

ROMA



AVVISO PUBBLICO PER L'ACCREDITAMENTO, IN VIA SPERIMENTALE, DI ORGANISMI PRESSO IL REGISTRO UNICO ACCREDITATI SCUOLA (RUAS) DI ROMA CAPITALE, AL FINE DI CONSENTIRE LA SCELTA DA PARTE DELLE FAMIGLIE DELL'ORGANISMO EROGATORE DEL "SERVIZIO EDUCATIVO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO, ALL'AUTONOMIA E ALL'INCLUSIONE SCOLASTICA DEGLI ALUNNI E DELLE ALUNNE CON DISABILITA" - BIENNIO 2022/2024 RINNOVABILE PER IL BIENNIO 2024/2026

ALLEGATO F

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



medihospes



Persone che incontrano Persone

medihospes@pec.it • www.medihospes.it

ROMA CAPITALE – DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE. AVVISO PUBBLICO PER L'ACCREDITAMENTO, IN VIA SPERIMENTALE, DI ORGANISMI PRESSO IL REGISTRO UNICO ACCREDITATI SCUOLA (RUAS) DI ROMA CAPITALE, AL FINE DI CONSENTIRE LA SCELTA DA PARTE DELLE FAMIGLIE DELL'ORGANISMO EROGATORE DEL "SERVIZIO EDUCATIVO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO, ALL'AUTONOMIA E ALL'INCLUSIONE SCOLASTICA DEGLI ALUNNI E DELLE ALUNNE CON DISABILITÀ" - BIENNIO 2022/2024 RINNOVABILE PER IL BIENNIO 2024/2026.

ALLEGATO F – SCHEDA TECNICA

a) Breve presentazione dell'Organismo

Medihospes è una Cooperativa Sociale specializzata nei servizi di assistenza sociale e sanitaria rivolta a persone con fragilità sociali e sanitarie (anziani, malati, disabili, disagio psichico) o in stato di emergenza umanitaria o povertà estrema. Opera in tutta Italia avvalendosi dell'opera quotidiana di oltre 2.300 operatori delle diverse professioni sociali, sanitarie ed educative (medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, OSS, assistenti sociali, educatori professionali) che garantiscono più di 3 milioni di ore di accoglienza, assistenza e cura a più di 27.000 persone all'anno.

La cooperativa Medihospes fonda la propria identità sulla creazione di condizioni culturali e azioni di sistema che promuovono percorsi di presa in carico globale della persona, fornendo a ciascuno risposte mirate ai reali bisogni di assistenza, cura, accoglienza, integrazione, autonomia e sviluppo.

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

La risorsa individuata per la funzione di coordinamento è la **dott.ssa Nicolina Messuti**, laurea quinquennale in Scienze dell'Educazione e iscritta all'Albo Professionale TSRM. Vanta di **pluriennale esperienza** nel coordinamento e gestione di servizi educativi. Ha frequentato numerosi corsi di formazione su tematiche inerenti alla disabilità in Età Evolutiva.

c. Principali modalità qualificative di contenimento del turn over:

Il management aziendale mira a sostenere i lavoratori, a motivarli professionalmente e a contenere il turn-over attraverso le seguenti strategie multilivello di contenimento del turnover.

- 1. LIVELLO PROFESSIONALE** - *Obiettivo:* valorizzare l'apporto professionale individuale, rispondendo alle richieste di crescita professionale.
- 2. LIVELLO AMMINISTRATIVO E RETRIBUTIVO** - *Obiettivo:* promuovere trasparenza del rapporto con la Direzione e garantire i diritti contrattuali e retributivi.
- 3. LIVELLO MOTIVAZIONALE** - *Obiettivo:* incentivare e promuovere il senso di appartenenza e affiliazione alla Cooperativa.
- 4. LIVELLO GESTIONALE** - *Obiettivo:* supportare il lavoro degli operatori attraverso una struttura organizzativa che presenta livelli di responsabilità ben definiti e disponibilità nel confronto sulla gestione del servizio con tutti gli attori interessati
- 5. LIVELLO ORGANIZZATIVO** - *Obiettivo:* garantire equità di trattamento, ritmi di lavoro corretti, chiarezza di compiti, regole ed obiettivi di lavoro
- 6. LIVELLO DI ANALISI E GESTIONE STRESS** - *Obiettivo:* tutelare la salute psico-fisica degli operatori rispetto ai rischi legati principalmente allo stress da lavoro correlato.

Garantiamo al nostro personale l'**attività di supervisione psicologica** che reputiamo di fondamentale importanza nell'ambito della programmazione dei servizi, dall'analisi dei bisogni, di elaborazione dei piani di lavoro, di lavoro in équipe, di supporto all'Operatore, di riprogettazione degli interventi ecc., in sinergia con la famiglia, gli Enti e gli altri interlocutori del processo di assistenza.

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:

Il **servizio assistenziale educativo** è basato sulle relazioni, questo significa che l'opportunità o meno di una sostituzione improvvisa va valutata con cura e attenzione, poiché potrebbe portare più disagio che benefici. Per tale ragione, allo scopo di garantire continuità nella cura, assistenza e relazione con l'alunno adottiamo le seguenti strategie.

- I. Continuità del servizio:** ad ogni utente saranno assegnati sempre **n. 2 operatori**, uno definito titolare perché eseguirà le prestazioni così come concordate e il secondo cd. **sostituto** per intervenire lì dove se ne ravvisi la necessità.
- II. Referente di Plesso/Zona:** Prevediamo, per ogni scuola/zona, l'individuazione di un **operatore senior** che conosca approfonditamente gli spazi, le prassi, il personale scolastico e gli utenti del plesso. Tale figura è un



punto di riferimento, agevola i flussi di comunicazione, in entrambi i sensi, offrendo un punto di riferimento immediato e in loco.

- 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 (R) e formazione tecnico-specialistica (T) 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.**

Si riporta di seguito il piano formativo.

MODULI FORMATIVI		
I ANNO	PARTIRE COL PIEDE GIUSTO • Presentazione del Servizio e del Capitolato d'Appalto • Presentazione del Percorso Formativo • Obiettivi del Servizio e dei Profili Funzionali. • Modalità di erogazione del servizio. • Aggiornamenti in materia di sicurezza operativa e sanitaria.	R
	SERVIZI DI TUTELA E LEGISLAZIONE MINORILE • Elementi di Normativa Internazionale e Comunitaria • Normativa Nazionale e Regionale. <ul style="list-style-type: none"> • La competenza degli Enti Locali in materia di Tutela del minore e della famiglia. • Tutela del minore nelle situazioni in cui esiste (o è possibile esista) un pregiudizio. 	T
	SVILUPPO DEI PROCESSI DI INCLUSIONE • Bambini e ragazzi nei processi di integrazione e inclusione sociale: aspetti sociologici e psico-pedagogici <ul style="list-style-type: none"> • Sostegno al corretto sviluppo delle attività esistenziali e sociali fondamentali. • Gestione dei conflitti familiari e nel gruppo dei pari • Le relazioni tra pari: mutuo aiuto e dimensione collettiva del gruppo ragazzi 	R
	PROGETTAZIONE EDUCATIVA E INCLUSIONE • Progettazione socio-educativa • Ascolto: metodologie innovative di intervento <ul style="list-style-type: none"> • Gestione dei conflitti familiari e nel gruppo dei pari • Il minore nei percorsi di accompagnamento, socializzazione e realizzazione personale • Le famiglie multiproblematiche: dall'analisi all'intervento su un sistema complesso. 	R
	MEDIAZIONE COMUNICATIVO-RELAZIONALE • Comprendere le emozioni, il linguaggio e le richieste, al fine di instaurare una relazione empatica significativa, in grado di promuovere l'ascolto e l'espressione/soddisfazione dei bisogni emotivo/relazionali. <ul style="list-style-type: none"> • Gestire i comportamenti-problema in modo integrato con i familiari. • Individuare e gestire modalità di espressione e partecipazione adeguate, che consentano di creare un ponte comunicativo tra il minore, i coetanei e gli adulti. 	T
II ANNO	DISABILITÀ E AGGIORNAMENTI NORMATIVI <ul style="list-style-type: none"> • Tipologia, gradi e livelli di disabilità/normative di settore. • Nozioni sulle principali condizioni invalidanti con riferimento ai soggetti assistiti. • I disturbi dello spettro autistico. • Igiene e cura dell'assistito, nozioni di pronto intervento. • Acquisizione di competenze relative all'individuazione e al trattamento dei disturbi. • Valutazione del grado di autonomia dell'utente. 	R
	IL COUNSELOR DI ORIENTAMENTO • Fornire un sostegno per prevenire e gestire difficoltà relazionali. <ul style="list-style-type: none"> • Rafforzare la coesione e la comunicazione efficace e positiva con i vari membri della famiglia. • Progettare gruppi a sostegno della genitorialità, laboratori per studenti sui temi legati agli aspetti socio-relazionali (l'affettività/la sessualità, il bullismo e cyberbullismo, la gestione della rabbia e tanto altro). • Tecniche e abilità di counseling per la gestione dei conflitti, nella promozione di intelligenza emotiva e sociale. 	T
	COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON L'UTENTE E LA SUA FAMIGLIA • Acquisizione e rafforzamento delle competenze relative alla comunicazione facilitata, alternativa e aumentativa. • Tecniche di comunicazione interpersonale, verbale e non verbale. <ul style="list-style-type: none"> • Applicazione di metodologie interattive per la gestione degli interventi con i minori diversamente abili. 	R
	TECNICHE AVANZATE DI COMUNICAZIONE • Il rapporto empatico positivo - Tecniche di self help strategico. <ul style="list-style-type: none"> • Comprendere la rilevanza del fattore genere nei processi di socializzazione, riconoscendo, valutando e prevenendo le situazioni in cui tale fattore possa diventare un'aggravante delle condizioni di disagio del soggetto. • Imparare a progettare in un'ottica inclusiva. • Tecniche di coinvolgimento della famiglia nelle attività coi minori. 	T

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

Medihospes adotta uno specifico **SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**, integrato in base alle Certificazioni di Qualità di cui ci siamo dotati nel corso degli anni a lato riportate.

» UNI EN ISO 45001	» UNI EN ISO 9001
» SA 8000	» UNI EN ISO 10881
» UNI EN ISO 14001	» RATING DI LEGALITÀ ★★★★★

Customer, modalità e gestione dei reclami. La nostra operatività prevede un dettagliato piano di rilevazione del grado di soddisfazione, ossia: » **Qualità percepita dall'utente e dalla sua famiglia.** La valutazione della soddisfazione verrà attuata attraverso la somministrazione di questionari costituiti da una scheda di rilevazione dati, basata su domande a risposta chiusa. Il questionario è distribuito a cadenza bimestrale. » **Qualità percepita dalla Committenza.** » **Qualità percepita dagli operatori.** Particolare attenzione sarà attribuita alle **segnalazioni dei disservizi, raccolta e gestione dei reclami.** Il coordinatore li riceverà a mezzo mail e/o cartaceo mediante apposita modulistica predisposta e, a seconda della gravità, procederà nell'immediato alla risoluzione del disservizio/anomalia riscontrata dandone opportuno riscontro per iscritto. Nella Carta dei Servizi sono dettagliate le modalità e i tempi.



medihospes



Persone che incontrano Persone

medihospes@pec.it • www.medihospes.it

g. Strumenti di informazione e comunicazione con l'utente;

A lato rappresentiamo gli strumenti di informazione e comunicazione coerentemente alle fasi del servizio delineate da ogni singolo PEI.

STRUMENTI DEL SERVIZIO	
<ul style="list-style-type: none"> • Scheda Tecnica. • Carta dei servizi. • Newsletter mensile. • Canale Telegram per le comunicazioni immediate. • Brochure . • Linea telefonica dedicata. • Call e riunioni. • Colloquio di pianificazione tra SST, Coordinatore operatore. • Attività di coinvolgimento e condivisione con SST e la Scuola. • Attuazione del programma di conoscenza. • Ascolto, accoglienza e protezione . • Valutazione di attenzione individuale a seconda dei momenti della proposta educativa. • Valutazione dei livelli di Autonomia, responsabilizzazione e confronto con i pari. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aderenza alle attività di socializzazione. • Valorizzazione delle proprie espressioni emotive. • Modello adulto di riferimento. • Valorizzazione delle diverse identità. • Supervisione e conduzione dei momenti di gruppo. • Guida per l'osservazione della funzionalità. • Calendario didattico. • Programmazione degli interventi. • Scheda di osservazione. • Scheda rilevazione del bisogno. • Scheda di osservazione. • Scheda rilevazione del bisogno. • Modulo Task analysis. • Modulo Prompting. • Modello Modelling e coping. • Scheda interventi di Scaffolding.

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

La realizzazione del servizio mira a garantire il pieno rispetto della dignità umana e i diritti di libertà e di autonomia dell'alunno disabile per **promuoverne la piena integrazione nella famiglia, nella scuola e nella società**. Allo scopo di rilevare e tracciare i bisogni, proponiamo l'utilizzo di una scheda di valutazione che permette di effettuare un monitoraggio sulla base delle varie abilità che l'alunno possiede o che deve acquisire suddivisa per disabilità. Tale scheda appositamente creata dal nostro Ufficio Qualità con il supporto dei nostri tecnici specializzati del settore disabilità e dell'area educativa permette all'operatore di effettuare:

- I. **una verifica ex ante:** l'operatore usa questo strumento per valutare il livello di abilità dello studente al momento della presa in carico
- II. **una verifica in itinere:** La scheda viene aggiornata secondo una cadenza programmata e condivisa in équipe, per verificare l'andamento delle attività ed eventuali modifiche/accorgimenti da attuare
- III. **una verifica ex post:** a fine anno scolastico o comunque al termine dell'assistenza l'operatore compila la scheda con la valutazione finale che permette di verificare se ci sono stati miglioramenti o meno.

i. Servizi offerti e dati tecnici del servizio erogato: I servizi offerti dai nostri operatori mirano a: favorire un clima di accoglienza ed attenzione alle relazioni all'interno del sistema scolastico; consolidare la cultura del rispetto nei confronti della diversità; consolidare le modalità di cooperazione della scuola con il territorio, ottimizzando le risorse; creare attività alternative in un ambiente sano per evitare situazioni che portano all'emarginazione; benessere e successo formativo; acquisizione di tecniche alternative; innescare nell'alunno un processo di consapevolezza e di crescita culturale finalizzato all'acquisizione di comportamenti e atteggiamenti più consoni ad una corretta gestione del proprio "IO".

j. Breve presentazione della carta dei Servizi da allegare

Consapevole dell'importanza del piano informativo-comunicazionale, la Scrivente ha redatto una **CARTA DEI SERVIZI** chiara, semplice ed esaustiva di tutte le informazioni utili ed esplicative sul servizio erogato.

La CARTA DEI SERVIZI si compone delle seguenti parti: » PREMESSA/MISSION DELLA COOPERATIVA » DESCRIZIONE DEL SERVIZIO » DESTINATARI & FINALITÀ » TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI » CONTATTI » RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ » DIRITTI DELL'UTENTE » DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE.

Bari, 06/06/2022

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.

Bari, 06/06/2022

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.

Bari, 06/06/2022

MEDIHOSPES COOPERATIVA SOCIALE
Sede Legale Via Caduti Strage di Bologna, 5
70125 BARI
C.F./P.IVA 01709130767

MEDIHOSPES COOPERATIVA SOCIALE
Sede Legale Via Caduti Strage di Bologna, 5
70125 BARI
C.F./P.IVA 01709130767

MEDIHOSPES COOPERATIVA SOCIALE
Sede Legale Via Caduti Strage di Bologna, 5
70125 BARI
C.F./P.IVA 01709130767

Medihospes Cooperativa Sociale Via Caduti Strage di Bologna, 5 - 70125 Bari



PIVA 01709130767

Tel. (+39) 080 9905341 • info@medihospes.it

SA 8000

ISO 14001

ISO 9001

ISO 10881