

**Coop. sociale PROGETTO SOCIALE S.C. – ONLUS**

## **CARTA dei SERVIZI**

**INTERVENTI di ASSISTENZA SOCIO EDUCATIVA SCOLASTICA in favore di ALUNNI DISABILI e/o in  
CONDIZIONE di SVANTAGGIO**

### **c/o AZIENDA SOCIALE COMUNI INSIEME**

Comuni di Bregnano, Cadorago, Carbonate, Casnate con Bernate, Cassina Rizzardi, Cirimido,  
Fenegrò, Fino Mornasco, Grandate, Limido Comasco, Locate Varesino, Lomazzo, Luisago,  
Lurago Marinone, Mozzate, Rovello Porro, Rovellasca, Turate,  
Vertemate con Minoprio

CANTU' (Como)  
Via degli Arconi 73  
tel. 031/71.53.10 - fax 031/71.51.60  
[info@progettosociale.it](mailto:info@progettosociale.it)  
[progetto@pec.progettosociale.it](mailto:progetto@pec.progettosociale.it)

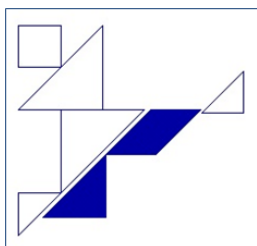
La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Coop. Soc.  
Progetto Sociale in data 13 dicembre 2023 e ha validità fino al 31.12.2024



*...Dal 1979 Progetto Sociale è una Cooperativa che riconosce ogni persona come unica e irripetibile. È consapevole che tutti, operatori e fruitori dei servizi, sono degni di rispetto e attenzione.*

*Le scelte gestionali e finanziarie della Cooperativa sono determinate dalla priorità data alle persone, agli operatori e agli utenti e di conseguenza ai loro bisogni reali.*

*Tende a rendere concreti, ogni giorno, i valori della reciprocità e della mutualità: tutti possono contribuire allo sviluppo della Cooperativa attraverso il proprio lavoro, le proprie capacità e le proprie risorse, in un'ottica di reciproca responsabilità e condivisione.*

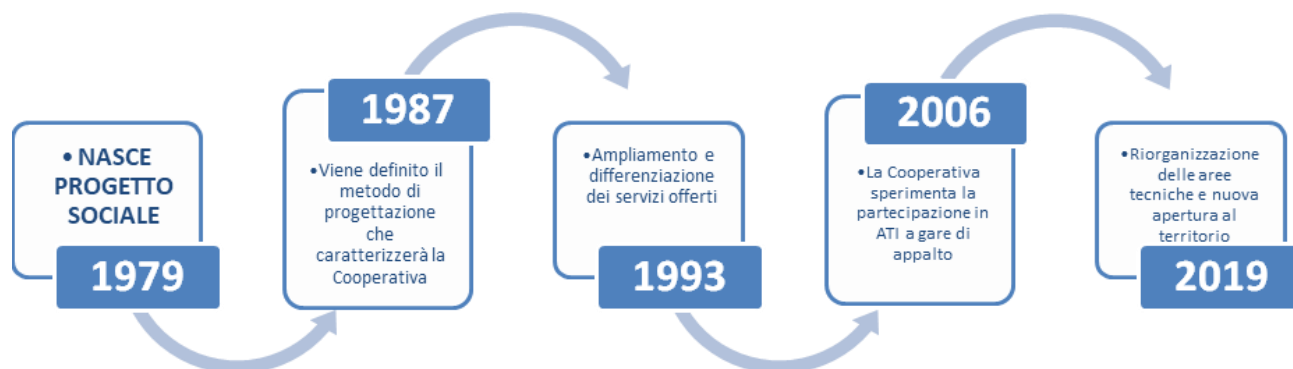


## IL LOGO

Come nel tangram, antico gioco cinese, ogni pezzo è parte di un disegno più grande, così la vita di ogni persona, anche la più fragile, è risorsa per la comunità. Vediamo bellezza e potenzialità in ogni cammino, crediamo che non ci sia fine alle opportunità e vogliamo che ciascuno possa costruire il suo progetto di vita unico, che diventa "sociale" perché di valore anche per chi lo condivide.



## LA NOSTRA STORIA



### INFORMAZIONI SULL'ENTE

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                                                          |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DENOMINAZIONE</b>                     | Cooperativa Sociale<br>Progetto Sociale<br>Società Cooperativa<br>onlus                                                                                                                                                                                                                                             | <b>SEDE LEGALE E<br/>OPERATIVA</b>   | Via degli Arconi, 73 – 22063 Cantù (CO)                                                                  |
| <b>DATA DI<br/>COSTITUZIONE</b>          | 20.09.1979                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>CONTATTI</b>                      | 031 71 53 10<br>* info@progettosociale.it<br>* progetto@pec.progettosociale.it<br>www.progettosociale.it |
| <b>DATI FISCALI E<br/>AMMINISTRATIVI</b> | C.F. e P. IVA:<br>00803810134<br>CCIAA:<br>Registro Dite Como<br>n.166499, 03.10.1979<br>Albo Nazionale<br>Cooperative Sociali:<br>D.M. 23/6/2004 – n.<br>A122223, 29.03.2005<br>Albo Regionale<br>Cooperative Sociali:<br>Regione Lombardia –<br>Decreto n. 54432 del<br>09.03.1994: Sez. “A”<br>Foglio 35 – n. 69 | <b>BASE SOCIALE</b>                  | 189 Soci (anno 2020)                                                                                     |
|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>ASSOCIAZIONI DI<br/>CATEGORIA</b> | Lega Nazionale Cooperative e Mutue                                                                       |



## LA NOSTRA VISION

Ognuno, **chiunque** sia, può creare valore  
e può contribuire alla costruzione del benessere di tutti.  
Il mondo è in continua **evoluzione** e noi vogliamo essere parte attiva  
di un cambiamento valido, positivo, aperto a tutta la comunità in cui operiamo.  
Con noi la società ha la possibilità di **trasformare** le fragilità in nuove cittadinanze.

## LA NOSTRA MISSION

Esistiamo per dare alle persone un lavoro  
che soddisfi i loro desideri di **realizzazione**.

Esistiamo per fornire servizi **legati alla quotidianità** e alla **cura dell'altro**  
in grado di non far sentire sole le persone, le famiglie, le comunità locali  
migliorando benessere e opportunità di vita.

Questo principio si traduce più concretamente nell'attenzione e nel rispetto delle esigenze dell'utenza da una parte e nella valorizzazione e nel rispetto del socio lavoratore dall'altra. In questa ottica, partendo dai reali bisogni del cittadino (persona), inserito in un nucleo familiare ed in un particolare contesto sociale, la Cooperativa si prefigge di modulare l'offerta e la potenzialità dei propri servizi dotandoli di elasticità ed adattabilità affinché possano essere specifiche e personalizzate. Ciò permette di valorizzare e rispettare le differenze culturali, ambientali e personali dei diversi soggetti raggiunti dai servizi della cooperativa.

### LA RECIPROCIÀ

Il riconoscimento del valore di ogni persona si traduce nella consapevolezza che operatori e utenti sono costantemente impegnati in un rapporto reciproco, un'interazione nella quale ognuno può dare e attingere. Esclusivamente da questo incontro e scambio, si possono generare nuove ed inaspettate possibilità.

La corresponsabilità non prescinde però da una profonda assunzione di ruolo per la quale agli operatori sono richieste professionalità, competenza e capacità di entrare in una relazione empatica e ascolto attivo.



### **L'EFFICIENZA E L'EFFICACIA**

La cooperativa "Progetto Sociale" crede profondamente nella QUALITA' lavoro sociale che si oggettiva anche attraverso la misurazione dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi per monitorare che risultino nel tempo sempre più rispondenti alle esigenze dell'utenza, dei familiari e del territorio.

A tal fine la cooperativa ha individuato ordinari strumenti di valutazione e di verifica e di formazione dei propri operatori in funzione della qualità del servizio offerto.

### **LA MUTUALITÀ**

I soci della cooperativa sono legati tra loro dal vincolo della mutualità e contribuiscono, in un'ottica di reciproca responsabilità e condivisione, con il proprio lavoro, le proprie capacità e le proprie risorse, alla gestione dei servizi e allo sviluppo della cooperativa.

### **L' ETICA ECONOMICA**

La cooperativa Progetto Sociale è un'impresa sociale nella quale l'utilizzo di logiche e strumenti manageriali di corretto comportamento gestionale, sono sempre e comunque orientate al perseguimento dello scopo dichiarato: lavorare per raggiungere obiettivi di ordine socio – educativo e agire per il benessere collettivo.

Le scelte economiche, gestionali e finanziarie dell'impresa cooperativa sono infatti determinate dalla priorità data alle persone, operatori e utenti, ed ai loro bisogni fondamentali.

### **L' ONESTA' E LA TRASPARENZA**

Questi valori guidano la Cooperativa nei percorsi di progettazione e di gestione dei diversi servizi e caratterizzano in modo significativo sia il lavoro quotidiano a favore dell'utenza sia i rapporti e le collaborazioni con le istituzioni e i diversi soggetti del territorio.

### **L' EQUITÀ'**

La cooperativa si impegna a garantire l'equità sia nei confronti dei propri soci offrendo opportunità e risorse che supportino il lavoro nei servizi sia nei confronti dell'utenza proponendo prestazioni e interventi equilibrati ai bisogni e alle necessità espresse dall'utenza stessa.

## **I NOSTRI OBIETTIVI**

A partire dal nostro sistema valoriale, si definiscono le finalità dell'impresa cooperativa in:

- **attenzione all'utente:** progetti individuali e modalità relazionali empatiche adeguate alle esigenze dei singoli anche attraverso uno scrupoloso abbinamento operatore/utente.
- **attenzione al committente:** disponibilità a realizzare relazioni di partnership con gli enti appaltanti, condividendone le finalità di servizio alla comunità locale;



- **attenzione alle risorse umane:** adempimenti contrattuali di settore, puntualità nei pagamenti, percorsi formativi, partecipazione alla vita societaria per la determinazione condivisa delle scelte ed indirizzi della cooperativa;
- **attenzione alla qualità:** sviluppo di strumenti e metodologie:
  - per la valutazione e la misurazione dell'efficacia degli interventi con l'utenza;
  - per la valutazione del gradimento e soddisfazione dell'utenza;
  - per la valutazione del gradimento e soddisfazione degli operatori e del committente.
- **attenzione all'efficienza:** sviluppo di tecniche e metodologie per il controllo di gestione allo scopo di ottimizzare l'utilizzo di tutte le risorse.

Inoltre, la cooperativa sceglie di:

- accrescere i legami con il **territorio**, nella convinzione che l'impresa sociale si debba connettere alla comunità locale e percepirsi come strumento di essa.
- Pensare i propri servizi in un'ottica di **cambiamento e innovazione**: progettare in modo flessibile e dinamico comprendendo la storia e l'evoluzione culturale e sociale dei servizi e promuovere nuove attività che contribuiscano a generare nuove opportunità di occupazione e di benessere e nuove risposte a bisogni urgenti e/o emergenti.

La cooperativa ha l'obiettivo del continuo miglioramento.

Nel mese di Aprile 2014 la Cooperativa ha acquisito la CERTIFICAZIONE UNI - EN ISO 9001:2008 e nel 2017 si è ricertificata con la CERTIFICAZIONE UNI – EN ISO 9001-2015.

Il nostro sistema di Qualità tende a realizzare un'organizzazione sempre più affidabile, ad assicurare il livello qualitativo dichiarato ai nostri clienti e a migliorare continuamente i suoi risultati.

Una sintesi è disponibile sul sito <https://progettosociale.it/chi-siamo/documenti>

## LE NOSTRE ESPERIENZE GESTIONALI

La Cooperativa gestisce, stabilmente o temporaneamente, in proprio o per conto terzi, alcuni servizi a favore di minori, anziani, disabili e famiglie/stranieri. La Cooperativa predispone la progettazione dei servizi ed opera attraverso **l'organizzazione, l'attivazione e la gestione di:**

### Area MINORI DISABILI

- servizi di assistenza domiciliare educativa
- interventi educativi a sostegno di minori in difficoltà
- progetti di prevenzione e formazione
- centri di aggregazione e ricreativi
- centri ricreativi diurni
- doposcuola
- progetti di prevenzione e supporto alla genitorialità



- laboratori espressivi e musicali
- laboratori di facilitazione linguistica
- interventi di mediazione culturale
- servizi di assistenza presso scuole materne ed elementari
- servizi di assistenza domiciliare educativa ed ausiliaria
- interventi di assistenza educativa scolastica

**Area  
FRAGILITA'**

- Alois-Caffè spazio di aggregazione per malati di Alzheimer e loro familiari- Caffè del lunedì e Venerdì insieme – Caffè Alzheimer
- servizi di assistenza domiciliare ausiliaria
- voucher domiciliari a favore di anziani affetti da demenza (tramite contributi privati)
- soggiorni estivi a piccoli gruppi in strutture alberghiere
- servizio Tempo Libero e Tempo Libero Giovani
- attività educative ed assistenziali presso Centri Diurni Disabili
- servizi di riabilitazione psicomotori adinamica psicomotoria all'interno di strutture residenziali
- servizi di animazione all'interno di strutture residenziali
- interventi specifici ed adeguati alle demenze (Nuclei Alzheimer)
- gestione della progettazione e delle attività educative all'interno di un centro diurno per malati di Alzheimer e demenza
- gestione della progettazione e delle attività educativo-animative di Centri diurni Integrati
- consulenza psicologica ai familiari
- organizzazione di incontri informativi e di orientamento, gruppi di mutuo aiuto per i familiari di anziani fragili
- Housing sociale e tutoraggio educativo all'autonomia abitativa

## LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

**Ciascuna delle aree di intervento** fa riferimento ad un responsabile di Area coadiuvato da uno o più collaboratori d'Area e Coordinatori di servizi.

I Responsabili e i collaboratori d'area svolgono le seguenti funzioni:

- tengono rapporti di coordinamento e verifica con gli operatori e i coordinatori dei diversi servizi facenti capo alle rispettive aree;
- tengono rapporti con i diversi referenti esterni (Enti appaltanti, servizi sociali, Enti gestori...);
- mantengono rapporti con le famiglie;
- sono garanti dell'attuazione dei progetti e del rispetto dei regolamenti;



- promuovono l'organizzazione di corsi formativi interni alla cooperativa;
- attuano la selezione del personale;
- provvedono alla progettazione di nuovi servizi.

## IL NOSTRO TERRITORIO DI RIFERIMENTO

Attualmente abbiamo in atto collaborazioni e convenzioni con comuni e Ambiti distrettuali di Como, Cantù, Mariano Comense, Erba, Lomazzo, Olgiate Comasco, Seregno

## COME CONTATTARCI

Cooperativa Sociale Progetto Sociale S.C.

Via degli Arconi 73 – 22063 CANTU'

Telef. 031 715310 dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 17,30

348 5849195 in orari di chiusura degli uffici, 365 giorni/anno

Fax 031 715160

Indirizzo posta elettronica: [info@progettosociale.it](mailto:info@progettosociale.it)

Indirizzo pec: [progetto@pec.progettosociale.it](mailto:progetto@pec.progettosociale.it)

Sito: [www.progettosociale.it](http://www.progettosociale.it)



## SERVIZIO di ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA

### COS'È

La cornice di significato entro cui si svolge il Servizio di Assistenza educativa scolastica è quella dell'**inclusione**. Ogni studente – con o senza disabilità – è portatore di bisogni e risorse, che non possono essere considerati come elementi a sé stanti, bensì si compenetrano tra loro e con il contesto di riferimento (contesto duale nella relazione adulto-bambino, contesto di piccolo gruppo, di classe, ecc.). Ogni contesto, a sua volta, non è immutabile, ma cambia nel tempo. Poter esprimere la propria personale peculiarità all'interno di un tale sistema di relazioni significa poter partecipare alla vita comune, essere cittadini attivi, essere parte viva del sistema stesso. È proprio nella scuola, infatti, che il bambino e il ragazzo fanno un'esperienza di crescita e di vita che è contemporaneamente di **apprendimento**, di **socialità** e di **valutazione**. *L'educatore all'interno della scuola utilizza la propria professionalità come elemento aggregante e unificante, capace di osservare i piccoli cambiamenti, di integrare lo sguardo di gruppo dell'insegnante, di valorizzare le risorse, di mediare, di accompagnare, di sostenere il processo di inclusione e di differenziazione del minore mettendo in evidenza uno sguardo altro.* Ciò è possibile nel momento in cui la progettazione educativa ricorre a metodologie ben precise, patrimonio consolidato della Cooperativa: ricorso a un approccio educativo, sociale e non solamente biomedico (es. tramite il **modello ICF**); impostazione del lavoro nell'ottica delle **intelligenze multiple** di Gardner e dell'**intelligenza emotiva** di Goleman; coinvolgimento delle **reti** formali e informali (es. continuum educativo scuola-famiglia in cui l'educatore può svolgere un'importante funzione di mediazione); attenzione alla **disabilità complessa** (es. situazioni multi-problematiche); attenzione a elementi puntuali della progettazione educativa stessa (momenti significativi della storia di vita scolastica, ad es. supporto nei percorsi di **orientamento** alla scelta dell'indirizzo superiore, ecc.).

La Cooperativa, inoltre, dispone di personale con preparazione tecnica specifica, che può essere utile di fronte a situazioni che lo dovessero richiedere, quali ad esempio competenze di metodologia **ABA**, compensazione comunicativa (**CAA**), approccio peculiare a **famiglie straniere** con figli disabili. Anche in questi casi, tuttavia, non può essere la tecnica in sé a costituire la soluzione dei problemi; quello che può costituire un valore aggiunto è la capacità – tipica della professione educativa – di saper osservare le situazioni e di scegliere consapevolmente il migliore approccio relazionale prima che prestazionale.

La progettazione educativa diviene, così, una **co-progettazione** all'insegna della collaborazione e della **sinergia**: mantenendo ciascuno la propria peculiarità professionale, educatori e insegnanti costituiscono un unico team di lavoro, che si raccorda nella quotidianità del percorso di crescita e di apprendimento. All'interno della reciproca valorizzazione, infine, educatori e docenti diventano una risorsa tangibile non solo per gli studenti, ma anche per le loro famiglie, soprattutto nella gestione di situazioni lette come *difficili*, favorendo il raggiungimento di un maggiore benessere individuale e sociale.



## DESTINATARI

Il servizio di Assistenza socio educativa scolastica si rivolge a minori residenti nei comuni collocati nel Distretto di Lomazzo/Fino Mornasco con disabilità fisica e/o psichica e/o in condizioni di svantaggio, frequentanti l'asilo nido, le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo e secondo grado sia pubbliche che private che necessitano di assistenza educativa scolastica in base a specifico accertamento del collegio per l'individuazione dell'alunno in situazione di handicap ed in base a specifica annotazione posta dal servizio specialistico competente all'interno della Diagnosi Funzionale. Possono usufruire del Servizio anche minori in condizione di svantaggio socio-familiare attestato dal servizio sociale professionale, o dai Servizi esterni, UONPIA, Tutela minori.

## FINALITÀ

Le finalità del servizio sono sintetizzabili in:

- Promuovere la centralità della persona portatrice di bisogni specifici tutelandone il benessere psicofisico e valorizzando le potenzialità e le risorse personali.
- Favorire l'inserimento, la frequenza e la permanenza degli alunni nella scuola con lo scopo di svilupparne le capacità di autonomia.
- Collaborare con le famiglie, la scuola, il servizio sociale, NPI, Tutela o le agenzie specialistiche.
- Sostenere i minori nel processo di inclusione nel contesto scolastico e nel territorio di appartenenza.
- Favorire l'implementazione di una comunità educante, non giudicante ma attenta agli sguardi molteplici;

## OBIETTIVI

Gli obiettivi del Servizio sono:

- **RELAZIONE UTENTE / EDUCATORE:** Mantenere ed aumentare le abilità, le capacità e le risorse personali; incrementare la percezione dello star bene a scuola da parte del minore ma anche della famiglia; migliorare la fruizione delle opportunità offerte dalla scuola; agevolare gli apprendimenti cognitivi e relazionali.
- **RELAZIONE TRA I PARI:** Favorire l'interazione con gli altri; avere comportamenti di attenzione positiva rivolti verso l'altro;
- **RELAZIONE CON LA FAMIGLIA:** Aumentare la percezione positiva da parte della famiglia rispetto al proprio compito educativo; condividere con la famiglia le 'fatiche' e le difficoltà vissute anche al di fuori del contesto scolastico; creare, incrementare o agevolare l'alleanza educativa della famiglia con l'educatore, il servizio, e la scuola; mediare e sostenere, se necessario, la famiglia nella relazione con la scuola e il territorio.
- **RELAZIONE CON LA SCUOLA E IL TERRITORIO:** Agevolare sguardi diversi più ampi aperti alla progettualità relativa al bambino/ragazzo per il suo progetto di vita; agevolare il riconoscimento della competenza genitoriale ed educativa delle famiglie; ampliare il coinvolgimento della scuola e delle agenzie specialistiche alla realizzazione del progetto di vita; coinvolgere le diverse realtà presenti



sul territorio nel progetto di vita; agire forme di comunicazione non giudicanti e aperte al confronto e all'ascolto; sostenere il riconoscimento della professionalità dei docenti e degli educatori; definire ed attuare il livello di integrazione in relazione al PEI.

## FUNZIONAMENTO

Il Servizio di Assistenza educativa scolastica funziona durante l'intero anno scolastico nei normali giorni e orari previsti dal calendario scolastico.

## ATTIVITA'

**Azioni e strumenti.** Le attività sono valutate in relazione alle diverse caratteristiche degli alunni, alle tipologie di richieste pervenute dalle scuole al Servizio, dalla specificità della scuola e dei docenti presenti e coinvolti. Nello specifico l'intervento si attua attraverso la realizzazione di:

**Attività dirette**, svolte in presenza con il minore che sia in piccoli gruppi o individualmente, finalizzate: all'autonomia personale e alla gestione di sé; all'autonomia nella gestione del proprio materiale; all'autonomia sociale/relazionale: accompagnamento nella creazione e nel mantenimento di relazioni significative ed adeguate con i pari, sostegno nell'orientamento scolastico e/o lavorativo; allo sviluppo e/o potenziamento delle abilità cognitive con utilizzo se necessario di strumenti e metodologie specifiche di apprendimento. Possono essere ipotizzate e progettate modalità e strategie di intervento specifiche per meglio rispondere alle esigenze dei bisogni emersi: interventi in piccolo gruppo con altri componenti la classe mirati a obiettivi specifici (socialità, superamento di difficoltà specifiche; cooperative learning; etc); utilizzo di metodologie e strumenti specifici, ma anche **attività di supporto nel contesto domiciliare o a distanza qualora se ne ravvisasse la necessità**

**Attività indirette**, svolte non in presenza del minore: stesura della scheda di osservazione, realizzazione del P.E. in tutte le sue fasi; condivisione e integrazione degli obiettivi del P.E.I; definizione del sistema di valutazione del progetto individualizzato; incontri con il Servizio sociale, con la famiglia, con le agenzie specialistiche, con i docenti, partecipazione al GLO; stesura di diari o relazioni di aggiornamento specifiche; progettazione e pianificazione laboratori e attività specifiche individuali e di piccolo gruppo nel contesto classe; stesura della relazione finale e partecipazione alla verifica annuale dell'intervento.

## SERVIZI INTEGRATIVI

Sulla base di particolari esigenze espresse dai minori o dai familiari nel corso dell'intervento, la Cooperativa può offrire alcuni servizi integrativi, quali:

- Servizio Tempo libero giovani attivo il venerdì sera e il sabato pomeriggio
- Soggiorni Estivi per disabili, solitamente in località balneari
- Servizi di assistenza domiciliare ausiliaria ed educativa
- Facilitazione linguistica e mediazione



- Servizi domiciliari di sostegno all'attività scolastica
- Sostegno alla genitorialità
- Consulenza pedagogica alle famiglie
- Sostegno psicologico alle famiglie e ai minori
- Percorsi formativi/informativi per genitori
- Potenziamento cognitivo: Metodo Feuerstein

***I servizi integrativi devono essere richiesti e pagati direttamente alla cooperativa.***

***Vengono offerte tariffe agevolate per le famiglie per le quali sono attivi interventi accreditati.***

### **GLI OPERATORI del SERVIZIO**

Le figure professionali coinvolte che intervengono nella gestione dell'ASH sono:

- un **Responsabile d'area**: responsabile del progetto
- due **Coordinatori** riferimento tecnico e organizzativo sia per gli utenti sia per i servizi sociali comunali;
- **Educatori** che effettuano l'intervento
- **Figura professionale** effettua la supervisione

### **MODALITA' DI EROGAZIONE del SERVIZIO**

- Il modello organizzativo e gestionale presentato si avvia a seguito dell'attribuzione del voucher sociale all'utente e della definizione del Piano di intervento da parte dell'Assistente Sociale del comune di residenza del richiedente . L'Ente contatta la Cooperativa, la quale avvia le procedure di presa in carico:
- accoglimento della domanda, sottoscrizione del Piano di Intervento da parte della Cooperativa che deve essere riconsegnato all'Ente di riferimento del minore;
- contatto con l'Assistente Sociale del comune di appartenenza dell'utente per raccogliere informazioni utili (dati anagrafici, anamnesi, composizione del nucleo familiare, ecc.);
- creazione da parte del coordinatore della cartella dell'utente che contiene il documento inviato e il complesso delle informazioni acquisite e gli orari dell'intervento concordati con la scuola
- visione della modulistica di competenza dei minori (diagnosi funzionale, PdF, Relazioni delle agenzie specialistiche...)

Raccolte le diverse informazioni sull'utente e sul suo contesto sociale e familiare, si procede all'individuazione dell'operatore che seguirà l'intervento e alla predisposizione di:



1. documentazione ai sensi della normativa sulla privacy: informativa e consenso al trattamento dati sensibili, da far sottoscrivere all'utente;
2. comunicazione all'Ente di riferimento del nominativo dell'operatore individuato
3. presentazione dell'operatore individuato alla famiglia e alla scuola
4. comunicazione dei nominativi degli operatori individuati alle singole scuole e consegna di copia della Carta del Servizio dove sono indicate le modalità di erogazione e i riferimenti
5. definizione dell'orario, delle modalità dell'intervento e del raccordo con il team degli insegnanti, delle strategie operative per la realizzazione del Servizio.

## STRATEGIE OPERATIVE

Conoscenza del minore, della scuola e della famiglia: periodo di osservazione, raccolta di informazioni utili per la definizione del P. E.; individuazione di potenzialità, risorse, difficoltà del minore, conoscenza e raccordo con l'insegnante di sostegno e il team dei docenti.

A cura di: genitori e agenzie specialistiche, docenti sostegno e curricolari, educatore e coordinatori, AS

Strumenti/risorse: incontri di sintesi e incontri con genitori e insegnanti; documentazione del minore; DF (Diagnosi Funzionale) o relazioni di Agenzie specialistiche (NPI, La Nostra Famiglia); Relazioni precedenti per i minori già in carico; Scheda di osservazione.

Tempi: Nel momento della presa in carico e nel primo mese; poi comunque in itinere

Progetto educativo e programmazione definizione delle finalità e degli obiettivi nelle diverse aree di intervento del P.E. e relativi contenuti. Individuazione dei tempi e delle scadenze; integrazione con il P.E. I. della scuola in un lavoro sinergico e sistemico.

A cura di: team docenti e insegnanti curricolari, agenzie specialistiche, coordinatori, educatore, famiglia.

Strumenti/risorse: incontri con i docenti; DF; P.E.; griglia del PEI; scheda di osservazione; piano triennale dell'offerta formativa della scuola (PTOF); incontri periodici di programmazione; scheda di programmazione.

Tempi: dopo uno/due mesi dalla presa in carico e poi periodicamente (almeno tre volte all'anno).

Definizione delle attività e della metodologia: attuazione delle diverse attività con modalità individuali e/o di piccolo gruppo. Individuazione di una metodologia condivisa per i diversi ambiti di intervento, sinergia e condivisione metodologica

A cura di: educatore, insegnante di sostegno e team insegnanti

Strumenti/risorse: P.E.; PEI; DF; scheda di programmazione; incontri di coordinamento; modulistica; programmazione al bisogno con il team dei docenti e/o con docente di sostegno, materiale didattico, spazi

Tempi: dopo il periodo di osservazione e in itinere



Verifica del Progetto educativo individualizzato: verifica degli obiettivi raggiunti, valutazione degli esiti, creazione di un clima di collaborazione e confronto tra i diversi interlocutori coinvolti, condivisione delle proposte progettuali per il quadrimestre o l'anno successivo.

A cura di: Educatore, docente di sostegno e curricolari, famiglia, coordinatori, assistente sociale, agenzie specialistiche

Strumenti/risorse: riunioni d'équipe; P.E.; PEI; verifica scheda di osservazione; relazione conclusiva

Tempi: fine anno scolastico

## IL SISTEMA DI RENDICONTAZIONE E DOCUMENTALE

Il gestionale GeCOS: la cooperativa utilizza un sistema gestionale GeCOS che consente di informatizzare alcuni strumenti e processi organizzativi del servizio (es. raccolta delle ore degli operatori, rendicontazione al Comune).;

La Documentazione: un altro importante strumento per il monitoraggio è la modulistica standardizzata che verrà adottata nella gestione dei servizi e condivisa con il Committente.

I moduli informatizzati, oltre ad un'ottimizzazione delle tempistiche legate alla trasmissione della modulistica, favoriscono una maggiore adattabilità e flessibilità dell'assetto organizzativo dei servizi ai bisogni e alle esigenze espresse dall'utenza, dall'ente gestore e dagli altri soggetti del territorio e promuove un percorso di autonomia e responsabilizzazione degli operatori impegnati sui servizi.

LA MODULISTICA che proponiamo si distingue in:

Modulistica per la progettazione/programmazione: scheda di osservazione; progetto educativo; verbale incontri; verbali equipe; diari per segnalazione; Relazioni di aggiornamento su richiesta.

Modulistica amministrativa: rendicontazione con report mensile presenze/assenze operatori e utenti; report mensile attività/prestazioni; Report quantitativo mensile con utilizzo/residuo del budget annuale; Fatturazione;

Modulistica per autorizzazioni: trasporto auto, privacy per foto/video; allergie o intolleranze alimentari; per uscite/attività particolari;

Modulistica per verifica: questionari gradimento e soddisfazione per utenti, servizi e scuola; questionari gradimento e soddisfazione per personale dei percorsi formativi; relazione conclusiva;

Modulistica per monitoraggio: programma settimanale degli orari; programma d'intervento per ogni minore; e-mail; comunicazioni alle famiglie; rilevazione presenze ai percorsi formativi organizzati dalla cooperativa; relazioni di verifica periodica; risultato dei questionari di soddisfazione.



### RILEVAZIONE della SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

→ L'attenzione alla qualità della vita e allo stato di benessere dell'utente è elemento di qualità del servizio in quanto consente di individuare problemi soggettivi che possono sfuggire alla valutazione oggettiva. Inoltre ogni variazione positiva della situazione dell'utente è indice di efficacia del servizio educativo scolastico.

| Metodologia                                                                                                                            | Strumento                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Questionario per valutare cambiamenti dello stato di salute/qualità della vita                                                         | Un questionario che sarà somministrato alle famiglie una volta all'anno o al termine della durata del voucher |
| Professionalità e benessere degli educatori per una funzionale presa in carico dell'utente e un corretto svolgimento delle prestazioni | Incontri di formazione e di SPV<br>Valutazione delle competenze                                               |

→ La soddisfazione della famiglia e del minore per il servizio ricevuto è elemento di qualità in quanto consente di valutare se il servizio risponde adeguatamente ai suoi bisogni ed è in grado di modificarsi se intervengono situazioni nuove o bisogni emergenti.

| Metodologia                                                     | Strumento                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Monitoraggio diretto                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>- Contatti telefonici dell'assistente sociale e del coordinatore della Cooperativa</li><li>- Incontri periodici</li><li>- Modulo per la rilevazione dei reclami e dei disservizi</li></ul> |
| Valutazione della soddisfazione della famiglia e del minore     | Questionario da somministrare periodicamente a fine anno scolastico a tutti gli utenti                                                                                                                                           |
| Programma di verifica del grado di soddisfazione della famiglia | Almeno l'80% delle famiglie testate devono ritenersi soddisfatte del servizio                                                                                                                                                    |
| Rilevazione dei bisogni - aspettative                           | Questionario o scheda di rilevazione                                                                                                                                                                                             |



## **RILEVAZIONE della SODDISFAZIONE DEI COMUNI, DELL' ASCI E DELLE SCUOLE**

L'attenzione all'efficacia del Servizio erogato è elemento di qualità del servizio in quanto consente di individuare problemi soggettivi che possono sfuggire alla valutazione oggettiva.

L'intervento viene erogato all'interno di un sistema per cui è fondamentale la sinergia tra le diverse parti al fine del raggiungimento dei risultati

| <b>Metodologia</b>                                                                                     | <b>Strumento</b>                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Attività per valutare il grado di soddisfazione del servizio erogato                                   | World caffè (conversazioni su temi specifici) con operatori sociali dei comuni coinvolti, dell'Azienda e delle scuole.<br>Questionario di soddisfazione |
| Incontri periodici per una attenta ed oggettiva valutazione del corretto svolgimento delle prestazioni | Progetto di accreditamento<br>Carta dei Servizi<br>Documentazioni prodotte                                                                              |

## **GESTIONE DEI RECLAMI E DISSERVIZI**

Si intende per reclami, qualunque comunicazione inerente lo svolgimento dell'attività della cooperativa PROGETTO SOCIALE attraverso il personale da lei gestito (educatori della cooperativa, coordinatore, Responsabili, operatori Area amministrativa).

Per segnalare eventuali disservizi o problematiche, i familiari/minori, i servizi sociali; l'ASCI e le scuole devono:

contattare la Responsabile dell'Area Qualità della cooperativa, sig.ra Roberta Tosca al n. telefonico 031 715310 e/o inviare mail all'indirizzo di posta elettronica: [roberta.tosca@progettosociale.it](mailto:roberta.tosca@progettosociale.it) indicando (o specificando su apposito modulo consegnato al momento della scelta):

- nome e cognome del segnalante
- descrizione dell'accaduto e motivo della segnalazione (es. ritardo dell'operatore, ...)
- giorno ed orario (se specifico)
- chi ha coinvolto (educatore, coordinatore, altri)

Si precisa inoltre che reclami e comunicazioni di disservizi che perverranno in cooperativa in forma anonima, non verranno presi in considerazione.

### **Come avviene la gestione dei reclami e dei disservizi:**

1. Comunicazione telefonica da parte del familiare o del minore oppure compilazione dell'apposito modulo predisposto dalla cooperativa per reclami o disservizi consegnato alla



famiglia e all'assistente sociale al momento della scelta. La famiglia, il minore o l'operatore sociale invia via mail il modulo o lo consegna all'assistente sociale del comune di riferimento perché lo faccia pervenire in cooperativa.

2. Il Responsabile Qualità segnala per iscritto al Responsabile dell'Area coinvolta e al coordinatore del Servizio il reclamo e lo registra nel Registro Criticità.
3. Il responsabile dell'Area e il coordinatore del servizio ASH si attivano per risolvere il problema, se di loro competenza; altrimenti, segnalano per iscritto il disservizio al soggetto interessato (all'assistente sociale, agli altri servizi istituzionali, ecc).
4. Il coordinatore verifica se il problema è stato risolto e in quanto tempo.
5. Il coordinatore registra la segnalazione, l'eventuale soluzione e i vari contatti effettuati per la risoluzione del problema, nel registro Criticità e raccoglie tutta la documentazione.
6. Due volte l'anno, in cooperativa durante il Riesame della Qualità vengono analizzati i reclami e i disservizi ed approntate eventuali azioni preventive.
7. Il coordinatore effettua periodicamente (due volte l'anno) una valutazione con il coordinatore (ASCI) relativamente a:

- numero, provenienza ed entità dei reclami
- numero, problemi e disservizi risolti.
- analisi delle correzioni messe in campo.
- valutazione di eventuali azioni preventive da attivare per migliorare gli interventi.

#### SEDE OPERATIVA DEL SERVIZIO E RIFERIMENTI

La **sede operativa del servizio** è fissata presso gli Uffici della Cooperativa Sociale PROGETTO SOCIALE a Cantù (Co), in via degli Arconi, 73.

Per l'attivazione e gestione del servizio, **gli operatori comunali, i minori e le famiglie** possono contattare la cooperativa attraverso:

**I coordinatori del Servizio sono:**

**Carmen Trabucchi**

**Massimiliana Ramponi**

**reperibili**

- *Presso la sede della cooperativa, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.30*
- *Al cellulare:*
  - *Trabucchi: 349/3725515*
  - *Ramponi: 347/9063047*

*negli orari di apertura del servizio*

Gli altri riferimenti per i contatti con la cooperativa sono:



- numero telefonico della sede della Cooperativa - 031 715310  
attivo dalle ore 9.00 alle 17.30 dal lunedì al venerdì;
- numero telefonico di reperibilità – cell. 348 5849195  
in orario di chiusura degli uffici o per comunicazioni urgenti 24 ore/24, 365 giorni/anno;
- numero di fax: 031 71 51 60 - attivo 24 ore/24
- Indirizzo di posta elettronica della cooperativa – [info@progettosociale.it](mailto:info@progettosociale.it)  
e indirizzo di posta elettronica riservato del coordinatore e del responsabile che verranno  
forniti direttamente ai singoli servizi sociali
- Cellulare reperibilità del Responsabile dell'Area Minori e Disabili: Roberta Tosca cell. 334.  
6527450

Ulteriori informazioni sulla cooperativa sono reperibili sul nostro sito: [www.progettosociale.it](http://www.progettosociale.it)