

Allegato F. SCHEDE TECNICHE DI CUI ALL'ART. 8 LETTERA F DELL'AVVISO PUBBLICO La scheda tecnica deve essere redatta in massimo 3 cartelle formato A4 con carattere Arial 10.

a) breve presentazione dell'Organismo:

La Cooperativa Cecilia nasce nel 1980, inizia ad operare con il servizio di assistenza domiciliare anziani SAISA nel 1981 e con il servizio di assistenza domiciliare a persone con disabilità SAISH nel 1985. Il SISMIF (Servizio per l'Integrazione e il Sostegno ai Minori in Famiglia) è avviato nel 1989. Ambito strategico di intervento è quello relativo al "Servizio educativo per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni e delle alunne con disabilità", di cui vanta una lunga esperienza progettuale e professionale: nel Municipio VII di Roma Capitale, il servizio è attivo dal 1998 nelle scuole dell'infanzia e primarie di primo e secondo grado, mentre nel Comune di Ardea si è svolto dal 2016 a giugno 2017 e successivamente da settembre 2018 ad oggi. Nell'ambito del Servizio di Assistenza Specialistica rientrano le attività che si svolgono presso l'Istituto professionale CIOFS-fp Lazio (dal 2014).

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

La nostra Cooperativa prevede la compresenza di un Coordinatore e di un Coordinatore di supporto, per gestire al meglio il gruppo di lavoro, i contatti con le scuole e i rapporti con il Committente. Affidare il Coordinamento a due figure significa ottimizzare i tempi di risposta alle richieste del Servizio, ma più in generale una migliore organizzazione dello stesso. La **Coordinatrice del Servizio** è Liliana Marchioni. È laureata in Psicologia con indirizzo applicativo clinico (laurea quinquennale) e possiede una Specializzazione in Psicoterapia Psicoanalitica ed è iscritta all'Albo degli Psicologi con riconoscimento dell'attività psicoterapeutica. La Coordinatrice possiede esperienza ventennale, nel ruolo, nel Servizio educativo per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni e delle alunne con disabilità nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie del Municipio VII di Roma (dal 2001) e del comune di Ardea (dal 2016) e di Assistenza Specialistica nell'istituto secondario Ciofs FP Lazio di via Palmiro Togliatti (dal 2014). La **Coordinatrice di supporto** è Antonella Marra. È laureata in scienze dell'Educazione indirizzo "esperto nei processi formativi" e possiede il titolo di Educatrice professionale. Dal 2018 ad oggi supporta il Coordinatore in tutti i servizi educativi per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni e delle alunne con disabilità svolti dalla Cooperativa Cecilia, nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie del Municipio VII di Roma e del comune di Ardea e del Servizio di Assistenza Specialistica nell'istituto secondario Ciofs FP Lazio di via Palmiro Togliatti.

c) principali modalità qualificative di contenimento del turn over:

L'attenzione al benessere dei lavoratori è importante per ridurre il rischio di *burn-out* e di *turn over*, elementi che compromettono la qualità del Servizio reso e il grado di soddisfazione dell'utenza e delle famiglie, della scuola, del Committente. La nostra Organizzazione attua da anni politiche che valorizzano in positivo le proprie risorse umane, attraverso un sistema di strumenti e azioni di seguito indicati.

Obiettivo 1: CREARE UN BUON CLIMA DI LAVORO. Applicare una corretta politica salariale; Promuovere una chiara attribuzione dei ruoli e comunicazione interna; Dotazione di una strumentazione adeguata; Costruire rapporti basati su reciprocità e fiducia.

Obiettivo 2 MANTENERE ALTA LA MOTIVAZIONE AL LAVORO. Programmare attività di formazione e la supervisione del personale; Condividere obiettivi, metodologie e risultati ottenuti dal servizio; Riconoscere il valore del lavoro; Garantire la flessibilità organizzativa.

Obiettivo 3: GARANTIRE LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ED EDUCATIVA. Organizzare il personale per assicurare la continuità utente/operatore; L'organizzazione del personale in micro-équipe per una migliore gestione delle sostituzioni per assenze impreviste o programmate.

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:

Prima dell'avvio dell'anno scolastico, si predispone il personale necessario all'espletamento del Servizio con l'aggiunta di personale sostitutivo. Operatore primario e sostituto formano una **micro-équipe**. Ogni utente sarà seguito da una micro-équipe a conoscenza dei suoi bisogni, delle attività e degli obiettivi predisposti dal P.E.I. In questo modo, ogni utente crea un rapporto di fiducia con diversi operatori e non si sentirà smarrito nel caso di assenza di una figura. Dall'altra parte la Cooperativa potrà garantire la continuità del servizio in caso di assenze programmate o improvvise, ferie o malattia.

Modalità e tempi di sostituzione del personale: sarà garantita la **sostituzione immediata (entro le due ore dall'inizio delle lezioni)** del personale assente con assistenti già selezionati e in possesso degli stessi requisiti del personale titolare. Di seguito riportiamo in modo più approfondito le modalità di gestione delle assenze:

- *in caso di assenze brevi* (ferie, malattie di non grave entità, permessi, brevi congedi ecc.) lo strumento della micro-équipe permetterà di non avere ripercussione sulla regolarità del servizio: la modalità di sostituzione vedrà primariamente impegnati i colleghi titolari ai quali si proporrà un supplemento di orario di lavoro;
- *qualora la sostituzione si riferisca a personale assente per lunghi periodi* (per gravi malattie, congedo per maternità o aspettative post-partum) la sostituzione verrà prorogata per l'intero periodo e, dunque, si farà riferimento agli operatori supplenti selezionati.

Per criticità e problematiche, il Coordinamento sarà costantemente reperibile tutti i giorni di attività scolastica.

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 Cooperativa Cecilia pianifica annualmente le attività di formazione per il proprio personale, oltre che l'attività di supervisione mensile –individuale e di gruppo- condotta da personale esterno. Nell'ultimo biennio sono state erogate 2799 ore, nel 2020, per corsi di formazione/aggiornamento e seminari di cui hanno beneficiato 142 lavoratori e 2.650 ore, nel 2021, di cui hanno beneficiato n. 213 lavoratori. Per il solo personale OEPAC e per il gruppo di Coordinamento, nel biennio 2020-2021 sono state erogate 44 ore di formazione specifica al ruolo. La proposta formativa per l'anno scolastico 2022/2023 per questo Servizio è programmata con il supporto di Studio Saperessere srl ente di formazione accreditato in Regione Lazio. Consiste in un totale di 50 ore di formazione per ogni operatore. L'impianto progettuale prevede, a partire dai fabbisogni formativi identificati dalla Coop. Cecilia, una organizzazione in "Aree di intervento" in grado di coprire sia gli aspetti normativi-legislativi che tecnico-professionali e metodologici, distinguendo quindi la **formazione al ruolo o "trasversale"** e **formazione tecnico-specialistica** centrata su specifiche metodologie e tipologia di disabilità.

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

La Cooperativa Cecilia attiverà un sistema di controllo interno sullo svolgimento e sulla qualità dei servizi offerti. Le azioni progettuali sono strutturate in modo flessibile, continuamente soggette ad azioni di verifica, progettazione ed innovazione per rispondere in modo efficiente ad ogni esigenza di volta in volta rilevata. Per perseguire tali finalità è importante svolgere un'azione di monitoraggio finalizzato alla rilevazione dei risultati attesi e all'individuazione di buone pratiche. Gli interventi di ricerca quali-quantitativa permettono di attuare azioni di progettazione specifiche e condivise sulla base delle reali necessità dei destinatari dell'intervento, che consentano di intervenire nei casi di criticità o interruzione del progetto individuale.

Rilevazione della qualità percepita. La Cooperativa Cecilia pratica una serie di tecniche per intercettare cosa davvero pensano del servizio i suoi beneficiari e le parti interessate: periodicamente sono somministrati agli utenti e ai loro familiari o caregiver dei questionari/intervista, disponibili online in ogni momento, nei quali si può esprimere la propria soddisfazione rispetto a vari aspetti del Servizio, dalla professionalità degli operatori, al coordinamento. **Come presentare un reclamo.** La scuola o i familiari degli utenti possono presentare osservazioni, proposte o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso: lettera in carta semplice indirizzata al Coordinatore ed inviata o consegnata alla segreteria di Via Licinio Murena, 36; segnalazione telefonica o via fax; compilazione ed invio di uno dei moduli (o copia) allegati alla Carta dei Servizi. Le osservazioni ed i reclami dovranno essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti. La Cooperativa si impegna a rispondere immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione, oppure entro 30 giorni.

Come viene gestito un reclamo. Chiunque rilevi una non conformità o riceva un reclamo lo segnala al proprio Coordinatore oppure al Responsabile della Qualità che provvede a registrarla sull'apposito modulo. Il Coordinatore del Servizio per cui si è registrato il problema lo analizza, ne verifica la fondatezza e ne valuta le possibili conseguenze e responsabilità. La Direzione e il Coordinatore del Servizio decidono come procedere e verificano il risultato del trattamento applicato insieme al Responsabile della Qualità. In caso di problemi con gravi conseguenze o che si ripetono si esegue una più attenta analisi delle cause e si attivano le misure correttive.

La definizione delle azioni correttive è effettuata e monitorata dalla Direzione, dal Coordinatore del Servizio e dal Responsabile della Qualità.

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

La Cooperativa Cecilia promuove, in accordo con il committente e la scuola, **incontri conoscitivi** tra gli operatori OEPAC e le famiglie degli alunni seguiti. Gli incontri permettono di avere uno scambio di informazioni utili alla costruzione di un progetto individuale che sia rispondente ai reali bisogni dei minori. Agli incontri preliminari seguono generalmente gli **incontri istituzionali** (GLH/GLI/GLO/GLIM), dove sono presenti tutte le figure che hanno contribuito alla programmazione degli interventi del PEI e che costituiscono un momento utile al monitoraggio della situazione. Anche quando non si verifichi la necessità di ulteriori incontri durante l'anno, la Cooperativa Cecilia intrattiene un dialogo costante con le famiglie attraverso il **Diario di Bordo**, nel quale gli operatori OEPAC annotano le informazioni utili all'altro e intrattengono un rapporto di scambio e comunicazione. Altri strumenti informativi: la **Carta dei Servizi** che verrà distribuita a tutti i fruitori del Servizio al fine da facilitarne l'accesso e fornire informazioni chiare; **distribuzione di altro materiale informativo** alle famiglie; il **sito web** della Cooperativa è costantemente aggiornato e contiene contatti e i riferimenti necessari; il Coordinamento è in possesso di un **cellulare di Servizio** e di un **indirizzo mail** dedicato nel quale ricevere tutte le richieste rispetto al servizio.

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

Per individuare gli interventi adeguati, l'operatore valuta le performance e le abilità dell'alunno nell'ambiente e nelle relazioni, secondo una precisa metodologia d'intervento. Nel dettaglio, la valutazione dei bisogni degli alunni parte **dall'analisi del Profilo di Funzionamento**, redatto dall'unità di valutazione multidisciplinare. Il Profilo di Funzionamento tiene conto della prospettiva bio-psico-sociale al fine di identificare barriere e facilitatori da considerare per mettere in atto interventi efficaci. La **prospettiva bio-psico-sociale alla base di ICF-CY** identifica, nei fattori contestuali, due grandi ambiti che interagiscono tra di loro (fattori ambientali –esterni all'alunno- e fattori personali). Entrambi i fattori sono in relazione con le funzioni del corpo, le attività personali e la partecipazione sociale, migliorandone o rendendone possibile il funzionamento (facilitatori) oppure ostacolando (barriere). Al fine di realizzare un contesto scolastico adatto a un progetto inclusivo, gli operatori, di concerto con gli altri attori coinvolti, tramite **l'osservazione dei comportamenti del minore**, individueranno quindi gli elementi che possono essere facilitatori da valorizzare nella progettazione degli interventi educativi, e gli elementi che rappresentano barriere da rimuovere.

i) Servizi offerti e dati tecnici del servizio erogato;


Il Servizio prevede il supporto all'attività didattica ed educativa, potenziando le abilità residue e socializzanti, e l'inclusione del minore nel gruppo classe, prevenendo situazioni di isolamento. Gli interventi sul minore sono definiti nel P.E.I. redatto dall'unità di valutazione multidimensionale e, quindi, da tutti i professionisti che hanno in carico il minore. Gli interventi sono dunque altamente personalizzati e tengono conto delle risorse e delle difficoltà di ogni singolo minore, le tempistiche e le modalità per il raggiungimento di obiettivi definiti. Gli interventi sono costantemente monitorati durante le riunioni di équipe e gli incontri istituzionali (100% di presenza per gli operatori e i Coordinatori del Servizio), anche attraverso specifica documentazione quale scale di valutazione, batterie di prove, questionari. Il monitoraggio e la valutazione degli interventi del P.E.I., ed eventualmente la rimodulazione delle attività in itinere, permette al 100% degli alunni di raggiungere obiettivi nell'anno scolastico. La Cooperativa Cecilia dispone di personale dipendente altamente formato, qualificato e con esperienza pregressa (il 100% degli operatori del Servizio). Da tempo, la Cooperativa ha attivato una politica aziendale che limita fortemente i tassi di turn-over garantendo per il 97% dei casi la continuità operatori-utente per tutto il percorso scolastico. In ottemperanza al Sistema di gestione della qualità di cui ci siamo dotati, gli interventi rispondono a tutte le normative comunali, regionali, nazionali ed europee, anche in termini di gestione della privacy; utilizziamo strumenti creati ad hoc per il controllo delle attività. I nostri operatori e i coordinatori sono sempre disponibili a scambi con le famiglie, la scuola e i committenti, anche attraverso un numero di telefono dedicato. Teniamo molto che i nostri utenti siano soddisfatti del Servizio ricevuto, pertanto somministriamo periodicamente questionari e interviste sul grado di soddisfazione rispetto agli interventi, chiedendo anche suggerimenti per migliorare la qualità del Servizio.

j) breve presentazione della carta dei Servizi da allegare

La Carta dei Servizi in allegato contiene le informazioni rispetto a tutti i Servizi erogati dalla Cooperativa Cecilia. Contiene, pertanto, anche tutte le informazioni rispetto alla modalità di accesso, al modello organizzativo e alle attività erogate nel Servizio educativo per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni con disabilità. Alla fine, la Carta dei Servizi contiene informazioni rispetto alle modalità di presentazione di un reclamo con l'apposto modulo.

Roma li 07/06/2022

In fede
Il Legale Rappresentante
Dott.ssa Anna Sereno

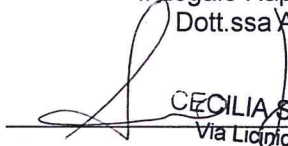

CECILIA Soc. Coop. Sociale ONLUS
Via Licinio Murena, 36 - 00175 ROMA
Tel. 06.76902110 - 06.763304
Fax 06.76902110
(timbro e firma)
P.IVA 01321561001 - C.F. 04890220587

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 07/06/2022


In fede
Il Legale Rappresentante
Dott.ssa Anna Sereno


CECILIA Soc. Coop. Sociale ONLUS
Via Licinio Murena, 36 - 00175 ROMA
Tel. 06.76902110 - 06.763304
Fax 06.76902110
(timbro e firma)
P.IVA 01321561001 - C.F. 04890220587

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 07/06/2022

In fede
Il Legale Rappresentante
Dott.ssa Anna Sereno


CECILIA Soc. Coop. Sociale ONLUS
Via Licinio Murena, 36 - 00175 ROMA
Tel. 06.76902110 - 06.763304
Fax 06.76902110
(timbro e firma)
P.IVA 01321561001 - C.F. 04890220587