CITTA' DI RECANATI

CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI RECANATI

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE PER ALUNNI CON DISABILITÀ E DISAGIO SOCIALE (SED)



PREMESSA E FINALITÀ

La presente Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il Comune di Recanati assicura trasparenza, partecipazione e qualità nell'erogazione del Servizio di Assistenza educativa domiciliare per alunni con disabilità e disagio sociale, in coerenza con i principi del D.Lgs. n. 36/2023, del D.Lgs. n. 33/2013 e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sulla "Carta dei Servizi Pubblici".

Il documento descrive le modalità di svolgimento del servizio, i diritti degli utenti, gli standard di qualità garantiti, nonché gli strumenti di tutela e partecipazione.

Il servizio di assistenza extra-scolastica è un servizio rivolto a minori frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado e università che presentano disabilità lievi, medie e gravi, riconosciute ai sensi della L. 104/92, su richiesta dei Servizi Sociali Comunali e su valutazione dei Servizi Specialistici sanitari.

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il servizio di Assistenza extra scolastica è erogato secondo i principi di Uguaglianza, Imparzialità e Neutralità, garantendo l'accesso e la qualità del servizio a tutti gli utenti senza alcuna distinzione o discriminazione basata su sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni personali e sociali (rif. Art 3 Costituzione).

Ogni utente ha il diritto di ricevere il medesimo livello di attenzione, cura e rispetto da parte del personale addetto al servizio di assistenza extra scolastica.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Per il Servizio di Assistenza Extra-scolastica vengono offerti interventi educativi a domicilio, a sostegno di minori in condizione di disabilità e/o in situazione di disagio sociale a rischio di emarginazione e a sostegno delle funzioni genitoriali. L'intento generale del Servizio è quello di educare il minore, salvaguardando la qualità del rapporto con i genitori, attraverso percorsi orientati al raggiungimento dello sviluppo di capacità ed autonomie.

Il servizio di assistenza extra-scolastica a favore di minori in condizione di disabilità viene garantito durante tutto l'anno scolastico, con una interruzione nei mesi di luglio ed agosto o comunque tenendo conto del calendario scolastico, fatta eccezione per alcune situazioni particolari per le quali il Servizio Sociale comunale ritiene necessario prolungare il servizio.

Il servizio di assistenza extra-scolastica a favore di minori in condizione di disagio viene garantito durante tutto l'anno a garanzia del principio di continuità assistenziale. Il servizio viene svolto di norma dal lunedì al venerdì in orario diurno e tenendo conto del monte orario settimanale valutato ed indicato dal Servizio Sociale. La durata dell'intervento presso il nucleo preso in carico è variabile e si protrae fino a che si ritiene necessario e utile per il minore.

Il servizio si rivolge alle famiglie che presentano al loro interno uno o più minori in condizioni di disabilità, fragilità psico-fisiche o che sono a rischio di devianza sociale e/o emarginazione. Si tratta di un'offerta relazionale e di sostegno, volta a stimolare un cambiamento nel contesto di vita del bambino/ragazzo, attraverso lo sviluppo di potenzialità interne agli individui, ai gruppi e alla stessa comunità d'appartenenza del minore. Gli interventi vengono erogati dall'Assistente domiciliare all'interno dello stesso contesto di vita dei minori: abitazione, quartiere, principali luoghi di aggregazione.

Le attività svolte e gli orari di servizio vengono concordati congiuntamente all'Ente committenti e le famiglie.

ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio di assistenza scolastica specialistica è rivolto ai minori con disabilità, finalizzato a favorire l'autonomia, la comunicazione e l'integrazione nel gruppo di classe.

- Modalità di Accesso: l'attivazione avviene su indicazione dei Servizi Specialistici Sanitari, previa presentazione della certificazione ai sensi della L. 104/92 e della relativa Diagnosi Funzionale (o Profilo di Funzionamento). La richiesta viene formalizzata dall'istituzione scolastica in coerenza con le ore di sostegno e il Piano Educativo Individualizzato (PEI) assegnati all'alunno.
- Valutazione: l'istanza è soggetta a valutazione e validazione da parte dei Servizi Sociali comunali, che definiscono l'entità dell'intervento in base alle risorse disponibili e ai bisogni rilevati.
- Durata e Intensità: il servizio è garantito per l'intera durata dell'anno scolastico, secondo il monte ore settimanale stabilito per ogni singolo utente.
- Costi: il servizio è completamente gratuito per le famiglie.

FINALITÀ OPERATIVE

Le finalità perseguite nella gestione dei servizi di assistenza extra-scolastica sono:

- fornire interventi di sostegno alla famiglia nello svolgimento delle sue funzioni educative e di cura, attraverso l'educazione all'ascolto e la comprensione dei bisogni del minore, la definizione condivisa e la reciproca osservazione delle regole educative;
- stimolare la socializzazione e la relazione del minore, potenziando capacità comunicative e competenze relazionali e di interazione;
- fornire supporto nel mantenimento dell'attenzione e nello sviluppo della capacità organizzativa e delle strategie di studio;
- fornire ausilio nello svolgimento dei compiti;
- rafforzare l'autonomia e la promozione dello sviluppo cognitivo, espressivo ed emotivo;
- potenziare le capacità e le competenze personali;
- migliorare la relazione con i membri del proprio nucleo familiare;
- fornire prestazioni di sostegno assistenziale, cura di sé e gestione dei propri spazi di vita.

PERSONALE ADDETTO

Il personale addetto al servizio opera nel rispetto del presente documento e delle disposizioni comunali e rappresenta una risorsa che mira a sostenere l'utente con disabilità e/o in condizione di disagio e fragilità.

Il servizio è affidato a personale in possesso di specifici titoli di studio (Laurea in Scienze dell'Educazione, Psicologia o titoli equipollenti, ovvero diplomi di ambito socio-psico-pedagogico con comprovata esperienza) e di idoneità psico-attitudinale allo svolgimento di attività con minori.

Al fine di garantire la massima qualità e sicurezza, il personale opera secondo i seguenti principi e funzioni:

- Professionalità e Integrazione: gli operatori possiedono le competenze necessarie per gestire le diverse fragilità, lavorando in costante coordinamento con i Servizi Sociali comunali e le istituzioni scolastiche. L'operatore collabora attivamente alla stesura e revisione della programmazione individualizzata e partecipa ai G.L.O. (Gruppi di Lavoro Operativi).
- Sostegno Socio-Educativo: l'addetto affianca il minore nel proprio ambiente familiare e nelle attività extra-scolastiche (come stabilite nel PEI), svolgendo attività di ascolto, sostegno alla crescita e integrazione socio-culturale con il gruppo dei pari.
- Supporto alla Famiglia: l'intervento mira alla definizione di strategie educative condivise tra scuola e famiglia, fornendo supporto anche in ambiente domiciliare per favorire l'autonomia e l'orientamento scolastico del minore.
- Supporto delle funzioni genitoriali: supporto alla famiglia, monitoraggio, mediazione e accompagnamento del minore all'integrazione e socializzazione positiva con il gruppo dei pari attraverso organizzazione di attività in ambito familiare ed extra-familiare.

COORDINAMENTO E GESTIONE DEL SERVIZIO

La ditta affidataria individua un Coordinatore del servizio, quale unico interlocutore con l'Amministrazione comunale, con i seguenti compiti:

- pianificare e programmare gli interventi;
- sostituire tempestivamente il personale assente, assicurando la continuità del servizio;
- verificare la regolarità delle presenze e del corretto svolgimento delle attività;
- mantenere i contatti con i Servizi Sociali comunali per il monitoraggio del servizio;
- trasmettere annualmente una Relazione sull'attività svolta, contenente indicatori di efficacia, criticità e proposte di miglioramento;
- fornire i propri operatori di idoneo documento di riconoscimento aziendale.

STANDARD DI QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

AREA DI QUALITÀ	LIVELLO DI SERVIZIO GARANTITO
Puntualità e continuità del servizio	Presenza e continuità degli operatori; comportamento improntato alla responsabilità e al rispetto
Sostituzione del personale assente	Sostituzione tempestiva in caso di assenza prolungata del personale entro l'orario di inizio servizio
Comportamento e rispetto degli utenti	Assenza di reclami fondati relativi a condotte scorrette da parte degli operatori coinvolti nel servizio.
Coordinamento operativo e continuità del servizio	Il servizio garantisce un elevato standard di qualità attraverso l'adozione di un modello di coordinamento costante e sinergico tra tutti gli attori coinvolti.
Sicurezza e prevenzione	Assenza di incidenti imputabili a negligenza del servizio
Accessibilità per persone con disabilità	Supporto attivo all'assistenza in presenza di disabilità o ridotta mobilità

ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE PER LE PERSONE CON DISABILITÀ

Il Comune di Recanati assicura che il Servizio di Integrazione Extra-scolastica sia pienamente accessibile, inclusivo e orientato alla rimozione di ogni barriera nel contesto di vita del minore.

A tal fine:

- il personale è in grado di identificare e rispondere alle necessità specifiche di ogni minore con disabilità motoria, sensoriale o cognitiva nel proprio ambiente di vita;
- sono adottati linguaggi e modalità comunicative che favoriscono la socializzazione con il gruppo dei pari e l'accesso ai servizi del territorio, evitando barriere psicologiche o relazionali.

MODALITÀ DI SEGNALAZIONE E RECLAMO

Gli utenti possono presentare segnalazioni, suggerimenti o reclami riguardanti il servizio:

- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo PEC del Comune di Recanati: comune.recanati@emarche.it;
- presso l'Ufficio Servizi Sociali e Istruzione: Piazza Leopardi, 26 Recanati (3°piano)
- compilando l'apposito modulo di feedback disponibile al seguente link: https://forms.gle/NKQMstKwH5kx51y76

Il Comune garantisce:

- risposta entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione;
- verifica puntuale dell'eventuale disservizio;
- azioni correttive documentate in caso di reclami fondati.

MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il servizio garantisce un elevato standard di qualità attraverso l'adozione di un modello di coordinamento costante e sinergico tra tutti gli attori coinvolti.

I referenti chiave del sistema di coordinamento sono i Servizi Sociali, il Coordinatore del servizio comunale, il Coordinatore della ditta che svolge il servizio di Assistenza extra scolastica.

Questo coordinamento ha come obbiettivo prioritario la massima prevenzione e la rapida soluzione di eventuali disservizi segnalati, assicurando l'efficacia, la continuità e la sicurezza del servizio.

RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI

Riferimento	Dettagli
Ente Titolare	Comune di Recanati – Area Servizi al Cittadino e Affari Generali
Ufficio Competente	Settore Servizi Sociali e Pubblica Istruzione
Contatti Telefonici	071/75871 (centralino) 0717587292 (Assistente Sociale) 071/7587224(ufficio servizi sociali)
Email	servizisociali@comune.recanati.mc.it
PEC	comune.recanati@emarche.it

ADOZIONE

La presente Carta dei Servizi è stata adottata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 162 del 19/05/26