

## Allegato F

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



#### a) Breve presentazione dell'Organismo

**Obiettivo Uomo Società Cooperativa Sociale Ets** è una cooperativa sociale senza scopo di lucro, attiva, dal 1981, nei servizi rivolti alla persona, assistenziali, sociali, riabilitativi e ludico-ricreativi. E' radicata nel territorio di Roma Capitale da quando ha iniziato la propria attività con la gestione dei soggiorni estivi per persone disabili, adulti e bambini. Dal 1985 la cooperativa ha avviato il Servizio di Assistenza Domiciliare per i disabili, in convenzione con il Municipio Roma VIII, e in seguito ha esteso l'intervento anche nei Municipi VII, IX e V. **Nel 1998 attiva il Servizio di Assistenza di Base Educativo-Culturale oggi Servizio Educativo per il Diritto allo Studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni e delle alunne con disabilità nei Municipi VII e VIII per ampliarlo in seguito in diversi Municipi di Roma (I, VI, IX, X, XI; XII, XIII, XV).** Dal 2003 ha attivato il Servizio di Assistenza Domiciliare per le persone anziane e il Servizio di Integrazione e Sostegno ai minori in famiglia; inoltre realizza e sviluppa progetti di residenzialità e apre due Case Famiglia per disabili adulti, 2 Centri diurni per disabili adulti e 1 per disabili minori. Nell'ambito della Legge 285/97, gestisce Centri per le famiglie nei Municipi I, II, III, IV, V e VII. Si aggiungono l'Appartamento psicopedagogico "Genitori in Crescita" in RTI e da settembre 2021 il Centro Anti Violenza collocato in Municipio IX. A dicembre 2021 ha sottoscritto la convenzione con il Dipartimento Politiche Sociali per l'avvio del Centro Famiglia di II Livello. **Obiettivo Uomo Società Cooperativa Sociale ETS** è certificata **UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018, Settori EA di attività: 37,38,**

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

La figura del Responsabile e Coordinatore del Servizio è stata individuata nell'Assistente Sociale Dott.ssa Valentina Massimetti, iscritta all'Albo degli Assistenti Sociali della Regione Lazio Sezione B, N° 2657 dal 19/09/2003. La Dott.ssa Massimetti è Coordinatore Tecnico Servizio OEPA per l'inclusione sociale degli alunni con disabilità inseriti nelle scuole dell'infanzia, comunali e statali, primarie e secondarie di primo grado statali dall' a.s. 2017/2018 nel territorio del Municipio Roma X e dall' a.s. 2018/2019 nel Municipio Roma I Centro. La sua pluriennale esperienza nell'ambito del Servizio OEPA, iniziata nell' a.s. 2005/2006 nei Municipi VII e IX, comprova, di fatto, la sua professionalità e puntualità nell'espletare le funzioni di coordinamento, assicurando sempre l'efficienza del Servizio e il raccordo con le Istituzioni coinvolte, oltre a testimoniare la sua conoscenza degli ambiti territoriali per i quali, lo scrivente organismo presenta istanza di accreditamento. Pertanto, nell'ottica anche di assicurare la continuità del Servizio, intesa questa anche come mantenimento dei punti di riferimento tanto per i Municipi, quanto per le scuole nonché per le famiglie e di assicurare elevati standard anche per ciò che riguarda le figure professionali impiegate, la Dott.ssa Massimetti si presenta come la professionista più competente.

#### c) Principali modalità qualificative di contenimento del turn over

La nostra Cooperativa, grazie al dato esperienziale acquisito negli anni, riesce a contenere il grado di *turn-over* degli operatori e a garantire la continuità del servizio con l'impiego costante di Personale attraverso l'applicazione di specifiche strategie gestionali e retributive contrattuali. Dal punto di vista retributivo contrattuale, la cooperativa garantisce: - il **rispetto integrale del Contratto Nazionale delle Cooperative Sociali** comprensivo di indennità, dell'obbligo alla formazione continua e dell'Assistenza Sanitaria Integrativa così come prevista all'Art.87 del CCNL; - **la puntualità retributiva e contributiva** agli operatori a prescindere dai tempi di pagamento dei committenti; - **la copertura assistenziale e previdenziale.** Dal punto di vista gestionale **individua** operatori residenti nel territorio di appartenenza o nei territori limitrofi a quello lavorativo, al fine di agevolare l'operatore stesso negli spostamenti (risparmio di tempo e riduzione dello stress); **facilita** la flessibilità accogliendo quando possibile, le richieste degli operatori; **supporta** costantemente gli operatori in un continuo confronto con il coordinatore e con incontri di **Supervisione** condotti da uno psicologo psicoterapeuta ogni volta che è necessario per affrontare particolari problematiche oppure discutere e approfondire la metodologia di lavoro e la gestione del progetto d'intervento di competenza dell'operatore. Infine tutto il personale impiegato nella scuola partecipa a **corsi di formazione e aggiornamento** mirati.

#### 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

Forti dell'esperienza nel corso dell'erogazione del servizio durante anni scolastici precedenti, il nostro modello organizzativo per fare fronte alle eventuali assenze degli operatori, prevede una programmazione razionale e tempestiva del piano assenze che verte sui tre assunti principali: **1** - Assegnazione programmata di una piccola squadra di OEPA supplenti attivabili presso uno o più I.C. e/o una o più Strutture Scolastiche, dimensionata in funzione del numero di alunni utenti del servizio per ogni struttura, previsti in fase di pre-avvio dell'anno scolastico. **2** - Corrispondenza biunivoca di ogni squadra assegnata alle Strutture di riferimento. **3** - Individuazione, all'interno di ogni squadra, di operatori "prioritari" per una o più singole strutture o plessi, che sarà sempre addetto alla prima sostituzione presso di questi. Quest'ultimo sarà riferimento primario per le sostituzioni in quelle scuole, con funzioni di "primo sostituto". Nei casi estemporanei in cui presso un dato



plesso siano da sostituire contemporaneamente più di un operatore, oltre all'OEPA "prioritario" sarà impiegato un'OEPA appartenente alla sua squadra supplenti ("secondario" su quei plessi). Sono inoltre previsti, in caso di emergenza, 1/2 operatori "jolly". A seguito dell'assenza dell'operatore, il Coordinatore informa immediatamente la scuola e la famiglia, indicando il nominativo del sostituto e appena noto, il periodo dell'eventuale assenza. Nel caso in cui l'operatore debba accompagnare uno degli alunni a lui affidati al campo scuola, visita didattica, ecc., il servizio sugli altri alunni verrà garantito, con il sostituto. Parte integrante dell'impianto organizzativo è la previsione di un programma formalizzato di incontri tra OEPA supplenti e alunni: **n.1 ciclo di incontri, da tenersi nella prima fase dell'anno scolastico**, per ogni squadra supplenti ("prioritari" e "secondari") con gli alunni potenzialmente assegnati in eventuale intervento di sostituzione degli OEPA di riferimento. **N.2 cicli di incontri supplementari con gli OEPA "prioritari" nel corso dell'anno scolastico** (indicativamente a novembre e a gennaio). **Oltre a mantenere la continuità relazionale tra alunno e OEPA durante l'anno scolastico, garantiamo tale condizione nei passaggi tra i vari ordini di scuola.** Per attuare in maniera quanto più possibile efficace questa condizione, il nostro modello si basa essenzialmente su tre pilastri: **1. Conoscenza e confidenza del nuovo contesto scolastico; 2. Conoscenza degli OEPA affiancati; 3. Conoscenza del nuovo gruppo classe.** Le modalità prevedono in sostanza un "passaggio" alla nuova realtà senza interruzione di continuità, evitando il brusco distacco con le abitudini e, soprattutto, con gli OEPA conosciuti fino ad allora. Infine prevediamo anche delle azioni di accompagnamento e familiarizzazione nel passaggio da scuola secondaria di I grado a scuola secondaria di II grado.

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**

La formazione agli operatori, è svolta prioritariamente da **Formazione Obiettivo Uomo, ente accreditato alla Regione Lazio per la formazione continua, superiore e per l'orientamento**, con D1733 del 16.06.2009 per la tipologia "definitivo", ai sensi della DGR n. 968 del 29 novembre 2007, e da altri Enti accreditati che offrono interessanti proposte formative.

ATTIVITA' FORMATIVA PREGRESSA	ore	periodo
PROCESSI DI APPRENDIMENTO NELL'ETA' EVOLUTIVA	60	08/01/2018-12/03/2018
ASPETTI COMUNICATIVI E RELAZIONALI CON L'ALUNNO DISABILE	60	02/04/2018-30/06/2018
PROFILO DI FUNZIONAMENTO E PROGETTO INDIVIDUALE SECONDO ICF	60	24/01/2019-16/05/2019
INCLUSIONE E INTEGRAZIONE DEGLI STUDENTI CON BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI	60	06/03/2019-26/06/2019
RUOLO DELL'OEPA E INTERVENTI A SOSTEGNO DELL'INTEGRAZIONE E INCLUSIONE DEGLI STUDENTI CON DISABILITÀ	60	01/08/2019-09/08/2019
RUOLO DELL'OEPA E INTERVENTI A SOSTEGNO DELL'INTEGRAZIONE E INCLUSIONE DEGLI STUDENTI CON DISABILITÀ	60	07/10/2020-16/12/2020
FORMAZIONE COVID - 19	36	20/03/2020-13/11/2020
IDENTIFICAZIONE DEI BISOGNI DELLA PERSONA DISABILE E PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (PAI)	50	11/01/2021-29/03/2021
INTERVENTO COMPORTAMENTALE PER MINORI CON DISTURBI DELLO SPETTRO AUTISTICO	50	18/03/2021-03/06/2021
ADHD E DOP: DAL PROCESSO DIAGNOSTICO ALL'INTERVENTO PSICOEDUCATIVO	50	16/04/2021-25/06/2021

N.	Attività formativa 2022/2023	Ore
01	Competenze dell'operatore educativo per l'autonomia e la comunicazione	16
02	Inclusione e integrazione degli studenti con i bisogni educativi speciali	20
03	Corso di Primo Soccorso	10
04	Corso sulle manovre di disostruzione delle vie aeree in età pediatrica	02
05	Corso di aggiornamento sulla sicurezza nei luoghi di lavoro	06
06	Cenni sull'intervento comportamentale per minori con disturbi dello spettro autistico	18
07	La comunicazione Aumentativa alternativa (caa)	28

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

In linea con il nostro Sistema di Gestione Integrato, adottiamo procedure documentate per la gestione dei servizi che svolgiamo. La Qualità del servizio erogato, viene valutata in termini di: **Qualità operativa, Qualità assistenziale, Qualità organizzativa gestionale, Qualità percepita** attraverso una serie di indicatori che abbiamo individuato per ciascuna area e **che permettono di elaborare periodicamente un'analisi quali-quantitativa da parte del Coordinatore.** La rilevazione di tali indicatori, abilita l'attività di monitoraggio del servizio ed è propedeutico alle fasi di valutazione del Servizio (ad integrazione della fase di valutazione degli obiettivi sui singoli PEI). Per la gestione dei reclami e del disservizio, i cittadini utenti e/o i loro familiari e il personale scolastico preposto, possono presentare osservazioni, proposte o reclami



nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata in sede: 00154 Roma - Via Ostiense, 131/L - Scala A, piano 6;
- segnalazione telefonica al numero 06.57177620 o via fax al numero 06.5746210 o via mail a [segreteria@obiettivouomo.eu](mailto:segreteria@obiettivouomo.eu)

Il reclamo del cliente ricevuto, viene registrato compilando la prima parte del modulo Mod. PRG 03/01 (Rapporto di Non conformità e piano delle azioni correttive) da chi lo riceve, dopodiché vengono prontamente avviate le misure correttive a quanto è stato segnalato. **Periodiche verifiche ispettive interne**, svolte dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, garantiscono un efficace monitoraggio sulla qualità delle prestazioni del personale e sul livello di applicazione dei criteri di qualità imposti dal Sistema certificato. **E' sempre possibile inoltre, per le famiglie e le scuole, su richiesta, il contatto diretto con i Responsabili della Cooperativa.**

#### g) Strumenti di informazione e comunicazione con l'utenza

Per gli utenti e le famiglie abbiamo istituito i seguenti riferimenti:

**1** - Numero telefonico dedicato 06.57177620 (farsi passare la persona desiderata o lasciare un messaggio alla Receptionist) dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 18.00. **2** - E-mail dedicate per ogni ambito municipale di accreditamento: [famgliescuola.mun1@obiettivouomo.it](mailto:famgliescuola.mun1@obiettivouomo.it); [famgliescuola.mun6@obiettivouomo.it](mailto:famgliescuola.mun6@obiettivouomo.it); [famgliescuola.mun10@obiettivouomo.it](mailto:famgliescuola.mun10@obiettivouomo.it); [famgliescuola.mun11@obiettivouomo.it](mailto:famgliescuola.mun11@obiettivouomo.it)

**3** - **Carta dei servizi**, il documento attraverso il quale l'organismo, nella veste di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. **4** - **Sito** <http://www.obiettivouomo.it>, una piattaforma informativa in grado di fornire informazioni in maniera intuitiva e completa, su tutti i servizi offerti.

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

La rilevazione dei bisogni dell'utente, per noi processo fondamentale per un efficace ed efficiente gestione del servizio, avviene: **1** - durante gli incontri di elaborazione e aggiornamento degli interventi in favore del minore in cui la famiglia può presentare suggerimenti o proposte migliorative del servizio; **2** - in confronti periodici tra la famiglia e il coordinatore per la condivisione di tutti quegli elementi utili al piano educativo del minore; **3** - con la somministrazione periodica alla famiglia/utenti e al personale preposto della scuola di questionari di "Customer satisfaction" in cui viene chiesto di esprimere un parere sull'andamento del servizio e di dare suggerimenti per il suo continuo miglioramento; **4** - con l'analisi dei reclami; **5** - con l'analisi delle comunicazioni di elogio/manifestazione di soddisfazione inviate dai clienti. Infine, la Cooperativa adotta strumenti (Foglio di riunione, comunicazione interna, ecc.) per la presa in carico delle informazioni e delle opinioni espresse dall'utenza nel corso delle riunioni o incontri informali / colloqui telefonici.

#### i) Servizi offerti e dati tecnici del servizio erogato

Nell'ambito del Servizio, la cooperativa assicura costantemente il confronto con la scuola e la famiglia garantendo la massima collaborazione a tutte le iniziative tese a verificare l'efficacia del proprio operato rispetto al raggiungimento degli obiettivi educativi e di inclusione del minore con disabilità. A tal fine, oltre gli incontri periodici di verifica e valutazione in sede dei gruppi di lavoro per l'inclusione e operativi (GLI e GLO), il lavoro degli operatori viene supervisionato con frequenza mensile allo scopo di ottemperare in termini di efficacia l'intervento attuato. Oltre ciò, il modello organizzativo per le sostituzioni da noi predisposto, garantisce in tempi brevissimi, di rispondere alle eventuali criticità che le assenze improvvise degli operatori comporterebbero, nonché la capacità di ottenere un forte contenimento del turn over. Gli strumenti utilizzati per verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato da parte nostra, fanno capo anche a tutte le procedure che applichiamo in linea con il nostro sistema di gestione qualità certificato e la relativa modulistica, accompagnata da una serie di indicatori sviluppati ad hoc per il servizio di cui trattasi al fine di elaborare un'analisi quali-quantitativa del servizio erogato. Oltre gli strumenti succitati, utilizziamo specifici strumenti di rendicontazione che ci permettono di monitorare costantemente gli interventi erogati: **fogli firma** per prestazione effettuata; **fogli firma degli incontri di supervisione**; **fogli firma degli incontri di formazione**. Periodicamente il Coordinatore elabora e aggiorna una **relazione riassuntiva degli interventi programmati e svolti** per ogni minore disabile seguito nel servizio ai fini di monitorare gli interventi individuali. **A fine anno scolastico** il Coordinatore presenta un Report descrittivo del grado di raggiungimento degli **obiettivi generali** del servizio e degli **obiettivi individuali** previsti nel PEI per ogni alunno disabile fruitore del servizio; La relazione conclusiva delle attività svolte evidenzierà anche eventuali problematiche e/o criticità operative e organizzative, le misure intraprese e un'analisi sull'identificazione di eventuali bisogni rilevati e opportunità di miglioramento del servizio.

#### j) Breve presentazione della carta dei servizi da allegare

La nostra Carta dei servizi è il documento attraverso il quale l'organismo, nella veste di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. All'interno si trovano tutti i contatti di riferimento utili per ogni tipo di servizio e le modalità per usufruirne. La carta viene costantemente aggiornata in virtù delle possibili variazioni sui servizi e pertanto rappresenta la fotografia dei servizi che la cooperativa gestisce attualmente.



Roma lì, 07.06.2022

In fede  
Dott.ssa Anna Lisa Scepi

4

La sottoscritta è informata, 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. La sottoscritta 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 vigente.

Roma lì, 06.06.2022

In fede  
Dott.ssa Anna Lisa Scepi

La sottoscritta 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, 06.06.2022

In fede  
Dott.ssa Anna Lisa Scepi

