

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

a) Breve presentazione dell'Organismo

La Cooperativa Sociale Benessere è una **organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS)** fondata nel 1986 da un gruppo di amici, nonché professionisti del settore sanitario e sportivo. Lo scopo della Cooperativa è sempre stato quello di perseguire il **miglioramento della qualità della vita** delle persone; oltre a gestire servizi per conto di Enti pubblici e privati si occupa di progettazione di servizi anche innovativi e sperimentali al fine di perseguire lo scopo sociale. Si occupa da più di 20 anni di interventi per le aree minori, anziani, disabili, disagio adulto e inserimento lavorativo, famiglie e servizi sociali presso le PP.AA. Attualmente opera nelle regioni Campania, Molise, Puglia, Lazio e Basilicata.

b) Breve presentazione del responsabile del servizio con funzioni di coordinatore

La Coordinatrice del servizio è la **Dott.ssa Pasqualina Ferri, Psicologa e Psicoterapeuta** con Laurea in Psicologia Clinica e Specializzazione in Psicologia della Famiglia e pluriennale esperienza, essendo coordinatrice dei servizi di assistenza specialistica per alunni disabili e dei servizi di Assistenza Domiciliare ad anziani, disabili e minori dall'anno 2018 per gli Ambiti Sociali di Benevento e Cerreto Sannita (BN). Oggi, è coordinatrice dei servizi di Tutoraggio Educativo e Assistenza Domiciliare Educativa, dei servizi di Assistenza Scolastica Specialistica e di Sostegno alla Genitorialità per l'Azienda Speciale Consortile B02 di San Giorgio del Sannio (BN), per l'Ambito Territoriale di Larino (CB), per il Comune di Olevano Romano (RM) e coordinatrice e supervisore del Servizio Sociale Professionale dei comuni di Velletri – Lariano (RM) e Latina.

c) Principali modalità qualificative di contenimento del turn over

Benessere, al fine di contenere l'avvicendamento eccessivo del personale e ricercare una certa stabilità nell'organico aziendale, adotta la seguente metodologia:

- Utilizza personale qualificato residente nella località di svolgimento del servizio e già operante, in modo che l'operatore raggiunga facilmente il luogo di lavoro;
- Offre soluzioni occupazionali stabili ed in linea con il CCNL Cooperative Sociali - in questo modo il lavoratore vedrà riconosciuti tutti i suoi diritti retributivi, previdenziali ed assicurativi e sarà maggiormente motivato;
- Offre Segreteria sociale, che svolgerà compiti di programmazione dei turni di lavoro degli operatori, raccoglierà le schede di monitoraggio e verifica, si occuperà della consulenza e della comunicazione ad operatori, famiglie dei minori e Ente, intratterrà rapporti con il territorio per creare la "rete", capace di rispondere anche alle esigenze extrascolastiche del minore;
- Offre supporto psico-sociale e il supporto del Coordinatore, sempre attento alle dinamiche professionali tra gli operatori e con le famiglie, per ridurre al minimo le problematiche ai fini della creazione e del mantenimento di un ambiente di lavoro "sano".

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:

La continuità è il fondamento su cui poggia tutto il lavoro programmatico; la necessità di garantire la successione ininterrotta del servizio rappresenta un elemento centrale, con l'obiettivo, non secondario, di realizzare una modalità organizzativa che raggiunga elevati livelli di precisione ed efficienza, per in grado di affrontare sostituzioni del personale improvvise ed impreviste, nonché situazioni di emergenza ed urgenza. Si identificano nei seguenti punti gli aspetti fondamentali di questa organizzazione: • disponibilità di operatori "jolly" per sostituzioni brevi (permessi, ferie, assenze max. 2 giorni) e con un monte ore incrementabile – *tempistica di sostituzione: entro 6 ore dalla comunicazione di assenza*; • in casi di estrema necessità, capacità di attingere all'organico di altri servizi – *tempistica di sostituzione: entro 6 ore dalla comunicazione di assenza*; • assunzioni a tempo determinato programmate per sostituzioni di ferie e malattie prolungate, maternità, congedo – *tempistica di sostituzione: entro 2 giorni dalla comunicazione di assenza*; • in caso di inserimento di un nuovo alunno/studente, assicura celerità nello studio del PEI e nella scelta dell'operatore – *tempistica: entro 1 giorno dalla comunicazione per assunzione nuovo operatore / entro 6 ore, se l'operatore è assunto e può già occuparsi del nuovo caso*.

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

Benessere ha stipulato in data 10/05/2022 una **convenzione** con *Fondo For.Te* per la realizzazione di un Piano formativo per n° 100 operatori di **n° 222 ore pro-capite**, finanziato per €. 42.571,00 (avviato in data 22/07/2022). In considerazione del compito che gli operatori sono chiamati a svolgere, viene affidata la realizzazione del Corso di formazione specifica alla società CERTFORM, con sede in Scafati (SA), Partita IVA n° 04989280658, C.F.: 94060570655, specializzata in formazione continua e specialistica. La formazione consente di rafforzare le competenze necessarie, adottando un approccio che contempra anche il rafforzamento della collaborazione tra i servizi territoriali. Il corso di formazione sarà così strutturato:

I° CORSO DI FORMAZIONE (20 ore): Elementi di legislazione socio-sanitaria; Deontologia ed Etica professionale; Igiene e Sicurezza nei luoghi di lavoro; Psicologia della disabilità e della famiglia; Gestione dello stress e sindrome da Burn out;

II° CORSO DI FORMAZIONE (20 ore): La natura e le caratteristiche dei Deficit Intellettivo/Motorio/Sensoriale; Cause e modalità - disabilità visiva e uditiva; Conoscenze della Lingua Italiana dei Segni e della LIS tattile; Studio dello spettro autistico; Metodologie di riabilitazione; Tecniche educative e di animazione per disabili.

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

Gli strumenti di monitoraggio e valutazione che Benessere propone, seguendo i dettami della normativa ISO 9001:2015 e gli aggiornamenti normativi di servizi resi a minori e minori disabili, e che prevedono un invio periodico all'Ente committente, sono - la **"cartella personale"**: azioni e attività che riguardano il minore, anamnesi, valutazione e conoscenza iniziale, esperienze quotidiane significative, aggiornamenti, fino alla valutazione finale che tiene conto del raggiungimento degli obiettivi; - il **"diario operativo"**: fascicolo mensile a disposizione degli operatori, in cui riportano settimanalmente la programmazione del mese, attività, riflessioni ed eventuali idee da sviluppare, e sarà *inviato mensilmente*; - il **"report presenze"**: trascrizione quotidiana delle attività dell'operatore, contiene orario di inizio e di fine prestazione, luogo di erogazione, e sarà *inviato mensilmente* con il totale delle ore operatore/minore erogate; - le **"relazioni del Coordinatore"**: con le quali mensilmente si renderà conto dell'avanzamento del servizio rispetto a obiettivi generali, attività aggiuntive ed ore erogate/rimanenti; - il **"Verbale delle riunioni di coordinamento e verifica"**: ogni due mesi l'équipe effettuerà un incontro per tracciare un bilancio delle attività svolte e per programmare gli interventi da realizzare nel periodo successivo; tutti i punti trattati confluiranno nel verbale che verrà *inviato entro 10 giorni*; - i **"Satisfaction Survey"**: somministrati alle famiglie ogni 3 mesi e i cui dati confluiranno nel **Report Trimestrale di Gradimento**, *inviato trimestralmente*.

g) Strumenti di informazione e comunicazione con l'utenza

Il programma di comunicazione prevede: - **Presentazione**, anche attraverso la distribuzione della brochure del servizio per creare il legame di fiducia necessario all'avvio e prosecuzione degli interventi; - **Condivisione del numero telefonico della sede operativa**, per fare in modo che, in caso di qualunque necessità, le famiglie abbiano il modo di contattare Benessere; - **Comunicazione live**: come modalità innovative e integrative al servizio e di rafforzamento del gruppo di lavoro, si prevede l'*instant messaging* a mezzo *WhatsApp* (gruppo lavoro e gruppo genitori); - **Sito Web**: la Cooperativa Benessere implementerà il proprio sito web con una pagina dedicata al servizio, con informazioni, modulistica, normativa e attività svolte. Il link - www.cooperativabenessere.it/ScolasticaRomaCapitale - sarà una fonte di informazioni sulla quale verranno attivati anche spazi informativi sulle modalità di accesso e su come contattare la Cooperativa Benessere e le sedi comunali interessate; - **Invio di Newsletter mensili** con le novità sul servizio, raccogliendo indirizzi email istituzionali e delle famiglie dei minori in carico.

h) Elementi fondanti la metodologia per la rilevazione dei bisogni dell'utente

La Cooperativa Benessere, forte dell'esperienza consolidata, ha un'ampia conoscenza dei bisogni dei minori ed è in grado di proporre interventi mirati, in linea con i cambiamenti personali e dell'ambiente in cui è inserito. Per raggiungere questo obiettivo Benessere ritiene importante:

- Leggere attentamente la diagnosi funzionale, redatta dalla Asl (UONPI) ed organizzare incontri con la Asl e/o gli Assistenti Sociali per eventuali chiarimenti o per ottenere maggiori informazioni;
- Utilizzare schede di rilevazione dei bisogni e di osservazione progettate per ordinare le patologie e le caratteristiche principali di ogni minore disabile;
- Analizzare le risorse in modo da conoscere le potenzialità del contesto scolastico ed extrascolastico nel quale il minore è inserito;
- Elaborare il programma di lavoro da concordare con i docenti, l'insegnante di sostegno, gli educatori, le

famiglie, l'Assistente Sociale, la ASL.

Con il servizio vengono svolte **prestazioni funzionalmente distinte e non sostitutive delle attività degli insegnanti curricolari e di sostegno**, che si concretizzano in attività volte a **favorire l'integrazione scolastica** di alunni/studenti disabili, sulla base di progetti educativo-assistenziali individualizzati ai sensi della legge 104/1992. L'educatore/OEPAC ha, quindi, una funzione di *scaffolding* utile a costruire competenze di autonomia emotiva, cognitiva e sociale, indispensabili a garantire una migliore inclusione, con relazioni educative significative all'interno del gruppo classe. Il metodo di lavoro si basa sulla **valorizzazione dell'individualità del minore e sull'importanza della crescita nella relazione con gli altri**. Sono pianificati percorsi progettuali che prevedono l'articolazione e l'arricchimento progressivo delle attività, oltre a una pluralità di proposte educative riferibili alle diverse difficoltà del bambino/adolescente.

i) Servizi offerti e dati tecnici del servizio erogato

Sulla base di quanto previsto dal PEI del minore, vengono proposte attività per 3 aree di intervento:

1) Promozione dell'autonomia personale.

- **Promozione/sviluppo potenzialità e/o mantenimento delle capacità residue:** Sostenere e rinforzare l'alunno ogni volta che vengono raggiunti dei piccoli risultati o sul piano dell'autonomia o delle performance scolastiche; Evitare fenomeni di regressione nello sviluppo e nell'accettazione di sé, stimolandolo sui suoi "punti di forza".
- **Sviluppare l'empowerment agendo sui livelli di autostima:** Promuovere momenti di "ascolto attivo" con la classe; Sostenerlo nell'autostima, proponendogli di ideare autonomamente dei micro - obiettivi giornalieri.
- **Incremento dell'autonomia personale e sociale:** Sviluppare il senso di "potercela fare da solo", attraverso una presenza "sullo sfondo" ad ogni attività intrapresa; Evitare o l'interventismo rispetto a difficoltà "percepiti come insuperabili", ma realisticamente sostenibili; Educare alla cura e all'igiene personale come valore che permette di piacersi e di piacere agli altri;
- **Promozione e sostegno all'autonomia scolastica:** Proporre e sostenere l'impegno a mantenere la continuità didattica; Stimolarlo nelle attività didattiche; Incentivare le azioni di informazione da parte dei docenti alle famiglie sui percorsi formativi (orientamento).
- **Acquisizione competenze specifiche spendibili nel lavoro:** Sostegno alla progettualità attraverso percorsi già tracciati da testimonianze di pari; Incentivare i contatti con le risorse del territorio, con campi-scuola, tirocini-lavoro, percorsi in stage, eventi open day; Presenza dell'OEPAC con funzione di tutor on the job.

2) Promozione dell'Integrazione scolastica

- **Promozione dell'integrazione scolastica:** Proporre 1 ora/sett. dedicata all'educazione socio-affettiva, circle time, per favorire la comunicazione, la conoscenza, il sostegno ed evitare l'isolamento; Sostenere le attività insieme agli altri: "giornate a tema"; Attività ludiche, sportive, di aggregazione; Evitare l'utilizzo di spazi scolastici separati dal gruppo classe.
- **Sostenere gli obiettivi didattici ed educativi proposti:** Affiancamento e supporto nelle attività (studio, scritto e orale); Supporto nelle attività ludico-espressive; Partecipazione ad uscite didattiche.
- **Promozione della rete di relazione:** Sostenere le attività e l'incontro con gli adulti dell'ambiente scolastico, agendo da "facilitatore" della comunicazione (rapporto con l'autorità, l'adattamento alle richieste, il controllo della propria emotività, migliorare la lettura dei propri bisogni col personale di base); Promuovere e sostenere affinità con il compagno-tutor; Facilitare le occasioni in cui esprimere le proprie capacità.

3) Attività Di Potenziamiento

- **di tipo cognitivo, emotivo e relazionale:** forniscono mezzi e strategie rendendolo "più capace" negli ambiti in cui manifestava delle difficoltà, attraverso un'esperienza di apprendimento mediato.
- **delle funzioni esecutive:** Memoria, attenzione, inibizione, flessibilità cognitiva, pianificazione alla base dell'apprendimento.
- **delle abilità prassiche:** Con lavori di motricità globale e fine.
- **del pensiero logico:** Attraverso classificazioni, seriazioni, raggruppamenti, problem solving
- **del linguaggio e della pragmatica della comunicazione:** Attraverso un lavoro con le PECS, sul lessico, sulla comprensione del contesto, sulle capacità descrittive e di discriminazione delle situazioni, della comprensione causa-effetto (attraverso lavori sulle sequenze), dell'autoregolazione emotiva.

j) Breve presentazione della carta dei Servizi da allegare

La Carta del Servizio allegata è aggiornata alla data del 31/08/2022.

In fede
(timbro e firma)



Handwritten signature in blue ink over a circular stamp. The stamp contains the text "COOP. SOCIALE BENESSERE A.R.L. BENEVENTO" around a butterfly logo.

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.

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.

Benevento, 25/01/2023

In fede
(timbro e firma)



Handwritten signature in blue ink over a circular stamp. The stamp contains the text "COOP. SOCIALE BENESSERE A.R.L. BENEVENTO" around a butterfly logo.