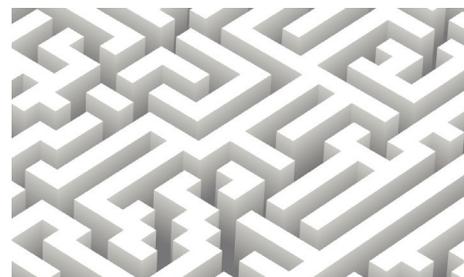


SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA



CARTA DEL SERVIZIO

aggiornata a gennaio 2022



LA CARTA DEI SERVIZI

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti

IL MARGINE - OLTRE 40 ANNI DI IMPEGNO SOCIALE

La Cooperativa Sociale Il Margine è nata nel 1979, un anno dopo l'abbattimento del muro del manicomio di Collegno, e ispirandosi alla Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo, sin dall'inizio si è strutturata per aiutare le persone ai margini della società (da cui il nome) come malati psichici e disabili, oltre ad occuparsi attivamente di donne, madri, bambini ed anziani in difficoltà, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

Da allora Il Margine è cresciuta e si è sviluppata allargando la sua presenza sul territorio di Torino e in Piemonte, sino a contare oltre (N) strutture e servizi in convenzione con le varie Asl e con molti comuni, che comprendono:

- comunità alloggio per disabili e comunità terapeutiche psichiatriche
- RAF per disabili e RSA per anziani
- gruppi appartamento psichiatrici e per disabili, social housing
- centri alzheimer, servizi ambulatori psichiatrici
- comunità mamma-bambino, servizi di sostegno al genitore
- servizi e politiche di avviamento al lavoro, laboratori occupazionali e agricoltura sociale
- centri socio terapeutici, centri diurni e centri polivalenti
- asili nido, scuole materne e sostegno scolastico

Nel corso degli anni la Cooperativa Sociale Il Margine si è specializzata in tutte queste aree diventando un importante riferimento per le famiglie, per le pubbliche amministrazioni e per la collettività.



LA CARTA DEL SERVIZIO

a) Procedura di realizzazione

La carta del Servizio è realizzata dall'equipe educativa, composta dagli operatori, dal coordinatore del servizio e dal Coordinatore d'Area del Servizio. Per la sua stesura si è tenuto conto delle indicazioni che in sede di verifica progettuale e quotidianamente i familiari forniscono all'equipe, nel normale svolgimento del loro lavoro. Inoltre ad ogni rinnovo dell'iscrizione all'albo è previsto un momento di incontro con i familiari e tutori degli ospiti volto a raccogliere in modo sistematico ed articolato le impressioni e le proposte che essi intendono fornirci al fine di migliorare il servizio da noi offerto.

b) Procedura di informazione

La carta del Servizio così realizzata viene condivisa con i genitori tutori degli ospiti mediante un incontro realizzato in una delle occasioni di confronto già previste nella normale organizzazione.

La carta del Servizio viene inoltre trasmessa al Comune di Torino e all'Asl e inviata ai Coordinatori socio educativi di Circostrizione e alle Assistenti Sociali degli ospiti.

c) Garanzia del rispetto delle prestazioni

La verifica dei contenuti della Carta del Servizio avviene in momenti diversificati:

a) **interni:** durante le riunioni periodiche dell'equipe educativa con l'apporto e la supervisione del responsabile d'area. Sono inoltre previsti periodi strutturati di supervisione con professionisti esterni alla cooperativa che attraverso le loro competenze aiutano l'equipe educativa su tematiche particolari – di volta in volta evidenziate – del normale agire quotidiano.

b) **esterni:** attraverso riunioni tra l'equipe e i familiari e tutori degli ospiti, negli incontri tra gli operatori referenti degli stessi e gli educatori territoriali e/o Assistenti Sociali.

c) **In fase di rinnovo dell'accreditamento** con il Comune di Torino – quindi ogni due anni – è previsto un incontro più strutturato con le famiglie volto a rilevare l'indice di gradimento delle stesse attraverso la somministrazione di un questionario/intervista.

ENTE GESTORE

Cooperativa Sociale IL MARGINE
Via Eritrea, 20 – 10142 Torino
Telefono: 011/4102711
Fax: 011/4112590
P. IVA: 02430520011

MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

Le modalità di diffusione della Carta del Servizio sono le seguenti:

- Distribuzione ai diretti interessati (minori e adulti disabili e familiari)
- Disponibilità del documento presso la direzione degli Enti Esterni che ne facciano richiesta

BASI VALORIALI E MODELLI TEORICI E METODOLOGICI SU CUI SI FONDA IL SERVIZIO

La volontà che sottende la gestione del Servizio è quella di sostenere e includere l'alunno disabile nel contesto scolastico, nel rispetto delle singole specificità ed esigenze, al fine di poter esercitare le proprie capacità e autonomie, sperimentando la possibilità di acquisirne di nuove.

La stesura del Progetto Educativo Individuale e la sua condivisione con la famiglia, la scuola e i servizi socio-sanitari, costituiscono lo strumento principale del lavoro.

L'équipe è composta da figure educative con idoneo percorso formativo (Educatori Professionali – ed eventuali altre figure richieste dagli enti) che concorrono alla realizzazione degli interventi socio-educativi, volti a favorire e a sviluppare le diverse potenzialità dei minori, oltre a garantire una collaborazione con le altre figure educative scolastiche, mettendo a disposizione un ampio ventaglio di proposte e possibilità di intervento partendo dalla definizione di un progetto individuale concordato con la scuola, la famiglia e il servizio di NPI.

Finalità integrazione scolastica e il diritto allo studio

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione dell'erogazione dei servizi è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, politica.

A CHI SI RIVOLGE

La Carta sarà visibile sul sito della Cooperativa e consegnata all'Ente, all'avvio dell'intervento educativo professionale, con l'obiettivo di rendere trasparente l'operato del gruppo di lavoro, attraverso una esplicitazione dei diritti e dei doveri che regolano il rapporto con gli operatori.

INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO

Il Servizio si configura come intervento educativo all'interno delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo e secondo grado a favore degli alunni con disabilità.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Gli interventi del servizio di educativa scolastica sono volti alla piena integrazione scolastica e al diritto allo studio; tra le principali finalità del servizio di educativa scolastica: promuovere la crescita del minore disabile agevolando e sostenendo le autonomie personali in un percorso che miri al rafforzamento dell'autostima e del benessere psicologico; favorire all'interno della classe un clima di inclusione, sviluppando modalità di relazioni positive e facendo emergere le risorse di ogni minore.

L'intervento educativo sarà condiviso con gli insegnanti di classe e con i docenti di sostegno e sarà esplicitato nel PEI alla cui stesura partecipa anche l'educatore così come ai vari momenti di verifica

È fondamentale che l'intervento di educativa scolastica si inserisca all'interno del progetto di vita della persona e di un lavoro di rete.

ATTIVITÀ E STRUMENTI PROPOSTI

La metodologia di lavoro si basa sui seguenti momenti:

un primo periodo di osservazione indispensabile per avere informazioni sul contesto e sulle capacità/potenzialità del minore. L'osservazione deve essere anche indiretta, per permettere di raccogliere il maggior numero di informazioni possibili.

Dopo la fase dell'osservazione si procede in accordo con le altre figure educative alla stesura del PEI evidenziando gli obiettivi che si vogliono raggiungere e gli strumenti che verranno utilizzati. Entro la fine dell'anno scolastico si procede con la verifica degli obiettivi. Per attuare il progetto educativo il progetto prevede:

- Affiancamento nella attività di classe (potenziamento obiettivi nelle aree della comunicazione, relazionale, cognitiva)
- Attività in piccolo gruppo e risocializzanti (sviluppo obiettivi area relazionale e area della comunicazione)
- Attività individualizzate (l'operatore funge da facilitatore nella strutturazione dell'ambiente e nella gestione dei "comportamenti problema") finalizzati a: 1) abilitazione di competenze 2) percorsi di generalizzazione delle competenze acquisite

Esempi di Strumenti per Interventi Educativi Specialistici adottati dai nostri operatori nei vari ordini di scuola e adattati al tipo disabilità

Interventi Comunicativi	CAA PECS, AGENDA VISIVA, PCS, FOTO, QUADERNO COMUNICATIVO, QUADERNO DEI RESTI
Interventi per la comunicazione sociale e l'interazione	SOCIAL STORY TOOLS FOR AUTISM INTERVENTI MEDIATI DA PARI
Programmi Educativi	TEACCH METODO WALDON; VIDEOMODELLING TOKEN ECONOMY
Programmi Intensivi Comportamentali	ABA: (Applied Behavior Analysis)
Interventi Espressivi	LABORATORI DI MUSICA, ARTE, TECNICHE DI RILASSAMENTO CORPOREO, ORTOCUREA
Interventi Assistiti Con Animali	ATTIVITA' CON CANI E CAVALLI
Giochi Didattici	INCASTRI, PUZZLE, MEMORY, APPAIAMENTI, RICONOSCIMENTI, DISCRIMINAZIONI, SERIAZIONI, MATERIALI AUTOPRODOTTI

GIORNI ED ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione del servizio prevede che la prestazione si articoli nei giorni e negli orari scolastici in risposta ai bisogni dell'alunno e in accordo con le Istituzioni scolastiche.

L'EQUIPE DI LAVORO

Al fine di garantire un intervento il più adeguato, completo e dinamico possibile, l'equipe di lavoro sarà composta da:

- Coordinatore e referente
- Educatori professionali
- Psicologi
- Tecnici di attività

IL SISTEMA DI QUALITÀ

La cooperativa ha acquisito il “sistema di gestione integrato qualità e sicurezza” secondo gli standard ISO 9001:2008.

Nel dettaglio:

Per quanto riguarda la gestione del servizio è prevista una scheda monitoraggio del servizio (Modulo 9 Procedura Operativa) compilata dal referente del servizio o dai responsabili dei singoli processi. In questa scheda vengono monitorate tutte le procedure stabilite per la gestione. Ulteriore controllo deriva dalla compilazione da parte del referente del modulo M18 PO sul monitoraggio del lavoro con gli utenti, che viene compilata mensilmente prendendo a campione alcuni utenti a rotazione.

La soddisfazione dei clienti finali è monitorata attraverso la compilazione di un questionario soddisfazione famiglie (Mo4 PGO4)

Semestralmente la Cooperativa effettua presso ogni servizio un audit a cura dell'“UFFICIO SICUREZZA-QUALITÀ E 231”, per monitorare l'andamento del servizio e apportare modifiche se necessario o implementare la documentazione utilizzata.

GLI STRUMENTI OPERATIVI

L'equipe di lavoro, per attuare l'intervento educativo, si avvale dei seguenti strumenti:

- Il modulo di osservazione compilato insieme alla famiglia, dove si prende in esame la storia di vita della persona, lo stile di vita attuale, le competenze;

- Il Diario Individuale dell'utente sul quale vengono annotate le osservazioni dell'educatore referente del caso;
- Il Diario Attività sul quale vengono annotate le osservazioni dell'educatore o del tecnico sullo svolgimento dell'attività, sulle dinamiche del gruppo e sul percorso dei singoli partecipanti;
- Il PEI che prevede un modello che racchiude due parti, una anamnestica ed una riguardante gli obiettivi (a lungo e breve termine) e la loro verifica annuale. Il PEI è suddiviso in aree e si elabora utilizzando come modello di riferimento l'ICF.
- Le Tabelle di monitoraggio delle attività e degli obiettivi individuali individuati dall'equipe di lavoro in fase di elaborazione del PEI, tramite le quali si monitora l'andamento del progetto nei diversi contesti presi in esame.

FORMAZIONE DELL'EQUIPE

Al fine di rendere i componenti dell'equipe educativa costantemente aggiornati e formati per far fronte alla complessità degli interventi da erogare e ad un contesto in continuo divenire, si prevede di avvalersi dei seguenti strumenti:

- Riunione d'equipe
- Supervisione
- Formazione

CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

Minori con disabilità certificata dall'ASL come previsto dalla Legge 104/92.

TUTELA DELLA PRIVACY

La Cooperativa e il proprio personale assicurano la tutela della riservatezza degli utenti e delle rispettive famiglie nel rispetto delle indicazioni previste dal regolamento europeo privacy UE 2016/679.

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.



Servizio di Assistenza Educativa Scolastica

Cooperativa Sociale IL MÀRGINE

Via Eritrea, 20 – 10142 Torino

Telefono: 011/4102711 - Fax: 011/4112590