


SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2015		CDS
	CARTA DEL SERVIZIO Area inclusione sociale e prevenzione	Ed.2 Rev.0 del 16.04.2018

SERVIZIO: ASSISTENZA SCOLASTICA ED EXTRASCOLASTICA AD ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI

Obiettivi del servizio:

Il servizio nasce come strumento volto a favorire l'integrazione scolastica degli alunni diversamente abili nel rispetto della dignità umana e dei diritti fondamentali e inviolabili riconosciuti all'uomo, orientato a garantire il diritto allo studio a favorire l'integrazione sociale dell'alunno disabile, al fine di individuare, stimolare e migliorare le potenzialità individuali nell'apprendimento, autonomia, comunicazione, relazioni e socializzazione del diversamente abile, per il raggiungimento degli obiettivi didattici ed educativi prefissati nel PEI (incluso il sostegno durante gli esami e nelle uscite didattiche) migliorando la qualità di vita.

La strategia di gestione:

Una metodologia di intervento per fasi operative basata su: la **personalizzazione del servizio**; la **relazione di aiuto non strutturata**; la **flessibilità e individualizzazione** delle prestazioni sulla base delle esigenze dell'Alunno, della Scuola e dei Servizi Specialistici coinvolti; l'**orientamento cognitivo** rispetto alle normali funzioni di vita propedeutiche all'incremento dell'autonomia personale dello studente disabile; l'**integrazione sociale** tra il disabile, la famiglia e la società ; l'**ausilio educativo individuale e strutturato** (secondo un monte ore e un orario definito) da parte di un assistente educatore qualificato per lo svolgimento delle funzioni scolastico-educative anche attraverso l'avvio all'uso di strumenti pedagogici e informatici; l'**interazione professionale** nel contesto multifattoriale relativamente alla rappresentazione delle istanze dello studente disabile; la proposta di **azioni complementari ed incluse nel sistema di rete globale**, finalizzate al perseguimento dell'integrazione e della socializzazione, anche in ambito extrascolastico; la **collaborazione con i servizi territoriali**.

A chi è rivolto:

Il servizio è erogato a favore di utenti disabili che abbiano presentato domanda corredata della documentazione attestante il bisogno assistenziale e ritenuti idonei dal Committente secondo le procedure definite dallo stesso.

Le prestazioni erogate:

L'Assistente Specializzato ha il compito di sostenere l'alunno nell'ambito dell'autonomia e della comunicazione, collaborando con il personale scolastico ai fini dell'effettiva partecipazione dell'alunno a tutte le attività scolastiche. Di seguito si riportano le principali aree di intervento dell'Educatore / Assistente Scolastico:

- Autonomia personale sul piano delle necessità di base (mangiare, spostarsi, uso dei servizi, vestirsi e svestirsi, ecc.) e, in generale, la cura della persona.
- Autonomia riguardante la conquista dello spazio circostante (esplorazione dell'ambiente e del contesto) e supporto nell'esplorazione e conquista anche degli spazi esterni all'istituto scolastico (es. giardini, etc).

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2015		CDS
	CARTA DEL SERVIZIO Area inclusione sociale e prevenzione	Ed.2 Rev.0 del 16.04.2018

- Uso di strumenti protesici
- Sostegno alla realizzazione ed attuazione delle potenzialità relazionali e sociali del portatore di handicap con particolare attenzione a favorirne il rapporto con il gruppo dei pari.
- Collaborazione, in aula o nei laboratori, con l'insegnante, nelle attività e nelle situazioni che richiedono un supporto pratico funzionale, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione della comunicazione, operando, su indicazione precisa degli insegnanti, anche sul piano didattico
- Attività di supporto didattico domiciliare e attività di promozione dell'integrazione extrascolastica (se previsto dal Committente)

In particolare le prestazioni erogate dal personale specializzato verteranno sulle macro- aree:

- Educazione all'acquisizione delle funzioni primarie (controllo attività fisiologiche, capacità di alimentazione);
- Affiancamento in classe per agevolazione dell'inserimento nel gruppo e dello scambio delle relazioni sociali e affettivi;
- Ausilio nell'attività ricreativa e pratico motoria;
- Intervento e sostegno educativo individuale nell'ambito di un curriculum scolastico personalizzato.

Assetto organizzativo del servizio:

Il servizio è organizzato sul principio della personalizzazione, sulla flessibilità e adattamento all'utenza, sull'osservazione continua e sulla modificazione in itinere per la promozione del benessere globale dell'alunno e il miglioramento della qualità di vita. Il piano di intervento è proceduto sempre da una valutazione multidimensionale del bisogno assistenziale (ambito: bio psico sociale ed educativo): **1. Presa in carico dell'alunno:** la presa in carico dell'utenza avviene secondo comunicazione del Committente l'avvio del servizio avviene entro massimo 24h dalla ricezione della comunicazione scritta presso la Cooperativa (salvo diverse disposizioni indicate dal Committente stesso). **2.Valutazione del bisogno iniziale e in itinere:** la prima valutazione è ad opera del Committente; per l'elaborazione del piano di intervento individuale la cooperativa ricorre alla somministrazione ed elaborazione dei Test e questionari specifici. **3.Ratifica del Piano Individualizzato:** Sulla scia delle indicazioni fornite dal Committente e delle valutazioni effettuate internamente dalla Cooperativa, viene definito il progetto di intervento dell'alunno: esso contiene indicazioni specifiche inerenti gli obiettivi (a breve, medio e lungo termine), le prestazioni da erogare, il calendario incontri, la cadenza e durata delle prestazioni, le figure professionali da impegnare, le risorse tecniche necessarie. Il P.I. è dunque un documento che sottoscritto dalle parti interessata regola e definisce le attività dell'intervento e le cadenza temporalmente. **4.Erogazione servizio:** Le prestazioni previste vengono definite, migliorate e integrate durante l'erogazione del servizio, in funzione delle emergenti necessità e bisogni degli utenti.

Il personale assegnato all'alunno:

Il personale assegnato al servizio sarà quello con le caratteristiche psicoattitudinali, con la professionalità e le qualifiche, più idonee al caso e che risponde ai requisiti minimi di legge. possiede competenze

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2015		CDS
	CARTA DEL SERVIZIO Area inclusione sociale e prevenzione	Ed.2 Rev.0 del 16.04.2018

tecnico scientifiche funzionali alla tipologia di disabilità dell'alunno assegnato (linguaggio Liss, Braille, metodo ABA, ecc). Ogni unità è assegnata all'alunno in funzione della continuità educativa e della capacità del personale di rispondere ai fabbisogni educativi speciali rilevati. Il sistema di valutazione delle risorse umane è gestito dal Nucleo di Valutazione interno alla Cooperativa (Direttore Tecnico, Responsabili della Selezione e Gestione delle Risorse Umane, Responsabili di Area Aziendale). Nello svolgimento del lavoro di assistenza, il personale è tenuto a: rispettare gli standard operativi in essere; indossare gli strumenti di lavoro, avuti in consegna (guanti monouso, cartellino di riconoscimento, dispositivi di protezione individuale, strumenti di pulizia e altri strumenti operativi in funzione del P.I.); rispettare le misure di sicurezza con riferimento alla prevenzione dei rischi ambientali che possono avere effetti negativi sulla salute dell'alunno, alla sicurezza delle procedure assistenziali e al corretto uso degli ausili; rispettare il luogo di lavoro; tutelare l'integrità psico-fisica degli utenti, nel rispetto della loro personalità e dei loro diritti, nonché trattarli con rispetto, cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; garantire la tutela della privacy dell'alunno; comunicare con l'alunno attraverso un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile ed stabilendo un rapporto di fiducia e di collaborazione; comunicare al Responsabile del Servizio eventuali ritardi o assenze; in caso di accompagnamento con automezzo, ad acquisire tutte le necessarie autorizzazioni dall'alunno e/o familiare; comunicare al Responsabile del Servizio ogni eventuale non conformità/anomalia rilevata. La modalità di sostituzione dell'operatore che per vari motivi (ferie, malattia, permessi, rinuncia, etc) si assenta dal servizio prevede il ricorso a un numero adeguato di operatori supplenti in possesso dei requisiti richiesti dal Committente. Eventualmente l'alunno non desidera operatori diversi o il Committente ritenga opportuno non procedere con una sostituzione, verrà comunicata l'assenza del titolare alle famiglie.

Esplicitazione delle procedure e degli strumenti per la valutazione della qualità del servizio:

Per la gestione ottimale del servizio la Cooperativa adotta prioritariamente la logica della qualità e del miglioramento continuo, che consente di impiegare le risorse a disposizione con efficacia, adeguando tutta l'organizzazione aziendale alle esigenze dell'utenza e alle rispettive continue evoluzioni ed è certificata secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2015**. Applica pertanto il Sistema di Gestione della Qualità a tutte le procedure interne e di erogazione e nel tempo ha strutturato un sistema di monitoraggio, controllo e verifica del progetto costruito esplicitamente per tutti i servizi gestiti. Il sistema di valutazione consente, alla Direzione e al Committente, di ricevere informazioni che, oltre a favorire la realizzazione del servizio, consente di effettuare aggiustamenti in itinere e valutare gli esiti ottenuti. Il sistema di monitoraggio del servizio avviene a due livelli: *monitoraggio esterno*, mediante la misurazione del livello di soddisfazione del cliente; *monitoraggio interno*, attraverso il monitoraggio del sistema organizzativo del servizio, nonché l'esecuzione di verifiche ispettive interne (audit) sul sistema di gestione.

Il Monitoraggio interno:

Misura le caratteristiche del servizio (prestazioni, risorse, risultati, obiettivi, ecc.) in corrispondenza di opportune fasi di realizzazione dello stesso, per verificare che i requisiti di qualità vengano soddisfatti e che il processo possa essere migliorato. La pianificazione delle attività di monitoraggio e misurazione viene definita nei diagrammi di processo di riferimento parte integrante del manuale della qualità.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2015		CDS
	CARTA DEL SERVIZIO Area inclusione sociale e prevenzione	Ed.2 Rev.0 del 16.04.2018

a. La valutazione e il monitoraggio della qualità del servizio:

- La verifica del raggiungimento degli **obiettivi a breve, medio e lungo termine del piano di intervento**;
- **I contenuti delle relazioni mensili a carico degli operatori del servizio** sulle attività realizzate, quelle previste per il mese successivo, le modifiche apportate, le osservazioni e note sul livello di sviluppo e competenze dell'utente, sulle criticità osservate e risolte;
- **I contenuti dei verbali delle riunioni di coordinamento interno e con i servizi/famiglie**, tesi a valutare l'aderenza del servizio rispetto al progetto approvato, il raggiungimento degli obiettivi progettuali, il livello di professionalità del personale, criticità e problematiche con riprogettazione in itinere.

b. Monitoraggio sullo stato di avanzamento del servizio: la verifica e il monitoraggio continuo del servizio saranno garantiti dalla messa in atto di procedure, prassi, ovvero:

- **riunioni settimanali e periodiche di equipe** tra il coordinatore e gli operatori e/o, le riunioni di equipe, tese a valutare il regolare svolgimento del servizio, valutare eventuali progressi, cambiamenti o regressioni dell'alunno, individuare eventuali problematiche/criticità, e adottare le possibili risoluzioni, nonché eventuali spunti di miglioramento, i cui esiti vengono verbalizzati, sono finalizzate alla verifica del corretto svolgimento del servizio, anche in merito alla puntualità del personale, al rispetto della turnazione, all'aderenza al proprio ruolo e mansioni, alla gestione delle sezioni, ecc. Ogni mese i contenuti verbalizzati sono formalmente comunicati al Committente, accompagnando tale relazione semestralmente dai contenuti delle indagini di Customer Satisfaction svolte.
- **il controllo del Personale in Servizio attraverso:**
- **la verifica sul luogo di lavoro delle presenze in funzione del piano di turnazione settimanale approvato**, svolgendo un incrociato dell'orario svolto rispetto a quello stabilito, con l'eventuale verifica delle cause degli spostamenti, rilevazione di ritardi o assenze ingiustificate non comunicate;
- **l'analisi di eventuali segnalazioni o reclami a carico dell'operatore**, della fondatezza delle stesse, delle cause e eventuale avvio delle procedure in caso di inidoneità dell'operatore (richiamo verbale, scritto, etc).
- **la valutazione della soddisfazione cliente/famiglia**, relativa all'analisi del livello di soddisfazione e avvio delle eventuali procedure volte a rimuovere, modificare e eliminare criticità, migliorando il livello della percezione della prestazione;
- **la verifica della scheda di monitoraggio**, con l'analisi del livello di gradimento della prestazione nelle varie aree indagate, a cui segue l'adozione di procedure per adeguamento di livelli standard prefissati (indagine sulle cause, rimozione ostacoli, colloqui con l'operatore e la famiglia, etc);

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2015		CDS
	CARTA DEL SERVIZIO Area inclusione sociale e prevenzione	Ed.2 Rev.0 del 16.04.2018

- **la valutazione semestrale del clima organizzativo**, per l'indagine sulla percezione che i dipendenti hanno del clima aziendale e organizzativo, a cui seguono le procedure per il miglioramento continuo e la rimozione delle criticità eventualmente emerse;
- **i colloqui individuali del coordinatore con il personale** per la verifica e risoluzione di criticità e analisi del livello motivazionale.
- **la valutazione annuale delle risorse umane**, concomitante e interconnessa a tutte le altre azioni di monitoraggio, la valutazione del personale, ad opera del Nucleo di Valutazione, si avvale di strumenti (griglie, questionario, schede) e di mezzi (colloquio, osservazione, etc), volti a definire il profilo individualizzato della risorsa umana sia in entrata, **ex ante**, che nel corso del rapporto di lavoro, **in itinere (annualmente)**, e allo scioglimento dello stesso, **ex post**, secondo modalità e procedure descritte nella sezione dedicata alla valutazione del personale, che consentono di avere uno sguardo complessivo e analitico al tempo stesso delle risorse umane in termini di efficacia, efficienza, professionalità, e di competenze, prestazioni, potenzialità, fabbisogni.
- **la programmazione di Verifiche ispettive interne** con l'obiettivo di controllare se il sistema di gestione è adeguato in termini di struttura, organizzazione, risorse umane e tecniche (anche in funzione del rispetto dei protocolli HACCP, delle misure di igienizzazione degli ambienti, di adozione degli strumenti di protezione individuali, ecc). La pianificazione ed esecuzione degli Audit interni sono di responsabilità di Auditor qualificati e indipendenti da coloro che hanno diretta responsabilità sull'attività oggetto di verifica. Si predispongono una "Lista di controllo" come promemoria degli aspetti da verificare.

Il Monitoraggio esterno. Teso a valutare il livello della qualità percepita all'esterno del servizio, tramite:

a. la rilevazione della Soddisfazione del cliente. Il monitoraggio della soddisfazione del cliente avviene attraverso:

- la somministrazione semestrale di un **Questionario di Soddisfazione del Cliente (quantitativo)** che contiene domande tese ad accertare la qualità percepita **dal cliente inteso come Committente del servizio** in merito al servizio fornito; il questionario, così compilato, viene acquisito e riesaminato dal Responsabile di Qualità. I dati subiranno un'elaborazione statistica del livello di soddisfazione del Committente. Si ritiene soddisfacente un risultato medio **non inferiore a 7** nella scala che va da 3 a 9, laddove 3 indica la completa insoddisfazione e 9 indica la soddisfazione massima.
- La somministrazione semestrale e, comunque, almeno una volta per ogni alunno in caso di attivazioni per periodi inferiori al semestre, di un **Questionario di Soddisfazione Utente (quantitativo)** al fine di verificare l'aderenza del servizio ai reali bisogni degli utenti. La scheda prevede l'indicazione di un livello di gradimento per una serie di interventi. La raccolta sistematica di tali informazioni consente di monitorare i suddetti indicatori statistici di soddisfazione anche con riferimento ai diversi aspetti delle prestazioni (Disponibilità e cortesia del personale, competenza e professionalità, livello di assistenza ricevuto, regolarità del servizio, organizzazione, tempi e modalità di erogazione ecc.). Si ritiene soddisfacente un risultato medio **non inferiore a 7**.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2015		CDS
	CARTA DEL SERVIZIO Area inclusione sociale e prevenzione	Ed.2 Rev.0 del 16.04.2018

- La rilevazione di **valutazioni/impressioni** (indicatori qualitativi) riportate nelle relazione specifiche o nei verbali di riunione, che emergono dal rapporto con il cliente sia esso committente, alunno del servizio o parte interessata (es. familiari, insegnanti, ecc.).

L'analisi dei **risultati di eventuali indagini di Customer Satisfaction svolte dal Committente.**

La gestione Reclami e Suggerimenti:

La cooperativa si avvale di un Scheda Reclami/Suggerimenti, che compilata direttamente dall'alunno/scuola/familiari o dal Coordinatore su segnalazione degli utenti, anche in forma anonima, o dal personale dell'Ente, dalle famiglie o dal personale del servizio, viene analizzata e suddivisa per tipologia. Al reclamante, se conosciuto, sarà data risposta scritta in merito alla problematica e alle eventuali decisioni intraprese entro e non oltre 15 giorni, attivandosi entro quella data, per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Le disposizioni adottate vengono comunicate all'Ente Committente.

Il Miglioramento Continuo.

Strettamente connesso al processo di “monitoraggio del sistema” è il processo “miglioramento continuo” che parte dalla gestione delle azioni correttive per eliminare le cause effettive o potenziali di non conformità rilevate dal processo di monitoraggio, al fine di impedire il loro verificarsi o prevenirne il ripetersi. Tale sistema prevede che le azioni correttive adottate siano commisurate all'importanza e all'impatto degli effetti delle non conformità sul sistema di gestione. Il processo del miglioramento continuo si concretizza attraverso:

- Ricerca delle cause: registrazione su modulo “Rapporto di non conformità/azione correttiva” dei dati relativi alla situazione non conforme reale o potenziale rilevata. Analisi dei dati da parte del Responsabile della Qualità, in collaborazione con le Funzioni coinvolte in tutti gli aspetti tecnici e gestionali.
- Definizione ed esecuzione di azioni correttive: registrazione su modulo “Rapporto di non conformità/azione correttiva” dei dettagli dell'azione da attuare, indicando il responsabile incaricato dell'esecuzione ed i tempi di attuazione.
- Verifica delle azioni correttive: La verifica della chiusura e dell'efficacia dell'Azione Correttiva, viene eseguita dal Responsabile Qualità nelle date stabilite e riportate dallo stesso sul modulo “Rapporto di non conformità/azione correttiva”.

Fattori di qualità del servizio.

I Fattori di qualità di un determinato Servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità di quel servizio, da parte dell'alunno che ne fa l'esperienza concreta, e devono assicurare il raggiungimento di standard di qualità capaci di garantire risposte efficaci ai bisogni espressi dall'utenza e soddisfarne le esigenze. Tutti gli elementi acquisiti nella verifica del raggiungimento degli standard di qualità definiti,

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2015		CDS
	CARTA DEL SERVIZIO Area inclusione sociale e prevenzione	Ed.2 Rev.0 del 16.04.2018

servono per una seria valutazione della qualità dei servizi e dei processi della Cooperativa e potranno evidenziare successi e insuccessi, costituendo punto di partenza per la programmazione del miglioramento. Il sistema di gestione per la qualità sviluppato dalla Cooperativa Leonardo prevede la definizione di standard qualitativi che si richiamano a:

FATTORE/ASPETTO INDICATORE		STANDARD	OGGETTIVI
SICUREZZA	% DI UTENTI CHE HANNO DI INCIDENTI REGISTRATI DURANTE IL PERIODO DI ASSISTENZA	0	MANTENERE 0
EFFICACIA	% DI UTENTI CHE RINUNCIANO PER CAUSE IMPUTATE AL SERVIZIO	0%	MANTENERE 0
	N° NON CONFORMITÀ /N. NON CONFORMITÀ RISOLTE	0%	MANTENERE LO 0%
	% PI CON ESITO POSITIVO (VALIDATI)/TOTALE PI	100%	MANTENERE 100%
	N° DI UTENTI ATTIVATI/N° DI PI PRESENTI	100%	MANTENERE 100%
EFFICIENZA	TAR (TEMPO ATTIVAZIONE RICHIESTA): DATA ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DELLA COOPERATIVA – DATA RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DA PARTE DEL COMMITTENTE	< 25 ORE	MANTENERE < 25 ORE
	TPPI (TEMPO PREDISPOSIZIONE PIANO INTERVENTO):DATA PREPARAZIONE PIANO	< 25 ORE	MANTENERE < 25 ORE
SODDISFAZIONE RELATIVA AL SERVIZIO	GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE RISPETTO AL SERVIZIO E ALLE PRESTAZIONI EROGATE	8.6	ALMENO 8.7
	PUNTEGGIO MEDIO PER PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA DEGLI OPERATORI PER SERVIZIO	8.6	ALMENO 8.7
	GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA COMMITTENZA RISPETTO AL SERVIZIO E ALLE PRESTAZIONI	8.6	ALMENO 8.7
	GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA COMMITTENZA RISPETTO ALLA GESTIONE E COORDINAMENTO	8.4	ALMENO 8.5
CAPACITÀ DI MIGLIORAMENTO	N° AZIONI CORRETTIVE INTRAPRESE	0	MANTENERE 0
	N° DI DIMISSIONI/LICENZIAMENTI	0	MANTENERE 0
	N. RECLAMI FONDATI CHIUSI/N. RECLAMI RICEVUTI PER SERVIZIO	0	MANTENERE 0

Orari di apertura sede legale: Aperta dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.10 e dalle 15.00 alle 18.00 - Via Sambuco snc - 67051 Avezzano Aq - Tel. e fax. 0863.497234

Numero Verde 800.392001 - Reperibilità h 24: 340.8367583 - Linea Amica: 0863.497234

✓ Direttore tecnico e Presidente: Dott.ssa Karin Sorgi 338.5966380; e-mail: presidente@leonardoprogettisociali.it

✓ Responsabile di Area Aziendale Dott.ssa Giovanna Rodorigo 346.0912157; e-mail: g.rodorigo@leonardoprogettisociali.it;

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2015		CDS
	CARTA DEL SERVIZIO Area inclusione sociale e prevenzione	Ed.2 Rev.0 del 16.04.2018

- ✓ Responsabile Qualità Dott.ssa Di Gaetano Mariantonietta 340.8367583;
email: m.digaetano@leonardoprogettisociali.it;
- ✓ Responsabile amministrativo Di Genova Sara 3460948582, email
s.digenova@leonardoprogettisociali.it;
- ✓ Sito web: www.leonardoprogettisociali.it