

# **Sociale Carta dei Servizi e della Cittadinanza**

**SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA**

**SOSTEGNO ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE**

Gentile utente, il presente documento rappresenta la **Carta dei Servizi e della Cittadinanza Sociale** con la quale Proodos vuole instaurare un rapporto diretto e trasparente con chiarezza di compiti e responsabilità reciproche. La presente infatti, descrive sinteticamente i principi fondamentali, i servizi che intendiamo offrirLe, nonché gli standard di qualità che ci impegniamo a garantirLe. La Carta dei servizi si muove in maniera coerente con quanto previsto dai Piani Sociali di Zona dei vari Ambiti territoriali, dove Proodos risulta accreditato, e il Piano Sociale Regionale.

La Carta dei servizi è stata elaborata secondo la deliberazione N. 1835-Area Generale di Coordinamento N. 18-Assistenza Sociale, Attività Sociali, Sport, Tempo Libero, Spettacolo- “Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania” ex art. 26, legge regionale n. 11/07.

## [Chi siamo](#)

### **Proodos- soc. coop. sociale**

Proodos è una società cooperativa sociale impegnata sul territorio della città metropolitana di Napoli e nella sua provincia in processi di costruzione di reti tra organizzazioni non profit, istituzioni ed aziende, in grado di progettare soluzioni efficaci ed offrire risposte ai bisogni delle persone.

Proodos intende migliorare la qualità di vita delle comunità locali prendendosi cura delle persone in stato di difficoltà (minori, anziani, persone con disabilità, cittadini stranieri, donne vittime di violenza) con servizi socioassistenziali, socio-sanitari ed educativi a loro dedicati e promuovendo progetti di innovazione imprenditoriale a finalità sociale in diversi settori (ambiente, arte e cultura, turismo, sport, food & beverage, comunicazione, orientamento e sostegno al lavoro).

Proodos, fermamente convinta che l'implicita natura di reciprocità delle cooperative sociali possa rafforzare la sinergia di tutte le organizzazioni che fanno parte di una rete, aderisce al gruppo cooperativo CGM (Consorzio Gino Mattarelli). CGM rappresenta la più grande rete italiana di imprese sociali alla quale aderiscono circa 80 consorzi territoriali, cui sono associate oltre 1.000 cooperative sociali. Complessivamente, vi operano oltre 45.000 lavoratori, per un fatturato aggregato di oltre un miliardo di euro. Proodos è da sempre impegnata al fianco dei giovani, per il loro inserimento sociale e lavorativo, che cura grazie all'Agenzia per il Lavoro Mestieri Campania, di cui è socia fondatrice.

Nella convinzione che lo scambio intergenerazionale, unitamente alla valorizzazione delle differenze, possa alimentare l'inclinazione all'innovazione tipica delle cooperative sociali, Proodos favorisce il coinvolgimento dei giovani attraverso percorsi legati allo Sport, alla Comunicazione ed al Servizio Civile.

In tale direzione va la partnership stretta con la SSD A.C. Sant'Anastasia, per le attività di scuola calcio per minori, ma anche per le progettualità che vedono lo sport come strumento di inclusione sociale e di lotta alle discriminazioni: corsi di avvicinamento al calcio per le donne, come simbolo di lotta alla violenza di genere e di contrasto agli stereotipi, attività di sostegno motorio e di pratica sportiva per persone con disabilità, tornei di calcio interculturali per l'integrazione dei cittadini stranieri.

Proodos è editore de “La Testata – Testa l'informazione” ([www.latestatamagazine.it](http://www.latestatamagazine.it)), magazine on line registrato al Tribunale di Napoli nel marzo 2018 e che vanta una redazione di oltre 60 giovani, dal direttore all'ultimo arrivato, tutti under 35.

Al fine di creare opportunità di formazione ed orientamento al lavoro per i giovani, Proodos promuove progetti di cittadinanza attiva attraverso il Servizio Civile Volontario. Proodos è infatti accreditato all'albo della regione Campania fin dal 2004 ed oggi è capofila di un'ampia rete territoriale di organizzazioni del privato sociale ed enti pubblici per il Servizio Civile Universale.

### [I principi ispiratori dei nostri servizi](#)

Proodos riconosce agli utenti, ai loro familiari nonché a tutti i soggetti esterni portatori di interessi la tutela dei seguenti diritti:

- **Centralità della persona e della famiglia.** Al momento dell'accesso al servizio, Proodos in collaborazione con i responsabili dell'Ufficio di Piano o delle Amministrazioni Appaltanti, riconosce agli utenti ed ai loro



familiari la possibilità di partecipare alla definizione del Piano Educativo Individuale, mettendo in primo piano bisogni ed esigenze.

- **Indipendenza.** Proodos, nello svolgimento della propria attività, si impegna ad assistere l'utente nel prendere decisioni e nel controllare la propria vita nel pieno rispetto della propria autonomia.
- **Rispetto.** Assistenza e supporto sono fornite in modo tale da garantire il rispetto della dignità e dello stile di vita dell'assistito in ogni momento.
- **Privacy.** L'utente ed i familiari hanno la garanzia che le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy delle persone.
- **Professionalità.** Per lo svolgimento del servizio, Proodos si avvale di personale altamente qualificato, in possesso di idonei titoli professionali, con precedenti esperienze nel settore specifico.
- **Protezione.** Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell'utente e di chi lo assiste. Gli utenti inoltre sono protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.
- **Cura degli oggetti personali.** Gli oggetti personali dell'utente sono protetti durante l'assistenza.
- **Chiarezza e responsabilità.** L'utente beneficia della chiarezza dei ruoli e delle responsabilità del personale.
- **Trasparenza.** L'utente ed i familiari hanno accesso alle informazioni di loro pertinenza e ai risultati della valutazione della qualità del servizio.

#### Responsabilità nella gestione dei servizi

Proodos adotterà, durante la gestione del servizio, tutte le cautele necessarie a garantire l'incolumità degli operatori e dell'utenza. A tale scopo, Proodos ha provveduto a stipulare una polizza assicurativa per la responsabilità civile e una polizza assicurativa a favore di eventuali danni che possano occorrere agli utenti fruitori dei servizi.

#### Gli standard di qualità nella gestione dei servizi

Proodos mira a fornire ai propri utenti servizi di qualità e per questo ha provveduto a stabilire una serie di indicatori per la autovalutazione del livello di efficacia/efficienza nella gestione degli stessi. Per ciascuno di essi è specificato un valore standard – che ne consente la misurazione.

Nello specifico questi sono legati:

- all'organizzazione;
- alle risorse;
- ai processi
- alla qualità

#### **Indicatori e standard di organizzazione**

<b>Tipo di Indicatore</b>	<b>Significato</b>	<b>Nome Indicatore e formula</b>	<b>Standard</b>
Tempestività	Rapidità di erogazione delle prestazioni	Tempo medio di attesa (n. di giorni che intercorrono fra segnalazione al Coordinatore di un caso, da parte dei Comuni ed erogazione della 1^ prestazione/presa in carico)	Non più di 5 giorni compresi i festivi
		Tempo medio di inoltro delle comunicazioni	Non più di 20 minuti per le prestazioni ordinarie e l'attivazione dei servizi aggiuntivi
Partecipazione Famiglia	Collaborazione (compliance e self-care)	Indice collaborazione (numero di famiglie che collaborano allo sviluppo e realizzazione delle iniziative legate alle attività di assistenza e di	Almeno il 70%

		socializzazione e di integrazione sociale degli utenti)	
Efficienza	Buon utilizzo delle risorse (operatori, tempo)	Attività di assistenza media operatori  Rispetto dell'economicità nella gestione della struttura	Due ore di assistenza giornaliera in media per paziente  Capacità di contenere gli sprechi nel limite del 10%



**Indicatori e standard di risorse**

Tipo di Indicatore	Significato	Nome Indicatore e formula	Standard
Adeguatezza	Disponibilità quantitativa del personale per assistenza specialistica	Rapporto operatori/utenti (n° operatori/numero utenti in assistenza specialistica)	Massimo un operatore ogni tre utenti
Competenza	Capacità professionali	Aggiornamento operatori (n° ore aggiornamento per operatori)	Almeno 60 ore di aggiornamento professionale

**Indicatori e standard di processo**

Tipo di Indicatore	Significato	Nome Indicatore e formula	Standard
Appropriatezza	Rispondenza della assistenza a requisiti di qualità percepita da pazienti e famiglie	Indice di soddisfazione (n° utenti/famiglie soddisfatti/totale utenti in carico)	Almeno il 90%
Affidabilità	Prevenzione o riduzione delle non conformità	Indice di affidabilità (n° eventi sentinella/totale utenti in carico)	Non più dello 0,10
Informazione	Diffusione delle informazioni a famiglie e scuole	Indice di informazione (n° utenti/famiglie con informazioni complete/totale utenti presi in carico)	Almeno lo 0,90
Comunicazione	Collegamento fra operatori	Indice di comunicazione (n° comunicazioni fra operatori scritte/totale comunicazioni)	Almeno il 95%

**Indicatori e standard di qualità**

Tipo di Indicatore	Significato	Nome Indicatore e formula	Standard
--------------------	-------------	---------------------------	----------

Somministrazione	Garantire la partecipazione dei familiari o degli utenti ai processi di miglioramento del servizio	Tempi di somministrazione dei questionari di gradimento	Almeno un questionario al mese
Risoluzione	Tempi di risoluzione di un reclamo	n° di giorni intercorrenti dall'inoltro del reclamo alla risoluzione	Massimo 15 giorni come da procedura qualità adottata in base alla norma UNI EN ISO 9001
Economicità	Rispondenza dei costi a criteri di economicità	Spesa media per utente	Rispetto dei contratti collettivi di lavoro per i dipendenti.  Ottimizzazione del rapporto qualità prezzo per i materiali utilizzati per l'assistenza



#### ➤ Criteri e le modalità di accesso al servizio

L'accesso al servizio avviene a seguito di presentazione, presso i Servizi Sociali dei Comuni, di apposita domanda da parte dei familiari dell'alunno disabile, cui dovrà essere allegata l'attestazione dell'esistenza di situazioni di particolare gravità, certificate con relazione dell'Assistente Sociale competente, che necessitino dell'intervento di sostegno; le richieste verranno ovviamente valutate e soddisfatte in accordo con il coordinatore del Servizio.

Il bisogno di assistenza scolastica viene desunto dalle schede di rilevazione del bisogno individuali compilate dal Distretto Sanitario di riferimento e dai piani annuali per l'inclusione compilati dalle scuole da cui si rilevano i bisogni educativi speciali (BES).

Il servizio di assistenza scolastica si concretizza nell'affiancamento al singolo alunno destinatario dell'intervento da parte di un operatore qualificato che, in orario stabilito e per un dato numero di ore settimanali lo affianchi nel suo percorso scolastico. L'intervento sarà preventivamente concordato con gli insegnanti di classe, nell'ambito del progetto educativo individualizzato che definisce per ogni alunno finalità ed obiettivi alla cui stesura partecipa anche l'assistente specialistica. Gli operatori riferiranno al referente dell'Amministrazione Comunale in merito all'andamento dell'intervento per iscritto con relazioni mensili sulle attività.

#### ➤ Modalità di funzionamento del servizio

L'erogazione del servizio di assistenza scolastica segue la procedura di gestione certificata dal sistema UNI EN ISO 9001:2015 che riportiamo in sintesi. All'avvio del servizio, il coordinatore di Proodos effettua un primo incontro con i referenti dell'Ufficio di Piano (ente committente), per la verifica delle esigenze di assistenza, sia quantitativa (ore) sia qualitativa (figure professionali con competenze nell'area dell'autonomia e della comunicazione), manifestate dalle scuole.

In seconda istanza, il coordinatore effettua un incontro con i referente scolastici e sulla base del PAI redatto ed aggiornato dai competenti uffici scolastici, dove vengono riportate le disabilità certificate, i disturbi evolutivi specifici e le diverse situazioni di svantaggio socio economico, linguistico, comportamentale e relazionale, calibrano l'intervento di assistenza.

Sulla base del PAI, gli operatori del servizio, in accordo con l'istituto scolastico e le famiglie degli utenti, redigono un Piano Educativo Individualizzato, calibrato sulle specifiche necessità del singolo studente.

Segue l'individuazione del personale da inserire nel percorso di assistenza. L'ufficio di Direzione di Proodos effettua la selezione del personale sulla base dei seguenti elementi di valutazione:

1. continuità degli operatori già impiegati sui servizi dalle precedenti imprese, se in possesso di referenze positive rilasciate dai referenti dell'Istituzione Scolastica;
2. verifica del possesso degli attestati di qualificazione professionale;
3. esperienza nel settore oggetto di intervento.

Individuato l'operatore, i primi tempi di attivazione sono dedicati all'analisi dei bisogni e alla creazione di una relazione costruttiva con l'alunno, la sua famiglia e le figure scolastiche.

Tale relazione diventa la base di partenza e uno degli strumenti d'eccellenza per gli interventi educativi da realizzare.

#### ➤ [Prestazioni e servizi forniti ai cittadini utenti del servizio](#)

Proodos si propone di erogare un servizio di assistenza specialistica che consiste nella programmazione, progettazione e gestione di interventi sociali e socio-educativi finalizzati ad aumentare il livello di autonomia e di integrazione degli studenti disabili anche, ove possibile, con la programmazione, progettazione e gestione di interventi di sostegno in favore di studenti disabili coinvolti, dal corpo docente, in attività parascolastiche ed extrascolastiche programmate, organizzate e gestite dalle scuole.

Proodos si propone di erogare un servizio di assistenza specialistica a tutti gli alunni disabili in situazioni di gravità attestata che frequentano le scuole secondarie di II grado ubicate nell'Ambito territoriale N11. Il servizio di assistenza specialistica andrà ad integrarsi con l'assistenza di base e non prevede l'insegnamento di sostegno.

Saranno previsti interventi di assistenza di base (cura igiene personale, ausilio entrata ed uscita dalle aree esterne alle strutture scolastiche, accompagnamento per l'uso dei servizi igienici) in favore degli studenti disabili presi in carico qualora si evidenzia la necessità di interventi di assistenza di base, non sufficiente svolta dal personale addetto

Il servizio è rivolto a studenti affetti da diversi tipi di disabilità, fisica, cognitiva, comportamentale o di apprendimento, e si propone di permettere a ciascuno studente, a seconda delle sue potenzialità ed attraverso un progressivo raggiungimento di traguardi intermedi, di incrementare la propria autonomia, acquisire competenze, abilità fisiche e cognitive, comunicative ed espressive, utilizzando metodologie e strumenti diversificati, calibrati sulle necessità di ogni utente. **Il servizio si sostanzia nell'insieme degli interventi svolti a favore degli alunni con disabilità fisica e/o psichica, attraverso attività di supporto finalizzate all'integrazione scolastica, nei plessi scolastici in cui essi sono inseriti.** Le attività a carattere educativo ed assistenziale, svolte da personale qualificato, sono effettuate sulla base del **Progetto Individualizzato** formulato per rispondere alle esigenze o ai bisogni delle singole persone. Esse prevedono: **Assistenza e cura in orario scolastico** (secondo l'orario definito e pianificato in accordo con la scuola); **Supporto durante il servizio di mensa scolastica, se presente**; **Aiuto negli spostamenti** nelle varie aule didattiche; **Supporto individuale nelle Attività Didattiche**; **Affiancamento e supporto nelle Attività Laboratoriali**; **Utilizzo e/o supporto nell'utilizzo di tecniche e/o ausili**; **Affiancamento e supporto al personale docente** per la realizzazione delle attività in piccolo gruppo e/o rivolte alla sezione

o al gruppo classe; **Raccordo**, insieme al personale docente, **con referenti e tecnici dell'ASL** per la programmazione e verifica dei progetti individualizzati; **Raccordo/ coordinamento con il personale docente**, finalizzati alla programmazione e verifica degli interventi ed alla definizione di attività e strategie; **Accoglienza/raccordo con i familiari** all'ingresso o all'uscita dello studente da scuola. **Attività di supporto e collaborazione con gli insegnanti per attività necessarie alla realizzazione del programma didattico-educativo**. La funzione dell'assistenza educativa scolastica è quella di favorire il benessere e la crescita educativa del minore con disabilità all'interno del gruppo classe e, in particolare, quella di supportare, consolidare e sviluppare: 1) le competenze relazionali, sociali e comunicative; 2) le autonomie personali e la cura del sé; 3) l'integrazione col gruppo dei pari e con gli adulti. La funzione del personale ad essa dedicato è quella di fornire un supporto educativo, "ad personam", intervenendo nel campo delle competenze dell'alunno con disabilità, delle sue relazioni sociali e delle sue autonomie personali. In relazione al progetto educativo individualizzato, il supporto, che generalmente si configura come intervento individuale in ambito scolastico, può in alcuni casi particolari essere inteso come intervento scolastico in piccolo gruppo. In considerazione della natura educativa specialistica delle prestazioni in cui si sostanziano gli interventi da erogare, resta di competenza degli Istituti scolastici il raggiungimento degli obiettivi didattici. **Sostegno e potenziamento delle autonomie personali e della gestione delle attività quotidiane**. Il miglioramento dell'autonomia personale degli alunni disabili sarà perseguito attraverso la conduzione di attività strutturate a carattere educativo, creativo, ludico e di animazione. Gli interventi consentiranno ad ogni singolo utente, secondo i propri bisogni, di effettuare percorsi individuali nel rispetto delle sue condizioni esistenziali e adoperandosi per sviluppare la capacità di organizzare ed esprimere desideri, formulare richieste proprie, restituendo dunque alle persone diversamente abili il concetto di responsabilità, anche minima, delle proprie azioni. Costituiranno azioni volte al potenziamento dell'autonomia personale del ragazzo disabile anche tutti gli interventi finalizzati alla cura della persona (vestizione, nutrizione, pulizia personale) e che rientrano nell'assistenza di base, nel caso in cui debba essere effettuata. **Sviluppo e potenziamento delle capacità di comunicazione**. Concerne l'aiuto ad alunni che non possono scrivere o non sono in grado di autogestirsi. In tali casi gli operatori prendono appunti, ad esempio per disabili sensoriali o motori, fanno svolgere esercizi e attività a disabili intellettivi secondo le indicazioni date dall'insegnante specializzato o da altri insegnanti per lo sviluppo dei repertori comunicativi attraverso una sequenza indicativa di codici verbali formalizzati e non formalizzati. **Attività per abilitare o riabilitare all'autonomia e all'integrazione sociale**. Le iniziative di integrazione scolastica si realizzeranno attraverso l'intervento dell'operatore che, impegnando l'intero gruppo classe, con la collaborazione dell'insegnante, preparerà ed esporrà le lezioni su aspetti specifici degli argomenti trattati in aula, utilizzando strumenti quali macchina fotografica, lavagna luminosa, al fine di produrre cartelloni con foto e didascalie. **Sviluppo e rafforzamento delle potenzialità**: lo sviluppo e il rafforzamento delle potenzialità sarà attuato attraverso tecniche di apprendimento, comunicazione, relazione e socializzazione. L'obiettivo si traduce in realtà con l'intervento dell'operatore sul soggetto disabile indirizzandolo al miglioramento del rapporto con se stesso (autostima), con gli altri e al buon utilizzo di spazi e tempi in ambiente collettivo (atteggiamenti rispettosi della collettività). **Individuazione di strategie di adattamento**: le strategie di adattamento degli apprendimenti didattici alle capacità cognitive saranno individuate attraverso l'intervento diretto e mirato dell'educatore cui è data la possibilità di curare una parte degli insegnamenti didattici, filtrando e individualizzando gli argomenti laddove necessario e fungendo dunque da trait d'union tra l'alunno e le figure dell'ambito scolastico.

#### **All'esterno della scuola**

**Gestione delle attività extrascolastiche/Attività socio-educative**: le attività di recupero individuali saranno concordate con l'insegnante e l'Autorità Scolastica attraverso l'accompagnamento nelle uscite sul territorio e visite guidate a valenza educativa, insieme al gruppo classe, con l'attivazione di progetti per l'integrazione



della disabilità (gruppi di studio, laboratori finalizzati alla partecipazione a iniziative e manifestazioni varie volte all'approfondimento dei contenuti didattici). Si prevede la realizzazione di laboratori ludico-ricreativi al fine di favorire la relazione e l'integrazione sociali. Questa tipologia di attività deve essere programmata, progettata e gestita dalla scuola di appartenenza dello studente disabile.

➤ **I diritti dei cittadini utenti del servizio e le relative forme di tutela e garanzia in riferimento al servizio**

Agli utenti che beneficiano dei servizi Proodos garantisce:

- un intervento di carattere personale che valuti il bisogno, tenuto anche conto delle richieste specifiche dell'utente e dei suoi familiari, al fine di individuare le soluzioni più adeguate in base alle disponibilità del servizio;
- una completa informazione sui servizi, le prestazioni esistenti e le modalità per accedervi;
- la realizzazione di un programma assistenziale personalizzato e condiviso con il destinatario dell'intervento;
- la garanzia della qualità dei servizi erogati;
- la riservatezza;

Tutti gli operatori impegnati sui servizi sono strettamente tenuti al segreto d'ufficio e professionale, nonché alla conservazione riservata dei documenti, con particolare riferimento a quelli contenenti informazioni che riguardano la vita privata degli utenti.

➤ **Progetto assistenziale generale, le finalità, gli obiettivi e le scelte metodologiche relative al servizio**

**Obiettivo generale del progetto:** Contribuire allo sviluppo dell'autonomia e dell'integrazione scolastica degli alunni disabili residenti frequentanti le scuole secondarie di II grado dell'Ambito territoriale Na11

**Obiettivi specifici:**

- agevolare la frequenza e la permanenza degli alunni con disabilità in ambito scolastico per garantire il *diritto allo studio* (così come stabilito dall'art. 34 della Costituzione)
- garantire il raggiungimento degli obiettivi di integrazione e di autonomia personale e / o sociale in attuazione del *Piano Educativo Individualizzato*;
- facilitare l'inserimento e la partecipazione attiva degli alunni con disabilità all'interno del proprio gruppo classe;
- sostenere gli alunni con disabilità nelle attività didattiche e di socializzazione, volte all'integrazione, alla valorizzazione delle abilità di base e all'espressione dei bisogni vissuti contenendo al contempo fenomeni di emarginazione;
- garantire la giusta propensione dei programmi curriculari;
- favorire la vita di relazione degli alunni diversamente abili attraverso la ricerca di forme solidaristiche con il gruppo-classe;
- programmare interventi di assistenza psico-sociale attraverso indagini socio-familiare, nonché garantire alle famiglie una relazione d'aiuto e un sostegno psicologico in itinere attraverso colloqui strutturati durante l'anno scolastico;
- garantire un'opportuna e congruente armonizzazione con il programma psico-educativo- didattico

**Risultati attesi:**

1. N. 146 studenti disabili residenti nell'Ambito Territoriale che partecipano attivamente alla vita scolastica
2. Almeno n. 10 insegnanti delle scuole del territorio che hanno acquisito competenze nel settore della disabilità
3. Almeno n. 60 famiglie degli studenti disabili maggiormente informate e supportate sul disagio vissuto dai figli
4. Almeno n. 100 studenti normodotati che si mostrano maggiormente sensibili alla tematica della Disabilità

**Destinatari:**



Diretti: n. 60 studenti disabili residenti nel territorio

Indiretti: famiglie degli utenti, scuole, terzo settore locale, istituzioni, strutture sanitarie

## Metodologie

Per raggiungere gli obiettivi del servizio Proodos intende adottare una metodologia di lavoro che, al fine di favorire l'integrazione del minore disabile nel contesto scolastico, scelga un approccio multidisciplinare che integri gli elementi sanitari, familiari, sociali e formativi del ragazzo. Tale integrazione si realizzerà adottando una metodologia sistemica-integrata di lavoro multi professionale, personalizzando gli interventi sulle caratteristiche dell'alunno secondo un approccio direttivo e trasversale. Pertanto il servizio intende favorire la massima collaborazione tra tutti gli attori coinvolti: il servizio della ASL competente, la famiglia, il personale, gli insegnanti curricolari e di sostegno per condurre un programma univoco di lavoro con obiettivi paralleli e congruenti tra loro.

## Metodologia utilizzata per la stesura dei PIANI EDUCATIVI INDIVIDUALIZZATI

### 1. Diagnosi funzionale

Per diagnosi funzionale si intende la descrizione analitica della compromissione funzionale dello stato psicologico dell'alunno disabile al momento in cui accede all'istituzione scolastica. La realizzazione della diagnosi funzionale sarà realizzata da medici specialistici messi a disposizione gratuitamente da Proodos ad ogni passaggio di ciclo scolastico e aggiornata periodicamente.

**La Diagnosi funzionale non si limita ad accertare il tipo e la gravità del deficit, ma indica le aree di potenzialità dal punto di vista funzionale ed essendo finalizzata al recupero del soggetto disabile, deve tenere particolarmente conto delle potenzialità registrabili in ordine ai seguenti aspetti:**

- **Cognitivo**: livello di sviluppo raggiunto e capacità di integrazione delle competenze;
- **Affettivo - relazionale**: livello di autostima e rapporto con gli altri;
- **Linguistico**: comprensione, produzione e linguaggi alternativi;
- **Sensoriale**: tipo e grado di deficit con particolare riferimento alla vista, all'udito e al tatto;
- **Motorio – prassico**: motricità globale e motricità fine;
- **Neuropsicologico**: memoria, attenzione e organizzazione spazio temporale;
- **Autonomia personale e sociale**: dipendenza da persone o cose

Questa fase è propedeutica alla realizzazione delle attività proprie dell'assistenza scolastica: strutturate nei progetti individualizzati saranno caratterizzate da una programmazione specifica per ciascun caso.

### 2. Profilo dinamico funzionale

Il profilo dinamico funzionale è l'atto successivo alla diagnosi funzionale e indica in via prioritaria, dopo un primo periodo di inserimento scolastico, il prevedibile livello di sviluppo che l'alunno diversamente abile dimostra di possedere nei tempi brevi (sei mesi) e nei tempi medi (due anni). Il **profilo dinamico funzionale** definisce la situazione di partenza dell'alunno disabile sulla base dei dati riportati nella diagnosi funzionale sia rispetto alle difficoltà e ai problemi sia sulla base delle potenzialità che emergono nei momenti di apprendimento, di socializzazione, di sviluppo delle autonomie e descrive in modo analitico i possibili livelli di risposta dell'alunno riferiti alle relazioni in atto e a quelle programmabili. E' di fondamentale importanza per la formulazione del P.E.I

### 3. Piano educativo individualizzato

Il Piano Educativo Individualizzato, redatto per ogni alunno disabile, è il documento nel quale vengono descritti gli interventi e i percorsi integrati alla programmazione di classe in coerenza con gli orientamenti e le attività extrascolastiche. Il Piano Educativo Individualizzato è dunque un progetto globale di vita

dell'alunno disabile per un determinato periodo, al termine del quale sono effettuate verifiche e apportate eventuali modifiche. La stesura del Piano Educativo Individualizzato sarà curato dagli operatori di Proodos insieme agli insegnanti ed alla famiglia. Sulla base degli elementi desunti dalla Diagnosi Funzionale e dal Profilo Dinamico Funzionale, nel P.E.I. vengono definiti gli interventi finalizzati alla piena realizzazione del diritto all'educazione, all'istruzione e all'integrazione scolastica. Detti interventi propositivi vengono, successivamente, integrati tra di loro, in modo da giungere alla redazione conclusiva di un piano educativo che sia correlato alle disabilità dell'alunno stesso, alle sue conseguenti difficoltà e alle sue potenzialità comunque disponibili. Dopo il primo periodo di attività didattica, a seguito delle osservazioni, il P.E.I. può subire aggiustamenti, nel caso in cui gli obiettivi finali o intermedi ipotizzati risultino troppo elevati per le capacità e potenzialità dell'alunno. In tal caso si provvede ad abbassare il livello degli obiettivi e impostare un nuovo progetto didattico. **Può anche succedere il contrario e in tal caso si provvederà a un innalzamento degli obiettivi ipotizzati.**

### **Metodologia utilizzata per garantire la continuità fra i diversi livelli di scuola**

Nella C.M. 1/88 viene affermato che prestare attenzione alla **continuità educativa** significa garantire che nei passaggi dell'alunno diversamente abile da un ordine di scuola all'altro non si creino difficoltà. Pur nel rispetto delle variabili connesse con l'individualità di ciascun caso, con il presente progetto Proodos propone un iter metodologico - didattico utile per facilitare la continuità fra i diversi gradi di scuola.

1. Nel periodo immediatamente successivo alle prescrizioni degli alunni disabili, gli operatori di Proodos si faranno promotori dell'organizzazione di incontri tra gli insegnanti della sezione o della classe che il bambino/ragazzo disabile ha frequentato, i docenti di sostegno delle scuole, interessate al passaggio dell'alunno da un ordine di scuola a quello successivo e i genitori, per un primo esame della situazione ambientale nella quale il bambino dovrà inserirsi e per una prima valutazione di eventuali obiettive difficoltà riferite all'integrazione.
2. Al termine dell'anno scolastico conclusivo di una fase di scolarità, gli operatori di Proodos, in collaborazione con gli insegnanti, forniranno all'istituzione scolastica che accoglierà il bambino nel successivo ordine scolastico ogni notizia relativa agli interventi realizzati sul piano dell'integrazione e delle attività specificatamente didattiche così come tutta la documentazione che riguarda l'alunno: diagnosi funzionale, piano educativo individualizzato con le indicazioni relative alla sua attuazione, relazioni del docente di sostegno e degli insegnanti di sezione o di classe, scheda di valutazione ed ogni altro documento utile a favorire una iniziale conoscenza dell'iter scolastico del bambino e del livello di sviluppo raggiunto.
3. All'inizio dell'anno scolastico che segna il passaggio al successivo ordine di scuola, saranno organizzati una serie di incontri tra gli operatori di Proodos e gli insegnanti di sezione o di classe, che lasciano e accolgono l'alunno disabile. Tali incontri costituiscono un impegno essenziale per l'integrazione del bambino/ragazzo nella nuova istituzione scolastica. L'incontro, finalizzato alla comunicazione di informazioni analitiche sulla personalità (e, in particolare, con riferimento alle difficoltà nell'apprendimento, alle condizioni affettivo-emotive, ai comportamenti, ecc), potrà fornire elementi utili per la formulazione del nuovo piano educativo individualizzato e per raccordare gli obiettivi educativi e didattici al livello di maturazione già raggiunto e al grado delle conoscenze già acquisite dall'alunno.
4. Infine, come ulteriore forma di raccordo, Proodos garantirà la partecipazione – a titolo consultivo – dei propri operatori della scuola di provenienza dell'alunno alla programmazione del nuovo piano educativo individualizzato.

### **➤ Organigramma del personale utilizzato nel servizio**

Proodos garantisce agli utenti, ai familiari, alle Amministrazioni Pubbliche, di realizzare il servizio con personale altamente qualificato in possesso dei titoli di studio idonei a svolgere le mansioni affidate. Tutti gli operatori vantano buone esperienze nello svolgimento dei servizi e sono sottoposti ad una formazione

continua e qualificante al fine di garantire un servizio di altissima qualità. Il personale a contatto con l'utente è tenuto ad avere un comportamento rispettoso e irreprensibile. Tutto il personale è dotato di abbigliamento adeguato allo svolgimento dei compiti assegnatigli. Il personale, nell'espletamento delle loro funzioni, si riferiranno all'utente e alla sua famiglia in modo comunicativo e partecipativo, cercando di coinvolgere gli uni e gli altri e invitandoli al dialogo.

Tutto il personale è costantemente aggiornato sul diritto alla riservatezza dei dati degli utenti, al fine di uniformarsi a tali esigenze e sulle procedure di conservazione della documentazione adottate da Proodos. Ogni operatore è dotato di una tessera di riconoscimento in cui saranno riportate le generalità, la qualifica, i dati di Proodos per il quale espleta quella funzione, il ruolo, la firma propria e la foto.

Proodos garantisce gli utenti, i familiari, le Amministrazioni Pubbliche, con personale altamente qualificato in possesso dei titoli di studio idonei a svolgere le mansioni affidate.

### Economicità

L'erogazione di prestazioni presso le istituzioni scolastiche avviene sulla base di valutazioni di convenienza, adeguatezza ed economicità sia per quanto riguarda il sistema dei servizi che per quanto di specifica pertinenza dell'utente. È da sottolineare come, a fronte di una entità di interventi di tale portata, questa forma assistenziale risulti di grande economicità rispetto ad altre forme di assistenza. Per quanto di nostra competenza l'organizzazione delle attività sarà mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi e le risorse finanziarie, umane e tecnologiche saranno impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando ogni spreco.

### Le regole di comportamento dei cittadini utenti del servizio

Per un migliore svolgimento del servizio, Proodos invita gli utenti dei propri servizi ad attenersi a quanto di seguito indicato:

- confermare l'erogazione delle prestazioni firmando l'apposito modulo attestante la data e le ore di esecuzione del servizio;
- avvertire il Coordinatore del servizio nel caso di temporanea assenza dal proprio domicilio;
- non chiedere al personale prestazioni al di fuori dell'orario previsto o che esulano dal PEI concordato, né prestazione non previste dal mansionario delle attività di specifica competenza del personale stesso;
- non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio;
- non conferire al personale preposto alcun riconoscimento economico.

### I diritti dei cittadini utenti del servizio e le relative forme di tutela e garanzia in riferimento al servizio

Agli utenti che beneficiano dei servizi, Proodos garantisce:

- un intervento di carattere personale che valuti il bisogno, tenuto anche conto delle richieste specifiche dell'utente e dei suoi familiari, al fine di individuare le soluzioni più adeguate in base alle disponibilità del servizio;
- una completa informazione sui servizi, le prestazioni esistenti e le modalità per accedervi;
- la realizzazione di un programma assistenziale personalizzato e condiviso con il destinatario dell'intervento;
- la garanzia della qualità dei servizi erogati;
- la riservatezza;

Tutti gli operatori impegnati sui servizi sono strettamente tenuti al segreto d'ufficio e professionale, nonché alla conservazione riservata dei documenti, con particolare riferimento a quelli contenenti informazioni che riguardino la vita privata degli utenti.

### Descrizione gruppo di lavoro/Mansionario

Il personale educativo svolgerà i seguenti compiti:

- Costruire in accordo con i docenti di classe, un proprio piano di lavoro all'interno del Piano Educativo Individualizzato;
- Agire in momenti non separati rispetto a quelli del personale docente di sostegno e del gruppo classe;

- Assumere conoscenze complete sull'alunno in modo da possedere un quadro della sua personalità e delle sue capacità partecipando ai lavori di messa a punto del Profilo Dinamico Funzionale e del Piano Educativo Individualizzato;
- Garantire il massimo di segretezza professionale per tutto quanto si riferisce alle informazioni sull'alunno;
- Interagire con le altre figure presenti nell'ambito scolastico (docenti curricolari, docente di sostegno, personale ausiliare, educatori...) e con il personale dei servizi del territorio;
- Proporre quanto ritenga utile, opportuno e vantaggioso per l'alunno nell'ambito del percorso scolastico;
- Collaborare con l'autorità scolastica nell'ambito delle attività previste dalla scuola in cui opera;
- Partecipare alle attività di formazione e aggiornamento attivate espressamente per loro, al fine di un miglior raggiungimento degli obiettivi prefissati;

Il personale in servizio dovrà mantenere un contegno corretto e rispettoso nei confronti degli alunni, dei familiari e di tutto il personale docente e non docente e del personale dei servizi di riferimento. L'operatore promuoverà modalità d'intervento educative che tengano conto il più possibile della globalità dell'alunno ovvero dell'integrazione tra le sue dimensioni dell'*essere*, del *divenire* e dell'*appartenere*. Lo stesso dovrà essere sempre disponibile ad ascoltare, rassicurare o fornire informazioni anche ai familiari dell'assistito e nel contempo avrà modo di ricevere informazioni utili alla conoscenza dell'utente.

Particolare attenzione dovrà essere dedicata ai momenti di difficoltà o malessere emotivo del ragazzo disabile, il quale, dovrà sempre sentire la presenza rassicurante di una persona in grado di comprendere, saper ascoltare e condividere le esperienze di gioia e quelle più tristi. La capacità di comunicare anche con messaggi non verbali è una caratteristica fondamentale per quegli operatori che si trovano a contatto con persone che non sempre sono capaci di comunicare in maniera ben strutturata e comprensibile.

Qualsiasi variazione di orario o sostituzione degli operatori dovrà essere preventivamente autorizzata dalla responsabile dell'ufficio servizi sociali. Qualora l'Ambito valuti che si rende necessaria la sostituzione di un operatore, Proodos si obbliga a provvedere tempestivamente alla sostituzione al fine di garantire la regolare e normale esecuzione del servizio nel rispetto degli orari predeterminati. In caso di assenza del proprio personale incaricato Proodos provvederà immediatamente alla sostituzione con personale avente pari requisiti.

Tutto il personale farà capo alla responsabilità, al coordinamento e alla supervisione di un Coordinatore con competenze ed esperienza in ambito educativo nel settore della disabilità. Funzioni:

- fungere da raccordo tra la Scuola e l'Ambito territoriale
- predisporre, in collaborazione con il referente dell'Ambito territoriale, l'organizzazione del servizio (avvio del servizio, tempistica degli incontri, modalità di comunicazione, strumenti e tempi di verifica e valutazione);
- fungere da raccordo tra gli operatori e l'Ambito territoriale in relazione a problematiche connesse agli utenti, al rapporto con le famiglie, al rapporto con la scuola e con le altre agenzie del territorio (gestione del personale)
- mantenere una comunicazione costante con il referente comunale garantendo pronta reperibilità e la presenza presso i Comuni, per il monitoraggio dei servizi, su richiesta e almeno una volta la settimana;
- coordinare gli interventi e il lavoro delle équipe degli operatori, partecipare agli incontri con le famiglie e con la scuola;
- garantire, nei tempi fissati, la presentazione delle relazioni in itinere e delle relazioni finali,
- presentare all'Ambito le relazioni mensili degli operatori: nello specifico il coordinatore del servizio redigerà con cadenza quindicinale una relazione da sottoporre all'Assistente Sociale dell'Ufficio Servizi Sociali (riferimento istituzionale del servizio) con la quale relazionerà circa l'andamento del servizio, basandosi sulle *schede di rilevazione* che mensilmente verranno redatte dagli operatori per valutare i progressi effettuati dal ciascun utente. Nella relazione, particolare attenzione sarà rivolta alla comparazione tra obiettivi prefissati ed obiettivi raggiunti, in modo da rendere agevole la
- valutazione ed il monitoraggio del servizio, da parte dell'ente pubblico preposto. Il coordinatore del servizio, effettuerà mensilmente una verifica circa l'indice di gradimento del servizio e consegnerà

la relazione stessa all'Assistente Sociale dell'Ufficio Servizi Sociali, allegando, alla relazione, *le schede della qualità* percepita che verranno somministrate all'utenza.

- Sulla base delle schede di erogazione del servizio che ogni operatore addetto all'assistenza compilerà quotidianamente per ogni utente con l'indicazione delle prestazioni effettuate, l'orario di inizio e fine servizio, di presenza o meno dell'utente, il coordinatore effettuerà un controllo mensile e relazionerà all'Amministrazione Aggiudicatrice.
- Sarà cura del coordinatore anche relazionare mensilmente circa la puntuale presenza degli operatori sulla base del *registro firme*.
- in collaborazione con l'Amministrazione Aggiudicatrice organizzerà uno *schedario informatico* gestito attraverso un apposito software di gestione, nel quale verranno indicati i dati più significativi (descritto successivamente nel sottoparagrafo della Dotazione Strumentale Informatica).



Proodos inoltre, doterà il personale tecnico addetto all'assistenza scolastica di:

- tesserino di riconoscimento con fotografia – lo stesso dovrà contenere oltre al nominativo dell'operatore e della Ditta, nonché il nome del servizio e l'Ambito territoriale di intervento
- Cellulare di servizio per la reperibilità del coordinatore del Servizio necessario per i contatti veloci con l'utenza e i Comuni
- Materiale di consumo necessario per l'espletamento del servizio (es. cartelle rigide per fascicolare la documentazione, carta, penne, toner, ecc..).

#### **I criteri deontologici cui gli operatori devono attenersi in riferimento al servizio**

Nei confronti degli utenti del servizio, tutti gli operatori assumono l'impegno di rispettare i seguenti principi:

- **Onestà**
  - Rispettare con diligenza i regolamenti interni e la presente Carta dei servizi.
  - Astenersi dall'accettare compensi in denaro o sotto qualsiasi altra forma dagli utenti e dai familiari.
- **Integrità morale**
  - Assumere, nei diversi contesti, un comportamento moralmente integro e coerente con i valori espressi nella presente Carta ed evitare ogni forma di discriminazione arbitraria.
- **Equità**
  - Esercitare il potere derivante da una posizione d'autorità in maniera equa.
  - Essere imparziali (nella forma e nella sostanza) in tutte le decisioni che devono essere prese in modo obiettivo ed equanime senza discriminare alcun interlocutore per ragioni legate al sesso, all'orientamento sessuale, all'età, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche, alla razza e alle credenze religiose.
- **Trasparenza e Correttezza**
  - Comunicare in maniera trasparente, adottando una forma e un contenuto di facile comprensione e appropriato per i diversi interlocutori con i quali si relaziona.
  - Comunicare in modo corretto e fornendo informazioni complete.
  - Le informazioni, qualora sia previsto per legge o richiesto dai soggetti, devono essere trattate in forma riservata.
- **Efficienza ed Efficacia**

Perseguire i migliori risultati possibili, date le risorse disponibili, nel rispetto degli standard qualitativi più elevati previsti per le diverse tipologie di attività.

  - Svolgere il proprio compito in maniera professionale e responsabile per raggiungere gli obiettivi concordati in maniera efficace.
  - Rispettare l'orario di lavoro ed avvertire tempestivamente se per malattia o motivi emergenti non può presentarsi al lavoro:
  - Comunicare i giorni di assenza e l'eventuale rientro al lavoro.
- **Dialogo**

- Prendere decisioni dopo aver ascoltato e consultato i diversi interlocutori interessati al fine di giungere a soluzioni che rispettino le aspettative legittime di tutti i “portatori di interesse” di volta in volta coinvolti nelle scelte.

### Le coperture assicurative previste per gli operatori e per gli utenti

Proodos, nell'erogazione del servizio tiene conto degli obblighi connessi alla sicurezza e protezione dei lavoratori e degli utenti che saranno presi in carico. A tal fine Proodos si obbliga a redigere il piano per la sicurezza fisica dei lavoratori secondo quanto disposto dal decreto legislativo n. 626/1994 e successive modificazioni assumendosi tutti i costi della redazione.

### I rapporti con la Comunità locale e le forme di integrazione con la rete dei servizi sociali del territorio

In una logica di implementazione del sistema del **Welfare Community** è indubbio che bisogna intervenire sulla creazione o rafforzamento di una rete di protezione sociale che ruoti intorno alle molteplici esigenze dell'utente. Pertanto Proodos si propone di realizzare **momenti di incontro territoriale** per la diffusione del servizio e l'individuazione di modalità operative sinergiche, che integrino l'azione assistenziale con processi di inclusione sociale. Il raccordo con la rete formale esistente sul territorio si integrerà con la rete informale che Proodos andrà a realizzare quali: *Banca del tempo e Gruppi di Auto Mutuo Aiuto*. L'ATI costituenda, sulla base della sua esperienza, porterà le competenze maturate nella gestione di azioni a supporto dell'integrazione tra cittadini, privato sociale, enti pubblici locali per promuovere la partecipazione della comunità locale attraverso la creazione di interconnessioni tra gli attori sociali della comunità stessa, l'individuazione di luoghi e forme per il confronto di una visione condivisa dei problemi e delle soluzioni. A tal fine, Proodos si fa promotrice della costituzione di un **Osservatorio Permanente**. Saranno organizzati **workshop territoriali e tavoli tematici**. Naturalmente Proodos si muove in maniera integrata con i servizi sociali del territorio, svolgendo una funzione complementare al fine di rendere il servizio più efficace per i cittadini residenti. Il servizio considera l'accessibilità un elemento prioritario del servizio erogato. Pertanto, al fine di favorire la conoscenza del servizio sul territorio d'Ambito, Proodos prevede di organizzare: 1. Un convegno iniziale; 2. Uno sportello informativo con un numero dedicato. Il servizio sarà promosso all'interno delle parrocchie, in quanto luogo frequentato dai familiari degli utenti e sarà diffuso mediante l'inserzione sui giornali territoriali e sul sito web di Proodos e della rete cui aderisce. Si prevede di elaborare una *brochure informativa* sul servizio e che sarà distribuita sul territorio e mediante i canali informativi della rete di progetto. Il progetto ha l'ambizione inoltre di creare una rete tra famiglie e individui, al fine di stimolare la solidarietà fra le persone, valorizzare competenze e creare nuove occasioni di socializzazione. Per raggiungere quest'obiettivo, il servizio intende creare: 1. **n. 3 Gruppi di auto-mutuo aiuto** al fine di fornire sostegno psicologico alle famiglie; 2. La **“Banca del Tempo”**: viene stimolata la cittadinanza (in primis le famiglie) a mettere a disposizione il loro tempo per svolgere compiti di utilità immediata per il servizio. Per garantire un'ottimale gestione organizzativa del servizio, sarà elaborato un **software** dedicato, diviso in due sezioni, una relativa al coordinamento ed una alla qualità, dove sono archiviati i reclami inoltrati dagli utenti/familiari, dall'Amministrazione aggiudicatrice e le modalità di gestione.

### Pubblicità della carta dei servizi

La presente carta dei servizi sarà consegnata ad ogni utente all'avvio del servizio. Una copia è agli atti dell'Amministrazione appaltatrice. La stessa sarà pubblicata sul sito di Proodos ([www.proodos.it](http://www.proodos.it)).

### Aggiornamenti

La Carta dei servizi, in quanto strumento variabile ed adattabile nel tempo, sarà periodicamente aggiornata ogni qual volta si verifichino variazioni nell'erogazione dei servizi e, in ogni caso, annualmente. Ogni variazione o modifica nell'erogazione del servizio sarà comunicata per iscritto, da parte del coordinatore a ciascun utente.