

SERVIZIO ADP assistente ad personam

CARTA DEL SERVIZIO

Rev. 04 del 30/03/26

IL PELLICANO Cooperativa Sociale
Via Paolo Veronese, 32 – 25124 BRESCIA
☎ 030 3366237 – 030 3366361 - 📱 392/9593510 -
www.cooperativailpellicano.it - info@coop-pellicano.it



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

CARTA DEL SERVIZIO

Rev. 04 del 30/03/26

CHI SIAMO

Il Pellicano Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. è stata fondata il 3 marzo 1980 a Brescia e si ispira ai principi di mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, legame con il territorio ed un equilibrato rapporto con le Istituzioni Pubbliche.

Eroga servizi socio-assistenziali e gli anni di esperienza permettono di offrire una vasta e approfondita competenza delle prestazioni professionali mirate al miglioramento della qualità della vita della comunità e della persona.

La Cooperativa ha voluto affiancare ai tradizionali servizi nuove aree operative intrattenendo in particolare rapporti diretti con gli utenti e portando un beneficio sempre più mirato alle esigenze dei cittadini.

Elenco servizi gestiti:

- Assistenza domiciliare anziani (SAD)
- Cure Domiciliari (C-DOM)
- Assistenza ad personam
- Attività nelle case di riposo
- Attività di gestione dei mini alloggi
- Centri di aggregazione giovanile e centri estivi
- Gestione di nidi, micronidi e scuole dell'infanzia
- Servizi di assistenza privati

La Cooperativa il Pellicano è accreditata per l'erogazione di voucher e credit socio-sanitari nel territorio dell'ASL di Brescia e del voucher sociale nell'ambito dei Distretti 3(Brescia Est), 9 (Bassa Bresciana centrale), 10 (Bassa Bresciana orientale), 11 (Garda) e 12 (Valle Sabbia).

La Cooperativa ha sede in Via Paolo Veronese n. 32 – 25124 Brescia.

N. Telefonici: 030/3366237 030/3366361 392/9593510

Mail: info@coop-pellicano.it

Sito internet: www.coop-pellicano.it

Alla sede si arriva da via S. Polo, raggiungibile con le Linee Autobus: 9, 12

Responsabile del Servizio è la Sig.ra LEALI SARA che è contattabile dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 8.00 alle ore 17.00 ai numeri telefonici: 030/3366237 030/3366361 389/9513673

Al di fuori di tali orari, la RSE è reperibile per sostituzioni tutti i giorni, dalle ore 17.00 alle ore 22.00 e il sabato e la domenica e festivi dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle 15.00 alle 22.00.

SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Il Sistema di Gestione della Qualità della Cooperativa Il Pellicano è certificato dal 1999 in conformità alla Norma ISO 9001.

COS' È IL SERVIZIO ADP

Inizialmente il servizio di assistenza ad personam era stato concepito con caratteristiche di tipo assistenziale di vigilanza e cura nell'igiene personale del soggetto disabile; con il tempo però tale servizio ha assunto funzioni più qualificanti soprattutto nell'area educativa.



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

CARTA DEL SERVIZIO

Rev. 04 del 30/03/26

La presenza costante dell'assistente ad personam permette infatti di instaurare con il minore una relazione di sostegno continua ed assidua, tale da consentire di andare oltre la prestazione relativa alla cura della persona e coprire di fatto uno spazio più ampio nella sfera educativa.

L'operatore, infatti, nella quotidianità del servizio, contribuisce ad aiutare il disabile a prendere consapevolezza degli stimoli ricevuti dall'ambiente circostante così da favorire lo sviluppo delle sue potenzialità al fine di garantire un inserimento e una permanenza serena nell'ambito scolastico.

La figura dell'assistente ad personam viene infatti utilizzata sempre più spesso dagli enti locali per favorire i processi d'integrazione dei soggetti diversamente abili nella scuola.

Con l'istituzione del servizio di assistenza ad personam, l'Amministrazione Comunale ha di fatto svolto un ruolo di sintesi e di connessione tra i vari interventi predisposti dagli operatori coinvolti nella realizzazione dei progetti di inserimento.

La Cooperativa assicura all'assistito i seguenti diritti:

- Diritto a ricevere informazioni sulla Cooperativa e sulle modalità di erogazione del servizio
- Diritto a ricevere gli interventi previsti dal Piano educativo individualizzato;
- Diritto a ricevere prestazioni da personale in possesso delle qualifiche e competenze previste;
- Diritto alla continuità della figura individuata, che garantisca stabilità all'intervento;
- Diritto alla riservatezza, in conformità al Regolamento Europeo 679/16 (GDPR) nella gestione dei propri dati, personali e sensibili
- Diritto ad inoltrare eventuali reclami, secondo le modalità più oltre definite.

I diritti suddetti sono assicurati dalla Cooperativa attraverso l'applicazione ed il controllo delle Procedure del Sistema Qualità, disponibile alla visione in sede.

L'assistito ha il dovere di

- rispettare la persona che gli offre assistenza, qualunque sia il suo orientamento sociale, politico o religioso.

Il servizio di assistenza ad personam all'interno della scuola è previsto dalla Legge Quadro sull'Handicap del 1992 n. 104 nella quale si definisce in specifico che al fine di favorire l'integrazione scolastica di alunni portatori di handicap spetta al comune di residenza degli alunni la spesa per gli interventi assistenziali durante l'orario scolastico.

La figura dell'assistente ad personam assume un ruolo fondamentale nello sviluppo integrale ed armonico del soggetto

Il servizio, per potersi realizzare al meglio, si svolge secondo le seguenti modalità:

rapporto individualizzato: vede il bambino a contatto diretto con l'assistente ad personam, la quale propone attività al fine di favorire l'acquisizione di abilità e competenze specifiche attraverso attività didattiche guidate;

rapporto con il piccolo gruppo classe: l'assistente diventa mediatore per favorire la socialità e lo sviluppo di positive relazioni con i compagni;

rapporto con il gruppo classe: supporto all'alunno nella partecipazione alle attività scolastiche svolte dall'insegnante titolare in classe.



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

CARTA DEL SERVIZIO

Rev. 04 del 30/03/26

A CHI È RIVOLTO?

I destinatari di questo intervento sono gli alunni/studenti disabili frequentanti le scuole dell'infanzia, le scuole primarie, le scuole secondarie di primo grado e di secondo grado residenti nel territorio, autorizzati dai comuni all'acquisto di interventi presso i fornitori "accreditati" iscritti all'Albo.

Il servizio di Assistenza ad personam viene gestito attraverso il sistema di voucherizzazione.

CHE TIPO DI SERVIZIO VIENE OFFERTO?

In particolare, l'azione educativa a lui rivolta sarà finalizzata alla:

- vigilanza e cura nell'igiene personale;
- promozione nell'apprendimento di abilità necessarie alla conquista dell'autonomia nelle varie dimensioni (proposta di attività prettamente didattiche e attività di routine legate alla quotidianità della vita scolastica);
- Sviluppo delle competenze comunicative relativamente alla comunicazione verbale e non verbale (gestuale, iconica, ecc.);
- Interiorizzazione degli apprendimenti e sviluppo delle competenze relative alle seguenti aree:
 - Area neuropsicologica: riferita al grado di attenzione, concentrazione e al livello della memoria a breve e lungo termine del soggetto;
 - Area relazionale
 - Area linguistica
 - Area cognitiva
 - Area motorio prassica
 - Area dell'autonomia
 - Area sensoriale

COME ATTIVARE IL SERVIZIO ADP?

Per l'attivazione del servizio è necessario inoltrare richiesta all'Assistente Sociale del proprio comune di residenza.

La famiglia dell'alunno individua il fornitore di preferenza e stipula con lo stesso un regolare contratto nel quale saranno esplicitati i costi a carico dell'amministrazione comunale.

La responsabile del servizio, valutata la tipologia, le caratteristiche dell'utente e l'orario di intervento, si occuperà di individuare l'operatore adatto alla gestione del caso.

Questo sulla base del PEI, accede all'istituto scolastico frequentato ed esegue quanto previsto dal progetto stesso.

L'operatore esegue le prestazioni previste in piena autonomia, ma collaborando fattivamente e quotidianamente con gli insegnanti, con il sostegno e con il personale scolastico non educativo.

Giornalmente rileva la firma per il controllo della sua presenza.

Modalità di collaborazione con i servizi sociali

Nel servizio ad personam lo strumento principale dell'organizzazione delle risorse per la Cooperativa Il Pellicano è il Responsabile del Servizio che funge da filtro e da congiunzione con i servizi, garantendo continuità assistenziale e correttezza delle informazioni.

Tuttavia, l'équipe assistenziale costituita dal Servizio Sociale e dall'organizzazione della cooperativa è il termine ultimo della gestione servizio. Essa contempla sia la presenza del coordinatore che degli operatori, ognuno con la loro responsabilità. La collaborazione con i servizi Sociali, sia nella fase della pianificazione degli interventi che in quella dell'esecuzione degli stessi, garantisce un controllo continuo ed aperto della qualità del servizio in generale e delle prestazioni ai singoli utenti.



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

CARTA DEL SERVIZIO

Rev. 04 del 30/03/26

Modalità di raccordo nella gestione dell'utenza, nel mantenimento di contatti costanti con la famiglia dell'utente, con i Servizi Sociali di riferimento, con la rete del territorio

Come già esplicitato, la famiglia ristretta, allargata e la rete di prossimità in generale possono diventare una risorsa fondamentale per l'assistenza ad personam del minore, che va supportato in una realtà relazionale significativa. La cooperativa si occupa di instaurare con le famiglie un rapporto di collaborazione fattiva ed il coinvolgimento nella pianificazione degli interventi.

Si ritiene inoltre fondamentale che il minore ed il suo nucleo familiare sperimentino e riconoscano l'appartenenza ad un territorio ed a una comunità territoriale. Si può parlare, infatti, di vera integrazione solo quando il proprio territorio è vissuto come risorsa relazionale e spazio di sicurezza in termini di affiliazione con la propria realtà locale. L'inclusione sociale diventa in tale prospettiva sinonimo di benessere e di supporto ad una condizione di disagio che può trovare in tale premessa un buon antidoto. Per garantire ciò la Cooperativa, che gode di un buon riconoscimento sociale, si occupa e preoccupa della sensibilizzazione del territorio nei confronti del disagio e dei temi ad esso connessi, in modo da stimolare la capacità d'accoglienza della comunità locale.

Modalità e tempi massimi di attivazione del servizio dalla richiesta

Gli interventi, segnalati dall'assistente sociale al Responsabile del Servizio, saranno attivati dalla Cooperativa Il Pellicano entro 5 giorni dalla richiesta.

Al termine del mese la Cooperativa invierà all'assistente sociale il foglio delle presenze dell'assistente ad personam mediante opportuna modulistica.

A conclusione dell'intervento la Cooperativa invierà all'assistente sociale una relazione finale di intervento.

COSTI A CARICO DELL'UTENTE

Il servizio è del tutto gratuito per l'utente.

DIMISSIONI / TRASFERIMENTI (Continuità del Servizio)

La continuità assistenziale è garantita tramite la gestione di eventuali cambi del personale di riferimento con i necessari affiancamenti e passaggi di consegne.

DIRITTI DELL'UTENTE

La Cooperativa assicura all'assistito i seguenti diritti:

- Diritto a ricevere informazioni sulla Cooperativa e sulle modalità di erogazione del servizio
- Diritto a ricevere prestazioni da personale in possesso delle qualifiche e competenze previste
- Diritto alla continuità del servizio stabilita
- Diritto alla riservatezza, in conformità al Regolamento Europeo 679/16 (GDPR) e al D.lgs. 196/03 nel trattamento dei dati personali
- Diritto ad inoltrare eventuali reclami, secondo le modalità più oltre definite.

I diritti suddetti sono assicurati dalla Cooperativa attraverso l'applicazione ed il controllo della Procedura del Sistema Qualità ESE 11.01 "Gestione del Servizio di Assistenza ad Personam".

GESTIONE RECLAMI

Eventuali reclami devono essere trasmessi direttamente alla Cooperativa tramite l'allegato modulo MIS2.01M04 "Segnalazione" oppure telefonicamente ai recapiti sopra citati.

Ai reclami, trattati secondo la Procedura del Sistema Qualità MIS2.01 "Gestione Non Conformità ed Azioni Correttive", è data comunque una risposta scritta entro 15 giorni dalla presa in carico.



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

CARTA DEL SERVIZIO

Rev. 04 del 30/03/26

La gestione in questione prevede l'attivazione delle opportune azioni di miglioramento finalizzate alla rimozione delle cause che hanno generato il reclamo.

È sempre prevista la verifica della risoluzione del reclamo, contattando telefonicamente il soggetto che ha inoltrato il reclamo.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Allo scopo di migliorare continuamente il servizio, è somministrato all'Utente l'allegato modulo ESE11.01M09 "Scheda di Valutazione del Grado di Soddisfazione", regolato dalla Procedura del Sistema Qualità ESE11.01 "Gestione del Servizio di Assistenza ad Personam".

Il modulo suddetto è consegnato dall'Operatore all'Utente o ad un suo familiare in una busta chiusa e, dopo la compilazione, è trasmesso, sempre in busta chiusa, al Responsabile del Servizio per la sua elaborazione.

Gli esiti dell'elaborazione di tutti i questionari raccolti consentono l'individuazione delle possibili azioni di miglioramento sulla organizzazione e gestione del servizio.

MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Il personale è riconoscibile attraverso un cartellino personale nel quale, oltre alla fotografia, sono contenuti: Nome e Cognome, Luogo di nascita, Mansione, Data di assunzione.

ALLEGATI

- modulo MIS2.01M04 "Segnalazione"
- modulo ESE11.01M09 "Scheda di valutazione del Grado di Soddisfazione"



2.01

pag. 1 di 1

Oggetto della Segnalazione

(descrivere in modo preciso le circostanze in cui si è verificata la situazione oggetto della segnalazione, la data, le persone coinvolte, l'eventuale entità del danno lamentato ed ogni altra informazione utile alla correzione del problema o al consolidamento dell'apprezzamento.)

Data _____

Firma _____

=====*Riservato alla Cooperativa IL PELLICANO*=====

Ricevuto

il _____ Da _____ Trasmesso per conoscenza al RQ il _____

Risposta / Commenti alla Segnalazione (da inoltrare al segnalatore entro 2 settimane dalla segnalazione)

Data _____

Firma _____

Trasmesso per conoscenza a: _____ in data _____

Esito della Verifica ☐ telefonica ☐ incontro

(da eseguire dopo 6 mesi ed entro 12 mesi dalla segnalazione)



2.01

pag. 1 di 1

--

Data

Firma RQ



Per migliorare la qualità del servizio offerto, ed aiutarci nell'attività di miglioramento costante, le chiediamo cortesemente di compilare il seguente questionario anonimo.

Grazie per la collaborazione.

Caratteristica	Livello di soddisfazione				Note
	Molto Soddisfacent 	Soddisfacent 	Migliorabile 	Insoddisfacent 	
Grado di Professionalità e capacità dell'Operatore verso l'Utente					
Grado di Cortesia e disponibilità dell'Operatore verso l'Utente					
Grado di Cortesia e disponibilità dell'Operatore verso la Famiglia					
Grado di Collaborazione con gli insegnanti					
Valutazione complessiva del servizio					

Suggerimenti e proposte



Data di compilazione _____