

CARTA DEL SERVIZIO

**ASSISTENZA EDUCATIVA PER GLI ALUNNI CON
DISABILITÀ FREQUENTANTI LE SCUOLE
DELL'INFANZIA, PRIMARIA, SECONDARIA DI
PRIMO E SECONDO GRADO PUBBLICHE E
PARITARIE DELLA CITTA' DI MILANO**



Aggiornamento - giugno 2018

CAPITOLO 2

IL SERVIZIO DI "ASSISTENZA EDUCATIVA PER GLI ALUNNI CON DISABILITÀ"

2.1 I PRINCIPI GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio si ispira ai seguenti principi:

- consentire agli alunni disabili aventi diritto (vedi paragrafo "Destinatari del servizio"), il diritto allo studio in applicazione della normativa nazionale e regionale, che riconosce alla scuola di tutti, un contesto formativo adeguato anche per gli alunni con disabilità. L'obiettivo generale del servizio è volto allo sviluppo delle potenzialità degli alunni con disabilità nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione attraverso un percorso di integrazione scolastica;
- rispondere ai criteri di corretta gestione. Essere efficace ed efficiente, ovvero capace di raggiungere gli obiettivi preposti con il minor dispendio di risorse;
- essere strettamente integrato con l'Istituto Scolastico frequentato dagli alunni disabili e con le altre agenzie educative operanti;
- venire espletato da personale qualificato come previsto dalle normative in uso.
- rendere il servizio in rispetto delle percentuali di servizio e di partecipazione al raggruppamento d'impresa dichiarate all'atto della presentazione della domanda.

2.2 DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio si rivolge agli alunni con disabilità residenti nel Comune di Milano e frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie milanesi. Esso viene garantito agli alunni in possesso di certificazione attestante la disabilità e la necessità di assistenza (*Verbale di accertamento ATS rilasciato dal Collegio per l'individuazione dell'alunno in situazione di handicap ai sensi del DPCM n. 185 del 23/02/2006 da cui si rileva il grado di disabilità e diagnosi funzionale rilasciata dalla UONPIA*).

2.3 GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Per obiettivo specifico del servizio si fa riferimento all'assolvimento dell'obbligo scolastico attraverso la realizzazione di progetti educativi volti a facilitare la frequenza scolastica dell'alunno con disabilità.

Le **finalità** dell'assistenza scolastica sulla base dei principi espressi nel paragrafo "Principi generali del servizio" sono le seguenti:

- a. didattica:** espandere e qualificare l'offerta complessiva del servizio, garantendo ai Dirigenti Scolastici uguali sistemi di accesso; valorizzare e sviluppare qualitativamente le risorse professionali educative a favore delle persone con disabilità; sostenere un miglioramento incrementale della valenza del servizio, evidenziando la qualità delle prestazioni e confrontando fra loro le performance ottenute da servizi omogenei e le performance ottenute nel tempo dallo stesso servizio;
- b. educativa:** assicurare e realizzare il diritto all'educazione e all'istruzione, costituzionalmente garantito, che non può essere impedito o affievolito da difficoltà nell'apprendimento né da altra problematicità derivante dalle disabilità;
- c. di integrazione:** valorizzare e sviluppare le risorse della comunità orientandole alla qualificazione continua delle prestazioni educative e alla migliore soddisfazione possibile delle famiglie;
- d. di qualità del servizio:** garantire la libera scelta da parte dei Dirigenti Scolastici nell'esaminare la congruità della proposta educativa rispetto alle necessità degli alunni disabili e la conseguente selezione dei soggetti erogatori.

2.4 MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il Dirigente Scolastico, in accordo con le famiglie degli alunni con disabilità e nel rispetto del principio di libera scelta, individuerà l'ente erogatore tra i soggetti accreditati, con il quale, attraverso un percorso di co-progettazione, provvederà all'organizzazione del servizio di assistenza educativa tenendo conto del piano educativo degli alunni.

Il servizio verrà svolto in piena e totale collaborazione con il personale docente; prevede la mobilità e la flessibilità degli operatori dopo verifica delle reali necessità di variazione o integrazione degli interventi.

L'erogazione del servizio verrà attuata da personale qualificato che affiancherà l'alunno disabile all'interno del contesto scuola - classe. La scelta della figura educativa terrà conto dell'esperienza pregressa e delle peculiarità dell'alunno disabile; inoltre verrà data notevole rilevanza alla continuità educativa.

La figura educativa svolgerà la sua attività in stretta collaborazione con il personale docente e non docente della scuola. L'intervento educativo risponderà agli obiettivi definiti nel PEI, a cui l'educatore parteciperà in sede di stesura, realizzazione e verifica. L'intervento dell'educatore verrà coordinato a quello dell'insegnante di sostegno a cui compete la responsabilità in ambito didattico. L'educatore parteciperà agli incontri di GLH-O convocati dagli istituti scolastici e a tutti quegli incontri ritenuti importanti per l'espletamento del servizio. L'orario verrà concordato con il dirigente scolastico, le ore previste possono essere di tipo "dirette" e "indirette" (*ore di 60 minuti¹*). Con ore dirette si fa riferimento alle ore di assistenza educativa gite, uscite didattiche, esami di fine anno, feste varie. Con ore indirette si fa riferimento a riunioni scolastiche e specialistiche, incontri con i genitori, incontri con i Responsabili dei Servizi, equipe, stesura di relazioni e in generale tutti gli interventi previsti dal presente protocollo di gestione.

L'intero processo organizzativo del servizio verrà svolto e monitorato dalla figura del coordinatore attraverso azioni di coordinamento tecnico-metodologico e organizzativo specificate nel dettaglio nel "*par. 2.13 Gruppo di coordinamento del servizio*". Inoltre il coordinatore svolgerà l'importante funzione di raccordo con le famiglie, la scuola, i referenti comunali e tutte le figure professionali presenti all'interno delle reti di ciascun alunno con disabilità.

2.5 COSA INTENDIAMO PER "INTEGRAZIONE"

L'Integrazione è tra gli scopi principali dei servizi di assistenza educativa, si basa su un pensiero pedagogico che concepisce l'individuo disabile nella globalità dei suoi compiti, con una specifica attenzione al ruolo che esso ricopre nel contesto scuola. Tale approccio garantisce la relazione con la persona e la valorizzazione delle potenzialità, superando le barriere d'interazione, costituite dal disagio proprio dell'alunno.

Essere uno studente significa quindi per l'alunno disabile, come per i suoi compagni, svolgere dei compiti ben precisi. Si passa dall'apprendimento didattico, alle attività specialistiche, agli spazi ricreativi, fino alla capacità di relazionarsi con un gruppo di pari, nonché con gli adulti presenti nella scuola.

L'Educatore agisce a tutela dell'esercizio di questo ruolo, impegnandosi a rendere il più possibile partecipe l'alunno alle risorse che la scuola offre.

Svolgere tale tipo di mediazione garantisce due vantaggi:

Per il minore: sentirsi parte il più possibile della società e dei pari, in particolar modo nel contesto di classe. *Per i compagni di classe*: essere educati all'accoglienza incondizionata dell'individuo ed alla accettazione della diversità, favorendo la relazione con tutti i pari compresi quelli in difficoltà.

2.6 PRESUPPOSTI PEDAGOGICI E RUOLO DELL'EDUCATORE

L'educatore che svolge questo servizio lavora attivando interventi finalizzati al miglioramento generale del sistema classe, mirando alla promozione e al benessere degli alunni e degli insegnanti che in quella classe lavorano come condizioni imprescindibili per intervenire efficacemente sullo stato di difficoltà del singolo.

In questa logica la collaborazione con l'insegnante, figura prevalente e principale all'interno del sistema scolastico, risulta fondamentale. Nell'operato dell'insegnante di sostegno la dimensione didattica è in

¹ Ore di 60 minuti: In caso di moduli, esse verranno recuperate senza altri oneri aggiuntivi o sforamenti del budget.

primo piano (il suo obiettivo principale, nel sostenere gli alunni che presentano difficoltà di natura cognitiva, è soprattutto aiutarli ad apprendere attraverso l'utilizzo di metodi di insegnamento adatti al deficit diagnosticato al singolo minore), l'educatore interviene su una dimensione meno specifica. Ciò che per l'insegnante è uno strumento utile a favorire l'apprendimento, per l'educatore diventa oggetto prevalente del suo intervento: egli agisce sul mondo sociale, affettivo e simbolico del minore, sulla stratificazione di sensi che il minore vive ed apprende all'interno della scuola. L'oggetto prevalente dell'operato si modifica: la didattica per l'insegnante di sostegno, la capacità di creare una relazione per l'educatore. Il suo lavoro educativo consiste, perciò, più che nell'aiutare ad apprendere un sapere, nell'insegnare nuove competenze relazionali legate al contesto di apprendimento di quel sapere, attraverso una ri-significazione costante di quanto avviene, sia nel rapporto tra il minore e il sistema in cui apprende, sia tra il minore ed il suo oggetto di apprendimento.

2.7 SELEZIONE, FORMAZIONE E TUTELA DEL PERSONALE

2.7.1 Criteri di selezione del personale

Al fine di garantire i migliori risultati in termini di efficacia ed efficienza, si pone particolare cura alla gestione delle risorse umane, attraverso i meccanismi di selezione, formazione, motivazione, supporto, coinvolgimento, incentivazione e valutazione del lavoro.

La selezione mira alla valutazione delle competenze tecniche-professionali, di quelle relazionali-emoive, del grado di esperienza maturata e della motivazione personale dei candidati.

Durante la fase di accoglienza e inserimento dell'educatore nei servizi vengono trasmesse le conoscenze sull'organizzazione del servizio, sulle metodologie e sugli strumenti di lavoro del gruppo e sugli utenti assegnati. La gestione prevede incontri di équipe, di supervisione, percorsi di formazione, che permettono nel loro insieme di rendere partecipe l'operatore alla gestione del servizio, motivandolo ulteriormente.

La valutazione (ex ante, in itinere, ex post) intende orientare all'acquisizione sempre maggiore di una consapevolezza di ruolo, da parte dell'operatore e del servizio, basata sull'auto - ed etero - valutazione dei processi educativi attivati, dei risultati raggiunti e degli aspetti da potenziare.

2.7.2 Formazione del personale

Oltre alla formazione personale degli educatori che viene incentivata e sostenuta, soprattutto se relativa alle tematiche specifiche incontrate nel proprio intervento educativo, le Organizzazioni forniscono due livelli di formazione ai propri educatori:

- 1) Livello generale: agli operatori (educatori, psicologi, A.S.A., volontari) che operano all'interno di tutti i servizi (centri diurni, comunità residenziali, interventi individualizzati) vengono garantiti incontri periodici relativi a:
 - Evoluzioni progettuali interne delle singole Organizzazioni
 - Situazione generale dei servizi sociali
 - Problematiche generali per gli interventi educativi
 - Utilizzo di risorse interne ed esterne
 - Aspetti amministrativi e legali della figura professionale
- 2) Livello specifico di servizio: per gli educatori del servizio sono previsti incontri periodici di formazione specifica per un totale di almeno 20 ore annuali, con lo scopo di garantire al proprio personale una formazione costante e adeguata a garantire gli standard necessari di qualità. Gli incontri vengono realizzati in gruppo, sia in modalità frontale, che con laboratori d'interazione, dove gli educatori stessi partecipano attivamente e in maniera propositiva alla realizzazione dei contenuti. I percorsi di formazione specifica sono attentamente documentati da attestati di frequenza rilasciati ai partecipanti.

2.7.3 Contrasto del Turn over

Comprendono accorgimenti legati alle esigenze di impiego part-time o full-time richieste dagli operatori, un'assegnazione adeguata degli abbinamenti operatore-Servizio-utenza (tenuto conto delle esperienze e delle abilità del singolo operatore al fine di garantire una maggiore efficacia dell'intervento). Sono inoltre curati quali elementi qualificanti della mission di organizzazioni no-profit e fattori determinanti nel

contenimento del turn-over: l'applicazione delle norme contrattuali vigenti e la stipulazione di polizze assicurative private aggiuntive alle previdenze di legge, il coinvolgimento costruttivo nel lavoro di équipe, la valorizzazione dei risultati ottenuti negli interventi e la cura del legame motivazionale tra operatore e organizzazione, l'attenzione alla formazione.

2.7.4 Applicazioni contrattuali del personale

Le Organizzazioni applicano, nei confronti dei lavoratori condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dagli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle Organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori maggiormente rappresentative, nonché a rispettare le norme e le procedure previste dalla legge alla data del contratto e per tutta la durata del servizio e dagli accordi decentrati.

2.8 CARATTERI DEL SERVIZIO

L'intervento dell'educatore si svolge normalmente all'interno dell'aula, per facilitare la costante inclusione dell'alunno con disabilità all'interno del gruppo classe. In alcune situazioni, e dopo averlo concordato con insegnanti, dirigenza scolastica e coordinatore, l'educatore può strutturare il proprio intervento non solo all'interno della classe, ma anche in spazi scolastici alternativi (quali palestre, spazio, giardino, aule per laboratori, etc.).

Anche per quanto riguarda la dimensione temporale dell'intervento, è legittimo ipotizzare una necessaria flessibilità nella suddivisione delle ore di presenza dell'educatore, prevedendo anche la possibilità di ampliare o ridurre l'intervento in corso d'opera, in ogni caso anch'essa concordata e definita insieme alla dirigenza scolastica e coordinatore. Tale possibilità entra in gioco nel momento in cui, a fronte di un'attenta verifica, si individui la necessità di effettuare dei cambiamenti (*variazioni o integrazioni*) su situazioni specifiche. Esse hanno lo scopo di impiegare nel modo più funzionale e qualitativo possibile le ore attribuite all'alunno disabile, incrementando non solo la quantità (tempo) dell'intervento educativo, ma, e soprattutto, la qualità dello stesso.

2.9 TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI ASSICURATE

Le tipologie di prestazioni assicurate sono le seguenti:

- interventi educativi in ambito scolastico, in collaborazione con il corpo docente e con il quotidiano coinvolgimento del gruppo-classe;
- affiancamento dell'alunno/a durante le ore di lezione qualora lo studente incontri significative difficoltà nella comunicazione, verbale e/o scritta, o sussistano problemi di contenimento;
- affiancamento dell'alunno nei processi di apprendimento condizionati da limiti cognitivi;
- affiancamento nell'espletamento delle pratiche quotidiane legate all'igiene personale, ai bisogni fisiologici e alle necessità legate all'alimentazione;
- facilitazione e mediazione delle relazioni sociali;
- accompagnamento negli spostamenti interni ed esterni all'edificio scolastico e in tutte le attività compromesse dal limite motorio;
- accompagnamento ad attività indette dalla scuola, quali uscite didattiche, gite d'istruzione, stage, ecc.;
- partecipazione ai consigli di classe e ai gruppi di lavoro sull'handicap;
- partecipazione ai colloqui con i referenti dei Servizi Sanitari;
- relazione con la famiglia sulla base di quanto programmato;
- partecipazione alle riunioni di équipe, alle supervisioni, ai contesti formativi;
- stesura del progetto educativo individualizzato e della relazione di verifica finale, in collaborazione con il consiglio di classe e i referenti dei Servizi Sanitari
- partecipazione, se richiesto, agli incontri di monitoraggio trimestrali con gli organi competenti del Comune di Milano.

Inoltre, il personale è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso. È

munito, nei casi espressamente richiesti, ad esporre di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le proprie generalità e l'indicazione del datore di lavoro (legge 3 agosto 2007 n. 123).

Le Organizzazioni si impegnano:

- **a garantire la presenza quotidiana** dell'educatore con continuità durante tutto l'anno.
- **a garantire**, in caso di assenza a qualsiasi titolo del personale, la **sostituzione entro 4 ore dal verificarsi della circostanza** evitando la possibilità che gli alunni con disabilità restino privi di assistenza. In ogni caso tutte le assenze non programmate (malattia o altro) saranno tempestivamente comunicate alla scuola, concordando allo stesso tempo tempi e modalità per la sostituzione. Le Organizzazioni sono disponibili a sostituire eventuale personale ritenuto non idoneo al servizio per comprovati motivi (lamentele degli utenti, esposti scritti da parte dei competenti istituti scolastici, ecc.), previa verifica della reale non idoneità, ciò non costituirà nessun onere per il Comune.
- **ad utilizzare, in caso di assenza dell'alunno/disabile affidato, il personale in servizio**, sempre con le medesime attività, **per assistere e sostenere altro o altri alunni con disabilità certificati o a supporto della classe**, sia nella stessa sede che in altra sede dipendente dal medesimo responsabile della struttura (*per ulteriori specifiche si veda il par. "Modalità di funzionamento del servizio"*). Sono possibili eventuali deroghe sulla base delle caratteristiche peculiari del singolo alunno, concordando preventivamente con il Dirigente tali circostanze.
- **In caso di interruzione del servizio**, sciopero del personale o di altri eventi che per qualsiasi motivo possano influire sul normale espletamento del servizio, l'Istituzione Scolastica insieme all'ATI dovranno di norma, quando è possibile, in reciprocità, darne avviso con anticipo di almeno 48 ore. Le interruzioni totali del servizio, per cause di forza maggiore, non danno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti. Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile e al di fuori del controllo rispettivamente del soggetto accreditato come della scuola e che gli stessi non possano evitare con l'esercizio della normale diligenza (es. terremoti ed altre calamità naturali imprevedibili).

2.10 LE RISORSE AGGIUNTIVE

A. Servizi aggiuntivi "INTERNI" a disposizione di utenti oggetto di assistenza educativa

- Segretariato Sociale e supporto amministrativo
- Consulenza su Protezione Giuridica (Amministratore di sostegno-Lg.6/04)
- Attività animative ed educative di integrazione in Centri Educativi Diurni per minori delle scuole medie e superiori
- Attività animative ed educative di integrazione in Centri Socio-Educativi Minori Disabili rivolti a minori della scuola primaria e della scuola secondaria di I e II grado
- Attività laboratoriali tematiche:
 - Laboratorio di panificazione rivolto a bambini dai 6 agli 11 anni
 - Laboratorio di Clownerie
 - Laboratorio Teatrale rivolto a minori dai 14 ai 17 anni
- Sportello di orientamento scolastico e territoriale
- Percorsi di I e II livello di alfabetizzazione
- Attività di doposcuola e aiuto compiti per bambini delle scuole primarie e secondarie di I grado
- Gite e vacanze
- Attività pomeridiane e serali di tempo libero
- Ascolto e consulenza psicologica e pedagogica alle figure genitoriali (individuali e di coppia)
- Iniziative di svago rivolte alle figure genitoriali
- Servizio di trasporto sociale possibilità di accompagnamento tramite automezzi attrezzati al trasporto di disabili motori (pedane mobili e altri ausili)
- Accompagnamento ove necessario ad attività extra-scolastiche (terapie, laboratori specifici...) e post-scolastiche (centri diurni, doposcuola...)

B. Risorse strumentali a disposizione di utenti oggetto di Assistenza Educativa

Spazi di supporto agli interventi per servizi aggiuntivi	Via De Pretis 13 Via Del Mare 80 Via Boifava 29/c Via Boifava 31/b Via Santa Teresa 28/b Via Santa Teresa, 30/b Via S. Abbondio 13/a Via S Abbondio 26/a
Automezzi per accesso a servizi aggiuntivi	7 automezzi Tot. 42 posti di cui 7 "attrezzati" per trasporto disabili motori
Tecnologia informatica e accesso a rete internet	via Boifava 29/C (2 postazioni pc) via De Pretis 13 (2 postazioni pc con ausili per disabili) Via S Abbondio 26/a (3 postazioni pc)

2.11 STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI

Di seguito verranno descritti schematicamente gli strumenti di pianificazione, programmazione e valutazione degli interventi di assistenza educativa consolidati negli anni dalle organizzazioni dell'ATI, garanzia per un lavoro qualitativamente affidabile.

- **Prima fase: accordi preliminari all'attivazione del servizio**
 - Incontro informativo tra i referenti scolastici (Dirigente, DSGA, funzioni strumentali) e il coordinatore organizzativo finalizzato alla presentazione dei singoli utenti e alla definizione del monte ore complessivo e sulle singole situazioni.
- **Seconda fase: impostazione dell'intervento**
 - In ottica di co-progettazione Scuola – ATI avviene la scelta dell'educatore più idoneo alla situazione del singolo alunno. (Il primo criterio è la continuità educativa).
 - Invio alla scuola dell'educatore e stesura dell'orario definitivo in accordo coi docenti
 - Primo periodo di osservazione/conoscenza/ripresa del lavoro da parte dell'operatore con impostazione degli obiettivi da perseguire.
 - Partecipazione a riunioni di programmazione laddove richiesto dai docenti e autorizzato dal Dirigente scolastico.
 - Contratto formativo con il corpo docenti per la stesura e definizione di obiettivi e strategie comuni condividendo la stesura del PEI scolastico.
 - Entro 2 mesi dall'inizio dell'intervento educativo l'educatore stila il proprio PEI compilando il MODULO A ⁽²⁾ e il MODULO B con particolare attenzione al MODULO B1 che prevede la stesura di obiettivi di lavoro condivisi con i docenti di sostegno.
- **Terza fase: verifica in itinere**
 - Partecipazione al lavoro di verifica col corpo docenti (interclasse, consiglio di classe, incontri formali).
 - Partecipazione ad equipe pedagogiche e organizzative a cadenza quindicinale e a supervisioni psicologiche mensili.
 - Incontri di rete con strutture sanitarie e socioeducative esterne alla scuola (compilazione del MODULO D).

2 Per maggiori informazioni si veda la sezione su "Descrizione dell'utilizzo della modulistica".

- Verifica intermedia degli obiettivi ed eventuale modifica, in accordo con il corpo docenti (a metà percorso compilazione del MODULO B4).
- **Quarta Fase: conclusione dell'intervento**
 - Stesura entro il 31 maggio della relazione finale (MODULO C) dove vengono illustrati gli obiettivi raggiunti, rispetto all'andamento generale del servizio e rispetto ai singoli progetti individuali di ogni utente.
 - Colloquio individuale tra educatore e coordinatore per valutare l'andamento dell'anno in riferimento ai singoli progetti educativi (somministrazione MODULO H).
 - Colloquio del coordinatore con la Direzione Scolastica per la valutazione e la verifica dell'operato del personale inserito con eventuale ridefinizione o conferma delle strategie pedagogiche utilizzate (compilazione del MODULO F) e consegna del MODULO G per le famiglie.
 - Diffusione dei risultati nelle indagini (*MODULO H – Job satisfaction e MODULO G Customer satisfaction*). Il coordinatore, raccoglie i dati e laddove rilevati disservizi, predispone correttivi condivisi e applicabili. I risultati e la loro analisi, viene raccolta in un documento annuale a disposizione della scuola, famiglie/utenti e conservati negli uffici amministrativi delle organizzazioni.

2.12 IL GRUPPO DI COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

Coordinatore (*rif. unico per le direzioni didattiche e Area Servizi Scolastici ed Educativi – Unità Diritto allo Studio*) che si occupa di gestire tutte le azioni legate alla gestione della casistica e dell'intervento nella sua totalità. Nello specifico le azioni prevedono

- Attività di coordinamento organizzativo:
 - l'organizzazione e il monitoraggio degli orari di servizio e le eventuali modifiche (*flessibilità e prolungamento dell'orario*);
 - l'organizzazione delle sostituzioni entro 4h;
 - la collaborazione nella scelta degli operatori;
 - modalità di lavoro integrate valorizzanti la rete e le risorse territoriali;
 - la programmazione trimestrale di attività di monitoraggio del servizio;
 - il disbrigo degli aspetti amministrativi
- Attività di coordinamento tecnico-metodologico:
 - l'accordo con il Dirigente Scolastico sulle modalità di esecuzione del servizio in considerazione delle peculiarità delle varie disabilità degli alunni;
 - la partecipazione ad incontri in stretta collaborazione con il corpo docenti della Direzione Didattica interessata, con la rete di operatori del Servizio Sanitario (A.S.L., U.O.N.P.I.A) e le agenzie che, a diverso titolo, si occupano dei minori in oggetto (ad esempio C.A.D., C.S.E., Centri Educativi Diurni, etc.)
 - la gestione delle riunioni periodiche quindicinali con il gruppo di educatori;
 - la stesura periodica di relazioni sul servizio in generale e sui singoli alunni con disabilità seguiti;
 - Presentazione delle relazioni finali (entro 31 maggio) dove vengono illustrati gli obiettivi raggiunti, rispetto all'andamento generale del servizio e rispetto ai singoli progetti individuali di ogni utente
 - la registrazione e comunicazione dei processi e degli esiti degli interventi;
 - la partecipazione ad attività di supervisione mensile per gli operatori impegnati nel servizio svolti da una adeguata figura professionale;
 - l'organizzazione di percorsi formativi per gli educatori (*20h annuali su tematiche specifiche*)
 - la segnalazione ai riferimenti scolastici di eventuali problematiche;

Supervisore (psicologo/pedagogo):

- Incontra mensilmente l'equipe di educatori per supportarli rispetto alla gestione pedagogica degli interventi
- Individua e segnala eventuali problematiche negli interventi o nei vissuti degli educatori

- Partecipa alla stesura del progetto generale e delle griglie per i progetti individualizzati e le relazioni finali

Responsabile del personale:

- Si occupa di individuare gli operatori adatti ai singoli interventi segnalati, in collaborazione col coordinatore organizzativo e quello tecnico-metodologico
- Verifica i fogli presenza degli educatori

2.13 PROCESSI DI VERIFICA DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Le Organizzazioni hanno impostato, negli anni e sulla base dell'esperienza maturata, un sistema di strumenti e modalità di verifica che riguardano diversi livelli:

- *Strumenti e modalità di verifica interna.*
Attraverso le figure di supporto previste (coordinatore, supervisore, formatori e responsabile del personale) e gli strumenti descritti (moduli B, C, E, H) è possibile verificare in ogni momento il buon funzionamento degli interventi educativi, dando loro la possibilità di eventuali modifiche al proprio intervento e di essere supportati in situazioni particolarmente difficili e complesse.
Inoltre vengono impiegati strumenti e modalità di rilevazione del grado di soddisfazione in relazione ai lavoratori. Due volte all'anno ogni educatore incontra il coordinatore per discutere dell'andamento generale del proprio lavoro, per valutare la qualità dell'agire pedagogico e per condividere le scelte educative.
- *Strumenti e modalità di verifica del gradimento degli interventi educativi da parte della scuola.*
È interesse delle Organizzazioni essere a conoscenza dell'opinione e del punto di vista del personale docente, rispetto agli interventi che si realizzano nelle strutture scolastiche. Per questo si attiva un importante confronto, soprattutto nella fase iniziale e finale dell'intervento, con anche una verifica intermedia (cfr. Modulo B4)
- *Strumenti e modalità di verifica di gradimento degli interventi educativi da parte di utenti e famiglie.*
In un'ottica di verifica il più possibile completa del proprio intervento educativo è fondamentale la restituzione da parte del nucleo familiare dell'assistito (o da parte del minore stesso, laddove possibile) del lavoro svolto, raccogliendo eventuali suggerimenti per la prosecuzione dell'intervento (cfr. Modulo G – *Customer satisfaction*)
- *Strumenti e modalità di rilevazione del grado di soddisfazione in relazione ai lavoratori*
Due volte all'anno ogni educatore incontra il coordinatore per discutere dell'andamento generale del proprio lavoro, per valutare la qualità dell'agire pedagogico e per condividere le scelte educative. Colloqui con il responsabile delle risorse umane e il responsabile dell'area di riferimento (1 volta all'anno) (*modulo H – Job satisfaction*).
- *Strumenti e modalità di verifica di gradimento del lavoro delle organizzazioni.*
Al termine dell'anno il Coordinatore Organizzativo presenterà alla scuola un questionario da compilare, affinché essa possa esprimere il proprio parere rispetto al servizio offerto, per tutti gli aspetti; questo lavoro risulta fondamentale anche per la progettazione e la programmazione degli anni successivi (cfr. Modulo F – *Scheda di valutazione*)
- *Rilevazione dei disservizi e miglioramento della qualità dei servizi*
Dai dati raccolti, relativi al grado di soddisfazione viene compilato un documento annuale, entro il termine della fine di luglio, in modo da rilevare i disservizi e predisporre correttivi con l'inizio del nuovo anno scolastico.
- *Diffusione dei risultati delle indagini e delle misure di miglioramento*
Il coordinatore informa sui risultati della ricerca famiglie/utenti e scuole, ed elabora un documento annuale a disposizione per la consultazione di familiari/utenti e scuole, previa richiesta.

CAPITOLO 3. ESPERIENZE E RETE DELLE RISORSE TERRITORIALI

ANNO SCOLASTICO 2015-2016	ANNO SCOLASTICO 2016-2017	ANNO SCOLASTICO 2017-2018
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Istituto comprensivo Statale Sant’Ambrogio ▪ Istituto Comprensivo Tommaso Grossi ▪ Istituto Comprensivo Piazza Sicilia ▪ Istituto Comprensivo Statale Arcadia ▪ Istituto Comprensivo Statale Elsa Morante ▪ I.C. di Via Palmieri, Milano ▪ Istituto Cocchetti ▪ Istituto di Istruzione Superiore Evangelista Torricelli ▪ Istituto Professionale per i Servizi Commerciali W. Kandinsky 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Istituto comprensivo Statale Sant’Ambrogio ▪ Istituto Comprensivo Tommaso Grossi ▪ Istituto Comprensivo Piazza Sicilia ▪ Istituto Comprensivo Statale Arcadia ▪ Istituto Comprensivo Statale Elsa Morante ▪ I.C. di Via Palmieri, Milano ▪ Istituto Cocchetti ▪ Istituto di Istruzione Superiore Evangelista Torricelli ▪ Istituto Professionale per i Servizi Commerciali W. Kandinsky ▪ IIS Varalli 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Istituto comprensivo Statale Sant’Ambrogio ▪ Istituto Comprensivo Tommaso Grossi ▪ Istituto Comprensivo Piazza Sicilia ▪ Istituto Comprensivo Statale Arcadia ▪ Istituto Comprensivo Statale Elsa Morante ▪ I.C. di Via Palmieri, Milano ▪ Istituto Comprensivo Marcello Candia ▪ Istituto Comprensivo Ilaria Alpi ▪ Civico Polo Scolastico Alessandro Manzoni

3.2 LA DIMENSIONE TERRITORIALE

TIPOLOGIA DI RISORSA	RISORSA SPECIFICA	OPPORTUNITA' CONCRETE
Centri Diurni e relative attività	Centri Socio-Educativi rivolti a minori con disabilità	Proposta di attività ludico – educative e di socializzazione post-scolastiche giornaliere, realizzate sul territorio (Municipio 5 e 6)
	Centri Diurni educativi rivolti a minori in situazione di fragilità sociale	Proposta di attività ludico – educative e di socializzazione post-scolastiche giornaliere, realizzate sul territorio (Municipio 5 e 6)
	Centri Socio-Educativi e Servizi di Formazione all’Autonomia Rivolta a minori e adulti con disabilità	Proposta di attività ludico – educative e di socializzazione giornaliere, realizzate sul territorio (Municipio 5)
	Centro Aggregazione Disabili	Proposta di diversi versati tipi di attività (occupazionali e di socializzazione) specificamente rivolte a adolescenti con problemi di disabilità; Municipio 5
Attività di dopo scuola		il progetto promuove attività di supporto didattico finalizzate al contrasto della dispersione scolastica e alla difesa del diritto all’istruzione
Attività di Spazio Gioco per bambini delle scuole primarie e secondarie di I grado		Proposta di attività laboratoriali specificamente rivolte a bambini e preadolescenti in condizioni di disabilità, fragilità sociale e “senza alcuna problematicità” (Municipio 5)
Interventi educativi individualizzati e di gruppo		Attività individualizzate o di piccolo gruppo rivolte a minori con disabilità e in situazioni di fragilità sociale

Gite e vacanze <i>(rivolte a minori e adulti disabili e a minori in situazione di fragilità)</i>	gite di 1 giorno	5-6 gite di 1 o 2 giorni (durante i week-end) durante l'anno, cui potranno partecipare le persone disabili adulte
	Vacanze invernali ed estive	Organizzazione durante l'anno di: 1 turno di vacanze invernali di 5 giorni 2 turno di vacanze estive di una settimana a giugno/luglio e di 2 settimane ad agosto.
Volontariato	Famiglie solidali	Gruppo di famiglie, che dal 2007 collabora nel creare momenti di svago per il gruppo dei minori, accolti in comunità
Partecipazione ai Tavoli Sociali - Municipio 5 e 6	Le Organizzazioni partecipano, sin dalla fondazione, ai lavori del Tavolo Sociale del Municipio 5 e 6, realtà promossa dal Consiglio del Municipio 5 e 6. Il Tavolo Sociale è la sede di coordinamento degli interventi sociali e sanitari di zona e di elaborazione di progettualità sperimentali in rete tra le Organizzazioni (31 Organizzazioni del terzo e quarto settore). Il Tavolo si riunisce in plenaria con cadenza periodica mensile: in questi incontri avviene lo scambio d'informazioni sulle singole progettualità portate avanti dalle Organizzazioni e si coordinano gli interventi rispetto agli ambiti di intervento e alle fasce d'età, con una continuità progettuale che si rinnova di anno in anno. Le Organizzazioni partecipano, inoltre, al Sottogruppo di lavoro minori disabili , di cui L'Impronta Ass. Onlus svolge ruolo di coordinamento.	

Il radicamento nel territorio

TIPOLOGIA DI RISORSA	RISORSA SPECIFICA	STATO DELLA CONNESSIONE
Oratori	Oratorio S. Giovanni Bono; Oratorio di S. Bernardetta; Oratorio Sannazzaro; Oratorio Sant'Antonio Maria Zaccaria; San Barnaba; Santa Maria Madre della Chiesa	Dal 2003 è attiva una stretta collaborazione con gli oratori del territorio (zona 5 e 6).
Società e gruppi Sportivi e ricreativi	Associazione Sportiva USSB (calcio e pallavolo)	Collaborazione attiva dal 2002;
	Associazione Sportiva Ebro – Basket	Collaborazione attiva dal 2004;
	Gruppo Aikido De Nicola	Collaborazione attiva dal 2004;
	Società calcistica Atomo - Rozzano	Collaborazione dal 2008 specializzata nell'accogliere persone disabili
	Società Sportiva Frog	Collaborazione attiva dal 2012
Incontri "informali" post scuola	"Compagni di scuola"	Attive da anni esperienze di "inclusione" in contesti extra scolastici di rapporti spontanei scolastici.
Territorio in generale	Iniziative	Centro Sociale Barrio's

Il Collegamento con la rete dei servizi pubblici e privati

TIPOLOGIA DI RISORSA	RISORSA SPECIFICA	STATO DELLA CONNESSIONE
Servizi Sociali Committenti	Servizio Sociale Professionale Territoriale (ex NDD e SSF)	Dal 2000, lavoro in stretta connessione con gli SSPT Comune di Milano. Sono attive collaborazione con il Servizio Minori e Famiglia dei Comuni di Rozzano, Opera, Pieve Emanuele e Lacchiarella.
Scuole del territorio (zona 5 e 6)	Istituto comprensivo Statale Sant'Ambrogio Istituto Comprensivo Statale Arcadia Istituto Comprensivo Statale E. Morante I.C. Via Palmieri; Istituto Cocchetti Istituto di Istruzione Superiore Evangelista Torricelli Istituto Professionale per i Servizi Commerciali W. Kandinsky IIS Varalli; I.C. Thour Gonzaga	Dal 2003, le organizzazioni hanno stretto rapporti di collaborazione con diverse scuole sia in termini di servizio di assistenza educativa, ma anche in termini di reti legate ai servizi quali: Centri Diurni (minori /min. dis); Comunità Minori Disabili; Interventi educativi etc)
U.O.N.P.I.A.	Sedi del territorio di Milano	Lavoro in rete continuativo da anni.
Centri di Riabilitazione	Centro di Riabilitazione Don Gnocchi	Lavoro in collaborazione dal 2002.
	Consultorio familiare - Consorzio SIR	Lavoro in collaborazione dal 2003.
Servizi di tipo medico-sanitario	Pediatria di Libera scelta e Medici di base	Consulenze con Pediatri di libera scelta (volontari) e Pediatri/ Medici di base.
	Azienda Ospedaliera Santi Carlo e Paolo Servizio "D.A.M.A."	Accesso da alcuni anni dei servizi offerti da tale progetto.