



Comune di Alassio

Ufficio Politiche Sociali

CARTA DEI SERVIZI

SOSTEGNO EDUCATIVO DI MINORI

(approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n° 309 del 22/12/2016)



INDICE

PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI	<i>pag.2</i>
<i>I principi ed i valori fondamentali</i>	<i>pag.2</i>
IL SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO DI MINORI	<i>pag.3</i>
<i>Che cos'è e a chi si rivolge</i>	<i>pag.3</i>
<i>Localizzazione del servizio</i>	<i>pag.4</i>
<i>Destinatari</i>	<i>pag.4</i>
<i>Obiettivi</i>	<i>pag.4</i>
<i>Modalità e requisiti per l'accesso</i>	<i>pag.4</i>
<i>Figure professionali</i>	<i>pag.4</i>
<i>Modalità organizzative del servizio</i>	<i>pag.5</i>

Prestazioni	<i>pag.5</i>
Compartecipazione dell'utente alla spesa	<i>pag.6</i>
Diritto alla riservatezza	<i>pag.6</i>
Qualità del servizio	<i>pag.6</i>
Apprezzamenti suggerimenti e reclami	<i>pag.6</i>
Modulo apprezzamenti suggerimenti reclami	<i>pag.8</i>

PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

Nella **Carta dei servizi** sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti nonché le procedure per assicurare la tutela degli stessi (legge n. 328/2000 art. 13).

L'articolo 6, comma 1, della legge 08.11.2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", attribuisce ai Comuni la titolarità delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale.

L'articolo 13 della stessa legge e l'articolo 50 della L.R.12/06 individua nella **carta dei servizi sociali** lo strumento che definisce "i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti".

Ogni cittadino, infatti, deve avere le informazioni necessarie per verificare e valutare direttamente la qualità della prestazione e deve poter esprimere il proprio grado di soddisfazione o di insoddisfazione.

In questa ultima ipotesi, la Carta deve prevedere la possibilità di sporgere reclami, presentare segnalazioni di disfunzioni e disservizi.

La realizzazione di una **carta dei servizi sociali** costituisce per il Comune di Alassio uno strumento di promozione della qualità di attenzione verso i cittadini. Si tratta di un documento che " *non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi* " ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi.

Lo scopo principale della *Carta* è pertanto, quello di stabilire un patto tra l'Ente locale e la cittadinanza basato su principi chiari e condivisi.

Per questo motivo la *Carta dei servizi* non rappresenta un elenco di diritti e di regole ma vive la stessa dinamicità degli interventi sociali ed è strettamente legata alla loro programmazione.

I principi ed i valori fondamentali

Il Comune di Alassio accoglie e fa propri i principi fondamentali sui quali si basano i provvedimenti normativi emanati a livello nazionale riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona.

I principi ispiratori ed i valori che ispirano i programmi, le attività, i risultati da conseguire nel pieno rispetto delle norme di settore, sono:

EGUAGLIANZA dei cittadini nei confronti dei servizi erogati, intesa sia come uniformità ed imparzialità delle prestazioni sia come assoluto divieto di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni personali.

IMPARZIALITA' E CONTINUITA': il Comune agisce perseguendo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità dei servizi. Nei casi di forza maggiore, il Comune si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nella eventualità di interruzione o funzionamento dei servizi.

INTEGRITA' ED ONESTA' quali valori ispiratori di ogni attività.

EQUITA', EFFICIENZA ED EFFICACIA della attività operativa e gestionale. Il Comune si impegna ad erogare le prestazioni in maniera razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una effettiva e crescente qualità.

PARTECIPAZIONE: l'Amministrazione Comunale, gli operatori che vi lavorano ed i cittadini sono protagonisti della effettiva applicazione della Carta dei Servizi; ogni osservazione, critica e proposta è valutata al fine di realizzare un servizio più vicino alle esigenze della Comunità locale. Il Comune di Alassio considera essenziale la partecipazione dei Cittadini perché possa essere verificata la corretta erogazione, tutelato il giusto utilizzo da parte dei cittadini e migliorato il servizio nella sua globalità.

Il cittadino:

- Ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Comune che lo riguardano,

- di accesso agli atti e documenti amministrativi”;

- E' tutelato dalla disciplina riguardante la sua privacy in quanto tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni che lo riguardano, inerenti sia le condizioni di salute sia altri dati sensibili;

- Ha la possibilità di presentare reclami, suggerimenti e richieste

TEMPESTIVITA': il Comune si impegna a dare risposte alle richieste, ai reclami ed alle proposte con tempestività ed entro i tempi previsti dalla legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm..

TRASPARENZA: il Comune si impegna a rendere chiare, complete e comprensibili le comunicazioni ai Cittadini e a facilitare l'accesso ai documenti ai sensi di legge.

CORTESIA E DISPONIBILITÀ: l'Amministrazione Comunale si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di correttezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ: gli operatori del servizio si impegna o, nei rapporti con gli utenti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità.

ATTENZIONE ALLE RISORSE: l'Amministrazione Comunale si impegnano a valorizzare ed ottimizzare le risorse professionali ed economiche in modo da realizzare servizi di qualità senza disperdere ricchezze preziose.

IL SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO DI MINORI

Che cos'è e a chi si rivolge

Il Servizio di sostegno educativo di minori è un servizio volto a sostenere i minori e le loro famiglie nella loro funzioni educativa realizzando progetti socio- educativi di aiuto presso il domicilio stesso del nucleo familiare e/o presso la scuola.

E' erogato dall'Amministrazione Comunale, in modo individuale, per un tempo limitato, in caso di momenti di particolare problematicità familiare e di difficoltà in ambito scolastico.

Informazioni

Per la richiesta di informazioni è possibile rivolgersi all'Ufficio Politiche Sociali del Comune di Alassio, Sportello di cittadinanza, p.zza Paccini 28 tel 0182 602455 dal lunedì al venerdì dalle

9.30 alle 12.30 e il martedì e giovedì anche dalle 15.30 alle 16.30, oppure via e mail : politichesociali@comune.alassio.sv.it

Localizzazione del servizio

Il servizio di sostegno educativo domiciliare si svolge nell'abitazione del nucleo familiare che deve possedere i requisiti previsti per le civili abitazioni e la possibilità di dedicare una parte dell'abitazione alle attività con i minori. E' prevista anche una serie di attività che si possono svolgere anche sul territorio.

Il servizio di sostegno educativo scolastico si svolge nella scuola frequentata dal minore, con presenza nelle aule e/o in mensa.

Destinatari

Il servizio è rivolto a minori residenti nell'Ambito Sociale n. 16 e quindi nei comuni di Alassio e Garlenda.

I destinatari delle prestazioni educative svolte presso le strutture scolastiche sono alunni iscritti residenti nelle Scuole dell'obbligo, riconosciuti disabili ai sensi della Legge Quadro n.104/1992 e soggetti riconosciuti in svantaggio psico-fisico ai sensi del D.P.C.M. n.185/2006 e s.m.i.

I destinatari delle prestazioni svolte a domicilio sono minori residenti in possesso dei seguenti requisiti:

- minori riconosciuti o per i quali è in corso il riconoscimento di disabilità o di svantaggio psico-fisico ai sensi della Legge 104/1992 e/o ai sensi del D.P.C.M. 185/2006 e s.m.i.
- minori soggetti a tutela amministrativa su provvedimento dell'Autorità giudiziaria minorile
- minori in condizioni di marginalità sociale e/o rischio di devianza
- minori in altre situazioni di svantaggio personale, familiare, sociale.

Obiettivi

Il Servizio di sostegno educativo si propone di:

- promuovere e sostenere il benessere dei bambini , bambine, adolescenti e delle loro famiglie, con particolare attenzione all'unitarietà dei loro percorsi di vita.
- Favorire e potenziare la socializzazione e i livelli di autonomia personale e sociale
- sostenere i diritti del minore e le responsabilità genitoriali
- supportare e sostenere i minori e le famiglie in situazioni complesse e difficili
- costruire o ricostruire relazioni positive, nella prospettiva di rendere autonomo il nucleo familiare stesso.
- In ambito scolastico si propone di favorire l'integrazione dell'alunno all'interno della classe facilitando l'espressione dei bisogni e valorizzando le sue risorse e potenzialità

Modalità e requisiti per l'accesso

Per essere ammessi al Servizio di sostegno educativo domiciliare è necessario inoltrare specifica richiesta al Comune di Alassio, Servizio Politiche Sociali, previo colloquio con l'Assistente sociale. Per il sostegno educativo in ambito scolastico la domanda viene inoltrata direttamente dalla scuola entro il mese di luglio, antecedente l'inizio della scuola, e controfirmata dalla famiglia del minore.

Il servizio viene concesso dal Servizio politiche Sociali per un determinato periodo sulla base del progetto socio-educativo stilato in collaborazione con i competenti operatori dell'ASL 2 savonese e/o con gli insegnanti referenti.

Figure professionali

L'Amministrazione Comunale realizza il servizio attraverso la figura dell'educatore professionalmente qualificato, in possesso dei requisiti come prescritti dalla DGR 336/14.

L'educatore svolge il proprio compito seguendo il progetto socio-educativo in collegamento con il servizio Sociale Comunale ed i competenti operatori dell'ASL 2 savonese collaborando alle verifiche periodiche e finali.

Il team degli educatori viene coordinato dalla figura del Coordinatore professionalmente qualificato.

Il personale viene messo a disposizione da una Cooperativa/Consorzio a seguito di specifica gara d'appalto.

Modalità organizzative del servizio

Per ogni minore preso in carico verrà predisposto dal Servizio Politiche Sociali del Comune in collaborazione con il Servizio Materno Infantile dell'ASL 2 e se seguito a scuola, anche dagli insegnanti referenti, un progetto educativo individualizzato (P.E.I.) che verrà aggiornato periodicamente.

Detto progetto prevede dettagliatamente il numero di accessi settimanali o altra cadenza temporale, il numero di ore previste, le attività previste, gli obiettivi e la periodicità delle attività di verifica.

Ogni educatore dovrà compilare per ogni minore una scheda-registro, opportunamente predisposta per la rilevazione delle prestazioni effettuate e dei relativi orari, oltre che tenere un "diario di bordo" del lavoro svolto presso ciascun minore seguito in cui vengono registrati i tempi, le modalità operative e le osservazioni significative.

La famiglia è tenuta a comunicare le assenze del minore al Coordinatore del servizio.

Prestazioni

Le prestazioni del personale educativo del Servizio di Sostegno Educativo sono mirate a fornire al minore il supporto necessario a favorire lo sviluppo delle potenzialità individuali, le capacità relazionali e di socializzazione, il recupero delle migliori condizioni per una efficace integrazione con il contesto sociale di appartenenza (famiglia, scuola, lavoro, tempo libero, etc.).

In ambito scolastico viene garantita l'assistenza educativa personalizzata al soggetto disabile in collaborazione con il corpo docente e con l'insegnante di sostegno.

Il raggiungimento degli obiettivi dell'intervento educativo è possibile grazie alla concretizzazione di attività diverse. A titolo non esaustivo si elencano di seguito alcune attività che saranno proposte :

- attività all'aperto (aree verdi, parchi gioco, piazzette, ecc) per favorire l'integrazione sociale
- attività ludico-motorie, di laboratorio, espressive
- attività di recupero scolastico
- inserimento in attività strutturate ad es. attività sportive
- conoscenza del territorio e/o della realtà circostante

In ambito scolastico:

- supporto pratico-funzionale all'alunno disabile
- attività per favorire maggiori autonomie
- supporto alle attività didattiche
- sostegno all'educazione, al corretto comportamento nel contesto scolastico e alla collocazione spazio-temporale ecc.

Compartecipazione dell'utente alla spesa

Trattandosi di attività di prevenzione e di recupero rivolte in prevalenza ad una popolazione minorile in difficoltà affettive, sociali, scolastiche, culturali ed economiche, non comportano il versamento all'Amministrazione Comunale di una quota di contributiva da parte degli utenti, né da parte degli utenti al soggetto affidatario del servizio.

Diritto alla riservatezza

L'Amministrazione mette in atto tutti gli adempimenti attuativi previsti dal Codice per la Privacy (D.lg. 30 giugno 2003, n. 196) e dal Regolamento dell'Ente sul trattamento dei dati sensibili e giudiziari e si impegna a rispettare, a far rispettare ai propri incaricati e alla ditta affidataria del Servizio, quanto previsto in materia di misure minime di sicurezza per la preservazione dei dati.

In particolare essa si impegna a:

- custodire fisicamente il cartaceo contenente i dati sensibili degli utenti;
- proteggere mediante l'adozione di un sistema di autenticazione gli accessi ai dati in formato elettronico relativi agli utenti ;
- salvaguardare mediante antivirus e firewall i siti elettronici di allocazione dei dati;
- effettuare back-up periodici al fine di consentire un recupero dei dati in caso di perdita o danneggiamento;
- redigere ed aggiornare il Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati.

Qualità del servizio

Informazione, trasparenza e comunicazione con le famiglie: Esistenza della Carta dei Servizi. Apertura dell'Ufficio Politiche Sociali preposto alle attività informative sul servizio e per fissare appuntamenti con le Assistenti sociali per 17 ore settimanali (orario di apertura al pubblico)

Qualità professionale:

Specializzazione dell'Equipe costituita dall'Assistente Sociale, degli educatori e dal coordinatore data da titoli di studio, formazione, esperienza pluriennale

Stabilità/Continuità del team degli educatori (salvo problematiche) ;

Formazione obbligatoria per almeno 20 ore annue

Supervisione psicologica agli educatori in servizio per almeno n.4 ore mensili

Qualità partecipazione delle famiglie e della rete: condivisione del progetto educativo per il bambino fra famiglia, il Servizio, la scuola;

Qualità del raggiungimento degli obiettivi: si intende raggiungere almeno il 75% degli obiettivi indicati nel PEI;

Qualità organizzativa: utilizzo specifica di modulistica , riunioni periodiche di programmazione e verifica tra educatori e coordinatore, tra educatori coordinatore e assistente sociale e con la scuola.

APPREZZAMENTI SUGGERIMENTI E RECLAMI

Nella logica del miglioramento della qualità del servizio è garantita la possibilità di manifestare apprezzamenti, fornire suggerimenti o sporgere reclami

Gli apprezzamenti oltre ad esprimere soddisfazione sul servizio confermano altresì che il servizio è adeguato allo scopo.

I suggerimenti sono molto importanti in quanto permettono di mettere a fuoco degli aspetti del servizio che possono essere migliorati.

Rispetto al reclamo è possibile segnalare disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. L'istituto del reclamo ha lo scopo così di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei servizi.

Il reclamo, suggerimento o apprezzamento dovrà essere scritto, preferibilmente sul modulo specifico che viene allegato alla presente Carta dei servizi e presentato all'Ufficio Politiche Sociali del Comune di Alassio p.zza Paccini 28 tel 0182 602450 oppure trasmesso via e mail : politichesociali@comune.alassio.sv.it

I reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali o telefonici possono essere accettati solo se successivamente sottoscritti

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Comune di Alassio, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta con tempestività e, comunque, non oltre 30 giorni, adoperandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

MODULO APPREZZAMENTI SUGGERIMENTI O RECLAMI

Cognome Nome _____

Nato a _____ il _____

Residente in _____ via _____ n. _____

Tel _____ e mail _____

Servizio per cui si è riscontrata la presunta irregolarità si presenta un suggerimento o apprezzamento o reclamo

(si faccia riferimento alla denominazione riportata nella Carta dei Servizi Sociali)

Motivo dell' () apprezzamento () suggerimento () reclamo

(fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione)

Data _____

Firma _____

