

## Allegato F

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

#### **a) breve presentazione dell'Organismo:**

AISS - Assistenza Inclusioni Sociale e Solidarietà - è una Cooperativa Sociale di "tipo A" fondata nel 1993 e oggi, dopo 30 anni di attività, è rappresentata da oltre 450 soci e lavoratori. Ci occupiamo di progettazione e gestione di servizi di tipo assistenziale ed educativo grazie a uno staff multidisciplinare di consolidata esperienza. Negli ultimi 15 anni ci siamo specializzati nella gestione di servizi educativi per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni con disabilità mediante interventi finalizzati al supporto educativo e alla promozione dell'autonomia personale e alla facilitazione dei processi di comunicazione e inclusione nell'ambiente scolastico ed extrascolastico. Il nostro personale OEPAC impiega quotidianamente tecniche di intervento altamente personalizzate che rispettano il funzionamento dell'alunno e che agiscono contestualmente sia su di esso che sull'ambiente scolastico in cui è inserito, secondo una prospettiva bio-psico-sociale che si ispira all'ICF-CY. "Diventare grandi insieme" è la visione che rispecchia la nostra visione e il nostro agire quotidiano poiché cerchiamo di essere sempre al fianco dei beneficiari dei nostri servizi, analizzare costantemente i loro bisogni e i loro cambiamenti per progettare interventi che li accompagnino in un percorso di vita all'insegna dell'inclusione e della partecipazione attiva.

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

Il Responsabile del Servizio con funzioni di coordinatore è la Dott.ssa Angela Capilluto, Psicologa iscritta all'Albo degli Psicologi della Regione Lazio n. 18167. In possesso di Laurea specialistica in Psicologia Dinamica e Clinica e di un Master in Neuropsicologia Clinica per l'età evolutiva. Ha maturato un'esperienza di 15 anni nel coordinamento del servizio educativo per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni con disabilità. Nelle sue funzioni è coadiuvata da un ufficio di coordinamento composto da personale con una lunga esperienza nel coordinamento dei servizi scolastici. È in forza di AISS dal settembre 2009.

#### **c) principali modalità qualificative di contenimento del turn over:**

AISS ha sempre riconosciuto come fondamentale il benessere degli operatori adottando politiche di gestione per ridurre al minimo fisiologico il fenomeno del turn over con la conseguente garanzia di offrire una costante continuità educativa e assistenziale nei servizi erogati. Le modalità adottate per il contenimento del turnover sono: • Ascolto e sostegno professionale grazie alla supervisione psicologica mensile degli operatori ad opera di una Psicologa Psicoterapeuta esterna; • Attenta programmazione e organizzazione del lavoro a cura del Responsabile del Servizio; • Accurate procedure di gestione del personale; • Trasparenza e misure contrattuali che prevedono la piena applicazione del CCNL delle Cooperative Sociali, livelli di inquadramento adeguati alla mansione, puntualità retributiva e contributiva; • Costante azione formativa erogata da Enti di formazione accreditati e da professionisti esperti; • Sicurezza sul lavoro che comprende la formazione specifica e visite mediche con cadenza annuale; • Benefit economici; • Welfare aziendale; • Effettuazione della valutazione dello stress da lavoro correlato per individuare i rischi psicosociali e i rischi legati allo stress da lavoro e per agire preventivamente su possibili situazioni di disagio ed eventuale burnout degli operatori; • Coinvolgimento del personale nei processi decisionali; • Costante ed efficace passaggio delle informazioni tra il Responsabile del Servizio e gli operatori così come all'interno dei gruppi di lavoro; • Condivisione informatica delle informazioni per gli operatori.

#### **d) 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. 83/2024:**

Gli aspetti fondamentali della gestione delle sostituzioni di AISS prevedono: ✓ presenza nell'organico di un gruppo di "sostituti stabili", sempre disponibile per la copertura delle assenze degli operatori titolari; ✓ assegnazione a ciascun operatore di un congruo monte ore, per evitare un sovraccarico di lavoro e per fare in modo che in caso di assenza di operatori assegnati allo stesso Istituto possa essere disponibile un altro operatore per una tempestiva sostituzione; ✓ immediato incremento di personale assunto per far fronte alla copertura di malattie prolungate, maternità, congedi. Il processo che sottende all'attivazione delle sostituzioni prevede: **1)** Per un'assenza programmata l'operatore comunica con congruo anticipo al Responsabile del Servizio la mancata presenza trasmettendo via mail il modulo *Richiesta ferie e permessi*. Per assenze non programmabili l'operatore contatta immediatamente il Responsabile del Servizio avvertendolo dell'assenza e specificando il/i giorni di assenza. **2)** Il Responsabile del Servizio individua il sostituto dal gruppo dei "sostituti stabili" che per formazione, esperienze, competenze, vicinanza al luogo di lavoro sia più idoneo alla sostituzione. **3)** Il Responsabile del Servizio avverte immediatamente il sostituto comunicando le specifiche dell'alunno, la sede e l'orario di intervento. In aggiunta il sostituto entra in contatto con l'operatore titolare per acquisire ulteriori informazioni rispetto all'alunno. **4)** Nel minor tempo possibile il Responsabile del Servizio invia il sostituto e comunica in forma scritta all'Istituto scolastico e al Comune il nome del sostituto e i giorni/orari della sostituzione; analogamente avverte la famiglia informandola degli stessi dettagli relativi alla sostituzione. **5)** Al termine della sostituzione il Responsabile del Servizio contatta: il sostituto per avere un feedback rispetto all'andamento dell'intervento; il Referente della Funzione Strumentale dell'Istituto scolastico o il Funzionario educativo per una verifica dell'efficacia del sostituto e del lavoro svolto.

#### **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 disabilità, in conformità ai criteri minimi indicati all'art. 7 comma 2 delle Linee Guida approvate dalla Giunta con Deliberazione n. 83/2024:**

Nell'ultimo biennio scolastico AISS ha effettuato per gli operatori le seguenti attività formative:

Corso per l'ottenimento della qualifica OEPAC n. 320 h/cad.; corso CAA Comunicazione Aumentativa Alternativa n. 60 h/cad. (effettuato corso base e avanzato); corso il ruolo dell'OEPAC alla luce delle nuove normative 30h/cad; corso l'autismo: strategie di intervento nella scuola 30 h/cad; corso di formazione generale e specifica lavoratori settore rischio medio 12 h/cad; corso di informazione e formazione dei lavoratori in materia di privacy 2 h/cad; seminario Inclusione Scolastica n. 24 h/cad.; Formazione per l'anno scolastico 2024/2025 → **Formazione trasversale: L'operatore OEPAC all'interno della scuola.** Durata: 5 ore. **Formazione tecnico-specialistica: Corso di Comunicazione Aumentativa Alternativa Base.** Durata: 25 ore. Formazione per l'anno scolastico 2025/2026 → **Formazione trasversale: Buone prassi per l'OEPAC: la mediazione tra scuola e famiglia.** Durata 5 ore. **Formazione tecnico-specialistica: Corso di Comunicazione Aumentativa Alternativa Avanzato.** Durata: 25 ore. Formazione per l'anno scolastico 2026/2027 → **Formazione trasversale: Comunicazione efficace e strumenti operativi del lavoro.** Durata: 5 ore. **Formazione tecnico-specialistica: L'Autismo: strategie di intervento nella scuola.** Durata 25 ore.

In aggiunta si segnala che per tutti gli operatori impiegati nel servizio che non hanno precedentemente frequentato un corso di Basic Life Support – BLS – AISS attiverà tale tipologia di corso, della durata di 5 ore, per far apprendere concetti e manovre di disostruzione delle vie aeree da un corpo estraneo su adulto e bambino.

**Metodologie cognitivo-comportamentali applicate agli alunni con disabilità.** Obiettivi: Facilitare la comunicazione e le interazioni sociali fra l'alunno con disabilità o in condizioni di svantaggio e il contesto socio-educativo, attraverso la mediazione dei comportamenti, la prevenzione, la vigilanza e la gestione di situazioni di aggressività e conflitto, agendo sulle dinamiche di gruppo. Contenuti: • Il Comportamento; • I comportamenti problema (es. morsi, scoppi d'ira o pianto, autolesionismo, dondoli, atteggiamenti inadeguati, trasgressione sistematica delle regole, rifiuto delle attività didattiche, ecc.) e vigilanza; • La descrizione operativa dei comportamenti; • L'analisi funzionale: il modello ABC e strumenti; • Strategie di gestione dei comportamenti problema. Durata: 15 ore. **Strumenti, ausili e software: supporto alle autonomie e apprendimenti.** Obiettivi: Fornire strumenti e metodologie operative per la gestione quotidiana del servizio. Contenuti: Formazione all'uso di strumenti, ausili e software come supporto, loro funzionamento e applicazione (hardware, software, applicazioni). Durata: 5 ore.

I corsi descritti sono rivolti a tutti gli operatori e in aggiunta si prevede l'attivazione del **Corso di formazione per facilitatori per la Comunicazione Aumentativa Alternativa CAA** della durata di 50 ore per operatori selezionati sulla base dei bisogni comunicativi degli alunni in carico.

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

Gli elementi fondanti del Sistema di valutazione della qualità dei servizi di AISS sono: **1)** Possesso della certificazione di Qualità ISO 9001:2015. **2)** Sistema di autocontrollo qualitativo sulla base di un Manuale di Gestione della Qualità in cui sono riportati il sistema di qualità aziendale, i processi, gli specifici protocolli e procedure che ciascun operatore è tenuto a rispettare. **3)** Adozione di una serie di indicatori, ovvero strumenti in grado di misurare l'andamento dei servizi per monitorarne e valutarne l'adeguatezza. **4)** L'effettuazione di indagini di gradimento del servizio per i familiari degli alunni, (inerente la valutazione del rapporto stabilito tra alunno e operatore; la professionalità dell'operatore; la disponibilità e la flessibilità dell'operatore; la partecipazione ai GLO; la professionalità dei Responsabili di AISS, la loro reperibilità e la capacità di risolvere eventuali problematiche emergenti; la qualità complessiva del servizio); **5)** La verifica del gradimento dei Referenti scolastici; **6)** La verifica del gradimento degli operatori. Gestione reclami: i beneficiari dei servizi o i familiari possono inoltrare reclami mediante la compilazione dell'apposito *Modulo Reclami e Suggestimenti* disponibile nella Carta dei Servizi e sul sito internet di AISS. Ogni reclamo è inoltrato alla Direzione e al Responsabile di Qualità aziendale che ha il compito di vigilare che le anomalie o i suggerimenti segnalati siano stati risolti e che sia inviata una comunicazione di risposta entro i termini prefissati. Ogni reclamo e suggerimento pervenuto è analizzato in funzione del suo contenuto anche dal Coordinatore del Servizio che, insieme alla Direzione, si attiva entro un massimo di 3 giorni lavorativi per inviare una comunicazione di risposta e avviare le opportune azioni correttive. I reclami e i suggerimenti possono essere inoltrati nelle seguenti modalità: • compilazione del Modulo Reclami e Suggestimenti e invio tramite posta ordinaria all'indirizzo via Monte Zebio n. 30 - 00195 Roma; • compilazione del Modulo e invio all'indirizzo mail [qualita@aisscoop.it](mailto:qualita@aisscoop.it); • segnalazione telefonica al numero 06-97277736. Gestione del disservizio: le modalità con cui AISS opera per la gestione dei disservizi sono: **1)** sviluppare procedure standardizzate per una gestione più efficace (es. gestione regolamentata delle sostituzioni sia programmate che improvvise); **2)** Informazione e formazione degli operatori in merito a tutti i processi di programmazione, svolgimento, monitoraggio e verifica operativa del servizio per fare in modo che siano rispettati tutte le procedure operative; **3)** Presenza del Responsabile del Servizio per garantire un monitoraggio quotidiano delle presenze degli operatori, dell'applicazione di metodologie operative conformi al sistema di qualità e al progetto, dell'applicazione di metodologie educative e tecniche di intervento adeguate rispetto agli obiettivi contenuti nel Progetto Individuale, ecc. Nel caso in cui un disservizio venga arrecato, la Direzione e il Coordinamento si adoperano immediatamente per la sua risoluzione.

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

Con la famiglia: la famiglia è il principale luogo di crescita, affettiva ed educativa, dell'alunno e fonte di importanti elementi conoscitivi che riguardano la sua storia, le sue caratteristiche e abitudini. La famiglia è anche un importante attore sociale, che va aiutato a costruire la consapevolezza del suo essere risorsa e delle sue potenzialità propositive. Per raggiungere questo obiettivo AISS favorisce la partecipazione delle famiglie a momenti informativi e mantiene il canale della comunicazione sempre aperto tramite: **1)** Contatti (diretti, telefonici, mail, ecc.) con il Responsabile del Servizio per la comunicazione del nominativo dell'OEPAC e la distribuzione delle ore settimanali assegnate; **2)** Si prevede un incontro con il Responsabile del Servizio per ciascun Istituto Comprensivo finalizzato alla presentazione della Cooperativa, degli

operatori, delle linee organizzative e metodologiche utilizzate; **3)** Numero telefonico dedicato con cui le famiglie potranno avere informazioni rispetto al servizio o segnalare necessità; **4)** Durante l'anno scolastico incontri in presenza e/o telefonici con il Responsabile del Servizio in cui le famiglie per la discussione dell'andamento del servizio/dell'operatore o per la discussione di eventuali criticità riscontrate; **5)** Partecipazione alle riunioni di GLO; **6)** Comunicazioni informare le famiglie di eventuali sostituzioni dell'operatore; **7)** Sportello d'ascolto e informazioni istituito presso la Cooperativa a cura di uno Psicologo per rispondere ai bisogni segnalati; **8)** Al termine dell'anno scolastico somministrazione di questionari per la verifica del gradimento del servizio. A.I.S.S. promuove anche nel corso dell'anno momenti di ascolto individuali e di gruppo, attività di informazione sulle tecnologie assistive organizzate presso la sua sala polifunzionale o presso la scuola.

Il Comune di Monterotondo: poiché fonte di collaborazione, di scambio e di confronto continui rispetto agli alunni in carico. La relazione è garantita mediante: • incontri con il Responsabile del Servizio e i Referenti del Dipartimento Servizi alla Persona prima dell'avvio dell'anno scolastico per acquisire gli elenchi degli alunni in carico, il monte ore assegnato e le diagnosi; • incontri per la collaborazione alla stesura del Progetto Individuale e la definizione del servizio e delle priorità; • incontri e colloqui telefonici durante l'anno per il monitoraggio degli interventi e del servizio e per eventuali segnalazioni o necessità; • incontro di verifica al termine dell'anno per una restituzione dell'andamento complessivo del servizio.

Gli Istituti scolastici: per i quali il passaggio di informazioni e le comunicazioni è garantito dalla figura operativa del Responsabile Servizio che garantisce l'interazione con i Dirigenti Scolastici, le POSES/Funzionari Educativi e gli insegnanti in merito ai seguenti aspetti: • Presentazione e condivisione modalità di lavoro; • Acquisizione informazioni relative agli alunni assegnati; • Definizione del Progetto di Intervento; • Partecipazione GLO/ riunioni; • Definizione protocollo per sostituzioni; • Richiesta di prestazioni per gite/uscite; • Monitoraggio e valutazione complessiva del servizio.

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

Le modalità con cui il Responsabile del Servizio e gli operatori rilevano i bisogni dei singoli alunni in carico sono:

• Partecipazione alla stesura del Progetto Individuale: a inizio anno scolastico il Responsabile del Servizio e gli operatori partecipano alla stesura del PEI e del Progetto Individuale tramite la partecipazione agli incontri di GLO. In tale sede è possibile acquisire informazioni inerenti l'alunno correlate a: diagnosi contenuta nel C.I.S.; terapie e interventi riabilitativi; eventuali attivazioni di servizi domiciliari; situazione familiare. Inoltre grazie al PEI è possibile conoscere il profilo di funzionamento dell'alunno relativo a: apprendimenti; comunicazione; mobilità; cura della propria persona; interazioni e relazioni interpersonali; ecc. Sulla base del livello di funzionamento è possibile rilevare i bisogni dell'alunno e di conseguenza effettuare una programmazione degli interventi, delle attività e degli obiettivi per ciascuna area.

• Contatto con la famiglia che consente di avere un punto di osservazione privilegiato attraverso cui poter avere, già nella fase di programmazione del servizio, un punto di partenza imprescindibile per conoscere meglio il funzionamento dell'alunno, la sua personalità, i suoi interessi, il percorso personale, riabilitativo e didattico precedente. • Osservazione strutturata effettuata dagli operatori a partire dall'inizio dell'anno scolastico, in una modalità più intensiva, per poi proseguire in itinere tutto l'anno. Avviene mediante l'utilizzo dell'apposito modulo *Griglia di rilevazione dei bisogni dell'alunno* con cui sono analizzate le aree di funzionamento inerenti: autonomie personali; aspetti relazionali ed emotivi; gioco e interazione sociale; sviluppo percettivo; motricità e percezione corporea; linguaggio, comunicazione, comprensione. La condivisione delle informazioni derivanti dalla Griglia sono funzionali all'intercettazione di ulteriori/nuovi bisogni emergenti non segnalati nel PEI e sono, quindi, fondamentali per una costruzione e aggiornamento costante del Progetto Individuale. Incontri di GLO e GLI ovvero momenti di condivisione collegiale con il team di professionisti, le figure scolastiche e le famiglie.

**i) breve presentazione della carta dei Servizi da allegare**

La Carta dei Servizi è stata 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 principale 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.

Roma \_\_\_\_\_ li 29/05/2024

In fede  
  
 Il Presidente  
 Giovanni Pesare

(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 del Comune di Monterotondo 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 \_\_\_\_\_ li 29/05/2024

In fede  
  
 Il Presidente  
 Giovanni Pesare

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 \_\_\_\_\_ li 29/05/2024

In fede  
  
 Il Presidente  
 Giovanni Pesare