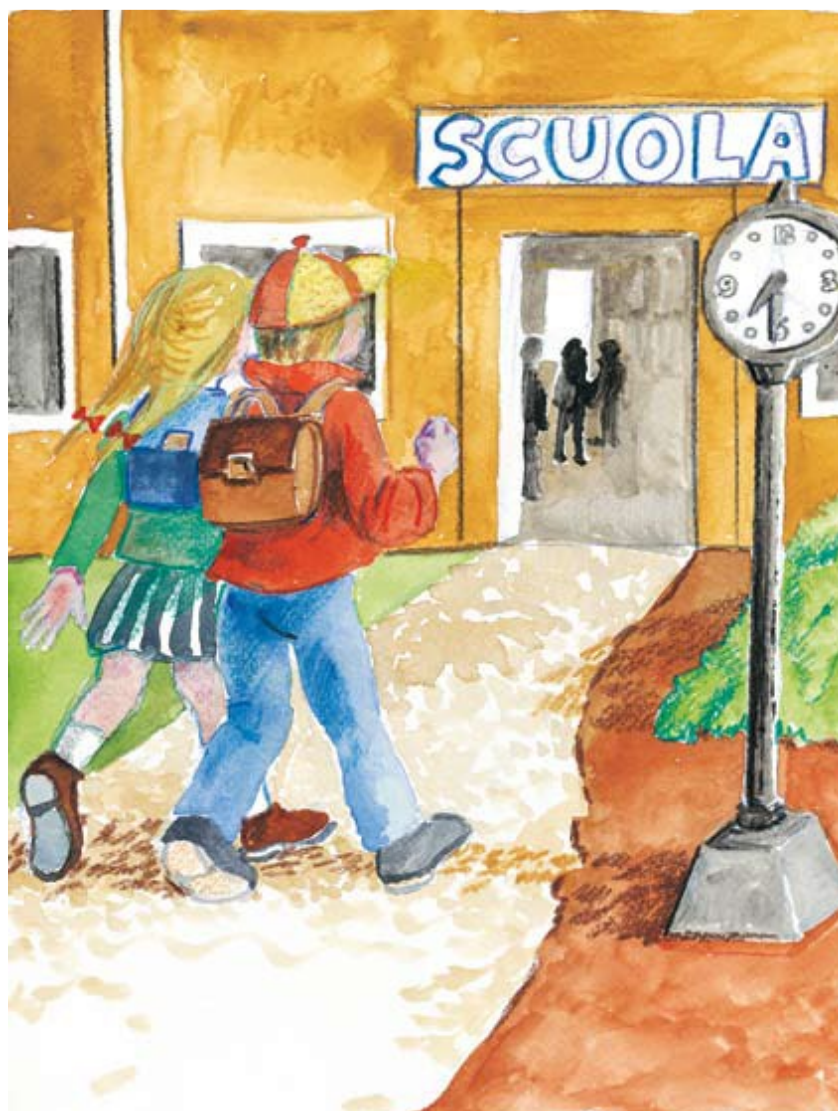


Carta dei Servizi

Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica



E tutto insieme, tutte le voci, tutte le mete, tutti i desideri, tutti i dolori, tutta la gioia, tutto il bene e il male, tutto insieme era il mondo. Tutto insieme era il fiume del divenire, era la musica della vita. [Herman Hesse]

1. PREMESSA

La presente carta dei servizi è strumento di informazione per gli utenti, per gli Enti Scolastici e per le altre risorse presenti sul territorio nonché un impegno a rispettare i diritti e gli standard qualitativi dichiarati.

Questo documento intende assicurare trasparenza e accessibilità al servizio, fornendo all'utenza, alle scuole e al territorio piena informazione sulle possibilità offerte dal R.T.I. "Nuovi Orizzonti - Auxilium" rispetto alle prestazioni di assistenza specialistica per gli alunni con disabilità che frequentano le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo grado statali e paritarie dell'Ambito territoriale n.1 (Altamura, Santeramo in colle, Gravina in Puglia, Poggiorsini).

2. BREVE PRESENTAZIONE DEL R.T.I.

Il R.T.I. "Nuovi Orizzonti - Auxilium" da anni lavora in sinergia nella gestione del servizio di Assistenza Scolastica Specialistica e per tale ragione lavora in un'ottica del miglioramento continuo, forte dell'esperienza maturata nel tempo.

Nuovi Orizzonti ha attivi diversi servizi e strutture sul territorio di Gravina in Puglia, Poggiorsini, Laterza (www.coopnuoviorizzonti.it)

Auxilium ha attivi diversi servizi e strutture sul territorio di Altamura, Santeramo in Colle e Acquaviva delle Fonti. (www.mondoauxilium.it)

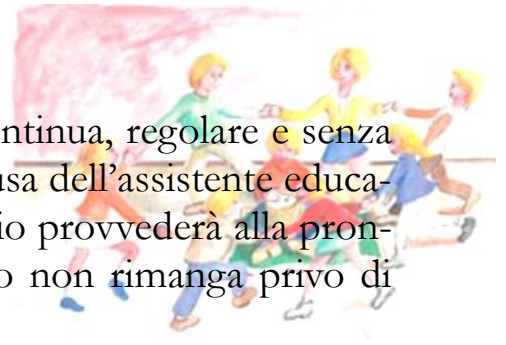
3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il R.T.I. opera secondo i principi di:

□ **Uguaglianza** - Il servizio viene svolto nel rispetto assoluto del principio di uguaglianza di tutti i fruitori senza alcuna discriminazione in ossequio all'art. 3 della Costituzione Italiana (*Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.*)

□ **Imparzialità** - I comportamenti del personale nei confronti degli utenti saranno improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.





□ **Continuità** - L'erogazione del servizio sarà continua, regolare e senza interruzioni. In caso di assenza per qualunque causa dell'assistente educatore per malattia o qualunque altra causa il Servizio provvederà alla pronta sostituzione dello stesso in modo che l'alunno non rimanga privo di assistenza.

□ **Professionalità** - Il servizio è erogato da personale qualificato, affidabile e rispondente ai requisiti richiesti dal Distretto n.1 in merito ai titoli di studio e alle caratteristiche esperienziali.

□ **Partecipazione e raccordo con altri enti** - Il servizio sarà erogato anche attraverso una considerazione attenta dei suggerimenti e delle segnalazioni degli utenti (attraverso memorie e documenti) in modo da migliorare la qualità dello stesso.

Il servizio è erogato secondo il principio di stretta collaborazione e raccordo con la scuola e il suo personale docente e non docente.

Il servizio è svolto, altresì, in raccordo con i Servizi, eventuali professionisti indicati e incaricati dalla famiglia e dalla scuola e con le altre agenzie socio educative che hanno in carico l'alunno.

□ **Privacy:** Le informazioni personali degli utenti saranno trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy (D. Lgs 10 agosto 2018, n. 101).

□ **Efficacia ed efficienza:** Il servizio verrà svolto in modo da garantire alti standard qualitativi attraverso un monitoraggio continuo da parte dell'associazione attraverso il referente del servizio.

4. DESTINATARI

Destinatari del servizio sono i bambini frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo grado statali e paritarie dell'Ambito territoriale n.1, in possesso della certificazione sanitaria per l'individuazione dell'alunno in situazione di handicap (D.P.C.M. n. 185 del 23/02/2006 e Reg. Regione Puglia n.6 dell'8/3/2007)

5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è erogato presso le scuole dell'infanzia e primarie, secondarie di primo grado statali e paritarie dell'Ambito n.1 (Altamura, Santeramo in Colle, Gravina in Puglia, Poggiorsini), a favore degli alunni con disabilità.

Il servizio risponde alla necessità di rendere concreto il “diritto allo studio” per gli alunni disabili e di sviluppare negli alunni con disabilità le potenzialità socio relazionali, di comunicazione, di apprendimento e quindi di piena integrazione in ambito scolastico.

Il R.T.I. con questo servizio intende altresì implementare la Convenzione Onu per i diritti delle persone con disabilità che, in particolare all’art. 24 – *Educazione*, stabilisce “*Gli Stati riconoscono il diritto all’istruzione delle persone con disabilità. Allo scopo di realizzare tale diritto senza discriminazioni e su base di pari opportunità, gli Stati Parti garantiscono un sistema di istruzione inclusivo a tutti i livelli ed un apprendimento continuo lungo tutto l’arco della vita*”.

Il R.T.I. struttura l’intervento, in modo da creare un sistema integrato con i Servizi Sociali, le scuole e le famiglie degli utenti, in maniera sempre più funzionale ai bisogni speciali dei destinatari del Servizio.

6. MODALITÀ D’INTERVENTO

Il Servizio di Assistenza Specialistica Scolastica garantisce agli alunni diversamente abili un intervento educativo individualizzato da parte di un professionista, con funzioni di supporto alla comunicazione e all’autonomia dello studente all’interno del contesto scolastico, al fine di favorirne l’integrazione riducendone i processi di emarginazione.

Attraverso specifiche forme di intervento, quali l’uso di strumenti protesici, l’inserimento in situazioni ludiche, la comunicazione attraverso l’interpretazione gestuale e l’utilizzo di determinate tecniche cognitivo-comportamentali, l’assistente all’autonomia e alla comunicazione lavora all’inserimento e alla conoscenza spaziale e temporale del contesto scuola da parte dell’alunno e all’empowerment delle sue relazioni sociali.

L’intervento dell’educatore, si integra in un efficace lavoro di rete ma, non sostituisce, le funzioni didattiche degli insegnanti curricolari e di sostegno, e le funzioni del personale A.T.A. al quale sono attribuite, in ottemperanza alla L. 124/99 e alla nota del Ministero della Pubblica Istruzione n. 3390 del 30 novembre 2001, le competenze relative all’assistenza di base dell’alunno disabile.



7. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

La domanda del servizio di Assistenza Specialistica Scolastica deve essere presentata dalla famiglia alla scuola. La scuola, rispettando i termini di scadenza indicati dall'Ufficio di Piano, comunica all'Ufficio stesso, i nominativi dei minori per cui è stato richiesto il servizio, allegando:

- copia leggibile e in corso di validità del certificato, rilasciato dalla Commissione per l'accertamento dell'handicap, ai sensi dell'art. 3 comma 3 e 1 della L. 104/1992;
- Diagnosi Funzionale

Una volta ricevute tutte le istanze e controllata la regolarità della documentazione presentata, l'Ufficio competente provvede a trasmettere al R.T.I., elenco degli alunni a cui il servizio potrà essere erogato.

Il R.T.I. provvede a comunicare agli istituti scolastici elenco di alunni a cui sarà erogato il servizio e degli educatori che svolgeranno il servizio presso la scuola.

8. GESTIONE DEL SERVIZIO

Il R.T.I. "Nuovi Orizzonti-Auxilium", per una maggiore efficacia nell'implementazione e nella gestione del Servizio, ha individuato la figura di un **coordinatore** qualificato, il quale funge da intermediario fra l'ente appaltante, gli istituti scolastici e la cooperativa stessa, provvede alle sostituzioni, alla redazione di relazioni trimestrali sullo stato di avanzamento del Servizio e alla partecipazione ai GLH. Per ciascun nuovo caso la cooperativa provvede ad individuare un operatore qualificato rispetto alle necessità segnalate, invece, per i casi già seguiti, la ditta garantisce la continuità educativa degli interventi. In caso di assenza dell'Operatore titolare del caso, il coordinatore del servizio provvede entro ventiquattro ore alla sostituzione dello stesso, senza soluzione di continuità.

Il professionista incaricato dell'implementazione del servizio (**l'educatore**) svolge la propria attività durante l'orario scolastico dell'alunno, in aula e negli ambienti ove si svolgono le attività educative (strutture per attività motorie o sportive, laboratori).



L'accompagnamento dell'alunno fuori dall'ambiente scolastico (per eventuali attività didattico-educative o progetti specifici previsti nei PEI), invece, deve essere dapprima formalmente concordato dalla Scuola con il coordinatore referente del servizio.

9. ATTIVITA' DI SUPPORTO AL SERVIZIO

Sportello Informativo

Offre sostegno alle famiglie e agli insegnanti, offre orientamento e consulenza legale. Nello specifico si pone come un servizio per la promozione e la difesa dei diritti fondamentali delle persone con disabilità, nelle diverse fasi della vita, dall'istruzione alla formazione professionale, all'inserimento lavorativo...

Si accede per appuntamento contattando il coordinatore del Servizio.

Incontri programmati con il coordinatore del servizio

Si prevedono due incontri l'anno per incontrare ogni famiglia che richiederà il servizio:

- nell'incontro iniziale, all'avvio dell'anno scolastico, sarà effettuata una presentazione del gruppo di educatori alle famiglie interessate;
- il secondo incontro, a fine anno scolastico, sarà incentrato sulla valutazione del gradimento del servizio.

Il coordinatore del servizio è a disposizione delle famiglie per ulteriori incontri individuali su richiesta da programmare preventivamente.

Sportello Psicologico

Il RTI offre alle famiglie (genitori, fratelli, care giver...) che hanno bisogno di supporto nella gestione della relazione con il bambino con disabilità, un percorso finalizzato all'acquisizione di nuove abilità nella gestione dei comportamenti problematici.

Si accede per appuntamento contattando il coordinatore del Servizio.



Sistemi Migliorativi



Annualmente il Servizio di Assistenza scolastica specialistica propone una serie di attività extrascolastiche per il coinvolgimento degli alunni. Le proposte mirano ad offrire delle opportunità sociali in orari extrascolastici ma in continuità con il progetto e il programma concordato dall'equipè (utente-operatore-famiglia-servizio socio educativo territoriale). Le attività proposte afferiscono alle aree: motoria, ludico-ricreativa e della manualità.

10. VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Il R.T.I. si impegna ad attuare verifiche sull'andamento del servizio anche attraverso la collaborazione con gli Enti Scolastici, con le famiglie degli utenti e con i Servizi. Al termine dell'anno scolastico verranno proposti questionari finalizzati a sondare il grado di soddisfazione dell'utenza e dell'ente scolastico.

11. RECLAMI

Il R.T.I. garantisce agli utenti la possibilità di esprimere osservazioni, apprezzamenti o di sporgere reclami riguardanti il servizio.

I reclami potranno essere presentati tramite:

- a mano al coordinatore del servizio
- e-mail all'indirizzo: assistenzaspecialistica@mondoauxilium.it
- fax al numero: 0803117695 (per servizio del Comune di Altamura)
0803256846 (per servizio del Comune di Gravina, Santeramo, Poggiorsini)
- raccomandata A/R da indirizzarsi presso la sede legale

Il RTI 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.



SEDE LEGALE

Nuovi Orizzonti - Soc. Coop. Soc.

Via Istria, 40

70024 Gravina in Puglia (BA)

tel/fax 0803256846

CONTATTI

Coordinatore del servizio:

Per il Comune di Gravina in Puglia e Poggiorsini:

Dott.ssa SORANGELO Luciana



SEDE LEGALE

Auxilium – Impresa Sociale

Via Ciccarella, 3/a

70022 Altamura (BA)

tel./fax. 0803141450

CONTATTI

Coordinatore del servizio:

Per il Comune di Altamura:

Dott.ssa ADORANTE Pasqua

tel. 393 9699264 (dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00
alle ore 17.00).