

## **ALLEGATO F**

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

#### **a) BREVE PRESENTAZIONE DELL'ORGANISMO**

La Società Cooperativa Sociale Azzurra '84, istituita ai sensi della Legge 381/91, iscritta all'Albo Regionale delle cooperative sociali del Lazio - L.R. 24.06.1996 n°24, **Sezione B**, con decreto del Presidente della Giunta Regionale n°231 del 12.02.97, iscritta nella **Sezione A** dello stesso Albo Regionale con decreto n° 1798/98-1 senza finalità di lucro, ispirandosi ai principi della mutualità e della solidarietà sociale, si propone di perseguire l'interesse generale della comunità attraverso la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, svolgendo attività e servizi. Secondo quanto disposto dall'art. 1 della L. 381/91 favorisce, organizza e svolge attività produttive finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate appartenenti alle categorie previste dall'art. 4 della succitata legge e svolge attività diversificate atte a favorire l'inserimento socio-lavorativo di soggetti svantaggiati e dunque a garantirne una occupazione stabile e remunerata.

La Cooperativa ha ottenuto nell'anno 2005 la Certificazione del proprio Sistema di Gestione Qualità (norma UNI EN ISO 9001:2000, attualmente UNI EN ISO 9001:20015). L'Organismo ha esperienza quinquennale nel servizio oggetto dell'avviso pubblico.

#### **b) INDICAZIONE E CURRICULUM DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO CON FUNZIONI DI COORDINATORE**

Il Responsabile del Servizio con funzione di coordinatore sarà l'assistente sociale specialista Daria Ceccangeli il cui cv è in allegato al presente documento tecnico ed attraverso il quale è possibile individuare i seguenti titoli:

- Diploma di laurea triennale in Servizio Sociale presso l'Università degli studi La Sapienza anno 2008;
- Diploma di laurea magistrale in Coordinatore dei Servizi e delle Politiche Sociali-Management in Servizio Sociale presso l'Università RomaTre anno 2016;
- Corso di Formazione per "Tutori a titolo volontario" promosso dal Dipartimento Promozione dei Servizi Sociali e della Salute e del Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza - Regione Lazio anno 2014;

Ed ha operato come:

- **Coordinatrice** Assistente sociale specialista c/o Centro per le famiglie 'L'Officina dei legami' Via Aristide Gabelli n.36 - Municipio XIV Roma Capitale anno 2020/2021, servizio rivolto a famiglie e minori anche con disabilità;
- **Coordinatrice** Assistente sociale c/o Segretariato Sociale e PUA Via Portuense n.579 - Municipio XI Portuense-Arvalia Roma Capitale anno 2018/2019/2020 rivolto a tutta la tipologia d'utenza anche minori con disabilità;
- Incarico semestrale al Presidio c/o il Tribunale per i Minorenni di Roma anno 2015 anche riguardo minori con disabilità;
- Case manager casi afferenti al Progetto Nazionale P.I.P.P.I. - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali/Università degli Studi di Padova anno 2015 rivolto anche a minori con disabilità;
- Assistente sociale Area Minori Ufficio Servizi al territorio/Gil Autorità giudiziaria - Municipio XIII dal 2010 al 2017, servizi rivolto anche a minori con disabilità;

#### **c) MODALITÀ DI CONTENIMENTO DEL TURN OVER**

Tra le azioni in atto per limitare il turnover degli operatori ci sono:

- analisi del clima aziendale ed exit interview o **colloquio di uscita**, è un colloquio con un dipendente che precede la sua uscita dalla cooperativa. Può essere sostituita da una exit survey, un sondaggio - tipicamente sotto forma di domande a risposta multipla - volto a cogliere il grado di soddisfazione del dipendente per l'azienda e i motivi che lo hanno spinto a lasciarla;
- **piani di formazione** per contribuire allo sviluppo del personale e conseguentemente a quello dell'Organismo, a spese di quest'ultimo;
- previsione di **meeting one-to-one** per parlare dei progressi e dei risultati raggiunti;
- **coinvolgimento del personale** nelle scelte strategiche e nel raggiungere gli obiettivi attraverso la partecipazione alla riunione dei soci;
- **riunione mensile** con il coordinatore del servizio per ragionare insieme sulle criticità e le possibili soluzioni, alternative;

- trasparenza e **comunicazione circolare**, puntando su tutti i mezzi possibili, per agevolare la comunicazione interna (aggiornamento intranet, sito aziendale, blog, social media, appuntamenti continui che coinvolgono tutti);
- **supervisione** che si caratterizza come il percorso più idoneo per perseguire un miglioramento delle capacità d'analisi delle situazioni e delle competenze relazionali nel rapporto con gli utenti e le loro famiglie, con i colleghi e con gli altri soggetti della rete dei servizi. Dalle riflessioni su singoli casi si possono evidenziare bisogni emergenti, maturare strategie di interventi più complessi e rivolti alla comunità, coniugare la pratica professionale con aspetti etici e deontologici. La supervisione è anche uno "spazio meta-riflessivo", è cambiamento, è nutrimento, è un contenitore e necessita di un *setting* e di ciclicità.

**d) 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 16/05/202**

L'Organismo garantirà, in caso di assenza, la sostituzione del personale entro 2 ore dall'inizio delle lezioni, dandone tempestiva comunicazione alla famiglia e, in caso di assenza superiore ad un giorno, la sostituzione avverrà grazie a personale preventivamente individuato come previsto all'art. 7 comma 2 delle Linee Guida. In caso di assenza del coordinatore, il coordinamento del servizio sarà comunque assicurato. Saranno assicurate la flessibilità e la capacità di rimodulare le attività previste in base alla tipologia di alunni/e e alle esigenze rilevate nei contesti scolastici, anche in caso di assenza degli alunni/e.

**e) ATTIVITÀ ANNUALE DI FORMAZIONE DEL PERSONALE, 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**

Sono previste formazione al ruolo e formazione tecnico-specialistica così come già avvenuto in passato. Saranno previste 20 ore annue, minime, di formazione del personale, concernente le specifiche competenze, presso Enti di Formazione accreditati, Cooperative o Associazioni che abbiano attivato corsi di formazione riconosciuti dalle Regioni, dal Ministero dell'Istruzione o da Università, attestandone al Dipartimento la frequenza, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 7, comma 3, lettera a), della Deliberazione di A.C. n. 20/2022. Saranno previste attività di formazione sul tema della sicurezza; ulteriore argomento formativo sarà quello della comunicazione aumentativa alternativa. Le lezioni saranno frontali con modalità interattive, role playing, discussioni e analisi di situazioni/esperienze esemplificative legate alle esigenze professionali dei partecipanti e mireranno a trasmettere agli assistenti educativi culturali di Azzurra '84 le competenze per gestire studenti con difficoltà comunicative.

**f) SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI, PROCEDURE DI GESTIONE DEI RECLAMI E GESTIONE DEL DISSERVIZIO, NELLA QUALE SONO PRESENTATI E DESCRITTI I SERVIZI OFFERTI E I DATI TECNICI QUALITATIVI**

Il processo di monitoraggio e valutazione accompagnerà l'intero ciclo di vita del progetto e gli obiettivi della stessa cambieranno a seconda del momento valutativo (in itinere ed ex-post). La valutazione in itinere si svolgerà durante tutto il percorso del progetto e, tramite gli strumenti predisposti per il monitoraggio e la gestione delle attività (Report annuale di analisi dei dati, Modulistica del Sistema Gestione Qualità comprendente Relazioni trimestrali sull'andamento del singolo alunno, Questionario di soddisfazione della famiglia dell'alunno, Questionario di soddisfazione della Scuola), si effettuerà un controllo costante sull'effettivo e corretto processo di svolgimento delle attività, sui dati relativi all'utenza del servizio. La valutazione ex-post, nella fase finale del progetto (Report finale annuale di valutazione conclusiva), darà misura di quanto lo stesso avrà raggiunto gli obiettivi pianificati in fase progettuale. La valutazione dello svolgimento delle attività del servizio avverrà pertanto attraverso l'utilizzo di un sistema di monitoraggio, sviluppato già per servizi simili, in conformità con gli standard di Qualità della Norma UNI en iso 9001:2015. Ogni volta emerga una non conformità (vedi cap.8 - Controllo degli output non conformi), compresi i reclami, la Cooperativa Sociale Azzurra84 deve apportare ogni azione correttiva idonea all'eliminazione delle conseguenze e delle cause della stessa. La Cooperativa Sociale Azzurra84 ha predisposto una procedura documentata che definisce le modalità operative impiegate dall'azienda per la gestione delle azioni correttive. Analisi distinta è stata dedicata alla gestione dei reclami per la quale la cooperativa prevede: registrazione del reclamo, individuazione dell'azione correttiva, attuazione dell'azione correttiva, analisi dell'efficacia dell'azione correttiva, riesame delle azioni correttive.

### g) STRUMENTI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE CON L'UTENZA

Il cosiddetto GLO Gruppo di lavoro operativo, una mail dedicata cui poter scrivere ed attraverso cui creare una mailing list per incontri da remoto, trimestrali, col coordinatore del servizio, sono le modalità ipotizzate per poter comunicare con l'utenza ed informarla; infine sarà a disposizione di quest'ultima un numero di telefono.

### h) METODOLOGIA PER LA RILEVAZIONE DEI BISOGNI DELL'UTENTE

Attraverso la lettura dell'elenco contenente i nominativi e la tipologia delle disabilità, l'osservazione strutturata, l'analisi del Pei, la relazione trimestrale ed il confronto con insegnanti e famiglia durante il GLO, è possibile rilevare i bisogni dell'utente. L'osservazione, uno dei cardini fondanti la professionalità di chi opera in campo educativo, consta di un insieme di atteggiamenti, metodologie, strumenti che devono essere fatti propri affinché si acquisisca un "atteggiamento di fondo" che diverrà parte integrante del modo di agire in ambito professionale, costituendo un elemento basilare della competenza educativa. Quanto emergerà da suddetta analisi sarà contenuto nella relazione trimestrale. Ulteriore strumento è il Piano educativo individualizzato, volto alla comprensione delle seguenti dimensioni: dimensione della Socializzazione e dell'Interazione; dimensione della Comunicazione e del Linguaggio; dimensione dell'Autonomia e dell'Orientamento; dimensione Cognitiva, Neuropsicologica e dell'Apprendimento. Infine, il momento di confronto collettivo, il GLO, permette di realizzare le potenzialità e migliorare l'autonomia dell'alunno con disabilità.

Roma li 03/06/2022

AZZURRA 84 Soc. Coop. Sociale  
In fede  
(timbro e firma)  
IL PRESIDENTE  
CASTRATARO ANDREA

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 li 03/06/2022

AZZURRA 84 Soc. Coop. Sociale  
In fede  
IL PRESIDENTE  
CASTRATARO ANDREA

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 li 03 /06/2022

AZZURRA 84 Soc. Coop. Sociale  
In fede  
IL PRESIDENTE  
CASTRATARO ANDREA