



**C  
A  
R  
T  
A**

**D  
E  
L  
S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I  
O**

## **SERVIZIO ASSISTENTE AD PERSONAM**

**ANNO 2024**

## INDICE

<b>1.</b>	<b>PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA</b>	p.3
<b>2.</b>	<b>PREMESSA</b>	p.6
2.1	Scopo della carta del servizio	p.6
2.2	I riferimenti	p.6
2.3	Dove trovare la Carta del Servizio	p.7
2.4	I principali fondamenti della Carta del Servizio	p.7
2.5	Diritti e doveri	p.7
2.6	Regole di riservatezza e sicurezza	p.8
2.7	Approccio teorico di riferimento: il modello sistemico-relazionale	p.8
<b>3.</b>	<b>SERVIZI OFFERTI</b>	p.9
<b>4.</b>	<b>PRESTAZIONI E COSTI</b>	p.11
4.1	Costi per l'utenza	p.11
<b>5.</b>	<b>MODALITÀ DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE</b>	p.11
5.1	L'attivazione e le attività del servizio	p.11
5.2	La cartella utente	p.12
5.3	Raccordo del servizio con l'ente scolastico, le famiglie, i Comuni e il Servizio Sanitario	p.12
5.4	Dimissione dell'utente	p.13
<b>6.</b>	<b>GLI OPERATORI</b>	p.13
6.1	Qualifiche previste e personale in servizio	p.13
6.2	Modalità di riconoscimento degli operatori	p.14
6.3	La formazione	p.14
6.4	Continuità e regolarità del servizio	p.14
<b>7.</b>	<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE COMMITTENTE-FAMIGLIE</b>	p.14
7.1	Gestione dei reclami	p.14
7.2	Tempi di risoluzione problemi	p.14
7.3	Sistema di valutazione delle prestazioni erogate	p.15
7.4	Socializzazione dei risultati	p.15
<b>8.</b>	<b>ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	p.15
8.1	Indicatori di qualità del servizio	p.15
8.2	Azioni di miglioramento continuo	p.15
8.3	Progetti territoriali	p.16
<b>9.</b>	<b>CONTATTI</b>	p.17

*“Scopo del nostro intervento è il prendersi cura dell’altro, per favorire il massimo grado di autonomia possibile, creando percorsi/ opportunità di crescita, dove autonomia significa oltre a poter scegliere, saper fare, sapersi determinare, conoscere i propri limiti, sapersi soddisfare, saper dipendere”.*

## 1 PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Nuvola è una cooperativa sociale ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) che nasce nel 1991 a Chiari (BS) dedicandosi, fin da subito, alla strutturazione di servizi rivolti a persone in situazione di fragilità, focalizzando inizialmente i propri interventi nell’area della disabilità e della salute mentale adulti. I risultati raggiunti e l’esperienza maturata ha, negli anni, consentito di definire meglio la propria identità aziendale esplicitando, attraverso l’attività svolta, la visione ed i valori di riferimento che muovono l’agire di ogni singolo operatore e socio. Cooperativa La Nuvola, restando fedele alla propria mission, è riuscita, in questi 31 anni, ad estendere l’impegno che la contraddistingue in vari contesti, elevando l’obiettivo dell’inclusione sociale e del benessere soggettivo di persone in condizione di fragilità, a propulsore e ragion d’essere della sua esistenza e del suo operato. La progettazione e gestione dei servizi trova le basi nel lavoro “di rete” esplicitato, per quanto possibile, nella forma della co-progettazione e co-programmazione con gli altri attori presenti sul territorio, al fine di rispondere in modo integrato e concertato ai bisogni dei quali la comunità in cui opera si fa portavoce, favorendo l’inclusione nel tessuto sociale.

Oggi, Cooperativa La Nuvola ha sede ad Orzinuovi, tuttavia estende i suoi servizi nei Distretti 6-7-8. Gli ambiti in cui è stata maturata una competenza e professionalità coinvolgono:

### ✓ **Servizi per persone anziani e fragili e le loro famiglie**

Servizio Domiciliare SAD: accreditamento Distretto Oglio Ovest;

Progetto “Vengo da te”: progetto affidato alla cooperativa La Nuvola da parte del Comune di Chiari, volto a strutturare percorsi di supporto sociale e relazionale finalizzati all’intercettazione del disagio sommerso nella popolazione anziana, al fine di co-costruire con l’utente stesso e la famiglia, percorsi di sostegno concreto che favoriscano l’inclusione sociale e l’aumento della qualità della vita;

Centro Ricreativo Anziani: sperimentazione che ha come obiettivo il miglioramento di capacità di analisi e di raccolta e di restituzione dei bisogni emergenti dei cittadini Clarensi. L’equipe che si è costituita propone attività finalizzate alla formulazione di interventi che hanno aperto un’interazione con le realtà che popolano il tessuto sociale del comune di Chiari.

Centro Ricreativo Anziani con il Comune di Pompiano, finalizzato alla gestione di servizi ricreativi e aggregativi, rivolti a persone anziane, finalizzati a combattere l’isolamento sociale e favorire il benessere soggettivo attraverso il supporto relazionale e sociale.

Servizi contrasto alle povertà accreditamento Distretto Oglio Ovest ambito7;

Apertura Nuova Unità d’offerta CD accreditamento con Regione Lombardia

✓ **Servizi per persone con disabilità e le loro famiglie**

Servizi Residenziali: Comunità Socio-Sanitaria “Bertinotti- Formenti” a Chiari, in collaborazione con “Fondazione Bertinotti-Formenti, “Civico 14” a Chiari e Comunità Socio-Sanitaria “Enrico e Laura Nolli”, in collaborazione con “Fondazione Nolli”, a Orzinuovi.

Servizi Semi-residenziali: Centro Diurno Disabili a Rudiano e Cento Diurno Disabili a Palazzolo S/Oglio accreditati con ATS Brescia.

Progetti e percorsi individuali a favore di persone con grave disabilità: Voucher misura B1, Progetti di Solievo e Alloggi palestra per i cittadini dei Distretti sociosanitari n° 6,7,8.

✓ **Servizi per adulti con fragilità psichica e le loro famiglie**

Servizi Residenziali: Residenzialità leggera con appartamenti protetti a Orzinuovi, in convenzione con ASST Franciacorta;

Servizi Semi-residenziali: Centro diurno “La Cascina” a Orzinuovi in collaborazione con “Fondazione Sagittaria” e accreditato presso il SSN;

Servizi territoriali: servizio di riabilitazione e risocializzazione territoriale, in convenzione con ASST Franciacorta; progetto TR13- budget salute mentale- in convenzione con ASST e gestito attraverso una ATI costituita con altre Cooperative del territorio; Progetto BIS -in convenzione con ASST Franciacorta e gestito attraverso una ATI costituita con altre Cooperative del territorio- finalizzato all’inclusione di pazienti adulti affetti da patologia psichiatrica nel contesto sociale, lavorativo e abitativo, fornendo altresì strumenti di mediazione all’interno del nucleo familiare; Convenzioni private stipulate con famiglie di giovani adulti affetti da patologia psichiatrica: attraverso una co-progettazione con il Servizio Psichiatrico di riferimento, il Comune di Residenza e le istituzioni coinvolte (es. Scuola) sono stati costruiti percorsi di riabilitazione territoriali finalizzati all’abbattimento dello stigma e a favorire l’inclusione sociale e lavorativa.

✓ **Servizi per minori e famiglie**

Servizio di assistenza per l’autonomia e la comunicazione (SAP) a tutt’oggi nel Distretto Sociosanitario n°7 (Comuni di Roccafranca, Comezzano-Cizzago, Chiari, Castrezzato, Rovato, Rudiano, Trezano, Urago D’Oglio, Coccaglio); nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 (Barbariga, Brandico, Dello, Mairano, Orzivecchi, Quinzano d’Oglio, Villachiera, Borgo San Giacomo, Corzano, Lograto, Maclodio, Orzinuovi, Pompiano, San Paolo) e nel Distretto Sociosanitario n° 5 (Provaglio d’Iseo) e nel Comune di Palazzolo Sull’Oglio;

Servizio Assistenza Domiciliare nei comuni del Distretto Sociosanitario n°8 (Barbariga, Brandico, Dello, Mairano, Orzivecchi, Quinzano d’Oglio, Villachiera, Borgo San Giacomo, Corzano, Lograto, Maclodio, Orzinuovi, Pompiano, San Paolo), e nel Distretto Sociosanitario n°7 (Roccafranca, Comezzano-Cizzago).

✓ **Servizi di rete BIOS per la neuropsichiatria infantile**

Servizi Residenziali: Comunità terapeutica riabilitativa NPIA per minori/adolescenti a Orzinuovi, accreditata con SSN;

Servizi Semi-residenziali: Centro diurno per minori/adolescenti con fragilità psichica a Orzinuovi;

Progetti e percorsi individuali: Ambulatorio educativo abilitativo, Servizio Consulenze Specialistiche e Progetto liste d'attesa per minori con disturbo dello spettro autistico nei comuni del Distretto Sociosanitario n° 5,6,7,8.

- ✓ **Progetti per l'inclusione sociale e sperimentazioni della vita interdipendente**: progetti di socializzazione, integrazione e convivenza ("Abitare") rivolti a minori, adolescenti e giovani adulti diversamente abili e alle loro famiglie residenti nel Distretto SocioSanitario n°7-8. Il progetto ALL-3, avviato a Maggio 2023, in stretta sinergia con Fondazione BBO, prevede la sperimentazione, per due gruppi di giovani adulti con disabilità, della convivenza in due "case". Il progetto è stato avviato anche su stimolo delle famiglie circa l'esigenza di far sperimentare ai propri figli la vita in autonomia, con uno sguardo anche al "Dopo di noi".
- ✓ **Sportello Amministratore di Sostegno**: in collaborazione con "associazione Mafalda" offre un'assistenza ed un accompagnamento nell'iter burocratico della richiesta da parte del cittadino della figura dell'Amministratore di Sostegno.

## VISION

### CHE MONDO VORREI

Umanità, cultura,  
concretezza  
per un mondo  
possibile

## MISSION

### CHE IMPRESA VORREI ESSERE

Promuovere una cultura di  
impresa sociale partendo  
dalla responsabilità personale  
offrendo servizi di qualità  
alla persona

La Nuvola intende:

1. offrire servizi di qualità: da oltre 18 anni siamo certificati secondo gli standard previsti dalla norma ISO 9001/2015;
2. costruire co-progettazioni, alleanze e collaborazioni nei territori in cui agisce, contribuendo ad implementare le risorse e le opportunità territoriali;
3. garantire ai propri operatori la maggior stabilità possibile in termini contrattuali, oltre che un ambiente vivace e stimolante di crescita professionale ed umana, garantendo una formazione continua e rispondente alle esigenze del territorio.

A tale fine per il 7° anno consecutivo dove, La Nuvola ha ricevuto un premio nazionale: “Welfare Index PMI” per le migliori prassi di conciliazione e welfare aziendale a favore dei suoi lavoratori. La ricerca promossa sul territorio nazionale da Confindustria, Confartigianato e Confagricoltura su oltre 4000 piccole-medie imprese, ha visto la Nuvola, classificarsi fra le prime 68 imprese.

## 2 PREMESSA

### 2.1 Scopo della carta del servizio

La carta del servizio è uno strumento di comunicazione finalizzato a garantire agli utenti il diritto di ricevere le prestazioni offerte con le modalità e i tempi previsti. Inoltre la carta intende rendere fruibili ad utenti e committente tutte le informazioni relative al servizio, definendone così gli standard qualitativi.

### 2.2 I riferimenti

I riferimenti normativi attinenti al servizio sono:

- ✓ Principi della Costituzione Italiana, Art. 3, 33 e 34.
- ✓ Qualità, continuità, accessibilità, disponibilità e completezza dei servizi, Art. 142.
- ✓ Qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, prevenzione, eliminazione o riduzione delle condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, in coerenza; Art. 2, 3 e 38 della Costituzione.
- ✓ L'assistenza materiale, l'ausilio nella comunicazione personale e il raggiungimento dell'autonomia per gli alunni disabili inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado, Art. 13, comma 3 legge 104/92.
- ✓ Affiancamento dell'alunno disabile da parte di un operatore appositamente formato, che supporti il progetto integrativo della scuola, il tutto in armonia con le previsioni di cui al D. Lgs. 13 aprile 2017, n. 66 "Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità, Art.1, commi 180 e 181.
- ✓ Legge 13 luglio 2015, n.107 “La buona scuola”.

### 2.3 Dove trovare la carta del servizio

Questa carta è reperibile, nel suo ultimo aggiornamento, presso la sede della Cooperativa Sociale La Nuvola, Orzinuovi (BS) Via convento Aguzzano n. 13/L, sul sito internet di Cooperativa La Nuvola [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net) e presso l'Ente appaltante del servizio/sito internet.

### 2.4 I principali fondamenti della carta del servizio

#### Uguaglianza e imparzialità

Eroghiamo i servizi agli utenti nel rispetto dei propri diritti e senza discriminazioni di alcun genere. Agiamo, nel rispetto della normativa, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni.

### **Continuità**

Attuiamo tutte le condizioni per evitare il funzionamento irregolare o l'interruzione nell'erogazione del servizio.

### **Partecipazione**

Operiamo in un'ottica di collaborazione, utenti e committente hanno la facoltà di richiedere informazioni, di avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami in forma scritta.

### **Efficacia ed efficienza**

Perseguiamo l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando soluzioni organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, oltre a garantire gli standard qualitativi dichiarati.

### **Professionalità**

Perseguiamo un costante adeguamento e miglioramento delle professionalità dei dipendenti rispetto ai ruoli ricoperti, in modo tale che gli utenti possano trovare negli stessi interlocutori efficaci.

### **Chiarezza e trasparenza**

Poniamo la massima attenzione alla chiarezza e comprensibilità del linguaggio oltre alla completezza nell'informazione rivolte all'utente e al committente.

## **2.5 Diritti e doveri**

**Ogni minore** è titolare di alcuni **diritti essenziali** quali:

- Il diritto alla propria identità (individuale, sociale e culturale)
- Il diritto al soddisfacimento dei bisogni primari di cura ed accudimento
- Il diritto a crescere ed essere educato nella famiglia, luogo naturale per il suo sviluppo e benessere
- Il diritto al benessere psico-fisico, che si esprime attraverso una crescita equilibrata e l'acquisizione permanente di competenze umane ed affettive
- Il diritto ad essere integrato nella realtà sociale di appartenenza

**Le famiglie**, nel ruolo di interlocutori attivi, attori principali dell'intervento, hanno altresì **diritti e doveri precisi**:

- Il diritto ad una restituzione delle osservazioni circa l'andamento dell'intervento
- Il diritto alla privacy, ovvero alla tranquillità di sapere che le informazioni e i dati personali del minore e della famiglia saranno completamente riservati ed utilizzati solo da persone professionalmente incaricate
- Il diritto/dovere di partecipare all'implementazione e realizzazione del progetto educativo sul minore e sulla famiglia stessa, collaborando con il personale
- Il dovere di rispettare le norme organizzative (orari e/o sedi dell'intervento)

Ai fini di un intervento efficace è cruciale **la figura dell'educatore**. Esso è un adulto significativo, non intrusivo, in grado di supportare la famiglia in un percorso di crescita e capace di operare una funzione di mediazione non giudicante e non sostitutiva.

Appare opportuno esplicitare **diritti e doveri** di tale figura:

- Il diritto all'inquadramento professionale secondo i contratti collettivi nazionali di riferimento
- Il diritto/dovere ad un aggiornamento professionale su argomenti condivisi e motivanti
- Il diritto all'autonomia di gestione intesa come ricerca, sperimentazione e personalizzazione delle modalità educative
- Il dovere di rispettare e perseguire gli obiettivi educativi condivisi
- Il dovere di ascolto dei bisogni del nucleo familiare nel quale opera
- Il dovere di collaborare con la famiglia e il Servizio Sociale per una piena realizzazione del progetto educativo
- Il dovere di rispettare gli orari lavorativi
- Il dovere all'osservanza delle norme relative alla privacy

## 2.6 Regole di riservatezza e sicurezza

**Agli incaricati al trattamento dei dati è fatto divieto di:**

- portare al di fuori della sede di lavoro documenti, copie di documenti, tabulati, registrazioni audio o video che contengano dati riferibili ad un soggetto identificabile, tranne per le operazioni autorizzate che lo richiedano espressamente;
- fare parola con chicchessia al di fuori dei soggetti incaricati al trattamento dei dati;
- utilizzare gli strumenti, anche informatici, che sono messi a disposizione per organizzare elenchi, inviare corrispondenza, ricavare statistiche, al di fuori di quelli che siano strettamente necessari per lo svolgimento dei compiti che vengono assegnati;
- utilizzare in qualsiasi modo a proprio vantaggio o di terzi le informazioni con le quali viene a contatto nello svolgimento delle mansioni;

## 2.7 Approccio teorico di riferimento: il modello sistemico-relazionale

L'educatore che entra in una famiglia osserva per circa due mesi il contesto familiare (consapevole che anche lui adesso ne fa parte) per riuscire a scoprire la congruenza tra un comportamento problema (non fare i compiti – mangiare continuamente – aggredire ecc.) e il contesto dentro cui il comportamento si è generato. L'esito delle osservazioni viene poi discusso con il Servizio Sociale e la famiglia per arrivare alla co-costruzione di ipotesi di intervento.

La scelta di utilizzare l'approccio sistemico-relazione è risultata la più efficace per ridurre gli interventi fallimentari. Uno dei compiti dell'educatore e dell'équipe multiprofessionale – e senza dubbio il principale - è capire il modo in cui il sistema si è auto organizzato, verificando la possibilità del sistema di modificare le sue connessioni, per consentire lo sviluppo nei membri della famiglia di quelle competenze utili per gestire situazioni complesse, organizzandosi in un equilibrio più funzionale. Non demonizzare i comportamenti problematici, ma riuscire ad inserirli in una cornice che dà loro significato è il percorso in cui l'educatore ha il compito di accompagnare la famiglia.

Compito principale dell'educatore domiciliare è quello di offrire un punto di vista diverso sulle situazioni che il nucleo vive, provando a tenere dentro le ragioni dell'altro e offrire l'aiuto possibile per trovare un modo per andare oltre il proprio punto di vista accompagnando i minori e non solo, nelle sperimentazioni di altri modi di stare.



### 3 SERVIZI OFFERTI

Le tipologie di prestazioni assicurate con il servizio di assistenza educativa ad personam sono:

- ✓ Di tipo educativo;
- ✓ Di assistenza alla comunicazione;
- ✓ Di ausilio all'alunno in classe, all'interno della scuola, o all'esterno di essa, per eventi organizzati dalla scuola;
- ✓ Di assistenza nell'area dell'autonomia personale;
- ✓ Di assistenza didattica secondo le indicazioni date dal corpo docente;
- ✓ Di aiuto all'integrazione nel gruppo dei pari anche attraverso la proposta di attività di animazione che coinvolgano l'alunno disabile nel gruppo stesso;
- ✓ Di aiuto alla gestione dei comportamenti problema;
- ✓ Di partecipazione ai momenti di programmazione e verifica con tutti i servizi coinvolti.

Inoltre, si svolgeranno altre prestazioni educative ed assistenziali che si rivelassero necessarie all'integrazione scolastica dell'alunno e allo sviluppo delle potenzialità dello stesso, in ambito socio relazionale, di comunicazione e di apprendimento.

Si riporta quanto definito dal bando di accreditamento (art. 1) della Comunità della Pianura Bresciana – Fondazione di partecipazione relativamente alla descrizione degli interventi di tale servizio:

1. assistenza educativa personalizzata al soggetto disabile in ambito scolastico, in collaborazione con il corpo docente e con l'insegnante di sostegno, ai quali compete, per legge, la programmazione didattica;
2. aiuto all'alunno disabile ed in difficoltà in classe, tramite un supporto pratico/funzionale per l'esecuzione delle indicazioni fornite dall'insegnante, con cui integrare le proprie azioni nella realizzazione del progetto educativo;
3. diagnosi educativa e formulazione di un progetto educativo complessivo che tenga conto di tutto il sistema di relazioni;
4. assistenza personale durante i momenti di recupero funzionale, alla presenza dei terapisti, anche per interventi semplici o di facilitazione ed in particolare di sostegno alla comunicazione, che devono poi essere correttamente mantenuti nell'ambiente scolastico, unicamente se ciò è richiesto dal Servizio di neuropsichiatria infantile dell'Azienda Ospedaliera competente e previa autorizzazione da parte della Soggetto accreditato, della Scuola, della famiglia e del Comune di residenza dell'utente (di seguito Comune);
5. supporto e/o assistenza nell'area dell'autonomia personale intesa come autosufficienza di base, comprensiva quindi di tutte le necessità di carattere fisiologico o conseguenti a particolari patologie;

6. assistenza educativa durante momenti della vita extrascolastica organizzati dalla scuola (gite di istruzione, trasporto, progetti mirati, ecc.) volti a favorire in via prioritaria l'inserimento dell'alunno nell'ambito territoriale e lo sviluppo di autonomie sociali; all'interno di tale attività possono essere previste uscite sul territorio con la sola presenza della figura dell'educatore, purché siano parte integrante del progetto educativo individualizzato ed autorizzate dalla scuola e dal Comune;

7. intervento educativo o di assistenza all'alimentazione nel corso della refezione, per garantire la corretta assunzione dei cibi, inclusa, se necessario, la totale sostituzione all'assistito nella mera azione essenziale di portare il cibo alla bocca;

8. partecipazione agli incontri di programmazione e di verifica con gli insegnanti di classe/sezione, con l'equipe territoriale del Servizio di Neuropsichiatria infantile referente per il territorio e con la famiglia, nonché alla predisposizione e attuazione dei progetti assistenziali ed educativi individualizzati (di seguito pei/pai) e nelle relative verifiche periodiche;

9. assistenza educativa al soggetto disabile ed in difficoltà in progetti extra-scolastici organizzati dal Comune in collaborazione con altre agenzie educative del territorio e non ed, in caso di comprovata necessità, svolgimento del servizio al domicilio dell'utente previo nulla osta da parte dell'Ufficio Comunale competente;

10. sono esclusi dalle mansioni dell'assistente ogni intervento a carattere sanitario.

#### 4 PRESTAZIONI E COSTI

##### Costi per l'utenza

Non sussistono costi diretti a carico degli utenti, fatto salvo per convenzioni private.

#### 5 MODALITA' DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

##### 5.1 L'attivazione e le attività del servizio:

Nello specifico, come indicato dal bando di accreditamento, le fasi di erogazione del servizio di assistenza scolastica alunni disabili sono organizzate secondo una metodologia così strutturata:

##### 1. Accreditamento con l'Ente Gestore del servizio

Il servizio viene erogato in base ad inclusione della Cooperativa La Nuvola nell'elenco degli operatori economici accreditati con Comunità della Pianura Bresciana-Fondazione di partecipazione, per svolgere attività di assistenza scolastica ad alunni con disabilità residenti nei Comuni dell'Ambito 8 presso le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I e II grado, pubbliche e paritarie. Cooperativa La Nuvola è inoltre ente accreditato nell'elenco degli operatori economici dell'Ambito 7 e nel Comune di Palazzolo sull'Oglio. Nel Comune di

Provaglio d'iseo, invece, Cooperativa La Nuvola collabora con Cooperativa Elefanti Volanti, gestendo tramite appalto il servizio di assistenza educativa ad personam.

## **2. Scelta della famiglia dell'operatore economico**

La famiglia dell'alunno recandosi presso i Servizi Sociali del Comune di residenza, ha la possibilità di scegliere tra gli operatori economici accreditati per il servizio di assistenza scolastica l'ente al quale richiedere l'erogazione del servizio.

## **3. Attivazione del servizio**

Il Comune di competenza, a seguito di richiesta pervenuta dall'Istituto Scolastico frequentato dall'alunno, assegna il monte ore d'intervento dell'anno scolastico suddiviso per periodo di competenza (Settembre-Dicembre e Gennaio-Giugno) e provvede a inviare tale comunicazione all'operatore economico scelto dalla famiglia.

## **4. Caratteristiche del personale**

L'erogazione del servizio sarà assicurata attraverso l'invio di personale qualificato che affiancherà l'alunno con disabilità in ambito scolastico per assicurargli il diritto allo studio secondo le prestazioni indicate nel precedente paragrafo. Nella scelta del personale La Nuvola terrà conto delle caratteristiche dell'utenza individuando la figura che, per preparazione, per pregressa esperienza, per caratteristiche personali risponda al meglio ai bisogni dell'alunno e del contesto scolastico. In ogni caso sarà considerata fondamentale la continuità educativa nella scelta di tale figura. Il personale fruirà della formazione obbligatoria e della formazione continua pianificata ed erogata annualmente da La Nuvola.

### **5.2 La cartella utente**

L'assistente, sotto la supervisione del Coordinatore e del Referente del Servizio, compilerà una specifica modulistica (cartella utente) relativa alle osservazioni effettuate, agli obiettivi e ai monitoraggi del piano di intervento rispondente ai bisogni dell'alunno. Il perseguimento degli obiettivi educativi-assistenziali in esso contenuti sarà oggetto di verifiche in itinere e di un'attenta verifica finale. La Cartella Utente è archiviata e conservata presso la sede legale della Cooperativa La Nuvola, Orzinuovi (BS) Via Convento Aguzzano n. 13/L.

### **5.3 Raccordo del servizio con l'ente scolastico, la famiglia, i Comuni e il Servizio Sanitario**

L'attività della Cooperativa e dell'assistente sarà svolta in stretta collaborazione e raccordo con il Dirigente Scolastico e il personale docente e non docente della scuola. Il progetto educativo-assistenziale, a favore dell'alunno con disabilità, sarà pienamente coerente con il Piano Educativo Individualizzato elaborato dal docente di sostegno.

L'assistente coordinerà il proprio lavoro con il docente di sostegno al quale, comunque, compete, insieme al resto del corpo docente, l'esclusiva responsabilità in ambito didattico. In tale ambito l'assistente sarà, dunque, esecutore delle scelte didattiche del corpo docente nel

rispetto assoluto del proprio ruolo diverso e subordinato, in tale ambito, al ruolo degli insegnanti. L'assistente parteciperà a qualsiasi incontro dovesse risultare importante per l'espletamento del servizio ivi comprese riunioni di programmazione di classe secondo le indicazioni del Dirigente Scolastico. L'orario di servizio dell'assistente sarà concordato con il docente di sostegno e/o i docenti della classe; l'assistente, su richiesta della scuola, previa autorizzazione della Cooperativa e del Comune competente, potrà affiancare l'alunno disabile anche in gite o altri eventi scolastici particolari. In ambito scolastico l'assistente sarà soggetto a tutti i regolamenti di Istituto definiti dal Dirigente Scolastico e/o dagli organi scolastici competenti.

La definizione dei processi di coordinamento organizzativo fra scuola e cooperativa saranno oggetto di accordi fra il Referente del servizio e il Dirigente Scolastico.

Il Referente del Servizio sarà a disposizione della famiglia, della scuola, dei Comuni e del Servizio Sanitario per qualunque chiarimento tecnico, metodologico e/o organizzativo riguardante il servizio e per le riunioni di pianificazione, progettazione e valutazione che si rendessero necessarie per l'espletamento dello stesso.

La Nuvola ritiene fondamentale un coinvolgimento delle famiglie, nel processo di erogazione del servizio, al fine di migliorare l'efficacia degli interventi. La famiglia assume un ruolo fondamentale nell'individuazione e nell'espressione dei bisogni propri e del proprio figlio e come tale deve affiancarsi a tutti gli organismi territoriali. I genitori devono assumersi il compito di suggerire proposte, di partecipare alla programmazione e all'organizzazione dei servizi, di fornire suggerimenti.

Il Referente del Servizio sarà a disposizione delle famiglie per qualunque chiarimento tecnico, metodologico e/o organizzativo riguardante il servizio e per eventuali incontri che si rendessero necessarie (incontri di presentazione, incontri di andamento dell'intervento).

#### 5.4 Dimissione dell'utente

Le dimissioni dell'utente dal servizio possono avvenire:

- su comunicazione del Committente, a fronte di una specifica richiesta da parte della famiglia che può scegliere di affidarsi ad un altro ente accreditato;
- la necessità di passaggio ad altro e più idoneo intervento, in riferimento anche all'età dell'utente;
- il trasferimento dell'utente ad altro ambito territoriale.

La chiusura formale dell'intervento avviene in forma scritta da parte del Servizio Sociale di riferimento dopo apposito incontro per definire le modalità di chiusura dell'intervento.

## 6 GLI OPERATORI

### 6.1 Qualifiche previste e personale in servizio

L'équipe SAP è composta da:

- un responsabile di unità di offerta con mansioni di coordinamento (RUO):  
Dott.ssa Caloi Giulia

- educatori (ED.) in possesso di requisiti professionali e tecnici adeguati alle necessità del servizio e in possesso di diploma di maturità di scuola media superiore.

### **Coordinamento tecnico metodologico e organizzativo**

L'attività tecnica dell'assistente sarà attentamente monitorata sia dal Coordinatore che dal Referente del Servizio, attraverso periodiche riunioni d'equipe e supervisioni individualizzate nonché in raccordo con il Servizio Socio-Sanitario della ASST Franciacorta, EOH, Consulitori Familiari, ecc), la scuola, i genitori, e altre risorse presenti sul territorio. L'intero processo organizzativo del servizio, in tutti i suoi risvolti, sarà elaborato e monitorato dal Referente del Servizio, che sarà sempre reperibile in orario di ufficio.

Per quanto riguarda **le sostituzioni degli operatori**, La Nuvola mette a disposizione **un Referente Unico delle Sostituzioni** che si occuperà di garantire il buon funzionamento del servizio in caso di assenze dell'operatore. In caso di assenza programmata dell'operatore incaricato, la sostituzione avviene immediatamente mentre, per le assenze non programmate, la sostituzione avviene nel limite delle 24 ore come previsto dal bando di accreditamento. Le modalità di informazione rispetto alla sostituzione prevedranno l'invio tramite mail di apposita comunicazione riportante il nominativo del titolare dell'incarico, il nominativo dell'operatore che sostituisce, il periodo della sostituzione e note ed eventuali accordi sanciti precedentemente. Tale comunicazione verrà inviata al Comune competente e all'Istituto Scolastico. La gestione delle sostituzioni, nei limiti del possibile, verrà effettuata inviando a ciascun utente lo stesso operatore. Al fine di garantire questo servizio, si individuano gli operatori "di supporto", in pronta disponibilità per le sostituzioni.

### **6.2 Modalità di riconoscimento degli operatori**

In ottemperanza alla legge 123/07 "Misure in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro" art. 6, il personale occupato deve essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. I lavoratori sono tenuti ad esporre detta tessera di riconoscimento.

### **6.3 La formazione**

La formazione del personale è indicatrice di qualità del servizio e consiste in incontri di supervisione individuali, qualora necessario, o di gruppo.

La formazione per tutto il personale impiegato nell'erogazione del servizio SAP è di 2 tipi:

- tecnica - addestramento del personale al fine di condividere gli standard richiesti dai bandi di accreditamento e adeguarsi ad essi
- professionale – specifica inerente agli obiettivi di servizio.

### **6.4 Continuità e regolarità del servizio**

Per quanto nelle nostre possibilità, il servizio cerca di garantire alle famiglie, ove possibile, continuità e regolarità delle attività educative attraverso:

- Ridotto turn-over degli operatori
- Disponibilità di una figura educativa sostitutiva nei casi di assenza o di ferie/congedo in base alle richieste/necessità del committente.

## 7 MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE COMMITTENTE-FAMIGLIE

### 7.1 Gestione dei reclami

Gli utenti e il committente possono esporre reclamo al coordinatore di servizio. Compito del coordinatore è la gestione del reclamo; dalla segnalazione dello stesso alla sua risoluzione.

Recapito presso il quale far giungere i reclami: sede della Cooperativa Sociale LA NUVOLA, Orzinuovi (BS) Via convento Aguzzano n. 13/L tel. 0309941844 - [info@lanuvola.net](mailto:info@lanuvola.net)  
Rif. Responsabile Unità d'offerta Dott.ssa Caloi Giulia: [g.caloi@lanuvola.net](mailto:g.caloi@lanuvola.net)

### 7.2 Tempi di risoluzione problemi

L'analisi del reclamo e la risoluzione del problema, verrà effettuata dal RUO, dal RA e da AD entro 10 giorni dalla segnalazione.

### 7.3 Sistema di valutazione delle prestazioni erogate

Sono previsti costanti momenti di verifica dell'intervento.

Nello specifico la qualità del servizio offerto viene verificata attraverso:

- le prestazioni degli educatori: controllo mensile da parte del responsabile di servizio delle presenze/assenze degli educatori (Mod. CPE- Controllo presenze Educatore)
- incontri di monitoraggio: svolti dal responsabile di unità di offerta e/o del Servizio Sociale. Il RUO incontra l'Educatore e/o equipe del Servizio Sociale per verificare l'andamento dell'intervento solo su situazioni specifiche.
- la cartella utente: il documento viene compilato ad inizio anno scolastico con una prima osservazione; successivamente vengono stesi gli obiettivi e individuati gli indicatori di valutazione con cui viene monitorato l'andamento con scadenza trimestrale; infine, con la chiusura dell'anno scolastico viene effettuata l'osservazione finale.
- la verifica tecnica annuale del servizio: il Responsabile del servizio invia al Committente una relazione inerente all'andamento tecnico del servizio offerto.

### 7.4 Socializzazione dei risultati

Le attività, le prestazioni erogate e le eventuali iniziative organizzate saranno opportunamente rese note mediante il Bilancio Sociale della Cooperativa La Nuvola e le relazioni annuali di verifica.

## 8 ELEMENTI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

### 8.1 Indicatori di qualità del servizio

- Presenza di adeguate professionalità per l'esecuzione delle prestazioni (CV Operatori)
- Esperienza nel settore educativo-assistenza minori
- Basso turn over del personale (15%)
- Capacità di messa in rete dell'intervento: scuole, NPI, ASL, servizi sociali, genitori, C.A.G., servizio SAP
- Formazione e supervisione dell'operatore/equipe

- Presenza del responsabile di unità di offerta

### 8.2 Azioni di miglioramento continuo

- Migliorare i requisiti di efficienza del servizio
- Migliorare l'assetto organizzativo del servizio
- Aumentare le progettualità tra gli operatori
- Ottimizzare e rendere più efficiente l'impiego di risorse umane del servizio
- Implementare la rete territoriale

### 8.3 Progetti territoriali

Dall'inizio delle proprie attività per La Nuvola la territorialità rappresenta un requisito centrale nella nostra visione dei percorsi di cura e dei servizi alla persona.

In questi anni, nei territori in cui siamo nati e cresciuti, abbiamo costruito legami, tessuto relazioni e collaborazioni con le Istituzioni e la Rete Territoriale dei servizi formali e informali che si occupano, a diverso titolo, di persone fragili, del loro potenziale e del loro bisogno di sostegno e di cura. A titolo esemplificativo si segnalano alcune progettualità, avviate dalla Cooperativa nei territori in cui opera:

**Merendiamo Tutti:** Il laboratorio "Merendiamo tutti" nasce nel 2013 con la finalità di promuovere le autonomie del minore, in un contesto allegro e stimolante, attraverso il gruppo e la collaborazione, il rispetto di sé e dell'altro e la condivisione di spazi e materiali.

Il laboratorio è organizzato in orario extra-scolastico e prevede la sperimentazione di attività varie come per esempio: laboratori manuali, teatro, cucina, scout.

**Ci entriamo tutti:** Progetto di inclusione sociale, nato con l'idea di rispondere ai bisogni delle famiglie in un'ottica di co-progettazione. Si rivolge a giovani con disabilità tra i 21 e i 34 anni. Giunto al 10° anno di attività coinvolge 10 giovani-adulti sia in attività piacevoli e di svago, come per esempio uscite, cene, aperitivi, week end e vacanze, che in attività "occupazionali" in supporto ad associazioni, realtà ed eventi del territorio come per esempio: associazioni giovanili, feste di paese, manifestazioni sportive.

**Ci entriamo tutti junior:** Progetto di inclusione sociale che parte dall'esperienza del "Ci entriamo tutti". Nato nel 2018, il modulo junior coinvolge 4 ragazzi tra i 17 e i 18 anni e prevede la partecipazione ad attività sul territorio per sperimentare la "normalità" delle uscite con gli amici.

**Ci Sto Affare Fatica:** nell'estate 2021 La Nuvola ha attivato le prime squadre nell'ambito di "Ci Sto A(f)fare Fatica", progetto attivo sul suolo nazionale. Ci Sto coinvolge ragazzi dai 14 ai 19 anni durante il periodo estivo: squadre composte da 10 adolescenti, accompagnate da un tutor universitario e da un handyman (adulto "tuttofare" con competenze tecniche del lavoro "sul campo"), svolgono piccole attività (a titolo esemplificativo di cura del verde, pulizia di strade, tinteggiatura di panchine e staccionate, realizzazione di murales decorativi...) con l'obiettivo di prendersi cura del bene comune.

Nel 2023 sono state attivate 9 squadre in 6 comuni del Distretto SocioSanitario n°7 e 8.

**Centri Estivi:** organizzazione e gestione, in collaborazione con Comuni o Parrocchie, di grest per bambini e ragazzi.

**Dopo-scuola:** organizzazione e gestione, in collaborazione con enti locali, di doposcuola rivolti a bambini e pre-adolescenti.

**Biblioteca San Paolo:** La Nuvola gestisce attraverso Gara d'Appalto il servizio bibliotecario e di catalogazione della Biblioteca del Comune di San Paolo.

**Spazio Giovani:** attivazione di spazi pomeridiani/serali di aggregazione per adolescenti e giovani, attivati e supervisionati da una figura educativa de La Nuvola in collaborazione con le amministrazioni comunali interessate.

**Up – percorsi per crescere alla grande:** misura promossa da Regione Lombardia (DGR7503 del 15/12/22) dedicata a famiglie con pre-adolescenti, adolescenti e giovani, di età compresa tra gli 11 e 25 anni, in condizioni di disagio.

**PCTO: Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento**

La Nuvola ha attivato negli ultimi anni convenzioni PCTO con gli Istituti scolastici superiori del territorio:

- Istituto "Cossali" Orzinuovi
- Istituto "Einaudi" Chiari
- Istituto "Mazzolari" Verolanuova

**Convenzioni con servizio Tutela Minori distretto 8 per "Messa alla prova"**

Dal mese di Novembre 2023 La Nuvola ha attivato una collaborazione con Tutela Minori distretto 8 per accogliere nei propri servizi e nelle proprie attività minori con percorsi di Messa alla Prova stabiliti dal Tribunale minori

**Convenzione con Istituto Cossali Orzinuovi per l'implementazione di percorsi riparativi per gli alunni con sanzioni disciplinari**

l'I.I.S. G. Cossali, in caso di condotte di significativa gravità tenute da studentesse o studenti dell'Istituto, intende attivare percorsi formativi sussidiari alle sanzioni disciplinari, volti a promuovere la presa di coscienza e di responsabilità sulla propria condotta soprattutto attraverso la partecipazione a stage educativi di responsabilizzazione e riparazione, che permettano a ciascun individuo di farsi carico dell'impatto delle proprie azioni e di ripristinare il proprio ruolo nella Comunità.

La Nuvola ha firmato convenzione con l'Istituto per accogliere, come ente ospitante, gli studenti sopraccitati all'interno dei propri servizi.

**Tavolo permanente adolescenti**

La Nuvola, con il progetto "Altro che degrADO", fa parte della coprogettazione con ATS DGR 7922 per la costruzione del Piano di Azione Territoriale volto a prevenire il disagio dei minori. La Nuvola partecipa da Dicembre 2023 al tavolo permanente Rete Adolescenti



## 9 CONTATTI

### **Responsabile Area Territoriale**

**Dott. Scalvenzi Ramon**

**Telefono:** 3407926963

**Mail:** [r.scalvenzi@lanuvola.net](mailto:r.scalvenzi@lanuvola.net)

### **Coordinatore del servizio assistenza ad personam:**

**Dott.ssa Caloi Giulia**

**Telefono:** 3461881272

**Mail:** [g.caloi@lanuvola.net](mailto:g.caloi@lanuvola.net)

### **LA NUVOLA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE IMPRESA SOCIALE ONLUS**

#### **Indirizzo sede:**

Via Convento Aguzzano 13/L

25034 Orzinuovi (BS)

**Telefono:** 030 9941844

**Mail:** [info@lanuvola.net](mailto:info@lanuvola.net)

**Pec:** [Lanuvola.coop@legalmail.it](mailto:Lanuvola.coop@legalmail.it)

**Indirizzo internet:** [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net)

P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174

Tribunale di Brescia n. 46561- C.C.I.A.A. di Brescia n.331713 Albo delle Cooperative n. A105475