



**LA LANTERNA DI DIOGENE  
COOPERATIVA SOCIALE - ETS**

**Oggetto: AVVISO PUBBLICO PER L'ACCREDITAMENTO, DI ORGANISMI PRESSO IL REGISTRO UNICO ACCREDITATI SCUOLA (RUAS) DEL COMUNE DI MONTEROTONDO, AL FINE DI CONSENTIRE LA SCELTA DA PARTE DELLE FAMIGLIE DELL'ORGANISMO EROGATORE DEL "SERVIZIO EDUCATIVO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO, ALL'AUTONOMIA E ALL'INCLUSIONE SCOLASTICA DEGLI ALUNNI E DELLE ALUNNE CON DISABILITÀ".**

## Allegato 2

# SCHEDA TECNICA SINTETICA (Allegato F)

**LA LANTERNA DI DIOGENE COOPERATIVA SOCIALE - ETS**

Sede legale: Via Tevere, 1 – 00013 Mentana (Roma) C.F./P.IVA 09205951008

Sede operativa: P.zza A. Moscatelli, 10, – 00013 Mentana (Roma)

Albo Cooperativa A178736 tel.06.909.06.04 cell. 328.38.62.577

Email: [info@lanternadidiogene.it](mailto:info@lanternadidiogene.it) Pec: [coop.lanternadidiogene@cooperativa-pec.it](mailto:coop.lanternadidiogene@cooperativa-pec.it)

[www.lanternadidiogene.it](http://www.lanternadidiogene.it)



ISO 9001  
ISO 11034

Certificato n° 508068 QM15  
Certificato n° 508068 SI



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

**A. PRESENTAZIONE DELL'ORGANISMO:** LA LANTERNA DI DIOGENE nasce dall'incontro di persone, prima ancora che di professionisti del settore, che hanno scelto di dedicarsi all'accoglienza, l'assistenza e la cura di altre persone. Rappresenta una realtà in cui quotidianamente vengono messi al centro i **valori** su cui si basa il nostro operato: l'**attenzione alle persone, il rispetto dei diritti, la solidarietà, la partecipazione, la responsabilità condivisa**. Fare "Cooperativa" per noi significa contribuire alla crescita di una comunità, mettendo a servizio degli altri la nostra **passione, la nostra sensibilità, il nostro senso di responsabilità e il nostro impegno** concreto. L'esperienza maturata in **oltre 16 anni di Servizi di Assistenza Scolastica e Servizi Educativi per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica**, il costante aggiornamento e la continua innovazione messe a disposizione della comunità, ci permettono di proporre un progetto in cui, in modo sinergico, un'equipe multidisciplinare, addetta alle attività di erogazione, progettazione, formazione, monitoraggio e supervisione del servizio, **offre un servizio innovativo e rispondente ai crescenti bisogni**. Attualmente La Lanterna di Diogene conta su oltre 250 operatori qualificati nei diversi ambiti di intervento e fornisce servizi nel territorio di Monterotondo, Mentana, Fonte Nuova, nelle Province di Roma e di Rieti e nella Capitale in servizi educativi per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica, domiciliari (minori, anziani e disabilità), semiresidenziali (centro diurno), residenziali (comunità alloggio e casa famiglia) e gestisce servizi educativi per la prima infanzia. La Lanterna **lavora all'interno delle scuole nel Comune di Monterotondo con il servizio di integrazione scolastica dall' a.s. 2007/08 e dal 2019 ha iniziato a lavorare con personale specializzato all'interno degli Istituti Comprensivi nei servizi finanziati dalla Regione Lazio di Assistenza CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa) e Assistenza Sensoriale. La cooperativa ha radicato la propria esperienza all'interno del Territorio con focus particolare verso le persone con disabilità, cercando di rispondere ai loro bisogni**. Dal 2010 gestisce Centri Ricreativi Educativi Estivi, accogliendo i minori nei periodi di chiusura scolastica. Negli anni la Cooperativa ha costruito una rete significativa nel territorio costruendo collaborazioni che potessero comprendere e rispondere a molte delle necessità che una famiglia con un figlio con disabilità si trova ad affrontare. La nostra visione ci ha permesso di indirizzare e supportare le famiglie dando risposte concrete ai bisogni di oggi e alla progettualità di vita per un domani. I nostri interventi nascono dalle esigenze del territorio e da questo ricevono stimoli e informazioni per migliorare le proposte e progettarne di nuove. La lunga esperienza nel Servizio, ha permesso di consolidare un **modello di intervento efficace ed efficiente**, organizzato su procedure operative, certificate dal **Sistema di Controllo di Qualità**.

**B. BREVE PRESENTAZIONE DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO CON FUNZIONI DI COORDINATORE:** Mettiamo a disposizione un **Coordinatore - la Dott.ssa Tamara Di Felice, Laurea V.O. in Psicologia, iscritta all'albo degli psicologi del Lazio, counselor dell'età evolutiva - con 16 anni di esperienza sia nel coordinamento nello specifico settore che nel coordinamento e nell'operatività di servizi rivolti a persone con disabilità con particolare riferimento a minori e/o servizi di inclusione e/o integrazione scolastica, che ha sviluppato competenze tecnico-organizzative ed amministrative. Svolge compiti d'indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli OEPAC.**

**C. PRINCIPALI MODALITÀ QUALIFICATIVE DI CONTENIMENTO DEL TURN OVER:** Il **contenimento del turn-over**, secondo le esperienze maturate, si realizza creando un **buon clima**, mantenendo alta la **motivazione al lavoro sociale**, contrastando il burn-out e promuovendo il **benessere lavorativo** e la **fidelizzazione** alla Cooperativa. Il fenomeno del turn-over viene **monitorato con molta attenzione** tramite un'analisi che suddivide le **cause tra evitabili ed inevitabili**. I dati monitorati ci permettono di verificare gli scostamenti percentuali del turn-over che definiamo "fisiologici", al fine di intervenire con gli opportuni strumenti correttivi. La Cooperativa agisce per prevenire tramite la valorizzazione delle proposte, le risorse umane e professionali assicurando ascolto e condivisione; incoraggiando la discussione sul disagio legato a fattori organizzativi nelle riunioni di equipe; applicano il regolamento interno in modo critico e non rigido; coinvolgono gli operatori nelle decisioni e gestisce le criticità attraverso il lavoro di equipe. Le misure adottate convergono nella rotazione degli operatori, in modo che chi lavora possa sperimentarsi su diverse tipologie di utenti e in contesti differenziati, pur mantenendo la specifica titolarità del caso. La Cooperativa ha nel proprio interesse la **soddisfazione del lavoratore**, contribuendo a mantenere alta e stimolare la personale motivazione lavorativa, rendendo gli operatori costantemente partecipi del lavoro. Per raggiungere tali obiettivi, **l'attenzione viene tutta spostata sull'operatore, sul suo benessere, che diventa di riflesso il benessere dell'utente**.

**D. MODALITÀ DI SOSTITUZIONE DEL PERSONALE ASSENTE CHE ASSICURI L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO IN CONFORMITÀ AI CRITERI MINIMI INDICATI ALL'ART. 7 COMMA 2 DELLE LINEE GUIDA APPROVATE DALLA GIUNTA CON DELIBERAZIONE 83/2024** **Regolarità del servizio.** Per una efficace ed efficiente gestione ci impegniamo ad attivare adeguati processi organizzativi per assicurare la regolarità del servizio anche in occasioni di improvvise emergenze, assenze degli operatori. L'Organismo, in caso di assenza dell'Operatore, garantisce le sostituzioni come previsto all'art. 7 comma 2 delle Linee Guida. Come flessibilità operativa, nella gestione e organizzazione del personale, proponiamo azioni concrete in relazione ai bisogni degli alunni; per una migliore qualità del servizio, ad ogni variazione circa il consueto svolgimento, agiamo con tempestività, offrendo disponibilità e versatilità sia degli operatori che degli interventi stessi. **Emergenze.** Gli operatori, se necessario, sono disponibili a riformulare il proprio orario di lavoro in base alle esigenze della Scuola e degli alunni seguiti, anche in caso di emergenze. **Assenze degli operatori.** **La cooperativa garantisce, in caso di assenza, la sostituzione del personale entro 1 ora dall'inizio delle lezioni, nonché ne darà tempestiva comunicazione alla famiglia, garantirà, in caso di assenza superiore ad un giorno, la sostituzione tramite personale preventivamente individuato e garantirà, anche in caso di assenza del coordinatore, il coordinamento del servizio.** Nella quotidianità ogni prestazione è svolta da



personale contrattualizzato. Per le sostituzioni degli operatori titolari, in caso di assenza superiore ad un giorno, si garantirà la sostituzione con un membro dell'equipe dei sostituti, preventivamente individuati. Le sostituzioni per assenze temporanee degli operatori vengono gestite dalla Segreteria presso gli uffici della Cooperativa attiva dalle 7.30 del mattino. **Ottimizzazione delle risorse umane.** Il personale sostituito impiegato viene coordinato e organizzato dal Coordinatore e sostituito dall'Ufficio di Segreteria della Cooperativa, anche tenendo conto delle valutazioni del Coordinatore in merito ad eventuali abbinamenti; le sostituzioni sono organizzate con puntualità, al fine di non creare disservizi, con una reperibilità dei sostituti fin dalle prime ore del mattino, che garantisce la copertura di eventuali assenze. I sostituti, in organico alla cooperativa, effettueranno durante l'anno un affiancamento, non oneroso per l'Amministrazione, finalizzato a mitigare e ridurre l'impatto negativo per l'alunno/a derivante dall'eventuale cambio della figura di riferimento, pertanto l'inserimento degli operatori sostituiti avviene prestando attenzione agli abbinamenti studiati e agli eventuali feedback raccolti negli affiancamenti, per una corretta e funzionale gestione. Inoltre partecipano alle riunioni di equipe previste dal servizio, al fine di essere informati ed aggiornati rispetto alle situazioni degli alunni seguiti, in particolare quelle più critiche. Il coordinatore del Servizio in caso di assenza verrà sostituito dal Coordinatore dell'Area Inclusione Scolastica e/o dal Referente di Plesso.

#### **E. FORMAZIONE EROGATA AL PERSONALE NELL'ULTIMO BIENNIO LAVORATIVO E PROPOSTA FORMATIVA PER L'ANNO SCOLASTICO 2024/2026, DISTINGUENDO FRA FORMAZIONE AL RUOLO O "TRASVERSALE" E FORMAZIONE TECNICO-SPECIALISTICA CENTRATA SU SPECIFICHE METODOLOGIE E/O TIPOLOGIE DI DISABILITA', IN CONFORMITA' AI CRITERI MINIMI INDICATI ALL'ART. 7 COMMA 2 DELLE LINEE GUIDA APPROVATE DALLA GIUNTA CON DELIBERAZIONE N. 83/2024**

La Cooperativa **prevede almeno 20 ore annue** di formazione del personale, attraverso formatori interni od esterni e/o presso Enti di Formazione accreditati che abbiano attivato corsi di formazione riconosciuti dalla Regione, dal Ministero dell'istruzione o da Università, attestandone all'ufficio competente la frequenza. La proposta formativa si suddivide in: **FORMAZIONE AL RUOLO:** comprende tutti quei contenuti ritenuti obbligatori dalla Direzione Aziendale, per consentire l'esercizio della propria attività professionale con l'obiettivo di mantenere gli standard qualitativi professionali all'interno dei servizi gestiti; **FORMAZIONE TRASVERSALE:** caratterizzata da un ampio margine di flessibilità e da una attenta focalizzazione sugli interventi, ciò avviene anche tramite scambi informali, durante le riunioni di equipe, le programmazioni ed i GLO, lo "scambio" di conoscenze ed esperienze promuove l'uso di competenze idonee e lo sviluppo di risorse. Questo approccio riduce il rischio di burn-out, quella sindrome cioè che, ben nota a chi lavora nel settore, mina profondamente la motivazione, l'autostima e le capacità operative, e che, se non rilevata, può influire pesantemente sul raggiungimento degli obiettivi, rendendo così carente l'erogazione dei servizi; **FORMAZIONE TECNICO SPECIALISTICA:** mantiene gli standard qualitativi e supporta l'acquisizione di nuove competenze operative, riqualifica il personale ed effettua la supervisione e l'aggiornamento professionale, tramite una metodologia didattica di tipo integrato, che prevede un'alternanza di metodologie di carattere cognitivo e metodologie di carattere esperienziale. Le tipologie d'intervento formative proposte sono strutturate sotto forma di corsi, seminari e laboratori esperienziali. La formazione e l'aggiornamento si svolgono in orario extra-scolastico al fine di non interrompere il servizio. **Nell'ultimo biennio (2022-2024) sono state erogate annualmente n. 8 ore di formazione al ruolo - n. 8 ore di formazione trasversale e n.8 ore di formazione tecnico specialistica per un totale di 24 h ad unità di personale. Per il biennio (2024-2026) si intende mantenere lo stesso schema formativo in conformità con i criteri all'art.7 comma 2 delle linee guida approvate con deliberazione n.83/2024**, come dettagliato al capitolo e del Documento Tecnico.

#### **F.ELEMENTI FONDANTI IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI, DI PROCEDURE DI GESTIONE DEI RECLAMI E DI GESTIONE DEL DISSERVIZIO**

La Cooperativa **garantisce la piena esecuzione delle prestazioni**, verificabili attraverso elementi concreti, di seguito esplicitati, che permetteranno all'Ente Locale un controllo delle attività svolte. Pianifica e realizza **processi di controllo, analisi e verifica dei servizi offerti**, utilizzando la metodologia prevista dalle procedure attuate nell'ambito del modello di qualità certificata UNI EN ISO 9001 applicata a servizi socio-educativi quali quello dell'inclusione scolastica. **Verranno monitorati** nel progetto i seguenti parametri: le **risorse umane impiegate**, sia sotto il profilo della rispondenza sull'esperienza degli aspetti qualitativi che quantitativi effettivamente in campo, rispetto ai parametri indicati in fase progettuale; le **attività svolte** e i **processi di erogazione delle medesime**. La **Customer Satisfaction** costituirà lo strumento di misurazione della soddisfazione complessiva nei confronti dei servizi prestati. Detta rilevazione, sarà rivolta sia all'ente locale (questionario di soddisfazione relativo alla gestione complessiva) che agli alunni e alle loro famiglie (strumenti di rilevazione della qualità attesa e percepita dall'utenza). Tali questionari saranno distribuiti dal Coordinatore. L'uso programmato e sistematico di questi strumenti permette di raccogliere informazioni utili alla valutazione e monitoraggio della qualità del servizio erogato, mediante l'individuazione e l'attenta analisi di indicatori standard quali: percentuale di giudizi positivi, sul totale dei giudizi espressi nella scheda Customer Satisfaction, numero di reclami.

**Suggerimenti e reclami:** la Cooperativa accoglie con interesse ogni suggerimento, stimolo o proposta, volti a migliorare la qualità del servizio reso. Coloro i quali intendano proporre suggerimenti o segnalare disservizi, esprimere una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio ricevuto con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, potranno darne comunicazione attraverso le seguenti modalità: Colloquio con il Coordinatore; Comunicazione telefonica al numero **06 9090604**; Compilazione apposito modulo disponibile online o da richiedere a mezzo mail e da inviare a stesso mezzo a [inclusionescolastica@lanternadiogene.it](mailto:inclusionescolastica@lanternadiogene.it).



**G.STRUMENTI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE CON L'UTENZA** La cooperativa prevede un numero di telefono dedicato a disposizione dell'utenza. Grande importanza avranno le tecnologie multimediali e informatiche, che ormai, consentono l'apertura a nuove forme di comunicazione, informazione e condivisione che promuovono modelli innovativi e trasferibili. La **comunicazione sarà immediata ed efficace e si garantisce che sarà data tempestiva comunicazione alla famiglia in caso di modifiche orario o di sostituzioni necessaria dell'operatore**. La Cooperativa, oltre ai GLO formali, è disponibile ad istituire altri eventuali incontri di scambio e confronto con i familiari, se richiesti, anche alla presenza dei referenti scolastici, si potranno organizzare colloqui con il Coordinatore, partecipare a momenti di formazione e/o informazione ed avere a portata di un click la programmazione delle attività. La Cooperativa attiverà inoltre il **Punto d'Incontro Inclusivo**: le Famiglie con figli con disabilità, potranno accedere per avere supporto nella gestione del nuovo sistema di Accreditamento, reperire informazioni burocratiche sulla documentazione necessaria per effettuare la domanda e valutare la possibilità di eventuali ulteriori invii nei servizi che esistono e che possono essere utili e accessibili alle famiglie. Nell'ottica di rilevare il livello di gradimento dei servizi offerti da parte delle Famiglie, Lanterna intende proporre ai genitori, una volta all'anno, un **questionario di customer satisfaction**. Gli strumenti che utilizzeremo sono la Piattaforma Google Workspace; il sito internet con pagina dedicata al servizio; telefono e mail; riunioni in modalità a distanza e in presenza e partecipazione a GLI – GLO.

**H.ELEMENTI FONDANTI LA METODOLOGIA PER LA RILEVAZIONE DEI BISOGNI DELL'UTENTE** L'attività di controllo del progetto si esplica nell'applicazione di una metodologia di monitoraggio interno che rileva dati, li elabora e ottiene informazioni utili all'assunzione di decisioni. Tale metodologia prevede la circolazione diretta delle informazioni, la discussione di contenuti, il controllo dei risultati e l'attenzione sulla professionalità di tutti gli operatori che condividono i programmi d'intervento e ne verificano periodicamente l'efficacia. Il servizio pertanto è tenuto in costante osservazione dall'esecutore per controllare se quanto si sta svolgendo sia coerente con quanto è stato previsto PEI per, eventualmente, apportare i correttivi necessari. Lo strumento principale che consente una adeguata strategia di elaborazione delle azioni progettuali, funzionale ad agevolare il raggiungimento degli obiettivi proposti, e a rilevare i bisogni dell'utenza, è senza dubbio la documentazione professionale del servizio. L'Approccio metodologico è orientato alla Pedagogia dell'ascolto, sul modello della peer mediated intervention e sulla centralità della relazione con la Famiglia.

- **PERSONALIZZAZIONE Il metodo è quello dell'osservazione**, "luogo d'incontro" - spaziale e metaforico - tra i bisogni del bambino e l'intenzionalità degli operatori per garantire l'individuazione e la verifica degli obiettivi di ciascun intervento personalizzato. **Lo strumento è il Progetto d'Intervento (PI)** che contiene: • elenco degli obiettivi; • i bisogni degli alunni; • linee di intervento, • percorsi integrativi a scuola ed extra-scuola; • elenco dei materiali e degli ausili eventualmente utilizzati dall'alunno; • modalità e tempistiche di verifica.
- **ELABORAZIONE COLLEGALE DEL PROGETTO EDUCATIVO E CONDIVISIONE DELLA RIFLESSIONE SUI PROCESSI EDUCATIVI** La discussione nel corso delle riunioni di équipe delle osservazioni fatte diviene momento di scambio di idee, favorevole alla costruzione di un linguaggio comune e di un modello educativo condiviso, che sfocerà nella progettazione educativa.
- **APPROCCIO METODOLOGICO ORIENTATO ALLA PEDAGOGIA DELL'ASCOLTO E ALLA RICERCA** L'OEPAC, attraverso l'osservazione e il riconoscimento delle diversità, delle strategie messe in atto dai bambini e ragazzi stessi, segue il processo individuale di crescita sostenendone le iniziative personali nel rispetto della **centralità degli alunni**.
- **CENTRALITÀ DELLA RELAZIONE CON LA FAMIGLIA** La famiglia costituisce un punto di riferimento essenziale per la corretta progettazione dell'inclusione. L'obiettivo della Cooperativa è quello di supportare le famiglie nello sviluppare una progettualità per il bambino/ragazzo, con capacità di visione a lungo termine. Lo strumento principale che consente un'adeguata strategia di elaborazione delle azioni progettuali, funzionale ad agevolare il raggiungimento degli obiettivi proposti, e a rilevare i bisogni dell'alunno, è senza dubbio la documentazione professionale del servizio: la **SCHEDA PERSONALE ALUNNO**, il **FILE ORARIO OPERATORE**, la **RELAZIONE GLOBALE FINALE**, le **RIUNIONI INIZIALI E FINALI**, **ELABORAZIONE COLLEGALE DEL PROGETTO EDUCATIVO E CONDIVISIONE DELLA RIFLESSIONE SUI PROCESSI EDUCATIVI**.

**I.BREVE PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI** La Carta dei Servizi è redatta per stabilire i principi e le condizioni per l'erogazione dei servizi gestiti in un impegno formale con tutti i beneficiari. Rappresenta uno strumento di trasparenza rispetto alle procedure di accesso, di fruizione e di valutazione dei servizi messi a disposizione. La sua funzione è di agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi erogati secondo gli indicatori-standard dichiarati. Nel suo interno sono contenute informazioni relative alla cooperativa, alla sua storia, alla sua mission e vision, ai diritti e doveri degli utenti, alla Rete con altri organismi del territorio, ai servizi resi, agli standard di qualità, alla gestione della privacy e alle modalità per avanzare reclami, elogi o suggerimenti.