



**Associazione di Volontariato
Help Handicap Onlus**
Sede legale: via Trara 86, 67051 Avezzano (AQ)
Sede Operativa: via Sandro Pertini 103, 67051 Avezzano (AQ)
Sede Operativa: via Europa 114, 67051 Avezzano (AQ)
e – mail: helphandicap@libero.it
Tel: 333 4969511
Tel/Fax: 0863 416142

CARTA DEI SERVIZI
PER LE PRESTAZIONI DI
ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA

INDICE

Indice.....	2
La Carta dei Servizi.....	3
Presentazione Associazione.....	4
Obiettivi Principali e Specifici.....	6
Tipologia delle Prestazioni.....	7
Tariffe del Servizio.....	8
Modalità di Erogazione del Servizio	8
Destinatari del Servizio	8
Accesso al Servizio	9
Famigliari e Beneficiari	10
Organizzazione del Personale.....	11
Le Qualifiche degli Operatori	11
Coordinatore	13
L' Equipe di lavoro.....	13
Responsabilità della Gestione del Servizio	15
Monitoraggio Interno dell'Associazione.....	16
Allegati.....	17

LA CARTA DEI SERVIZI:

Le Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni ente erogatore dei servizi si assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Nella Carta dei Servizi l'ente dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

Attraverso la Carta dei Servizi l'Associazione Help Handicap vuol mettere l'utente in condizione di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni offerte;

- facilitare la consapevolezza e l'esercizio dei propri diritti agli utenti, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e dei responsabili, nella certezza di un reciproco rispetto;
- favorire la consapevolezza dell'impegno degli operatori;
- favorire il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti;
- promuovere l'integrazione sociale dell'utenza nel contesto sociale esterno e nei rapporti interni.

PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

L'Associazione di Volontariato **Help Handicap Onlus** esplica la sua attività in vari ambiti su tutto il Territorio Marsicano; le sue iniziative sono prevalentemente mirate alla tutela dei diritti delle persone disabili, anziani, alla salvaguardia della vita indipendente, all'autonomia delle singole persone svantaggiate, nonché delle loro famiglie.

In questa ottica l'Associazione pone un'attenzione particolare alla realizzazione di attività volte all'inclusione e all'integrazione di individui appartenenti alle diverse fasce sociali, promuovendo un'opera di salvaguardia ed incentivazione delle pari opportunità.

Sin dai primi momenti di attività l'Associazione, sorta per volontà di alcune famiglie stanche di subire passivamente i disagi causati da una società sorda nei confronti dei loro bisogni, si propose, come strumento di confronto, la predisposizione di tavoli di discussione sulle problematiche riguardanti le difficoltà incontrate dalle persone disabili, o comunque con irrinunciabili necessità.

Con il tempo l'Associazione ha realizzato innumerevoli progetti e servizi finanziati da enti Locali, Provincia, Regione, Ministero e dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, per il sostegno e l'integrazione delle diverse fasce sociali.

Inoltre ha avviato un centro-diurno handicap per l'integrazione sociale che vede coinvolte le varie fasce sociali in un percorso di socializzazione e integrazione.

L'Associazione Help Handicap onlus si propone, attraverso la realizzazione delle molteplici attività e dei progetti di cui si fa promotrice, di far sì che "pari opportunità", in una società civile, significhi davvero assicurare che questo principio non sia solo valido a livello formale, ma anche e soprattutto nelle sue applicazioni concrete.

Per questo motivo l'Associazione si adopera affinché l'azione delle Istituzioni e delle persone in genere sia volta all'eliminazione delle barriere sia fisiche sia culturali, che impediscono la partecipazione alla vita collettiva a coloro che vivono uno svantaggio, confinandoli insieme alle proprie famiglie, in situazioni di isolamento umano e

sociale.

Ad oggi l'Associazione Help Handicap ha due sedi operative una sita in via Sandro Pertini 103 e una sita in via Europa 114, entrambe ad Avezzano.

Entrambe le sedi sono munite di una segreteria con tutti gli ausili tecnologici per la comunicazione.

OBIETTIVI PRINCIPALI

L'assistenza scolastica di allievi disabili è un servizio che prevede il miglioramento delle capacità cognitive, relazionali, comportamentali e comunicative, per evitare situazioni di discriminazione e garantire il Diritto allo studio per gli alunni affetti da disabilità fisiche, psichiche e sensoriali.

Da qui gli obiettivi principali:

- Presa in carico dell'alunno disabile;
- Assistenza durante l'orario scolastico e durante le attività esterne della scuola, secondo le indicazioni date dal PEI e dalle figure competenti della Asl e del sociale e del corpo docente.
- Consentire lo sviluppo di dinamiche relazionali all'interno della classe e del plesso scolastico;
- Migliorare e sviluppare le competenze cognitive e le abilità manuali.
- Stimolare la capacità relazionale e di comunicazione per facilitare l'integrazione con gli altri e con l'ambiente.

OBIETTIVI SPECIFICI

- Offrire supporto all'allievo disabile durante l'orario scolastico e a casa per fornire un valido supporto alla famiglia nell'assistenza post scolastica;
- Sostegno nella fase relazionale e di comunicazione con il resto della classe;
- Coinvolgimento dell'alunno nelle attività ricreative e di svago programmate dalla scuola;
- Rispetto e attuazione dei progetti educativi individualizzati (PEI).

TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI

1.PRESTAZIONI DI ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALIZZATA:

- Promuovere l'integrazione scolastica;
- Rendere effettivo l'esercizio del Diritto allo studio per gli allievi disabili;
- aiuto nel processo di inserimento scolastico e nella partecipazione alle attività educative;
- aiuto durante la refezione scolastica;
- fornire stimoli educativi per contribuire alla formazione culturale e miglioramento delle capacità relazionali;
- favorire l'accettazione della diversità al fine di prevenire atteggiamenti discriminatori nei confronti degli alunni disabili, da parte della classe;
- favorire il raggiungimento dell'autonomia personale.

Tutte le prestazioni suindicate saranno svolte attraverso interventi atti a promuovere e favorire il sostegno e l'integrazione sociale, sia a livello scolastico che extrascolastico, al fine di ridurre situazioni di solitudine e di emarginazione sociale e di peggioramento del rendimento scolastico, con conseguente peggioramento delle condizioni di vita dell'alunno e della sua famiglia.

TARIFFE DEL SERVIZIO:

Le tariffe per il servizio saranno calcolate tendo conto del C.C.N.L. più gli oneri di funzionamento del servizio.

Il Costo sarà sempre richiesto per ora di lavoro effettuata.

Prestazioni di assistenza scolastica specialistica per disabili

Costo Orario Euro 21,00

Inoltre l'associazione su richiesta della famiglia o della persona interessata potrà avviare prestazioni diverse dalle suddette (coinvolgendo personale qualificato) per soddisfare i bisogni dell'utente.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio normalmente funzionerà in base all'orario previsto dalle istituzioni scolastiche coinvolte.

Su richiesta e previa approvazione del responsabile del servizio si potrà richiedere il servizio anche nei giorni festivi e nelle ore diverse da quelle del normale funzionamento.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

-Alunni e studenti riconosciuti disabili ai sensi dell'art. 3 della legge 104/92, con

priorità data ai soggetti con disabilità grave di cui al comma 3 dello stesso art.3.

ACCESSO AL SERVIZIO

L'Associazione garantirà supporto alle persone/ famiglie per l'iter burocratico che garantirà l'avvio delle prestazioni di assistenza scolastica specialistica.

Dopo l'accettazione della richiesta pervenuta all'Ente erogatore del servizio, l'associazione avvierà delle fasi conoscitive che sono:

1) l' **INCONTRO CONOSCITIVO**. Tale incontro è finalizzato a conoscere la famiglia dell'utente, le sue aspettative, i suoi bisogni e i suoi interessi. La famiglia in tal modo parteciperà alla definizione dell'intervento.

L'Ente erogatore attraverso la collaborazione socio/sanitaria realizzerà il piano individualizzato in base ai bisogni semplici e/o complessi definiti dalla commissione preposta. La commissione preposta definirà nello specifico gli obiettivi da raggiungere, i tempi, il programma di intervento e i risultati da raggiungere.

2) **ATTIVITA' DI OSSERVAZIONE E ORIENTAMENTO** da parte dell'equipe per monitorare e verificare che l'intervento del piano individualizzato sia idoneo alle attività prestabilite e concordate in essere con i famigliari. Ogni intervento con il beneficiario avrà flessibilità in base alle esigenze del piano educativo individualizzato pattuito durante l'accesso al servizio e in base alle capacità residue dello stesso.

Durante l'intervento l'utente sarà coinvolto attivamente insieme alla sua famiglia e a tutti i soggetti presenti nel percorso educativo.

I familiari che intendono rivolgersi alle prestazioni fornite dall'Associazione Help Handicap saranno messi al corrente:

- della tipologia dell'intervento e della prestazione che verrà erogata nei tempi e modi concordati;
- delle attività oggetto della prestazione e le attività non oggetto della prestazione;
- dei vantaggi, obiettivi dell'intervento;

- dell'operatore che svolgerà le prestazioni e le sue competenze;
- dei tempi d'intervento e orari;

Inoltre:

- verrà svolto un colloquio informativo a domicilio o presso altra sede da concordare;
- verranno rese note eventuali azioni o dotazioni a carico dell'utente o del nucleo familiare;
- verranno concordate le modalità di accesso dell'operatore presso il domicilio o altra sede;
- verranno rese note disponibilità di eventuali dotazioni a carico del nucleo o del beneficiario per l'erogazione della prestazione;
- verrà richiesto di predisporre un contesto ambientale adeguato alle esigenze dell'utente e dell'operatore per l'erogazione della prestazione.

I FAMIGLIARI E I BENEFICIARI dovranno:

- partecipare alla definizione dell'intervento, nelle modalità e nei tempi concordati;
- prestare il proprio consenso e la propria disponibilità e collaborazione;
- contribuire alla predisposizione della scheda utente;
- approvare l'intervento;
- rispettare il personale;
- informare tempestivamente i responsabili dell'Associazione dell'intenzione di rinunciare, secondo propria decisione ad attività e prestazioni programmate;
- collaborare al fine di permettere che il servizio e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio;
- essere disponibili all'accesso presso il domicilio da parte degli operatori, solo su richiesta della famiglia.

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

L'articolazione organizzativa delle prestazioni dell'Associazione è ispirata al lavoro di gruppo dell'équipe. Il gruppo di lavoro formato dagli operatori coinvolti assicura il monitoraggio e la verifica dei risultati. Tale équipe sarà coordinata e supervisionata dal Coordinatore.

LE QUALIFICHE DEGLI OPERATORI DOVRANNO ESSERE:

Di seguito si illustreranno le professionalità in forza all'associazione e/o da reperire che, in base alle prescrizioni degli avvisi pubblici degli enti, verranno messe a disposizione dei servizi, andando incontro alle indicazioni richieste:

Possesso dei requisiti i stabiliti dalla Direttiva Provvisoria della Giunta Regionale D'Abruzzo n° 700 del 9/8/2004 in ordine all'assistenza scolastica specialistica per portatori di handicap secondo cui vanno impiegati nel servizio operatori che:

- alla data di entrata in vigore della stessa Direttiva risultino essere già stati impiegati in tali servizi per un periodo non inferiore a tre anni scolastici;

- siano stati impiegati nei medesimi servizi per un periodo non inferiore ad un anno scolastico e che abbiano inoltre frequentato un corso di qualificazione attinente al servizio di assistenza scolastica per portatori di handicap di almeno 400 ore;

oppure

2) Possesso di uno dei seguenti titoli di istruzione:

Diploma di laurea in psicologia, pedagogia, sociologia, educatore professionale, Scienze motorie o altra laurea ritenuta adeguata sulla base delle specifiche esigenze

dell'alunno destinatario delle prestazioni e delle competenze richieste all'operatore secondo quanto riportato nel P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato);

oppure:

3) Diploma di scuola secondaria superiore e qualifica professionale di Assistente Educativo

oppure

4) possesso di esperienza documentata di almeno un anno riferita al campo sociale educativo e rivolta ad alunni disabili in aggiunta a diploma magistrale, liceo psico pedagogico, scienze della formazione, scienze sociali, tecnico dei servizi sociali, scienze dell'educazione o altro titolo di scuola media superiore ritenuto idoneo dalla Unità di Valutazione Multidimensionale della ASL, in relazione alle specifiche esigenze dell'alunno disabile per il quale viene predisposto il P.E.I. -Piano Educativo Individualizzato;

ULTERIORI REQUISITI IN PRESENZA DI PATOLOGIE PARTICOLARI

⌚ Nei casi in cui gli alunni svolgano un programma differenziato, è necessaria anche la conoscenza di tecniche ludico espressive, di drammatizzazione, manipolative, psicomotorie, musicali.

⌚ Nelle patologie motorie, che non compromettono il livello cognitivo, l' operatore è tenuto a sopperire alle difficoltà nella lettura e scrittura, attraverso supporti tecnologico - informatici o con la propria mediazione.

⌚ Per gli alunni/studenti con disturbo dello spettro autistico l' operatore deve essere in possesso di specifici attestati formativi nelle tecniche cognitivo comportamentali (ABA, PECS, TEACCH, PORTAGE, ecc..) ⌚ Per gli alunni/studenti sordociechi, il personale dovrà possedere i titoli e le specifiche qualifiche indicate dalla UVM con il P.E.I.

INOLTRE, PER IL SERVIZIO A2, Personale in possesso del Diploma di scuola secondaria di secondo grado e titolo di interprete L.I.S.(Lingua dei Segni Italiana) (attestato di qualificazione professionale riconosciuto).

INOLTRE, PER IL SERVIZIO A3, Personale in possesso del Diploma di scuola secondaria di secondo grado e di attestato di metodo Braille, tiflopedagogia e sussidi tiflodidattici riconosciuto.

IL COORDINATORE

ha la responsabilità della organizzazione interna del servizio, dell'intervento contenuto nel piano delle attività e nelle programmazioni annuali elaborate d'intesa con gli operatori all'inizio dell'anno di lavoro. Ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e verifica delle attività e dei percorsi di sostegno educativo rivolto agli utenti, della produzione di documentazione e/o comunicazioni. Deve redigere la relazione periodica.

Per garantire un migliore svolgimento del lavoro di assistenza, sono previste modalità annuali formative.

L'ÉQUIPE DI LAVORO

Tutta l'équipe dovrà garantire:

- affidabilità;
- rassicurazioni;
- immagine adeguata al ruolo con utilizzo di linguaggi consoni alla patologia dell'utente;
- garantire la certezza del tipo d'intervento;
- garantire la propria identificabilità attraverso il proprio abito da lavoro e badge con foto;

- garantire la puntualità dell'intervento;
- organizzare delle attività nel rispetto dei normali ritmi di vita degli utenti;
- garantire la continuità dell'intervento con l'utente;

RESPONSABILITÀ DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO

L'utente e i familiari hanno il diritto alla partecipazione alle diverse attività proposte dall'Associazione in base alle proprie esigenze e capacità personali, inoltre hanno diritto:

- a conoscere la tipologia della prestazione erogata;
- al mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio.
- L'utente e la sua famiglia hanno il diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati, nonché il diritto ad una tempestiva informazione sull'esito degli stessi, di norma, salvo casi particolari e di specifica complessità, da comunicarsi entro trenta giorni dalla ricezione dei reclami stessi (allegato 1);

L'Associazione avrà i seguenti obblighi:

- dovrà descrivere all'utente e ai familiari l'avvenuto intervento;
- dovrà compilare la cartella personale contenente il percorso del beneficiario attraverso il confronto con l'intera équipe;
- dovrà segnalare eventuali discrasie;
- periodicamente sottoporrà agli utenti e ai suoi familiari appositi questionari al fine di valutare la qualità e la valutazione percepita dagli utenti (allegato 2)

MONITORAGGIO INTERNO DELL'ASSOCIAZIONE

Verranno svolte periodiche riunioni d'èquipe almeno con frequenza mensile con il personale, aventi lo scopo di poter valutare da vicino l'andamento delle attività e la valutazione degli utenti che vi faranno parte per la gestione e la risoluzione dei problemi.

Verranno effettuate riunioni e incontri individualizzati con i famigliari, su loro richiesta scritta, per discutere delle problematiche rilevate in modo da attuare un confronto costruttivo da entrambe le parti.

Verranno predisposte delle schede individualizzate nelle quali verrà annotata la prestazione con le sue peculiarità in modo da poter avere un quadro generale dell'utente e delle prestazioni effettuate.

Verranno svolte relazioni quadrimestrali da parte del coordinatore per la valutazione intermedia dell'intervento per constatare se le strategie, gli obiettivi e la metodologia dell'intervento sono coerenti con la presa in carico e i bisogni dell'utenza.

Verrà predisposta un'agenda per la programmazione degli interventi.

ALLEGATI

Allegato 1

SEGNALAZIONE DI RECLAMO/ DISSERVIZI / SUGGERIMENTI

Data: ____ / ____ / ____

Formulata dal Signor / dalla Signora

Recapito _____

Tel. _____

Operatore _____

Oggetto: reclamo disservizio suggerimento altro

Descrizione: _____

Referenti:

L'utente ha chiesto riscontro? Sì No

Se sì, con quale modalità? telefonica verbale scritta

Data archiviazione ____ / ____ / ____

allegato 2

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SERVIZIO

RUOLO DEL COMPILATORE IN RIFERIMENTO

DATI RELATIVI DEL BENEFICIARIO

SESSO M. F. .

PRESTAZIONE ASSEGNATA

Argomento	Domanda	Risposta	Suggerimenti e osservazioni
1) orari del servizio	Gli orari soddisfano le Sue esigenze?	<input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto
2) attività programmate	Trova che il Personale addetto proponga e realizzi attività conformi al piano formativo assegnato?	<input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto
3) accesso alle informazioni e coinvolgimento delle famiglie	E' stato coinvolto in incontri di confronto sulla programmazione del servizio in generale e/o dell'intervento individuale	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si, una volta <input type="checkbox"/> Si, più di una volta
4) intervento degli Operatori	Gli Operatori sono cortesi ?	<input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto
5) attività di assistenza	Trova che gli Operatori siano disponibili e scrupolosi ?	<input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto
6) clima relazionale	Il rapporto con gli altri allievi è soddisfacente ?	<input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto
7) perseguimento obiettivi	A suo parere, il servizio ha contribuito a mantenere/migliorare le condizioni generali e quindi la qualità della vita dell'utente ?	<input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto
8) soddisfazione complessiva	In base ad una valutazione globale è soddisfatto dei servizi offerti dall'Associazione help Handicap?	<input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto
Data			

