



CARTA DEI SERVIZI

**SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA PLUS
DISTRETTO SOCIO SANITARIO DI ALES-TERRALBA**



SOMMARIO

| | |
|--|----|
| CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI | 1 |
| RIFERIMENTI NORMATIVI | 2 |
| I SERVIZI EDUCATIVI PLUS | 3 |
| - Servizio di Assistenza Educativa Specialistica Scolastica | 3 |
| - Servizio di Assistenza Educativa Specialistica Extrascolastica | 3 |
| MODALITA' DI ACCESSO | 7 |
| FIGURE PROFESSIONALI | 7 |
| PROPOSTE MIGLIORATIVE E AGGIUNTIVE | 8 |
| DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI | 10 |
| VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI | 11 |
| TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI | 12 |
| RECLAMI | 12 |
| ASSICURAZIONE | 12 |
| CHI EROGA IL SERVIZIO | 13 |

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento d'informazione che descrive in modo trasparente le modalità di erogazione del Servizio di Assistenza Educativa Plus del distretto di Ales-Terralba.

Contiene informazioni relative alla tipologia dei Servizi, ai destinatari, alle attività realizzate, alle modalità di accesso, ai tempi e agli operatori coinvolti.

PRINCIPI A CUI SI ISPIRA

La Carta dei Servizi risponde ai principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici secondo la Dir. P.C.M del 27/01/1994 e successive modifiche ed integrazioni:

- *Uguaglianza*, il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche;
- *Imparzialità*, i comportamenti del personale del Servizio nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità per fornire un trattamento equo e regolare;
- *Chiarezza e Trasparenza*, il servizio si impegna a fornire informazioni chiare e comprensibili ai suoi cittadini;
- *Continuità*, l'erogazione del Servizio, nel rispetto delle norme vigenti, è regolare e continua;
- *Partecipazione*, i cittadini hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano nel rispetto del trattamento dei dati personali, e partecipano con suggerimenti e proposte per migliorare il servizio, nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori dell'Ente Locale;

- *Efficienza ed efficacia*, l'organizzazione delle attività mira a garantire la massima qualità delle prestazioni e il miglioramento continuo del Servizio.

RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi che hanno ispirato la redazione della Carta dei Servizi Educativi sono:

- Legge 104/92 e successive integrazioni - “Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale ed i diritti delle persone con handicap”.
- Legge 328/2000 - “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.
- Legge 285/1997 - “Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l’infanzia ed adolescenza”.
- Legge regionale 23/05 – “Sistema integrato dei Servizi alla persona”
- Linee guida per l’integrazione scolastica degli alunni con disabilità – MIUR. - Nota MIUR n. 3390 del 30.11.2001.
- Linee guida regionali del 2000 - “Il Servizio Educativo Territoriale”.
- Linee guida regionali – interventi per il supporto del Servizio di Istruzione per gli studenti con disabilità n. 50/40 del 8.10.2020

I Servizi Educativi riconoscono come fondamentale il diritto alla salute psicofisica dell’individuo e della famiglia, quale soggetto attivo e luogo privilegiato di crescita e di formazione della personalità dei suoi membri, di cui tutela il ruolo e i diritti.

CHE COS'E' IL SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA

Il Servizio di Assistenza Educativa realizza interventi socio-educativi per minori e famiglie a scuola, a domicilio, nei Centri di Aggregazione Sociale o nel territorio, per favorire la crescita positiva del minore nel contesto sociale di appartenenza.

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SPECIALISTICA SCOLASTICA

Il Servizio consiste in un supporto educativo specialistico svolto da un educatore professionale durante le ore scolastiche.

DESTINATARI

Bambini e ragazzi con bisogni educativi speciali frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado residenti nei Comuni del Distretto Socio-Sanitario di Ales Terralba.

In particolare *minori* con:

- a. Disabilità ai sensi della legge 104/92
- b. Disturbi evolutivi specifici

OBIETTIVI

Gli obiettivi del Servizio sono quelli di favorire il benessere e l'inclusione del minore all'interno del gruppo classe e, in particolare, di sviluppare e consolidare:

- Le capacità di apprendimento e di studio
- Le competenze relazionali, sociali e comunicative
- Le autonomie personali e la cura di sé
- L'integrazione con il gruppo dei pari e con gli adulti

ATTIVITA'

Il minore sarà affiancato da un educatore che effettuerà un periodo di osservazione volto a individuare le sue abilità, le caratteristiche della classe in cui è inserito, le relazioni tra i compagni, i punti di forza e le difficoltà specifiche.

A seguito della redazione del Piano Educativo Individualizzato definirà gli obiettivi specifici dell'intervento e potrà svolgere:

ATTIVITÀ INDIVIDUALI - supporto nello sviluppo delle autonomie personali e organizzative della gestione dei compiti scolastici; supporto nell'acquisire strategie e metodo di studio efficace; supporto nell'educazione emotiva, relazionale e comportamentale; cura nelle autonomie personali e comunicative; sostegno e supporto al recupero scolastico.

ATTIVITÀ DI GRUPPO - sostegno alle relazioni con coetanei e adulti con proposta di attività didattiche, ludiche, manipolative, artistiche, condivise in gruppo per favorire l'inclusione con i pari e la partecipazione alla vita del gruppo classe. Le attività potranno svolgersi sia all'interno della classe sia all'esterno presso aule/laboratori.

Tutte le attività dovranno essere svolte nel rispetto del Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.), (*art.12 L.104/92 e nota M.I.U.R. prot. n. 3390 del 30.11.2011*), definito con le figure dei vari Enti, la famiglia, gli operatori della Asl e della Scuola.

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SPECIALISTICA EXTRASCOLASTICA

Il Servizio consiste in un supporto educativo specialistico svolto da un educatore professionale durante le ore pomeridiane.

DESTINATARI

Bambini e ragazzi con bisogni educativi speciali frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado residenti nei Comuni del Distretto Socio-Sanitario di Ales Terralba.

In particolare :

- a. I minori con disturbi evolutivi specifici (disturbi specifici dell'apprendimento, deficit del linguaggio, delle abilità non verbali, della coordinazione motoria, dell'attenzione e dell'iperattività)
- b. I minori inseriti in famiglie che presentano difficoltà nello svolgimento della funzione genitoriale ed educativa.
- c. I minori in situazione di svantaggio socio-economico, linguistico e culturale.

OBIETTIVI

Gli obiettivi del Servizio sono:

- prevenzione del disagio sociale e scolastico
- integrazione sociale
- supporto alle famiglie nel ruolo genitoriale

ATTIVITA'

Il minore sarà affiancato da un educatore che effettuerà un periodo di osservazione per analizzare le sue abilità e il contesto familiare e sociale. A seguito della redazione del Piano Educativo Individualizzato definirà gli obiettivi specifici dell'intervento e potrà svolgere:

ATTIVITÀ INDIVIDUALI - supporto nello sviluppo delle autonomie personali e organizzative della gestione dei compiti scolastici; supporto nell'acquisizione di strategie e metodo di studio efficace; supporto nell'educazione emotiva, relazionale e comportamentale; cura nelle autonomie personali e comunicative; sostegno e supporto al recupero scolastico; supporto e sostegno genitoriale.

ATTIVITÀ DI GRUPPO - sostegno alle relazioni con coetanei e adulti con proposta di attività didattiche, ludiche, manipolative, espressivo-creative, al fine di stimolare la collaborazione, l'aiuto fra pari, il dialogo e la responsabilità.

MODALITA' DI ACCESSO

La richiesta di accesso al Servizio deve essere presentata dal genitore del minore all'Ufficio Servizio Sociale del Comune di residenza, il quale riceve la domanda e compila la scheda di valutazione.

Il Servizio Sociale Comunale trasmette all'Ufficio di Piano la domanda di accesso presentata dal cittadino, insieme alla scheda di valutazione e a tutta la documentazione inerente il minore e il nucleo familiare. Verrà stilata una graduatoria e attribuito un monte ore per ciascun utente.

L'intervento sarà erogato assegnando al cittadino un Buono Servizio, che conterrà la durata del servizio e il numero di ore autorizzate.

Possono usufruire del Servizio anche i cittadini non beneficiari di un Buono Servizio, secondo le tariffe predisposte nel disciplinare per lo svolgimento del Servizio.

Il Servizio si svolgerà dal mese di Novembre al mese di Giugno, sarà strettamente legato al Pei e occorrerà ogni anno rivalutare l'inserimento dei beneficiari.

FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali che lavorano nel Servizio di Assistenza Educativa Specialistica sono:

- *Coordinatore Psicologo*, in possesso di Laurea in Psicologia, iscritto all'Albo degli Psicologi con compiti di coordinamento, programmazione e organizzazione di tutti gli interventi del Servizio Educativo.

Educatore professionale, in possesso di Laurea in Scienze dell'Educazione o titolo equipollente e comprovata esperienza, con compiti educativi e di gestione degli interventi a scuola, nel domicilio e negli spazi del territorio.

FIGURE SPECIALIZZATE

In base ai bisogni del minore potrà essere individuato un operatore con formazione specifica sulle problematiche del comportamento e sui disturbi dell'apprendimento.

PROPOSTE MIGLIORATIVE E AGGIUNTIVE

Il personale in Servizio potrà realizzare ulteriori interventi per migliorare la qualità del Servizio:

PROPOSTE MIGLIORATIVE GRATUITE

- *Percorsi di educazione alle life skills e alla prosocialità* nei gruppi classi di minori che presentino particolari difficoltà di inclusione e integrazione, condotti da uno psicologo, previa valutazione con l'Ufficio di Piano, il Servizio Sociale, la famiglia e l'Istituzione Scolastica.

La proposta si articolerà con moduli formativi della durata di 10 ore ciascuno per un totale di 3 percorsi (30 ore

complessive da ripartire sui 32 Comuni del Distretto socio-sanitario).

Inoltre, tutto il personale in Servizio potrà avvalersi di:

- *Dotazione strumentale e materiale a supporto delle attività con l'utenza*, quali attrezzature aziendali (fotocopiatori, plastificatori, rilegatori), software interattivi e didattici, materiale ludico, una biblioteca per l'aggiornamento/approfondimento.

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE GRATUITE

- *Collaborazione con professionisti in convezione* per gli educatori impegnati negli interventi con i minori che presentano disturbi specifici dell'apprendimento, con bambini o ragazzi che manifestano sintomatologie simili e bisogni educativi speciali.

PRESTAZIONI ACCESSORIE SOGGETTE AL PAGAMENTO DI UN COSTO

- *Consulenze psicologiche e pedagogiche* per minori e loro nuclei familiari

Tali prestazioni accessorie richieste direttamente alla Ditta dal cittadino beneficiario di un buono servizio, verranno erogate secondo le modalità e i costi indicati nel Progetto di gestione servizio “Assistenza Educativa Specialistica Scolastica e Extrascolastica PLUS”, **Art. 11.**

Tutte le prestazioni migliorative e aggiuntive verranno erogate, previa valutazione con l'Ufficio di Piano, il Servizio Sociale e l'utenza.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

A. DIRITTI

Il cittadino ha diritto di essere coinvolto e supportato con professionalità e attenzione nella programmazione del servizio e nella definizione degli obiettivi progettuali; di fruire di un servizio regolare e continuo; di essere informato sui nominativi degli operatori assegnati, sulle modalità di erogazione del servizio e delle prestazioni ricevute, sugli orari e/o eventuali sospensioni e modifiche; di essere rispettato sulla base della legge sulla privacy; di esprimere il grado di soddisfazione del servizio reso.

B. DOVERI

I destinatari del Servizio hanno il dovere di rispettare la dignità e la professionalità degli operatori; di condividere e rispettare i termini dell'Accordo Familiare e del *Piano Educativo Individualizzato*; di avvisare con debito anticipo gli operatori in caso di assenza o mancata disponibilità; di seguire le indicazioni generali condivise con gli operatori e le norme elementari della corretta convivenza civile; di trattare con cura gli spazi, gli arredi, il materiale messo a disposizione dalle diverse sedi di svolgimento delle attività.

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI

Le attività e l'andamento del Servizio vengono continuamente sottoposti a valutazione. La verifica trimestrale e la valutazione annuale del servizio si definiscono in base a **indicatori** che mettono in evidenza:

- *gli aspetti qualitativi dei processi relazionali*, quali il gradimento dell'utenza (attraverso questionari somministrati alle famiglie annualmente, circa la qualità del servizio erogato, modalità di comunicazione, grado di disponibilità e preparazione degli operatori, livello di interesse), il gradimento degli Enti coinvolti
- *gli aspetti quantitativi legati all'organizzazione*, quali il numero di utenti, le richieste pervenute come numero e tipologia, il rispetto dei tempi di attivazione del Servizio, rispetto del rapporto numerico tra operatori e utenti.

Il monitoraggio avviene, inoltre, attraverso la valutazione sistematica dei reclami, disservizi, dei suggerimenti provenienti dagli utenti e mediante la formazione continua degli operatori.

La Cooperativa COAGI è in possesso della certificazione del sistema di qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001: 2015.

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

RECLAMI

I cittadini hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dal Servizio e riportati nella presente Carta e nel Piano Educativo Individualizzato. Saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

I moduli per i reclami saranno consegnati all'atto della sottoscrizione del Piano Educativo Individualizzato e sono disponibili presso la sede amministrativa della Cooperativa.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità. Può essere presentato verbalmente, telefonicamente e per iscritto. I reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto. Il modulo può essere consegnato a mano presso la sede della Cooperativa, spedito per posta o all'indirizzo di posta elettronica della Cooperativa. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta scritta entro 30 giorni.

ASSICURAZIONE

Gli Operatori sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità Civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, nell'ambito di comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

Tutti i destinatari degli interventi individuali e di gruppo sono coperti da regolare polizza Assicurativa Responsabilità Civile.

CHI EROGA IL SERVIZIO

Il Servizio è erogato dai Comuni dell'ambito Plus del Distretto socio-sanitario di Ales Terralba attraverso procedura di accreditamento del medesimo alla **Cooperativa COAGI**.

Nata negli anni 80 la COAGI è una Cooperativa Sociale che promuove e realizza progetti e servizi educativi e socio assistenziali.



Cooperativa Sociale COAGI

Viale Sardegna n. 75

09098 Terralba (OR)

P.I. e C.F. 00547530956

Albo Nazionale Società Cooperative A164003

Telefono 0783 850075

e-mail coopcoagi@tiscali.it

PEC coopcoagi@pec.buffetti.it

www.coagi.net

