

CARTA DEI SERVIZI

relativa a servizio di assistenza educativa per gli alunni con disabilità frequentanti scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie milanesi



INDICE

1. PREMESSA
2. BREVE PRESENTAZIONE
3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
4. PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
5. TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI ASSICURATE
6. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
7. ULTERIORI RISORSE CHE CONCORRONO AL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO
8. PROCESSI DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA
9. RECLAMI
10. CONTATTI

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 dall'associazione L'abilità rispetto alle prestazioni di assistenza educativa per gli alunni con disabilità che frequentano scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie di Milano.

2. BREVE PRESENTAZIONE

L'abilità, *Strategie familiari nelle disabilità della prima infanzia*, è un'associazione Onlus di solidarietà familiare, nata nell'ottobre del 1998 a Milano dall'iniziativa di un gruppo di genitori di bambini con disabilità e di operatori. Da allora lavora per costruire opportunità di benessere per il bambino con disabilità, offrire un sostegno competente ai suoi genitori e promuovere una cultura più attenta ai diritti del bambino con disabilità.

Il nome dell'associazione nasce da un gioco tra i due sostantivi **labilità** e **abilità**. **Labilità** come termine che riassume la condizione sia del bambino con disabilità sia della sua famiglia, una condizione di instabilità (fisiologica e psicologica), una situazione di bisogno di punti di riferimento, di sostegno, un'emotività fragile e facilmente influenzabile. **Abilità** come punto di arrivo di un percorso impegnativo, ma possibile: l'abilità del bambino e l'abilità del genitore di trovare insieme una strada alternativa alla normalità, che punti all'autonomia.

L'associazione si propone di:

- sostenere la famiglia del bambino con disabilità promuovendo tutte quelle attività che la aiutino ad accogliere il proprio figlio, partecipando in modo attivo alla sua crescita e alla sua educazione;
- promuovere e tutelare il benessere del bambino con disabilità con ogni mezzo idoneo a garantirne una vita piena, in condizioni che garantiscano la sua dignità, favoriscano la sua autonomia e agevolino una sua attiva partecipazione alla vita della comunità (Statuto, art. 2).

L'abilità collabora in rete con i servizi sociosanitari, la scuola e le realtà del privato sociale; propone attività ludiche ed educative per i bambini con disabilità iscritti all'associazione, inviati dagli enti o dalle strutture sanitarie; interviene con specifiche pubblicazioni, corsi e seminari per i genitori.

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è erogato presso le scuole dell'infanzia e primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie milanesi 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.

L'abilità 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".

4. PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- **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 dell'associazione nei confronti degli utenti saranno improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Continuità** - L'erogazione del servizio sarà continua, regolare e senza interruzioni fatte salve le cause di forza maggiore (ad esempio, calamità naturali non prevedibili). In caso di assenza per qualunque causa dell'assistente educatore per malattia o qualunque altra causa l'associazione provvederà alla pronta sostituzione dello stesso in modo che l'alunno non rimanga privo di assistenza.
- **Professionalità** - L'associazione erogherà il servizio tramite personale qualificato, affidabile e rispondente ai requisiti richiesti dal Comune di Milano 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 sarà erogato secondo il principio di stretta collaborazione e raccordo con la scuola e il suo personale docente e non docente.

Il servizio sarà 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 al fine di rendere concreta una vera "alleanza educativa" finalizzata al solo ed unico bene dell'alunno e alla sua piena inclusione scolastica e sociale.

- **Privacy:** Le informazioni personali degli utenti saranno trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy (D. Lgs 30-06-2006 n.196) e l'associazione si impegna a mantenere segreto d'ufficio in merito a fatti e circostanze di cui viene a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.
- **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.

5. TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI ASSICURATE

Le tipologie di prestazioni assicurate sono:

- di tipo educativo
- di assistenza alla comunicazione
- di ausilio all'alunno disabile in classe, all'interno della scuola, o all'esterno della scuola per eventi organizzati dalla scuola (ad esempio gite scolastiche)

- di assistenza nell'area dell'autonomia personale
- di assistenza didattica secondo le indicazioni date dal corpo docente
- di aiuto all'integrazione nel gruppo dei pari anche attraverso la proposta di attività di animazione che coinvolgono l'alunno disabile nel gruppo dei pari
- di aiuto al contenimento nelle tipologie di disabilità che comportino tale svantaggio.

Si riporta quanto definito dal Bando di accreditamento del Comune di Milano relativamente agli enti erogatori di tale servizio all'art.1, precisando che tutte le prestazioni sotto indicate (descritte dal bando a titolo esemplificativo e non esaustivo) saranno, comunque ed in ogni caso, assicurate da L'abilità onlus:

1. *assistenza educativa personalizzata al soggetto disabile in ambito scolastico, in collaborazione con il corpo docente e con l'insegnante di sostegno;*
2. *aiuto all'alunno disabile in classe, tramite un supporto pratico funzionale per l'esecuzione delle indicazioni fornite dall'insegnante con cui integrare le proprie azioni per la realizzazione del progetto educativo;*
3. *formulazione di un progetto educativo complessivo che tenga conto di tutto il sistema di relazioni;*
4. *assistenza personale durante i momenti di recupero funzionale, anche per interventi semplici o di facilitazione ed in particolare di sostegno alla comunicazione;*
5. *supporto e assistenza nell'area dell'autonomia personale comprensiva di tutte le necessità di carattere fisiologico o conseguenti a particolari patologie;*
6. *supporto all'integrazione scolastica dell'alunno nella vita di relazione;*
7. *assistenza educativa durante le attività extrascolastiche organizzate dalla scuola;*
8. *intervento educativo e di assistenza durante la refezione;*
9. *partecipazione agli incontri di programmazione e di verifica con gli insegnanti di classe o sezione, con i servizi sanitari e con la famiglia e collaborazione nella predisposizione e attuazione dei progetti educativi individualizzati (PEI) e nelle relative verifiche.*

6. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

1. Accreditamento con il Comune di Milano

Il servizio verrà erogato in base ad inclusione dell'associazione nell'elenco dei soggetti accreditati dal **Comune di Milano a svolgere attività di assistenza educativa agli alunni con disabilità presso le scuole** dell'infanzia, primarie e secondarie di primo e secondo grado milanesi. Il servizio sarà erogato a favore degli alunni disabili indicati dal Comune di Milano all'associazione.

2. Caratteristiche del personale

L'erogazione del servizio sarà assicurata attraverso l'invio di personale qualificato che affiancherà l'alunno disabile in ambito scolastico per assicurare il diritto allo studio di questi secondo le prestazioni indicate nel precedente paragrafo. Nella scelta del personale l'associazione terrà conto delle caratteristiche dell'utenza individuando la figura di assistente educatore che, per preparazione, per pregressa esperienza, per caratteristiche personali risponda al meglio alle caratteristiche dell'alunno disabile. In ogni caso sarà considerata fondamentale la continuità educativa nella scelta dell'assistente educatore. Il personale educativo fruirà di formazione specifica dell'associazione che ne assicuri anche la formazione continua.

3. Coordinamento tecnico metodologico e organizzativo

L'attività tecnica dell'assistente educatore sarà attentamente monitorata dal coordinatore attraverso periodiche riunioni d'equipe e supervisioni individualizzate nonché in raccordo con il Servizio Socio-Sanitario (ASL, UONPIA, Consultori), la scuola, i genitori, e altre risorse del territorio indicate dal Comune di Milano. Il coordinatore monitora l'intero processo organizzativo del servizio, in tutti i suoi risvolti organizzativi, che sarà sempre reperibile in orario di ufficio.

4. Il progetto individuale

L'assistente educatore predisporrà, sotto la supervisione della psicologa dell'associazione, un progetto individuale per l'alunno disabile rispondente ai bisogni speciali dell'utente. Il progetto educativo verrà continuamente monitorato nel corso dell'anno e condiviso con la famiglia, la scuola e i servizi.

Il perseguimento degli obiettivi educativi in esso contenuti saranno oggetto di verifiche in itinere e di un'attenta verifica finale.

5. Raccordo del servizio con l'ente scolastico

L'attività dell'associazione e dell'assistente educatore sarà svolta in stretta collaborazione e raccordo con il dirigente scolastico e il personale docente e non docente della scuola. L'intervento educativo a favore dell'alunno disabile sarà pienamente coerente con il PEI cui l'assistente educatore parteciperà in fase di predisposizione, attuazione e verifica. In ambito scolastico l'assistente educatore sarà soggetto a tutti i regolamenti di Istituto definiti dal dirigente scolastico e/o dagli organi scolastici competenti.

L'assistente educatore coordinerà il proprio lavoro con l'insegnante di sostegno al quale, comunque, compete, insieme al resto del corpo docente, l'esclusiva responsabilità in ambito didattico. In tale ambito l'assistente educatore sarà, dunque, esecutore delle scelte didattiche del corpo docente nel rispetto assoluto del proprio ruolo diverso e subordinato in tale ambito al ruolo degli insegnanti. L'assistente educatore parteciperà agli incontri GLH e a qualsiasi altro incontro dovesse risultare importante per l'espletamento del servizio ivi comprese riunioni di programmazione di classe secondo le indicazioni del dirigente scolastico. L'orario di servizio dell'educatore sarà concordato con il dirigente scolastico; l'educatore, su richiesta della scuola, potrà affiancare l'alunno disabile anche in gite o altri eventi scolastici particolari quali, ad esempio, feste scolastiche.

La definizione dei processi di coordinamento organizzativo fra scuola e associazione saranno oggetto di accordi fra il referente dell'associazione e il dirigente scolastico.

6. Raccordo del servizio con i genitori, con il Comune di Milano, con il Servizio Sanitario

Il coordinatore e il referente organizzativo dell'associazione saranno a disposizione della famiglia, della scuola, del Comune e del Servizio Sanitario per qualunque chiarimento tecnico metodologico e/o organizzativo riguardante il servizio stesso e per le riunioni di pianificazione, progettazione e valutazione che si rendessero necessarie per l'espletamento del servizio stesso.

7. ULTERIORI RISORSE CHE CONCORRONO AL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'abilità promuove da anni laboratori di sensibilizzazione sul tema della disabilità, della diversità e sui processi di inclusione del bambino con disabilità, e percorsi di formazione per educatori del nido e insegnanti della scuola dell'infanzia.

Per questo l'associazione offre ad ogni ente scolastico nel quale lavorerà per il servizio di assistenza ad alunni disabili la possibilità di accedere al progetto **La balena Rosina**, progetto che si propone di avvicinare e sensibilizzare il bambino al tema della diversità e della disabilità infantile e sui processi di inclusione sociale.

L'uso di strumenti ludico-educativi e di spazi aperti alla verbalizzazione permetteranno un più alto coinvolgimento emotivo e relazionale del bambino sulle dinamiche che scaturiscono di fronte alla disabilità, come la paura oppure la discriminazione. Le conoscenze del singolo alunno, il suo grado di percezione, le opinioni a riguardo, le strategie emotive rimandate saranno le linee guida per i contenuti formativi degli incontri.

Al termine del percorso gli operatori resteranno a disposizione degli insegnanti per eventuali chiarimenti e suggerimenti per il proseguimento dei temi trattati durante il laboratorio.

Il progetto si propone come un laboratorio aperto alla scoperta e all'incontro con la disabilità attraverso attività ludiche di gruppo. A partire dalle loro conoscenze ed esperienze, i bambini verranno guidati in un percorso ludico-educativo di giochi teatrali, esperienze percettive, attività grafico-pittoriche e letture di storie per avvicinarsi e conoscere la disabilità ed avviare una riflessione sui valori della diversità e dell'integrazione.

Inoltre con la metodologia immaginale, che si realizza in un percorso di immersione nella materia immaginativa di alcune opere pittoriche attorno al tema della diversità, si aprirà la possibilità di arricchire la molteplicità dei significati della disabilità.

Il laboratorio prevede 4 incontri per ogni classe, della durata di circa 1,50 ore cad.

Nell'ambito della propria *mission* L'abilità può mettere a disposizione un sistema di interventi realizzati per stimolare il bambino con disabilità e sostenere la sua famiglia

Progetti socioeducativi diurni per i bambini con disabilità

Spazio Gioco

Giocare è un diritto di tutti i bambini ma diventa un problema quando c'è una difficoltà come non riuscire a muoversi o a vedere o a stare attenti. Questo bisogno del bambino con disabilità è soddisfatto con un luogo in cui la mediazione degli operatori, il materiale proposto e le tecniche di gioco appropriate permettono di partecipare a momenti ludici di recupero del proprio benessere dopo aver trascorso la giornata a scuola e in terapia.

CDD

L'**officina delle abilità** è il primo Centro diurno per persone con disabilità (CDD) di Milano dedicato ai bambini. L'officina è nata come centro specializzato dove le abilità del bambino, opportunamente stimolate, possano evolvere verso l'inclusione sociale nella vita adulta.

Progetti per le famiglie dei bambini con disabilità

- **Orientamento e counseling** per il diritto all'informazione.
- **Gruppi di automutuoaiuto** per la promozione della solidarietà fra famiglie.
- **Sostegno psicologico individuale o di coppia**
- **Gruppi di ascolto per i fratelli e le sorelle** dei bambini con disabilità
- **Servizi di respite care** per il diritto al sollievo.

8. PROCESSI DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

L'associazione 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.

9. RECLAMI

L'abilità garantisce agli utenti la possibilità di esprimere osservazioni, apprezzamenti o di sporgere reclami riguardanti il servizio.

I reclami potranno essere presentati tramite:

- e-mail all'indirizzo: lauraborghetto@labilita.org
- fax al numero: 02 66805457
- raccomandata A/R da indirizzarsi presso la sede legale:
associazione L'abilità onlus, Via Pastrengo 16/18 – 20159 Milano

L'abilità 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

Associazione **L'abilità** Onlus

Via Pastrengo 16/18 - 20159 Milano

Tel./fax 02 66805457

scuola@labilita.org - www.labilita.org

