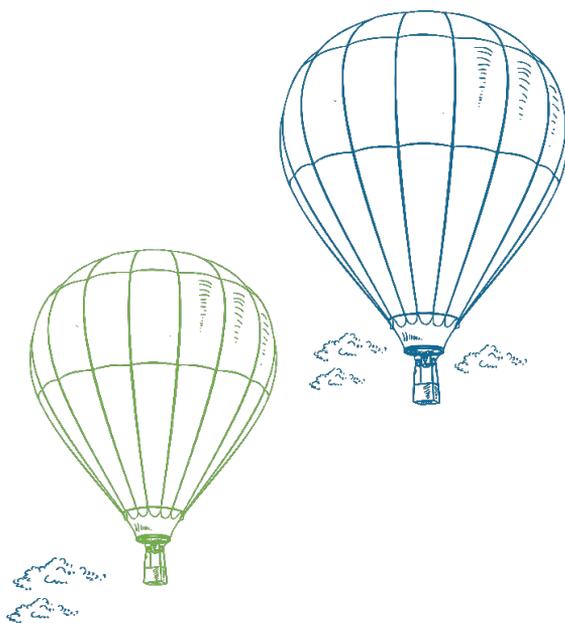


# CARTA DEI SERVIZI

**Servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione  
personale degli studenti con disabilità**

**ANNO SCOLASTICO 2024 – 2025**



**Servizio accreditato per tutti i comuni dell'Ambito 10 Bassa  
bresciana orientale e dell'Ambito 11 e alto mantovano**



**Certificato n.  
24323/02/S**

Relativo alla Progettazione,  
gestione e controllo servizi di  
assistenza pedagogico  
educativa in strutture  
scolastiche per alunni con  
disabilità o in stato di disagio  
sociale.

- **coordinatore SAPE MONTICHIARI, CALCINATO, REMEDELLO,  
CALVISANO,  
CARPENEDOLO**

**Zoni Alessandra: 3926305275**

**[alessandrazoni@coop-lasorgente.com](mailto:alessandrazoni@coop-lasorgente.com)**

- **coordinatore SAPE BEDIZZOLE, POLPENAZZE DEL GARDA,  
CALVAGESE DELLA  
RIVIERA**

**Camerini Mauro: 3516045612**

**[maurocamerini@coop-lasorgente.com](mailto:maurocamerini@coop-lasorgente.com)**

- **coordinatore SAPE CASTIGLIONE, MEDOLE, SOLFERINO, CASTEL  
GOFFREDO**

**Fracassi Catherine: 3499353041**

**[catherinefracassi@coop-lasorgente.com](mailto:catherinefracassi@coop-lasorgente.com)**

- **coordinatore SAPE LONATO, SIRMIONE, POZZOLENGO, SALÒ,  
TREMOSINE,**

**TOSCOLANO, GARDONE DELLA RIVIERA, TIGNALE**

**Vincenzi Giada: 3398601337**

**[giadavincenzi@coop-lasorgente.com](mailto:giadavincenzi@coop-lasorgente.com)**

- 
- **REFERENTE PEDAGOGICO**

**Calfa Elisa: 3452692883**

**[elisacalfa@coop-lasorgente.com](mailto:elisacalfa@coop-lasorgente.com)**

- 
- **movimentatore (sostituzioni)**

**Fracassi Catherine: 3499353041**

**[catherinefracassi@coop-lasorgente.com](mailto:catherinefracassi@coop-lasorgente.com)**

# Sommario

1. CHI SIAMO .....	1
2. EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	4
2.1. L'intervento specifico a favore dell'alunno con disabilità.....	5
2.2. L'intervento specifico a favore del contesto .....	6
3. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	7
3.1. Gestione delle sostituzioni .....	8
4. LE PRESTAZIONI MINIME ASSICURATE .....	9
5. COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE .....	11
6. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO .....	12
6.1. Gestione del sistema per la qualità (politica della qualità).....	13
6.2. Monitoraggio periodico.....	14
6.3. Analisi dei dati.....	15
6.4. Miglioramento continuo .....	15
7. LA TUTELA DEI DIRITTI DELLE FAMIGLIE .....	16
7.1. Diritti dell'utente .....	16
7.2. Diritti della famiglia .....	16
8. LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI, RECLAMI e APPREZZAMENTI .....	17
8.1 Cosa fare se non si è soddisfatti .....	17
8.2 Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo .....	18
9. CONTATTI E REFERENTI DEL SERVIZIO .....	19
10. INFORMATIVA PRIVACY .....	19

## 1. CHI SIAMO

La Sorgente è una cooperativa sociale nata nel 1984 e con sede a Montichiari.



La nostra VISION sostiene la necessità di generare cambiamenti positivi nel territorio, affinché le persone possano trovare nuove opportunità per rispondere al bisogno di cura di sé o delle persone a loro vicine costruendo una comunità che sappia ascoltare, accogliere, condividere, fare rete e cooperare.

I nostri servizi e progetti sono quindi basati sulla volontà di generare, costruire, gestire e diffondere servizi di cura e uguaglianza sociale, facendo cooperazione e vivendo il territorio di appartenenza.

Vogliamo essere una cooperativa che tende all'innovazione incentivando la progettazione nei contesti educativi e sociali sulla base del bisogno del territorio e che promuove la partecipazione attraverso azioni di prossimità. Promuoviamo una pratica educativa professionale accogliendo e valorizzando idee di chi lavora a stretto contatto con i destinatari, in un contesto di sostenibilità sociale, economica ed ambientale.

Attualmente la cooperativa La Sorgente gestisce per le persone con disabilità i seguenti servizi:

- **Servizio di Assistenza Scolastica agli Alunni con Disabilità:** servizio gestito in appalto o accreditamento per le amministrazioni comunali e finalizzato alla promozione di percorsi di inclusione sociale a favore di alunni con disabilità;
- **Centri Diurni Disabili di Montichiari e Ponte San Marco:** servizi diurni sociosanitari che accolgono persone con disabilità intellettiva grave, gestiti in convenzione con l'ATS di Brescia e le Amministrazione Comunali;
- **Servizio di Formazione all'Autonomia:** è rivolto a persone disabili che non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro familiare, sociale, professionale;
- **Comunità Socio Sanitaria:** La Comunità Socio Sanitaria (CSS) "Il Faro" è una struttura residenziale con sede a Bedizzole in località San Vito. Il servizio è orientato, in un'ottica di qualità della vita, al recupero e al mantenimento delle autonomie personali e ad un accompagnamento costante nella gestione della vita quotidiana.
- **Servizio Educativo Territoriale:** servizio educativo individuale o a piccolo gruppo, effettuato a domicilio o

sul territorio, rivolto a promuovere la partecipazione alla vita sociale delle persone con disabilità;

- **Laboratorio Giraluna:** è un laboratorio occupazionale all'interno del quale si trova un ricco assortimento di bomboniere, articoli regalo, quadri su vetro, oggetti in legno, realizzati da alcuni giovani adulti con disabilità supportati da educatori, con l'obiettivo di promuovere il valore sociale delle persone con disabilità;
- **Casa Da Grande e Civico 34:** percorsi di vita indipendente e sperimentazioni sul tema del "Dopo di Noi" e innovativo spazio abitativo sperimentale in *cohousing* per persone con disabilità secondo la visione della vita indipendente e secondo la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità;
- **progetti per il tempo libero e l'inclusione sociale:** "Good Time": progetto rivolto a minori con disabilità e a sviluppo tipico per imparare a giocare insieme divertendosi, con personale qualificato e spazi e tempi strutturati;
- **Takiwatanga:** progetto reso possibile dal fondo per l'inclusione delle persone con disabilità- legge 21/05/2021, n.69 (d.g.r.7504/2022), teso a lavorare con persone con autismo e persone con disabilità con più o meno bisogno di sostegno, per favorire la capacitazione

dei singoli, la possibilità di ampliare interessi in contesti sociali e vissuti tra i pari.

## 2. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Cooperativa La Sorgente orienta gli interventi del servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione alla



**metodologia dell'educazione inclusiva**, intesa come processo volto a garantire il diritto all'educazione per tutti a prescindere dalle diversità di ciascuno, siano esse dovute a condizioni di disabilità e/o svantaggio psico-fisico, socio-economico e culturale.

Gli interventi sono focalizzati sul progetto di vita del singolo, che deve svilupparsi nella scuola e parallelamente nei contesti sociali di appartenenza.

**L'intervento educativo svolto in classe a favore degli alunni con disabilità**, ma anche sul contesto classe e scuola in cui è inserito, ha il fine di facilitare la partecipazione dell'alunno disabile e, di conseguenza, favorire il processo inclusivo.

In relazione a ciò, è convinzione della Cooperativa Sociale La Sorgente, che l'intervento dell'operatore educativo in ambito scolastico, debba svilupparsi lungo due traiettorie

distinte ma complementari: **l'alunno con disabilità e il contesto classe.**

## **2.1. L'intervento specifico a favore dell'alunno con disabilità**

Gli interventi educativi seguono la visione delle **scienze cognitivo-comportamentali applicate e gli interventi psicoeducativi per la disabilità.**

L'approccio educativo è quello dell'**insegnamento di abilità**, in un'ottica in cui il bambino e l'intero contesto classe siano co-attori del processo educativo.

Gli operatori agiscono quindi facendo leva *in primis* sulla **motivazione del bambino ad apprendere**, creando occasioni per rendere il lavoro interessante e sulla costruzione di un **clima inclusivo**.

L'acquisizione delle abilità viene proposta attraverso la definizione di obiettivi e piani di lavoro concordati con la scuola che, partendo dai punti di forza dell'alunno, si strutturano sul **principio della personalizzazione, della semplificazione e della gradualità**, utilizzando specifiche tecniche acquisite nei percorsi di formazione come:

- strutturazione dello spazio;
- strutturazione del tempo con strategie visive;

- gestione di comportamenti disfunzionali;
- valutazione delle preferenze e tecniche di rinforzamento.

## 2.2. L'intervento specifico a favore del contesto

L'intervento specifico a favore del contesto, invece, si traduce in prassi operative miranti a:

- **costruire fattive collaborazioni** e significative alleanze con il team docente;
- **collaborare con il team docenti per costruire un clima di classe centrato sull'accoglienza e sul rispetto** e sulla valorizzazione delle diversità che favorisca l'insorgere di un diffuso senso di appartenenza;
- **collaborare con l'insegnante di sostegno per attuare strategie didattico-educative** funzionali alla promozione e allo sviluppo di relazioni socio-affettive positive, rispettando ritmi e stili di ogni alunno;
- **collaborare con il team docenti alla costruzione di rapporti di significativa collaborazione con le famiglie** degli alunni con disabilità che, partendo dall'acquisizione del loro consenso per gli interventi progettati, portino ad una loro concreta partecipazione nel progetto educativo.

### 3. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



L'organico del servizio di assistenza scolastica è composto da:

- **Referente Pedagogico**

Figure di supporto, messe a disposizione dalla cooperativa, senza costi aggiuntivi, per qualificare maggiormente il servizio. Si occupa della **supervisione** e della **consulenza pedagogica** rispetto ai Progetti di Intervento Individualizzati e alle modalità per la loro realizzazione.

- **Coordinatore/Referente del Servizio**

Referente unico, si incarica delle comunicazioni con Comune, Scuola e famiglia e gestisce il flusso informativo interno al servizio. Traduce gli obiettivi generali in piani operativi, coordina, orienta e istruisce gli operatori. È la figura principale per la cura e la facilitazione della circolarità di informazioni all'interno del sistema. Ha responsabilità di controllo e verifica delle prestazioni e dell'operato del personale, assicura la reperibilità telefonica dalle 7.30 alle 17.30 dal lunedì al venerdì, e il sabato dalle 9.00 alle 12.00. In caso di assenza o indisponibilità del Coordinatore (ferie, malattie, altro) è garantita la sua tempestiva sostituzione.

La cooperativa ha individuato i seguenti coordinatori: Alessandra Zoni (Comuni del distretto 10) Catherine Fracassi (Comuni dell'ambito di Gudizzolo) Giada Vincenzi (comune di Pozzolengo, Sirmione, Salò, Tignale, Tremosine, Gardone della Riviera e Lonato del Garda), Mauro Camerini (comune di Bedizzole, Polpenazze del Garda e Calvagese della Riviera).

- **Operatori di servizio**

Accompagnano la persona attraverso la **promozione sociale** e **l'integrazione socioassistenziale**, al fine di fornire un supporto per una positiva ricaduta sul contesto di vita del minore. Il suo ruolo è di promuovere lo **sviluppo dell'individuo**, attraverso l'acquisizione delle funzioni primarie, se non presenti, e migliorando le autonomie, così come descritto precedentemente.

- **Operatore di movimentazione**

Si occupa della centrale operativa, ha il compito di gestire l'aspetto logistico delle sostituzioni del personale assente, così come meglio descritto in seguito.

### **3.1. Gestione delle sostituzioni**

**Alla segnalazione segue un immediato intervento**, tramite centrale di movimentazione, che individua, tra gli operatori

jolly, il personale per la sostituzione. La squadra di jolly viene incaricata ad inizio anno e formata adeguatamente in base al caso, prima che si attivi la sostituzione. Le sostituzioni vengono garantite entro un'ora dall'inizio del servizio.

#### 4. LE PRESTAZIONI MINIME ASSICURATE

Gli operatori del servizio sono tenuti alle seguenti prestazioni:



- **Contribuire ad un positivo inserimento nella scuola** dei minori in difficoltà;
- **collaborare con gli insegnanti** per l'effettiva integrazione del minore nelle attività didattiche, ludiche, di laboratorio, di esplorazione dell'ambiente;
- **collaborare durante le attività didattiche** programmate dagli insegnanti, seguendo il minore con disabilità e nell'inserimento dei gruppi di lavoro individuati;
- **accompagnare l'alunno ad uscite e gite didattiche** insieme alla classe o su progetti specifici, al fine di avviare una presa di contatto con la realtà quotidiana ed una socializzazione con l'ambiente esterno, in accordo con il Comune committente;
- **supportare il minore nell'area dell'autonomia personale** intesa come autosufficienza di base,

comprensiva quindi di tutte le necessità di carattere fisiologico o conseguenti a particolari patologie;

- **presenziare ai momenti di recupero funzionale** collaborando con i terapeuti perché gli interventi semplici siano contestuali e correttamente continuati anche al di fuori della presenza del tecnico o su prescrizione dello stesso;
- **aiutare il minore durante la refezione**, educandolo all'autonomia nell'alimentazione;
- **accompagnare il minore** aiutandolo a salire e scendere dagli automezzi ed accedere ai luoghi di destinazione;
- **garantire la predisposizione e riordino materiale e i sussidi necessari** all'intervento avendo cura di salvaguardare l'igiene degli spazi riservato all'assistenza individuale del minore disabile;
- **partecipare ai momenti di programmazione** richiesti dalla scuola e in accordo con il comune committente.
- **rispettare il segreto professionale** "come previsto dall'accordo quadro programma provinciale integrazione scolastica (2011/2016) e dalla Legge 104/92 (Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate)";

- **scambiare**, se necessario, **informazioni sulla quotidianità** dell'utente con la famiglia, durante le entrate/uscite da scuola;
- **partecipare attivamente alla programmazione di percorsi individualizzati** predisposti dall'équipe specialistica di riferimento e in accordo con i referenti delle Direzioni Didattiche soprattutto nei casi di inserimento in servizi per la disabilità adulta.
- Garantire, nel rispetto delle possibilità dell'alunno, una **partecipazione attiva nel gruppo** favorendo o creando occasioni di scambio e di confronto;
- **mediare fra le richieste avanzate dalla scuola e le possibilità del bambino;**
- **collaborare con l'insegnante di sostegno** nel lavoro di recupero delle abilità del ragazzo;
- confrontarsi con gli insegnanti per eventuali ulteriori **incontri di verifica sul caso.**

## 5. COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

Il coinvolgimento delle famiglie è previsto attraverso il **confronto Diretto** con il coordinatore che si rende disponibile ad incontri individuali con i genitori che ne facciamo richiesta.



## 6. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO



La Cooperativa dal 2002 è certificata dalla società RINA s.p.a., attualmente secondo il sistema UNI EN ISO 9001:2015, per l'assistenza scolastica: "PROGETTAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO DI SERVIZI DI ASSISTENZA PEDAGOGICO EDUCATIVA IN STRUTTURE SCOLASTICHE PER ALUNNI CON DISABILITA' O IN STATO DI DISAGIO SOCIALE".

La certificazione di Qualità prevede la definizione di un sistema di controllo delle diverse fasi legate all'erogazione di un servizio, attraverso l'utilizzo di strumenti tecnici ed informatici idonei alla verifica e alla "misurabilità del servizio" erogato.

<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	<b>VALORE DICHIARATO</b>
<b>STANDARD QUALITATIVI</b>	
Indice soddisfazione famiglie	>85%
Indice soddisfazione scuole	>70%
Turn-over operatori Sape	< 5%
Reclami	< 4

<b>STANDARD QUANTITATIVI</b>		
Attivazione casi (P.T.O. Montichiari art.6.1)		entro 7 gg
Sostituzione operatori (P.T.O. Montichiari art.6.4)		entro 1 ora all'inizio servizio
Formazione del personale (P.T.O. Montichiari art.6.2)		< 8 ore
Partecipazione alla formazione di gruppo		>95%

## 6.1. Gestione del sistema per la qualità (politica della qualità)

Il sistema di gestione della qualità risulta essere lo strumento più opportuno per migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi finalizzati alla soddisfazione delle parti interessate. Obiettivi della politica della qualità sono:

- **Soddisfazione delle parti interessate** (Ente/committente, scuole e istituti scolastici, famiglie ed utenti) sia con riferimento a contratti e convenzioni stipulate con Enti pubblici o Aziende private sia rispetto alle esigenze implicite ed esplicite;

- **Valorizzazione del personale** per assicurare la disponibilità di operatori qualificati e per garantire la motivazione ed il coinvolgimento, nonché la sua formazione ai fini di garantirne la massima professionalità e competenza.

## 6.2. Monitoraggio periodico

Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi. Il servizio pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità ai requisiti del servizio;
- assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ);
- migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- individuare i metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche e l'estensione della loro utilizzazione.

### **6.3. Analisi dei dati**

La Sorgente individua, raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. Rientrano in tali ambiti i dati risultanti dalle attività di monitoraggio, di misurazione e di altre fonti pertinenti, che hanno lo scopo di fornire informazioni in merito alla soddisfazione delle parti interessate, alla conformità ai requisiti del servizio e alle caratteristiche dell'andamento dei processi incluse le opportunità per azioni preventive.

### **6.4. Miglioramento continuo**

Il servizio migliora con continuità l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della Direzione. Inoltre il servizio individua le azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali, onde evitare che queste si verifichino. Le azioni preventive attuate devono essere appropriate agli effetti dei problemi potenziali, così che si giunga alla valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità. È possibile prevedere un colloquio della famiglia con il coordinatore del servizio.

## 7. LA TUTELA DEI DIRITTI DELLE FAMIGLIE

La tutela dei diritti degli utenti e delle loro famiglie è per il servizio e per la cooperativa in generale elemento che merita la massima cura ed attenzione.

### 7.1. Diritti dell'utente

L'utente ha il diritto di:

- **Esprimersi** per quello che è;
- **essere ascoltato** per essere meglio compreso nei suoi bisogni;
- riconoscimento di **opportunità per migliorare la qualità della propria vita**;
- **educazione, assistenza e cura** della sua persona nel rispetto della dignità umana, del principio di autodeterminazione e nel rispetto della convenzione ONU dei diritti delle persone con disabilità.
- **inclusione sociale** perché possa partecipare in modo attivo alla vita scolastica.

### 7.2. Diritti della famiglia

La famiglia ha diritto a:

- **Essere informata** relativamente alle attività del servizio;

- **essere coinvolta** nella formulazione dei progetti di presa in carico;
- **segretezza** sui dati relativi al proprio figlio in base alla legge sulla privacy;
- **presentare reclami, segnalazioni apprezzamenti** secondo le modalità indicate nella gestione reclami.

## **8. LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI, RECLAMI e APPREZZAMENTI**

### **8.1 Cosa fare se non si è soddisfatti**

Ogni famiglia o utente che usufruisce del Servizio di Assistenza Educativa Scolastica, e che non fosse pienamente soddisfatta, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici e sporgere reclamo, se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati:

- contattando il Coordinatore del comune di residenza (vedi frontespizio) del servizio Sape e/o chiedendo un appuntamento per un colloquio.

## 8.2 Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio. Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata. Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto. Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro quindici giorni dalla segnalazione/presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio.

**Il Codice Etico:** si considera strumento a tutela degli Utenti e delle loro famiglie il Codice Etico in vigore dal 2010, all'interno

del quale sono contenuti i principi seguiti dalla Cooperativa Sociale La Sorgente nella gestione dei propri servizi.

## 9. CONTATTI E REFERENTI DEL SERVIZIO

Il Coordinatore assicura la reperibilità telefonica dalle 7.30 alle 17.30 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 9.00 alle 12.00.



La sede del Servizio è presso la sede amministrativa della Cooperativa in Via Brescia n. 20 a Montichiari.

## 10. INFORMATIVA PRIVACY

Informativa ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 Reg. UE 2016/679 (*Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali*).

La cooperativa La Sorgente adotta un manuale della Privacy in riferimento al Reg. UE 2016/679 ("Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali") che prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. I dati personali forniti sono finalizzati all'erogazione dei servizi offerti dalla cooperativa La Sorgente, all'adempimento degli obblighi contabili e fiscali vigenti derivanti, nonché all'eventuale effettuazione di

fotografie/videoriproduzioni finalizzate e promuovere le attività organizzate dalla Cooperativa.

Il trattamento dei dati avviene tramite strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e può essere effettuato mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

