

CARTA DEI SERVIZI

Prevista dall'art. 13 della legge n. 328/2000 redatta ai sensi del D.P.C.M. 19/05/1995



La Coccinella

Società Cooperativa Sociale

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE (A.S.A.COM)
AIUTO INTEGRATIVO PEDAGOGICO
ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA
ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE

La Coccinella Società Cooperativa Sociale

Viale Sicilia, 19 – 92100 Agrigento (AG)

Tel./Fax 0922-661970

Rappresentante Legale: Palumbo Giuseppina

E-mail: lacoccinella-onlus@virgilio.it PEC: lacoccinella-onlus@pec.it

Web: www.lacoccinella-onlus.it



9001:2015

INDICE

La Carta dei servizi	pag. 3
Valori che orientano La Coccinella	pag. 4
Presentazione dei servizi	pag. 5
Destinatari dei servizi	pag. 6
Finalità	pag. 7
Prestazioni erogate	pag. 8
Compiti e funzioni dell'As.a.com	pag. 10
Compiti e funzioni dell'Assistente per il servizio di aiuto integrativo pedagogico	pag.13
Calendario ed orari	pag. 15
Le figure professionali	pag. 15
Assenze e domiciliazione del servizio	pag. 17
Impegni	pag. 18
Servizi migliorativi e aggiuntivi	pag. 18



Esperienza maturata pag.

19

Certificazioni di qualità pag.

19

Reclami e suggerimenti pag.

20



LA CARTA DEI SERVIZI

La Coccinella, attraverso la Carta dei Servizi, vuole informare tutte le Persone che operano o che hanno dei rapporti con la Cooperativa, circa gli obiettivi generali e specifici che la stessa si è prefissata di raggiungere:

- ◆ miglioramento della qualità di vita delle Persone e delle loro famiglie;
- ◆ realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato;
- ◆ monitoraggio costante dei risultati per ricavarne indicazioni di programmazione e per il governo della qualità dei processi;
- ◆ costruzione di un rapporto privilegiato con l'utente e la sua famiglia;
- ◆ ottimizzazione dei Servizi prestati con il coinvolgimento e la partecipazione delle strutture sociali comunali, le associazioni di volontariato e gli enti istituzionali interessati al Servizio;
- ◆ partecipazione attiva per il miglioramento della qualità della vita nel territorio di riferimento.

La Carta dei Servizi, vuole essere una risposta alle necessità di informazioni chiare e complete e si offre come testimonianza della filosofia della Cooperativa Sociale La Coccinella. E' uno strumento informativo offerto al cittadino per conoscere più da vicino i servizi che lo riguardano, la loro struttura organizzativa, i percorsi di accesso e per dare garanzie: la volontà della Società è infatti di comunicare in modo chiaro, attraverso la presente Carta, i propri impegni, rispettarli, monitorare e migliorare le modalità di erogazione dei servizi.

La Coccinella vuole offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, ispirandosi ai principi di uguaglianza, imparzialità, trasparenza, partecipazione e rispetto della dignità e della centralità della persona, mantenendo, come indicatori prioritari di qualità, la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

È il patto tra la Cooperativa e gli Utenti del servizio, che vengono informati sugli standard di qualità offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento da adottare nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti. L'obiettivo di questo documento è, dunque, di mettere i cittadini che fruiscono del Servizio nella condizione di controllarne la qualità, e di sapere cosa è giusto aspettarsi dagli operatori e dalla Cooperativa.



La Coccinella si impegna da tempo, con determinazione e convinzione, nel perseguire obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti.

La Carta è stata creata per la tutela dei diritti delle persone che entrano in contatto con il nostro Servizio di Assistenza Scolastica specialistica per l'Autonomia e la Comunicazione (A.S.A.COM) e con il servizio di Assistenza Igienico Personale nelle scuole.

la Cooperativa rispetta gli standard di qualità descritti in questo documento e verifica il grado di soddisfazione degli Utenti.

VALORI CHE ORIENTANO LA COCCINELLA

Ci occupiamo di temi delicati e di persone fragili. Per farlo al meglio occorre agire con responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti. Siamo impegnati nella selezione, nello sviluppo e nella promozione di collaboratori dotati di autonomia e di spirito di iniziativa che abbiano la flessibilità necessaria per ampliare la propria esperienza e la mentalità aperta a riconoscere le priorità, le necessità della Cooperativa e il coraggio di mettere in discussione le opinioni più diffuse.

I nostri principi sono:

- ◆ la centralità della Persona/Famiglia e in particolare del disabile;
- ◆ il miglioramento della qualità della vita nella propria casa attraverso la promozione della salute e di relazioni positive e costruttive;
- ◆ la rilevanza sociale del disabile e della famiglia.

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

- ◆ assistenza qualificata;
- ◆ massimo livello possibile di qualità di vita presso il proprio domicilio;
- ◆ mantenimento, dove possibile, delle capacità funzionali residue dell'utente;
- ◆ interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei familiari (P.El.);
- ◆ formazione continua del Personale.



Miglioramento continuo, in un continuo confronto con il settore in cui operiamo, ci impegniamo a offrire le migliori risposte, creiamo la condizione della ricerca e prevediamo i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non dalla sola tensione ai risultati.

PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

- ◆ **Il servizio di Assistenza Scolastica per l'Autonomia e la Comunicazione**, è previsto dall' *art. 13 comma 3* della Legge n. 104/1992 e dall' *art. 42* del D.P.R. n. 616/1977, ed è rivolto agli alunni con disabilità frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado statali, e/o paritarie.

Il servizio, da svolgersi con personale qualificato, si realizza nell'ambito della scuola, quale attività complementare svolta in interazione alle funzioni e compiti della stessa.

- ◆ **Il servizio di aiuto integrativo pedagogico** in favore di soggetti in situazione di handicap sensoriale della vista o dell'udito, destinatari del servizio sono gli alunni con disabilità in situazione di gravità, riconosciuta ai sensi dell'art 3, comma 3, della legge 104/92, frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondaria di I grado, che necessitano di assistenza per l'autonomia e la comunicazione come da diagnosi funzionale.

Se l'utente comunica prevalentemente con il Linguaggio dei segni deve essere garantito un assistente alla comunicazione particolarmente esperto in tale linguaggio e in tal caso deve essere in possesso di esperienza certificata per un periodo di almeno un anno, anche non consecutivo, nella pratica di tale linguaggio.

- ◆ **Il servizio di assistenza igienico-personale**, inteso come l'assistenza di base o ausilio materiale agli alunni con disabilità nell'accesso delle aree esterne alle strutture scolastiche e nell'uscita da esse in cui è compreso lo spostamento nei locali della scuola, l'ausilio materiale nell'uso dei servizi igienici e nella cura dell'igiene personale.

La Cooperativa garantisce l'erogazione dei Servizi secondo valori umani e professionali quali:

- ✚ **Uguaglianza:** agli Utenti è garantito il rispetto della propria personalità e un intervento assistenziale che risponda alle reali necessità, in rapporto alle priorità complessive del Servizio.



- ✚ **Imparzialità:** agli Utenti sono garantite modalità comuni di intervento senza alcuna distinzione di razza, classe sociale o di altre ideologie e di qualunque sia il loro stato mentale.
- ✚ **Continuità:** I servizi in favore di utenti disabili si impegnano a garantire al cittadino la continuità di assistenza e cura su indicazione del servizio sociale del Comune di riferimento ed in collaborazione con i Servizi Socio Sanitari del Distretto. In caso di assenza imprevedibile dell'operatore incaricato del servizio, è garantita la sostituzione entro le 24 ore dalla segnalazione.
- ✚ **Partecipazione:** gli Utenti partecipano al proprio progetto assistenziale fin dalla fase iniziale, con il sostegno degli operatori e dell'Assistente Sociale. Agli Utenti è garantita la verifica delle prestazioni ricevute, offrendo loro l'opportunità di esprimersi sulla qualità dell'intervento ricevuto.
- ✚ **Professionalità:** è garantita la professionalità dell'intervento, svolto da operatori qualificati come: Assistenti Domiciliari, Operatori Socio Assistenziali OSA, Operatori Socio Sanitari OSS, Assistenti all'Autonomia e Comunicazione.
- ✚ **Efficacia ed efficienza:** le prestazioni sono erogate sulla base di un progetto personalizzato (Piano Educativo Individualizzato - PEI) predisposto dall'Assistente Sociale competente e monitorato da un'équipe composta da professionisti diversi; all'Utente sono garantite la qualità e la tempestività delle prestazioni.
- ✚ **Trasparenza:** Tutti i nostri servizi si impegnano a garantire informazioni chiare e verificabili da parte degli utenti e familiari.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

I destinatari del servizio sono gli alunni con disabilità in situazione di gravità, riconosciuta ai sensi dell'art. 3, comma 3, della legge 104/92, frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondaria di I grado, che necessitano di assistenza per l'autonomia e la comunicazione come da diagnosi funzionale e verbale ad essa allegato (verbale di individuazione di alunno in situazione di handicap).

La gravità, riferita alla riduzione o alla perdita di autonomia personale e sociale insieme alla necessità di "assistenza per l'autonomia e la comunicazione" devono essere indicate nella "diagnosi funzionale", redatta dalla competente NPI dell'ASP.



L'ammissione al servizio, a beneficio degli studenti, sarà disposta dietro presentazione da parte dell'Istituzione Scolastica, di copia della documentazione (Diagnosi Funzionale) da cui si evinca l'indispensabilità e la tipologia di intervento (LIS, ripetizione labiale, presa appunti; Braille; C.A.A. o altro) attestata dall'ASP competente (attraverso il verbale di individuazione alunno in situazione di handicap) e copia del PEI (Piano Educativo Individualizzato) redatto dal gruppo di lavoro operativo o gruppo misto, costituito presso l'istituzione scolastica, da cui si evince la modalità di intervento e le aree su cui intervenire.

FINALITA'

I servizi sono finalizzati a sopperire i deficit dell'alunno con disabilità, avendo come obiettivo il raggiungimento di una piena integrazione nel contesto scolastico compresi laboratori, gite, attività extracurricolari nonché di garantire il diritto allo studio dell'alunno disabile come stabilito dall'art. 34 della Costituzione, agevolando la frequenza e la permanenza nell'ambito scolastico.

In particolare i servizi si propongono di:

- ◆ Garantire e favorire l'integrazione scolastica.
- ◆ Favorire il recupero e lo sviluppo delle potenzialità dell'alunno disabile nell'ambito dell'autonomia personale, della comunicazione, delle relazioni e della socializzazione.
- ◆ Contenere e ridurre i processi di emarginazione facilitando l'inserimento e la partecipazione attiva degli alunni disabili alle attività scolastiche.
- ◆ Favorire le relazioni sociali anche al di fuori della scuola.

Il perseguimento di dette finalità sarà garantito attraverso:

- ◆ l'applicazione di buone prassi;
- ◆ il raccordo tra enti e istituzioni (A.S.P., organismi scolastici, servizi territoriali);
- ◆ il raccordo con le figure esterne al Servizio (genitori, insegnanti, educatori, responsabili di gruppi ed associazioni locali, specialisti, ecc.);
- ◆ incontri periodici per la verifica del progetto.

I servizi sono volti pertanto:

- ◆ a raggiungere e mantenere le migliori capacità di autonomia dell'alunno con disabilità, previa valutazione da parte dell'ASP;



- ♦ a garantire supporto e mediazione al percorso pedagogico didattico di competenza dei docenti curricolari e del docente specializzato per il sostegno;
- ♦ all'adempimento, per gli alunni con disabilità che ne dovessero avere necessità, di attività specialistiche di utilizzo di strumenti, ausili e protesi, le cui funzioni non sono legate all'assistenza igienico-personale diversamente di competenza del primo segmento di assistenza base;
- ♦ all'utilizzo della Lingua dei Segni, ripetizione labiale, presa appunti e altre metodologie; Braille; C.A.A. (comunicazione aumentativa alternativa) in base alla disabilità di interesse;
- ♦ al raggiungimento di autonomie e di livelli di socializzazione a beneficio delle disabilità intellettive e/o relazionali (ritardi mentali, autismo, etc...).

PRESTAZIONI EROGATE

Assistenza all'autonomia e alla comunicazione

Il servizio si configura come attività necessaria a garanzia dell'integrazione scolastica degli alunni con disabilità. E' un servizio *ad personam*. L'assistente all'autonomia ed alla comunicazione è assegnato al singolo alunno con disabilità, in base alla valutazione delle esigenze dell'alunno da parte dell'ASP presso la Neuropsichiatria Infantile e tenendo conto delle proposte avanzate dal GLIS o Gruppo Misto composto dall'Istituzione scolastica, ASP, Famiglia. La necessità del servizio, la sua qualità e quantità, deve risultare dal P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato) dell'alunno con un monte orario in ogni caso congruo in relazione alle effettive esigenze dell'alunno ed allo scopo del servizio stesso.

Il servizio consiste in tutti gli interventi funzionali volti a costruire il benessere degli alunni disabili, aumentare il loro livello di autonomia e di integrazione, con esclusione, qualora non inseriti nel Progetto Educativo Individualizzato, di quei compiti che rientrano nella competenza degli istituti scolastici: quali l'assistenza meramente materiale, la cura e l'igiene personale, l'accompagnamento per la fruizione dei servizi igienici, la funzione docente. Il servizio risponde a bisogni di autonomia e di comunicazione dell'alunno con disabilità attraverso attività di assistenza specialistica, come previsto dalla circolare ministeriale P.I. del 30 novembre 2001 n. 3390 per mezzo di figure professionali: quali l'educatore professionale, l'assistente educativo, l'ASA.COM., il traduttore del linguaggio dei segni ecc.

Gli interventi del servizio si effettueranno:



- ♦ in classe ove l'alunno necessita di supporto di tipo pratico-funzionale per poter eseguire l'attività svolta dall'insegnante di classe: collaborazione con gli insegnanti per la realizzazione del programma didattico – educativo; interventi di sostegno e potenziamento delle autonomie personali e nella gestione delle attività quotidiane; interventi per favorire l'integrazione sociale, lo sviluppo e il potenziamento delle capacità di comunicazione;
- ♦ durante lo svolgimento di attività ludiche, di laboratorio, di esplorazione dell'ambiente, di gite d'istruzione secondo modalità da concordare, purché organizzate in base alla programmazione dei competenti organi collegiali e alla presenza dell'insegnante per il sostegno;
- ♦ a domicilio nel caso di specifici progetti che prevedano una integrazione tra il momento scolastico e quello familiare, secondo modalità da concordare.

La figura dell'assistente non è alternativa a quella dell'insegnante di sostegno, ma complementare. L'assistente non può sostituire l'insegnante di sostegno, unico soggetto deputato alla didattica. L'assistente esercita il proprio ruolo in classe, nei laboratori, nella mensa ed in ogni altro luogo deputato all'attività scolastica. Salvo casi particolari che verranno valutati ogni qualvolta si presentano.

Personale Impiegato: Assistente ASACOM

Assistenza igienico personale

Il servizio di assistenza igienico - personale è rivolto agli alunni portatori di handicap non autosufficienti sul piano motorio e/o insufficienti mentali che, per natura o gravità dell'handicap medesimo, subiscono riduzione dell'autonomia personale, con particolare riferimento al soddisfacimento dei bisogni primari e al compimento degli atti elementari della vita, frequentanti le Scuole di ogni ordine e grado (art.4 della legge 104/92 dalle A.S.P. competenti mediante le commissioni mediche di cui all'art.1 della legge 15.10.90 n°295).

Il servizio che ha come scopo l'inserimento dei disabili nella scuola, comprende le seguenti prestazioni:

- ✚ Vigilanza e aiuto nell'accesso e nell'uscita dalla scuola, sistemazione nel banco, vigilanza e assistenza alla mobilità e alla deambulazione;
- ✚ Assistenza nell'area dell'autonomia personale e dell'autosufficienza di base, quindi anche per tutte le esigenze di carattere fisiologico o connesso a particolari situazioni patologiche;
- ✚ Assistenza durante l'eventuale consumo dei pasti e bevande, in generale, durante tutte le attività che attengono all'autonomia;
- ✚ Affiancamento nello svolgimento di attività ludiche, di laboratorio;



- ✚ Partecipazione all'attuazione del PEI degli alunni disabili assistiti in sinergia con tutti gli altri operatori istituzionali coinvolti e con la famiglia.

Il servizio comprende pertanto tutti quegli atti di assistenza e igiene personale che si renderanno necessari durante le ore di attività scolastiche, sia che esse si svolgano nella sede della scuola, sia fuori di essa, nei limiti del normale orario scolastico e/o anche al di fuori di esso come nell'ipotesi di visite d'istruzione, manifestazioni culturali o altro secondo le esigenze di ciascun alunno concordato con le famiglie interessate e il personale docente. Il personale addetto al servizio di assistenza igienico - personale opererà presso le scuole destinatarie del servizio tutti i giorni in cui si svolgeranno le lezioni o altre attività didattiche.

Personale Impiegato: Assistente Domiciliare, Operatore Socio Assistenziale (OSA), Operatore Socio Sanitario (OSS).

I Servizi non erogano prestazioni di carattere sanitario, né di natura medico-infermieristica, né di riabilitazione specialistica

COMPITI E FUNZIONI DELL'ASSISTENTE ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE

L'assistente all'autonomia e alla comunicazione si occupa, attraverso una metodologia di lavoro specifica, del processo di autonomia personale, di comunicazione e integrazione dei soggetti. L'intervento educativo - specialistico sarà articolato in tre fasi.

Prima fase:

La prima fase dell'intervento da pianificare a inizio anno scolastico, prevede azioni frontali e non destinate all'analisi dell'alunno e alla strutturazione del progetto operativo che lo riguarda, nonché alle azioni di inserimento dell'alunno disabile nel contesto scolastico, finalizzate a garantirne il diritto allo studio. Le azioni riguarderanno ascolto e interpretazione dei bisogni del soggetto beneficiario dell'intervento; mappatura dei bisogni emersi e risposte possibili; elaborazione del progetto intervento; azioni tese all'inserimento nonché all'integrazione dell'alunno nel contesto classe.

Seconda fase:

L'intervento successivo è destinato, non solo ad agevolare la permanenza dell'alunno nell'ambito scolastico, ma anche favorirne la partecipazione alle attività didattiche ed il raggiungimento degli obiettivi minimi di integrazione e autonomia personale. Le azioni riguarderanno interventi volti all'integrazione e al raccordo con le altre realtà coinvolte nell'istituzione scolastica; mediazione tra



alunno disabile e personale docente o discente del contesto scuola; attività specifiche volte a favorire il rapporto famiglia-scuola contesto sociale di riferimento.

Terza fase:

L'intervento è destinato a sostenere l'alunno disabile nelle attività di socializzazione sia a scuola ma anche nel territorio con la partecipazione a progetti ad hoc e attività varie "mirate" al fine di valorizzare le abilità personali.

I compiti dell'assistente all'autonomia comunicazione si sostanziano in:

- 1. attività dirette con l'alunno;**
- 2. attività di programmazione e verifica.**

1. ATTIVITA' DIRETTE CON L'ALUNNO

A carattere assistenziale ed educativo:

Sono di competenza dell'operatore A.S.A.COM quale operatore specializzato:

- ✚ le attività finalizzate al raggiungimento delle autonomie anche riguardanti e non semplicemente l'igiene personale e il raggiungimento del controllo sfinterico, se inserite nel PEI. Rimangono di competenza dell'assistenza igienico personale solo quelle attività di assistenza meramente materiale come pulizia personale, cambio indumenti e accompagnamento non rientranti tra gli obiettivi di autonomia previsti dall'assistenza A.S.A.COM;
- ✚ accompagnamento per non vedenti e utilizzo del Braille;
- ✚ interpretariato per non udenti ripetizione labiale e presa appunti;
- ✚ utilizzo di codici comunicativi alternativi: C.A.A.;
- ✚ promozione dell'autonomia personale e sociale;
- ✚ vigilanza e controllo di comportamenti auto o etero - aggressivi;
- ✚ sviluppo di conoscenze dello spazio, del tempo;
- ✚ sostegno alle relazioni con coetanei ed adulti;
- ✚ proposta di attività educative di piccolo gruppo per favorire la socializzazione.

A carattere riabilitativo:

- ✚ sviluppo di sistemi di comunicazione verbale e non verbale;
- ✚ educazione all'uso di strumenti protesici e ausili;
- ✚ svolgimento di programmi individuali per il controllo del comportamento;
- ✚ appoggio in attività manuali, motorie, teatrali, espressive;



In particolare per quanto riguarda l'aspetto specifico della comunicazione l'operatore svolge un'azione triplice:

- 1) **di mediazione:** si pone come mediatore della comunicazione tra soggetto e mondo esterno traducendo il messaggio;
- 2) **di sollecitazione:** attua un intervento di stimolo della comunicazione autonoma da parte del soggetto, progetta, fornisce ed educa all'uso di strumenti (codici, ausili specifici) per la comunicazione interpersonale;
- 3) **di integrazione:** promuove e sollecita occasioni relazionali del soggetto portatore di handicap, nell'ambito della scuola in collaborazione con il corpo docente.

Per quanto concerne le uscite didattiche e le gite scolastiche di uno o più giorni il servizio garantisce la prestazione educativa in presenza con l'insegnante di sostegno o con un insegnante che si renda garante della responsabilità del soggetto.

Rientrano ancora tra i compiti dell'assistente:

- ✚ l'accompagnamento dello studente nelle uscite e nelle attività programmate dall'Istituzione Scolastica, avendo cura di attuare le azioni e le strategie concordate per il raggiungimento degli obiettivi condivisi e definiti nel Piano Educativo Individualizzato soprattutto nell'ambito dell'autonomia personale;
- ✚ la collaborazione con gli insegnanti e il personale della scuola, per l'effettiva partecipazione dell'alunno con disabilità a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative previste dal *Piano dell'Offerta Formativa*;
- ✚ la collaborazione, in aula o nei laboratori, con l'insegnante, nelle attività e nelle situazioni che richiedano un supporto pratico funzionale, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione della comunicazione;
- ✚ l'affiancamento nelle attività finalizzate all'igiene della persona, all'eventuale fruizione della mensa scolastica, attuando forme educative che consentano il recupero, e/o il rinforzo delle autonomie personali;
- ✚ l'attuazione di tecniche e procedure finalizzate a migliorare il coinvolgimento dello studente nelle attività della classe prevenendo forme di emarginazione o isolamento o comportamenti auto o etero-aggressivi;
- ✚ la "traduzione" di quanto avviene in classe nella forma di comunicazione utilizzata dallo studente (Lingua Italiana dei Segni, Lettura Labiale etc. per i sordi, Comunicazione facilitata ed aumentativa, per gli autistici e per gli alunni con disabilità intellettiva e



relazionale; Braille per i non vedenti etc.).

2. ATTIVITA' DI PROGRAMMAZIONE E VERIFICA

- ◆ Acquisisce conoscenze sull'alunno con disabilità in modo da possedere un quadro delle risorse oltre che dei deficit.
- ◆ Costruisce il proprio piano di lavoro a partire dalle esigenze del soggetto e dal piano educativo individualizzato.
- ◆ Partecipa a momenti di compresenza con i docenti titolari ed in particolare con l'insegnante di sostegno.
- ◆ Partecipa alle riunioni di programmazione e verifica del piano individualizzato, ai gruppi di lavoro H (GLH), ai consigli di classe nel caso in cui l'autorità scolastica lo richieda o egli stesso ne inoltri richiesta, fermo restando l'autorizzazione da parte del Servizio sociale del Comune.
- ◆ Partecipa a riunioni di équipe con l'assistente sociale e gli operatori sanitari.
- ◆ Interagisce con gli altri adulti presenti nell'ambito scolastico (docenti di classe, docenti sostegno, personale ausiliario).
- ◆ Propone attività quanto ritiene utile, opportuno e vantaggioso per il soggetto;
- ◆ Redige verifiche bimestrali del piano di lavoro.

COMPITI E FUNZIONI DELL'ASSISTENTE PER IL SERVIZIO DI AIUTO INTEGRATIVO PEDAGOGICO E RIEDUCATIVO SCOLASTICO IN FAVORE DI SOGGETTI IN SITUAZIONE DI HANDICAP SENSORIALE DELLA VISTA O DELL'UDITO

Le attività svolte dall'assistente, che dovranno essere assicurate nella gestione del servizio, sono quelle di seguito indicate, da svolgersi a favore di ciascuno degli utenti:

- ◆ l'orientamento spaziale e la conquista dell'autonomia di spostamento all'interno degli spazi scolastici;
- ◆ la conoscenza di sé e dell'altro, nell'ottica del miglioramento della sua autostima;
- ◆ la facilitazione della relazione nel contesto di apprendimento (con i docenti e con il gruppo dei pari);
- ◆ l'avvio delle buone pratiche per lo sviluppo dell'autonomia personale;
- ◆ l'acquisizione di un metodo di studio efficace e quanto più possibile autonomo;



- ◆ la predisposizione del materiale didattico e la progettazione delle tecniche metodologiche più idonee per l'acquisizione dei contenuti delle singole discipline;
- ◆ provvedere, in caso di necessità, a far rielaborare pagine o parti di testo con l'ingrandimento dei caratteri o la traduzione in braille;
- ◆ individuare gli ausili didattici pertinenti per il livello di deficit presente ed in relazione alle potenzialità cognitive dello studente e alle difficoltà scolastiche;



- ◆ condividere e monitorare le strategie e l'uso degli ausili individuati dai tifloghi e specialisti sanitari.
- ◆ incontri periodici con il tifloghi e/o il tifloinformatico affinché il percorso educativo e scolastico possano integrarsi in modo efficace.
- ◆ Favorire l'espressione e la comunicazione del ragazzo destinatario del servizio affinché sia sufficientemente comprensibile, offrendo così supporto al lavoro svolto dai servizi di riabilitazione (logopedia), per l'incremento delle sue autonomie personali e sociali;
- ◆ Favorire l'espressione e la comunicazione del ragazzo destinatario del servizio affinché sia sufficientemente comprensibile, offrendo così supporto al lavoro svolto dai servizi di riabilitazione (logopedia), per l'incremento delle sue autonomie personali e sociali;
- ◆ mediazione nell'ascolto delle lezioni d'aula per favorire la comprensione del linguaggio verbale e l'accesso ai contenuti didattici;
- ◆ rielaborazione dei contenuti scolastici dei testi, con mappe logico concettuali o altri sistemi idonei, e la rielaborazione ed adeguamento delle verifiche periodiche in prove equipollenti fornite dagli insegnanti, per garantire l'adeguatezza al livello di padronanza dei sistemi di comunicazione del ragazzo;
- ◆ favorire il raggiungimento di una buona competenza linguistica parlata e scritta;
- ◆ mediazione nella relazione con i suoi docenti e nel rapporto in aula con i pari;
- ◆ "mediatore comunicativo" nei contesti sfavorevoli (es.: in ambienti rumorosi, durante discussioni di gruppo, ecc.);
- ◆ favorire l'acquisizione di un metodo di studio da parte degli alunni;
- ◆ buon utilizzo di ausili protesici e di software o hardware didattici destinati agli alunni o ai suoi docenti;
- ◆ partecipazione periodica alle sedute con il logopedista, se presente, per apprendere metodologie, tecniche e strumenti didattici appropriati da riproporre a scuola e da condividere con i docenti, in particolare nei primi anni di scuola, affinché il percorso riabilitativo e scolastico possano integrarsi in modo efficace.



CALENDARIO ED ORARI

SERVIZIO	GIORNI*	ORARIO
ASACOM	dal lunedì al sabato*	08:00 – 14:00*
AIUTO INTEGRATIVO PEDAGOGICO	dal lunedì al sabato*	08:00 – 14:00*
Assistenza Igienico Personale	dal lunedì al sabato*	08:00 – 14:00*

*Secondo il calendario scolastico come da Progetto Educativo Individualizzato

LE FIGURE PROFESSIONALI

Il Responsabile della Cooperativa è la figura che deve assicurare il rispetto degli obiettivi gestionali e degli standard qualitativi. In particolare il Responsabile:

- ◆ pianifica e programma l'erogazione del servizio;
- ◆ si occupa del controllo di qualità e dell'attività di verifica.

Tutti gli operatori si occupano dell'assistenza all'Utente secondo quanto previsto dal Piano Educativo Individualizzato.

Ogni operatore sarà facilmente riconoscibile in quanto munito di cartellino di riconoscimento sul quale sono riportati oltre all'intestazione della Cooperativa, la fotografia, il nome, il cognome, la data e il luogo di nascita, la qualifica professionale ricoperta e la data di inizio rapporto.

Il personale in servizio è costituito da dipendenti della ditta La Coccinella soc.coop. sociale che, ogni 2 mesi svolgono incontri di coordinamento con l'Assistente Sociale/Coordinatrice della Cooperativa, per un aggiornamento ed una valutazione dell'evoluzione dei bisogni degli assistiti e la verifica degli interventi.

Lo scambio di informazioni, nonostante la rotazione del personale sui diversi utenti, garantisce un metodo di lavoro uniforme e condiviso.

L'assistente all'autonomia e alla comunicazione si occupa, attraverso una metodologia di lavoro specifica, del processo di autonomia personale, di comunicazione e integrazione dei soggetti beneficiari. Deve essere inoltre in possesso di una specifica formazione riguardante precise tipologie



di disturbo, mediante frequenza di corsi di formazione a seconda della disabilità.

Le figure professionali autorizzate a svolgere il servizio di assistenza specialistica in ambito scolastico sono le seguenti:

- 1) Operatore specializzato.
- 2) Assistente alla comunicazione in L.I.S. (Lingua Italiana dei Segni).
- 3) Tecnico qualificato per l'orientamento, l'educazione e l'assistenza ai minorati della vista.

I requisiti che devono essere posseduti dagli operatori sono i seguenti:

1) **Operatore specializzato:**

- ♦ Laurea in Psicologia, Scienze della Formazione quinquennale.
- ♦ Laurea in Scienze dell'Educazione - Indirizzo educatore professionale extrascolastico.
- ♦ Laurea in Psicologia, Pedagogia vecchio ordinamento.
- ♦ Laurea triennale in tecnico della riabilitazione psichiatrica, terapeuta della neuro psicomotricità dell'età evolutiva, logopedia e foniatra, terapeuta della riabilitazione specializzato in terapia del linguaggio.

In alternativa: Diploma di Scuola Secondaria di II° grado unitamente ad attestato di qualifica professionale di Assistente alla Autonomia e alla Comunicazione rilasciato da Enti o Istituzioni accreditate, nel rispetto delle disposizioni vigenti al momento del rilascio.

2) **Assistente alla comunicazione in L.I.S.:**

Diploma di Scuola Secondaria di II° grado unitamente:

- ♦ Qualifica professionale di Assistente alla Comunicazione, Assistente alla Comunicazione Scolastico, Assistente alla Comunicazione Scolastico Specializzato o Interprete L.I.S. o altra qualifica professionale inerente la L.I.S. (Lingua dei Segni Italiana), riconosciuti validi da Enti pubblici.
- ♦ Qualifica professionale conseguita attraverso il superamento di corsi inerenti la LIS organizzati dall'E.N.S. (Ente Nazionale Sordomuti) e/o enti e associazioni accreditati precedenti al 2005;
- ♦ Titoli equipollenti promossi da Istituzioni autorizzate dal Miur e riguardanti modalità comunicative.

3) **Tecnico qualificato per l'orientamento, l'educazione e l'assistenza ai minorati della vista:**

- 🚦 Diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente ad uno dei sotto indicati titoli.
- 🚦 Diploma di "Tecnico qualificato per l'orientamento, l'educazione e l'assistenza ai minorati della vista".



- ✚ Attestato di istruttore di orientamento e mobilità, "Operatore Tiflogo".
- ✚ Attestato di metodo Braille di lettura e scrittura per non vedenti, rilasciato da Istituti o Enti specializzati o accreditati.

Diplomi e/o attestati conseguiti in corsi organizzati presso Istituti o Enti accreditati contenenti nel rispettivo programma didattico, l'insegnamento del Metodo Braille.

Gli Operatori del servizio di assistenza igienico sanitaria prestano le attività a contatto con l'Utente e sono in possesso della qualifica professionale di Assistente Domiciliare, Operatore Socio - Assistenziale (OSA) o di Operatore Socio - Sanitario (OSS), hanno frequentato un corso di formazione come Assistente Familiare oppure hanno una pregressa e maturata esperienza decennale nel servizio.

ASSENZE E DOMICILIAZIONE DEL SERVIZIO

In caso di assenza dell'alunno:

- ◆ Il Dirigente Scolastico non può utilizzare l'assistente educativo per funzioni didattiche, non proprie della professione, o estensive delle proprie funzioni a favore di altri alunni non aventi titolo al servizio, in quanto l'assistenza all'autonomia e alla comunicazione è un'assistenza specialistica *ad personam*.
- ◆ Le ore assegnate e non svolte per motivi di assenza dell'alunno disabile non sono cumulabili (*esempio: se il minore si assenta in un dato giorno e quel giorno l'operatore avrebbe dovuto svolgere n. 3 ore di attività lavorativa, le 3 ore non possono essere recuperate*).

Le assenze prolungate e ripetute, per malattia o motivi sanitari connessi all'handicap dell'alunno, possono determinare o la sospensione del servizio o la necessità temporanea di domiciliazione della prestazione di assistenza all'autonomia e alla comunicazione.

Pertanto l'eventuale domiciliazione del servizio A.S.A.COM. è subordinata alla domiciliazione delle attività didattiche. Entrambe le possibilità vanno disposte dall'ufficio preposto del comune che previa comunicazione del Dirigente Scolastico, valuterà le situazioni anche in collaborazione ed assenso della famiglia dell'alunno ipotetico.



IMPEGNI

La Società Cooperativa Sociale “La Coccinella” si impegna a:

- ♦ ad assicurare la continuità del rapporto assistente-assistito eventualmente già concretizzatosi nel precedente anno scolastico;
- ♦ a sostituire l'operatore in caso di richiesta scritta da parte della famiglia dell'assistito o del Dirigente Scolastico con comprovata e oggettiva motivazione;
- ♦ a sostituire eventuali operatori assenti per qualsivoglia motivo entro le 24 ore successive e sino al rientro degli operatori titolari;
- ♦ a rispettare la normativa vigente in materia di protezione della *privacy*;
- ♦ ad applicare ai lavoratori dipendenti il vigente CCNL di settore ed ai lavoratori a progetto o similari condizioni non dissimili a quelle praticate per il personale dipendente;
- ♦ ad assicurare gli operatori presso gli istituti previdenziali ed assistenziali;
- ♦ a stipulare apposita assicurazione per gli eventuali danni arrecati a terzi, tenendo indenne l'Amministrazione da qualsivoglia rischio.

SERVIZI MIGLIORATIVI ED AGGIUNTIVI

Nel corso dello svolgimento del servizio la Società Cooperativa Sociale “La Coccinella”, metterà a disposizione e su richiesta degli utenti in situazione di gravità (in art 3, comma 3, della legge 104/92) , eventuali servizi migliorativi ed aggiuntivi offerti gratuitamente:

Ora aggiuntiva ASACOM

Al fine di garantire completezza ed efficacia al servizio proposto, la Società Cooperativa Sociale “La Coccinella” offrirà un'ora di servizio ASACOM aggiuntiva a settimana (**rispetto a quanto stabilito nel PEI*).

Personale Impiegato: operatore ASACOM

Ora aggiuntiva - Assistenza igienico personale

Il personale addetto al servizio di assistenza igienico - personale opererà presso le scuole destinatarie del servizio per n.1 h aggiuntiva settimana per gli utenti in situazione di gravità.



Personale Impiegato: Assistente Domiciliare, Operatore-Socio Assistenziale (OSA).**DESCRIZIONE DELL'ESPERIENZA MATURATA**

La Soc. Coop. Soc. "La Coccinella" dal 2013 è iscritta all'Albo degli Enti pubblici e privati della Regione Sicilia, previsti dall'art. 26 della L.R. 09/05/86 n° 22.

Negli anni ha stipulato convenzioni, con diversi Comuni, per l'attuazione dei servizi domiciliari rivolti ad anziani, minori e disabili, per il servizio ASACOM e per l'assistenza igienico personale nelle scuole, questi servizi comprendono:

- Prestazioni di natura assistenziale erogate al domicilio degli utenti disabili ed, in genere, di nuclei familiari che abbiano al proprio interno soggetti a rischio di emarginazione per consentire alle persone più fragili di restare più a lungo possibile nel proprio normale ambiente di vita;
- Percorsi di integrazione scolastica finalizzati a sopperire i deficit del minore con disabilità.

La Società Cooperativa Sociale "La Coccinella" possiede un'esperienza notevole nella gestione di servizi ASACOM, Educativa Domiciliare Minori e Assistenza Domiciliare; esperienza acquisita negli anni, nell'espletamento dei servizi Home Care Premium e ASACOM ma, anche attraverso la realizzazione di numerosi progetti finanziati dalla Regione Siciliana e dal Fondo Sociale Europeo, come ad esempio il PON Inclusion 2014-2020, volti a contrastare le nuove e vecchie povertà fornendo sostegno concreto alle famiglie e alle fasce deboli.

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

La Società Cooperativa Sociale "LA COCCINELLA" adotta un sistema di gestione della qualità secondo i seguenti standard:

- ISO 9001-2015 - Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza ai minori.
- ISO 14001:2015 - Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza ai minori, anziani e disabili (EA38).
- ISO 45001:2018 - Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza ai minori, anziani e disabili (EA38).
- UNI 11034:2003 - Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza ai minori.



- UNI 11010:2016 – Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza ai minori, anziani e disabili.

RECLAMI O SUGGERIMENTI

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti. La Cooperativa apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dagli Utenti e dalle loro famiglie nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto. Allo stesso modo vengono considerati eventuali reclami rispetto alla qualità delle prestazioni fornite, sempre valutando la loro fondatezza, in collaborazione con il Servizio Sociale del Comune di residenza dell'Utente.

Gli utenti, i loro familiari e i Servizi Sociali possono, in qualunque momento, effettuare segnalazioni o avanzare suggerimenti attraverso diverse modalità:

- ✚ presentandosi di persona presso i Servizi Sociali del Comune di residenza o presso la sede della Cooperativa;
- ✚ inviando una lettera o una e-mail all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Residenza o alla Cooperativa.

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponderà singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

Agrigento, lì 25/07/2023

Il Rappresentante Legale

Palumbo Giuseppina

