

a) breve presentazione dell'Organismo:

La Cooperativa Sociale Meta Onlus dal 1980 opera sul territorio romano per contrastare ogni forma di disagio attraverso la promozione del benessere e della dignità dell'individuo e la tutela dei diritti di cittadini. Gestisce i servizi alla persona prevalentemente nel Comune di Roma nei territori dei Municipi V, VII, VIII e IX. I nostri interventi sono suddivisi in quattro grandi aree tematiche: **Area minori e giovani, Area Anziani, Area diversamente abili, Area inclusione sociale e fragilità.**

b) breve presentazione del responsabile del servizio con funzioni di coordinatore: Dott. DIEGO BERNARDONI

Psicologo e Psicoterapeuta, si è specializzato presso una Scuola Integrata ad approccio Psicodinamico e Sistemico-Relazionale, convinto che sia i disturbi, sia i cambiamenti, del singolo non possono mai essere adeguatamente compresi se non allargando l'indagine e il coinvolgimento anche alla cornice che lo circonda. La formazione in psicoterapia (conclusa nel 2014) è proceduta parallelamente ad un sempre maggior coinvolgimento in quasi tutti i Servizi della Cooperativa, (oggi strategicamente in rete anche con quello Oepa), che ha conosciuto e sperimentato a fondo prima di approdare, nel 2016, al Coordinamento del Servizio Oepa, condotto per conto di Meta in più Municipi di Roma.

c) principali modalità qualificative di contenimento del turn over:

Per limitare fenomeni di turn over viene particolarmente sostenuta la motivazione degli operatori, attraverso modalità differenti:

- attenta e puntuale programmazione ed organizzazione del lavoro;
- pianificazione della formazione e aggiornamento continuo del personale;
- coinvolgimento degli operatori nella strutturazione del Servizio;
- sostegno empatico ai problemi degli operatori, attraverso le riunioni di micro equipe e la supervisione;
- correttezza e puntualità retributiva/contributiva attraverso l'applicazione del CCNL delle cooperative sociali.

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 Cooperativa Meta garantisce le sostituzioni del personale assente in tempi immediati. Il coordinatore dispone di cellulare di Servizio, con reperibilità dalle ore 7,00 della mattina alle ore 19:30 di sera dal lunedì al venerdì, e dalle ore 17:00 alle ore 20:00 della domenica per rispondere alle richieste relative al lunedì mattina. In caso di assenze comunicate il giorno stesso dell'intervento, vengono contattati primariamente gli operatori che fanno parte della micro-equipe, per garantire all'utenza la continuità del Servizio. In caso di assenze prolungate dell'operatore titolare, si predispone una sostituzione per tutto l'arco dell'assenza, da parte di un operatore stabile. Tutte le sostituzioni prevedono regolare comunicazione all'Istituto Scolastico, nonché alla famiglia.

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;

Di seguito il dettaglio della formazione erogata dalla Cooperativa Meta nell'ultimo biennio lavorativo (anni scolastici 2019/20 e 2020/21).

ANNO	TITOLO	Durata ore
2019	Formazione generale sulla sicurezza	4
	Disabilità, disagio e inclusione: mediazione e gestione dei conflitti a scuola	50
	Metodi e strategie di intervento efficaci per l'inclusione dell'alunno con disabilità	50
	Disturbi dell'apprendimento e lavoro sull'autonomia nel contesto scolastico	50
	Tecniche e strumenti avanzati di progettazione educativa	50
2020	Formazione specifica lavoratori (aggiornamento quinquennale).	6
	Valorizzare e co-progettare. Nuove competenze per cooperative ed operatori. Strumenti di fundraising e crowdfunding	24
	Corso di informazione e formazione anti-contagio covid 19	2
2021	Primo Soccorso - aggiornamento	4
	Formazione specifica lavoratori (aggiornamento quinquennale).	6
	Formazione generale e specifica sulla sicurezza	12
	Gestione delle relazioni complesse con gli stakeholder territoriali	16
	Co- progettazione e co-programmazione dei servizi	16
	Modelli, strategie e strumenti per la misurazione dell'impatto	16
	Coaching Individuale – Modelli, strategie e strumenti per la misurazione dell'impatto	24
	La mission cooperativa e la valutazione dell'impatto sociale	12
	Coaching Individuale – La mission cooperativa e la valutazione dell'impatto sociale	24

Si riporta di seguito il piano formativo programmato per il prossimo anno scolastico (40 ore annue 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):

Formazione al ruolo o "trasversale" (tutti i moduli avranno una durata di 8 ore):

Modulo formativo	Contenuti
Il lavoro d'equipe	L'importanza del lavoro d'equipe. L'identificazione collusiva con l'utente: il dilemma dell'operatore sociale e il lavoro d'equipe come risorsa. L'importanza della coerenza della metodologia di lavoro. Il lavoro d'equipe e il confronto multidisciplinare. Il conflitto organizzativo e la sua gestione. Costruire insieme l'empowerment sociale.
Comunicazione	L'ascolto professionale e la comunicazione efficace

Formazione tecnico-specialistica centrata su specifiche metodologie e/o tipologie di disabilità (tutti i moduli avranno una durata di 8 ore):

Modulo formativo	Contenuti
I circoli viziosi relazionali	Strumenti per comprendere e gestire i comportamenti oppositivi e disfunzionali dell'utenza. L'alleanza di lavoro, rotture e riparazioni
L'utente in età evolutiva	Bisogni e modalità specifiche dell'infanzia e dinamiche familiari. I bambini non dicono ma mostrano: strumenti per orientarsi e leggere i comportamenti dei bambini (con particolare attenzione a quelli oppositivi e aggressivi)
La disabilità	Cognizioni e strumenti su come tenerne conto nella scelta degli interventi. Autismo e Disturbo oppositivo provocatorio: gli aspetti di questi disturbi che bisogna conoscere per dare un senso e leggere correttamente i comportamenti e gli atteggiamenti del bambino. Strumenti operativi per scegliere le azioni e lo stile relazionale più efficace con questi tipi di patologia

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

La **valutazione** ha la funzione di stimolare il miglioramento continuo del servizio erogato attraverso l'esame dei processi e degli esiti prodotti e il rilevamento dei dati attraverso il monitoraggio. Si pone in continuità con il monitoraggio (la cui funzione principale consiste nel registrare), prevede:

- ✓ l'analisi delle cause che hanno determinato eventuali variazioni rispetto agli standard previsti dal Servizio, al fine di suggerire correttivi e/o di individuare buone pratiche;
- ✓ l'esame della qualità del servizio erogato, in rapporto a standard previsti.

Il lavoro degli Oepa viene impostato, e poi valutato, innanzitutto sulla base di **obiettivi inclusivi**:

1. Supporto dell'alunno diversamente abile nelle attività educative e didattiche, scolastiche ed extrascolastiche (ludico-sportive)
 2. Supporto agli insegnanti
 3. Assistenza di base in prospettiva evolutiva
 4. Supporto dell'alunno diversamente abile nella consumazione dei pasti, o al momento del pasto (a seconda delle esigenze) e di **obiettivi integrativi**:
 5. Sostegno dell'alunno diversamente abile nei momenti di socialità e relazione.
 6. Attivazione di forme solidaristiche da parte del gruppo classe;
 7. Cura delle relazioni con le strutture ricreativo-culturali della scuola e del territorio
- L'Oepa modula i propri interventi per sollecitare l'azione autonoma dell'alunno, in considerazione della crescita di ogni individuo e del sostegno condiviso e allargato offerto dall'ambiente.

Dettagli del Processo di Valutazione:

- **Individuazione**, da parte del Coordinatore, **dell'Oepa più idoneo ad ogni singolo alunno**, secondo criteri precisi, quali: capacità di ascolto attivo; capacità di rilevare con accuratezza bisogni e risorse di ogni alunno, per definire piani individualizzati d'intervento, e loro verifica; capacità di lettura del contesto in cui si opera; capacità di agire al fine dello sviluppo delle autonomie; capacità di raccordo con altre figure professionali ed altri enti;

- **L'Oepa prende in carico il bambino disabile all'inizio del percorso scolastico**, direttamente dalla materna e, quando previsto e ritenuto opportuno, anche nel Servizio di Assistenza domiciliare (SAISH), garantendo, così, la continuità assistenziale. L'abbinamento operatore-alunno determina la **formazione di Micro-equipe** stabili, all'interno di ogni Istituto scolastico, che permette un quotidiano aggiornamento e confronto fra gli operatori, e la possibilità di far fronte alle emergenze.

- **Organizzazione di incontri informali** (iniziali e in itinere) tra il Servizio Oepa ed il personale scolastico (referente handicap, docenti curricolari e di sostegno). Tale articolazione consente l'iniziale reciproca conoscenza e coordinamento, e, successivamente, l'introduzione di eventuali interventi correttivi. Al momento di verifica "istituzionale", il **GLHO**, si affiancano gli incontri periodici con il corpo docente (consigli di classe, gruppi di programmazione, gruppi consiliari) e quelli di verifica interna di Servizio (riunioni di micro e macro equipe).

- **Supervisione** La supervisione rappresenta non solo uno strumento di sollievo per l'equipe educativa, volto a prevenire e contrastare fenomeni di burn-out nel personale, ma anche uno strumento di formazione continua e diffusa. Consente, inoltre, di comprendere meglio, e quindi elaborare e padroneggiare, le dinamiche e i vissuti personali, sollecitati o indotti dalla relazione con l'alunno, con l'equipe di colleghi e degli altri professionisti, diventando più consapevoli degli effetti che i propri modi di comunicare e interagire hanno sugli altri.

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

Per la cooperativa Meta il raccordo con le famiglie risulta assolutamente necessario, e si mantiene durante tutto l'Anno Scolastico: dalla presa in carico, quando si terrà un colloquio con la famiglia per raccogliere le informazioni sull'alunno; prima dell'avvio del progetto di intervento, laddove si terrà un incontro con la famiglia per la presentazione del Servizio e dell'operatore; nel corso dell'anno, attraverso la documentazione personale del bambino, incontri (compresi GLHO) e colloqui. In ultimo, a fine anno procederemo alla rilevazione del grado di soddisfazione della famiglia attraverso dei semplici questionari. La famiglia è fin da subito a conoscenza degli standard garantiti e di tutte le indicazioni essenziali per usufruire al meglio delle prestazioni offerte grazie alla nostra Carta dei Servizi, che viene consegnata in occasione dell'avvio del Servizio. Nella CdS sarà esplicitata anche la procedura per la presentazione di reclami.

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

Il Servizio controlla sistematicamente l'andamento degli interventi erogati al fine di rilevare eventuali criticità e variazioni per le quali predisporre tempestivamente i correttivi adeguati.

Alla rilevazione dei dati segue la lettura e l'analisi degli stessi. Gli strumenti utilizzati per il monitoraggio sono:

Cartella individuale: predisposta all'attivazione del Servizio. È il contenitore nel quale viene raccolta tutta la documentazione relativa al singolo alunno seguito;

Elenco operatori/ore assegnate in ogni scuola (a cura del Coordinamento): indica nel dettaglio, il monte-ore e l'elenco dei bambini per ogni scuola, nonché l'attribuzione del personale per l'espletamento del Servizio. Viene inviato al Servizio Sociale Municipale entro il mese di settembre, e ogni cambiamento comporta la nuova trasmissione al Servizio Sociale. **Fogli firma:** compilati quotidianamente dagli operatori che effettuano gli interventi nelle scuole. Indicano il nome dell'utente, la Scuola, nome e firma dell'operatore, le ore di assistenza effettuate quotidianamente. Sono inviati al Servizio Sociale Municipale mensilmente in allegato al report riassuntivo elenco utenti/scuole per la fatturazione.

Report mensile ore previste/ore effettuate/fatturate. È la scheda riassuntiva che accompagna i fogli firma mensili. Evidenzia l'elenco degli Istituti comprensivi, le scuole, l'elenco degli alunni seguiti con le rispettive ore previste ed effettivamente erogate.

Report semestrale formazione supervisione. Verranno dettagliate le attività di formazione e supervisione effettuate nel periodo interessato.

Riunioni. Strumento organizzativo importante per il monitoraggio del lavoro svolto, in quanto contesti di circolazione/scambio e aggiornamento di informazioni. Si diversificano in varie forme:

- riunioni di Coordinamento interno (riunioni d'équipe)
- incontri di supervisione, esterna al servizio, mirati al mantenimento e potenziamento della qualità del contesto lavorativo.
- incontri formali e informali di rete (GLHI, GLHO, Consigli di classe, gruppi di programmazione, gruppi consiliari).

Questionario alle famiglie e istituti. Strumento, da creare in accordo con il committente Servizio Sociale Municipale, e da somministrare alle famiglie e ai Dirigenti degli Istituti scolastici.

Relazione annuale generale (a cura del Coordinamento). Vengono indicati dati statistici in merito al Servizio svolto e alla tipologia di interventi effettuati all'interno dei diversi Istituti scolastici, nonché gli elementi emersi dalla somministrazione del questionario di gradimento.

i) Servizi offerti e dati tecnici del servizio erogato;

Garantire agli Oepa un modello organizzativo definito, significa per questi poter contare su conoscenze teoriche, ed abilità tecniche e pratiche, necessarie per utilizzare le proprie risorse e quelle dell'ambiente, allo scopo di realizzare:

1. Un lavoro di rete ed integrazione tra i diversi professionisti che lavorano con/per gli alunni disabili. (corpo docente, insegnanti di sostegno, servizi municipali, Asl, famiglie);
2. L'attivazione di sempre nuove proposte e spazi ludico ricreativi e culturali (nonché di confronto e discussione) sul territorio cittadino;
3. La decodifica dei bisogni e della domanda dell'utenza;
4. L'analisi e la verifica dell'adeguatezza degli interventi in relazione ai bisogni emergenti;
5. Il monitoraggio e l'auto-valutazione dei risultati in relazione al raggiungimento degli obiettivi.

Tale modello prevede l'articolazione dell'intervento in **4 FASI:**

Fase 1 Raccolta Informazioni (Risorse e bisogni dell'alunno per personalizzare l'approccio);

Fase 2 Piano d'intervento (Definizione e condivisione del P.E.I.);

Fase 3 Implementazione delle azioni in linea con gli obiettivi inclusivi ed integrativi del Servizio;

Fase 4 Verifica dedicata a misurare il livello di coerenza tra progetto educativo individuale e bisogni dell'utente.

E su **3 DIMENSIONI:**

- 1) la classe come catalizzatore delle risorse degli alunni, e in particolare dell'alunno con disabilità;
- 2) i compagni di classe come comunità solidale;
- 3) interventi psico-educativi positivi e non repressivi sui comportamenti problema, che attivino competenze relazionali alternative.

j) breve presentazione della carta dei Servizi da allegare

La nostra Carta dei Servizi è il principale strumento per far conoscere i progetti che realizziamo, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. È pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

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 vigenti.

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.