



LO SCRICCIOLO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE O.N.L.U.S.

Via Matteo Noli, 9

26010 Fiesco (CR)

CARTA DEI SERVIZI

SAAP

LO SCRICCIOLO

Aggiornato al 01.02.2024

Approvato dal C.d.A. il ____ 20/03/2024 ____

LA PRESIDENTE

Bergami Teresa Angela



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento, ai sensi della Delibera Regionale n. VII/18334, finalizzato alla tutela dei diritti degli utenti e delle loro famiglie.

E' lo strumento per favorire il miglior rapporto possibile tra la Cooperativa e gli utenti con le loro famiglie.

Nello specifico, attraverso la Carta dei Servizi, vengono perseguiti diversi obiettivi:

- fornire le informazioni generali sui servizi offerti e sulla modalità di accesso e fruizione delle prestazioni;
- mantenere alta e migliorare la qualità dei servizi offerti;
- valorizzare l'impegno di tutti gli operatori che quotidianamente, attraverso il loro lavoro, sono al servizio degli utenti e delle loro famiglie;
- rendere partecipi gli utenti e le loro famiglie, per tutelare il diritto di ciascuno alla corretta erogazione del servizio stesso e favorire la partecipazione e la corresponsabilità.

Oltre alla descrizione dei servizi offerti dalla Cooperativa, la Carta dei Servizi contiene una descrizione del sistema di monitoraggio, di controllo e di garanzia della qualità dei servizi offerti.



LA COOPERATIVA

Lo Scricciolo è una Cooperativa Sociale nata nel 1989 con la finalità di promuovere il miglioramento delle condizioni di vita delle persone diversamente abili, attraverso la realizzazione di attività dirette e di interventi a sostegno e sollievo delle famiglie.

Dopo i primi anni dedicati alla sistemazione del luogo dove realizzare queste attività, nel 1996 viene ufficialmente aperto il Centro Socio Educativo (CSE) “Lo Scricciolo”, successivamente trasformato in Centro Diurno Disabili (CDD).

La Cooperativa non ha scopo di lucro; la sua finalità è “perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini” (legge 381/1991), attraverso la gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi.

La Cooperativa si ispira ai seguenti principi: solidarietà, mutualità, democraticità, impegno, spirito comunitario e legame con il territorio.

Attualmente la Cooperativa gestisce ed offre i seguenti servizi:

- Centro Diurno Disabili (CDD);
- Servizio di Assistenza per l’Autonomia Personale degli alunni disabili nelle scuole (SAAP).

La Cooperativa inoltre propone progetti specifici, su richiesta di associazioni, comuni e privati, finalizzati alla promozione della qualità della vita della persona disabile nelle diverse fasi del ciclo di vita.



I progetti attualmente attivi sono i seguenti:

- progetti di inclusione per minori presso centri estivi;
- progetti per minori e giovani adulti a sostegno delle autonomie, delle abilità sociali e della comunicazione;
- progetti di potenziamento delle autonomie ed esperienza di palestra-alloggio finanziato dalla Legge 112/16 “Dopo di Noi” e Progetto Pro-Vi.



STORIA DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa nasce nel 1989 dalla volontà di un gruppo di persone di realizzare attività di aiuto e sostegno alle famiglie con disabili. Per questo motivo la Cooperativa acquista e ristruttura una cascina nel comune di Fiesco, per poter realizzare un servizio diurno.

Fin dall'origine collabora con le istituzioni affinché l'attività di sostegno possa essere parte di una rete territoriale di servizi per la disabilità.

Nel 1996 si concretizza il primo nucleo di attività con l'apertura del Centro Socio Educativo per 12 persone disabili, in convenzione con l'allora USSL di Crema. Negli anni successivi il servizio si amplia fino ad arrivare a 20 persone inserite. Il servizio viene accreditato presso la Regione Lombardia e nel 2005 si trasforma in Centro Diurno Disabili.

Parallelamente iniziano le collaborazioni con le Amministrazioni Comunali del territorio del distretto Cremasco, sia con progetti territoriali che domiciliari.

Nel 2003 l'attività della Cooperativa si amplia, attraverso il Servizio di Assistenza alla Persona (SAP). In seguito la Cooperativa ottiene l'accreditamento a livello del Distretto di Crema per il Servizio di Assistenza ad Personam e il Servizio di Attività integrativa per Disabili.

La costruzione della rete anche con altre realtà del privato sociale che si occupano di disabilità (cooperative ed associazioni) permette di avviare anche nuove progettualità (Progetto Sole e Progetto Dopo Di Noi) per l'integrazione della persona disabile ed il sostegno alla sua famiglia.



VALORI E FINALITÀ PERSEGUITE (MISSIONE DELL'ENTE – COME DA STATUTO/ATTO COSTITUTIVO)

La Cooperativa LO SCRICCIOLO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS, in accordo con la legge 381/91, si propone le seguenti finalità istituzionali:

- La gestione di servizi socio-sanitari ed educativi

La cooperativa, anche nell'anno 2023, ha deciso di attuare le sue finalità istituzionali attraverso:

- Gestione del Centro Diurno Disabili Lo Scricciolo di Fiesco.
- Servizio trasporti da e per il Centro Diurno.
- Servizio di Assistenza ad Personam nelle scuole di diverso ordine e grado.
- Attività Integrative per Disabili rivolte prevalentemente a persone disabili seguite a scuola.

La cooperativa si propone di raggiungere questa finalità attraverso le seguenti politiche di impresa sociale:

- porre al centro dei progetti la persona, promuovendone l'autonomia, le capacità e le risorse;
- essere presenza attiva e significativa sul territorio, in collaborazione con le famiglie ed i servizi pubblici;
- far parte della rete dei servizi sul territorio cremasco;
- promuovere e stimolare la partecipazione attiva dei soci lavoratori mediante la condivisione di responsabilità nella gestione delle attività e nei momenti decisionali.



La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire, come riportato nel proprio statuto, si ispira ai seguenti valori:

la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La Cooperativa non ha scopo di lucro; il suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)



SAAP – Servizio Assistenza all’Autonomia Personale

Descrizione e destinatari

Il SAAP è un servizio che si occupa di assistenza ed inclusione scolastica delle persone con disabilità iscritte nelle scuole (dal nido alle primarie e secondarie di primo e secondo grado, statali e paritarie), assicurando un accompagnamento professionale, una sinergia con i servizi specialistici allo scopo di raggiungere la massima autonomia possibile di ogni singolo studente con disabilità.

La cooperativa Lo Scricciolo, da anni, offre questo servizio nel territorio Cremasco, attraverso i propri educatori e concorre in rete a favorire le condizioni per la piena partecipazione della persona con disabilità alla vita sociale.

Al centro dell’intervento viene posta la persona nella globalità dei suoi bisogni, delle sue caratteristiche e potenzialità. L’obiettivo centrale è il massimo sviluppo dell’autonomia, dell’autostima e delle predisposizioni personali.

Alla centralità della persona si accompagna quella della sua famiglia.

Il lavoro dell’educatore assistente all’autonomia personale e alla comunicazione consiste nel supportare l’utente nel raggiungimento di obiettivi in diverse aree:

- area della cura della persona;
- area dei compiti e delle richieste generali;
- area sensoriale e motoria;
- area della comunicazione;
- area degli affetti e delle relazioni;
- area dell’autonomia.



Attività proposte

Tutti gli operatori coinvolti sul Servizio SAAP strutturano progetti individualizzati sui minori, lavorando in stretta sinergia con famiglie e corpo docente. L'operatore assume il ruolo fondamentale di mediazione tra il minore che affianca ed il contesto scolastico nel quale è inserito, facendosi ponte tra i processi e le dinamiche relazionali e di apprendimento che si sviluppano nel contesto scolastico. Obiettivo ultimo del Servizio è l'acquisizione, da parte del minore, di competenze che lo conducano alla maggiore autonomia possibile nei suoi contesti di vita.

Nel periodo estivo, sempre in accordo con la Famiglia e Servizio Sociale, vengono attivati progetti individualizzati di inclusione presso i Grest e Centri Estivi del territorio (presso i Comuni di Offanengo e Crema), favorendo l'inclusione del minore con fragilità.

Modalità di accesso

La famiglia deve prendere contatti con l'Assistente Sociale del Comune di residenza per richiedere l'elenco degli Enti accreditati presso Comunità Sociale Cremasca all'erogazione del servizio Saap ed effettuare la scelta.

Successivamente il minore verrà preso in carico, avviando l'iter di conoscenza ed individuazione dell'operatore a lui/lei più adatto. Per prendere contatti si può chiamare direttamente la Cooperativa Lo Scricciolo presso la sede al numero 0374 370974 oppure inviando una mail a segreteria@loscricciolo.it o e.bertoni@loscricciolo.it.



Il personale

Il Servizio si avvale delle seguenti figure professionali che collaborano e si confrontano all'interno di un'équipe:

- la Coordinatrice che si occupa della gestione progettuale, dell'organizzazione e del monitoraggio del Servizio: Eleonora Bertoni;
- educatori professionali e operatori.

Nell'anno scolastico 2023/2024 il personale in servizio presso i diversi ordini di scuole consiste in 17 tra educatori e operatori, incaricati di seguire 33 minori.

I principi guida

- Appropriatezza, efficacia ed evidenza;
- definizione del progetto individualizzato;
- fattibilità e condivisibilità con la famiglia;
- obiettivi valutabili e monitorabili nel tempo attraverso indicatori di esito;
- continuità educativa.

Trasparenza

Il Servizio garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle offerte, come pubblicato sul sito www.loscriccio.org



Riservatezza

Tutto il personale è tenuto ad osservare la massima riservatezza nel proprio operato.

Modalità di verifica e tutela

a. *Valutazione della soddisfazione dell'utente/famiglia.*

Al fine di valutare e verificare il grado di soddisfazione dei famigliari e degli utenti, si somministra con cadenza annuale, un questionario alle famiglie (allegato A) o a coloro che hanno la tutela, i cui dati anonimi vengono analizzati dalla Coordinatrice, al fine di implementare la qualità del Servizio. Il risultato dell'elaborazione dei dati e degli eventuali interventi di miglioramento del servizio, sono portati a conoscenza del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

b. *Valutazione della soddisfazione del personale.*

Con cadenza annuale viene somministrato un questionario relativo all'indice di soddisfazione della condizione lavorativa a tutti gli operatori del Saap (allegato B). Dall'analisi e confronto delle eventuali criticità emerse, si ipotizzano gli opportuni interventi migliorativi.



c. *Modalità di inoltro reclami*

In ogni momento è possibile per gli utenti ed i loro famigliari esprimere osservazioni e proposte per il miglioramento del Servizio e presentare reclami, compilando un apposito modulo “Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami” (allegato C), da far pervenire alla Coordinatrice: e.bertoni@loscricciolo.it o alla segreteria della Cooperativa: segreteria@loscricciolo.it.

Sarà premura della Coordinatrice del Saap e/o del Legale Rappresentante, dopo le opportune verifiche, fornire risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento del modulo.

Privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali (GDPR – Regolamento UE 679/2016). La Cooperativa si è dotata degli accorgimenti necessari a tutela della riservatezza dei dati in possesso del Centro, finalizzati all'erogazione delle prestazioni.

Al momento della presa in carico viene richiesto alla famiglia il consenso al trattamento dei dati personali.

Sicurezza

La Cooperativa rispetta la normativa vigente in materia di sicurezza. E' predisposto il documento di valutazione dei rischi, in cui sono analizzati i rischi ambientali e le soluzioni ritenute più idonee al loro superamento. E' nominato un Responsabile RSPP.



Costi

Essendo un servizio finanziato dai Comuni di residenza del minore, non sono previsti costi a carico della Famiglia.

Rilascio di dichiarazioni ai fini fiscali

Non è previsto il rilascio di dichiarazioni ai fini fiscali per questo Servizio.

Ubicazione e accessibilità

La Cooperativa è sita in via Matteo Noli n. 9 a Fiesco, in provincia di Cremona.

E' raggiungibile da Crema: strade provinciali SP23 e SP20.



Allegato A

QUESTIONARIO VALUTAZIONE

ANNO SCOLASTICO _____ GENITORI DEL MINORE (INIZIALI) _____
 COMUNE _____

La invitiamo ad esprimere una valutazione, utilizzando per ogni variabile, gli intervalli della scala da 1 a 5.
 (1=per niente; 2=poco; 3=sufficiente; 4= molto; 5=moltissimo)

VALUTAZIONE DELLE COMPE- TENZE DELL'ASSISTENTE	1	2	3	4	5
È IN GRADO DI SEGUIRE IL MINORE NEI SUOI BISOGNI FISICI					
È IN GRADO DI SEGUIRE IL MINORE NEI SUOI BISOGNI PSICO - RELAZIONALI					
È IN GRADO DI REALIZZARE INTER- VENTI EDUCATIVI AUTONOMI A FA- VORE DEL MINORE					
È IN GRADO DI PROPORRE AL MINORE ATTIVITÀ STRUTTURATE ADATTE ALLE ESIGENZE DEL MINORE IN DIFFICOLTÀ					
È IN GRADO DI AIUTARE IL MINORE A GESTIRE LE RELAZIONI CON IL GRUPPO DEI COETANEI					



È DISPONIBILE NEI CONFRONTI DEI GENITORI					
È COLLABORANTE NEI CONFRONTI DEL PERSONALE SCOLASTICO (DOCENTE E NON)					
SUGGERIMENTI					
.....					
.....					
.....					
.....					

(1=per niente; 2=poco; 3=sufficiente; 4= molto; 5=moltissimo)

VALUTAZIONE DEI RAPPORTI CON LA COOPERATIVA	1	2	3	4	5
DISPONIBILITÀ A FORNIRE INFORMAZIONI DI VARIO GENERE PER LA BUONA FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO					
DISPONIBILITÀ A FORNIRE LA SOSTITUZIONE DELL'ASSISTENTE NEL MINORE TEMPO POSSIBILE					
SUGGERIMENTI					
.....					
.....					
.....					
.....					

Si ringrazia per la collaborazione.

La Coordinatrice SAAP
Coop Lo Scricciolo



Allegato B

VALUTAZIONE ASSISTENTE AD PERSONAM

A. S. _____

SCUOLA (barra): Infanzia / Primaria / Secondaria di 1° / Secondaria di 2°

AUTOVALUTAZIONE DELLE COMPETENZE PERSONALI	1 ☹	2	3	4	5 ☺
ESSERE IN GRADO DI SEGUIRE IL MINORE NEI SUOI BISOGNI FISICI					
ESSERE IN GRADO DI SEGUIRE IL MINORE NEI SUOI BISOGNI PSICO - RELAZIONALI					
ESSERE IN GRADO DI AIUTARE IL MINORE A GESTIRE LE RELAZIONI CON IL GRUPPO DEI COETANEI					
ESSERE IN GRADO DI PROPORRE AL MINORE ATTIVITÀ STRUTTURA- TE ADATTE ALLE ESIGENZE DEL MINORE IN DIFFICOLTÀ					
ESSERE IN GRADO DI REALIZZARE INTERVENTI EDUCATIVI AUTO- NOMI A FAVORE DEL MINORE					
ESSERE DISPONIBILE NEI CON- FRONTI DEI DOCENTI E DELLE LORO RICHIESTE/ PROPOSTE					
ESSERE IN GRADO D'INTERAGIRE CON IL PERSONALE ATA					



NOTE

.....

.....

.....

VALUTAZIONE DEI RAP- PORTI CON LA SCUOLA / LA FAMIGLIA / I SERVIZI	1 ☹	2	3	4	5 ☺
AVERE BUONI RAPPORTI CON IL PERSONALE DOCENTE					
AVERE BUONI RAPPORTI CON IL PERSONALE ATA					
AVERE UN BUONO SCAMBIO CON LA FAMIGLIA DEL MINORE					
AVERE SCAMBI CON I SERVIZI DEL TERRITORIO CHE SI OCCUPANO DEL MINORE					
NOTE					
.....					
.....					
.....					

VALUTAZIONE DEI RAPPORTI CON LA COOPERATIVA	1 ☹	2	3	4	5 ☺
SCAMBI D'INFORMAZIONI DI VARIO GENERE PER LA BUONA FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO					
DISPONIBILITÀ DELLA COORDINATRICE SAP					
AVVISI TEMPESTIVI SULLA RENDICONTAZIONE ORARIA					



NOTE

.....

.....

.....

Si ringrazia per la collaborazione.
Coop. Lo Scricciolo



Allegato C

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI – SUGGERIMENTI – RECLAMI

Saap Lo Scricciolo- Fiesco - Anno _____

Nome e Cognome _____

Residente a _____ tel. _____

Minore Familiare Operatore Altro _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

.....
.....
.....
.....

SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

.....
.....
.....
.....

Data

FIRMA

.....