

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

BREVE PRESENTAZIONE DELL'ORGANISMO:

Il Cigno è una Cooperativa Sociale nata nel 1985 a Sarsina, in provincia di Forlì-Cesena; è questo il territorio dove muove i primi passi, attivando un servizio di assistenza scolastica, ma avviando quasi subito il servizio di assistenza agli anziani in Casa di Riposo.

Dopo i primi anni di esperienza sul territorio locale, decide di mettere a frutto l'esperienza acquisita sul campo e di ampliare il proprio raggio d'azione al territorio nazionale, compreso il Lazio e Roma dove opera ed ha una sede territoriale con un Responsabile Area Lazio e un Referente Amministrativo Lazio a supporto dei singoli servizi nel territorio Romano sempre reperibile

Il Cigno ritiene che il servizio di assistenza educativa scolastica sia un processo che si fonda sulla centralità della persona e della sua famiglia, in risposta alla globalità dei suoi bisogni, delle sue caratteristiche e delle sue potenzialità. Ne consegue che per la costruzione del progetto di vita del disabile, alla cui realizzazione concorrono, attraverso un lavoro di rete integrato tutti i soggetti, istituzionali e non, che a vario titolo sono coinvolti, è necessario porre al centro dell'attenzione e dell'intervento la 'persona'. Per rispondere efficacemente ai Bisogni che si possono prospettare riteniamo indispensabile, inoltre, che ogni figura coinvolta nel processo, anche esterna alla scuola, abbia una specificità di ruolo e di funzione, riconosciuti e legittimati reciprocamente, in un'ottica di corresponsabilità nella costruzione di un'azione coordinata e di una comunità educativa integrante

BREVE PRESENTAZIONE DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO CON FUNZIONI DI COORDINATORE :

In qualità di Coordinatore (i cui compiti e azioni sono descritti al capitolo 1.1.2) sarà impiegato il dott. M. Petea, che dal 2013 collabora con la scrivente con il medesimo ruolo relativamente al Coordinamento di servizi analoghi.

Ha inoltre acquisito precedentemente un'esperienza ultradecennale (dal 2005) in qualità di coordinatore per altre cooperative sociali, per Servizi di Assistenza Scolastica, Servizi di Assistenza domiciliare rivolti a persone disabili e anziane SAISA, Servizio di Assistenza in favore di soggetti con Disagio Psicico - Distretto Sociosanitario RM F2 e altro desumibile dal curriculum allegato. Dopo la **Laurea in Psicologia** conseguita nel 1999, ha implementato costantemente la propria formazione, in questa sede riportiamo, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un estratto degli ultimi corsi di formazione: **Educare all'Autonomia (I° e II° livello), Disturbi dell'apprendimento, Affrontare il disagio e promuovere l'integrazione, Interventi riabilitativi in favore della disabilità psichica e psichiatrica.**

La risorsa individuata quale Coordinatore è in possesso di competenze e capacità di programmazione e organizzazione del servizio.

PRINCIPALI MODALITÀ QUALIFICATIVE DI CONTENIMENTO DEL TURN OVER:

Secondo la cooperativa **Il Cigno** il contenimento del turn-over non può essere limitato a singoli interventi di sostegno, ma deve riferirsi a un **"sistema" che incentiva e prevede un'articolata rete di azioni multidimensionali**, quali:

- Buon utilizzo (pianificato, formale, organico, mai estemporaneo) dei **momenti collegiali** (Equipe/Riunioni), dove l'identificazione e la definizione congiunta di obiettivi, le metodologie, i target e le analisi dei risultati ottenuti, emergono come fattore fondamentale di "cementazione" d'idee e comportamenti,
- Identificazione del gruppo di lavoro al **Modello Organizzativo Aziendale (MOA)** come riconoscimento del saper fare
- Attenta **gestione delle Risorse Umane** impiegate nel servizio
- **Formazione permanente**, sostanziata da aggiornamenti periodici e costanti, nonché da attività corsuali ricercate ad hoc e volte ad accrescere le competenze professionali.

La Cooperativa **Il Cigno** attua una precisa **Azione di Analisi del Clima Organizzativo e prevenzione del Burn-out** mediante un questionario e un programma informatico denominato **"OCS"**, edito da Giunti O.S., che, pur ampliandone i concetti, si fonda sul Maslach Burnout Inventory (MBI) ed è finalizzato al monitoraggio e alla valutazione del burnout nei servizi sociosanitari.

Sulla base delle risultanze del questionario, qualora si presentino degli elementi di criticità sarà attivato un percorso specifico di supporto al gruppo di lavoro, attraverso l'impiego di uno Psicologo e/o altra professionalità necessaria.

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 Cigno ritiene un suo preciso obbligo garantire agli utenti la continuità del Servizio, anche in caso di sostituzione temporanea del personale impiegato. La Cooperativa, nel corso degli anni, ha appositamente costruito una strategia operativa apposita per la copertura del servizio che è stata in grado nel recente passato di coprire sempre il servizio nonostante la pandemia e le quarantene obbligatorie degli ultimi due anni e consentendoci di dare una mano importante alle scuole che causa mancanza docenti si sono trovati fortemente in difficoltà

Per quanto concerne le **assenze e sostituzioni improvvise** le azioni che la cooperativa mette in campo sono tre :

- a. **Microequipe** Dopo una attenta analisi degli utenti e dei bisogni di ogni singolo plesso scolastico/servizio insieme al Dirigente Scolastico e/o al referente scolastico per l'inclusione e/o al referente del servizio, assegnati di operatori agli utenti per continuità o per competenze, il coordinatore provvede a organizzare e formare micro-equipe per ogni plesso scolastico o servizio di Operatori stabili, che oltre ai minori/utenti in carico, conoscono tutti gli utenti

nel plesso scolastico o servizio di riferimento e sono in grado, in caso di assenze improvvise, di sostituire l'operatore assente.

- b. **Operatori Jolly** In caso di più operatori assenti contemporaneamente nella stessa microequipe o assenze prolungate il Cigno si è dotato di una ulteriore miniequipe di due operatori con l'esclusiva **mansione di sostituti ferie/malattie** degli Operatori titolari, in pianta stabile parimenti qualificati in grado di intervenire nelle diverse tipologie di servizio

Per quanto concerne la sostituzione, di **assenze prolungate si procederà con l'assunzione di nuovo personale dipendente** preventivamente selezionato Nei casi in cui si debba procedere ad un sostituzione permanente, occorrerà analizzare la situazione avendo grande attenzione per l'alunno/utente sul piano psicologico, aiutando la famiglia/scuola a gestire il problema del cambiamento ed assicurando un subentro graduale, attraverso un **affiancamento del nuovo Operatore insieme a quello da sostituire**, al fine di facilitare la conoscenza reciproca.

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;

Nell'ultimo biennio sono state erogate 5875 ore annue di formazione tecnica, trasversale e supervisione psicologica. In base ad un processo di analisi dei bisogni formativi i contenuti dei corsi potranno essere, a titolo esemplificativo così strutturati:

	ORE	TIPOLOGIA
Workshop all'Avvio del servizio e MOA Aziendale	4	Trasversale
Conoscenza delle basi teoriche dell'intervento nelle differenti tipologie di disabilità cognitive, motorie e relazionali nell'ottica del miglioramento della qualità di vita a scuola	3	Tecnico specialistica
Abusi e maltrattamenti: leggere e interpretare i segnali.	3	Tecnico specialistica
Il segreto professionale e il Regolamento europeo GDPR	3	Trasversale
Formazione ai sensi del D.Lgs. 231/2001	3	Trasversale
Analisi dei Bisogni Educativi Speciali e delle diverse difficoltà di apprendimento.	4	Tecnico specialistica
TOTALE ORE	20	

LEMENTI FONDANTI IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI, DI PROCEDURE DI GESTIONE DEI RECLAMI E DI GESTIONE DEL DISSERVIZIO;

Il sistema di verifica si basa sia sulle procedure ed i protocolli previsti dal Modello Organizzativo de **Il Cigno**, che discende dal Sistema di Qualità adottato e certificato, che su modalità e strumenti previsti per lo specifico servizio, quali ad esempio le *Linee Guida del Settore Minori e Disabili* e i *dati quantitativi e qualitativi raccolti dal sistema di documentazione previsto*.

Per **Il Cigno** il controllo è uno strumento di analisi **indispensabile per verificare l'efficacia e l'efficienza** della qualità del servizio, che mette in atto attraverso una **PROGRAMMAZIONE ANNUALE** di:

- ▶ regolari e periodici **Autocontrolli** condotti dal Coordinatore
- ▶ sistema di **Verifiche Ispettive** condotte da un funzionario della Cooperativa esterno al servizio
- ▶ attenta **raccolta e analisi** degli Indicatori di Servizio-KPI (*la scelta degli indicatori da raccogliere e conseguentemente analizzare sarà condivisa con il Comune*)

Il Coordinatore ha la responsabilità mensilmente di raccogliere, fornire e predisporre tutte le informazioni (esito di Verifiche Ispettive e Autocontrolli e indicatori) necessarie alla elaborazione di una vera e propria analisi dei risultati, che rappresenta la fotografia del servizio erogato. Egli, infatti, parteciperà ad una riunione mensile (*in videoconferenza*), durante cui relazionerà relativamente a:

Risultato di periodo => Analisi delle cause => Analisi delle cause

Tale riunione è considerata di **grande importanza** per la Cooperativa in quanto appuntamento fisso che induce tutti i Responsabili dei servizi a **Rilevare e raccogliere i dati** per una lettura puntuale dei propri **Risultati**, **Innescare** un approccio lavorativo orientato al **miglioramento**, **Vivere** un'occasione di riflessione e di apprendimento su metodologie comuni, esperienze di **Risoluzione** delle problematiche e Anomalie rilevate.

STRUMENTI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE CON L'UTENZA:

La relazione con l'utenza ed in particolare con le famiglie sarà tesa e orientata alla partecipazione delle stesse e alla collaborazione reciproca, alla costruzione di una co-progettualità, di un'educazione partecipata.

Una relazione che, pur garantendo sostegno alla genitorialità, assume in sé il significato di confronto, condivisione, reciprocità, contiguità tra adulti. Questo si traduce nella capacità dell'équipe di costruire un'interazione discreta ed efficace che pone al centro, in una prospettiva di empowerment, le risorse del genitore e della rete familiare. Nella maggior parte dei casi la prima azione di raccordo con la famiglia si esplica quotidianamente al momento dell'entrata a scuola o alla fine delle lezioni/attività o a momenti concordati di incontro. A livello operativo la relazione con l'utenza e in continuo scambio con le famiglie si avvarranno dei seguenti strumenti:

- carta dei servizi costantemente aggiornata
- riunioni periodici
- reperibilità del Coordinatore
- numero telefonico dedicato
- colloqui individuali

ELEMENTI FONDANTI LA METODOLOGIA PER LA RILEVAZIONE DEI BISOGNI DELL'UTENTE:

Lo strumento che sta alla base della programmazione e dell'attuazione degli interventi, del Profilo Dinamico funzionale e della Diagnosi Funzionale, è l'**ICF Classificazione Internazionale del Funzionamento umano della Disabilità e della Salute per bambini e adolescenti a cura dell'OMS**, questo strumento rivoluziona le leggi di classificazione fondate da un approccio tipicamente medico per adottare un approccio di tipo **bio psico sociale**, e al contrario dell'ICD 10, non contiene riferimenti alla malattia né alla disabilità ma **si riferisce solo al funzionamento dell'individuo**. Alla luce di quanto detto, gli **interventi assistenziali ed educativi non hanno più come oggetto di studio le caratteristiche della patologia dell'allievo/utente ma il suo funzionamento** e le sue potenzialità in relazione al contesto, ai bisogni effettivi, agli obiettivi operativi, alle attività programmate, sulla base delle caratteristiche individuali, familiari e sociali, del *progetto d'intervento globale (Progetto di Vita) e del PAI O PEI concordato con i servizi sociali, la scuola e con la famiglia* e nel rispetto delle peculiarità e delle specificità di ciascuna persona

SERVIZI OFFERTI E DATI TECNICI DEL SERVIZIO EROGATO;

L' Educautore/OEPA **collabora con gli insegnanti ed il personale della scuola** per l'effettiva partecipazione dell'alunno a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative previste dal Piano dell'Offerta Formativa, collabora in **aula o nei laboratori** con l'insegnante nelle attività e nelle situazioni che richiedano un supporto pratico funzionale, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione della comunicazione. Nell'ambito della realizzazione dei piani educativi individualizzati), l'OEPA **accompagna l'alunno nelle uscite** didattiche e nelle attività organizzate dall'Istituto Scolastico in situazioni esterne, previa autorizzazione del Comune; L'OEPA, previa autorizzazione del Comune, **partecipa ai viaggi di istruzione** e ai campi scuola offrendo in reciproca collaborazione con i docenti, un contributo specifico nel superamento delle difficoltà connesse agli spostamenti ed al soggiorno. Qualora sia previsto dal progetto educativo individualizzato, l'OEPA **supporta l'alunno durante il momento della mensa** per il raggiungimento degli obiettivi di autonomia e di integrazione; l'operatore OEPA **affianca l'alunno con disabilità nelle attività legate all'igiene della persona; Partecipa alla stesura del Piano Educativo Individualizzato (PEI)**, contribuendo, secondo le proprie competenze, alla individuazione delle potenzialità, degli obiettivi, delle strategie metodologiche, e ai momenti di verifica; **Predisporre la scheda individuale riassuntiva** degli interventi programmati e svolti per ogni minore disabile seguito. **Collabora alla realizzazione di iniziative ed attività** con cui l'organismo, la scuola ed i servizi territoriali mirano congiuntamente a supportare e realizzare l'inclusione scolastica dell'alunno con disabilità, anche in rete con altre strutture/risorse del territorio

BREVE PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DA ALLEGARE

La Carta dei Servizi allegata sarà costantemente aggiornata e rappresenta è uno **strumento informativo rispetto ai servizi erogati, alle modalità di assistenza ed agli standard assicurati.**

Cesena 31/01/2023

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.

Cesena 31/01/2023

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.

Cesena 31/01/2023

In fede