

# **ALLEGATO F**

## **SCHEDA TECNICA SINTETICA**

**SERVIZIO EDUCATIVO PER IL DIRITTO  
ALLO STUDIO, ALL'AUTONOMIA E  
ALL'INCLUSIONE SCOLASTICA  
DEGLI ALUNNI E DELLE ALUNNE  
CON DISABILITÀ - 2022/2024**



**Coop. Sociale Eureka I Onlus**

**Viale di Valle Aurelia 105  
00167 Roma**

### a) Breve presentazione dell'Organismo

La Cooperativa sociale Eureka I Onlus è un'impresa sociale senza fini di lucro che promuove il benessere delle persone e la loro integrazione sociale. Dal 1983 gestiamo servizi sociali, educativi e formativi, rivolti alle persone disabili, agli anziani, ai minori e alle loro famiglie, impegnandoci per l'affermazione dei diritti fondamentali dell'essere umano e il riconoscimento della dignità di tutte le persone.

Dal 2002 la Cooperativa è iscritta al Registro unico cittadino di accreditamento (RUC) del Comune di Roma, per le aree di servizio anziani, disabili, minori ed è accreditata presso i Municipi 1, 3, 13 e 14 di Roma Capitale, per l'erogazione di servizi alla persona. Nel 2006 ha conseguito la certificazione UNI EN ISO 9001:2000, ad oggi aggiornata alla UNI EN ISO 9001:2015. Nel 2016 ha adottato un Codice etico e un Modello organizzativo di gestione e controllo (MOG) e costituito l'Organismo di vigilanza (ODV), ai sensi della L.231/2001.

La Cooperativa opera nel settore dell'inclusione scolastica sin dal 1998. Ha gestito e/o gestisce:

- **Servizio di integrazione scolastica per gli alunni disabili** nei seguenti territori:
  - ✓ **Municipio 14:** IC Pio La Torre; IC Stefanelli; Scuola dell'infanzia Ravera; Scuola dell'infanzia Gatta Turchina; Scuola dell'infanzia Andersen; Scuola elementare Maffi; scuola dell'infanzia Besso; IC Pablo Neruda; IC Trionfale; Scuola dell'infanzia Girasole.
  - ✓ **Municipio 13:** IC Casalotti 259; IC Ormea; IC Boccea 590; Scuola dell'infanzia Legno verde; IC Via Cornelia; Scuola media Anna Frank; Scuola dell'infanzia Alberto Sordi; Scuola dell'infanzia Casalotti 259; scuola dell'infanzia Collina delle Muse.
  - ✓ **Municipio 3:** IC Uruguay; Scuola dell'infanzia Puntocaputo; Scuola dell'infanzia Maria Stern Nuovo.
- **Servizio di assistenza specialistica** (integrazione scolastica nelle scuole medie superiori) in convenzione con 56 Istituti di Istruzione superiore di Roma e Provincia.
- **Servizio di assistenza specialistica (strategia WOCE - Written Output Communication Enhancement)** presso 50 Istituti superiori, Università degli studi Roma 3, Accademia delle Belle Arti di Roma, Università La Sapienza, Università di Tor Vergata.
- **Assistenza specialistica rivolta a 33 alunni BES e DSA** presso l'Istituto Vittoria Colonna.
- **Servizio di CAA** (Supporto alla Comunicazione destinato ad alunni con problemi di linguaggio parziale o totale) presso 11 scuole di Roma e provincia.

### b) Breve presentazione del responsabile del servizio con funzioni di coordinatore

Responsabile e Coordinatrice del Servizio è la Dott.ssa Roberta Torre: Psicologa e Psicoterapeuta, esperta in disturbi specifici dell'apprendimento e bisogni educativi speciali. La Coordinatrice pianifica, attiva e monitora, insieme a scuola, famiglia e Municipio, i piani d'intervento. Coordina e gestisce le sostituzioni del personale, si occupa dell'accoglienza, della gestione dei reclami e delle comunicazioni di disservizi provenienti da famiglie, scuola e/o Municipio.

### c) Principali modalità qualificative di contenimento del *turn over*

Le azioni messe in atto per limitare il *turn over* mirano alla stabilizzazione del personale e sono riconducibili agli ambiti:

- retributivo contrattuale: viene applicato il CCNL delle Cooperative sociali e assicurato la regolare corresponsione degli stipendi a prescindere dai tempi di pagamento dei committenti;
- gestionale/organizzativo: accurata selezione del personale mediante procedura validata nel corso degli anni; attività di coordinamento, di supervisione, formazione continua e rilevazione del benessere lavorativo.

Il tasso di *turn over* del Servizio di integrazione scolastica è valutato annualmente al fine di implementare eventuali azioni correttive nel caso di percentuale superiore al 5%.

### d) Elementi qualificativi relativamente alla modalità di sostituzione del personale assente

Gli elementi qualificativi del modello organizzativo adottato sono strettamente interconnessi e riguardano:

- L'adozione di procedure operative di prevenzione delle assenze e del *turn over* del personale
- L'attivazione di un servizio di segreteria e di una procedura per la segnalazione di assenze impreviste
- La definizione e costituzione di un'équipe di sostituti OEPAC
- L'adozione di una procedura consolidata per le sostituzioni temporanee o permanenti
- Le procedure organizzative funzionali all'OEPAC *sostituto* per conoscere il tipo di intervento sull'alunno

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

Nell'ultimo biennio lavorativo (a.s. 2019/20 e 2020/21), il Piano formativo rivolto agli operatori dei servizi di integrazione scolastica ha realizzato 8 corsi (con attestato finale di partecipazione), tutti i corsi si sono svolti online.

Formazione al ruolo: *Formazione dei lavoratori sul rischio biologico "Anticontagio Covid-19"* (4 ore) - *Formazione allo "Smart Working"* (2 ore)

**Formazione tecnico-specialistica:** *L'apprendimento dell'alunno dislessico (50 ore) - Il bambino autistico: strumenti e strategie didattiche (50 ore) - C.A.A. – comunicazione alternativa aumentativa (12 ore) - Comunicazione efficace in ambiente educativo (12 ore) - Scolastica inclusiva: nuove tecnologie e disabilità (12 ore) - Etica, agire professionale e case history (12 ore)*

Il **Piano formativo 2022/23** dedicato agli operatori dei servizi di integrazione scolastica, prevede:

Formazione al ruolo:

- *Corso ex Dlgs. 231/2001 (Codice etico e MOG - 1 ora)*
- *Trattamento dati personali (Privacy - 1 ora)*
- *Corso ex Dlgs. 81/2008 (Sicurezza sul lavoro - 12 ore)*

Formazione tecnico-specialistica:

- *Gestione e contenimento di alunni auto-etero aggressivi con problemi comportamentali (10 ore)*
- *La Comunicazione alternativa aumentativa (CAA - 20 ore)*

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

Una valutazione efficace deve produrre apprendimento nei soggetti coinvolti: la committenza, gli operatori, la scuola e le famiglie degli alunni. L'attività di valutazione esamina l'adeguatezza degli obiettivi e la qualità delle azioni in relazione ai risultati ottenuti durante tutta la vita del servizio: *Ex-ante* (prima), *Interim* (durante), *Ex-post* (dopo). L'analisi della qualità organizzativo-gestionale del servizio persegue un duplice scopo: verificare la conformità ed evidenziare le possibilità di miglioramento del servizio reso. La raccolta dei dati è realizzata con l'ausilio dei seguenti strumenti: **Software gestionale** in uso (piattaforma GecosPlus); **Incontri periodici e briefing tecnici**; **Documentazione di servizio**.

Il coordinamento del servizio è formato e sensibilizzato al recepimento e al trattamento di reclami da parte delle famiglie e/o delle scuole. Di seguito le fasi implementate per la gestione del reclamo: ricevimento e compilazione del modulo reclamo per la sua gestione; trattamento e verifica dei contenuti dello stesso; definizione e avvio dell'azione correttiva; risposta in forma scritta a chi ha esposto il reclamo.

#### **g) Strumenti di informazione e comunicazione con l'utenza**

L'ufficio di Coordinamento è aperto dal lunedì al venerdì dalle h. 8:30 alle 16:00. Nei giorni e orari di chiusura è attiva una deviazione di chiamata a telefono mobile dedicato. Inoltre è a disposizione delle famiglie un indirizzo email ([oeprac@eurekaprimo.net](mailto:oeprac@eurekaprimo.net)). La Cooperativa offre inoltre una serie di strumenti dedicati a fornire informazioni generali sul servizio e sulle problematiche legate all'inserimento scolastico degli alunni disabili:

- **Mediateca online** sui temi della disabilità e dell'integrazione scolastica sul sito [www.eurekaprimo.org](http://www.eurekaprimo.org). Offre testi e riviste specialistiche sui temi della disabilità e dell'integrazione scolastica.
- **Focus group**: si svolgeranno a fine anno scolastico e coinvolgeranno gli insegnanti, gli operatori e le famiglie.
- **Sportello sociale di informazione e orientamento al cittadino**: *Maggiori informazioni sulla Carta servizi.*

#### **h) Elementi fondanti la metodologia per la rilevazione dei bisogni dell'utente:**

Per la rilevazione dei bisogni dell'utente è centrale la prima fase del piano educativo progettuale, l'**osservazione**: un intenso lavoro di raccolta di informazioni fotografa la situazione iniziale. Fondamentali sono l'attenzione, l'ascolto, il riconoscimento e il rispetto dei ritmi di lavoro e degli stili di apprendimento, la valorizzazione delle attitudini personali, la considerazione dei progressi e la gratificazione dei risultati. L'analisi dei bisogni dell'utente è indispensabile non solo nella prima fase del piano educativo, ma in tutto il suo corso. I bisogni possono cambiare o accrescersi ed è per questo che è necessario, anche nelle fasi successive, monitorarli, osservarli e prevedere nuove azioni che possano dare risposte efficaci. All'osservazione dell'utente si affianca:

- l'analisi del contesto scolastico (spazi fisici a disposizione, strumenti e materiali utilizzabili, eventuale presenza di barriere architettoniche, tipologia di popolazione scolastica).
- l'osservazione della situazione socio-familiare dell'alunno (composizione familiare, rapporto con i fratelli, presenza o meno di contesti extrafamiliari di socializzazione, rapporto con i pari).

#### **i) Servizi offerti e dati tecnici del servizio erogato**

	Attività di programmazione e gestione degli interventi - Servizi offerti	Dato tecnico qualitativo
Descrizione contenuto	Presenza in carico dell'alunno disabile attraverso la raccolta di informazioni	4 giorni lavorativi dall'invio
	Organizzazione degli interventi degli operatori all'interno del contesto scolastico	1 settimana dalla presa in carico

Attività di supporto al piano di intervento - Servizi offerti		Dato tecnico qualitativo
Descrizione contenuto	Partecipazione del Coordinatore e dell'operatore al GLO	100% GLO partecipati
	Partecipazione dell'operatore alle programmazioni di classe	3 incontri all'anno per alunno disabile
	Partecipazione dell'operatore alla stesura del PEI	100% di PEI partecipati
	Attivazione su richiesta delle famiglie del servizio da remoto in caso di Didattica a distanza o Didattica Digitale Integrata	100% delle richieste di attivazione dell'assistenza
	Partecipazione dell'operatore alle attività esterne	100% partecipazione attività esterne
	Laboratori integrati: Educazione ambientale, Balyayoga, Pratica sportiva, Fotografia, Disegno e arti plastiche	Almeno 1 laboratorio attivato per istituto e/o scuola

Attività di verifica e monitoraggio - Servizi offerti		Dato tecnico qualitativo
Descrizione contenuto	Monitoraggio e verifica da parte del Coordinatore dei piani di intervento attivati con gli operatori	80% obiettivi raggiunti sui pianificati
	Incontri del Coordinatore con Funzioni strumentali e/o POSES (scuola infanzia)	Trimestrali
	Telefonate di controllo da parte del Coordinatore	Almeno 1 al mese per ogni operatore
	Sopralluoghi di verifica del Coordinatore nelle scuole	1 ogni tre mesi

Attività di supporto agli operatori - Servizi offerti		Dato tecnico qualitativo
Descrizione contenuto	Incontri con gli operatori del plesso scolastico con il Coordinatore per la verifica degli interventi	3 incontri annui
	Affiancamenti degli operatori sostituiti (sostituzioni a lungo termine)	100% di affiancamenti effettuati
	Formazione	Almeno 20 ore annue
	Supervisione	1 volta al mese 80% di presenze

Attività di verifica e valutazione degli esiti del servizio - Servizi offerti		Dato tecnico qualitativo
Descrizione contenuto	Focus group finalizzati a raccogliere osservazioni e suggerimenti dalla scuola e dalle famiglie	1 per ogni Istituto con almeno 3 alunni inseriti nel servizio
	Ricerca rilevazione soddisfazione cliente	1 a fine anno scolastico
	Analisi dei rischi e delle opportunità	1 l'anno, aumenta a ogni 6 e/o 3 mesi con rischi rilevati medi o alti

#### j) Breve presentazione della carta dei Servizi da allegare

Con la Carta servizi la Cooperativa offre ai propri interlocutori (utenti, enti committenti, collaboratori ecc.), un importante strumento per informare, far conoscere e far apprezzare i servizi e le attività gestiti o promossi. La Carta è principalmente uno strumento pratico e di facile lettura che guida l'utente all'utilizzo dei servizi erogati. Rappresenta altresì una presentazione dell'identità della Cooperativa: ne racconta la storia, descrive la *Mission*, informa sulla struttura organizzativa e sulla politica della qualità nella gestione dei servizi. Descrive ciascun servizio presentandone le caratteristiche, le attività, i destinatari, le modalità di accesso, i referenti e i relativi contatti. Presenta la Carta dei diritti e dei doveri dell'utente e informa sulle modalità per presentare eventuali reclami.

Roma, 6/06/2022

In fede



COOP. SOCIALE EUREKA I ONLUS  
Viale di Valle Aurelia, 105 - 00167 Roma

Il sottoscritto è informato, ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 e del D.lgs n.196/2003 e s.m.i., 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, 6/06/2022

In fede

  
COOP. SOCIALE EUREKA I ONLUS  
Viale di Valle Aurelia, 105 - 00167 Roma

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, 6/06/2022

In fede

  
COOP. SOCIALE EUREKA I ONLUS  
Viale di Valle Aurelia, 105 - 00167 Roma