

SCHEDA TECNICA

Allegato F

“SERVIZIO EDUCATIVO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO, ALL'AUTONOMIA E ALL'INCLUSIONE SOCIALE DEGLI ALUNNI E DELLE ALUNNE CON DISABILITÀ” di cui all'art.8 dell'Avviso Pubblico

a) breve presentazione dell'Organismo:

- Denominazione:** PRESENZA SOCIALE Società Cooperativa Sociale ONLUS
 - Forma giuridica:** Cooperativa Sociale di tipo A
 - Codice Fiscale:** 03217770589 – Partita Iva 01172661009 –
 - Sede legale:** Via Tempio della Fortuna 16 Tel 06.6581697 – Fax 06-6581898
- Email presenzasociale@tiscali.it Pec presenzasocialesoc.cooponlus@cg.legalmail.it



Un'attività lunna oltre 40 anni

1

- Sedi operative nel territorio Municipio X:** Via dei Romagnoli 63-65-67-00121 RM-Via D.Stieповich 26-00121 RM

La Cooperativa nata nel 1978, dal 1980 ha lavorato con continuità nei servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi progettando e sviluppando nuovi e diversificati servizi rivolti ad anziani, persone diversamente abili, minori e famiglie, inclusione e fragilità, immigrazione adulti e minori, persone svantaggiate, con una forte attenzione allo sviluppo delle competenze professionali dei propri lavoratori (corsi di formazione / aggiornamento continuo), coniugando capacità professionale e motivazione sociale necessarie alla realizzazione di servizi qualificati rispondenti ai bisogni degli utenti.

AREE TERRITORIALI DI OPERATIVITÀ

Gestiamo servizi alla persona nel territorio del Comune di Fiumicino e nel Comune di Roma. La nostra scelta metodologica d'intervento è



la TERRITORIALITÀ consente di contestualizzare ed efficientare l'intervento, di garantire l'inclusione sociale della persona.

LA NOSTRA MISSION:

- Progettare e gestire servizi socio-sanitari assistenziali, educativi, culturali per promuovere il benessere delle persone
- Promuovere - sviluppare - progettare - erogare servizi innovativi in risposta a nuovi bisogni
- Valorizzare il benessere lavorativo ed il lavoro come valore condiviso
- Garantire l'occupazione-le migliori condizioni di lavoro-Valorizzare le competenze, le potenzialità e l'impegno, assicurando a tutti i lavoratori e le lavoratrici pari opportunità

ATTIVITÀ E SERVIZI IN ESSERE

AREA MINORI - GIOVANI E FAMIGLIE: Servizi domiciliari-semi residenziali-residenziali socio-sanitari-assistenziali educativi-ricreativi rivolti ai minori e alla famiglia quali: **SISMIF**, **SAP**, **CENTRO DIURNO PER MINORI**, **GRUPPI APPARTAMENTO MINORI**; **SERVIZIO MEDIAZIONE-INCONTRI PROTETTI**, **SOSTEGNO PSICOLOGICO**, **SOLID.TÀ FAMILIARE - AFFIDO**

AREA DIVERSAMENTE ABILI: Servizi domiciliari-semi residenziali-residenziali socio-sanitari- assistenziali- educativi - ricreativa rivolti a minori ed adulti quali: **SAISH** individuali ed attività di gruppo, **CENTRO DIURNO "LA CRISALIDE"** - **CENTRO DIURNO "ARTE IN MOVIMENTO"**; **PROGETTO DOPO DI NOI**; **SAP** interventi a domicilio e attività di gruppo- **CENTRO POSES.**; **POLO DI SOCIALIZZAZIONE "RAGGIO DI SOLE"** C.D.D.PER ADULTI DIVERSAMENTE ABILI; **CASA FAMIGLIA "SOLE DENTRO"** **DISABILI GRAVI**; **ASSISTENZA SCOLASTICA EDUCATIVO CULTURALE (AEC) AD ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI / SERVIZIO EDUCATIVO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO, ALL'AUTNOMIA E ALL'INCLUSIONE DEGLI ALUNNI E DELLE ALUNNE CON DISABILITÀ; SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA A STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI FREQUENTANTI ISTITUTI ISTRUZIONE SUP.**

AREA ANZIANI: SAISA; SERVIZIO DIMISSIONI PROTETTE; SERVIZIO ASSISTENZA MALATI DI ALZHEIMER E AI LORO FAMILIARI

AREA INCLUSIONE SOCIALE E FRAGILITÀ: SERVIZIO DI COADIUVAMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE PER LA GESTIONE DEL RDC

AREA SERVIZI INTEGRATI DI COMUNITÀ: attività ed interventi sociali, culturali eco-solidali integrati

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

Il Responsabile del Servizio con funzione di Coordinatore, Dr.ssa Santoriello Antonietta. Dal 04/12/89 a tutt'oggi è alle dipendenze full-time e socio della cooperativa in qualità di Coordinatore/Responsabile - Assistente Sociale dei servizi socio-sanitari assistenziali-educativi. In particolare **dal 01/01/2001 a tutt'oggi** addetta in qualità di **Responsabile con funzioni di Coordinatore** nei servizi rivolti a persone con disabilità con particolare riferimento a minori e/o servizio di inclusione scolastica (Servizio AEC – Assistenza Educativo Culturale). In possesso di Diploma di Laurea di **Assistente Sociale con ISCRIZIONE ALBO REGIONALE DEGLI ASSISTENTI SOCIALI DEL LAZIO**

c) principali modalità qualificative di contenimento del turn over:

Il turn over può rappresentare un problema altamente significativo sia per l'impatto sull'organizzazione (ricerca-selezione-inserimento personale) che sull'utenza (perdita di continuità assistenziale). Costante è l'impegno a contrastare il fenomeno attraverso: **1.** Applicazione di contratti di lavoro che favoriscono la continuità degli apporti resi dagli operatori; **2.** Percorsi di formazione/supervisione, tesi a contenere fenomeni di turn over dovuti all'insorgenza di situazioni di burn out. ⇒ Modalità, strategie e strumenti per il contenimento del turn-over: **applicazione e rispetto del CCNL Cooperative Sociali**, **politica tesa a garantire la stabilizzazione del personale**, **regolarità del pagamento mensile degli stipendi e regolare versamento di oneri e contributi**, **rispetto di tutte le norme relative alla sicurezza nei luoghi di lavoro**, **individuazione di operatori residenti nel territorio e territori limitrofi, riducendo i disagi di spostamenti eccessivi**, **attenzione alla promozione professionale dei propri lavoratori garantendo un apporto formativo continuo**, **promuove e favorisce l'adesione dei lavoratori-operatori alla vita sociale della cooperativa anche con l'ammissione nella compagine sociale.** ⇒ Prevenzione del

burn-out e incentivazioni: la Coop investe sulla creazione di condizioni che favoriscono la positività del clima relazionale tra i lavoratori con interventi di supporto psicologico e counseling da parte di personale specializzato

d) modalità di sostituzione del personale assente

La cooperativa garantisce : ☞ in caso di assenza dell'operatore OEPAC titolare, la sostituzione entro due ore dall'inizio delle lezioni. In caso di assenza superiore ad un giorno, per qualsiasi motivo, la sostituzione sarà garantita con operatori di riferimento (équipe sostituti) garantendo: - la tempestiva comunicazione al SSM unitamente ai dati anagrafici, al titolo di studio ed al livello di inquadramento del sostituto; - la pronta e completa informazione delle sostituzioni, resesi indispensabili, alle scuole ed agli utenti. **Modalità organizzative:** L'ÉQUIPE OEPAC SUPPLENTI In fase di pianificazione generale del servizio, sulla base dell'assegnazione formale da parte del Municipio, la cooperativa provvederà ad effettuare:

☞ **PIANIFICAZIONE**, effettuata dal COORDINATORE, del n. di OEPAC supplenti necessari sulla base del monte ore di servizio conferito alle scuole e il n. di ore settimanali assegnate a ciascun OEPAC; ☞ **Costituzione del gruppo OEPAC supplenti.**

INCONTRI PER GLI ALUNNI FINALIZZATI ALLA CONOSCENZA DEGLI OEPAC SOSTITUTI. La conoscenza dei sostituti da parte degli alunni si articola come segue: ☞ **affiancamento della durata di 1h dell'operatore sostituto** necessario per conoscere le caratteristiche specifiche dell'alunno ☞ **presentazione/incontro con i docenti (curricolari e di sostegno)**

ATTIVITÀ ORGANIZZATIVE DELL'OEPAC SUPPLENTE, ALL'AVVIO DELLA SOSTITUZIONE. Per fornire all'OEPAC sostituto tutte le informazioni necessarie sull'utente che seguirà, garantisce: ☞ Colloquio individuale dell'OEPAC con il coordinatore per conoscenza del caso: **1h in fase iniziale del servizio** ☞ Partecipazione dell'OEPAC sostituto alle riunioni di programmazione, monitoraggio e verifica del servizio dell'équipe OEPAC **Articolazione:** Frequenza mensile per un tot di **1 h / cadauno / mese** ☞ Condivisione, nelle riunioni di programmazione degli obiettivi e interventi definiti nel PEI di ciascun alunno

e) formazione erogata al personale nell'ultimo biennio lavorativo e proposta formativa per l'anno scolastico 2022/2023

Formazione erogata al personale nell'ultimo biennio lavorativo: Le restrizioni imposte a causa dell'emergenza sanitaria da Covid 19 (DPI, no assembramenti, distanziamenti), la chiusura delle scuole, la formazione interna periodica di carattere tecnico-specialistico programmata con il Piano Formativo Interno (PFI) per il biennio **2019/2020 -2020/2021 e quello in corso 2021/2022** è stata fortemente condizionata e svolta prevalentemente a "distanza" non in presenza. Ha riguardato, vista l'emergenza, la formazione/informazione/aggiornamento su : ☞ 1. "Prevenzione e protezione dei lavoratori da COVID 19" 2. "ORDINANZE REGIONALI ☞ 3. La sicurezza ed i nuovi DVR per Rischio biologico elaborati per la pandemia in atto; ☞ l'uso dei sistemi informatici – digitali per la comunicazione a distanza ☞ 4. Nuove modalità operative "trasferimento/adattamento" dei servizi nella modalità a "distanza". Inoltre nell'anno 2021 - Formazione: "Disturbi del comportamento - Autismo - ADHD - DOP – DSA - Problematiche dell'adolescenza". **Proposta Formativa Il piano di formazione / aggiornamento viene elaborato annualmente;** la sua realizzazione fa riferimento ad una attenta analisi dei bisogni formativi degli operatori impiegati nel Servizio. Fasi: ☞ **Analisi del fabbisogno formativo:** evidenzia le carenze di conoscenza, il bisogno di aggiornamenti specifici. **Metodologia adottata** Incontri di gruppo ☞ **Pianificazione attività formative:** a) **Formazione interna permanente** così articolata: **Tirocinio/Addestramento** comprende tutte le attività volte a fornire al personale esperienza operativa per eseguire adeguatamente le attività: **n° 4 ore per ciascun operatore nuovo** inserito; **Programmazione** volta a informare/supportare/verificare l'operatore. **n° 1 ora/mese/operatore per un totale di 10 ore annue** b) **Formazione interna periodica di carattere tecnico – specialistico** su specifiche metodologie e/o tipologie di disabilità sulla base del fabbisogno emerso. Verrà effettuata in orario non coincidente con l'orario di lavoro per **un monte ore annuo di 20 ore** c) **Formazione esterna** tesa all'acquisizione di specifiche competenze e/o titoli per lo svolgimento delle attività: sarà favorita e promossa la partecipazione a corsi, seminari, convegni, promossi da Enti di formazione accreditati e /o cooperative che abbiano attivato corsi di formazione riconosciuti dalla Regione Lazio. d) **Verifica degli esiti formativi** si basa sull'osservazione/individuazione di cambiamenti nelle competenze e performance dei partecipanti. **La cooperativa garantisce inoltre per tutti gli addetti al servizio l'attività di supervisione (incontri mensili)**

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

METODOLOGIA E STRUMENTI CHE SI UTILIZZANO PER EFFETTUARE IL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

L'attività di monitoraggio attraverso ☞ **Riunioni équipe operatori:** per osservazione/monitoraggio P.E.I ☞ **Riunioni con Servizi Territoriali (SSM/ASL/Scuole):** valutazione raggiungimento obiettivi, problematiche sopraggiunte, monitoraggio P.E.I. ☞ **Colloqui / comunicazioni con le famiglie:** per sopravvenute esigenze, valutazione congiunta obiettivi, etc. ☞ **Partecipazione ai GLH d'Istituto e Operativi:** partecipazione AEC di riferimento e Coordinatore ☞ **Verifiche ispettive nelle scuole:** da parte del coordinatore su valutazione servizio, segnalazioni, richieste.

Strumenti per il monitoraggio: ☞ **Scheda Sintesi Obiettivi:** obiettivi da raggiungere nell'erogazione del Servizio ☞ **Piano dei Controlli nelle Scuole:** pianificazione preventiva verifiche/controlli sul servizio presso i vari istituti scolastici – registrazione verifiche effettuate e esito ☞ **Scheda segnalazione reclami/ richieste** ☞ **Verbali Riunioni operatori-Servizi Territoriali – Colloqui individuali** ☞ **Schede di Monitoraggio** ☞ **Schede personali Alunni - Interventi Realizzati**

METODOLOGIA E STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO E DELLA SUA QUALITÀ Gli strumenti utilizzati sono: ☞ **Questionario Soddisfazione Scuola (QSS)** ☞ **Questionario Consultazione Famiglia (QCF)**

PROCEDURE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI. I reclami possono essere presentati mediante:

Colloquio/comunicazione telefonica – fax - e-mail ai nostri numeri e indirizzi. Il Coordinatore presa visione del reclamo dell'utente: ☞. Nel caso in cui il reclamo risulti fondato – aperto il rapporto di non conformità - attiva tutte le procedure per il trattamento fino alla sua chiusura, ovvero: ☞ viene valutato l'oggetto del reclamo ☞ accertamento dell'accaduto/segnalato attraverso ☞ incontro congiunto scuola / famiglia alunno / coordinatore cooperativa / operatore (se interessato dal reclamo): verifica del reclamo e definizione condivisa azioni da intraprendere –tempi di verifica della soluzione– chiusura reclamo ☞ Tutti i reclami sono registrati. **MODALITÀ DI RISARCIMENTO:** gli Operatori della Cooperativa, sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità Civile per danni a persone o cose (RCT), causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia

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

L'informazione avviene attraverso: carta del servizio fornita a tutti gli utenti ☞ presentazione del coordinatore del servizio ☞ comunicazione degli operatori assegnati al servizio che seguiranno l'alunno

La comunicazione avviene attraverso: colloqui telefonici, ☞ visite domiciliari ☞ incontri presso la sede della cooperativa ☞ Gradimento del servizio: questionario di consultazione famiglia alunno (QCF) sul grado di soddisfazione

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

È importante la rilevazione dei bisogni di tutti i destinatari del servizio diretti ed indiretti. ☞ **L'alunno/a con disabilità:** Metodologia - all'avvio a.s. *compilazione di una scheda (SOS scheda di sintesi obiettivi)*- OEPAC nello svolgimento dei suoi compiti: *osservazione ed ascolto quotidiano dell'alunno/a - condivisione con insegnanti curricolari e di sostegno dell'intervento e dei bisogni rilevati* - in sede di riunione di programmazione mensile l'OEPAC aggiorna su andamento del servizio, eventuali bisogni/problematiche emerse, adeguatezza del servizio svolto, eventuale necessità di ridefinizione dell'intervento da concordare con la scuola ☞ **La Famiglia:** Metodologia: *colloqui periodici del Coordinatore del servizio con la famiglia su andamento servizio, segnalazioni di eventuali difficoltà emerse, richiesta di suggerimenti; visite domiciliari del Coordinatore su richiesta della famiglia; invito alla compilazione del Questionario di consultazione (QCF) a fine AS su valutazioni ed aspettative rispetto al servizio* ☞ **La Scuola:** Metodologia: *il Coordinatore attraverso colloqui telefonici periodici o al bisogno per problemi emergenti, verifica: andamento del servizio - eventuali richieste di adeguamento intervento e lo variazioni fasce orarie degli operatori - valutazioni su OEPAC presenti. Visite periodiche del Coordinatore per verifica andamento del servizio e bisogni emersi. Invito alla compilazione del Questionario di soddisfazione (QSS)*

i) servizi offerti e dati tecnici del servizio erogato

La Cooperativa ha erogato il servizio di Assistenza Educativa e Culturale (AEC) con continuità dall'A.S. 1992/93 a tutt'oggi. In particolare dall' A.S.2014/2015 a tutt'oggi la Cooperativa ha svolto il servizio nel Municipio X come di seguito:

Anno Scolastico	DATI SERVIZIO		EROGATO	
	Municipio	N. istituti / plessi scolastici	N. Alunni	
2014 - 2015	Municipio X - lotto 3	24 plessi	102	
2015 - 2016	Municipio X - lotto 3 e 1/B	41 plessi	167	
2016 - 2017	Municipio X - lotto 3	26 plessi	106	
2017 - 2018	Municipio X - lotto 3	29 plessi	134	
2019 - 2020 servizio in ATI in qualità di mandataria 51%	Municipio X - lotto unico	21 istituti	271	
2020 - 2021 servizio in ati in qualità di mandataria 51%	Municipio X - lotto unico	18 istituti	297	

SERVIZI OFFERTI: a) **Interventi di ausilio e vigilanza degli alunni e supporto al corpo docente** nello svolgimento dell'attività didattico-educativa interna e all'inclusione in aula e / o nel gruppo classe prevenendo situazioni di isolamento: ☞ Attività di supporto al corpo docente nello svolgimento dell'attività didattico - educativa ☞ Predisposizione di materiale e suppellettili necessari alle varie attività ☞ Attività tese a favorire la relazione degli alunni con disabilità e incoraggiare la socializzazione ☞ Attività di laboratorio ☞ Attività ludico motorie (aula/strutture) ☞ Accompagnamento nelle uscite didattiche, gite e viaggi d'istruzione

b) **Interventi specifici di assistenza nei confronti di alunni portatori di handicap non autonomi:** ☞ Accompagnamento e/o sorveglianza dell'alunno/a dal mezzo di trasporto all'aula e viceversa, aiutandolo sia nella deambulazione sia nella gestione di eventuali ausili ☞ Aiuto nello spostamento nei locali all'interno della scuola e nelle attività di particolare disagio ☞ Aiuto nell'utilizzo dei servizi igienici e nella pulizia personale ☞ Supporto durante la condivisione del pasto ☞ Controllo per la somministrazione di trattamenti farmacologici qualora presenti e quando previsti nei piani di intervento, con le condizioni dettate dal regolamento del servizio ☞ Accompagnamento nelle attività programmate.

Inoltre la Cooperativa offre: c) **SERVIZIO SPORTELLINO INFORMATIVO ORIENTATIVO:** servizio rivolto alle famiglie quale sportello di ascolto, orientamento, in grado di indirizzare e accompagnare le famiglie nell'affrontare percorsi: **educativi -scolastici - di cura e riabilitazione - d'inserimento sociale;** **Destinatari:** famiglie degli alunni seguiti nel Servizio **Modalità di accesso:** sede Operativa sita in Via dei Romagnoli n. 63/67 in Ostia Lido previa richiesta telefonica alla cooperativa. **Apertura:** n° 1 g/set. - h 16.00-18.00 **Strumenti:** colloqui individuali, supporti informativi cartacei etc. **durata:** coincide con il periodo di apertura scolastica

d) **GRUPPI DI AUTO- MUTUO AIUTO PER LE FAMIGLIE/GENITORI DEGLI ALUNNI/E CON DISABILITÀ** Sistema di "aiuto" alle famiglie: la condivisione dello stesso problema e l'elaborazione di possibili soluzioni permette di trarre benefici in termini di sostegno morale, incoraggiamento e confronto. **destinatari** genitori e familiari dell'alunno/a mediante la **costituzione di n° 2 gruppi** ciascuno composto da un min. di 6 a un max di 10 membri **Frequenza:** cadenza mensile. **Durata** ciascun incontro è di 2 ore per l'intero a.s. per tot. 9 incontri **Personale:** Psicologo qualificato.

j) carta dei Servizi da allegare

In allegato alla presente _____

Fiumicino li 03/06/2022

In fede
(timbro e firma)

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.

Fiumicino li 03/06/2022

In fede

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.

Fiumicino li 03/06/2022

In fede