



CARTA DEI SERVIZI

Guida all'accesso e alla fruizione dei servizi

Assistenza specialistica scolastica



Cooperativa accreditata all'albo soggetti erogatori:

DD n.1267 del 19/06/2024 Ambito territoriale S01_1 – Comune capofila Nocera Inferiore
Ambito territoriale Agrosolidale – Comune capofila Pagani

SOMMARIO

INTRODUZIONE	3
La carta dei servizi, cos'è e perché viene utilizzata?	3
CHI SIAMO	4
Presentazione del centro studi smile eduteca soc. Cooperativa	4
Finalità e principi ispiratori e obiettivi del centro studi smile eduteca.....	4
Chi sono i destinatari dell'offerta?	5
Le attività svolte	6
Sede, orari, periodo di apertura delle attività e personale impiegato.....	7
Programmazione e controllo dei risultati del servizio	7
ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALIZZATA	9
Criterio di accesso ai servizi	9
L'operatore scolastico	9
Funzioni dell'assistenza scolastica e competenza dell'operatore scolastico .	10
Obiettivi del servizio di assistenza scolastica specializzata	11
A chi è rivolto	11
Periodo, orari ed attività	11
INFORMAZIONI	12
Segnalazione e reclami	12
Privacy.....	12
Politica integrata "qualità e sicurezza"	12
Modifica attività a seguito di allerta meteo idrologica	12

INTRODUZIONE

LA CARTA DEI SERVIZI, COS'È E PERCHÉ VIENE UTILIZZATA?

La carta dei servizi è un atto di comunicazione con il quale un ente erogatore intende fornire ai suoi utenti, attuali e futuri, una panoramica dei servizi erogati.

Questo documento vuole essere uno strumento rivolto a quanti sono interessati a conoscere, nei suoi molteplici aspetti, la realtà del Centro Studi Smile Eduteca, per dare un quadro complessivamente esauriente di come sia nata, si sia sviluppata e si presenti oggi come una componente significativa nel Comune Di Nocera Inferiore.

Attraverso questo strumento, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione dei servizi, delle finalità, degli obiettivi della nostra struttura, e dei progetti da noi realizzati per rendere evidenti e concreti i principi su cui il nostro agire professionale e sociale si basa.

La carta dei servizi è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, coordinatori, operatori e soci della struttura, nato dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra la Cooperativa Smile e gli utenti, dando al contempo una chiara informazione sui servizi offerti permettendo una comunicazione diretta e trasparente tra il nostro Centro Studi, i committenti e la comunità.

La Carta dei servizi si propone quindi di:

- Dare informazioni sul servizio e le modalità di accesso ad esso;
- Rendere partecipe l'utenza delle finalità, degli obiettivi e degli strumenti educativi;
- Tutelare l'utente che accede al servizio;

La Carta dei servizi contiene:

- I dati identificativi della cooperativa;
- La sua mission;
- La sua storia;
- Gli obiettivi generali e specifici del servizio;
- I destinatari dell'offerta;
- Le attività svolte;
- L'organigramma e la qualifica degli operatori;
- Sede, orari e periodo di apertura delle attività;
- Gli strumenti di tutela degli utenti operatori/personale volontario.

PRESENTAZIONE DEL CENTRO STUDI SMILE EDUTECA SOC. COOPERATIVA

Il Centro Studi Smile Eduteca Soc. Cooperativa è istituito con l'obiettivo di offrire servizi sociali, assistenza educativa e integrazione scolastica a favore di alunni con disabilità o disturbi dell'apprendimento. Fondato nel 2022, ha la sua sede legale a Nocera Inferiore, in Via Giovanni Pascoli, 50-52., tel: 08118409848, cell: 3895534159.

La Cooperativa gestisce il Servizio di Assistenza Specialistica Scolastica, finalizzato all'erogazione di prestazioni educative e assistenziali per alunni con disabilità, su richiesta dei Comuni appartenenti all'ambito S01.

Tale servizio prevede l'implementazione di azioni di sostegno rivolte all'allievo, supportando nel contempo la famiglia e la scuola nelle loro funzioni educative e formative, oltre a favorire la partecipazione come prestazione integrativa degli interventi degli enti locali. Il servizio si caratterizza per la sua varietà e flessibilità, permettendo l'attuazione di progetti individualizzati che si adattino alle specifiche esigenze degli alunni e delle loro famiglie.

Per ulteriori informazioni, è possibile contattarci ai seguenti contatti:

- Telefono: 08118409848
- E-mail: coopsmileeduteca@libero.it
- Coordinatore: dott.ssa Russo Marianna, 3895534159

FINALITA' E PRINCIPI ISPIRATORI E OBIETTIVI DEL CENTRO STUDI SMILE EDUTECA

Il Centro Studi Smile Eduteca si pone come obiettivi la valorizzazione e il potenziamento delle capacità dei ragazzi; sostenere i giovani nei momenti di difficoltà fornendogli gli strumenti per fronteggiarli e rimuoverli, costruire una rete tra nucleo familiare, scuola e ambienti esterni, promuovere le capacità dei ragazzi. Promuovere socializzazione ed aggregazione; Trasmettere ai ragazzi un metodo di studio efficace; favorire nelle famiglie una partecipazione sempre più attiva alla vita dei loro figli, promuovendo e sostenendo forme di genitorialità sociale;

Nel pieno rispetto dei valori alla base della Cooperativa, gli specialisti svolgono il loro lavoro secondo specifici principi, garantendo la tutela anche di diritti, considerati, fondamentali:

- **UGUAGLIANZA ED EGUAGLIANZA:** servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se i

servizi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze, tenendo conto delle necessità di ogni singolo ospite/utente.

- **IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ:** il comportamento della Cooperativa e di chiunque vi lavori all'interno, nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. La Cooperativa si propone, inoltre, di garantire la continuità dei servizi offerti, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e quanto stabilito nel documento di affidamento dei servizi.
- **RISERVATEZZA:** Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30 giugno 2003.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** I servizi vengono forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui si dispone, secondo criteri di efficienza e efficacia. La Cooperativa si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale per offrire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche dell'utente, ed a migliorarne continuamente la qualità.
- **RISPETTO E RISERVATEZZA:** Assistenza e supporto sono forniti in modo tale da mantenere il rispetto della privacy, della dignità e dello stile di vita dell'assistito in ogni momento. La Cooperativa assicura a tutti gli utenti il rispetto della privacy al fine di tutelarne la dignità.
- **PROFESSIONALITÀ:** L'utente riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.
- **PARTECIPAZIONE:** L'utente ha il pieno diritto di essere informato sulle modalità di funzionamento ed erogazione del servizio.

CHI SONO I DESTINATARI DELL'OFFERTA?

Smile Eduteca rivolge le proprie attività educative a preadolescenti ed adolescenti di età compresa tra i 6 e i 18 anni, diversificate a seconda delle fasce di età. Oltre alle attività sono diversificati anche gli orari di accesso dei ragazzi alla struttura e, solo in occasione di specifici momenti inseriti nella programmazione, sono previsti spazi, tempi e attività comuni per i due gruppi. Famiglie, adulti del territorio, bambini di età inferiore a 10 anni e ragazzi maggiorenni possono essere considerati "destinatari secondari" delle iniziative programmate dalla cooperativa.

LE ATTIVITA' SVOLTE

Tra le attività svolte la Cooperativa offre laboratori (creativi, teatrali, culinarie, informatiche, lingua), uscite esterne e campi estivi e iniziative di animazione territoriale.

Le attività programmate sono gestite dall'équipe educativa. Esse possono essere raggruppate per categorie:

- **Il sostegno scolastico:** rappresenta una delle colonne portanti dell'attività complessivamente svolta da Smile Eduteca. Il supporto scolastico è una attività eminentemente educativa e non formativa in senso stretto. L'attività di sostegno scolastico prevede un'iscrizione. I ragazzi vengono spesso inviati dalle scuole che, con i loro insegnanti, collaborano attivamente all'attuazione di un vero e proprio "piano educativo e scolastico personalizzato".

Obiettivi del sostegno scolastico:

- Contribuire all'apprendimento nei ragazzi di un buon metodo di studio, che consenta loro di diventare progressivamente più indipendenti nello studio;
- *Sfruttare le potenzialità relazionali insite nell'attività di sostegno scolastico, approfondendo la relazione educativa con i ragazzi;*
- *Agganciare le famiglie in modo produttivo e coinvolgerle su una materia che spesso è al centro delle preoccupazioni dei genitori;*
- *Promuovere percorsi di orientamento e favorire il bilancio di competenze;*
- **Cittadinanza Attiva:** obiettivo di quest'iniziativa è quello di condurre una sensibilizzazione verso attività legate al volontariato e ad una cittadinanza consapevole. È importante pensare di iniziare a sperimentare questo tipo di cittadinanza fin dalla scuola primaria;
- **Sostegno Psicologico:** per poter agire in un'ottica di rete condivisa e sostenibile risulta necessario creare un legame solido tra i diversi attori della scena educativa del nostro territorio. È importante quindi coinvolgere il minore, la famiglia, la scuola. La cooperativa avrà funzione di comune denominatore tra le diverse realtà;
- **Attività aperte al pubblico:** sono state pensate al fine di poter promuovere attività culturali sui temi legati all'adolescenza e di sensibilizzazione alle tematiche più delicate che riguardano direttamente i ragazzi e le famiglie (bullismo, cyber-bullismo, violenza, dipendenza etc.);
- **Attività esterne:** esse sono di vario tipo e si svolgono prevalentemente all'esterno della cooperativa. Le attività spaziano dal versante puramente ludico (ad esempio pic-nic, merende al parco, cinema) a quello maggiormente connotato in senso educativo (gite, fine settimana residenziali al mare o in

montagna).

Obiettivi delle attività esterne:

- favorire la sperimentazione dei ragazzi in contesti variegati e stimolare l'acquisizione di un ruolo attivo in seno alla attività proposta;

SEDE, ORARI, PERIODO DI APERTURA DELLE ATTIVITA' E PERSONALE IMPIEGATO

Sede: Il Centro Studi Smile Eduteca è situato in via G. Pascoli a Nocera Inferiore, nel centro extraurbano tra il quartiere Cicalesì e San Mauro, zona facilmente raggiungibile per chi proviene dai comuni limitrofi.

Orari: Le attività del **Centro Studi Smile Eduteca** si svolgono presso la sua sede, da settembre a maggio, dal lunedì al venerdì dalle 15:00 alle 20:00; il mese di giugno dal lunedì al venerdì, dalle 15:00 alle 18:00; il mese di luglio, di mattina martedì, mercoledì e giovedì, dalle 9:30 alle 12:30; ad agosto su richiesta.

Personale: Il personale che compone l'équipe educativa è così strutturata:

- Coordinatori servizi educativi;
- Educatori professionali;

PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DEI RISULTATI DEL SERVIZIO

- a. Il Centro Studi Smile Eduteca società Cooperativa monitora e verifica continuamente i servizi offerti, le risposte alle esigenze e la soddisfazione dei propri utenti e clienti, la gestione contabile-amministrativa, al fine di migliorare i propri standard di qualità.

Le attività previste ai fini della valutazione e del monitoraggio saranno:

- I. incontri programmati con gli operatori al fine di valutare l'intervento e/o ritardarlo
- II. interviste e questionari di soddisfazione dell'utenza;
- III. riunioni periodiche di supervisione

In particolare, Smile Eduteca ha individuato gli elementi che determinano la qualità delle attività e dei servizi, sia dal punto di vista socioeducativo che gestionale.

Tali elementi possono essere riassunti nei seguenti:

- b. formazione specifica e aggiornamento di tutto il personale dipendente, attraverso affiancamento e tutoraggio di tutti gli operatori chiamati a prestare servizio di assistenza specialistica;
- c. professionalità delle équipe educative e del personale dipendente attraverso il

coordinamento, la consulenza specialistica e la supervisione;

- d. lavoro di rete attraverso l'organizzazione e la partecipazione a gruppi di lavoro sul territorio, sia con la Pubblica Amministrazione che con il terzo settore;
- e. collaborazioni con le altre organizzazioni del territorio, sia pubbliche che private al fine di favorire l'interazione tra gli enti;
- f. progettazione condivisa con gli altri enti del territorio;
- g. attività di ascolto e attivazione nel territorio attraverso proposte di nuovi progetti;
- h. promozione e supporto tramite attività volte a monitorare e migliorare i processi di erogazione dei servizi;
- i. definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti;
- j. aggiornamento costante delle informazioni riguardo ai bisogni emergenti nel territorio;
- k. monitoraggio costante della qualità dei servizi erogati e della gestione economica;
- l. valutazione sistematica degli eventuali reclami e dei suggerimenti per migliorare obiettivi di miglioramento;
- m. tutela della privacy e informativa agli interessati;
- n. prevenzione del Burnout attraverso riunioni mensili tra gli operatori e i supervisori con comprovata esperienza al fine di incoraggiare la collaborazione tra colleghi senza esacerbare la competitività dello staff ed instaurare e coltivare con i collaboratori una relazione basata sulla fiducia, incoraggiando la trasparenza, la riconoscenza, la cultura del feed-back e del rispetto reciproco.

ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALIZZATA

CRITERIO DI ACCESSO AI SERVIZI

I criteri di accesso ai servizi e agli interventi delineati nella presente carta sono stabiliti dall'ente committente, ovvero il Comune, in collaborazione con gli istituti scolastici e le istituzioni sanitarie competenti.

Il servizio di assistenza educativa specialistica è attivato dal Comune per gli alunni con disabilità iscritti alla scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, mentre la Provincia si occupa degli alunni diversamente abili che frequentano le scuole superiori.

I destinatari di tali servizi sono gli studenti riconosciuti come portatori di disabilità in conformità alla Legge 104/9.

L'individuazione degli alunni per l'attivazione del servizio avviene tramite il Servizio Socio-Educativo del Comune o gli uffici territoriali competenti, i Dirigenti scolastici coinvolti o loro delegati, con il possibile supporto della figura di coordinamento pedagogico a livello distrettuale e del Servizio di riabilitazione dell'ASL.

È fondamentale che la famiglia partecipi attivamente all'intervento, formalizzando la richiesta per il servizio di assistenza educativa specialistica in ambito scolastico. Si sottolinea che tale servizio è gratuito e viene erogato entro i limiti delle risorse disponibili messe a disposizione dall'ente committente.

Le famiglie interessate possono richiedere le prestazioni, anche avvalendosi della scelta dell'ente erogante tramite "voucher", o risiedendo nei comuni che hanno stipulato convenzioni e con la Cooperativa.

L'OPERATORE SCOLASTICO

È un professionista appartenente all'area dei servizi alla persona le cui mansioni sono, in adempimento dell'art. 13 punto 3 della L. 104/92, finalizzate all'assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni in situazione di disabilità iscritti nella scuola d'infanzia, primaria e secondaria di primo grado e secondo grado, nonché alla effettiva integrazione scolastica e sociale degli stessi.

È quindi una professionalità specifica che ha come proprio ambito di azione la scuola

- Come finalità autonomia-assistenza-comunicazione,
- Come specificità: l'essere sempre in collaborazione, a supporto e mai in sostituzione di nessuno.

Il suo operato riguarda specifiche aree di intervento:

- Aiuto all'autonomia
- Aiuto alla comunicazione e alla relazione.

FUNZIONI DELL'ASSISTENZA SCOLASTICA E COMPETENZA DELL'OPERATORE SCOLASTICO

Gli interventi di assistenza scolastica qualificata sono attivati a mezzo di una convenzione tra il Centro Studi Smile Eduteca Società Cooperativa con sede in Nocera Inferiore in via G. Pascoli, 50/52 e l'Ufficio del Piano dell'Ambito Territoriale S01_1- comune capofila Nocera Inferiore (SA) e/o con i singoli Istituti Scolastici del territorio e le amministrazioni locali.

Il Servizio di Assistenza Specialistica interviene per favorire l'integrazione scolastica di persone con disabilità inserite nelle scuole di ogni ordine e grado attraverso una programmazione coordinata con i servizi scolastici, sanitari e sociali. In sintesi, si avvale di personale di tipo educativo per attività di supporto alla persona disabile durante lo svolgimento di attività didattiche ed educative in accordo con il team di insegnanti di classe, i genitori o tutori e relativamente ad un progetto educativo individualizzato al fine di realizzare la piena integrazione delle persone disabili nei percorsi di istruzione scolastica.

Il progetto individuale è redatto dalla cooperativa Smile Eduteca su richiesta e in collaborazione dei genitori o di chi ne esercita la responsabilità dopo un'attenta analisi del caso, che avviene attraverso un colloquio conoscitivo con la famiglia o con chi ne fa le veci, utilizzando in tale incontro strumenti quali: interviste, questionari e la diagnosi funzionale e cognitiva, il tutto al fine di predisporre la formalizzazione di un contratto educativo assistenziale personalizzato per ciascun utente.

Successivamente è organizzato un incontro con i docenti di sostegno e del consiglio di classe a cui parteciperanno sempre i genitori o i soggetti che esercitano la responsabilità per indicare le modalità di coordinamento degli interventi e la loro interazione con il progetto individuale.

Il progetto educativo viene predisposto tenendo conto dell'individuo nella sua globalità di interessi, bisogni, punti di forza e difficoltà. L'intervento educativo viene predisposto anche alla luce del percorso e del progetto di vita del bambino.

L'operatore cerca di accogliere il bisogno dall'alunno attraverso l'ascolto e il rispetto dei suoi tempi. Raccolte tutte le informazioni l'alunno è affidato a un educatore qualificato e adeguatamente formato per il caso in questione. L'operatore porta all'interno dell'istituzione scolastica la propria specifica professionalità, altra rispetto a quella delle figure docenti. Partecipa ai momenti di progettazione, valutazione e verifica degli interventi educativi.

L'operatore è costantemente monitorato e il coordinatore è responsabile del lavoro che deve essere svolto con la massima cura e senza interruzioni per tutta la durata del contratto. Inoltre, sarà responsabile della correttezza e della riservatezza del proprio personale che è tenuto a non divulgare informazioni o notizie sui ragazzi di cui è venuto a conoscenza in ragione della propria attività.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALIZZATA

Il servizio di assistenza scolastica specialistica persegue i seguenti obiettivi:

- Favorire l'integrazione sociale degli alunni con disabilità o generalmente a rischio di emarginazione;
- Lavorare in un'ottica di collaborazione e integrazione tra i diversi servizi e le diverse competenze.

L'integrazione scolastica si avvale delle seguenti figure:

- Educatori - Operatori Scolastici
- Personale specializzato (logopedista, psicologo, esperto nel linguaggio dei segni ecc.)

A CHI È RIVOLTO

Fruitori diretti: minori/giovani adulti e loro famiglie. Fruitori indiretti: personale della scuola

PERIODO, ORARI ED ATTIVITA'

Gli orari di assistenza sono personalizzati in base al progetto di presa in carico. I trattamenti vengono di norma erogati dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, nell'arco di tempo 8:00 /20:30.

L'operatore parteciperà altresì agli incontri di programmazione e verifica del progetto che saranno realizzati con i servizi socio-educativi territoriali e la valutazione degli interventi sarà effettuata con la supervisione di un'equipe.

INFORMAZIONI

SEGNALAZIONE E RECLAMI

I Dirigenti Scolastici e le famiglie possono avanzare reclami in ordine alla erogazione del servizio servendosi dell'apposita modulistica che viene allegata alla Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere:

- **Verbale:** Il coordinatore della struttura è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o del mancato rispetto dei principi enunciati con la "CARTA DEI SERVIZI".
- **Scritto:** Questo può essere effettuato presso il servizio o presso la sede centrale della Cooperativa o può essere inviato via e-mail al seguente indirizzo: coopsmileeduteca@libero.it o può anche essere consegnato direttamente presso il servizio alla Direzione e/o nell'apposita cassetta posta all'ingresso.

PRIVACY

Il Servizio risponde ai requisiti stabiliti della normativa europea in materia di trattamento dei dati personali.

POLITICA INTEGRATA "QUALITA' E SICUREZZA"

La Cooperativa, attraverso il Consiglio di Amministrazione, sostiene e controlla l'insieme delle attività che agiscono su ogni processo, allo scopo di garantirne l'efficacia e l'integrazione con il sistema stesso.

MODIFICA ATTIVITA' A SEGUITO DI ALLERTA METEO IDROLOGICA

In caso di diramazione da parte della Prefettura e/o Protezione Civile di Allerta idrogeologica Arancione e Rossa, il personale del Servizio segue le procedure previste all'interno dei singoli Istituti Scolastici.