

Carta dei servizi



**Assistenza
all'autonomia personale
ed alla integrazione
scolastica ed
extrascolastica**

1. Presentazione

1.1 Finalità istituzionali

La Cooperativa COSPER (Cooperativa Servizi alla Persona) nasce da un percorso di fusione avviato a partire dall'autunno del 2015 con il coinvolgimento di tre Cooperative: La Ginestra, Iride e Prontocura.

La finalità principale del percorso è stata quella di dare voce al bisogno condiviso di individuare risposte concrete e adeguate alla necessità di sviluppo, sia in termini di organizzazione sia in termini di capacità, nel dare risposte efficaci ai sempre maggiori e più complessi bisogni sociali, avvalendosi dell'esperienza e delle competenze delle tre cooperative insieme.

In particolare, i servizi sono organizzati in alcune aree/ambiti di lavoro:

- AREA MINORI E FAMIGLIA, che comprende tutti i servizi rivolti ai minori e alle loro famiglie, di tipo educativo e di tutela, rivolti all'infanzia (asili nido e scuola infanzia...), di tipo diurno e promozionale (CAG, CRD, Centro Ragazzi Iride), di tipo domiciliare (ADM, SIP...), di tipo assistenziale ed educativo rivolti a minori con disabilità (SAAP, ADMH, B1)
- AREA ANZIANI/NON AUTOSUFFICIENTI, che comprende gli interventi domiciliari nell'area dei servizi socio-sanitari accreditati (ADI), i servizi domiciliari di tipo socio-assistenziale, sia convenzionati che rivolti a privati (SAD e ADP),
- AREA SALUTE MENTALE, che comprende i servizi diurni e residenziali rivolti a disabili psichici ed in particolare un servizio residenziale situato nel Comune di Pieve S. Giacomo e accreditato a Regione Lombardia
- AREA ADULTI E FRAGILITA', che comprende i servizi e progetti residenziali e diurni rivolti a persone in situazione di fragilità sociale, compreso il Pronto Intervento Sociale.

La Cooperativa ha in atto convenzioni e progetti con numerosi Comuni della Provincia, con la Regione Lombardia all'interno del sistema sanitario, con l'Amministrazione Provinciale di Cremona, con i distretti di Cremona, Crema. Inoltre la Cooperativa partecipa attivamente a tutti i tavoli di lavoro proposti, collaborando attivamente con le altre realtà del terzo settore.

La Cooperativa intende essere una vera impresa sociale, contraddistinta:

- da una costante qualificazione della propria capacità progettuale, gestionale e formativa sia sul piano operativo che su quello più strettamente manageriale;
- dall'attenzione ad elaborare progetti realmente in funzione dei bisogni sociali emergenti, prima che rispondenti agli interessi e alla convenienza della cooperativa o degli operatori;
- dall'impegno a mantenere al proprio interno un clima organizzativo e uno stile di direzione improntati alla solidarietà e all'accoglienza tra i soci, i dipendenti e i volontari.

1.2 I principi del servizio

I principi e valori che caratterizzano la cultura dei servizi della Cooperativa Cosper sono:

- **la centralità del minore**, realizzata attraverso una attenzione educativa individuale che mira allo sviluppo integrale della persona, alla sua valorizzazione e alla sua autodeterminazione;
- **il rispetto e la valorizzazione delle diversità** personali, culturali o religiose;

- **il riconoscimento della famiglia** quale primaria agenzia educativa;
- **la territorialità**, intesa come valorizzazione delle relazioni con tutti i soggetti di un territorio e come attivazione delle risorse in esso presenti.

Questi valori si integrano con i principi fondamentali di ogni Carta dei Servizi che la Cooperativa si impegna a rispettare nella erogazione del servizio di Incontri Protetti e che sono:

- **l'eguaglianza**, intesa come erogazione del servizio senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, opinione politica;
- **l'imparzialità** come criterio che ispira i comportamenti di correttezza nei confronti di chi fruisce di servizi;
- **la continuità**, come principio che sancisce la necessità dell'erogazione regolare del servizio;
- **la partecipazione**, come diritto di accesso agli atti amministrativi e come la possibilità di presentare osservazioni e suggerimenti, proposte, segnalazioni e reclami;
- **l'efficienza e l'efficacia**, intese come raggiungimento degli obiettivi con costi adeguati.

Questi principi sono alla base dei rapporti tra la Cooperativa e le famiglie, alle quali si riconosce il diritto di essere informate e coinvolte nella realizzazione delle diverse fasi del progetto e nella sua valutazione, all'interno di un patto educativo che viene a svilupparsi e che regola reciproci diritti e doveri.

2. Finalità

Il servizio di Assistenza per l'Autonomia Personale, si pone come un intervento assistenziale ed educativo all'interno del progetto di mantenimento e potenziamento della qualità della vita della persona con disabilità con la finalità di assicurare autonomia e integrazione nell'ambiente scolastico ed extrascolastico; tutto ciò in collaborazione con la Scuola, i Servizi Sociali Territoriali, i servizi Specialistici e la Famiglia

Il Servizio ha come obiettivi:

- garantire il diritto allo studio;
- favorire l'integrazione scolastica e sociale;
- sviluppare le potenzialità della persona disabile nella comunicazione, nelle relazioni sociali e nei campi professionali;
- assicurare un'adeguata assistenza nel rispetto della dignità umana;
- favorire il raggiungimento della massima autonomia individuale.

La Cooperativa Cospes si impegna quindi attraverso i suoi assistenti/educatori a contribuire allo sviluppo della personalità di soggetti con disabilità nella loro globalità, per migliorarne la qualità della vita, garantendo loro i diritti di ogni cittadino e offrendo loro maggiori opportunità.

3. A chi si rivolge

Il Servizio di Assistenza per l'Autonomia Personale ed integrazione scolastica ed extrascolastica si rivolge ad alunni con disabilità che frequentano le scuole di ogni ordine e grado. Questo tipo di Servizio prevede anche la possibilità di accogliere la richiesta di interventi in progetti educativi mirati in microgruppo all'interno delle strutture scolastiche o delle strutture del tempo libero.

4. Modalità di accesso e costi

Possono richiedere le prestazioni le famiglie degli alunni o studenti in possesso di certificazione (ai sensi dell'art. 3 della legge 104/1992), che possono avvalersi della scelta dell'ente erogante attraverso i "voucher", o che risiedono in Comuni che hanno sottoscritto convenzioni o accordi con la Cooperativa Cospes.

Gli interessati si devono rivolgere ai Servizi Sociali del proprio comune di residenza per richiedere l'attivazione del Servizio.

Il costo del servizio viene definito in base a quanto previsto nei patti di accreditamento distrettuali o dagli accordi sottoscritti dalla cooperativa con le singole amministrazioni, con una distinzione, in alcuni casi, tra la figura di carattere assistenziale e quella di carattere educativo.

5. Gestione del Servizio

Il Servizio si realizza attraverso una procedura che rispecchia modalità di gestione ormai collaudate da anni.

Le Coordinatrici, con specifiche competenze relative alla gestione progettuale, educativa ed organizzativa del Servizio si occupano della gestione di tutti gli aspetti legati alla presa in carico ed alla realizzazione del servizio.

Accanto a loro operano équipe di educatori, specializzati nelle aree di intervento (disturbi del neurosviluppo e autismo, inserimento lavorativo, progetti extrascolastici...), grazie ai quali COSPER si pone l'obiettivo di un miglioramento continuo del servizio.

L'operatività sui singoli interventi è affidata all'équipe integrata di assistenti ed educatori.

Prima dell'avvio del servizio è previsto un incontro fra la Coordinatrice, famiglia e/o assistente sociale per raccogliere le informazioni sul minore necessarie ad individuare l'educatore o l'assistente più idoneo per il progetto che si andrà a definire. In seguito lo stesso operatore, incontrerà i familiari ed tutto il personale esterno coinvolto nella progettualità (scuola, centro estivo..) prima di avviare il suo intervento con il minore.

In caso di assenza dell'assistente/educatore titolare (ferie, malattia, permessi vari) la Cooperativa Cospes provvede a inviare una figura sostitutiva nei tempi previsti dalla convenzione o dal patto stipulato con gli enti con i quali il servizio è accreditato.

6. Il Personale

6.1 Figure di Coordinamento

- sono i punti di riferimento per famiglie, servizi sociali territoriali e scuole relativamente ai progetti di assistenza ed integrazione scolastica ed extrascolastica;
- individuano gli operatori che meglio rispondono ai bisogni assistenziali ed educativi del minore con disabilità;
- garantiscono la formazione e la supervisione di assistenti ed educatori al fine di garantire la massima professionalità e competenza;
- monitorano e verificano l'andamento del Servizio predisponendo i report mensili ed annuali richiesti;
- individuano le azioni di miglioramento e rispondono agli eventuali reclami ricevuti;
- controllano il rispetto da parte di tutti i soggetti coinvolti delle procedure del Servizio e della normativa in materia di trattamento dei dati personali (Regolamento UE 679/2016);
- partecipano, negli ambiti distrettuali, ai tavoli di lavoro dedicati al tema della disabilità,

favorendo e mantenendo i rapporti con tutte le realtà territoriali che ruotano attorno al mondo della disabilità (associazioni familiari, associazioni di volontariato, Scuola, Servizi Specialistici, Servizi di orientamento al lavoro..).

6.2 Gli operatori

L'assistente/educatore, nel totale rispetto della personalità del minore e con l'obiettivo prioritario di perseguire il suo maggior benessere e la sua massima autonomia possibile, opera nelle seguenti aree:

- AREA FORMATIVA-EDUCATIVA (partecipa alla stesura del PEI, collabora alla effettiva partecipazione dell'alunno a tutte le attività scolastiche, didattiche e ricreative)
- AREA DELLE AUTONOMIE (alimentazione, supervisione nella cura dell'igiene, accompagnamento nelle uscite...)
- AREA RELAZIONALE (promozione della relazione e della comunicazione)
- AREA DEL LAVORO IN RETE (partecipa, se autorizzato, a momenti di programmazione delle attività a scuola, agli incontri con i Servizi Specialistici e a incontri di verifica con la famiglia)

L'operatore si impegna a lavorare in modo integrato con le diverse figure che hanno in carico l'alunno con disabilità e con la famiglia per la definizione e condivisione del progetto individualizzato e per la verifica periodica dello stesso.

Il personale della Cooperativa impegnato su Servizio di assistenza alle autonomie e di integrazione scolastica ed extrascolastica ha una formazione specifica e un'esperienza maturata in ambito educativo.

Le figure professionali sono in possesso di titolo di Operatore Sociale, diploma di maturità in ambito socio-pedagogico, diploma di Educatore Professionale, Laurea in scienze dell'educazione/formazione, Psicologia, Pedagogia, Sociologia, Servizio sociale. Alcuni operatori sono in possesso di diploma ad indirizzo non educativo ma in possesso di idonea esperienza quinquennale in ambito educativo. Ove previsto dalle specifiche convenzioni, potranno essere individuati anche operatori con titolo ASA.

L'attività degli operatori è supervisionata in incontri trimestrali e le loro competenze sono arricchite da percorsi formativi obbligatori pari ad un monte ore specificato dai diversi patti di accreditamento dei servizi.

7. Luoghi di realizzazione degli interventi

Il Servizio si realizza, di norma, all'interno degli istituti scolastici, ma prevede anche accompagnamenti al di fuori degli edifici per necessità didattiche o per trasferimenti resi necessari dal Piano Educativo Individualizzato.

È prevista la possibilità di ampliare l'intervento, su specifici progetti, anche all'ambito extrascolastico o familiare, sia durante l'anno scolastico che il periodo estivo, eventualmente progettando un inserimento in servizi che la Cooperativa Cosper ha attivi sul territorio (doposcuola, attività animative, Grest, CRD, Centri di Aggregazione).

8. Modalità di dimissione

Il minore rimane in carico alla Cooperativa Cospes per tutta la durata del voucher o dell'accordo con il Comune, ovvero per un anno scolastico.

Qualora l'incarico dovesse essere rinnovato per l'anno scolastico successivo, la Cooperativa si impegna a mantenere, ove possibile, la continuità della figura educativa o a valutare con la famiglia e i servizi specialistici l'opportunità di un cambio di figura.

Le dimissioni degli utenti sono previsti nel caso di:

- trasferimento dell'utente ad altro Comune di residenza, che non si può avvalere dei nostri servizi;
- decadenza del voucher.
- gravi inadempienze della Cooperativa o dell'Ente inviante

In ognuno di questi casi la dimissione verrà formalizzata attraverso comunicazione scritta a tutti gli interessati.

9. Diritti e doveri delle famiglie

Al Cittadino che accede ai servizi di Cospes s.c.s. sono garantiti i seguenti diritti:

RISPETTO DELLA DIGNITÀ E DEI DIRITTI DELLA PERSONA

- a) essere rispettato nella propria dignità personale e non essere interpellato con ingiustificata confidenza;
- b) essere assistito con attenzione all'insieme dei bisogni, indipendentemente dall'etnia o dalla cittadinanza e dalle condizioni sociali, economiche, culturali e religiose;
- c) essere trattato dagli operatori con educazione, cortesia, e umanità dal personale;
- d) non subire costrizioni senza giustificato motivo.

RISPETTO DELLA QUALITÀ E DELL'ADEGUATEZZA DELL'ASSISTENZA E DEI SERVIZI

- a) essere assistito con cura e competenza;
- b) rispetto degli orari da parte del personale;
- c) avere la garanzia della qualificazione e professionalità degli operatori.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

- a) avere informazioni sull'ente erogatore e sui servizi offerti;
- b) essere informato, in caso di assenza dell'assistente/educatore titolare (ferie, malattia, permessi vari) rispetto alla figura sostitutiva che si occuperà del minore.

DIRITTO ALLA SICUREZZA E ALLA PRIVACY

- a) garanzia della riservatezza del trattamento dei propri dati personali e particolari;
- b) essere assistito con modalità che assicurino la sua riservatezza e intimità;
- c) a revocare il proprio consenso al trattamento dei dati.

RAPPORTO CON IL SERVIZIO

- a) verificare durante tutto l'anno l'andamento del servizio svolto dalla Cooperativa Cospes e il dovere di dare tempestivi rimandi qualora evidenziassero eventuali criticità;
- b) condividere il progetto assistenziale/educativo che guiderà l'intervento dell'operatore e di partecipare ai momenti di monitoraggio e verifica dello stesso;
- c) essere informati tempestivamente qualora l'operatore dovesse essere sostituito;
- d) incontrare la Coordinatrice, previo appuntamento, qualora emergessero particolari

problematiche o desiderassero un confronto sulle possibili progettualità da attivare a favore del figlio.

Il Cittadino ha quindi ben precisi diritti, ma ha anche doveri nei confronti di Cosper s.c.s. e di tutto il personale del Servizio, di cui i principali sono:

- a) tutela della propria e altrui salute;
- b) rispetto del lavoro di tutti gli operatori tenendo un comportamento rispettoso della loro professionalità e dignità,
- c) evitare comportamenti aggressivi e violenti, anche solo verbalmente, nei confronti degli operatori.

10. Meccanismi di tutela

In caso di disservizi, l'utente può presentare reclamo direttamente al Coordinatore al telefono o presso la segreteria della Cooperativa COSPER ed, eventualmente, formalizzare il reclamo attraverso una segnalazione scritta.

E' inoltre possibile presentare il proprio reclamo/segnalazione attraverso l'apposita sezione presente sul sito <http://www.cosper.coop/segnalazioni-e-o-reclami/>

Sarà premura del Coordinatore del servizio contattare l'utente, telefonicamente e/o per iscritto, per valutare quanto segnalato comunicando, se richiesto dal cittadino, entro 30gg., le azioni correttive intraprese.

10.1 Rispetto della privacy

La Cooperativa Cosper tratta i dati personali dei propri utenti osservando quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati.

Ogni operatore è tenuto a trattare i dati personali di cui viene a conoscenza secondo le istruzioni ricevute dalla Cooperativa ed è tenuto a non divulgare informazioni al di fuori dello stretto ambito lavorativo.

L'osservanza del Regolamento (UE) 2016/679 è garanzia di attenzione alla persona; si ricorda che il medesimo RGPD, al Capo III indica quelli che sono i diritti degli interessati rispetto al trattamento dei propri dati personali. Un'informativa in merito viene consegnata all'atto dell'accesso al servizio.

10.2 Soddisfazione dell'utenza e reclami

Alla fine di ogni anno scolastico viene offerta la possibilità di una valutazione rivolta ai fruitori diretti del servizio (le famiglie) nonché agli operatori impegnati nel servizio stesso. In particolare, la **customer satisfaction** rivolta alle famiglie è stata introdotta nella consapevolezza che la valutazione delle famiglie deve affiancare necessariamente le opinioni di quanti operano nei servizi stessi (assistenti/educatori e insegnanti). Si intende in questo modo avere un riscontro diretto circa la rispondenza del Servizio ai bisogni delle famiglie, richiedendo anche suggerimenti per migliorare la proposta. Tale obiettivo va nell'ottica di una maggiore partecipazione da parte dei destinatari del servizio alla realizzazione di esperienze adeguate e rispondenti alle esigenze.

Relativamente ai **reclami**, il servizio prevede la possibilità di rivolgersi direttamente alla Coordinatrice e, eventualmente, formalizzare il reclamo attraverso una segnalazione scritta da effettuarsi o a mezzo mail alla Coordinatrice oppure direttamente dal sito della Cooperativa:

<http://www.cosper.coop/segnalazioni-e-o-reclami/>

CONTATTI

Sede Segreteria: Via Gerolamo da Cremona 39 (CR)
Telefono 0372/458146 (segreteria telefonica attiva 24 su 24)
Fax 0372/530330
mail : info@cosper.coop

Coordinatrice del servizio: D.ssa Alice Moruzzi
cell: 327 2127838
mail: disabilitaminoricremona@cosper.coop

Sede distaccata: Via Caprotti n. 6 –Moscazzano (CR)

Coordinatrice del servizio: D.ssa Laura Boggiani
cell: 340 3743495
mail: disabilitaminoricrema@cosper.coop