

Allegato F

SCHEDA TECNICA DI CUI ALL'ART. 8 LETTERA F DELL'AVVISO PUBBLICO

a) breve presentazione dell'Organismo:

ITINERA è una Cooperativa Sociale che nasce nell'aprile 2004 associando dirigenti della formazione, rappresentanti di associazioni e volontari impegnati da anni nel settore dei servizi alla persona. La Cooperativa progetta e gestisce una gamma articolata di servizi per la terza età, per i bambini e i minori, per i portatori di handicap e per persone affette da disagio psichico. La mission aziendale è essere un modello di impresa sociale dinamico ed etico, capace di sviluppare processi riproducibili e di creare valore economico per sostenere la propriacrescita. L'attenzione per le persone (lavoratori e soci, utenti, clienti e committenti), la promozione della collaborazione e dell'aggregazione (tra i nostri soci, ma anche tra le diverse realtà del nostro settore, per superare il concetto di individualismo), il saper creare innovazione (attenzione e tensione verso il miglioramento continuo e costante) rappresentano la nostra vision aziendale. Negli ultimi anni l'integrazione scolastica ha assunto un'importanza cruciale in termini di assorbimento di manodopera e fatturato prodotto. Nell'a.s. 21-22 Itinera ha erogato il servizio di integrazione scolastica in 25 Istituti Superiori di Roma e Rieti, avvalendosi di 120 operatori tradipendenti e professionisti.

b) breve presentazione del responsabile del servizio con funzioni di coordinatore:

Il responsabile e coordinatore del servizio designato è il dott. Raffaele Leo. Laureato in scienze politiche nel 2005, presso l'Università degli studi di Siena, nel 2008 consegue Master di primo livello in "tecniche di partecipazione, mediazione territoriale, facilitazione e progettazione per lo sviluppo e la valorizzazione degli spazi locali". A partire dal 2008 collabora con realtà del terzo settore, in particolare nell'ambito dei servizi alla persona perfezionando in particolare specifiche competenze legate a: - Riconoscere e applicare i modelli di gestione delle Human Resource; - Conoscere i modelli di knowledge management e comunicazione interna; - Elaborare piani di inserimento e accoglimento del personale; - canali di recruitment; - aspetti amministrativi legati alla gestione del personale (budgeting, costo del personale); - Gestione del ciclo dei progetti; - Pianificazione e sviluppo del budget e dei Timesheet progettuali; - Compilazione e revisione del dossier di progetto; - Predisposizione modelli di monitoring; Ha un'esperienza di 10 anni nel coordinamento del servizio di integrazione scolastica.

c) principali modalità qualificative di contenimento del turn over:

Itinera monitora con molta attenzione il fenomeno del turn-over del personale. Tale analisi viene suddivisa tra "evitabile" ed "inevitabile", le componenti "evitabili" sono: retribuzione e prospettive migliori; scarsa attitudine alla mansione; demotivazione all'attività; "motivi personali" o "sconosciuti"; lontananza della residenza dell'operatore dal luogo di lavoro. "Inevitabili": maternità; normale raggiungimento della pensione; proseguimento degli studi; spostamento geografico del nucleo familiare; perdita dell'appalto. I dati monitorati ci permettono di verificare gli scostamenti percentuali del turn-over che definiamo "fisiologici", al fine di intervenire con gli opportuni strumenti correttivi, laddove ve ne sia necessità. ITINERA garantisce la limitazione del fenomeno attraverso le seguenti strategie: - accurata integrazione dei neo assunti. Il neo assunto viene inserito all'interno delle dinamiche del servizio, affiancato inizialmente ad altri operatori con più anzianità; - attenta e puntuale programmazione e organizzazione del lavoro: viene definito un organico che comprende un numero di operatori tale da assicurare a ciascuno la possibilità di usufruire dei giorni di riposo e di ferie previsti; - flessibilità organizzativa; - coinvolgimento del personale nei processi decisionali: assicurato attraverso la partecipazione alle attività di programmazione e relative riunioni di equipe, nonché alle riunioni di verifica del servizio.; - massimo sostegno empatico ai problemi del personale; - analisi periodica dei bisogni formativi; - correttezza retributiva /contributiva e puntualità retributiva.

d) elementi qualificativi relativamente alla modalità di sostituzione del personale assente che assicuri sempre l'erogazione del servizio in conformità ai criteri minimi indicati all'art. 7 comma 2 delle Linee Guida approvate dalla Giunta con Deliberazione n. 162 del 16/05/2022:

Sull'esperienza quasi decennale acquisita da Itinera, sono state configurate specifiche procedure organizzative e specifici strumenti gestionali per affrontare il fenomeno della sostituzione in modo efficiente, senza causare interruzione di servizio e senza lenire l'alto livello del servizio di assistenza che si vuole offrire.

utilizzo di specifici canali web-social per la pubblicazione di inserzioni e per ricevere curricula di candidati: l'attività viene svolta trimestralmente; attività di selezione e attribuzione di un "rating" per ogni candidato in base allo svolgimento del colloquio di selezione, al titolo di studio, alla formazione specialistica, all'esperienza specialistica, all'età: ogni sessione di selezione viene svolta su base trimestrale; attività di recall rivolta a tutti i nominativi presenti in archivio per aggiornare eventualmente il proprio "rating": tale attività avviene con cadenza mensile; attività di censimento delle risorse che danno la propria disponibilità alla reperibilità per sostituzioni con preavviso breve di almeno 6 ore: tale attività avviene con cadenza mensile. **Nel caso di sostituzione**

programmata verranno chiamate con congruo preavviso le persone con “rating” adeguato alle caratteristiche dell’alunno da assistere e in base alla prossimità rispetto all’Istituto scolastico. **Nel caso di sostituzione improvvisa** attivata una task force amministrativa (composta normalmente da 3 risorse interne) per contattare repentinamente le persone con “rating” adeguato alle caratteristiche dell’alunno da assistere e che abbiano dato il proprio consenso alla reperibilità con preavviso di almeno 6 ore. Inoltre per prevenire il fenomeno della sostituzione la Cooperativa intraprende le seguenti azioni: - rotazione degli assistenti per prevenire situazioni di stress e demotivazione che possono anche produrre effetti incontenibili di burn-out; - minimizzare il tour over degli operatori mediante un guidato percorso d’ingresso (affiancamento, sostegno, ecc), un’adeguata organizzazione dell’orario di lavoro, un’attività di aggiornamento continua. Per mantenere alto il livello di servizio che si vuole offrire, la Cooperativa si è dotata di uno strumento specifico che ha denominato “diario di bordo”, ovvero un supporto dove gli operatori descrivono le caratteristiche delle patologie dell’assistito con il percorso di miglioramento raggiunto relazionato con gli obiettivi codificati ad inizio anno scolastico: questo strumento permette all’assistente che sostituisce di poter essere operativo in modo efficace in tempi rapidi.

e) formazione erogata al personale nell’ultimo biennio lavorativo e proposta formativa per l’anno scolastico 2022/2023, distinguendo fra formazione al ruolo o “trasversale” e formazione tecnico-specialistica centrata su specifiche metodologie e/o tipologie di disabilità, in conformità ai criteri minimi indicati all’art. 7 comma 2 delle Linee Guida approvate dalla Giunta con Deliberazione n. 162 del 16/05/2022;

Nell’ultimo biennio la formazione erogata è stata condizionata dalla situazione contingente legata alla pandemia COVID 19 ed in particolare nel corso del 2020 è stata necessaria:

-formazione informatica: piattaforme di didattica a distanza, Itinera ha predisposto un percorso formativo specifico funzionale al corretto delle piattaforme per la D.A.A. Al corso hanno avuto accesso tutti gli operatori che ne hanno fatto richiesta. (25 ore) **-formazione straordinaria Covid-19:** partire da Marzo 2020 è stata messa a disposizione un’equipe di psicologi a sostegno di operatori (rimodulazione interventi) e famiglie (sostegno psicologico). Al servizio hanno avuto accesso tutti gli operatori che ne hanno fatto richiesta. **Aggiornamento sicurezza** (20 ore). E’ continuata nel 20-21 la formazione **“laboratori di pratica”** (30 ore), attraverso cui tutti gli operatori, divisi in gruppi da 7/8, con la tecnica dell’episodio critico”, ripercorrono e condividono problematiche relative all’esperienza lavorativa quotidiana. **Per l’a.s. 2022-2023 è in programma: COMPETENZE TRASVERSALI:** lab. di pratica, rivolto a tutti gli operatori in gruppi da 7/8, n. 5 lab. n. 5 ore; Aggiornamento sicurezza 20 ore. **COMPETENZE DI RUOLO:** A scelta dell’operatore: - Corso OEPAC (320 ore) presso Ente Accreditato, - Corso primo libello ABA, (200 ore) presso Ente accreditato.

f) elementi fondanti il sistema di valutazione della qualità dei servizi, di procedure di gestione dei reclami e di gestione del disservizio;

Il sistema di rilevazione della qualità contempla il ricorso a numerosi strumenti informativi: - Griglia degli indicatori di qualità e Griglia degli indicatori di qualità del personale impiegato; - Piano di lavoro e Scheda informativa e di attività redatta in base al PEI e alle indicazioni provenienti dai docenti; - Scheda di Rilevazione a compilazione mensile; - Diario di bordo; - Verbali delle riunioni d’equipe; - Relazioni periodiche sui singoli alunni redatte dagli operatori impegnati nel Servizio;

Gli standard di qualità delle prestazioni previste saranno ispirati, complessivamente, a criteri di: - Tempestività; - Continuità; - Tutela dei diritti dell’utente - Personalizzazione e trasparenza. - Completezza e chiarezza dell’informazione. La cooperativa Itinera prevede inoltre specifici strumenti per la rilevazione della qualità percepita (Customer satisfaction) dalle famiglie degli alunni, dagli insegnanti e dal personale scolastico, quale dispositivo per favorire il coinvolgimento reale dell’utenza e del personale nel pianificare e valutare il Servizio offerto. **Il grado di soddisfazione del Servizio** sarà valutato rispetto a: - Professionalità dell’operatore; - Gestione empatica del rapporto operatore-alunno; - Organizzazione del lavoro; - Servizi/risorse aggiuntive/migliorativ

In particolare sono previsti: **Questionari di soddisfazione**, utili a misurare il grado di qualità percepita rispettivamente dai destinatari del servizio e dagli operatori in esso impegnati. Il feedback proveniente dai questionari alimenta un report di indagine che contribuisce a una eventuale rimodulazione dell’intervento a partire dai bisogni delle persone; **Modulo per la comunicazione di reclami o disservizi.** La gestione dei reclami è compito del Coordinatore della Cooperativa, il modulo “Scheda Rilevazione e Gestione dei Reclami” può essere consegnato a mano, spedito in sede legale a via A. della Seta n. 20 o tramite indirizzo segreteria@coopitinera.it. Viene richiesta una breve descrizione del reclamo e/o del disservizio e garantita la risposta entro 15 gg. dalla ricezione.

g) strumenti di informazione e comunicazione con l’utenza:

ITINERA oltre ai già citati strumenti di comunicazione con l’utenza, utili a rilevare la qualità e la soddisfazione, ha messo in atto una strategia di potenziamento della qualità dell’informazione e della comunicazione grazie allo : - **sviluppo del sito Internet www.coopitinera.it**; I dati del 2021, riguardanti gli accessi alle pagine del sito, mostrano un elevato gradimento degli utenti: in un anno le visite sono state superiori alle 2300 (erano poco più di 950 nel 2020), Anche le richieste di informazioni di utenti, che pervengono tramite via e-mail tramite la funzione “contattaci” in homepage del sito, sono in costante aumento: a fine anno sono di poco inferiori ai 200 messaggi. Ad ognuna di queste richieste la segreteria ha dato risposta via e-mail con l’ausilio del personale dei servizi aziendali interessati dagli stessi quesiti.

Il consolidamento e lo sviluppo dei progetti informativi on-line: ITINERA, ha attivato sul sito web un’area dedicata alle opportunità informative, inerenti le iniziative della cooperativa, ma anche riguardanti notizie e/o opportunità derivanti da avvisi/bandi e/o cambiamenti legislativi riguardanti lo svantaggio. - **La rassegna delle documentazioni e delle pubblicazioni.** Sul versante della produzione e diffusione di contenuti Itinera ha dedicato un’area all’interno del sito dove sono pubblicati i principali esiti degli studi di ricerca che la Cooperativa ha condotto in questi anni, dei seminari tematici organizzati, della formazione erogata. In occasione di questi eventi, vengono organizzate delle apposite giornate di lavoro dove i diversi livelli di responsabilità, pubblica e privata, hanno modo di confrontarsi secondo in approccio partecipativo e multistakeholder.

h) elementi fondanti la metodologia per la rilevazione dei bisogni dell’utente:

La rilevazione del bisogno è un processo che viene sviluppato attraverso più fasi e strumenti: Conoscenza iniziale dell'alunno (settembre); questa fase iniziale è utile per disporre delle informazioni utili a conoscere l'alunno nella sua globalità: contesto familiare e sociale, autonomie personali e sociali, competenze cognitive, affettivo-relazionali, comunicative e linguistiche, sensoriali e percettive, motorio-prassiche, di apprendimento, risorse e barriere presenti o possibili, livelli di sviluppo, comportamenti problema, interessi, aspetti motivazionali, abitudini ecc. Per entrare in possesso di questi dati, l'assistente specialistico si serve di colloqui informali con la famiglia e riunioni con il personale scolastico, nonché del profilo di funzionamento (DL 66/2017) e di eventuali certificazioni. Strutturazione dell'intervento (ottobre). Ulteriori informazioni derivano dall'osservazione dell'alunno all'interno del gruppo classe. Grazie a questo quadro generale tutta l'équipe di lavoro può avviare l'elaborazione del PEI che risponda alle effettive esigenze dell'alunno e stabilire obiettivi, tempi, modalità operative ecc. Sulla base delle indicazioni contenute nel PEI e provenienti dai docenti il Coordinatore, rileva eventuali criticità nel rapporto operatore/alunno, provvede ad eventuali rimodulazioni delle assegnazioni e redige una Scheda informativa e di attività, che sintetizza le attività dell'operatore ritenute più rilevanti rispetto a bisogni, risorse, personalità dell'alunno. Attuazione dell'intervento di assistenza e inclusione scolastica (ottobre- giugno). Si attuano dunque le attività del Servizio in favore dell'alunno con disabilità, come specificate nel PEI, interne ed esterne alla scuola, le attività di programmazione e partecipazione ai vari GLI, le riunioni, la stesura dei report periodici sull'andamento, la compilazione dei questionari di soddisfazione del Servizio da parte di alunni, famiglie e operatori, l'aggiornamento della Scheda informativa e di attività, la compilazione mensile della Scheda di Rilevazione e del Diario di bordo, la formazione e la supervisione degli assistenti specialistici. In questa fase è prevista la stesura di un nuovo strumento di lavoro previsto dalla recente normativa di settore: Il Piano didattico personalizzato (PDP) che, oltre ai dati presenti nel PEI, contiene il funzionamento delle abilità ai vari livelli, gli strumenti compensativi e le misure dispensative utilizzate; le strategie metodologiche.

i) Servizi offerti e dati tecnici del servizio erogato;

Oltre ai criteri minimi di cui all'art. 2, 7, 8 delle Linee Guida approvate dalla Giunta con Deliberazione n. 162 del 16/05/2022, Itinera predisporrà una équipe multidisciplinare composta dalle seguenti figure aggiuntive: n. 1 Neuropsichiatra esperto età evolutiva, con funzioni di consulente scientifico. N. 1 Psicoterapeuta ogni 15 operatori, esperto nella gestione di percorsi educativi personalizzati, con funzione di supervisione; N. 2 psicologi ogni 20 operatori, con esperienza specifica, che completeranno l'équipe di coordinamento; N. 1 docente Universitaria, esperto in pedagogia speciale, con funzione di responsabile della formazione, N. 1 esperto progettista come supporto della scuola alla realizzazione di PON, laboratori, progetti a valere su F.S.E. Risorse strumentali: supporto genitoriale su richiesta nell'ambito del servizio offerto da Itinera "parents training", supporto extragiudiziale a richiesta offerto dall'ufficio legale di Itinera; sportello di segretariato sociale. Risorse didattiche: adozione di tecnologie assistive tra le quali "ePico" e programma SuperQuaderno, un editor di testi multimediali che, supportando i due canali sensoriali, visivo ed uditivo, facilita l'apprendimento della letto-scrittura.

j) breve presentazione della carta dei Servizi da allegare

ITINERA è una Cooperativa sociale che offre servizi di: progettazione sociale, tirocini ed inserimenti lavorativi, alternanza Scuola Lavoro, turismo Sociale, agricoltura Sociale, integrazione scolastica. Nell'ambito di quest'ultima attività, Itinera ha sviluppato dal 2004 ad oggi, un modello capace di coniugare efficacia e ricerca continua di strategici originali tesi alla creazione di valore sociale. Vanno lette in quest'ottica le sempre più numerose collaborazioni con Università, Enti di Formazione, Enti locali, Reti scolastiche, partnership europee su programmi di sviluppo. Nella definizione della struttura organizzativa, Itinera fa riferimento ad un modello dinamico, complesso ed eterogeneo che individua: - Le funzioni presenti al suo interno; - Le responsabilità delle funzioni; - I rapporti reciproci intercorrenti tra le diverse funzioni: rapporti gerarchici ed operativi, rapporti diretti ed indiretti. Ad oggi Itinera eroga il servizio di integrazione scolastica in 25 Istituti scolastici di Roma e provincia, avvalendosi di una rete di circa 120 operatori tra dipendenti e professionisti, attraverso cui vengono predisposte tutte le fasi dell'intervento: Presa in carico, Coordinamento, monitoraggio e valutazione, supervisione.

Roma, lì 3 gennaio 2023

In fede
ITINERA COOP. SOC. ONLUS
Via Alessandro della Seta 20
00178 - Roma
P.IVA 07827471009

Il sottoscritto è informato, ai sensi del D.lgs n.196/2003, che i dati forniti con il presente modulo sono oggetto di trattamento svolto, con o senza l'ausilio di strumenti informatici, nel pieno rispetto della normativa richiamata nell'avviso pubblico. Il sottoscritto acconsente esplicitamente all'utilizzo dei dati da parte dell'Amministrazione capitolina che si riserva anche di raccogliere, trattare, comunicare e diffondere in forma aggregata i dati forniti, nei limiti e secondo le disposizioni di legge vigenti.

Roma, lì 3 gennaio 2023

In fede
ITINERA COOP. SOC. ONLUS
Via Alessandro della Seta 20
00178 - Roma
P.IVA 07827471009

Il sottoscritto autorizza l'utilizzo, la diffusione dei dati forniti con tale scheda, unitamente alla Carta dei servizi, al fine di permettere la scelta dell'Organismo da parte delle famiglie.

Roma, lì 3 gennaio 2023

In fede
ITINERA COOP. SOC. ONLUS
Via Alessandro della Seta 20
00178 - Roma
P.IVA 07827471009

