

Carta dei Servizi

Assistenza Ad Personam



L'Assistenza ad Personam è un servizio domiciliare che ha origine nel 1994 all'interno dell'area minori della Cooperativa Co.Ge.S.S., che attualmente ha la sua sede a Barghe in Via Stoppini n° 26. L'area minori si sviluppa appieno nel 2007, suddividendosi in Assistenza ad Personam Scolastica e Domiciliare e, dal 2014, anche Sperimentale rinominata Specialistica dal 2017. Nello specifico il Servizio di Assistenza Ad Personam eroga interventi di assistenza individualizzata per l'autonomia e la comunicazione personale agli alunni con disabilità, sia in ambito scolastico che extrascolastico. Il presente documento descrive come il Servizio AdP sia strutturato, illustra il personale che vi opera, le attività con le relative modalità di svolgimento e le competenze richieste, illustrando gli standard di qualità previsti.

INDICE:

1.	CO.GE.S.S.: RECAPITI E ACCESIBILITA' DELLA SEDE LEGALE	PAG. 3
2.	CO.GE.S.S E LA MISSION: principi fondamentali nell'erogazione del Servizio	PAG. 4
3.	VALORIZZAZIONE DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE	PAG. 5
4.	OBIETTIVI DEL SERVIZIO	PAG. 5
5.	SERVIZI OFFERTI, TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI ED ENTI TERRITORIALI COINVOLTI	PAG. 6
6.	MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PAG. 6
6.1.	MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO E TEMPI DI ATTIVAZIONE	PAG. 6
6.2.	MODALITA' DI INTERVENTO, MONITORAGGIO E COLLABORAZIONE CON LA COMMITTENZA	PAG. 8
6.3.	INTERVENTO AD PERSONAM SPECIALISTICO	PAG. 9
6.3.1.	VALUTAZIONE INIZIALE E PROCEDURE DI INSEGNAMENTO	PAG. 10
6.3.2.	STRUTTURAZIONE DELL'INTERVENTO EDUCATIVO SPECIALISTICO E STRUMENTI DI LAVORO	PAG. 11
7.	MODALITA' DI RACCORDO NELLA GESTIONE DELL'UTENZA E CONTATTI CON LE FAMIGLIE, I SERVIZI SOCIALI E LA RETE	PAG. 11
8.	ORARI DI APERTURA E RIFERIMENTI DEL SERVIZIO AD PERSONAM	PAG. 12
9.	IL COSTO DEL SERVIZIO	PAG. 12
10.	STANDARD DI QUALITA', DIMENSIONI E INDICATORI	PAG. 12
10.1.	FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE	PAG. 12
10.2.	CONTINUITA' DELLE PRESTAZIONI E REGOLARITA' DEL SERVIZIO	PAG. 13
10.3.	FORMAZIONE DEGLI ADDETTI	PAG. 13
10.4.	ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIO "UN SORRISO PER TUTTI"	PAG. 14
11.	SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO, SEGNALAZIONI E RECLAMI	PAG. 14
12.	SISTEMA DI VERIFICA E CONTROLLO	PAG. 15
13.	SERVIZI MIGLIORATIVI AGGIUNTIVI	PAG. 17
	ALLEGATI	PAG. 19
1.	QSFAM	PAG. 20
2.	QSOP	PAG. 22
3.	QSINS	PAG. 28
4.	MOD.RECLAMI	PAG. 29
5.	MOD.APPREZZAMENTI	PAG. 30
6.	MOD.SEGNALAZIONI	PAG. 31

La Cooperativa è raggiungibile sia coi mezzi di trasporto pubblico (prima fermata a circa 500 metri nel centro del paese di Barghe) sia con l'auto da Brescia: percorrendo la Strada Provinciale 11 in direzione Salò/Trento/Madonna di Campiglio per circa 20 km, girare a destra in direzione Trento/Val Sabbia/Madonna di Campiglio e dopo circa 13 km prendere l'uscita Barghe/Provaglio Val Sabbia, alla rotonda la 2° uscita e dopo 1 km nei pressi della rotonda imboccare la 1° uscita e svoltare immediatamente a destra; per chi proviene dal Trentino, imboccare la Statale del Caffaro 237, proseguire sempre in direzione di Brescia fino all'altezza di Vestone e prendere l'uscita Barghe/Provaglio Val Sabbia, continuare per 2 km ed alla rotonda prendere la 3° uscita e svoltare subito a destra in Via Stoppini.

2. CO.GE.S.S. E LA MISSION: principi fondamentali nell'erogazione del Servizio

La Cooperativa ispira i propri progetti ai **principi che sorreggono la cooperazione sociale**, realizzando azioni concrete e non utopiche; è un gruppo eterogeneo di persone che lavorano, comunicano, si incontrano, si confrontano, collaborano e crescono in una condivisione di intenti; agisce per la promozione della piena cittadinanza delle persone appartenenti a categorie definite "fragili", ma dedica risorse ed energie anche al benessere della popolazione del territorio in cui opera. Co.Ge.S.S., secondo il **principio dell'azione imprenditoriale volta alla coesione sociale** ed allo sviluppo sostenibile, vuole favorire il coinvolgimento di diversi stakeholders del territorio, proponendosi come agenzia di sviluppo locale e "punto di ascolto proattivo" della rete.

La finalità è quella di favorire una comunicazione reciproca e fluida verso e tra tutti i soggetti, in un'ottica di collaborazione, confronto costruttivo e "... contaminazione di pensieri e metodi ...".

La Cooperativa **investe risorse economiche, temporali ed umane** nella **sensibilizzazione della comunità sul tema della disabilità**, al fine di costruire, in modo condiviso, forme innovative di welfare – stato locale, in sintonia con le linee strategiche e di sviluppo contenute nei documenti di programmazione politico – gestionale del territorio, (Vedi Piano di Zona).

Co.Ge.S.S. considera **valori imprescindibili** del proprio agire e, nello specifico, dell'erogazione del Servizio Ad Personam (di seguito AdP), la **cooperazione a tutti i livelli**, il **mutualismo**, la **partecipazione**, la **responsabilità sociale ed ambientale dell'impresa**.

Ritiene **obiettivi** da perseguire l'**autonomia personale** e la **socialità delle persone**, la **qualità del lavoro** nei servizi svolti, l'**essere soggetto attivo e propositivo** sul territorio, aperto costantemente all'innovazione, la **diffusione di una cultura del lavoro**, intesa come strumento di identità, personalizzazione, sperimentazione, realizzazione professionale ed umana.

Sono **strumenti indispensabili** il lavoro, la **progettazione condivisa** (co-progettazione), la **comunicazione diffusa**, il **volontariato**, (non solo coinvolto all'interno del Servizio ma visto quale occasione di confronto per la crescita e di ricezione di rimandi dal territorio), la **valorizzazione delle vocazioni**, delle competenze e **delle differenti professionalità**.

Per migliorare la qualità del suo operare, acquisire e trasmettere buone prassi, condividere obiettivi e rispondere alle necessità del territorio, CO.GE.S.S. aderisce a:

- Confcooperative Brescia – Federsolidarietà;
- Sol.Co. Brescia – Consorzio Provinciale di Cooperative Sociali;
- Laghi Solidarietà e Cooperazione del Garda e della Vallesabbia – Consorzio Territoriale di Cooperative Sociali;
- Forum del Terzo Settore della Vallesabbia

Attuando la propria azione imprenditoriale, CO.GE.S.S. "desidera" diventare **esempio di solidarietà** ed **essere promotrice dell'emancipazione delle persone con disabilità**. La Vision della Cooperativa è di una comunità in cui tutte le persone, a prescindere dalle abilità specifiche, vivano, lavorino e crescano in uno stato di benessere sociale e psicologico.

3. VALORIZZAZIONE DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE

Riteniamo che un ulteriore elemento di qualità necessario sia costituito dalla valorizzazione dei diritti degli utenti e delle loro famiglie, da parte della Cooperativa e del Servizio Ad Personam.

L'esercizio di tali diritti viene declinato secondo quanto segue:

Diritti degli utenti:

1. a esprimersi per ciò che si è;
2. a essere ascoltati per essere meglio compresi nei propri bisogni;
3. al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;
4. all'educazione, all'assistenza e alla cura della propria persona nel rispetto della dignità umana e del principio di autodeterminazione;
5. all'inclusione sociale affinché si possa partecipare in modo attivo alla vita del territorio.

Diritti della famiglia e/o persona esercente la potestà:

1. all'informazione relativa alle attività del Servizio AdP;
2. all'essere coinvolta nella condivisione dei progetti di presa in carico;
3. a ricevere in forma scritta il progetto educativo e l'esito dei questionari di soddisfazione;
4. a partecipare alla vita del Servizio AdP nelle modalità concordate con l'équipe;
5. alla segretezza sui dati relativi al proprio familiare in base alla Legge sulla Privacy;
6. al presentare reclami secondo le modalità indicate nel Capitolo 11.

Doveri degli utenti, delle famiglie e/o persona esercente la potestà:

1. all'informazione relativa alle attività del Servizio AdP;
2. a partecipare alla vita del Servizio AdP nelle modalità concordate con l'équipe;
3. al presentare reclami secondo le modalità indicate nel Capitolo 11.

4. OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Con il Servizio di Assistenza Ad Personam *“Si intende garantire il pieno rispetto della dignità umana e i diritti di libertà e di autonomia della persona disabile per promuoverne la piena integrazione nella famiglia, nella scuola e nella società”* e *“si prevengono e riducono alcune condizioni invalidanti che impediscono il pieno sviluppo della persona umana per facilitare il raggiungimento della massima autonomia possibile della persona handicappata”* (cit. LEGGE 104/92)

Gli obiettivi del Servizio Ad Personam perseguiti da settembre a giugno in caso di intervento scolastico e per tutti i mesi dell'anno in caso di intervento extrascolastico sono:

- a) favorire l'integrazione scolastica e sociale attraverso un'azione concertata degli interventi da porre in essere a favore dell'utente con disabilità;
- b) aumentare le opportunità di apprendimento e conoscenza nel soggetto disabile attraverso progetti di intervento personalizzati;
- c) favorire l'autonomia, la comunicazione e le relazioni sociali dell'utente;
- d) promuovere l'inclusione dell'utente nel proprio territorio;
- e) supportare la famiglia nei compiti educativi e garantire spazi di sollievo nella gestione dell'utente.

5. SERVIZI OFFERTI, TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI ED ENTI TERRITORIALI COINVOLTI

Il servizio viene erogato per gli utenti disabili residenti nei Distretti 11 e 12 (Garda e Valle Sabbia); esso viene svolto all'interno del contesto scolastico in cui è inserito l'alunno ma, previo accordo con i Servizi Sociali del Comune di appartenenza, può essere erogato anche a domicilio o in contesti extra-scolastici.

Le professionalità attualmente presenti all'interno del Servizio Ad Personam sono:

- **Responsabile Servizi**, che si occupa della macro gestione del Servizio e dei servizi e progetti della Cooperativa;
- **Responsabile delle Risorse Umane**, che si occupa della selezione e cura del personale
- **Coordinatore**, che cura i rapporti con i soggetti istituzionali del territorio (Comuni, Scuole NPI/EOH) e si occupa della progettazione organizzativa del servizio;
- **Assistenti ad Personam**, che definiscono e attuano il Progetto Educativo Individualizzato, confrontandosi e collaborando con l'équipe.

La tipologia di prestazione erogata può variare, previo accordo con i Servizi Sociali, a seconda delle caratteristiche dell'utente, in particolar modo vengono forniti i seguenti interventi:

1. Intervento ad personam assistenziale:

Viene erogato da personale in possesso di titolo asa/oss per utenti che necessitino prevalentemente di interventi di carattere igienico-assistenziale, di supporto negli spostamenti e nell'alimentazione. L'Assistente ad Personam assistenziale affianca l'alunno durante la mensa e le attività finalizzate all'igiene della persona, attuando forme di intervento che consentano il recupero e/o la conquista dell'autonomia personale.

2. Intervento ad personam educativo:

Viene erogato da personale in possesso di Laurea Universitaria o comunque di titolo di educatore professionale riconosciuto dalla Regione Lombardia. L'Assistente ad Personam educativo facilita l'interazione dell'utente con il contesto di appartenenza, stimola lo sviluppo delle sue abilità nelle varie dimensioni dell'autonomia di base e sociale, supportando l'utente nelle attività scolastiche e partecipando alla programmazione didattico-educativa.

3. Intervento ad personam specialistico:

Viene erogato da personale in possesso di Laurea di primo livello e/o Master specialistico sulla disabilità e sull'educazione strutturata. L'Assistente ad Personam specializzato si pone come professionista della disabilità e dei principi dell'analisi comportamentale applicata, la scienza applicata derivante dall'Analisi del Comportamento che si è dimostrata efficace nel trattamento riabilitativo-educativo di soggetti con autismo e altre patologie dello sviluppo. L'assistente in questione attua interventi mirati che possano incrementare i comportamenti socialmente significativi, l'apprendimento, la comunicazione e ridurre i comportamenti problematici attraverso una sistematica raccolta dei dati e una continua misurazione e riprogettazione.

6. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

6.1 Modalità di accesso al servizio e tempi di attivazione

I Beneficiari del Servizio Ad Personam sono gli alunni/studenti con disabilità frequentanti le scuole di ogni ordine e grado che necessitino di assistenza per l'autonomia e la comunicazione come da diagnosi funzionale rilasciata dall'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) competente. Il servizio può essere erogato sia in ambito scolastico che in contesti domiciliari e territoriali.

In caso di assistenza ad personam scolastica, il Dirigente Scolastico, una volta ottenuta la diagnosi funzionale dalla famiglia, invia al Comune la richiesta di attivazione del Servizio per un numero di ore correlato al fabbisogno, avallata dal genitore e/o esercente la patria potestà, cui vanno allegati la

diagnosi funzionale e la certificazione prodotta dalla Commissione istituita presso l'ASST competente o documentazione specialistica redatta da un Servizio di Neuropsichiatria (pubblico o privato).

Una volta raccolta la documentazione, il Comune di residenza del minore definisce il monte ore settimanale da affidare al caso ed autorizza la Cooperativa all'attuazione dei singoli interventi.

Il Coordinatore del Servizio ad Personam entro 3 giorni dalla richiesta di attivazione del servizio, incontra i Servizi Sociali del Comune di riferimento, al fine di raccogliere le informazioni di base per la presa in carico dell'utente e visionare la documentazione presente. In questa sede, il Coordinatore recepisce le prime informazioni necessarie alla successiva compilazione del Modulo Informativo Utente (Mod. MIU allegato) relative a:

1. Dati anagrafici (nome, cognome, età, luogo di residenza...);
2. Dati relativi al Servizio ad Personam
3. Dati scolastici (classe e tipo di scuola frequentata, modalità di ingresso e uscita);
4. Dati psico-fisici (patologie da cui è affetto il minore e conseguenze provocate dalle stesse, neuropsichiatra di riferimento, terapie riabilitative in corso);
5. Dati relativi al nucleo familiare (composizione attuale della famiglia con recapiti e indicazioni particolari);
6. Risorse umane e materiali presenti (insegnanti di sostegno, figure di supporto in ambito familiare o del vicinato, ausili sanitari e tecnico-funzionali);
7. Dati relativi all'autonomia
8. Dati relativi al comportamento
9. Ulteriori informazioni utili

I dati raccolti favoriranno un'adeguata selezione del personale e porteranno alla definizione, in accordo con i Servizi Sociali di riferimento, della tipologia di intervento, che può essere di tre tipi: assistenziale, educativo o specialistico (vedi declinazione specifica in seguito).

In caso di utente già noto, il Coordinatore garantisce, ove possibile, la continuità di operatore. Qualora ciò non fosse possibile, in collaborazione con il Responsabile delle Risorse Umane, individua l'operatore più idoneo per seguire il caso ed, entro 5 giorni dall'avvenuta richiesta, attiva le varie fasi di processo previste:

1° fase: il Coordinatore presenta il nuovo caso all'operatore designato, comunicando il monte ore settimanale e le informazioni precedentemente raccolte che l'operatore utilizzerà per la compilazione del Modulo informativo Utente; il Coordinatore consegna, inoltre, la diagnosi funzionale e altre relazioni specialistiche, ove presenti;

2° fase: il Coordinatore mette in atto la formazione specifica necessaria per la gestione degli strumenti operativi e consegna all'operatore la modulistica specifica del Servizio ad Personam:

- Carta dei Servizi
- Vademecum Operativo (Istr_VAD_AdP)
- Foglio presenze, riportante la firma di un referente scolastico, in entrata e in uscita o del genitore in caso di servizio domiciliare (Mod.Foglio Ore)
- Vademecum 381 per la compilazione telematica delle presenze
- Strumenti di rilevazione e valutazione funzionale necessari per la stesura del progetto educativo individualizzato:
 - VB-MAPP, ABBL, SSAF per gli interventi specialistici
 - GRIGLIA ICF per gli interventi educativi
 - SCHEDA OSSERVAZIONE per gli interventi assistenziali
- Strumenti di progettazione educativa
 - Mod. PAP (Piano Assistenziale Personalizzato) e Mod. Verifica PAP per gli interventi assistenziali
 - Mod. Pi.D.I.P. (Piano di Intervento Personalizzato) e Mod. Verifica Pi.D.I.P per gli interventi educativi
 - Mod. Pi.D.I.P.S. (Piano di Intervento Personalizzato Specialistico) e Mod. Verifica Pi.D.I.P.S. per gli interventi specialistici

- Mod. verbali
- Mod. eventi
- Planning settimanale delle attività

3° fase: il Coordinatore organizza un incontro in cui saranno presenti anche l'Assistente ad Personam, il referente dei Servizi Sociali del Comune Committente e la famiglia del minore per la presentazione dell'operatore ad personam; in questa fase, il Coordinatore consegna alla famiglia copia della Carta dei Servizi disponibile sia in formato integrale che sottoforma di depliant;

4° fase: il Coordinatore organizza un incontro tra operatore designato e Coordinatore di Classe/Insegnante prevalente per la definizione dell'orario di attuazione del Servizio che viene concordato tenendo presente i bisogni del minore e le esigenze organizzative dell'Istituto Scolastico.

6.2 Modalità di intervento, monitoraggio e collaborazione con la committenza

L'intervento si compone delle seguenti fasi:

1. **Fase di raccolta dati** (subito dopo la presentazione del caso): l'operatore redige il **Mod. MIU** (modulo informativo utente) contenente le informazioni di base relative all'anamnesi e alle abilità del minore;
2. **Fase di Assessment** (entro 20 giorni dall'inizio dell'intervento): l'operatore inizia il suo intervento con una fase di osservazione durante la quale compila il Piano di Lavoro settimanale delle attività, la scheda di osservazione in caso di intervento assistenziale, la griglia ICF in caso di intervento educativo e le scale VB-MAPP, ABBLIS, SSAF e VINELAND (somministrata a un familiare di riferimento) in caso di intervento specialistico;
3. **Fase di Progettazione** (entro un mese dall'inizio dell'intervento): conclusa la fase di assessment, dopo opportuno confronto con gli insegnanti, l'operatore compila il Mod. P.A.P., Pi.D.I.P. o Pi.D.I.P.S. (di seguito declinati) a seconda della tipologia di intervento e lo consegna al Coordinatore con il quale lo condivide. I Piani di Lavoro sono così declinati:
 - Nel **Mod. P.A.P.** l'operatore, dopo una descrizione generale del setting, riporta una sintesi di quanto emerso dalla scheda di osservazione in ambito motorio, linguistico-comunicativo, affettivo-relazionale, neuropsicologico-cognitivo e sensoriale. Si esplicitano poi gli obiettivi perseguibili per ciascuna delle singole aree, definendo strumenti, indicatori e tempi previsti per il raggiungimento.
 - Nel **Mod. Pi.D.I.P.** l'operatore, dopo una descrizione generale del setting, definisce le modalità con cui è arrivato alla definizione degli obiettivi, tenendo presente quanto emerso dalla griglia ICF relativa alla componente del Funzionamento e della Disabilità (funzioni e strutture corporee; attività e partecipazione) e alla componente dei fattori contestuali. Si esplicitano poi gli obiettivi perseguibili, definendoli secondo il linguaggio ICF e descrivendo in modo operativo la situazione di partenza e di presunto arrivo, gli strumenti e le strategie previste, gli indicatori e i tempi ipotizzati per il raggiungimento degli obiettivi medesimi. Infine, l'operatore esplicita le modalità relazionali più efficaci da mettere in atto con il minore, oltre agli eventuali facilitatori e/o barriere presenti nell'ambiente;
 - Nel **Mod. Pi.D.I.P.S.** l'operatore riporta la sintesi di quanto emerso dalla fase di assessment effettuata attraverso la griglia VB-MAPP e la griglia barriere; successivamente, definisce gli obiettivi generali e specifici, monitorando l'attività attraverso la Scheda Probe (Mod. OB ATT) e il Modulo Task Analysis (Mod. TASK AN);
4. **Prima Fase di Condivisione** (entro due mesi dall'inizio dell'intervento): su richiesta dei Servizi Sociali del Comune viene organizzato un incontro in presenza della famiglia, del Coordinatore e dell'operatore per la consegna e condivisione del progetto (assistenziale, educativo o specialistico);

5. **Seconda fase di Condivisione** (ottobre-novembre): il Coordinatore e l'operatore presenziano all'incontro convocato dall'ASST per la condivisione del PEI redatto dai referenti scolastici e per un momento di confronto sul caso;
6. **Fase di monitoraggio** (per tutto l'anno scolastico e/o solare): l'operatore compila i moduli verbali ogni qualvolta partecipi ad un incontro con i professionisti che hanno in carico il minore piuttosto che con gli insegnanti di classe e/o di sostegno o altre figure significative per il minore stesso; l'operatore compila i moduli eventi ogniqualvolta si verifichi un evento significativo per l'andamento del progetto piuttosto che per lo stato psico-fisico del minore. I moduli verbali ed eventi vengono trasmessi al Coordinatore a seguito della compilazione.

L'operatore partecipa, inoltre, alle equipe mensili (nel caso di interventi ad personam assistenziali ed educativi) o quindicinali (nel caso di interventi ad personam specialistici) e agli incontri individualizzati con il Coordinatore allo scopo di monitorare l'andamento del percorso dell'utente ed, eventualmente, prevedere una fase di ri-progettazione.

7. **Fase intermedia di valutazione** (febbraio): il Coordinatore incontra l'operatore per un aggiornamento in merito al caso e per fare il punto della situazione sugli obiettivi raggiunti previsti dal P.A.P./Pi.D.I.P.;
8. **Fase di verifica** (maggio): in fase conclusiva (per le situazioni scolastiche) dell'intervento ad personam, l'operatore compila il Mod. VERIFICA P.A.P., Pi.D.I.P. o Pi.D.I.P.S. a seconda della tipologia di intervento e lo consegna e condivide con il Coordinatore.
9. **Fase di restituzione**: il Coordinatore e l'operatore presenziano all'incontro convocato dall'ASST per la condivisione della verifica del PEI redatto dai referenti scolastici e, in un secondo momento, in caso di richiesta da parte del Comune, partecipano all'incontro organizzato con la famiglia per la condivisione e consegna della verifica del P.A.P. o del Pi.D.I.P.

6.3 Intervento ad personam specialistico

L'intervento ad personam in oggetto, nato da una proposta della Cooperativa Co.Ge.S.S., si configura come un intervento "specialistico" rivolto soprattutto a bambini con diagnosi di autismo e finalizzato ad aumentare le capacità adattive del minore, nonché le sue abilità comunicative. Esso si basa su una gestione differente del monte ore, su base annuale e non settimanale come nella formula tradizionale. Tale modulo è attivo a partire dall'anno scolastico 2014-2015. L'individuazione dei casi avviene su proposta dell'Assistente Sociale del Comune concertata con il Coordinatore del Servizio, dando priorità a bambini piccoli o sui quali non siano stati tentati prima interventi, con diagnosi di autismo (come diagnosi prevalente o unica, rif. codice F84 della classificazione ICD10) caratteristiche per le quali la metodologia didattica di riferimento (ABA) possa risultare massimamente efficace.

Il monte ore ritenuto necessario è composto da:

- 20-25 ore iniziali di valutazione del bambino e di stesura progettuale;
- Riconoscimento del 10% di lavoro indiretto per ogni ora di lavoro diretto con il bambino.

L'intervento specialistico non comporta alcun costo aggiuntivo per le Amministrazioni Comunali, ma un diverso utilizzo del monte ore totale a disposizione.

Il servizio specialistico ad personam focalizza gli interventi degli operatori **sull'Analisi Comportamentale Applicata**, la scienza applicata derivante dall'Analisi del Comportamento che si è dimostrata efficace nel trattamento riabilitativo-educativo di soggetti con autismo e altre patologie dello sviluppo. Trent'anni di ricerca hanno dimostrato l'efficacia dell'ABA nell'incrementare i comportamenti sociali positivi, l'apprendimento, la comunicazione e nel ridurre i comportamenti problema. Gli interventi intensivi e a lungo termine basati sull'ABA consentono, ai bambini con autismo e non solo, di ottenere dei successi significativi per quanto riguarda gli aspetti cognitivi, lo sviluppo del linguaggio, delle abilità didattiche e di quelle adattive: i miglioramenti ottenuti si mantengono nel tempo e vengono generalizzati ad altre situazioni.

L'ABA concentra la sua attenzione su comportamenti ritenuti socialmente significativi e che possano essere misurati e quantificati; il trattamento comportamentale viene continuamente valutato

attraverso una sistematica raccolta dei dati affinché sia possibile verificare il raggiungimento di miglioramenti e l'adeguatezza delle procedure adottate per il caso e contesti specifici.

6.3.1 Valutazione iniziale e procedure di insegnamento

La valutazione iniziale prevede la somministrazione di uno strumento validato su scala internazionale denominato VB-MAPP (Verbal Behavior Milestone Assessment), che prevede 170 tappe evolutive che interessano i bambini da 0 a 48 mesi di età e coloro che possiedono abilità commisurate a tale età, per cui anche bambini e adolescenti che presentano altre forme di ritardo del linguaggio. L'assessment si concentra su: comportamento verbale, comportamento sociale, gioco, routine di classe e abilità precoci (imitazione).

Il VB-MAPP consente, inoltre, la valutazione delle **Barriere**, indagando gli ostacoli che possono rendere difficile l'apprendimento e limitare i progressi del bambino, e delle **Transizioni**: soprattutto nei bambini con autismo è fondamentale creare routines prevedibili e facilitare al massimo il passaggio da una situazione ad un'altra, creando percorsi individualizzati per l'acquisizione di capacità adattive e di tolleranza alla variabilità del setting. La somministrazione del VB-MAPP, da parte di un educatore formato, consente la stesura di un Piano di Intervento Personalizzato Specialistico basato su una misurazione diretta e frequente degli apprendimenti.

L'operatore specializzato integra la valutazione con l'ABBLIS, uno strumento di assessment delle abilità di base inerenti il linguaggio e gli apprendimenti e con la SSAF, una scala specifica per la valutazione dei comportamenti-problema.

La fase di assessment si conclude con la somministrazione ad un familiare di riferimento della VINELAND, un'intervista strutturata che valuta il comportamento adattivo.

Le tecniche di insegnamento si suddividono in 2 tipologie:

1. **Strutturata** (DTT = discrete trial teaching) che permette di insegnare al bambino diverse abilità (cognitive, sociali, comunicative ecc.), agendo al tempo stesso sull'incremento di aspetti che risultano essere deficitari in particolar modo nei bambini con autismo: attenzione, motivazione, discriminazione tra stimoli rilevanti (stimulus control), generalizzazione, rapporto causa-effetto ecc., il tutto in un ambiente che elimina le distrazioni che possono impedire l'apprendimento. L'insegnamento per prove discrete è costituito dall'apprendimento senza errori che consiste nel dare un aiuto (prompt) al bambino per impedirgli di sbagliare: l'aiuto viene gradualmente ridotto fino al raggiungimento dell'autonomia.
2. **Naturalistica** (NET = natural environmental teaching) che viene messa in atto in ambiente naturale, ricreando situazioni di vita quotidiana per fornire opportunità di apprendimento al bambino, partendo dagli interessi e motivazioni del bambino stesso; l'operatore prepara con cura il setting in cui avviene l'apprendimento in modo che contenga molti stimoli motivanti per il bambino e attende che quest'ultimo interagisca con l'ambiente e con gli oggetti presenti: l'insegnamento vero e proprio inizia quando il bambino comincia a chiedere l'oggetto o l'attività.

La scuola rappresenta uno spazio privilegiato nel progetto educativo di ogni bambino, in quanto può favorire il miglioramento dell'interazione sociale, l'aumento della comunicazione funzionale e la diversificazione degli interessi e delle attività; la presenza dei coetanei, inoltre, rende l'ambiente scolastico il palcoscenico naturale in cui il soggetto può generalizzare acquisizioni e competenze. Oltre all'apprendimento curricolare, permette importanti occasioni di interazione con gli altri compagni che fungono da modello per comportamenti che possono essere imitati dal bambino con disabilità.

I bambini con disturbo dello sviluppo, soprattutto con autismo, riescono a imparare poco dal loro ambiente naturale in modo spontaneo, necessitano pertanto di un'educazione strutturata che li aiuti a superare i limiti nell'apprendimento e che sostituisca il rinforzo naturale e intrinseco che il bambino tipico trova spontaneamente nel suo ambiente con un rinforzo artificiale, quindi dà al bambino un motivo per compiere le azioni (osservare, imitare, produrre vocalizzazioni) che lo porteranno allo sviluppo di abilità a lui necessarie come imparare guardando i coetanei, parlare ed utilizzare il gioco simbolico.

6.3.2 STRUTTURAZIONE DELL'INTERVENTO EDUCATIVO SPECIALISTICO E STRUMENTI DI LAVORO

L'intervento educativo specialistico si articola nelle seguenti fasi qui riassunte:

1. osservazione del bambino;
2. fase di pairing (associare l'operatore a qualcosa di positivo, indispensabile per la motivazione del bambino);
3. assessment: somministrazione del VB-MAPP, ABLLS, SSAF e intervista/colloqui con le figure significative (VINELAND);
4. stesura di un Piano d'Intervento Personalizzato basato su misurazioni precise e verifica periodica degli obiettivi;
5. condivisione del progetto con la famiglia, le assistenti sociali del territorio, il servizio di NPI;
6. attività educativa diretta basata sulle tecniche di insegnamento strutturato e naturalistico (DDT e NET);
7. attività settimanale indiretta volta alla strutturazione del setting di lavoro, alla compilazione degli strumenti di lavoro e ai colloqui con scuola, famiglia e servizi;
8. equipe quindicinale con i colleghi e il coordinatore.

Il personale impiegato nell'intervento specialistico è composto da educatori con Laurea di primo livello, la maggior parte dei quali formati nei seguenti Master specifici sulla disabilità:

- Master "Analisi del comportamento: aspetti teorico-metodologici ed applicazione al disturbo autistico";
- Master "Consulenza e sostegno educativo nei contesti comunitari di caring".

7. MODALITA' DI RACCORDO NELLA GESTIONE DELL'UTENZA E CONTATTI CON LE FAMIGLIE, I SERVIZI SOCIALI E LA RETE

La gestione del Servizio Ad Personam prevede la continua collaborazione tra la *Responsabile Servizi*, la *Responsabile delle Risorse Umane* e la *Coordinatrice*, che coordina l'équipe e il lavoro quotidiano del servizio. L'équipe operativa attua attività di riflessione e monitoraggio sul lavoro svolto attraverso:

- **Équipe mensili**: per il monitoraggio e la verifica del progetto, oltre che per la condivisione e il confronto tra gli operatori che seguono situazioni educative e assistenziali;
- **Équipes quindicinali** come gruppo di lavoro sugli strumenti di valutazione e sulla metodologia per gli operatori che seguono situazioni specialistiche;
- **Programmazione individualizzata** come lavoro svolto singolarmente da ogni operatore sulla programmazione delle attività e stesura del Pi.D.I.P.;
- **Programmazione individualizzata specialistica** come lavoro svolto singolarmente da ogni operatore per la valutazione iniziale con strumenti specifici, la stesura del Pi.D.I.P.S., il monitoraggio e la riprogettazione;
- **Formazione per tutti gli operatori** suddivisa per modulo di competenze.

Il Coordinatore e l'operatore, oltre agli incontri predefiniti con la Rete dei Servizi, si rendono disponibili ad effettuare ulteriori incontri di condivisione e/o monitoraggio con i Servizi Sociali, gli Enti Scolastici, l'Equipe Operativa Handicap e le famiglie, ogni qualvolta si ritenga necessario.

Il Coordinatore aggiorna l'Assistente Sociale sugli interventi in atto e invia il foglio presenze mensile degli operatori in forza.

L'operatore, al fine di garantire un'adeguata e puntuale circolarità delle informazioni, è tenuto a mantenere contatti costanti con le famiglie tramite colloqui, telefonate o diario giornaliero.

8. ORARI DI APERTURA E RIFERIMENTI DEL SERVIZIO AD PERSONAM

Responsabile Servizi: Dott.ssa Francesca Tognoni
Tel. 345/3727161 francesca.tognoni@coopcogess.org

Coordinatore: Dott.ssa Claudia Girardi Tel. 333/1142568 - claudia.girardi@coopcogess.org
Reperibile nei seguenti giorni ed orari:
Lunedì, martedì, mercoledì e giovedì dalle 8.30 alle 17.30, venerdì dalle 8.30 alle 15.30.

Aiuto-coordinatore: Dott.ssa Barbara Moretti incaricata ad effettuare le sostituzioni del personale
Tel. 345/9738825
Reperibile nei seguenti giorni ed orari:
dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 20.00; il sabato dalle 7.00 alle 13.00; la domenica dalle 17.00 alle 20.00.

Ufficio amministrativo: Tel. 0365-556632 Fax. 0365/564913
Apertura dal lunedì al venerdì 9.00-12.00 e 14.00-17.00.

9. IL COSTO DEL SERVIZIO

Il costo del Servizio è a carico del Comune di residenza del minore ed ha un range che varia da 18,38 €/h a 19,10 €/h a seconda del Comune di Residenza e della tipologia di intervento attivato.

10. STANDARD DI QUALITA', DIMENSIONI E INDICATORI

Per rispondere al meglio ai bisogni dell'utenza, riteniamo necessario curare nel dettaglio l'organizzazione del nostro lavoro e fornire agli utenti ed alle loro famiglie tutta la nostra competenza, professionalità ed attenzione attraverso alcune peculiarità che riteniamo rendano di qualità il nostro servizio.

10.1 Formazione e valorizzazione delle risorse umane

Viene ritenuta fondamentale una formazione continua degli operatori dell'équipe per lavorare con competenza con minori portatori di disabilità psichica ed intellettiva e per monitorare e prevenire il naturale livello di burn-out che può insorgere lavorando in contesti sociali difficili ed incentivando la continua crescita professionale degli operatori stessi; la Cooperativa nello specifico si ispira ai principi dell'Applied Behavior Analysis (ABA), metodologia cognitivo-comportamentale riconosciuta dalle linee guida internazionali come l'approccio più efficace per l'intervento con la persona con disabilità.

Le esigenze formative degli operatori vengono raccolte in vari incontri durante l'anno e si concretizzano in un Piano Annuale della Formazione (Mod. PAF), che descrive e monitora l'efficacia delle attività formative, ed in generale prevede:

- attività di affiancamento al nuovo personale o per svolgimento nuovi casi o nuove attività;
- rielaborazione in gruppo degli strumenti di valutazione utilizzati e delle metodologie di lavoro;
- corsi o riunioni per assicurare la corretta comprensione dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità della Cooperativa e di aspetti relativi all'amministrazione;
- incontri formativi per adempimento Norme di Legge tra cui D.Lgs 81/08, Regolamento Europeo 679/2016, D.Lgs 231/00;
- corsi per gli educatori su temi specifici connessi alle attività svolte e al ruolo ricoperto all'interno del servizio, ad esempio sulla comunicazione aumentativa alternativa (PECS O SEGNI), l'insegnamento delle autonomie di base attraverso la task analysis e la strutturazione dell'ambiente in modo funzionale;
- corsi di perfezionamento per gli educatori specializzati riguardanti le strategie di modificazione comportamentale ed implementazione di abilità ed incontri di supervisione sui casi condotti da una pedagogista consulente per l'autismo.

La formazione è uno degli strumenti che facilita la prevenzione del burn out e fornisce elementi importanti per la valorizzazione del personale, ma non è l'unico; riteniamo fondamentale offrire condizioni di crescita professionale e spazi per poter affrontare difficoltà legate all'ambito lavorativo, ricavando dalle criticità continui stimoli di miglioramento attraverso i seguenti strumenti:

- **Questionario di Soddisfazione degli Operatori**, al fine di rilevare il grado di soddisfazione entro novembre di ogni anno viene distribuito al personale in servizio il Questionario in oggetto (vedi allegato 2), per monitorare quali condizioni siano positive e pertanto vadano rinforzate e quali, invece, possano essere fonte di criticità e vadano quindi modificate; i risultati raccolti a seguito di un'analisi della Responsabile Risorse Umane e Responsabile Qualità, vengono socializzati in équipe e poi trasmessi alla Direzione ed al Consiglio d'Amministrazione, che valutano le possibili risoluzioni ad eventuali criticità emerse condividendone con l'équipe;
- **Analisi delle segnalazioni**, durante l'anno viene data la possibilità agli operatori di esprimere liberamente segnalazioni circa eventi e situazioni positive o critiche, rilevate in ambito lavorativo, attraverso le figure di riferimento dei servizi e della Cooperativa, in specifico la Responsabile delle Risorse Umane in collaborazione con la Responsabile Servizi e Responsabile Qualità le gestiscono con i referenti specifici e ne comunicano al personale nel minor tempo possibile le soluzioni o sistema di gestione.

10.2 Continuità delle prestazioni e regolarità del Servizio

Una volta attivato un caso ed iniziata la presa in carico del minore da parte di un AdP, è importante per la Cooperativa garantire la massima continuità della stessa, riducendo al minimo possibile le sostituzioni dell'AdP titolare del caso, salvo eventi gravi.

Indicatore: tempi di sostituzione degli operatori assenti con altro assistente

Standard di qualità:

assenze programmate (ferie, permessi ecc.)

sostituzione immediata = 90% dei casi

sostituzione entro 24 ore = 8% dei casi

sostituzione oltre 24 ore = 2% dei casi

assenze non programmate (malattie, infortuni ecc.)

sostituzione entro 24 ore = 90% dei casi

sostituzione entro 48 ore = 8% dei casi

sostituzione oltre 48 ore = 2% dei casi

In base a questi dati, si garantisce come **indicatore** la percentuale di svolgimento del servizio da parte dell'assistente titolare del caso rispetto alle ore complessive programmate (calcolato sui giorni di presenza del minore)

Standard di qualità:

percentuale maggiore del 85% = 90% dei casi

percentuale maggiore del 60% = 8% dei casi

percentuale inferiore al 60% = 2% dei casi

10.3 Formazione degli addetti

Come descritto nello specifico nei capitoli seguenti, per mantenere elevata la Qualità dei Servizi erogati, annualmente viene garantita agli operatori formazione sia obbligatoria (es. D.Lgs 81/08; D. Lgs 231, ecc.) sia su specifiche tematiche inerenti la disabilità:

Indicatore: presenza degli operatori alle ore di formazione programmate

Standard di qualità: N. ore di formazione organizzate in un anno = 20

Indicatore: percentuale di partecipazione degli assistenti alle ore di formazione programmate

Standard di qualità:

assistenti partecipanti ad almeno il 90% delle ore di formazione programmate = 70%

assistenti partecipanti ad almeno il 70% delle ore di formazione programmate = 20%

assistenti partecipanti a meno del 70% delle ore di formazione programmate = 10%

Il monitoraggio sarà effettuato in base al Piano Annuale della Formazione ed ai fogli di presenza dei vari percorsi.

10.4 Associazione di Volontariato “Un Sorriso Per Tutti”

Consci della centralità e della ricchezza del volontariato, la Cooperativa accoglie all'interno dei suoi servizi i **tirocinanti** dei corsi Tecnici Servizio Sociali e ASA e OSS, dei corsi di Laurea per Educatori Professionali della Facoltà di Scienze della Formazione e di Scienze Psicologiche, ed i **volontari** del territorio, risorse che consentono una migliore cura degli interventi individualizzati e l'attivazione di progetti sperimentali, oltre a rappresentare un supporto per l'accompagnamento degli utenti nelle attività educative o assistenziali. Riconoscendo il prezioso sostegno dei volontari che negli anni hanno accompagnato la Cooperativa nella sua crescita, nel 2012 è stata fondata l'Associazione di volontariato “**Un sorriso per tutti**”, con sede a Idro in Via San Michele n° 54 presso la Casa delle Associazioni; è costituita da oltre 80 volontari che dedicano parte del loro tempo libero a persone con disabilità, con lo scopo di favorirne l'inclusione sul territorio e migliorarne la qualità di vita. I volontari supportano Co.ge.s.s. nella gestione dei suoi Servizi attraverso la collaborazione con la referente per la Cooperativa ed i Coordinatori dei Servizi. e svolgono azioni di diffusione della cultura dell'altruismo e della solidarietà.

Indicatore: presenza di volontari che affiancano gli Assistenti durante specifiche attività o progetti

Standard di qualità: N. presenze agli interventi organizzati in un anno = 35

11. SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Strettamente correlata con la qualità di vita percepita degli utenti durante e post gli interventi AdP, vi è la rilevazione della soddisfazione per il servizio erogato, misurabile indirettamente attraverso diversi strumenti rivolti alle famiglie degli utenti, garantendo loro la possibilità di valutazione delle modalità d'accesso e di erogazione delle prestazioni e di esprimere criticità in caso d'inadempienza, tra cui:

Attraverso gli Operatori:

- **telefonate;**
- **momenti di confronto diretto** all'ingresso e/o uscita dalla Scuola o prima dell'inizio dell'Intervento a Domicilio;
- **quaderno** con cui la famiglia possa scambiare osservazioni o anche informazioni con gli operatori.

Attraverso il Coordinatore:

- **telefonate** al Coordinatore o al Responsabile d'Area;
- **invio mail;**
- **colloqui** con il Coordinatore;
- esposizione di **reclami/apprezzamenti** attraverso i moduli allegati che possono essere inviati via mail agli indirizzi sopra descritti o tramite posta ordinaria presso la sede della Cooperativa; i reclami/apprezzamenti raccolti vengono gestiti dal Coordinatore in collaborazione con Responsabile Qualità e Responsabile dei Servizi o Direzione in base alla competenza, il quale comunica entro una settimana dalla ricezione l'avvenuto recapito al reclamante e, successivamente in base alle questioni evidenziate, formula una stima dei tempi e modalità previste per la gestione e/o risoluzione attraverso l'apertura del Modulo Non Conformità e/o Azioni Correttive, Preventive o di Miglioramento;

- **incontri personalizzati** al fine di condividere gli obiettivi individuati per ogni singolo utente, di confrontarsi sull'andamento degli stessi e di verificarne il raggiungimento;
- **compilazione del questionario di soddisfazione strutturato** sia per **le famiglie** che per **gli insegnanti**: nel mese di aprile di ogni anno vengono consegnati alle famiglie ed ai Coordinatori di classe i questionari di soddisfazione. In questo modo, entro luglio i dati vengono analizzati dalla Direzione e dal Coordinatore AdP insieme alla sua equipe di lavoro, le criticità emerse e gli spunti di miglioramento divengono stimoli utili per l'annualità successiva. I dati emersi vengono condivisi con le famiglie attraverso un report scritto ed inviati per conoscenza alle Assistenti Sociali dei Comuni.

12. SISTEMA DI VERIFICA E CONTROLLO

Il sistema di verifica e controllo che consente di monitorare l'attività degli operatori si avvale dei seguenti strumenti:

1. **modello organizzativo di gestione e di controllo previsto dal D.Lgs 231/01**, adottato per adeguarsi alla disciplina in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni [...], al fine di escludere la responsabilità amministrativa delle Cooperative nel caso di commissione dei reati dal D.Lgs. 231/2001 da parte di soci, amministratori, dirigenti, dipendenti o, in generale, collaboratori delle Cooperative stesse; il modello è costituito da tutta la documentazione richiesta a norma di Legge, tra cui il Codice Etico ed il Codice Disciplinare, diffusi a tutti i portatori d'interesse (lavoratori, consulenti, fornitori, clienti, volontari, istituzioni, territorio...) e dalla nomina di un Organismo di Vigilanza monocratico esterno, contattabile alla mail odv@coopcogess.org, la cui scelta viene effettuata su un soggetto con esperienza nel controllo di gestione e organizzazione aziendale, nella realizzazione di Modelli di organizzazione nel settore socio-sanitario, già membro ODV in altre realtà che operano nel medesimo settore.
L'obiettivo specifico è di ottimizzare il Sistema di Controllo Interno aziendale e renderlo conforme ai dettami del D.Lgs 231/2001 e quindi:
 - porre le condizioni per prevenire i reati, evitando sanzioni e provvedimenti;
 - evitare in ogni caso comportamenti inidonei e non etici nei rapporti con la Pubblica Amministrazione e nei confronti di tutte le parti interessate ("Stakeholders") da parte di chi opera in Cooperativa o per conto della stessa;
2. **scheda di valutazione individuale (MOD. SVO)** compilata dal Coordinatore in collaborazione con la Responsabile delle Risorse Umane entro il mese giugno di ogni anno, con l'obiettivo di comprendere ed evidenziare possibili criticità e punti di forza su cui attuare Azioni Correttive o di Miglioramento. La scheda valuta l'intervento dell'operatore basandosi sui seguenti indicatori: precisione e puntualità nella consegna degli strumenti, frequenza degli aggiornamenti, correttezza nelle modalità relazioni, capacità di lavorare in rete, flessibilità operativa e propensione all'aggiornamento professionale; l'esito della scheda di valutazione viene condiviso con ogni singolo operatore.
3. utilizzo di risultati **timesheet di attività specifiche**, andamento del **Piano Obiettivi della Direzione e dell'Equipe**, dei **Questionari di Soddisfazione degli Operatori** e delle **Famiglie**, per la valutazione nel mese di dicembre dell'operato dei Responsabili di processo svolta dalla Direzione per conto dell'Amministratore Delegato e dei Coordinatori dei Servizi da parte del Responsabile Risorse Umane in collaborazione con il Responsabile Servizi, al fine di comprendere ed evidenziare possibili criticità e punti di forza su cui attuare Azioni Correttive o di Miglioramento;
4. **incontri periodici individualizzati** con gli operatori tenuti dal Coordinatore;
5. **utilizzo di un applicativo informatico per garantire la certificazione della presenza degli operatori in Servizi**: trattasi di un sistema elettronico di rilevazione delle presenze, che permette una precisa organizzazione del lavoro (turni, piano ferie, assenze, sostituzioni) e una più efficace gestione contrattuale e anagrafica del personale; ad ogni operatore è fornita un'adeguata formazione rispetto all'utilizzo del software di registrazione elettronica delle ore; tale sistema facilita, inoltre, il lavoro di raccordo in caso di autorizzazione di orari differenti da quelli previsti, evidenziando possibili difformità dalla distribuzione del monte ore previsto.

6. registrazione di tutte le eventuali Criticità, Azioni Correttive, Preventive o di miglioramento attraverso appositi moduli, tra cui Modulo SEG (Rapporto Segnalazione) e Modulo MIG (Rapporto Reclami, Segnalazioni, Non Conformità e Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento).

Le modalità specifiche per monitorare e valutare la qualità del Servizio in oggetto, utilizzando gli strumenti sopra descritti, sono garantite dalla misurazione di indicatori di efficacia, efficienza e adeguatezza come illustrato nelle tabelle sottostanti:

• **EFFICACIA:**

DIMENSIONE	Qualità progettuale
STRUMENTO	Incontri individuali e di equipe tra operatori e Coordinatore
INDICATORE	Livello di completezza e correttezza della modulistica compilata

DIMENSIONE	Raggiungimento degli obiettivi previsti con il minore in fase valutativa
STRUMENTO	Modulo di Relazione di Verifica del Piano di Lavoro
INDICATORE	Numero degli obiettivi raggiunti/obiettivi definiti a inizio anno scolastico

DIMENSIONE	Garantire la continuità dell'educatore nel lavoro con il minore
STRUMENTO	Scheda rilevazione assenze educatore (SC.ASS.OP)
INDICATORE	Raffronto tra presenze effettive/presenze previste da monte ore

• **EFFICIENZA**

DIMENSIONE	Specificità del servizio educativo offerto
STRUMENTO	Colloqui periodici e contestuale compilazione della Scheda Profilo Risorsa (a cura della Responsabile Risorse Umane) – MOD. PROF.
INDICATORE	Assenza di non conformità relative all'incompatibilità dell'educatore con il minore assegnato

DIMENSIONE	Continuità dell'intervento nel tempo
STRUMENTO	Pianificazione annuale degli abbinamenti educatore/utente
INDICATORE	Analisi annuale del tasso di turn over sul servizio specifico

• **ADEGUATEZZA**

DIMENSIONE	Adeguatezza dell'educatore rispetto all'Istituzione scolastica
STRUMENTO	Questionario di Rilevazione della soddisfazione del corpo docenti (compilazione a cura dei coordinatori di classe) - QS Insegnanti (vedasi allegato 3)
INDICATORE	<ol style="list-style-type: none"> 2. puntualità; 3. capacità relazionali con il minore, 4. capacità relazionali con la famiglia, 5. adeguatezza nei confronti del gruppo insegnanti, 6. padronanza degli strumenti di lavoro

DIMENSIONE	Soddisfazione della famiglia rispetto al Servizio
STRUMENTO	Questionario di rilevazione della soddisfazione dei famigliari Servizio di Assistenza Ad Personam – QS FAM.
INDICATORE	<ul style="list-style-type: none"> - Soddisfazione in merito al personale educativo, - conoscenza del progetto personalizzato, - livello di supporto percepito, - soddisfazione in merito alle offerte integrative, - rispetto e tutela della privacy.

Inoltre, sono vigenti le seguenti prassi aggiuntive rispetto alle precedenti già descritte su gestione reclami e analisi soddisfazione operatori, per mantenere monitorata la buona gestione del Servizio.

1. Prassi del Coordinatore:

- a. gestione delle eventuali **criticità/non conformità rilevate** e condivisione delle strategie da attuare, provvedendo se necessario alla sostituzione dell'operatore: per la soddisfazione del committente ed un costante miglioramento, in caso di reclami, il Coordinatore identifica possibili azioni correttive tendenti ad eliminare le cause che hanno determinato il reclamo e le condivide con il Committente prima di essere messe in atto; per le segnalazioni che si presentano di semplice soluzione, la risposta al reclamo è immediata, previa condivisione ed autorizzazione del Responsabile Pubblica Istruzione;
- b. **incontri con i referenti delle Istituzioni Scolastiche e/o Referente Ufficio Pubblica Istruzione del Comune** per accogliere eventuali istanze di carattere educativo o gestionale;
- c. tenuta e regolare aggiornamento dei fascicoli personali degli studenti custoditi nell'apposito archivio.

2. Prassi degli Operatori:

- a. Aggiornamento costante del piano di lavoro e del planning;
- b. Compilazione dei verbali degli incontri di rete e del modulo eventi significativi;
- c. Partecipazione costante agli incontri con gli insegnanti, gli specialisti o i tecnici che hanno in carico il caso.

13. SERVIZI MIGLIORATIVI E AGGIUNTIVI

Oltre alle attività ed interventi di carattere individualizzato propri del Servizio di Assistenza ad Personam, agli utenti in carico viene offerta, in base alle competenze e caratteristiche personali, la possibilità di partecipare ad alcune attività e progetti specifici aggiuntivi, alcuni dei quali a pagamento salvo specifiche agevolazioni, quali:

- a. **consulenza agli insegnanti:** il Coordinatore del servizio ad personam e un terapeuta dell'ambulatorio Spazio A (ambulatorio per l'autismo), entrambi in possesso del Master Aba di 1° livello, offrono alle scuole del territorio attività di formazione e consulenza inerenti le strategie cognitivo-comportamentali funzionali all'apprendimento del minore con disabilità;
- b. **Spazio A:** il Servizio offre a minori con disturbo dello spettro autistico e disabilità intellettive attività ambulatoriali di terapia educativa ed abilitativa e interventi di supporto al contesto (genitori, insegnanti e assistenti); su richiesta attiva interventi di consulenza familiare qualora il minore non sia in carico a livello ambulatoriale;
- c. **Gruppo di supporto psicologico (Spazio G):** rivolto a famigliari di bambini e adolescenti con disabilità condotto da una psicoterapeuta a cadenza mensile;

- d. **Incontri di approfondimento con i genitori**: attività di consulenza alle famiglie attraverso la condivisione delle strategie educative utilizzate dall'assistente Ad Personam in ambito scolastico al fine di favorire la generalizzazione delle competenze del minore;
- e. **L'acqua che insegna a giocare con gli altri** (attività di piccolo gruppo di natura ludico-ricreativa svolta in piscina);
- f. **Misura B1**: Cogess è accreditata per l'erogazione della misura B1 che consiste nell'attuazione di interventi domiciliari per minori con disabilità gravi attivati dall'ASST con l'intervento dello stesso operatore presente a scuola, laddove possibile. Tra le prestazioni erogabili, figura la stanza multisensoriale situata all'interno del Centro Diurno Disabili di Villanuova gestito da Cogess;
- g. **Attività estive di socializzazione**: durante il periodo estivo vengono proposte attività di gruppo sul territorio con finalità ricreativa e socializzante suddivise per fasce d'età (dai 3 agli 11 e dai 12 ai 17). A seconda dei casi, il contesto ospitante può risultare la fattoria didattica Cogess con sede a Idro, il minigolf di Manerba, il bowling di Mompiano; è prevista altresì una collaborazione con il Cai di Gavardo per escursioni in montagna;
- h. **Attività sperimentali di esercitazione alle abilità sociali** presso il Bar Serle, il Bar e l'ostello di Lavenone (gestiti da Cogess) in cui giovani adolescenti con disabilità lieve possano sperimentare le proprie competenze relazionali in un ambiente protetto in presenza di personale educativo;
- i. **Progetto Calamaio**: è un progetto che promuove, all'interno delle scuole, percorsi di sensibilizzazione alla propria e altrui diversità realizzati da un'equipe composta da animatori con disabilità fisica e normoabili;
- j. **Attività di Yoga**: accessibile a tutta la popolazione e offerta a prezzo ridotto per i famigliari, i volontari e i soci della Cooperativa. Si prevede l'attivazione di un percorso yoga-gioco rivolto a minori con disabilità e bambini normoabili;
- k. **Associazione di Volontariato Un Sorriso per Tutti**: l'Associazione appoggia Co.Ge.S.S. nella gestione dei Servizi attraverso l'operato dei suoi volontari che permettono la realizzazione di attività diversificate all'interno della Cooperativa;
- l. **Snoezelen**: stanza multisensoriale ubicata presso il CDD di Villanuova, ideata per proporre sensoriali in grado di favorire il benessere delle persone con deficit mentali, motori e di difficoltà relazionali. E' accessibile anche a minori accompagnati da un adulto;
- m. **L'Allegra Fattoria**: trattasi di fattoria ubicata a Idro e nata nel 2013 grazie alla collaborazione di alcuni volontari del territorio; nel tempo essa è diventata il luogo dove svolgere attività occupazionali finalizzate al mantenimento e/o potenziamento delle abilità. Dal 2015 la fattoria è diventata anche una delle sedi per le attività di socializzazione estive dei minori con disabilità (di cui al punto g);
- n. **Centri Diurni Disabili (Cdd) di Idro e Villanuova** (servizi erogati dalla Cooperativa Co.Ge.S.S. per l'ente gestore Comunità Montana di Valle Sabbia): durante il passaggio dal contesto scolastico a quello dei servizi dedicati alla disabilità adulta, fase di per sé critica e delicata, il personale può favorire il processo di avvicinamento graduale dell'utente e del suo familiare al servizio, a partire dall'ultimo periodo di permanenza all'interno del circuito scolastico;
- o. **Cai Gavardo - "Progetto il sentiero di Cinzia"**: il progetto, attivo dal 2014, prevede il coinvolgimento di circa 20 soci del CAI Gavardo per lo sviluppo di attività di volontariato atte a favorire l'accesso in ambiente montano a persone con impaccio motorio, attraverso l'ausilio di una speciale carrozzina (Jolette). La collaborazione tra CAI e Co.Ge.S.S., attiva fin dall'avvio del progetto, prevede il coinvolgimento di utenti (minori e adulti) della Cooperativa in giornate dedicate e programmate;
- p. **Servizio di residenzialità temporanea "Il lago del sollievo"** con sede a Idro: servizio di residenzialità temporanea di Co.Ge.S.S. in cui si accolgono persone disabili a partire dai 16 anni come forma di avvicinamento graduale ai servizi per adulti e, nel contempo, di supporto ai caregiver.

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

- 1. QSFAM – QUESTIONARI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE FAMIGLIE;**
- 2. QSOP – QUESTIONARI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE OPERATORI;**
- 3. QSINS - QUESTIONARI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE INSEGNANTI;**
- 4. MODULO RECLAMI;**
- 5. MODULO APPREZZAMENTI;**
- 6. MODULO SEGNALAZIONI.**

ALLEGATO 1 ALLA CARTA DEI SERVIZI ADP

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI SERVIZIO ASSISTENZA AD PERSONAM ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

(Versione 03 tarato maggio 2018)

(il seguente questionario funge da facsimile e **non è da compilare da parte delle famiglie**, che già ne ricevono una copia nel mese di maggio/giugno)

Gentile famiglia,

Vi preghiamo di compilare il questionario che trovate in allegato e **restituirlo entro e non oltre il 26 di maggio**, per permetterci di comprendere i nostri punti di forza e debolezza, per scoprire le nostre criticità, per imparare a offrire un servizio migliore per Voi e i Vostri famigliari, nostri primi clienti. I risultati dei Questionari e l'analisi svolta dalla Direzione della Cooperativa con eventuali azioni di miglioramento programmate, Vi verranno **restituiti** dopo l'elaborazione dei dati, **entro la fine di giugno** via e-mail o spediti per posta.

Responsabile Servizi

Vi chiediamo di compilare la seguente tabella barrando per ogni frase/domanda il vostro grado di soddisfazione e risposto (dal più Per niente, Poco, Abbastanza o Molto).

Vi chiederemmo infine di rispondere per esteso alle domande che trovate alla pagina che segue:

Personale					
1	Cortesìa e disponibilità dell'Assistente ad Personam e del personale della Cooperativa nei suoi confronti	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
2	Impegno, professionalità e competenza dell'Assistente ad Personam nel lavoro svolto	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
3	Puntualità e rispetto degli orari concordati con l'Assistente ad Personam	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
4	Facilità nel ricevere informazioni chiare ed esaustive in caso di necessità da parte del personale della Cooperativa (Assistente ad Personam, operatori sostituti, Coordinatore, amministrazione)	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
NOTE:					
Progetto individualizzato					
5	E' informato sul Progetto Educativo redatto dall'assistente ad personam?	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
6	Come giudica il Progetto Educativo e le attività che il suo familiare svolge in presenza dell'assistente ad personam?	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
7	Siete soddisfatti di come il Progetto Educativo individualizzato viene redatto e presentato dall'Assistente ad Personam?	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
NOTE:					
Relazione con la famiglia					
8	Trovate nell' Assistente ad Personam una risorsa con cui potervi confrontare in caso di problematiche, bisogni ecc.	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO

	relativi a vostro figlio?				
9	Siete soddisfatti degli incontri/momenti di confronto con l'Assistente ad Personam?	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
NOTE:					
Offerte integrative al Servizio ad Personam					
10	Ritenete che le offerte aggiuntive proposte nel periodo da giugno 2017 a giugno 2018 (es. piscina, uscite estive, yoga, arrampicata, sci, atletica, ginnastica dolce, gruppo di supporto, incontri di condivisione strategie educative, ecc.) siano state interessanti/utigli?	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
NOTE:					
Rispetto e tutela della Privacy					
11	Come valuta la tutela della Privacy da parte del personale della Cooperativa?	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
NOTE:					

Quali sono gli aspetti del servizio dei quali è più e/o meno contento?

Avrebbe dei suggerimenti da proporci per migliorare il servizio?

Data di compilazione: _____

ALLEGATO 2 ALLA CARTA DEI SERVIZI ADP:

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI (Versione 04 tarato novembre 2017)

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

(il seguente questionario funge da facsimile e non è da compilare da parte degli operatori, che già ne ricevono una copia a fine anno)

Caro collaboratore,

t'invitiamo a darci un contributo sulla conoscenza di Co.Ge.S.S., i risultati consentiranno di individuare criticità e margini di miglioramento di cui tenere conto nel progettare un ambiente di lavoro attento al benessere delle persone. Vi chiediamo una forte adesione e rapidità nella riconsegna, garantendovi il rispetto di tempi brevi nella restituzione dei risultati ed efficaci modalità di gestione dei dati emersi:

- questionari elaborati dalla Resp. Qualità entro il 7 dicembre '17;
- dati restituiti alla Resp. Risorse Umane e avviate riflessioni nelle équipe entro 15 gennaio '18;
- analisi risultati e pianificazione azioni da intraprendere da parte della Direzione e del Consiglio d'Amministrazione entro 30 gennaio '18;
- rimando restituzione finale analisi ed azioni programmate alle équipe entro febbraio 2018.

Scala di valutazione: la Direzione ha modificato gli item di valutazione aumentandoli e diversificandone la gradazione, sia per accogliere la maggioranza delle richieste degli operatori che per consentire una più facile aderenza ai diversi gradi di soddisfazione di tutti ed una conseguente realistica rilettura dei dati in base alle aspettative della direzione.

Indicate con una X quanto ciascuna affermazione/domanda descrive dal vostro punto di vista, la situazione attuale di Co.Ge.S.S. e/o del vostro servizio, come indicato, esemplificando:

Gravemente insufficiente/Insufficiente = per nulla positiva o molto negativa

Sufficiente/Discreto = situazione migliorabile o accettabile

Buono/Ottimo = situazione conforme o molto positiva

Nel compilare il questionario vi ricordiamo che non esistono risposte giuste o sbagliate: **la migliore è quella che più si avvicina alla vostra esperienza**

Per **PRIMA COSA** ti chiediamo di **indicare il servizio/processo in cui lavori**, e **se lavori per più servizi compila 2 questionari diversi per i 2 servizi/progetti prevalenti** di lavoro, per aiutarci a comprendere meglio dove e quali azioni di miglioramento poter programmare per gestire eventuali criticità evidenziate:

- CDD Villanuova CDD Idro CSS Sollievo Spazio A Misura B1
 AdP Desenzano AdP Vallesabbia Area Ospitalità (Bar, Catering e Ostello) Fattoria
 Trasporti Cooperativa Direzione/Amministrazione

DIMENSIONI DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO

Si fa riferimento agli aspetti riguardanti la "salute" della nostra cooperativa che si rispecchia anche nei servizi. In tal senso un'organizzazione può considerarsi in buona salute se:

1. Allestisce un ambiente di lavoro salubre, confortevole e accogliente (Cooperativa e Servizio)

Un ambiente che garantisca le fondamentali regole d'igiene, confortevole e accogliente; riferimento ad aspetti di funzionalità, in rapporto sia alle esigenze lavorative che a quelle dei lavoratori e/o clienti, di gradevolezza estetica e cura dell'aspetto dell'ambiente.

Come valuta il comfort dell'ambiente in cui lavora:

Pulizia	Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Accoglienza	Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo

Note:

2. Pone obiettivi aziendali espliciti e chiari ed è coerente tra enunciati e prassi operative

Si fa riferimento alla Direzione della Cooperativa ed al Coordinamento del proprio servizio, che deve formulare in maniera chiara e univoca gli obiettivi aziendali da perseguire e lo stile con cui comunica tali obiettivi ai dipendenti: con modalità non ambigue e non contraddittorie nei fatti e nell'operatività quotidiana rispetto a quanto deciso, regolamentato e condiviso.

Gli obiettivi della cooperativa sono chiari e ben definiti?

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

Note:

E' adeguata e funzionale l'attuale organizzazione (Amministrazione con Responsabile e due amministrativi, la Direzione composta da Amministratore Delegato, Responsabile dei Servizi, Responsabile Amministrativo e Responsabile Risorse Umane, il Sistema Qualità, Coordinatori per Servizi e Progetti)?

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

Note:

3. Riconosce e valorizza le competenze e gli apporti dei dipendenti e stimola nuove potenzialità:

- ponendo al singolo richieste congrue rispetto a quello che è e fa (ruolo, competenze, qualifiche);
- facilitando l'espressione del saper fare in tutte le potenzialità (tecnico-professionale, trasversali e sociali);
- riconoscendo reciprocità negli scambi, attribuendo un corrispettivo per quanto si riceve (economico, visibilità sociale, ecc.);
- promuovendo lo sviluppo del saper fare (aggiornamento, condivisione e circolazione delle conoscenze, ecc.)

Quanto ritenete:

		Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Amministratore Delegato (Alessandra Bruscolini):	Efficiente	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	Funzionale	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	Disponibile	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Responsabile Servizi (Francesca Tognoni):	Efficiente	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	Funzionale	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	Disponibile	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Responsabile Amministrativo (Angelo Tosana):	Efficiente	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	Funzionale	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	Disponibile	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Responsabile Risorse Umane (Francesca Ricci):	Efficiente	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	Funzionale	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	Disponibile	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Responsabile Qualità (Sabrina Bergamini):	Efficiente	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	Funzionale	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	Disponibile	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Coordinatore (*):	Efficiente	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	Funzionale	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	Disponibile	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo

*Nadia Bonomini (CDD Idro); Lara Paterlini (CDD Villanuova); Davide Girardi (CSS Idro); Cristina Passarini (Sollievo); Claudia Girardi (AdP); Cristina Baruzzi (Spazio A e Misura B1); Ester Colotti (Cogess Bar); Mirco Giori (Trasporti)

Note:

Ci sono i mezzi e le risorse per svolgere adeguatamente il proprio lavoro?

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

Note:

4. Esiste l'ascolto delle reciproche istanze dirigenti/dipendenti

Si fa riferimento al fatto che l'organizzazione consideri richieste e proposte dei dipendenti come elementi che contribuiscono al miglioramento dei processi organizzativi; all'esistenza di processi di negoziazione, in cui sia riconosciuta "l'esistenza" delle parti (dirigenza-dipendenti) che interagiscono in base a regole di reciprocità.

I dipendenti sono generalmente disponibili ad andare incontro alle esigenze dell'organizzazione?

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

Note:

5. Mette a disposizione le informazioni pertinenti al lavoro

Si fa riferimento al fatto che tutto ciò che si fa e che succede costituisce informazione da rendere disponibile, nota agli altri, quando questa rientra nella propria sfera lavorativa; a tutti è consentito l'accesso; vi sono strumenti e regole chiare per la diffusione.

E' facile avere le informazioni di cui si ha bisogno?

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

Note:

6. Limita i livelli di conflittualità

Si fa riferimento al fatto che siano presenti elementi di conflittualità esplicita e/o di confronto diretto sia a livello orizzontale che verticale.

L'Organizzazione gestisce eventuali conflitti che possono sorgere?

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

Note:

7. Stimola un ambiente relazionale franco, comunicativo, collaborativo

Si fa riferimento alla qualità della comunicazione e allo stile di lavoro sia a livello orizzontale che verticale.

Esiste collaborazione con i colleghi	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Esiste collaborazione con il coordinatore	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo

Esiste collaborazione con l'amministrazione	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo

Note:

8. Assicura scorrevolezza operativa, rapidità di decisione, supporta l'azione verso gli obiettivi

Si fa riferimento al fatto che viene assicurata la fluidità operativa della vita lavorativa: i problemi vengono affrontati con l'intenzione di superarli, non si creano falsi problemi che rallentano il lavoro, prevale la sensazione che si procede verso gli obiettivi comuni.

L'organizzazione trova soluzioni adeguate ai problemi che deve affrontare?

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

Note:

9. Assicura equità di trattamento a livello retributivo, di assegnazione di responsabilità, di promozione del personale

Si fa riferimento al fatto che vengano definiti criteri e percorsi chiari per responsabilità, carriere, ecc., che questi vengano esplicitati e resi pubblici, e che a tutti sia data in egual misura la possibilità di accedervi.

La cooperativa tratta i dipendenti in maniera equa?

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

Note:

10. Limita i fattori di stress

Si fa riferimento al fatto che le esigenze lavorative non coincidano con le risorse (fisiche e mentali) e le disponibilità individuali.

I compiti da svolgere richiedono una fatica non eccessiva:

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

Note:

11. Contribuisce a dare senso alla giornata lavorativa dei singoli e al loro sentimento di contribuire ai risultati comuni

Si fa riferimento al fatto che il lavoro svolto contribuisce alla soddisfazione lavorativa e professionale. Viene inoltre salvaguardato nel tempo il rapporto funzionale tra attività dei singoli e obiettivi aziendali.

Al termine della giornata di lavoro ci si sente soddisfatti:

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

Note:

12. Adotta azioni per prevenire gli infortuni e i rischi professionali

Si fa riferimento al fatto che l'organizzazione è attenta alla sicurezza lavorativa e alla tutela della salute.

L'organizzazione in cui lavora si preoccupa del benessere nell'ambiente di lavoro?

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

In particolare, **come valuta il livello delle misure di sicurezza in ciascuno di questi ambiti?**

Movimentazione carichi	Gravemente Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Rischio biologico	Gravemente Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Rischio chimico	Gravemente Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo

Note:

13. E' aperta all'ambiente esterno e all'innovazione tecnologica e culturale

Si fa riferimento al fatto che l'organizzazione si dimostra flessibile, aperta al cambiamento, in grado di adattarsi ad esso, e che considera l'esterno come una risorsa per il proprio miglioramento.

La mia organizzazione è attenta a fornirmi informazioni e possibilità di accesso a corsi e percorsi di formazione che mi aiutano:

a lavorare bene	Mai	Raramente	Poco	A volte	Spesso	Sempre
a migliorare i processi di lavoro	Mai	Raramente	Poco	A volte	Spesso	Sempre

Note:

Fin qui le principali dimensioni del benessere organizzativo. Adesso ti chiediamo di rispondere ai seguenti items che ci **aiutano a comprendere quale sia il clima della nostra cooperativa**

INDICATORI NEGATIVI

Si fa riferimento alle reazioni negative, fisiche e psicologiche, attivate dal lavoro che il soggetto percepisce sugli altri.

In che misura ti capita di osservare i fenomeni seguenti nel tuo ambiente di lavoro?

insofferenza nell'andare al lavoro	Mai	Raramente	Poco	A volte	Spesso	Sempre
disinteresse per il lavoro	Mai	Raramente	Poco	A volte	Spesso	Sempre

Note:

INDICATORI POSITIVI

Si fa riferimento al grado di soddisfazione e coinvolgimento del soggetto verso l'organizzazione

In che misura le capita di riscontrare i fenomeni seguenti nel tuo ambiente di lavoro (rispetto a te o ai tuoi colleghi?)

Soddisfazione per la cooperativa	Mai	Raramente	Poco	A volte	Spesso	Sempre
Soddisfazione per il proprio servizio	Mai	Raramente	Poco	A volte	Spesso	Sempre
Voglia d'impegnar nuove energie per coop.	Mai	Raramente	Poco	A volte	Spesso	Sempre
Voglia d'impegnar nuove energie per proprio servizio	Mai	Raramente	Poco	A volte	Spesso	Sempre

Note:

SUGGERIMENTI

Quali sono, secondo te, le cose più urgenti da migliorare nella nostra organizzazione (sono intese sia le caratteristiche del servizio in cui lavori, sia della cooperativa)?

(Massimo 3 risposte)

Adesso hai proprio finito di compilarlo. Grazie!

Consegnalo alla Responsabile Risorse Umane, o se più facile, in Cooperativa, in busta chiusa **entro il**

_____.

ALLEGATO 3 ALLA CARTA DEI SERVIZI ADP:

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CORPO DOCENTI
SERVIZIO ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE
(Versione 03 tarato maggio 2018)**

Gentile Coordinatore di classe,

la preghiamo di compilare il questionario che trova di seguito, confrontandosi possibilmente con l'insegnante di sostegno e/o docenti di classi, per permetterci di comprendere i nostri punti di forza e debolezza e per poter offrire un servizio migliore. In caso di necessità di chiarimenti potete contattare la *Coordinatrice* del servizio dott.ssa Claudia Girardi 333 114 2568.

Vi chiediamo di compilare la seguente tabella barrando per ogni frase/domanda il vostro grado di soddisfazione (Per niente, Poco, Abbastanza o Molto).

Scuola e classe

Nome e Cognome: Assistente all'autonomia e alla comunicazione del Minore					
1	Puntualità	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
2	Rispetto del segreto professionale/riservatezza	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
3	Adeguatezza rispetto al ruolo (capacità di lavorare sull'inclusione, mantenimento del focus sul minore, i suoi bisogni e tenendo in considerazione le risorse del contesto)	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
4	Utilizzo di strumenti di programmazione e monitoraggio (stesura di obiettivi, verbali, griglie d'osservazione, ecc.)	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
5	Competenze relazionali con il minore	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
6	Competenze relazionali con la famiglia del minore	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
7	Capacità di mettersi in rete e condividere le strategie d'azione con i docenti	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO

Utilizzi questo spazio per segnalare ulteriori aspetti, sia in termini positivi che negativi, riguardo alla figura dell'assistente all'autonomia e alla comunicazione (assistente ad personam):

Data di compilazione _____ Firma del/dei compilatore/i _____

ALLEGATO 4 ALLA CARTA DEI SERVIZI ADP:



REGISTRO RECLAMI			Mod. REC Vers.02 del 30.01.06
DATA E SERVIZIO	N°	BREVE DESCRIZIONE	GESTIONE ed ESITO o APERTURA AZIONI (preventive, miglioramento, non conformità, azioni correttive)


MODALITÀ DI SEGNALAZIONE e TEMPI DI GESTIONE

Potete farci avere le vostre segnalazioni e/ o reclami attraverso:

- Contatti telefonici con un operatore o responsabile da voi prescelto;
- Via mail agli indirizzi sopra descritti;
- Via posta ordinaria presso la sede del servizio oggetto della segnalazione o presso la sede della cooperativa.

Le vostre segnalazioni/reclami verranno gestite da parte del coordinatore o responsabile del servizio o dalla direzione, entro una settimana dall'invio verrete avvisati del recapito del reclamo e successivamente della stima dei tempi e metodi per l'apertura di azioni di non conformità, azioni correttive, preventive o di miglioramento.

ALLEGATO 5 ALLA CARTA DEI SERVIZI ADP:

 REGISTRO APPREZZAMENTI			Mod. APP Vers.01 del 08.03.19
DATA E SERVIZIO	N°	BREVE DESCRIZIONE	GESTIONE ed ESITO o APERTURA AZIONI (preventive e miglioramento)

Modalità di segnalazione: potete farci avere i vostri apprezzamenti attraverso:

- contatti telefonici con un operatore o responsabile da voi prescelto;
- via mail agli indirizzi sopra descritti;
- via posta ordinaria presso la sede del servizio oggetto della segnalazione o presso la sede della cooperativa.

Le vostre segnalazioni verranno gestite da parte del Coordinatore o Responsabile del Servizio o dalla Direzione, attraverso l'apertura di azioni preventive o di miglioramento socializzate con gli operatori.

ALLEGATO 6 ALLA CARTA DEI SERVIZI ADP:

		REGISTRO SEGNALAZIONI OPERATORI		Mod. SEG Vers.01 del 01.6.08
DATA E SERVIZIO	N°	BREVE DESCRIZIONE	GESTIONE ed ESITO o APERTURA AZIONI (preventive, miglioramento, non conformità, azioni correttive)	