO: il Servizio offre **interventi di socializzazione** finalizzati a recuperare le dinamiche relazionali del minore all'interno del gruppo dei pari in situazioni extrascolastiche. L'utente viene accompagnato all'interno di un **percorso di sviluppo di nuove abilità relazionali e comunicative,** in grado di favorire un suo migliore inserimento all'interno del contesto sociale territoriale di riferimento. In particolare, l'Assistente domiciliare garantisce l'erogazione dei seguenti interventi:

- accompagnamento allo sviluppo di autonomie attraverso esperienze pratiche in vari settori e contesti sociali ed interventi di socializzazione;
- ricerca e promozione delle risorse per le attività del tempo libero;
- osservazione delle modalità relazionali del gruppo dei pari in situazioni di aggregazione guidata;
- sostegno ai genitori nell'imparare a gestire il rapporto con servizi e con le istituzioni;
- attività di coordinamento e di mediazione con le agenzie socio-educative e ricreative del territorio: la scuola, i centri diurni, le società sportive e culturali, i centri estivi;
- interventi di collegamento con l'intera rete dei servizi per la creazione di una rete formale e informale di supporto alla famiglia.

Il Servizio di Assistenza extra-scolastica si svolge in un'ottica di **intervento di rete**, attraverso la valorizzazione delle risorse del nucleo familiare e della realtà sociale: coordinamento con la **Scuola,** con i **Servizi Comunali** e dell'**ASUR**. In tal senso gli interventi sono da considerarsi come azioni integrate tese al raggiungimento del **maggior benessere possibile del minore**, all'interno di Progetti Educativi Individualizzati.

► LE FASI DEL SERVIZIO

1. Attivazione del servizio	Il Servizio viene erogato dal **Comune di Montelupone** su richiesta formulata dall'Assistente Sociale che ha in carico il minore/nucleo familiare, su indicazione degli **Organi Giudiziari** o dei **Servizi Sanitari e Specialistici** e in accordo con la **famiglia.** L'Assistente Sociale redige ed invia tramite propria modulistica al **Coordinatore del servizio** l'elenco dei minori e le ore concesse di assistenza da attivare per l'anno che deve iniziare. I **Servizi Sociali** provvedono ad effettuare una o più **visite domiciliari** per integrare le informazioni prioritariamente acquisite,. In questo modo si apprendono ulteriori preziose informazioni fornite direttamente dalla famiglia e dai soggetti interessati, che vengono prontamente comunicati al **Coordinatore del Servizio**. Attraverso questo lavoro conoscitivo del minore e delle sue relazioni viene quindi definito il **Piano educativo** per la realizzazione del **Progetto educativo personalizzato** definito dai Servizi Sociali del Comune: si individuano le strategie migliori per raggiungere gli obiettivi e si stimano i tempi di attuazione, le fasi e i criteri di verifica.

2. Gestione dell'intervento	Il servizio è erogato mediante **personale appositamente formato** con il compito di supportare la genitorialità e/o sostenere il carico assistenziale della famiglia stessa nel caso di minore con disabilità e bisogni educativi specifici. Dopo un **periodo di osservazione iniziale,** finalizzato alla conoscenza del ragazzo e all'approfondimento della sua situazione personale e socio-familiare, l'equipe integrata delinea il **piano di accompagnamento educativo personalizzato definitivo,** che viene comunicato all'Assistente Sociale Comunale. Gli interventi attivati garantiscono un **sostegno educativo e psico-sociale** che: ■ sostiene individui, famiglie e nuclei parentali in condizioni di disagio sociale, psicologico, relazionale; ■ contiene o limita l'aggravamento di situazioni di difficoltà e/o disabilità; ■ favorisce lo sviluppo ed il recupero delle risorse e delle potenzialità dei soggetti e dei gruppi presi in carico, con lo scopo di raggiungere più alti livelli di autonomia.
3. Conclusione dell'intervento	La **valutazione finale**, effettuata al termine di ogni anno, vede coinvolti nuovamente tutti gli attori del contesto educativo del minore. Viene verificato il raggiungimento degli obiettivi precedentemente concordati all'interno del PEI e, in base a questo, vengono definite e programmate le azioni future.
4. Rinnovo dell'Intervento	Sulla base della valutazione finale viene stabilito l'eventuale **rinnovo dell'intervento per l'anno successivo.**

MODALITÀ OPERATIVE E GESTIONALI DEL SERVIZIO E DEGLI INTERVENTI

► **IL COORDINATORE DEL SERVIZIO –** Nell'ambito della **co-progettazione** degli interventi e dei servizi in oggetto, il Comune di Montelupone si avvale della figura del Coordinatore del Servizio, che ha la principale funzione di garantire il livello qualitativo delle prestazioni offerte, oltrechè presidiare il regolare funzionamento ed organizzazione del Servizio.

La figura del Coordinatore assolve la **funzione di raccordo** con i **Referenti Comunali** e con la **rete dei servizi territoriali,** garantendo il costante passaggio di informazioni, per un'efficace co-progettazione del Servizio e per la promozione di un'**integrazione multi-professionale** nella

realizzazione degli interventi.

Nello specifico, il Coordinatore del Servizio è chiamato a:

- **monitorare e a supervisionare** l'andamento dei Progetti individualizzati;
- predisporre **report qualitativi/quantitativi** periodici da trasmettere all'Amministrazione;
- **intervenire in maniera tempestiva** nei casi di criticità;
- partecipare ad **incontri periodici del gruppo do co-progettazione** con i referenti comunali;
- occuparsi di eventuali **sostituzioni** del personale;
- accompagnare i neo-assunti nella conoscenza del servizio e dell'utenza di riferimento, garantendo il **passaggio delle informazioni** nei casi in cui sia interrotta la continuità educativa.

ORARIO E REPERIBILITÀ: Il Coordinatore è **reperibile h 24** per risolvere tempestivamente eventuali emergenze riguardanti il Servizio.

► **STRATEGIE ORGANIZZATIVE PER ASSICURARE LA CONTINUITÀ DEGLI INTERVENTI -** L'assegnazione dell'educatore ad ogni utente del servizio viene effettuata tenendo conto dei seguenti criteri:

1) Continuità per garantire la presenza dello stesso operatore qualora l'intervento sia stato efficace e coerente con il PAI.

2) Indicazioni specifiche (provenienti da famiglia, Servizi territoriali di riferimento) in seguito a colloqui preliminari all'attivazione del servizio;

3) Competenze idonee possedute dal singolo operatore in relazione alle necessità dell'utenza.

Si assicura un'**equipe stabile**, valutata in relazione al numero di utenti e ai livelli di intensità assistenziale. Ad avvio del servizio il Coordinatore concorda per ogni utente sia il **primo operatore abbinato,** sia una **seconda risorsa** da attivare a copertura delle assenze. Si garantisce pertanto, il mantenimento del **rapporto stabile tra operatore e utente**, quale principio metodologico fondamentale nella gestione, al fine di salvaguardare la relazione di fiducia istauratasi e personalizzare al massimo il servizio reso.

► **ASSENZE E SOSTITUZIONI DEL PERSONALE**

- In caso di **ASSENZA IMPROVVISA** l'Assistente informa telefonicamente il Coordinatore del Servizio, il quale si attiva per accertare la disponibilità dell'**Operatore jolly** affidato come "riserva" al caso. È sempre compito del Coordinatore avvisare in un secondo momento la Scuola o la famiglia, comunicando il nominativo del Sostituto. **Il Comune assicura la massima tempestività nell'individuazione ed invio del nuovo Operatore entro un'ora dalla segnalazione.**

- In caso di **ASSENZA PROGRAMMATA** per periodi più lunghi, l'Assistente concorda per tempo con il Coordinatore i giorni di assenza, che vengono poi comunicati alle Scuole e alle famiglie, indicando il Sostituito individuato, ovvero l'**Operatore jolly** sostituto affidato al caso. Si assicura la **massima continuità assistenziale** garantendo per le sostituzioni lo stesso operatore al fine favorire il più possibile la continuità nel rapporto educativo con il minore.

► **AFFIANCAMENTO (N. 6 GIORNI) -** Nell'ipotesi di necessità inserimento lavorativo di personale neo/assunto si assicura che l'operatore assolva le funzioni che gli vengono richieste nelle migliori condizioni, garantendogli un **AFFIANCAMENTO MINIMO DI N. 6 GIORNI.** Il Coordinatore gestisce il corretto passaggio di conoscenza sul caso, con la presa visione dei documenti di intervento e delle verifiche già redatte. Grazie alla compresenza l'operatore sostituto ha modo di essere informato dettagliatamente su qualsiasi elemento utile alla gestione del rapporto con l'alunno e riceve il ***Diario personale dell'utente*** in cui sono indicati sia i risultati raggiunti che quelli ancora da realizzare.

► **ASSENZA DEL MINORE -** In caso di **ASSENZA IMPROVVISA O PROGRAMMATA** del minore la segreteria della scuola o la famiglia deve tempestivamente avvisare l'Assistente che a sua volta comunica prontamente al Coordinatore l'assenza.

►**RIUNIONE MENSILE D'EQUIPE (N. 2H/MESE) –** Al fine di una corretta ed efficace organizzazione del Servizio il Comune di Montelupone garantisce **l'esecuzione periodica di riunioni in equipe**, dedicate alle problematiche organizzative del servizio e all'approfondimento degli interventi educativi attivati.

Il lavoro in equipe è un aspetto fondamentale e la **pianificazione condivisa delle attività** e dei metodi risulta indispensabile per ottenere interventi efficaci. In particolare, si risponde all'esigenza di favorire **occasioni e pratiche di co-progettazione, di riflessione e di condivisione** al fine di ridurre spazi di possibile elaborazione *istintiva* e non realmente costruttiva dell'operato del singolo assistente. Tali incontri consentono infatti di:

- analizzare le problematiche dei casi portati in esame;
- programmare gli interventi definendo gli obiettivi, i mezzi, i contenuti, i tempi;
- garantire gli specifici apporti professionali di ciascuna figura;
- definire le modalità di verifica;
- analizzare e valutare le attività svolte e i risultati conseguiti.

Le èquipe, condotte da uno **Psicologo e un Pedagogista clinico,** permettono al personale di conoscere i singoli utenti seguiti e di rendere pertanto più semplici anche le sostituzioni.

IL PERSONALE IMPIEGATO

► **LE RISORSE –** Il Comune di Montelupone assicura risorse umane con una **esperienza specifica** nell'Assistenza Scolastica ed extra-scolastica ed in possesso di **specifica formazione.** Nella scelta del personale da impiegare nel servizio viene perseguita in maniera prioritaria la **continuità,** riconfermando l'operatore precedentemente assegnato, salvo diverse richieste formulate dagli operatori, dalle Scuole o dalle famiglie.

Il Comune tiene conto dei seguenti **PARAMETRI FONDAMENTALI** per garantire la buona riuscita del servizio:

- l'**abbinamento** efficace operatore/utente;
- la **continuità** del rapporto educativo;
- la **conformità alle richieste** e valutazioni sul singolo caso effettuate dall'equipe integrata socio-sanitaria;
- le **indicazioni** dell'Assistente Sociale comunale o dei Servizi sanitari specialistici pubblici o

privati circa le preferenze di genere, da abbinare caso per caso.

- **aggiornamento costante** delle competenze professionali degli operatori sulla base di una programmazione annuale della formazione adeguata rispetto alle problematiche inerenti il servizio e alle principali patologie dei minori seguiti.
- **Organizzazione di** riunioni di equipe quale **momento di scambio, confronto e supervisione** necessario per garantire l'incisività dell'intervento assitenziale.

► **L'ASSISTENTE SCOLASTICO E DOMICILIARE (ASSISTENTE SPECIALISTICO PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE) –** Il lavoro dell'Assistente è orientato a perseguire l'inclusione sociale dell'utente, utilizzando come motore principale la dimensione relazionale. Tutti gli interventi effettuati hanno un **preciso riferimento educativo**, pensato e verificato in un divenire continuo per cercare di rispondere al meglio ai bisogni specifici di ciascun utente. La **flessibilità** ed il continuo aggiornamento della situazione in équipe permette una riflessione costante sugli interventi da attuare.

- CONTESTO SCOLASTICO - In ambito scolastico l'Assistente rappresenta una figura di riferimento costante, collegata all'**attività didattica**. La sua funzione è quella di mediare tra il riconoscimento dei bisogni fisiologici e quelli psico-affettivi nella prospettiva del benessere psicofisico dell'alunno e dello sviluppo delle sue potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali. Gli interventi socio-educativi consentono la realizzazione di esperienze di apprendimento e socializzazione personalizzate, che permettono al minore di sviluppare nuove competenze ed autonomie.

In alternativa, le ore dedicate all'assistenza scolastica possono essere sostituite con ore di assistenza specialistica garantite da OPERATORI SOCIO SANITARI (OSS), nei casi in cui vi siano particolari patologie accertate.

- CONTESTO EXTRA-SCOLASTICO - Gli interventi sono realizzati all'interno della **rete sociale primaria del minore**, dove si evidenziano i problemi ed è possibile attivare le risorse e gli interventi necessari al loro superamento. L'Assistente Domiciliare si propone come soggetto promotore di un cambiamento positivo all'interno del contesto familiare, basato sullo sviluppo di competenze emotive e comunicative, in grado di coinvolgere tutti i membri del nucleo. L'Operatore opera nel contesto extra-scolastico, con la finalità di contribuire al pieno sviluppo delle potenzialità di crescita personale del minore, di inserimento e partecipazione sociale, agendo principalmente sulle relazioni interpersonali, sulle dinamiche di gruppo e sul sistema familiare.

ORARI E REPERIBILITÀ: L'orario scolastico viene concordato tra l'Assistente e la Scuola/famiglia. Il numero di cellulare dell'Assistente viene fornito alla segreteria della scuola e alla famiglia (nel caso di assistenza domiciliare) per le comunicazioni relative alle assenze del minore e al servizio stesso.

► **FORMAZIONE DEL PERSONALE –** Nella gestione del servizio viene riservata particolare attenzione alla **formazione e all'aggiornamento del personale,** in quanto valore aggiunto alla qualità dei servizi alla persona. Non vi può essere una buona assistenza se non vi è un costante adeguamento del personale alle più **recenti indicazioni scientifiche e normative nell'ambito del "caring"**. La formazione continua consente di avere a disposizione figure professionali aggiornate, idonee alle esigenze specifiche e differenti dei vari utenti del servizio.

Sono proposti al personale impiegato nei Servizi differenti momenti formativi, al fine di promuovere il **miglioramento delle prassi operative** e delle **competenze psico-pedagogiche e relazionali** fondamentali nel lavoro con l'alunno a livello scolastico e, in generale, con l'utente disabile nel suo contesto di riferimento.

1) FORMAZIONE/INFORMAZIONE IN AVVIO APPALTO - momenti informativi volti ad illustrate le procedure operative, gli strumenti da utilizzare, i protocolli operativi ed assistenziali.

2) FORMAZIONE ESTERNA - si promuove la partecipazione ad altri percorsi formativi organizzati dalle scuole e/o da altri Enti, ove ritenuti attinenti all'aggiornamento e potenziamento delle competenze professionali;

3) FORMAZIONE IN MATERIA DI SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO - prevista dal T.U. D.Lgs 81/08 e dalla normativa sulla *Privacy*.

4) FORMAZIONE SPECIFICA IN ITINERE – Al fine di **migliorare il Servizio** sono garantite al personale impiegato nei servizi **N. 20 ORE DI FORMAZIONE ANNUA,** attraverso un'offerta formativa aggiornata in relazione alle differenti tipologie d'utenza.

A titolo esemplificativo si propongono di seguito alcuni Moduli rappresentanti la specifica offerta formativa destinata alla figura dell'**ASSISTENTE SPECIALISTICO PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE:**

1. Elementi di legislazione Internazionale, dell'unione Europea, nazionale sulla disabilità in generale - Le normative di riferimento e le loro implicazioni (Welfare sulla disabilità della Regione Marche; Carta Europea dei diritti del Fanciullo, Diritti dei Minori, Legge 517/77, D. Lgs. 104/92, D. Lgs. 81/2008, D. Lgs. 106/2009).

2. Competenze comunicative nel rapporto con le famiglie e con la scuola - Corso volto all'apprendimento di tecniche di comunicazione interpersonale e scambio di informazioni nel contesto famiglia-scuola-disabile, mediazione e gestione dei conflitti.

3. Corso base ABA - Per un corretto uso di metodi e tecniche utilizzate nei programmi ABA per minori con autismo.

4. Strategie di modificazione dei comportamenti critici nel soggetto disabile – Gestione dei comportamenti problema attraverso le principali strategie di modificazione del comportamento (fading, chaning, prompt, shaping, modeling, ecc.).

5. Assistenza all'autonomia e alla comunicazione di persone con disabilità – Promozione dell'autonomia e della comunicazione di persone disabili, offrendo supporto nella deambulazione e nella relazione con gli altri. Conoscere caratteristiche e funzionalità degli ausili per la mobilità e i principali sistemi di comunicazione verbale e non verbale (LIS, Malossi, Pittografia, segnaletica oggettuale...ecc.).

6. L'intervento sui comportamenti problema gravi (aggressività, autolesionismo, stereotipie) - I comportamenti problematici nelle persone con autismo e con disabilità grave (in particolare l'autolesionismo, l'eteroaggressività, comportamenti di distruzione dell'ambiente..) rappresentano una delle maggiori difficoltà per la loro vita e ne limitano notevolmente l'integrazione sociale. È fondamentale formare gli operatori sulle tecniche di intervento che hanno dato prova di efficacia per poter prevenire, gestire e/o modificare questi comportamenti.

7. L'empowerment di rete - Intervenire nel modo più ampio possibile sulla rete di relazioni con cui l'adolescente si confronta nel quotidiano (genitore, insegnante, allenatore sportivo, ecc.) allo scopo di migliorare la qualità degli scambi tra adulti e adolescenti. Intervenire nel modo più ampio possibile sulla rete di relazioni con cui l'adolescente si confronta nel quotidiano (genitore, insegnante, allenatore sportivo, ecc.) allo scopo di migliorare la qualità degli scambi tra adulti e adolescenti. Strategie per per la mediazione e il rafforzamento delle relazioni intra-familiari ed extra-familiari.

8. Accompagnamento educativo con giovani a rischio - Favorire l'integrazione tra servizi pubblici e privati che a vario titolo si occupano di fasce giovanili a rischio e integrare gli interventi e le risorse territoriali già attivi. Sviluppare le potenzialità creative ed espressive e approfondire la conoscenza e l'accettazione di sé.

► ATTIVITÀ INDIVIDUALI E DI GRUPPO PER FAVORIRE IL BENESSERE DEL PERSONALE-

1) SUPERVISIONE (12 ORE/ANNUE): Si garantisce al personale un adeguato spazio di supervizione finalizzato a prevenire e rimuovere le implicazioni emotive negative tipiche delle professioni assistenzialistiche. La supervisione consente di approfondire i vissuti personali dell'operatore nei confronti dei minori o di altre figure di riferimento del servizio, rappresentando pertanto un **importante strumento di contrasto al turn-over.** I momenti di supervisione infatti, oltre a migliorare l'efficacia professionale dell'operatore e ad essere un efficace strumento formativo, rappresentano al contempo, una formidabile strategia di **prevenzione del bun-out.**

Obiettivi:

- affrontare e risolvere eventuali situazioni di conflittualità tra operatori;
- sostenere gli operatori sotto stress per l'eccessivo carico emotivo;
- promuovere un percorso di consapevolezza costruttiva dei problemi presenti sia in ambito relazionale con gli utenti sia con l'organizzazione in cui il personale è inserito;
- promuovere una riflessione sulle proprie azioni e sulle modalità con cui vengono affrontati gli interventi;
- creare occasioni di confronto e discussione su singoli casi critici portati dagli operatori, per potenziare competenze professionali, tecniche di intervento e buone prassi.

2) COUNSELING AND PSYCHOLOGICAL SERVICES: Per la risoluzione di problemi psicologici, psicosomatici legati allo stress o al disagio lavorativo, si mette a disposizione un servizio sempre attivo (attivabile al bisogno) di **consulenza individuale e mirata**. I colloqui condotti da uno **Psicologo** sono delle consulenze individuali **e** non hanno carattere terapeutico.

Obiettivi: I colloqui individuali offrono **consulenza psico-pedagogica e sostegno nella conduzione di interventi educativi,** con lo scopo di promuovere **empowerment** del personale in relazione al difficile lavoro educativo con minori disabili o in situazione di disagio. Si agisce per ridurre l'isolamento decisionale, promuovere l'individuazione di strategie più efficaci in relazione al singolo caso e, in definitiva, concorrere al miglioramento della qualità del lavoro del personale docente.

MODALITÀ DI COLLABORAZIONE E COLLEGAMENTO CON IL TERRITORIO

Un obiettivo qualitativo di miglioramento dei servizi è quello di promuovere un modello di **Welfare locale innovativo** attraverso la creazione di collaborazioni e collegamenti con alcune realtà del territorio, sostenendo un sistema di co-progettazione tra i soggetti del Terzo settore, del privato sociale e degli Enti pubblici.

La finalità è quella di coinvolgere i diversi attori che offrano e gestiscono servizi a favore delle famiglie, al fine di programmare risposte congiunte e sinergiche ai nuovi e crescenti bisogni dell'utenza, promuovendo l'empowerment dei cittadini stessi. In termini operativi questo approccio promuove la **condivisione delle responsabilità della funzione sociale** e la **collaborazione mediante la messa in comune delle risorse**. Ciò consente la sperimentazione di una forma di co-

gestione più efficace delle risorse sociali e degli interventi attivabili per il singolo nucleo familiare. Si intende stimolare una **"sintesi" di rete** dei dati già a disposizione dai vari servizi (Servizi Sociali, Consultori familiari, UMEE/UMEA, CIP, Istituzioni Scolastiche,Tribunale minorile, neuropsichiatra, pedagogista, logopedista ecc.) sul singolo utente/nucleo familiare per pervenire ad un **"quadro universalistico"** comprendente bisogni, criticità, risorse personali e del contesto familiare/ambientale attivabili, ecc. Allo stesso tempo, gli interventi promossi rispondono alla necessità di una **progettazione personalizzata** che tenga conto dell'utente/nucleo familiare nella sua globalità e specificità.

In tal senso, il Servizio in oggetto intende assicura la realizzazione di un lavoro di rete, quale fattore fondamentale per garantire l'efficacia dell'intervento potenziando le seguenti collaborazioni:

- **CENTRO SOCIALE ANZIANI DI MONTELUPONE –** per la programmazione di attività ed iniziative che promuovano il contatto intergenerazionale;
- **BANDA MUSICALE "ASSOCIAZIONE AMICI DELLA FILARMONICA"** - per la realizzazione di un corso di musica all'interno del Centro;
- **FEDERCACCIA DEL COMUNE DI MONTELUPONE** – organizzando incontri didattici su tematiche riguardanti la natura e le differenti specie animali;
- **ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO PARSIFAL ONLUS** di Civitanova Marche.

MODALITÀ E STRUMENTI DI PRESIDIO STRATEGICO E CONTROLLO DEGLI INTERVENTI E DEL SERVIZIO

Il monitoraggio e la valutazione del servizio di Assistenza Scolastica ed extra-scolastica è finalizzato a sostenere una **pianificazione ed una programmazione più adeguata e razionale** delle risorse disponibili e/o da attivare in risposta ai bisogni dei minori e delle famiglie residenti nel Comune di Montelupone. Questa attività è basata sull'ordinaria **registrazione dei dati raccolti relativi al servizio e su periodiche elaborazione degli stessi** e attraverso un **monitoraggio multilivello,** operato dal Coordinatore e dal Referente Comunale, al fine di presidiare l'operato del personale, l'andamento degli interventi e il livello qualitativo garantito ai cittadini. In questo modo, infatti, si garantisce l'ottimizzazione delle risorse disponibili e la convergenza delle informazioni.

1) Controlli periodici - Il Coordinatore si occupa quotidianamente di **effettuare i controlli sull'andamento del servizio** attraverso:

- **TELEFONATE E SOPRALLUOGHI** a sorpresa presso le scuole o le abitazioni degli utenti al fine di verificare l'effettiva presenza dell'operatore;
- **RIUNIONI PERIODICHE** (equipe, riunioni di programmazione, riunioni multi specialistiche di verifica) con gli operatori/committenza/famiglie/servizi socio-sanitari con l'obiettivo di confrontarsi e discutere;

- ***AUDITING*** **-** ovvero l'ispezione interna del servizio**:** minimo n. 1 visita al mese senza preavviso. **Sono soggetti a verifica:** ✓ personale (presenza in servizio, utilizzo del tesserino di riconoscimento, comportamento); ✓ mantenimento della documentazione (registrazioni giornaliere come diario utente, presenze, ecc.); ✓ realizzazione delle attività programmate.

2) Riunioni Mensili - Il Coordinatore incontra, **almeno una volta al mese**, il personale al fine di:

- verificare l'andamento generale del servizio;
- cogliere nuove necessità e predisporre gli interventi del caso;
- monitorare i singoli interventi, con gli operatori referenti sul caso.

3) Verifica finale - È previsto un momento di **verifica finale** a cui partecipa il Coordinatore, l'operatore/educatore, la famiglia dell'utente, gli operatori del Servizio Sociale e i Referenti scolastici (nel caso di assistenza scolastica). Il Responsabile dei Servizi Sociali, in collaborazione con le scuole e il Coordinatore del Servizio di Assistenza Scolastica ed extra-scolastica, redige **annualmente un RAPPORTO DI VALUTAZIONE** in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi, segnalando:

- i casi in cui si sono rilevati eventuali scostamenti dagli standard di qualità prefissati;
- gli esiti delle indagini relative alla valutazione della soddisfazione dell'utenza;
- le segnalazioni e i suggerimenti inoltrati dai Cittadini.

Tale rapporto di valutazione viene **presentato e discusso** con rappresentanti dei Cittadini, anche per concordare eventuali revisioni agli standard definiti nella Carta.

TABELLA DEI MODULI UTILIZZATI

A COSA SERVE?	CODICE E TITOLO MODULO	DISTRIBUZIONE	FORMATO	TEMPO DI CONSERVAZIONE	LUOGO DI CONSERVAZIONE
È il documento in cui il Coordinatore registra per ogni Assistente tutti gli orari e i giorni di svolgimento di servizio.	*MSAS 01 Calendario settimanale degli operatori*	Coordinatore,	Cartaceo	2 anni	All'interno della cartella intestata "Comune di Montelupone Pianificazione servizio"
È il documento con cui il coordinatore comunica all'Assistente i dati e dettagli di un nuovo utente che firma per accettazione del servizio.	*MSAS 02 Ordine di servizio*	Responsabile Comunale, Assistente	Cartaceo	2 anni	Nell'ufficio amministrativo nel faldone "Assistenza scolastica" seguendo l'ordine alfabetico
Consente di	*MSAS 04*	Assistente	Cartaceo	2 anni	Nell'ufficio

monitorare l'andamento degli obiettivi che si intendono conseguire nei confronti dell'utente	*Diario utente*				amministrativo nel faldone "Assistenza scolastica" seguendo l'ordine alfabetico
È redatta alla fine del periodo di osservazione in cui si riporta l'andamento del servizio nel primo periodo e gli obiettivi che si intendono conseguire	*MSAS 05 Relazione iniziale*	Assistente	Cartaceo	2 anni	Nell'ufficio amministrativo nel faldone "Assistenza scolastica" seguendo l'ordine alfabetico
Documenta l'attività svolta durante tutto il periodo di erogazione del servizio	*MSAS 06 Relazione finale*	Assistente	Cartaceo	2 anni	Nell'ufficio amministrativo nel faldone "Assistenza scolastica" seguendo l'ordine alfabetico

QUALITÀ ED OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un Servizio è il rapporto tra le **attese** dell'utenza e **la realizzazione** del Servizio stesso**,** in quanto esprime il livello di corrispondenza tra le aspettative del Cittadino e il servizio erogato: più le aspettative e le caratteristiche de servizio coincidono, più questo è considerato "di qualità". Il controllo della qualità prevede un processo di esaminazione relativo all'andamento del Servizio al fine di migliorarne **l'efficacia e l'efficienza**. Il Comune di Montelupone si impegna a verificare **annualmente** i principali processi del servizio che ne influenzano la qualità per verificarne la funzionalità, il grado di soddisfacimento delle esigenze dei destinatari e gli eventuali margini di miglioramento. Al fine di garantire il rispetto degli standard di qualità, la presente Carta individua un **programma di controllo della qualità e di miglioramento,** effettuato attraverso la tenuta di specifica documentazione, raccolta dati, incontri periodici con tutti gli attori coinvolti, visite all'interno delle scuole o nei contesti familiari, raccolta di reclami e suggerimenti.

► **OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO -** Il miglioramento del Servizio di Assistenza Scolastica ed extra-scolastica è finalizzato ad ottenere:

- il soddisfacimento delle esigenze di tutti gli stakholder interessati direttamente ed indirettamente dal servizio;
- il controllo dei processi e dei risultati;
- il miglioramento continuo.

Gli **obiettivi** che il Comune di Montelupone si pone per mantenere e/o migliorare la qualità del servizio di Assistenza Scolastica ed extra-scolastica sono:

- il rispetto dei tempi di erogazione del servizio;
- l'ampliamento dei canali d'informazione del Cittadino;
- lo sviluppo tempestivo di servizi in risposta ai bisogni rilevati;
- la flessibilità del servizio e dell'offerta formativa proposta ogni anno;
- la prevenzione dell'insuccesso scolastico;
- il coinvolgimento del personale docente competente nella soluzione dei problemi, nelle scelte, nelle verifiche e nel miglioramento globale del servizio;
- l'orientamento del sistema di gestione al miglioramento continuo.

► **FATTORI DI QUALITÀ -** Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai **bisogni e alle aspettative degli utenti** (es. tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza. I fattori di qualità del Servizio di Assistenza Scolastica ed extra-scolastica individuati in questa prima Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

- tempestività nell'erogazione del servizio
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'accesso al servizio
- la presenza di molteplici canali di accesso al servizio.

► **INDICATORI DI PROCESSO -** Il livello di qualità dei servizi educativi è difficilmente misurabile attraverso valori quantitativi. Tuttavia esistono delle condizioni di contesto essenziali ed oggettive, quali gli **aspetti strutturali, educativo-didattici,** che riguardano il **livello e le modalità di comunicazione** offerte e le opportunità di reale **partecipazione della famiglia**.

A questo riguardo i livelli di qualità sono riconducibili a **fattori specifici e misurabili dal punto di vista quantitativo attraverso indicatori.** Ogni indicatore consente di misurare la manifestazione concreta del particolare fattore di qualità individuato. Gli standard rappresentano i punti di riferimento per orientare le azioni del servizio e anche una garanzia per l'utenza in quanto essi rappresentano gli obiettivi che si intende raggiungere.

INDICATORI DI PROCESSO

POS	DESCRIZIONE	CRITERIO DI ACCETTAZIONE	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	PERIODICITÀ
1	Media ore pianificate e non erogate.	Scostamento inferiore al 2%	MSAS 01 Calendario settimanale servizio	MENSILE
2	Raggiungimento obiettivi	Almeno il 85%	MSAS 04 Diario utente	ANNUALE
3	Percentuale di continuità dell'assistente inviato in caso di sostituzione per ciascun minore	70%	MSAS 10 Rendiconto sostituzioni	MENSILE

► **RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA -** Sono

promossi periodicamente in collaborazione con le scuole, ricerche quali-quantitative per rilevare il **livello di soddisfazione degli utenti** circa la qualità del servizio offerto al Cittadino. I ***Questionari di Customer Satisfaction*** consegnati alle scuole a alle famiglie consentono di misurare il gradimento da parte dei fruitori del servizio e a raccogliere eventuali suggerimenti o reclami.

Il modulo presenta, infatti, un'area dedicata alla raccolta dei suggerimenti e delle osservazioni. I risultati delle indagini sono comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per **valutare l'applicazione della Carta dei Servizi** e la successiva formulazione di **piani di miglioramento dei servizi** e dei processi di lavoro.

► **I RAPPORTI CON I CITTADINI: SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI -** I genitori, gli insegnanti delle Scuole interessate dal servizio o gli studenti stessi (se maggiorenni) possono presentare **suggerimenti** o **segnalazioni** in merito al funzionamento del servizio o degli standard di qualità fissati nella presente Carta.

Le segnalazioni di reclamo **scritto o verbale** vengono raccolte dagli operatori e registrati su appositi moduli. L'operatore riceve la lamentela e la comunica al Coord che valuta la fondatezza del reclamo e lo stato d'insoddisfazione dell'utente. Dopo aver verificato l'efficacia dei provvedimenti presi, il Coord ne registra l'esito.
Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

INFORMAZIONI UTILI

Il Comune di Montelupone offre ai Cittadini **informazioni, ascolto e orientamento** rispetto ai vari servizi offerti e, in particolare, offre indicazioni specifiche rispetto al Servizio di Assistenza Scolastica ed extra-scolastica.
Il Cittadino può **rivolgersi ai servizi,** indicati nella tabella sottostante, per conoscere le modalità di attivazione del Servizio, richiedere il materiale informativo e la relativa modulistica.

COMUNE DI MONTELUPONE

Comune di Montelupone

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

COMUNE DI MONTELUPONE
P.ZZA DEL COMUNE, 1
SECONDO PIANO
TEL. +39 0733 224 931 3
servizisociali@comune.montelupone.mc.it

L'Ufficio si trova in via P.zza del Comune, 1 - Secondo Piano

Lunedì – Mercoledì – Sabato dalle ore 10:00 alle 13:00

+39 0733 224 931 3
servizisociali@comune.montelupone.mc.it

Civitanova Marche, 07/08/2018

Il Presidente
Cooperativa Sociale PARS Onlus
Dott.ssa Nicoletta Capriotti