

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

Allegato F: SCHEDE TECNICHE DI CUI ALL'ART. 8 LETTERA F DELL'AVVISO PUBBLICO

a) breve presentazione dell'organismo:

La Cooperativa NUOVE RISPOSTE nasce il 1° dicembre 1980 dall'iniziativa di 9 soci che hanno condiviso, a cavallo tra gli anni '70 e '80, l'esigenza di trovare forme nuove di servizi in grado di dare risposte a bisogni che andavano modificandosi e manifestandosi in alcune fasce di popolazione come gli anziani, i disabili, i minori e le famiglie e persone con disagio psichico. Oggi la Cooperativa opera con circa 300 addetti.

In particolare, gestisce servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali per anziani, disabili, minori e pazienti psichiatrici, in convenzione con Enti pubblici (Municipi IV, V, VI e VII di Roma Capitale, ASL RM/2 e Regione Lazio), servizi per l'infanzia e alcuni progetti finanziati da enti privati e/o in autofinanziamento.

Dall'anno scolastico 1997/98 la Cooperativa Nuove Risposte opera nel Servizio di integrazione scolastica agli alunni diversamente abili nelle scuole dell'Infanzia, Primaria e Media inferiore.

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

Il Responsabile del Servizio con funzione di coordinatore è la Dottoressa Giovanna Pirraglia, Psicologa-Psicoterapeuta, iscritta all'Albo professionale degli Psicologi del Lazio n° 5160 dell'11/03/1994 e abilitata all'esercizio della Psicoterapia, con esperienza pluriennale nella gestione, nel coordinamento e nella supervisione dei servizi semiresidenziali, domiciliari e scolastici per persone disabili.

Nel 2000, nel progetto pilota promosso dal Dipartimento XI del Comune di Roma "L'Autonomia e l'Integrazione Scolastica dei Bambini e Adolescenti nella scuola", la dottoressa Giovanna Pirraglia ha coordinato la fase sperimentale dello stesso fino al 2003. Il progetto si è svolto nei territori della ASL RM/B e RM/C (attuale RM2).

Dall'a.s. 1999/2000 fino ad oggi la Psicologa ha maturato un'esperienza curriculare continuativa di circa 22 anni nel ruolo di Responsabile/Coordinatore nei seguenti Servizi di inclusione scolastica per alunni con disabilità gestiti dalla Cooperativa:

dal 2003 fino al 2017 nel Municipio V; dall'anno scolastico 2013/14 ad oggi, ha gestito il Servizio di Assistenza ed Integrazione educativo culturale dei minori disabili nelle scuole materne comunali e statali, elementari e medie di primo grado statali del Municipio Roma VII (ex X) e dal mese di febbraio 2015 all'a.s. 2016/17 ha gestito il Servizio di assistenza in favore dei bambini e degli adolescenti diversamente abili delle Scuole dell'Infanzia, Materne, Elementari e Medie Inferiori del Municipio Roma IV (ex V) . Inoltre, ha gestito il Servizio di Assistenza specialistica per l'integrazione degli alunni diversamente abili dei Centri di Formazione Professionale di Roma Capitale nell'anno scolastico 2014/15 e a partire dall'a.s. 2020/21 il Servizio di assistenza specialistica sulla Comunicazione Alternativa Aumentativa (CAA), affidato dall'Istituto Comprensivo Sesami (Municipio RM V).

c) principali modalità qualificative di contenimento del turn over:

La Cooperativa da sempre è impegnata per creare le condizioni per un lavoro stabile e soddisfacente mettendo al centro due aspetti: l'applicazione del contratto di lavoro e la valorizzazione del personale.

La professione socio-educativa infatti è una attività lavorativa che comporta un forte impatto emotivo, pertanto è fondamentale sostenere e curare la dimensione motivazionale e professionale di chi opera anche nell'ottica della prevenzione del burn out. Questa cultura del lavoro e della professione d'aiuto è per noi il primo antidoto contro il turn-over. È alla base della qualità del servizio e contribuisce a far crescere il capitale sociale nella comunità in cui utenti, famiglie e operatori vivono il loro tempo.

Pertanto la Cooperativa, adotta azioni di contenimento del turn over affiancate da azioni che sostengono la motivazione nel lavoro e azioni di "cura" del benessere dell'operatore.

Per il contenimento del turn over sono adottate dalla Cooperativa le seguenti politiche: ■ *Fidelizzazione* del nuovo dipendente, attraverso l'acquisizione del senso di appartenenza alla Cooperativa; ■ *Selezione del Personale da destinare al Servizio*; ■ *Stabilità occupazionale del personale* (garantita dall'applicazione del CCNL delle Cooperative Sociali) e *conciliazione dei tempi di cura e di lavoro*.

Per il sostegno della motivazione la Cooperativa agisce tramite le seguenti azioni: ■ Lavoro in équipe (fare affidamento su una squadra che attiva competenze e energie utili al raggiungimento del miglior risultato possibile consente di moltiplicare le risorse); ■ Formazione continua e Supervisione (vedi punto E).

Per la cura del benessere dell'operatore il Responsabile del Servizio è attento ad accogliere l'operatore in difficoltà attraverso incontri individuali.

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 pianifica l'assegnazione del personale prima dell'inizio della scuola, in base ai bisogni degli alunni assegnati ed alle caratteristiche personali e professionali degli operatori OEPAC, concordando con il Dirigente Scolastico, gli insegnanti e le famiglie l'articolazione degli interventi.

Per provvedere alla sostituzione degli operatori la Cooperativa, all'inizio dell'anno scolastico, assegna un gruppo di operatori sostituiti ad ogni ambito territoriale, i quali conoscono gli alunni della scuola attraverso la formazione/informazione a cura del Responsabile e grazie all'affiancamento agli OEPAC titolari che li accolgono nei primi interventi. I sostituiti partecipano alle riunioni di équipe.

Tale organizzazione permette di rispondere in modo rapido anche alla sostituzione per assenza improvvisa dell'OEPAC per malattia, malore o incidente durante l'orario scolastico secondo la seguente procedura:

- La sostituzione del personale avviene entro due ore dall'inizio delle lezioni preferenzialmente con l'OEPAC sostituto designato precedentemente per l'alunno, che ha effettuato l'affiancamento all'OEPAC titolare o facente parte del gruppo dei sostituti.
- In caso di assenza superiore a un giorno verrà impegnato il sostituto designato precedentemente per l'alunno, che ha effettuato l'affiancamento all'OEPAC titolare
- il Coordinatore organizzativo comunica tempestivamente la sostituzione al Dirigente Scolastico o alla POSES/Funziionario Educativo, al Municipio e alla famiglia.

L'OEPAC assente viene sostituito sempre da un operatore che presenta un profilo professionale e competenze simili all'operatore di riferimento. Tale modalità contribuisce a garantire la **continuità educativa**.

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 organizza la formazione continua del proprio personale attraverso la collaborazione con Enti di Formazione Professionale accreditati e certificati.

Attraverso il Piano Formativo Annuale garantisce: Aggiornamento professionale costante; Elevati standard di Servizio; Attenzione alla motivazione e al rispetto dei criteri deontologici.

Nell'ultimo biennio lavorativo, a.s. 2019-20, la Cooperativa ha erogato al personale la formazione attraverso **tre corsi** di aggiornamento per OEPAC, della durata di **50 ore** ciascuno: 1) La mediazione comunicativo-relazionale nei contesti socio-educativi; 2) Tecniche e strumenti avanzati di progettazione educativa; 3) Disturbi dell'apprendimento e lavoro sull'autonomia nel contesto scolastico.

IL PIANO FORMATIVO PER L'A.S. 2022/23 prevede **20 ore** annuali di formazione e di aggiornamento per ogni operatore articolate in due macro-aree.

Area 1): Formazione al Ruolo: ♦ Rimodulazione del Progetto Educativo, le attività scolastiche esterne (domicilio, ospedale, ludoteche e laboratori); ♦ La progettazione dell'intervento educativo. Strumenti di osservazione, di registrazione e di valutazione; ♦ Conoscenza delle nuove tecniche di didattica, DAD e DID.

Area 2): Formazione Tecnico-specialistica, per rafforzare e ampliare le tecniche e metodologie specifiche: ♦ Autismo: programmazione delle attività, gestione del tempo scuola, organizzazione dello spazio; ♦ La comunicazione aumentativa alternativa CAA, il reperimento e la costruzione degli strumenti.

Anche per il Responsabile il piano formativo prevede 20 ore annuali articolate nelle macro aree di cui sopra. In particolare: Area 1): Formazione al Ruolo: ♦ La gestione dell'équipe; ♦ Intervento nelle classi : peer tutoring e cooperative learning.

Area 2): Formazione Tecnico-specialistica: ♦ Autismo, adolescenza e qualità della vita; ♦ Essere genitori oggi, fragilità educative, attivazione delle risorse e coinvolgimento attivo nella rete; ♦ Accoglienza scolastica dei bambini e ragazzi che vivono l'esperienza profuga, problemi e strumenti.

L'attività formativa prevede lezioni frontali, workshop e incontri di supervisione formativa continua dell'équipe svolti in presenza oppure a distanza. Il Programma formativo comprende anche l'adempimento degli **obblighi formativi** in materia di sicurezza e igiene sul lavoro previsti dal D.lgs. n. 81/08 e la formazione/informazione in merito agli adempimenti di cui alla legge n° 196/03 e del Regolamento Europeo UE 2016/679 GDPR.

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

La Cooperativa Nuove Risposte è in possesso della Certificazione che attesta che il Sistema di Gestione Integrata è conforme alle Norme: • UNI 11034 - Servizi all'Infanzia - Requisiti del Servizio; • ISO 9001:2008 - Sistemi di Gestione per la Qualità; • ISO 14001:2015 - Sistemi di Gestione Ambientale; • ISO 45001:2018 - Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute sul lavoro. Il RINA (Registro Italiano Navale), ente membro del Network Internazionale IQNET, ha certificato il nostro Sistema di Gestione Integrata nel settore della: **Progettazione ed erogazione di servizi sociali ed educativi in regime semiresidenziale, residenziale e domiciliare: Assistenza, Riabilitazione, Prevenzione a favore di infanzia, Adolescenza, Diversamente abili ed Anziani.**

La qualità del servizio è garantita dall'**attività di controllo** che i responsabili svolgono regolarmente durante il lavoro.

La Cooperativa garantisce a tutti i suoi utenti la **possibilità di presentare reclamo** nel caso in cui il servizio presenti delle irregolarità o risultati inadeguato. Per attivare la procedura, i genitori e gli insegnanti possono rivolgersi allo Sportello Informativo della Cooperativa con reclamo scritto (anche via fax 06-2252959) o telefonicamente. Tutti i reclami vengono registrati ed esaminati dal Responsabile del Servizio per individuare la soluzione da adottare e comunicarla al cliente entro 7 giorni. Il registro dei reclami è a disposizione del Municipio per ogni eventuale verifica.

La qualità dei Servizi è garantita: dallo Sportello Informativo; dall'aggiornamento periodico della Carta del Servizio; dai Questionari sul grado di soddisfazione della famiglia, della scuola, del Municipio, dell'OEPAC; dal controllo mensile dell'andamento di qualità dei servizi attraverso appositi indicatori; dalla Formazione e l'Aggiornamento professionale del personale.

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

Per rispondere ai diritti fondamentali della persona primi tra tutti la libera scelta e il rispetto dell'identità personale si utilizzano metodologie e strumenti informativi che accompagnano tutte le fasi del progetto. Alla famiglia è garantita l'esercizio del diritto di **scelta dell'organismo accreditato a svolgere il servizio.**

La comunicazione con gli Istituti Scolastici, i Municipi e le Famiglie è garantita da un *sistema di strumenti* di informazione costituito da:

➤ **LA CARTA DEI SERVIZI** (descritta successivamente)
➤ **IL SITO INTERNET E I SOCIAL MEDIA:** Attraverso il sito Internet www.nuoverisposte.coop è possibile accedere ad un panel molto ricco di informazioni sui servizi, le attività e le iniziative della Cooperativa. E' altresì possibile trovare tutte le indicazioni su come contattare la Cooperativa in ciascuna delle sedi operative e link di condivisione per diffondere anche le iniziative promosse da altre realtà attive sui territori. Le informazioni e le iniziative vengono anche diffuse attraverso la pagina Facebook della Cooperativa.

➤ **Lo SPORTELLO INFORMATIVO** La Cooperativa mette a disposizione del Servizio una segreteria/sportello informativo, presso la propria sede, attiva dalle ore 8:00 alle ore 17:00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 12:00, oltre alla segreteria telefonica attiva durante la chiusura. Gli utenti possono accedervi sia telefonicamente, chiamando il numero **06 2252958**, sia direttamente, recandosi presso la sede stessa. Inoltre, per il Servizio OEPAC, verrà attivato un numero telefonico dedicato.

Allo **sportello informativo** si può fare costante riferimento per l'ascolto del bisogno; per ricevere risposte flessibili dal servizio in base ai cambiamenti del bisogno espresso; per ricevere informazioni rispetto l'erogazione del Servizio; per inoltrare comunicazioni o/e eventuali reclami.

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

Nell'ambito dell'intero progetto, dalla presa in carico all'erogazione delle prestazioni, dal monitoraggio alla valutazione, si prevedono dei momenti di condivisione utili alla lettura dei bisogni dell'alunno e della scuola.

La rilevazione dei bisogni dell'alunno effettuata dall'OEPAC, durante il primo periodo di conoscenza e osservazione, riguarda le seguenti aree: autonomia, partecipazione alle attività, relazionalità, identità (il sé e l'altro), comunicazione e linguaggio, competenze e abilità, risorse e abilità "speciali" dell'alunno. Gli elementi tratti dalle informazioni cliniche (Diagnosi funzionale e Profilo di funzionamento elaborati dagli operatori della ASL) e i dati dell'osservazione permettono all'OEPAC di collaborare con il gruppo multidisciplinare (Municipio, ASL, scuola, centri terapeutici e della riabilitazione) e la famiglia alla stesura del PEI, di definire gli obiettivi e il Piano Educativo (PE) più rispondente alle esigenze specifiche quali bisogni assistenziali, sociali, comunicativi dell'alunno/a in linea con le indicazioni contenute nel Progetto Individuale (PI).

i) servizi offerti e dati tecnici del servizio erogato:

Durante lo svolgimento del Servizio la Cooperativa, attraverso gli operatori impegnati nel progetto, si impegna a garantire tutte le prestazioni contemplate nel "Servizio educativo per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni e delle alunne con disabilità".

Il nostro metodo si basa sulla **personalizzazione dell'intervento**: progettiamo il Servizio insieme ai Municipi, ai Servizi Socio-sanitari territoriali, alle Scuole al nucleo familiare e verificiamo periodicamente che esso risponda ai **bisogni reali dell'alunno**. L'alunno e la famiglia sono al centro dell'intervento da realizzare all'interno della comunità educante.

Il modello di Servizio che proponiamo pone un forte accento sulla **centralità dell'alunno** come parte integrante del gruppo classe. Si lavora considerando l'alunno diversamente abile al centro della rete pedagogica e sociale, attivando e coordinando le energie e le risorse, mantenendo costante l'impegno nell'attuare la condivisione degli obiettivi e la realizzazione del progetto individuale.

Il Servizio, a livello operativo, prevede interventi di assistenza fisica e relazionale modulati in base ai bisogni del singolo alunno in attuazione del Progetto Individuale, coerentemente con le Linee Guida per la gestione del servizio indicate nella Deliberazione n. 162. L'operatività del servizio, in attuazione del Progetto Individuale, prevede interventi finalizzati a: Supporto nell'attività didattico-educativa interna alla scuola; Inclusione in aula e/o nel gruppo classe e il sostegno nella relazione e nella comunicazione verbale e non verbale; Supporto allo sviluppo dell'autonomia personale e il potenziamento delle abilità residue e sociali; Vigilanza, accompagnamento e assistenza dell'alunno; Affiancamento nel momento del pranzo/merenda; Accompagnamento ai servizi educativo-scolastici promossi e realizzati dalla scuola per lo svolgimento di attività ludiche laboratoriali, culturali e sportive previste dal Piano educativo individuale (PEI); Affiancamento dell'alunno nell'esplorazione dell'ambiente circostante e cura dei rapporti di rete con le agenzie educative e culturali della comunità territoriale; Coinvolgimento delle famiglie. Inoltre, la Cooperativa, prevedendo un monitoraggio costante del Servizio, predispone una serie di indicatori specifici utilizzati per misurare l'efficacia, l'efficienza e la qualità percepita del Servizio, tramite modulistiche, questionario di soddisfazione e altri strumenti documentali.

j) breve presentazione della Carta dei Servizi allegata:

La Carta dei Servizi contiene le informazioni generali riguardanti la "filosofia" della Cooperativa Nuove Risposte, le sedi e le risorse impiegate, la tabella dei servizi erogati, il sistema informativo e la politica della qualità.

L'offerta di garanzie definite e trasparenti in termini di ruoli, competenze e responsabilità; i requisiti organizzativi; l'uso efficiente delle risorse; le attività mirate all'autonomia, all'autosufficienza, all'integrazione e all'inclusione contenute nella **Carta dei servizi** sono costantemente monitorate e valutate per rispondere agli standard di qualità della Cooperativa.

Attraverso la Carta dei Servizi è, pertanto, possibile ottenere informazioni: ■ sull'offerta dei servizi erogati; ■ sulle modalità di accesso ai diversi servizi e sui referenti di progetto cui è opportuno rivolgersi; ■ sulle modalità per contattare la Cooperativa, direttamente in sede o presso le sue strutture sul territorio; ■ sulla possibilità di avanzare reclami e/o suggerimenti; ■ sulla procedura di risarcimento in caso di mancata o non adeguata prestazione.

Roma il 07/06/2022

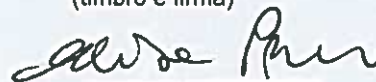
NUOVE RISPOSTE
COOP.VA SOCIALE - ONLUS a r.l.
00155 ROMA, Via E. Longoni, 11/B-13
Cod. Fisc. 04953470582
Partita IVA 01331631000

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 il 07/06/2022

In fede
(timbro e firma)



NUOVE RISPOSTE

COOP.VA SOCIALE - ONLUS a r.l.

00155 ROMA - Via E. Longoni, 11/B-13

Cod. Fisc. 04953470582

Partita IVA 01331631000

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 il 07/06/2022

In fede
(timbro e firma)



NUOVE RISPOSTE

COOP.VA SOCIALE - ONLUS a r.l.

00155 ROMA - Via E. Longoni, 11/B-13

Cod. Fisc. 04953470582

Partita IVA 01331631000