

CARTA DEL SERVIZIO

ASSISTENZA SPECIALISTICA PER L'INTEGRAZIONE
SCOLASTICA DEGLI STUDENTI DISABILI DELLE SCUOLE
STATALI E PARITARIE DELL'INFANZIA, PRIMARIE E
SECONDARIA DI PRIMO E SECONDO GRADO.



OPERA A SOSTEGNO
DELLE PERSONE
CON DISABILITÀ

Il Punto Onlus
via Cimabue 2, 10137 • Torino
Tel. 011.0015320 • Fax 011.0015324

P. IVA 08266100018
www.ilpuntoscs.org
info@ilpuntoscs.org

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto si realizzasse nel processo d'innovazione dei rapporti tra Istituzioni e cittadino a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. Questa guida ha lo scopo di offrire le informazioni necessarie alle famiglie, alle Istituzioni Scolastiche e ai territori in merito ai principi, alle scelte educative e al modello organizzativo adottato dalla nostra cooperativa nella gestione del servizio di assistenza specialistica per l'integrazione scolastica.

LA COOPERATIVA SOCIALE IL PUNTO: BREVE PRESENTAZIONE

Il Punto è una cooperativa sociale che, nel territorio afferente la Città Metropolitana di Torino, opera per lo sviluppo delle comunità locali, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini. Riunisce le istanze sociali, culturali e politiche con quelle della cooperazione. Si ispira a principi di mutualità, solidarietà, democrazia, libertà ed assenza di lucro. Da vent'anni la cooperativa sociale Il Punto persegue la mission di promuovere l'integrazione, l'autonomia e la determinazione delle persone in carico rivolgendosi a persone adulte o minori con disabilità, famiglie in difficoltà, adulti fragili, giovani, stranieri e realizzando servizi educativi, socio assistenziali e di supporto con un forte radicamento territoriale e con l'intento di contribuire a costruire una comunità più accogliente e inclusiva.

I PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I principi cui si ispira il servizio di assistenza specialistica per l'integrazione scolastica sono i seguenti:

- Eguaglianza: è rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, etnia, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.
- Imparzialità: sono evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.
- Continuità: il servizio è assicurato in maniera regolare e continuativa secondo quanto specificato in seguito.
- Partecipazione: viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio. Il servizio sarà erogato garantendo la partecipazione attiva della famiglia dell'alunno coinvolto.
- Efficienza ed efficacia: l'organizzazione e l'erogazione del servizio garantirà alti standard qualitativi uniformandosi a criteri di efficienza ed efficacia.
- Integrazione tra i servizi: viene garantita la collaborazione tra il proprio personale, i docenti e Dirigenti Scolastici, i Servizi Sociali comunali o consortili e gli altri servizi che hanno in carico il minore.

1) IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA PER L'INTEGRAZIONE SCOLASTICA

Il servizio si rivolge ai minori con disabilità. È condotto dalla cooperativa Il Punto in integrazione e in collaborazione con i Servizi Sociali di riferimento, l'Istituzione Scolastica e gli altri servizi che hanno in carico il minore.

Il servizio viene gestito tenendo conto di alcuni elementi ispiratori e costitutivi che ne definiscono lo stile e che di seguito si espongono:



1.1) L'INCLUSIONE

La scuola rappresenta il luogo dell'apprendimento e della socializzazione, dell'incontro e del confronto con l'altro che non appartiene alla propria sfera familiare. A scuola si trascorre molto tempo, per molti anni. L'esperienza che vi si conduce è significativa non solo per le conoscenze e per le competenze che si acquisiscono, ma anche per le relazioni che si instaurano. L'inclusione sociale delle persone con disabilità, la possibilità di vivere con le medesime opportunità concesse a tutti dentro contesti che tendono a superare le barriere architettoniche e culturali, ha la sua necessaria premessa nell'inclusione scolastica. Nel corpus di relazioni che si costruisce a scuola, l'alunno con disabilità e i compagni imparano reciprocamente. Seguendo i principi dell'UDL, Universal Design for Learning, organizzazione dei luoghi – le aule, la disposizione dei banchi, i gruppi classe – e della didattica sono aspetti determinanti ai fini degli apprendimenti così come dell'inclusione. Quest'ultima, infatti, per realizzarsi pienamente chiede un'elevata attenzione ai contesti e alla loro evoluzione affinché si adattino, si modifichino per accogliere gli alunni con disabilità.

L'operatore specializzato de Il Punto, in questo quadro, è la figura che può favorire una piena integrazione dell'alunno con disabilità nella classe e nel contesto scolastico. Nella collaborazione stretta con gli insegnanti di classe e con l'insegnante di sostegno, fornisce all'alunno gli appoggi di cui ha bisogno, favorisce le relazioni con i compagni, tiene collegati tra loro la scuola e l'extra-scuola.

1.2) IL PROGETTO DI VITA

In ambito sociale, il progetto di vita è stato normativamente collocato con il dl n°62 del 24 maggio 2004. Nel caso di persone con disabilità, parlare di progetto di vita significa contribuire a collocare le scelte presenti, prossime e future dentro un quadro ampio e flessibile che, a partire dalle abilità della persona, dal suo contesto di vita, dalla tipologia di disabilità, dall'area di sviluppo prossimale, ipotizzi delle traiettorie, delinea le possibilità, immagina il futuro, seguendo le indicazioni della Convenzione ONU. Nella pratica, muoversi nell'ottica del progetto di vita significa vedere la persona nella sua complessità e nella sua integrità e, pertanto, ricomporre i suoi tempi, gli spazi, le relazioni che vive. Per queste ragioni, il servizio di assistenza specialistica gestito da Il Punto tiene conto della rete, formale e informale, in cui i progetti di vita degli alunni con disabilità si realizzano e mantiene costantemente aperto il dialogo con le famiglie, gli Istituti Scolastici, i Servizi sociali comunali/consortili, i Servizi specialistici, le realtà territoriali in cui si svolge la vita del minore (oratori, parrocchie, associazioni sportive, biblioteche, ludoteche).

2) OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il servizio ha le seguenti finalità:

- agevolare la frequenza e la permanenza degli alunni con disabilità nell'ambito scolastico per garantire loro il diritto allo studio;
- facilitare l'inserimento e la partecipazione degli alunni in carico alle attività didattiche svolte dal personale insegnante, supportandoli al raggiungimento degli obiettivi di integrazione e autonomia personale, in attuazione dei programmi educativi concordati;
- fornire sostegno nelle attività di socializzazione e nell'acquisizione di capacità comunicativa, volte all'integrazione e alla valorizzazione di abilità personali;
- garantire ogni altro sostegno e attività specialistica, ad esclusione di quelle prettamente di competenza del personale scolastico.



3) LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA: LE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NEL SERVIZIO

La strutturazione del servizio coinvolge figure professionali messe a disposizione dalla cooperativa Il Punto che operano affinché la qualità dello stesso sia salvaguardata anche grazie ad azioni di pianificazione, di monitoraggio e di verifica garantiti a diversi livelli di responsabilità.

IL REFERENTE GENERALE DEL SERVIZIO (Presidente)

Garantisce la funzione di consulenza alle scelte strategiche e agli orientamenti progettuali che sottendono il servizio, in stretto raccordo e mantenendo rapporti costanti con il Committente, anche per gli aspetti più amministrativi. Funge da snodo per definire eventuali protocolli e intese con i diversi attori istituzionali, supervisiona il lavoro del Coordinatore.

IL COORDINATORE DEL SERVIZIO

Il Coordinatore ha il compito di garantire l'indirizzo generale di tutte le singole progettualità nei suoi aspetti educativi, metodologici, organizzativi e tecnici, dietro supervisione del Referente generale del servizio e in continua connessione con i Referenti Comunali/Consortili. Il Coordinatore è la figura di snodo tra utenti, famiglie, Istituzioni Scolastiche, risorse del territorio e garantisce la rispondenza delle azioni alle istanze istituzionali dell'Ente Committente. Inoltre, è la figura che organizza il personale (turni, sostituzioni, riunioni d'equipe, ecc.), verifica l'andamento del servizio, mantiene rapporti costanti con la Committenza.

L'EDUCATORE PROFESSIONALE

È la figura che favorisce l'inclusione scolastica e sociale dell'alunno con disabilità; promuove l'autonomia personale e sociale; sostiene il mantenimento e lo sviluppo delle potenzialità.

Le finalità sopra esposte sono perseguite attraverso le seguenti azioni:

- individuazione e verifica degli obiettivi educativi relativi all'autonomia personale dell'alunno nell'ottica del raggiungimento della massima autonomia possibile;
- promozione di attività per lo sviluppo e il rafforzamento delle potenzialità;
- mediazione e integrazione degli apprendimenti in collaborazione con l'insegnante di sostegno e gli insegnanti delle diverse discipline;
- ideazione di iniziative che favoriscano la relazione tra l'alunno con disabilità e il contesto scolastico nella sua complessità: compagni, insegnanti, personale non docente, Dirigente Scolastico;
- collaborazione con gli insegnanti per l'effettiva partecipazione del minore con disabilità a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative previste PEI;
- collaborazione con gli insegnanti, in aula e nei laboratori, per dare un supporto pratico funzionale, socio- relazionale e di facilitazione della comunicazione;
- accompagnamento del minore nelle attività avendo cura di attuare tutte le azioni e le strategie individuate per raggiungere gli obiettivi nell'ambito dell'autonomia personale, delle competenze sociali e dell'integrazione sul territorio;
- partecipazione alle attività di programmazione e di verifica con gli insegnanti, con i Referenti delle strutture sanitarie e con i Servizi Territoriali;
- partecipazione alla stesura del Piano Educativo Individualizzato, contribuendo, attraverso le sue specifiche competenze, all'individuazione delle potenzialità dell'alunno, degli obiettivi da perseguire nell'azione educativa, delle strategie/metodologie da attuare e della strutturazione dei momenti di verifica;



- collaborazione all'attuazione del Piano Educativo Individualizzato in collaborazione con la scuola, con il Servizio Sociale, con la famiglia e con i servizi specialistici territoriali;
- redazione e compilazione nei tempi richiesti della documentazione del servizio;
- partecipazione ai corsi di formazione e aggiornamento programmati annualmente.

L'OPERATORE SOCIO SANITARIO

L'Operatore Socio-Sanitario (OSS) supporta gli alunni con disabilità all'interno dell'ambiente scolastico, garantendo assistenza nelle attività quotidiane, favorendo l'autonomia personale e contribuendo al loro benessere psicofisico. L'OSS opera in sinergia con il personale educativo, scolastico, nel rispetto delle normative vigenti e degli standard di qualità. Nello specifico si occupa di:

- supportare l'alunno nelle attività di igiene personale, cambio e utilizzo dei servizi igienici;
- assistere nella somministrazione dei pasti, garantendo una corretta alimentazione e il rispetto di eventuali diete speciali;
- favorire la mobilità dell'alunno all'interno dell'ambiente scolastico, anche attraverso l'uso di ausili specifici (carrozzine, deambulatori, protesi, ecc.);
- monitorare lo stato di salute dell'alunno, segnalando eventuali criticità al personale scolastico;
- collaborare per quanto di propria competenza all'attuazione del Piano Educativo Individualizzato in sinergia con la scuola, con il Servizio Sociale, con la famiglia e con i servizi specialistici territoriali;
- redigere e compilare nei tempi richiesti la documentazione del servizio;
- partecipare ai corsi di formazione e aggiornamento programmati annualmente.

4) LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA: ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio si svolge nelle diverse scuole del territorio in orario scolastico, nei mesi e nei giorni di effettiva attività delle scuole; le date di inizio e fine del servizio sono definite dal calendario scolastico regionale e dai singoli Istituti Scolastici.

Prima dell'inizio del servizio, il Coordinatore recepisce l'elenco degli alunni in carico, il monte ore singolarmente assegnato e le informazioni relative alle Diagnosi e alle situazioni dei minori.

5) LA SELEZIONE DEL PERSONALE

Il personale per il servizio è selezionato dal Servizio Al Lavoro della cooperativa Il Punto.

Gli operatori ingaggiati nel Servizio di Assistenza Specialistica dispongono dei seguenti requisiti:

- flessibilità e disponibilità;
- competenze nella progettazione di attività alternative/laboratori in gruppo;
- capacità di operare in gruppi multiprofessionali (docenti, neuropsichiatria, famiglia, ecc.);
- capacità di gestire e integrare livelli diversi (area didattica, area relazionale, autonomia);
- capacità di individuare prospettive (dentro e fuori la scuola);
- capacità di leggere le situazioni;
- capacità di individuare strategie concrete.

L'abbinamento tra l'alunno con disabilità e l'operatore avviene a seguito dell'incontro tra il Coordinatore del servizio e la figura responsabile del Committente durante il quale si raccolgono le informazioni rispetto alla tipologia di disabilità e agli aspetti ad essa connessi.



6) IL MONITORAGGIO DEL PERSONALE E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il personale de Il Punto è costantemente monitorato nell'esercizio delle proprie funzioni dal Coordinatore e dal Referente generale del servizio. In particolare il Coordinatore incontra prima dell'inizio dell'anno scolastico gli operatori al fine di:

- esplicitare le linee di indirizzo progettuale proposte per la realizzazione del servizio;
- definire il ruolo e le mansioni richieste;
- condividere gli obiettivi educativi del servizio.

Il Coordinatore incontra gli operatori a livello individuale e in gruppo durante l'anno scolastico al fine di:

- monitorare il rapporto tra l'operatore e l'Istituzione Scolastica;
- monitorare il livello di competenza manifestata e la capacità progettuale;
- monitorare strumenti e strategie adottati per il raggiungimento degli obiettivi.

Sono garantiti incontri individuali tra il Referente generale del servizio e gli operatori per valutare gli aspetti legati alla motivazione e alla capacità di lavorare in équipe multidisciplinari. Il Coordinatore e il Referente generale del servizio sono in costante raccordo ai fini della valutazione delle competenze professionali, educative, organizzative e progettuali degli operatori.

Il Coordinatore e il Referente generale del servizio saranno, inoltre, le figure preposte al monitoraggio, alla verifica e alla valutazione dell'andamento del servizio e, più in generale, dell'appalto. Si prevedono incontri di monitoraggio e verifica con l'Ente Committente, audit interni di sistema, applicazione di griglie di indicatori, creazione di report e relazioni.

7) LA GESTIONE DELLE ASSENZE E DELLE SOSTITUZIONI

L'efficacia nella gestione delle sostituzioni è per la cooperativa Il Punto un importante indicatore per valutare la qualità del servizio reso ai beneficiari del servizio, alle famiglie, agli Istituti Scolastici e al Committente ed è per tale ragione che tale aspetto verrà gestito in modo attento e puntuale attraverso le seguenti fasi:

- l'operatore comunica tempestivamente al Coordinatore l'impossibilità ad effettuare il proprio orario di lavoro;
- il Coordinatore comunica via mail al Committente e alla scuola di riferimento il nome dell'operatore sostituito, il nome dell'operatore impiegato per la sostituzione e la durata della sostituzione stessa.

È garantita la sostituzione a partire dal primo giorno in caso di assenza programmata; in caso di assenza non programmata, e quindi comunicata il giorno stesso, la sostituzione è assicurata entro il limite massimo delle 24 ore. La gestione delle sostituzioni prevede una reperibilità telefonica diretta del Coordinatore dalle ore 7.00 sino alle ore 19.30.

8) PROCESSI DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Al termine dell'anno scolastico verranno proposti questionari finalizzati a sondare il grado di soddisfazione delle famiglie, degli Istituti Scolastici e dei Committenti (customer satisfaction) rispetto al servizio reso dalla cooperativa Il Punto (organizzazione, erogazione attività, ecc.) e al personale messo a disposizione (puntualità, professionalità, ecc.). I dati relativi al grado di soddisfazione delle parti interessate saranno raccolti, analizzati e inseriti in appositi report.

9) RECLAMI

Il Punto garantisce agli utenti dei servizi la possibilità di esprimere osservazioni, apprezzamenti o di sporgere reclami riguardanti il servizio. I reclami potranno essere presentati tramite:



- e-mail all'indirizzo: info@ilpuntoscs.org
- raccomandata A/R da indirizzarsi all'attenzione della Responsabile del Sistema di Gestione (RSG) Dott.ssa Francesca BOMBARA, presso la sede legale della Cooperativa Il Punto s.c.s., Via Cimabue 2 – 10137 Torino. La Cooperativa Il Punto, garantendo la riservatezza, il corretto trattamento dei dati ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 e la tutela del segnalante, 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.

10) CONTATTI

Il Punto s.c.s., Via Cimabue 2 – 10137 Torino

Tel. 011.0015320

e-mail: info@ilpuntoscs.org - assistenzascolastica@ilpuntoscs.org

PEC.: ilpunto@pec.confcooperative.it

Data	Documento Approvato da	firma
30 giugno 2025	Presidente	

