



CARTA DELLA QUALITA' SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA

FORME SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

FORME SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE
Sede Legale: Via Meriggio, 4 23100 Sondrio
C.F./P.IVA- N.Iscrizione Registro Imprese 00605190149
REA SO-42667 Iscr. Albo Coop. A110606



www.formecoop.it
info@formecoop.it
0342 211251



FORME SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE
Sede Legale: Via Meriggio, 4 23100 Sondrio
C.F./P.IVA- N.Iscrizione Registro Imprese 00605190149
REA SO-42667 Iscr. Albo Coop. A110606



www.formecoop.it
info@formecoop.it
0342 211251

SOMMARIO

LA COOPERATIVA: STORIA E SERVIZI	4
LA COOPERATIVA E IL LAVORO IN FAVORE DI PERSONE DISABILI: LA QUALITA' E L'INTEGRAZIONE	5
RIFERIMENTI TEORICI.....	7
DESTINATARI	8
FINALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA	9
PROGETTO EDUCATIVO	9
Progetto di intervento individualizzato	11
Metodologie di lavoro	13
STRUMENTI DI LAVORO.....	14
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO: OPERATORI, LAVORO DI EQUIPE, FORMAZIONE E SUPERVISIONE	15
Il piano formativo.....	17
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE.....	17
CONTATTI	19





INTRODUZIONE

LA COOPERATIVA: STORIA E SERVIZI

La cooperativa sociale Forme nasce nell'ottobre 2018 dalla fusione di due significative realtà del territorio: la Cooperativa Sociale Ippogrifo e la Cooperativa Sociale Ardesia. Ambedue gli enti sono da sempre impegnati nel perseguire il benessere della comunità nel territorio della Provincia di Sondrio. Forme è una cooperativa sociale di tipo A, abilitata a gestire servizi diretti alle persone che vivono situazioni di fragilità ed esclusione sociale. La Cooperativa, come da art. 4 dello Statuto, si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed agisce con costante riferimento a questi - mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, legame con il territorio ed equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche. Essa intende realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

Forme, dalla data della sua costituzione, aderisce a CONFCOOPERATIVE Unione Provinciale di Sondrio.

La Cooperativa collabora da diversi anni con molte realtà della Provincia di Sondrio ed è in collegamento con la rete nazionale delle Cooperative che operano in ogni ambito del terzo settore. Opera nei distretti di Bormio, Tirano e Sondrio e su alcune progettazioni e servizi a valenza provinciale (Provincia di Sondrio).

I servizi della Cooperativa vengono erogati sia presso le sedi operative sia presso le strutture territoriali e si suddividono in tre aree: *Forme di cura, Forme di welfare, Forme di impresa.*

Forme Cooperativa sociale ha insite nelle sue attività la progettazione e realizzazione di interventi per favorire l'integrazione e l'autonomia delle persone con disabilità, anche in collaborazione con gli enti pubblici locali; negli anni Forme ha progettato e realizzato numerosi interventi di supporto di carattere territoriale e domiciliare sia in contesti scolastici che extrascolastici, attualmente ancora in essere. Forme opera adottando un lavoro di rete con le famiglie, gli enti istituzionali locali e gli attori della comunità impegnati nell'ambito del supporto alle persone con disabilità.



LA COOPERATIVA E IL LAVORO IN FAVORE DI PERSONE DISABILI: LA QUALITA' E L'INTEGRAZIONE

Nella storia della Cooperativa Forme si incontrano diversi progetti in favore delle persone con disabilità, minori e adulti. Tutti questi progetti si basano sulla consapevolezza della necessità di riferimenti teorici e metodologici chiari nonché sul confronto con le buone prassi di intervento presenti in letteratura. Per questo motivo da alcuni anni in Cooperativa è stata creata un'equipe multidisciplinare, formata da educatori, psicologi, sociologi, tecnici del comportamento, logopedisti, neuropsicomotricisti, psicomotricisti, dedicata alla promozione della qualità dell'intervento dei servizi in essere e al loro sviluppo.

Tra i progetti già realizzati ricordiamo:

- la passata lunga esperienza con il Servizio di Formazione all'Autonomia del Comune di Sondrio;
- la gestione del servizio di assistenza educativa scolastica per minori residenti nel comune di Sondrio dal 2013 al 2016 e da gennaio 2019;
- la gestione di progetti di assistenza alla comunicazione a scuola per minori con difficoltà sensoriali;
- le esperienze di gestione del servizio di assistenza educativa scolastica di Tirano;
- la pluriennale gestione del servizio di assistenza educativa scolastica presso il P.F.P. Sondrio;
- la gestione del servizio di assistenza scolastica del comune di Cedrasco, Piateda, Chiuro, Berbenno e Poggiridenti;
- i progetti di educativa domiciliare minori e adulti in diversi comuni della Provincia;
- i progetti di pratica psicomotoria individuali e di gruppo;
- progetti di 'sollevio' nel tempo libero, programmazione di vacanze protette, estremamente flessibili a seconda delle esigenze delle famiglie.

Preme sottolineare che al fianco di progetti 'appositamente nati' per persone con disabilità, l'attuale pensiero della Cooperativa Forme, che opera in molte aree per il potenziamento del benessere della comunità, è quello di favorire la partecipazione

attiva anche di persone disabili all'interno di progetti e di iniziative nate in altri ambiti. Questo proposito si declina nello specifico in:

- Azioni per l'accessibilità: ovvero la cura di rendere spazi, tempi e strutturazione delle attività adatte alla partecipazione di persone con particolari modalità di funzionamento;
- Azioni per l'integrazione: ovvero le misure intenzionali e specifiche per la promozione di un ruolo attivo e significativo anche delle persone con disabilità all'interno della propria esperienza e nel gruppo di appartenenza.

Tali azioni si basano sulla consapevolezza che se non si può genericamente parlare di disabilità, e bensì garantire attenzione specifica e preparata alle singole persone nel riconoscimento del particolare profilo di funzionamento, occorre nel contempo avere uno sguardo inclusivo capace di **chiedere ai progetti in corso di adattarsi e non alle persone di doversi confrontare con limiti e barriere**. Entro questo scenario la cooperativa può vantare l'accoglienza di minori con disabilità in diverse esperienze di centri estivi, la partecipazione di ragazzi con disabilità a progetti educativi per adolescenti, la sperimentazione di progetti di accoglienza etero familiare anche per bambini con disabilità entro il progetto 'famigliAmica', la partecipazione di famiglie con esperienze di disabilità a iniziative di lavoro in piccolo – grande gruppo per la promozione delle risorse familiari.

Si può quindi dire che oggi il lavoro in favore di persone disabili sta perseguendo alcune linee di qualità:

1. Garantire la massima qualità degli interventi in corso, attraverso la sistematizzazione degli stessi in merito a chiarezza dei riferimenti teorico – metodologici di indirizzo, appropriatezza degli strumenti di assessment, definizione delle azioni di intervento. Tale qualità viene perseguita attraverso caratteristiche organizzative e iniziative di formazione e supervisione continua agli operatori.

2. Promuovere politiche per l'ampliamento di accessibilità e riservatezza posti anche a persone con disabilità di tutte le iniziative di Forme sul territorio valtellinese.
3. Curare e favorire il continuo confronto con le famiglie che vivono l'esperienza della disabilità nel quotidiano non solo per raccogliere eventuali bisogni emergenti ma anche per co - costruire le linee di intervento future.
4. Essere un soggetto della rete dei servizi in continua interazione e dialogo con gli altri attori, formali ed informali.

RIFERIMENTI TEORICI

L'intervento a favore delle persone disabili tiene innanzitutto conto:

- dell'introduzione nel 2001 da parte dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del ICF come modello innovativo di descrizione del funzionamento degli individui. *“L'Icf offre un approccio multiprospettico alla classificazione del funzionamento e delle disabilità secondo un processo interattivo ed evolutivo... non è più una classificazione delle conseguenze delle malattie, ma è diventata una classificazione delle **componenti della salute**”* (OMS, Icf, Ed. Erickson, 2002);
- della divulgazione nel 2002 da parte dell'**AAMR oggi AAIDD** (American Association on Intellectual and Developmental Disabilities) del nuovo sistema di diagnosi, di classificazione e di programmazione dei sostegni dove vengono definiti alcuni punti base per il lavoro sulle disabilità intellettive.

Questi contributi si ritrovano in alcune linee guida fondamentali:

- l'attenzione al funzionamento umano come interazione tra **persona e ambiente** e quindi la sottolineatura **di una concezione ecologica del funzionamento e della disabilità;**

- uno **sguardo dinamico ed evolutivo alle persone disabili** che hanno il diritto di essere rappresentate non solo in termini deterministici e permanenti ma lungo un continuo movimento tra punti di forza e limitazioni nell'interazione con l'ambiente, anche in funzione dei possibili sostegni fruibili;
- lo sforzo di integrare i modelli medico, psicologico, sociale della disabilità (**modello biopsico-sociale integrato**).

Nel complesso l'intervento dei professionisti si inserisce in una più ampia visione positiva tesa al miglioramento della **Qualità della vita**, inteso come costruito multidimensionale che individua come domini fondamentali

1. Benessere emozionale;
2. Relazioni interpersonali;
3. Benessere materiale;
4. Sviluppo personale;
5. Benessere fisico;
6. Autodeterminazione;
7. Inclusione sociale;
8. Diritti.

(si vedano riferimenti bibliografici, Schalock e colleghi)

DESTINATARI

I destinatari del servizio di assistenza scolastica sono gli alunni con disabilità, certificati dal collegio competente e residenti a Sondrio, frequentanti l'asilo nido comunale La Coccinella e gli istituti scolastici (scuola dell'infanzia, scuola primaria, scuola secondaria di primo e secondo grado) per i quali la normativa vigente prevede il servizio o per i quali sono stati stabiliti gli accordi con gli enti territoriali competenti.

FINALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA A FAVORE DI ALUNNI CON DISABILITA'

Il servizio in oggetto ha come finalità quella di favorire lo svolgimento della programmazione scolastica attraverso l'offerta di risorse aggiuntive per l'inclusione di alunni con disabilità. Esso ha come obiettivo il sostegno nei processi di apprendimento e di socializzazione degli studenti con disabilità, nonché il potenziamento delle relative capacità nei differenti ambiti quali l'autonomia, la gestione degli aspetti cognitivi e relazionali, al fine di contribuire alla formazione della personalità dei soggetti con disabilità.

Tale servizio mira altresì a garantire e a supportare i processi di integrazione scolastica e di diffusione nell'ambito scolastico della cultura della diversità, dell'accoglienza, dell'aiuto reciproco, della solidarietà e della valorizzazione positiva del sé e degli altri, evitando e contenendo i processi di emarginazione.

PROGETTO EDUCATIVO

Aree di intervento

Il lavoro della cooperativa si articolerà in alcune aree di intervento fondamentali lungo le quali poi verranno declinate le prestazioni educative/riabilitative (entro il confronto con il servizio sociale di base e i servizi specialistici coinvolti) per arrivare alla definizione del Progetto Individuale di assistenza e di intervento.

Tali aree sono:

1) *Area delle abilità di base - cura della persona:*

Rientrano in quest'area le abilità di base della cura per l'igiene personale, la cura della persona, l'educazione alimentare, la cura per gli ambienti e per i propri oggetti;

2) *area delle abilità relative ai processi cognitivi e all'applicazione delle conoscenze:*

Attività sensoriali intenzionali; attenzione; concentrazione; memoria; prerequisiti cognitivi; competenze linguistiche (ricezione e produzione); problem solving;

mantenimento e potenziamento apprendimenti scolastici, abilità metacognitive, ecc.);

3) area delle abilità di comunicazione e relazionali:

Attività per comprendere messaggi verbali e non verbali; attività di apprendimento – mantenimento di linguaggi alternativi; attività per l’uso di strumenti di telecomunicazione;

4) area delle abilità motorie:

Mantenimento e potenziare delle le abilità grosso e fino motorie sia in ambienti interni che esterni;

5) area delle abilità sociali e relazionali:

Strettamente connesse alle abilità relazionali, il lavoro specifico in quest’area raccoglie tutti gli interventi tesi all’acquisizione e al mantenimento delle abilità necessarie a vivere in modo adeguato occasioni sociali e di vita quotidiana (locali e mezzi pubblici...). Si lavora anche per la promozione delle abilità relazionali necessarie per fronteggiare situazioni sociali elementari e significative (competenza sociale, es. gestione turni conversazione; controllo emozioni, etc.) e per sostenere le potenziali risorse della famiglia e delle figure di riferimento con lo scopo di creare una rete di legami significativa tra minore, famiglia e ambiente. Particolare attenzione è inoltre rivolta alla famiglia in generale attraverso interventi di sostegno che la affianchino nel percorso di integrazione e socializzazione del minore stesso in contesti esterni al nucleo familiare;

6) area delle abilità prestazionali:

Momenti finalizzati alla produzione di specifici prodotti o all’apprendimento delle fasi di lavoro di attività particolari: attività di lavori domestici; attività legate alla manifattura di prodotti semplici; attività legate all’organizzazione lavorativa;

7) area delle abilità ludico – benessere:

La cura del piacere e dei sogni è trasversale a tutte le attività, nello specifico alcuni momenti possono essere specificatamente dedicati alla ricerca di situazioni, in cui, attraverso il “piacere del fare”, le persone vengono gratificate e a volte coinvolte in processi di socializzazione positiva;

8) area espressività:

Momenti più o meno strutturati tesi alla promozione della capacità di esternare i propri vissuti emotivi e coltivare le proprie capacità rappresentazionali.

La loro promozione incide significativamente sui margini di autonomia e il senso di competenza della persona.

L'aspetto relazionale caratterizza tutto l'intervento educativo, che nel suo complesso mira a promuovere il miglioramento della qualità della vita della persona.

Progetto di intervento individualizzato

Il Progetto di intervento individualizzato è un programma di lavoro calibrato sullo specifico bilancio di limiti e risorse della persona in relazione al suo ambiente, strutturato su obiettivi a termine, monitorabili e aggiornabili. Pensare ad un progetto educativo significa prevedere delle azioni di cambiamento, all'interno di un periodo di tempo ben determinato, avendo in mente un progetto di vita per la persona. Il progetto si va a delineare in alcune fasi fondamentali:

I) ANALISI DELLA DOMANDA: che comporta l'attenta analisi della domanda di attivazione del servizio, dei documenti che la corredano, di anamnesi e storia degli interventi pregressi ma soprattutto delle aspettative di famiglia e dei servizi già coinvolti.

II) DIAGNOSI FUNZIONALE: ha come obiettivo fondamentale la conoscenza più estesa e approfondita possibile della persona, conoscenza che deve essere non tanto clinico – diagnostica quanto *funzionale*, ovvero significativa per la costruzione di interventi appropriati e per la conoscenza della persona nel suo complesso. La prima fase di lavoro proprio dell'operatore avrà quindi il duplice obiettivo di avviare una relazione significativa e di arricchire la propria conoscenza della persona, anche avvalendosi di

strumenti strutturati (es. Check-list) al fine di valutare lo sviluppo potenziale della persona lungo la sua complessità.

Si completa così la fase dell'**assessment con strumenti soggettivi e oggettivi** che deve essere fatto all'interno di una **valutazione del bilancio ecologico di vita**.

III) PROGETTAZIONE DELL'INTERVENTO: partendo dall'analisi della domanda, e quindi tenendo in considerazione le informazioni emerse nella diagnosi funzionale, si è nelle condizioni di capire come predisporre linee di azioni e di intervento in una prospettiva futura.

Tale programmazione si declina in:

A _ scelta delle aree di intervento: sulla base delle indicazioni cliniche e in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi si stabiliscono (tra le aree di intervento sopra descritte) le priorità di intervento privilegiando i criteri della **maggior significatività in termini di miglioramento della qualità della vita del minore e dei possibili ambiti di cambiamento all'interno del progetto di vita futura del minore e della sua famiglia**

B _ scelta degli obiettivi: all'interno delle aree individuate si stabiliscono degli obiettivi a lungo e a breve termine che saranno poi considerati focus dell'intervento: è in questa fase che già verranno individuati i possibili indicatori, sia quantitativi che qualitativi, del raggiungimento o meno di tali obiettivi, perché è proprio su questi che si potrà fare una valutazione dell'efficacia dell'intervento. E' importante individuare singoli e precisi obiettivi di intervento perché:

- ciò permette di potersi concentrare su singoli aspetti della crescita di un individuo e porre per questi in essere dei veri percorsi di cambiamento;
- ciò costringe e permette una metodologia operativa e pragmatica;
- le piccole modificazioni sono testimoni della possibilità di cambiare e andare a rinforzare il senso di efficacia;
- condividendo l'ottica sistemica e abbracciando una visione evolutiva complessa e integrata si pensa che cambiamenti in ogni singola area possano avere ricadute anche nelle altre aree di sviluppo.

C _ *scelta degli strumenti*: come momento di definizione di saperi, tecniche e risorse di lavoro da mettere in campo. Gli strumenti dell'intervento sono le prestazioni, le attività, i materiali e i metodi di lavoro individuati, che rappresentano le modalità operative impiegate dall'operatore per apportare dei cambiamenti e garantire la qualità della vita della persona. Questo è il momento dell'impostazione degli interventi, secondo criteri di qualità.

Nello specifico gli operatori del servizio utilizzeranno:

- saperi e tecniche di intervento dalla teoria cognitivo comportamentale;
- strumenti di intervento dai principi del lavoro indipendente (educazione strutturata);
- modelli relazionali interattivo cognitivi.

IV) REVISIONE E CORREZIONE ovvero predisporre e attuare le azioni di verifica dell'acquisizione e dell'appropriatezza di obiettivi, strumenti e metodi. E' la fase della **valutazione degli esiti (outcomes)**. Presuppone:

- a) monitoraggio dell'intervento, ovvero osservazione delle attività e dei cambiamenti sulla base degli indicatori scelti e con l'ausilio di strumenti per l'osservazione in itinere;
- b) eventuale correzione dell'intervento o nei termini di modifica degli obiettivi iniziali o in quelli di cambiamento delle strategie operative;
- c) valutazione conclusiva dell'intervento, per un bilancio dei cambiamenti apportati e indicazioni per il futuro.

Metodologie di lavoro

La Cooperativa Forme pone al centro dell'attenzione la **famiglia** e la possibilità attraverso questi interventi di essere da supporto in un momento significativo del percorso di vita del minore. Per consentire ciò è necessario porre al centro il tema de:

la qualità dei rapporti con la famiglia in termini di trasparenza e professionalità rispetto al mandato;

la qualità dell'organizzazione rapportata ai risultati che è chiamata a perseguire ed alle caratteristiche del servizio e del processo di erogazione.

La **qualità** fornita è spesso il risultato del modo con cui le persone operano, dal loro modo di essere nella relazione con le famiglie e con i servizi.

Creare nell'organizzazione le condizioni per far esprimere la qualità presuppone da parte della Cooperativa:

- un'attenzione a qualificare, formare ed aggiornare il proprio personale (formazione continua);
- un'attenzione alla costruzione di positive relazioni tra gli operatori sviluppando modalità collaborative (equipe mensile);
- una capacità di ascolto ed attenzione verso gli operatori per creare un clima positivo di lavoro;
- assicurare livelli di coordinamento interno e di supervisione operativa per presidiare l'integrazione tra i diversi soggetti e le diverse attività del servizio e per orientare il lavoro del gruppo.

STRUMENTI DI LAVORO

Gli strumenti di lavoro utilizzati dagli operatori all'interno di tali ambiti, ma che sono altresì generalizzabili ad altre aree, possono così essere elencati:

- 1) il fascicolo **personale utente** il quale contiene tutta la documentazione relativa al minore ed il progetto individuale di assistenza declinato in tutte le sue parti con obiettivi, tempi, strumenti ed attività previste;
- 2) il **Progetto Educativo Individualizzato** (PEI) costruito sulla base di una diagnosi funzionale in cui è definita la finalità dell'intervento, gli obiettivi generali e specifici, le modalità di intervento e di verifica;

3) le **relazioni in itinere**: documenti di monitoraggio del progetto educativo finalizzate a verificare nel tempo l'adeguatezza dell'intervento educativo in riferimento ai bisogni dell'utente da inviare al servizio sociale di base.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO: OPERATORI, LAVORO DI EQUIPE, FORMAZIONE E SUPERVISIONE

Gli operatori coinvolti fanno parte, come precedentemente indicato, di un gruppo di professionisti tra i quali si possono annoverare educatori, pedagogisti e terapisti della riabilitazione.

Gli operatori afferenti all'area della disabilità usufruiscono di riunioni in plenaria; l'équipe infatti svolge una funzione di spazio di confronto e discussione tra gli operatori stessi sui casi in gestione, all'interno di un'ottica di scambio di buone prassi e di consolidamento di differenti modalità metodologiche.

L'équipe è dunque momento privilegiato in cui il lavoro educativo ritrova il senso pedagogico e progettuale. E' importante per il Servizio avere uno spazio di confronto e di pensiero di gruppo, per riuscire a tratteggiare i problemi sui quali si intende agire, in modo da rappresentarli, conoscerli, elaborarli, costruendo ipotesi e percorsi di lavoro condivisi.

Gli incontri in équipe riguardano spesso la trattazione di casi, la discussione su tipologie di intervento, la riflessione condivisa rispetto ai bisogni emergenti, anche riportati dalle famiglie o emersi nelle équipe multi professionali.

Oltre ad essere spazio "di pensiero", gli incontri di equipe risultano preziosi per trovare risposte efficaci alle diverse necessità pratiche che contribuiscono alla costruzione di un servizio efficiente.

Inoltre, l'équipe, luogo fondamentale di scambio e di circolarità delle esperienze professionali individuali, consente a ciascun operatore di "conoscere" tutti minori in carico al servizio. Questo, nel tempo, risulta strategico, perché favorisce la relazione in

caso di sostituzione o di affiancamento dell'educatore responsabile del caso da parte di un suo collega.

In sintesi, le riunioni d'équipe mensili rappresentano momenti di confronto tra gli educatori, il coordinatore del servizio e hanno come oggetto:

- aggiornamento sui casi in carico e confronto sui metodi di intervento più efficaci;
- autovalutazione nel confronto con gli altri;
- programmazione e verifica degli interventi attraverso il lavoro per progetti individualizzati;
- valutazione delle modalità organizzative dell'intervento;
- promozione ed attuazione di strategie comuni per il coinvolgimento delle agenzie educative presenti in un lavoro di rete territoriale.

La supervisione psicologica e pedagogica risultano strumenti essenziali messi a disposizione dell'équipe educativa, e del servizio in generale, dalla Cooperativa.

Forme propone un modello operativo che vede avvicinarsi la supervisione psicologica a quella organizzativa e pedagogica tenuta dal Coordinatore del Servizio.

La supervisione psicologica ha l'obiettivo di:

- mantenere e rafforzare il gruppo di lavoro: per gli operatori, che lavorano dislocati nel territorio, è importante identificarsi in un gruppo professionale di appartenenza;
- raccogliere ed elaborare le difficoltà che possono sorgere dal quotidiano confronto con gli utenti e le famiglie;
- accompagnare gli educatori alla lettura e alla gestione dei propri vissuti emotivi;
- supportare l'educatore e prevenire fenomeni di burn-out.

Per rispondere a tali obiettivi si procede mediante:

- l'approfondimento dei casi, in termini di analisi della situazione e di lettura dei comportamenti del soggetto all'interno e all'esterno del contesto scolastico;
- la riflessione sulla relazione dell'educatore con il minore disabile e con l'intera rete relazionale;
- l'esplicitazione delle risonanze emotive e l'elaborazione dei vissuti emergenti;
- la formulazione di strategie funzionali, la loro significazione e la verifica in sessioni successive.

Il piano formativo

Negli ultimi anni la cooperativa ha implementato e sta consolidando i servizi relativi all'area della disabilità, di conseguenza si è sempre più focalizzati alla definizione di settori specifici e dedicati a tale ambito. Per questo scopo si è venuta a creare un'équipe educativa specializzata la quale mantiene un modello organizzativo, degli strumenti ed un modello pedagogico-culturale univoco nonostante la diversità dei servizi che aderiscono alla macro area della disabilità.

Per quanto riguarda il piano formativo, è stato assunto come filo conduttore di tutta l'area della disabilità il modello AAMR.

Verrà inoltre predisposto annualmente un piano formative che coinvolge tutti gli operatori dell'area, i differenti ambiti di formazione verranno scelti in base anche alle necessità e stimoli emergenti.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Monitoraggio e verifica dell'attività sostanziano il senso del lavoro svolto, che deve adempiere alle finalità per cui è nato, ovvero dimostrare il proprio impatto positivo, o viceversa, permettere di modificare le azioni perché poi a questo si possa arrivare. Nel lavoro sociale la verifica del proprio operato non è sempre immediata e semplice da perlustrare. E' frutto di un lavoro intenzionale, mirato e strutturato. Rispetto al servizio in essere si crede possano esserci diversi livelli di verifica delle attività. La cooperativa sostanzialmente:

1. monitorerà gli aspetti organizzativi per verificare la funzionalità dell'impostazione delle attività. In primis ciò si traduce in una **verifica quantitativa** (delle variabili organizzative, che si andrà a sostanziare nei dati oggettivi riportati nei report di rendicontazione, che in

un qualche modo racconteranno come il servizio si declina nel tempo) e in una **verifica qualitativa** che ha come obiettivo la misurazione di alcune dimensioni del progetto.

2. monitorerà l'evoluzione dei progetti in relazione a tutti i servizi: verifica delle attività.

Come detto sopra in merito al servizio di assistenza ai bambini disabili già in fase di scelta degli obiettivi delle attività è bene individuare gli indicatori che, osservati e rilevati, potranno permettere di capire se il progetto procede con successo o se invece sia necessario tornare sui propri passi e rivedere obiettivi e/o strumenti.

3. promuoverà la condivisione delle valutazioni: gli incontri previsti con la Committenza e con i vari soggetti della rete, le caratteristiche del lavoro in condivisione, la spinta a tenere sempre in mente che il lavoro degli operatori è in stretta connessione con quello degli altri, necessariamente portano a pensare che anche la valutazione ha l'obiettivo di garantire padronanza e conoscenza di quanto sta succedendo. Per questo sarà importante sostenere l'operatore anche in questa fase, promuovendo la capacità da un lato di accogliere eventuali punti di vista altri, dall'altro di condividere la propria. Si crede altresì che questa opportunità di 'padronanza' e 'riflessione' sul lavoro in corso e svolto debba in qualche modo anche essere garantita direttamente ai bambini cui sono rivolti i servizi, al fine di promuovere, per possibilità e appropriatezza, lo sviluppo delle loro competenze meta cognitive rispetto ai processi evolutivi che stanno sperimentando e, di conseguenza, arricchire di risorse la costruzione del sé.

4. Si preoccuperà di indagare il grado di soddisfazione dei beneficiari e degli interlocutori in relazione allo svolgimento dei servizi. A tal fine ovviamente, fatta salva la capacità di cogliere le occasioni di riscontri diretti, in termini di successo o criticità, verranno predisposti appositi questionari di gradimento.



CONTATTI

Sede Legale:

Forme Società cooperativa sociale

Via Meriggio 4, Sondrio

Tel. 0342-211251 Fax: 0342-214428

Mail: info@formecoop.it

Pec: forme@pec.formecoop.it

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00

Responsabile d'area e responsabile servizio assistenza scolastica:

Dott.ssa Silvia Togno

Tel: 349 3146666

Mail: silvia.togno@formecoop.it

FORME SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE
Sede Legale: Via Meriggio, 4 23100 Sondrio
C.F./P.IVA- N.Iscrizione Registro Imprese 00605190149
REA SO-42667 Iscr. Albo Coop. A110606



www.formecoop.it
info@formecoop.it
0342 211251