



Carta dei servizi

Servizio di assistenza educativa scolastica a sostegno degli studenti disabili nelle scuole del Comune di Roma





CHI SIAMO

La Cooperativa “Il Cigno” è **presente nella Regione Lazio dal 1998** e più precisamente nel comune di Roma, dove è accreditata, con una organizzazione che permette la gestione dei vari servizi attraverso una serie di professionalità di comprovata esperienza e specializzate nella gestione dei servizi alla persona.

Il Cigno cooperativa sociale è una **onlus con oltre trent’anni di attività**. Nasce infatti nel 1985 da un gruppo di esperti professionisti ed oggi, con circa **530 addetti e oltre 23 milioni di euro di fatturato**, è una delle cooperative sociali più rappresentative del territorio nazionale.

Scopo primario del Cigno è **l’integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi** per anziani, persone diversamente abili, soggetti con fragilità sociale e minori, sia a domicilio sia presso strutture residenziali, semiresidenziali, case di riposo, istituti, case di cura, case protette e luoghi di villeggiatura.

La **qualità dei servizi offerti dal Cigno è il risultato di una crescita professionale garantita** mediante strumenti quali la formazione e l’aggiornamento di tutte le figure, **di un accurato e dettagliato controllo della gestione e della qualità** dei servizi prestati, **di un’efficiente ricerca e selezione del personale sul territorio** di riferimento e, infine, **degli stretti rapporti di consulenza specializzata** con professionisti e studi esterni.





STRUTTURA ORGANIZZATIVA REGIONE LAZIO

La Cooperativa “Il Cigno” è presente nella Regione Lazio dal 1998 e più precisamente nel comune di Roma, dove è accreditata, con una organizzazione che permette la gestione dei vari servizi gestiti attraverso una serie di professionalità di comprovata esperienza e specializzate nella gestione dei servizi alla persona. La sede operativa è situata in Via di Montelibretti 16, Roma.



RISORSE PROFESSIONALI

Direttore Tecnico (DT) Il Direttore Tecnico, con una trentennale esperienza nella gestione di servizi sociosanitari sarà un supporto costante e continuo del Coordinatore monitorandone costantemente e supportandolo nella corretta gestione del servizio.



R.A.L. Il Responsabile Area Lazio Pedagogista e Terapista della Neuropsicomotricità dell'età evolutiva con ventennale esperienza nella gestione dei servizi sociosanitari, ha un ruolo di **supporto all'équipe di Coordinamento** ma soprattutto ha la funzione di **verificare la qualità** di erogazione del servizio

Coordinatore del Servizio (RG) Il Responsabile del Servizio cura la gestione operativa e **coordina tutto il processo di erogazione dei servizi**, assicurando una **reperibilità 24/24**, con apposito numero telefonico mobile. Il coordinatore presiede all'organizzazione logistico-amministrativa del Servizio, verifica che sia svolto nel rispetto del **sistema qualità della Cooperativa, gestisce il personale, monitora** l'attività svolta dagli operatori ed ha la **responsabilità della corretta metodologia Sociale** della gestione dei bisogni dell'utenza presa in carico e dei familiari. Favorisce la continuità e l'omogeneità degli interventi e dei comportamenti professionali da parte degli operatori, , incontra sistematicamente gli operatori, verifica l'utilizzo dei metodi, strumenti informativi, prassi di intervento previsti, effettua la valutazione periodica sulle prestazioni del personale, gestisce le eventuali segnalazioni di disservizi, reclami o lamentele inerenti il servizio, attuando la relativa procedura di gestione degli stessi fino alla loro risoluzione.

Equipe Operatori Sociali La cooperativa garantisce l'impiego esclusivamente Operatori Sociali **del territorio con diverse qualifiche professionali** e con diversi **anni di esperienza** nel settore sociosanitario educativo e di riabilitazione:

- **Educatori, Assistenti Educativi (Oepac), Assistenti alla comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA),**
- Assistenti Domiciliari / O .S.S. / A .D.E.S.T. / Assistenti Familiari
- Pedagogisti, Tutor Didattici, esperti DSA
- Terapisti della Riabilitazione Psichiatrica
- Mediatori Culturali e Linguistici

Psicologo Lo Psicologo ha la **funzione di supervisore**, scopo del suo intervento è quello di stimolare una lettura critica degli interventi effettuati, di agevolare le relazioni, di contribuire alla creazione di una cultura condivisa di servizio e di divulgazione dei principi del lavoro in rete. Egli offre all'équipe degli operatori/educatori momenti di elaborazione psicologica sul contesto operativo in atto e sulle potenzialità da attivare in vista di una



sempre maggiore efficacia dell'intervento. Fornisce agli operatori del servizio formazione e sostegno attraverso momenti di supervisione di gruppo, finalizzati all'analisi delle problematiche inerenti la relazione con l'utente e l'individuazione di strategie operative volte all'attivazione delle risorse presenti

Assistente sociale: è la figura che informa e orienta l'utenza circa i servizi del territorio, garantisce il lavoro di rete con servizi socio sanitari, terzo settore, famiglie la comunità locale.



SERVIZIO EDUCATIVO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO, ALL'AUTONOMIA E ALL'INCLUSIONE SCOLASTICA DEGLI ALUNNI E DELLE ALUNNE CON DISABILITÀ

Il servizio ha la finalità di **garantire il diritto allo studio** dei bambini e gli adolescenti con diverse abilità, assicurando quindi **l'accoglienza, l'assistenza di base l'assistenza nelle autonomie** e tutte le azioni e gli strumenti indispensabili alla partecipazione del minore alle attività scolastiche al fine di **promuovere la crescita personale e culturale** del minore e **favorire l'inclusione scolastica**.

Il servizio è assicurato dalla presenza in ogni scuola di **personale qualificato** (OEPAC) e dall'impiego di una equipe di coordinamento che avrà il compito di governare l'intero processo di erogazione del servizio, curerà l'organizzazione e la pianificazione del servizio, verificherà l'andamento e sarà il raccordo tra il Municipio, le scuole e gli operatori **Gli operatori OEPAC**, collaborano con gli insegnanti e tutto il personale scolastico per favorire l'effettiva partecipazione dell'alunno in situazione di handicap a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative previste dal Piano dell'Offerta formativa, metteranno a disposizione le proprie competenze e la propria esperienza attraverso la programmazione condivisa di attività e azioni assistenziali ed educative di propria competenza enunciati nel **Piano d'intervento Educativo (PEI)** concordato con la famiglia gli altri servizi.

Attività

Gli interventi assistenziali ed educativi saranno individualizzati, personalizzati e costruiti su ogni singolo utente partendo dai bisogni effettivi, avranno obiettivi operativi e attività programmate altrettanto diverse, tali scelte avranno sempre alla base il progetto d'intervento globale (Progetto di Vita) e il PEI concordato con i servizi sociali, la scuola e con la famiglia, la conoscenza delle caratteristiche individuali, familiari e sociali del bambino o adolescente e saranno mirate al rispetto delle peculiarità e delle specificità dei minori.

Gli interventi e le azioni assistenziali ed educative che gli OEPAC dovranno mettere in atto possono essere distinte in due diverse tipologie:

Attività'

- **Assistenza all'Autonomia** (assistenza di base e all'autonomia personale)



- Promuovere la conoscenza e il miglior adattamento possibile tra allievo e contesto scolastico
 - Sostenere la mancanza di autonomia personale
 - Aiuto nella consumazione pasti
 - Preservare la salute e l'incolumità fisica dell'alunno
- **Supporto alle Attività Didattiche ed Educative** (attività interne ed esterne di socializzazione laboratori didattici, attività ludico motorie, accompagni gite, campi scuola, visite guidate)
- Favorire il consolidamento di abilità utili all'inserimento sociale
 - Favorire lo sviluppo della percezione del sé
 - Favorire lo sviluppo di abilità motorie anche residue
 - Favorire lo sviluppo delle capacità sensoriali
 - Favorire lo sviluppo delle abilità spazio temporali



VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ' DEL SERVIZIO EROGATO

La cooperativa valuterà la qualità del servizio e la soddisfazione degli utenti rispetto allo stesso mediante:

- a) somministrazione di un questionario e analisi dei dati raccolti;
- b) Incontri programmati con i referenti scolastici;
- c) telefonate conoscitive programmate e/o campione.

In base ai dati ottenuti e all'analisi del registro delle schede reclami verrà fatta una valutazione finalizzata alla predisposizione di azioni correttive sia di tipo metodologico che formativo.

STRUMENTI DELLA VALUTAZIONE:

Questionario

La cooperativa ha realizzato un Questionario di misurazione del grado di soddisfazione degli utenti. Tale questionario considera in particolare gli aspetti inerenti la relazione utente/operatori/organizzazione e coordinamento del servizio.

La cooperativa somministra periodicamente il questionario agli Utenti/Famiglie e utilizzerà i dati in funzione di un miglioramento complessivo del Servizio.

I dati del Questionario, su richiesta, verranno messi a disposizione degli interessati

Incontri di monitoraggio del servizio

Sono eseguite dal Coordinatore del servizio presso la scuola o su richiesta dell'interessato o dell'operatore a seguito dell'insorgenza di problemi urgenti o di routine periodicamente.

Hanno lo scopo di raccogliere, dagli utenti e dalle famiglie, dati sui bisogni e le esigenze specifiche che potrebbero contribuire a migliorare il servizio e ad aumentare il grado di soddisfazione degli utenti nei confronti del servizio.

Colloqui telefonici

Hanno le stesse finalità degli incontri di monitoraggio, ma richiedono meno tempo e vengono svolti con maggiore frequenza.

La Segreteria Organizzativa, su richiesta degli interessati o per esigenze di servizio, contatta telefonicamente gli utenti e effettua il colloquio telefonico in modo tale da poter rilevare eventuali problemi di tipo organizzativo, esecutivo e/o relazionale.



Le informazioni raccolte sono poi registrate, a sua cura, sul modulo predisposto e messo a disposizione sia dell'Assistente Sociale che del Responsabile del Personale.

Con le stesse finalità e modalità descritte in precedenza la cooperativa, periodicamente, provvede ad effettuare delle Telefonate conoscitive a campione avvalendosi del personale della Segreteria Organizzativa

Le informazioni raccolte anche in questo caso sono registrate sul modulo predisposto, e messo a disposizione sia dell'Assistente Sociale che del Responsabile del Personale per le dovute risoluzioni del caso.



DIRITTI DEL CLIENTE

- Il Cliente ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- Il Cliente ha il diritto di veder rispettate le proprie abitudini di vita;
- Il Cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso;
- Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono;
- Il Cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
- Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi;
- Il Cliente, e/o le figure significative di riferimento, ha il diritto di partecipare alla elaborazione del proprio programma di intervento in collaborazione con l'ente pubblico e la cooperativa, evidenziando le proprie necessità e i propri bisogni compatibili con le tipologie di servizi disponibili.

DOVERI DEL CLIENTE

- Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale impegnato nel servizio sia direttamente che indirettamente;
- Il Cliente ha il dovere di comunicare ai Responsabili della Cooperativa, tempestivamente, l'impossibilità ad usufruire dello stesso;
- Il Cliente ha il dovere di partecipare e concorrere alla realizzazione del proprio programma di intervento ai fini di una maggior efficacia dello stesso;
- Il Cliente ha il dovere di compilare correttamente il "Foglio firma" al termine di ogni prestazione.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

La Cooperativa garantisce la funzione di tutela anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che si ritengono non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del Servizio.

La Cooperativa garantisce agli utenti la possibilità di esprimere osservazioni, apprezzamenti o di sporgere reclami riguardanti il servizio. I reclami potranno essere



presentati (anche attraverso apposito modulo reperibile sul sito internet della cooperativa) tramite:

e-mail all'indirizzo: **arealazio@coopilcigno.it**;

fax al numero: **0547/22602** o

mediante **raccomandata A/R** da indirizzarsi Ufficio Qualità presso la sede legale della cooperativa in Viale Europa, 654 – Cesena.

La Cooperativa si impegna a verificare la causa del reclamo; dare risposta all'utente entro 10 giorni dalla data di presentazione del reclamo; dare indicazioni, in caso di accoglimento del reclamo, degli accorgimenti e delle tempistiche individuate per la risoluzione della problematica sollevata.

CONTATTI

Responsabile Area Lazio Dr.ssa CAROLE BRACCINI cell 3337516892

Coordinatore del Servizio Dr. MARIO PETEA cell. 346/6145831

Referente Amministrativo LOREDANA PETRONI cell.3429787064

Assistente Sociale : Dr.ssa VERONICA STEFANELLI

06/78851393 e-mail segreteria@coopilcigno.it arealazio@coopilcigno.it

Sito web www.coopilcigno.it

Il sottoscritto autorizza l'utilizzo, la diffusione dei dati forniti con la Carta dei servizi, al fine di permettere la scelta dell'Organismo da parte delle famiglie.