

Consorzio Umata Solidarietà s.c.s.

Sede legale: Via L. Luzzatti 13/A, 00185 Roma - P. IVA 06519910829

**DOCUMENTO TECNICO DI CUI ALL'ART. 6, COMMA 9-10
DELL'AVVISO PUBBLICO**

Accreditamento al Registro Unico per la gestione del servizio educativo per l'autonomia e la comunicazione (OEPAC) in favore delle alunne e degli alunni con disabilità - anno educativo 2026/2027

Amministrazione	Comune di Poggio Mirteto - Ufficio Servizi Sociali
Organismo proponente	Consorzio Umata Solidarietà s.c.s.
Legale rappresentante	Alberto Spitale
Responsabile/coordinatrice del servizio	Liliana Coppotelli - dipendente del Consorzio Umata Solidarietà s.c.s.
Procedura	Accreditamento al Registro Unico OEPAC - anno educativo 2026/2027

Documento da riprodurre su carta intestata dell'Organismo proponente e da sottoscrivere digitalmente secondo le indicazioni dell'Avviso pubblico.

Indice

- a. Breve presentazione dell'Organismo
 - b. Indicazione e curriculum del responsabile del servizio con funzioni di coordinatore
 - c. Modalità di contenimento del turn over
 - d. Modalità di sostituzione del personale assente che assicuri sempre l'erogazione del servizio
 - e. Attività di formazione continua e supervisione
 - f. Sistema di valutazione della qualità dei servizi, procedure di gestione dei reclami e gestione del disservizio
 - g. Strumenti di informazione e comunicazione con le famiglie delle alunne e degli alunni con disabilità
 - h. Metodologia per la rilevazione dei bisogni
- Sottoscrizione e autorizzazioni

a. Breve presentazione dell'Organismo

Il Consorzio Umana Solidarietà s.c.s. è un organismo del Terzo Settore con sede legale in Roma, Via L. Luzzatti 13/A, P. IVA 06519910829, operante nell'ambito dei servizi alla persona, dei servizi sociali, socio-assistenziali, educativi e di inclusione rivolti a persone e nuclei in condizioni di fragilità. Il Consorzio sviluppa e gestisce interventi in favore di minori, persone con disabilità, famiglie, adulti vulnerabili, cittadini stranieri, persone in condizioni di marginalità sociale e destinatari di percorsi di presa in carico integrata.

La struttura consortile consente di integrare funzioni amministrative, progettuali, gestionali e operative, assicurando un presidio organizzativo stabile e una capacità di risposta coerente con i bisogni del servizio. Il Consorzio opera attraverso un modello fondato su coordinamento professionale, lavoro di rete, continuità degli interventi, monitoraggio della qualità e collaborazione con le istituzioni pubbliche competenti.

L'esperienza maturata nei servizi alla persona comprende attività di assistenza domiciliare, servizi educativi e formativi, servizi sociali professionali, accoglienza, inclusione sociale, sostegno a minori e famiglie, interventi rivolti a persone con disabilità e azioni territoriali di contrasto alla vulnerabilità. Tale esperienza costituisce il quadro organizzativo entro il quale il Consorzio intende collocare la gestione del servizio OEPAC presso il Comune di Poggio Mirteto.

Il servizio educativo per l'autonomia e la comunicazione è inteso dal Consorzio come intervento educativo di supporto all'effettiva inclusione scolastica, finalizzato a favorire l'autonomia personale, la comunicazione, la partecipazione alla vita del gruppo classe, la relazione con i pari e l'accesso alle attività didattiche, educative, laboratoriali e socializzanti promosse dalla scuola. L'intervento non si sostituisce alle funzioni didattiche proprie dell'istituzione scolastica, ma opera in raccordo con esse e con il progetto individuale dell'alunna o dell'alunno.

Il modello di servizio proposto assume come riferimento alcuni principi semplici e verificabili: centralità dell'alunna e dell'alunno, continuità educativa, collaborazione con la famiglia, integrazione con la scuola, raccordo con il Comune e con la ASL, qualificazione del personale, tempestività nella gestione delle assenze, attenzione alla qualità percepita e capacità di rimodulare l'intervento in relazione all'evoluzione dei bisogni.

Sul piano organizzativo il Consorzio dispone di strumenti di gestione coerenti con l'erogazione di servizi complessi: certificazione UNI EN ISO 9001:2015 per attività di progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali, modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, Codice Etico e Organismo di Vigilanza. Tali strumenti non sono considerati meri adempimenti formali, ma componenti del sistema di responsabilità interna, tracciabilità dei processi e controllo della qualità del servizio.

Nell'ambito della propria organizzazione consortile, il Consorzio indica quale soggetto esecutore operativo del servizio C.A.S.A. - Centro Assistenza Sociale Adriano, cooperativa con esperienza specifica nei servizi ASACOM/OEPAC e nei servizi educativi per l'autonomia, la comunicazione e l'inclusione scolastica.

La scelta di valorizzare il curriculum della cooperativa esecutrice risponde alla necessità di rappresentare in modo aderente le competenze effettivamente pertinenti al servizio da erogare. Le esperienze maturate da C.A.S.A. nei servizi ASACOM, per continuità temporale, natura dell'utenza e contenuto professionale, risultano direttamente coerenti con il servizio OEPAC oggetto dell'accreditamento presso il Comune di Poggio Mirteto.

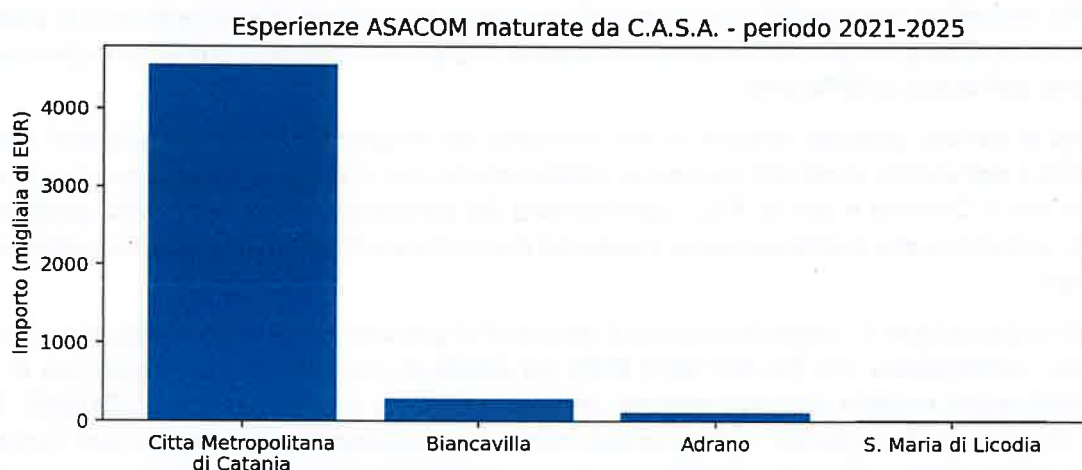
Consorzio Umata Solidarietà s.c.s. mantiene la titolarità della candidatura e degli impegni assunti verso l'Amministrazione, mentre C.A.S.A. costituisce il riferimento operativo per l'organizzazione e l'erogazione del servizio, secondo il modello di coordinamento, qualità e controllo descritto nel presente documento.

Il modello proposto è fondato su tre elementi: esperienza specifica nel settore ASACOM/OEPAC; coordinamento professionale stabile; procedure semplici e verificabili per continuità educativa, sostituzioni, comunicazione con le famiglie, monitoraggio e gestione dei disservizi.

Esperienze specifiche della cooperativa esecutrice C.A.S.A.

La seguente tabella sintetizza le principali esperienze pertinenti maturate dalla cooperativa esecutrice C.A.S.A. nei servizi ASACOM.

Servizio	Periodo di esecuzione	Importo
Servizio ASACOM - Accreditamento Città Metropolitana di Catania	01/01/2021 - 31/12/2025	4.566.780,60 EUR
Servizio ASACOM - Comune di Biancavilla	01/01/2022 - 31/12/2025	286.667,10 EUR
Servizio ASACOM - Comune di Adrano	01/01/2022 - 31/12/2025	111.724,69 EUR
Servizio ASACOM - Comune di Santa Maria di Licodia	01/01/2022 - 31/12/2025	23.936,33 EUR



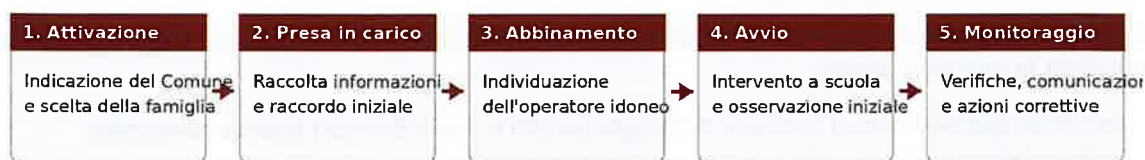
Le esperienze indicate dimostrano una continuità pluriennale nella gestione di servizi di assistenza all'autonomia e alla comunicazione, con importi e durate tali da attestare una capacità organizzativa adeguata alla gestione di interventi scolastici complessi, continuativi e rivolti a minori con bisogni educativi e comunicativi specifici.

Il Consorzio e la cooperativa esecutrice operano in coerenza con sistemi organizzativi orientati alla qualità, alla tracciabilità e alla responsabilità. In sede di perfezionamento della documentazione amministrativa dovrà essere confermata la riferibilità delle certificazioni e dei presidi organizzativi richiesti dalla procedura - UNI EN ISO 9001, modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001, Codice Etico e Organismo di Vigilanza - al soggetto proponente e/o al soggetto esecutore indicato.

Il Consorzio si impegna ad attivare una sede operativa nel territorio della Città di Poggio Mirteto entro il 1 settembre dell'anno scolastico di riferimento, secondo quanto previsto dalla procedura di accreditamento.

Nel rapporto con il Comune di Poggio Mirteto il Consorzio si impegna ad assicurare una gestione chiara, collaborativa e documentabile, mettendo a disposizione un referente di servizio, procedure operative riconoscibili, strumenti di comunicazione con le famiglie e un sistema di monitoraggio idoneo a prevenire discontinuità, disservizi e criticità organizzative. Il Consorzio si impegna inoltre ad attivare una sede operativa nel territorio della Città di Poggio Mirteto entro il 01 settembre dell'anno scolastico di riferimento, secondo quanto richiesto dalla procedura di accreditamento.

Schema operativo del servizio OEPAC



Il coordinamento accompagna tutte le fasi: organizzazione, comunicazione, continuità, qualità.

Tabella 1 - Quadro sintetico del modello di servizio.

Ambito	Contenuto organizzativo	Ricaduta per famiglie, scuola e Comune
Governance del servizio	Legale rappresentante, coordinatrice, referenti amministrativi e sistema qualità.	Responsabilità chiare e interlocutori identificabili.
Presa in carico	Analisi delle informazioni disponibili, raccordo con Comune, scuola e famiglia, lettura del contesto.	Intervento coerente con bisogni reali e obiettivi educativi.
Erogazione quotidiana	Operatore OEPAC assegnato, presidio degli orari, supporto all'autonomia e alla comunicazione.	Continuità del servizio e presenza educativa nel contesto scolastico.
Monitoraggio	Contatti periodici, raccolta segnalazioni, verifica criticità e azioni correttive.	Miglioramento progressivo e gestione tempestiva delle difficoltà.

b. Indicazione e curriculum del responsabile del servizio con funzioni di coordinatore

La responsabilità operativa del servizio è affidata alla dott.ssa Liliana Coppotelli, assistente sociale e coordinatrice, dipendente del Consorzio Umana Solidarietà s.c.s. e individuata quale figura di raccordo tra Consorzio, Comune, istituzioni scolastiche, famiglie, ASL e operatori OEPAC. La coordinatrice assicura il presidio quotidiano dell'organizzazione del servizio, la gestione delle comunicazioni essenziali, il raccordo con gli operatori e la verifica dell'andamento degli interventi assegnati.

La dott.ssa Coppotelli presenta un percorso professionale coerente con le funzioni richieste dal servizio. Ha maturato esperienza specifica nel coordinamento di servizi OEPAC, con attività di gestione del

personale, rapporti istituzionali, partecipazione alla stesura dei PEI e partecipazione ai GLO. Tale esperienza è particolarmente rilevante perché consente di presidiare non solo la dimensione amministrativa del servizio, ma anche quella educativa, relazionale e di integrazione con il contesto scolastico.

Il curriculum della coordinatrice comprende inoltre esperienze di coordinamento in servizi SAISA/SAISH, servizi per minori e famiglie, interventi di affiancamento familiare, supervisione di équipe, presa in carico sociale, gestione di relazioni con servizi pubblici, scuole, famiglie, tribunali, servizi sociali, tutori e soggetti del privato sociale. Tali competenze sono utili alla gestione di un servizio OEPAC, che richiede attenzione al minore, capacità di ascolto della famiglia, conoscenza delle reti istituzionali e capacità di supportare gli operatori nei contesti educativi.

In qualità di responsabile del servizio con funzioni di coordinamento, la dott.ssa Coppotelli svolgerà in particolare le seguenti attività:

- raccordo operativo con il Comune di Poggio Mirteto e con il Servizio Sociale comunale;
- interlocuzione con le scuole interessate e partecipazione, ove richiesta, ai momenti di confronto sul percorso educativo dell'alunna o dell'alunno;
- raccordo con le famiglie per le comunicazioni organizzative e per la raccolta di segnalazioni, bisogni e osservazioni;
- supporto agli operatori OEPAC nell'avvio del servizio e nella gestione delle situazioni educative più delicate;
- verifica della continuità del personale assegnato e gestione delle eventuali sostituzioni;
- monitoraggio dell'andamento del servizio e raccolta delle informazioni utili alla valutazione della qualità;
- gestione delle criticità, dei reclami e dei disservizi secondo le procedure interne del Consorzio;
- promozione di momenti di confronto, formazione e supervisione rivolti agli operatori coinvolti.

La funzione di coordinamento è concepita come presidio stabile e accessibile. La coordinatrice, in quanto dipendente del Consorzio, non interviene solo in caso di criticità, ma accompagna l'intero ciclo del servizio: avvio, abbinamento operatore-alunno, raccolta delle informazioni, monitoraggio, gestione delle comunicazioni, verifica della continuità e chiusura annuale del percorso.

Tabella 2 - Mappa delle funzioni di coordinamento del servizio.

Funzione di coordinamento	Modalità operativa	Evidenza prodotta
Avvio del servizio	Raccordo con Comune e scuole, raccolta informazioni e organizzazione delle assegnazioni.	Quadro operativo iniziale e abbinamento operatore-alunno.
Presidio degli operatori	Contatti periodici, supporto nelle criticità, supervisione e confronto tecnico.	Riduzione isolamento dell'operatore e maggiore uniformità di intervento.
Rapporto con le famiglie	Canale chiaro per segnalazioni, informazioni organizzative e richieste pertinenti.	Comunicazioni ordinate, tracciabili e rispettose dei ruoli.

Funzione di coordinamento	Modalità operativa	Evidenza prodotta
Rapporto con scuola e ASL	Partecipazione ai confronti utili, raccordo con PEI/GLO ove richiesto, gestione delle informazioni essenziali.	Coerenza con il progetto educativo e con le indicazioni istituzionali.
Gestione criticità	Analisi della segnalazione, confronto con soggetti coinvolti, proposta di azione correttiva.	Tempi più rapidi di risposta e riduzione dei disservizi.

c. Modalità di contenimento del turn over

La continuità educativa rappresenta un elemento centrale del servizio OEPAC. Il rapporto tra operatore, alunna o alunno, famiglia e contesto scolastico si costruisce nel tempo e richiede stabilità, conoscenza reciproca, affidabilità e capacità di leggere i cambiamenti del bisogno. Per tale ragione il Consorzio adotta misure organizzative finalizzate a contenere il turn over e a mantenere, per quanto possibile, la continuità dell'operatore assegnato.

Il contenimento del turn over viene perseguito già nella fase di avvio del servizio, attraverso una selezione degli operatori orientata alla coerenza tra profilo professionale, esperienza, disponibilità oraria, sede scolastica e caratteristiche del bisogno. L'obiettivo è evitare assegnazioni fragili o non sostenibili nel tempo, che potrebbero generare successive interruzioni o sostituzioni non programmate.

Nella composizione del gruppo di lavoro il Consorzio privilegia operatori con esperienza nei servizi di inclusione scolastica, capacità relazionale, disponibilità al lavoro in équipe e consapevolezza del ruolo educativo richiesto. L'abbinamento operatore-alunno viene effettuato considerando il quadro informativo disponibile, le indicazioni provenienti dal Comune, dalla scuola e dalla famiglia, l'età dell'alunna o dell'alunno, le autonomie da sostenere, le modalità comunicative e il contesto scolastico di riferimento.

Per ridurre il rischio di interruzioni, il coordinamento monitora periodicamente l'andamento delle assegnazioni e mantiene un contatto costante con gli operatori, in modo da intercettare tempestivamente eventuali difficoltà organizzative, relazionali o personali. Il confronto con gli operatori consente di prevenire situazioni di affaticamento, isolamento professionale o disallineamento rispetto agli obiettivi del servizio.

Le principali azioni di contenimento del turn over sono:

- definizione di abbinamenti stabili tra operatore e alunna/alunno, ove compatibile con le esigenze del servizio;
- organizzazione degli orari in modo da favorire la continuità presso la stessa sede scolastica o presso un numero limitato di sedi;
- colloqui iniziali e periodici con gli operatori per verificare sostenibilità dell'incarico, disponibilità e bisogni di supporto;
- presenza di una coordinatrice accessibile per il confronto sulle difficoltà operative;
- valorizzazione del lavoro di équipe, della supervisione e della formazione come strumenti di tenuta del gruppo;
- raccolta ordinata delle informazioni essenziali sul percorso dell'alunna o dell'alunno, così da garantire continuità anche in caso di necessaria sostituzione;
- attenzione alla qualità della relazione con scuola e famiglia, quale fattore che favorisce stabilità e riconoscimento del ruolo dell'operatore.

Qualora si renda comunque necessario procedere a una sostituzione stabile dell'operatore, il Consorzio assicura un passaggio di consegne ordinato, accompagnato dalla coordinatrice. La sostituzione viene gestita evitando, per quanto possibile, cambiamenti improvvisi e non comunicati, e garantendo alla scuola e alla famiglia le informazioni essenziali sul nuovo assetto operativo.

Tabella 3 - Misure di contenimento del turn over.

Fattore di rischio turn over	Misura preventiva	Presidio del coordinamento
Incompatibilità oraria o logistica	Verifica iniziale di disponibilità, sede scolastica e articolazione oraria.	Controllo di sostenibilità dell'assegnazione.
Difficoltà nella relazione educativa	Supporto alla lettura del bisogno, confronto con scuola e famiglia, supervisione.	Accompagnamento dell'operatore e monitoraggio ravvicinato.
Isolamento professionale	Lavoro di equipe, formazione e possibilità di confronto con la coordinatrice.	Riunioni e contatti periodici.
Assenza o uscita dal servizio	Passaggio di consegne e sostituzione con operatore informato sulle esigenze essenziali.	Riduzione dell'impatto su alunna/o, famiglia e scuola.

d. Modalità di sostituzione del personale assente che assicuri sempre l'erogazione del servizio

La sostituzione del personale assente è organizzata come procedura ordinaria di servizio e non come risposta occasionale. Il Consorzio considera la continuità dell'erogazione un obbligo gestionale essenziale, soprattutto nei servizi rivolti ad alunne e alunni con disabilità, per i quali l'assenza improvvisa dell'operatore può incidere sull'organizzazione scolastica, sulla serenità della famiglia e sul percorso educativo individuale.

Il sistema di sostituzione è coordinato dalla responsabile del servizio, che riceve la comunicazione dell'assenza, verifica l'articolazione oraria dell'intervento, individua il sostituto disponibile e assicura il passaggio delle informazioni necessarie. In caso di assenza superiore a un giorno, la sostituzione viene attivata tramite personale preventivamente individuato, in coerenza con quanto previsto dalle Linee Guida del servizio.

Per rendere la sostituzione tempestiva e ordinata, il Consorzio mantiene un elenco di operatori disponibili alla copertura delle assenze, selezionati in base a requisiti professionali, esperienza e compatibilità con il servizio OEPAC. Gli operatori sostituiti vengono informati sulle caratteristiche generali del servizio, sulle regole di comportamento, sulle modalità di relazione con scuola e famiglia e sulle procedure di comunicazione con il coordinamento.

Il processo di sostituzione prevede le seguenti fasi:

- comunicazione tempestiva dell'assenza da parte dell'operatore alla coordinatrice, secondo le modalità interne stabilite;
- verifica immediata del calendario del servizio, della sede scolastica, dell'orario e delle necessità specifiche dell'alunna o dell'alunno;
- individuazione dell'operatore sostituto tra le risorse disponibili e coerenti con il servizio;

- trasmissione al sostituto delle informazioni operative essenziali, nel rispetto della riservatezza e dei principi di minimizzazione dei dati;
- comunicazione alla scuola e, ove necessario, alla famiglia della sostituzione programmata;
- verifica successiva dell'avvenuta copertura e dell'andamento della sostituzione;
- registrazione dell'evento e delle eventuali criticità emerse.

Il passaggio delle informazioni al sostituto riguarda esclusivamente quanto necessario alla corretta erogazione del servizio: sede, orario, riferimenti scolastici, modalità di accesso, indicazioni operative concordate, eventuali attenzioni educative o comunicative indispensabili. Le informazioni sensibili sono trattate nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali e delle procedure interne del Consorzio.

In caso di assenze improvvise comunicate in prossimità dell'avvio dell'orario di servizio, il coordinamento valuta la soluzione più idonea e tempestiva, mantenendo il raccordo con la scuola e con il Comune. L'obiettivo è evitare scoperture, ridurre al minimo il disagio organizzativo e garantire che l'intervento sia svolto da personale idoneo e informato.

Il Consorzio garantisce inoltre la continuità del coordinamento anche in caso di assenza della coordinatrice titolare, mediante individuazione di una funzione interna di supporto capace di ricevere comunicazioni urgenti, attivare sostituzioni e mantenere il raccordo con gli interlocutori del servizio.

Tabella 4 - Procedura sintetica per sostituzioni e assenze.

Evento	Azione prevista	Tempi/criterio organizzativo	Comunicazione
Assenza programmata	Individuazione preventiva del sostituto e passaggio informazioni.	Prima dell'avvio dell'assenza, ove possibile.	Scuola e famiglia se necessario.
Assenza improvvisa	Attivazione della lista operatori disponibili e verifica copertura.	Con tempestività, secondo urgenza e orario del servizio.	Scuola informata dalla coordinatrice.
Assenza superiore a un giorno	Sostituzione tramite personale preventivamente individuato o disponibile.	Conformemente agli obblighi delle Linee Guida.	Comune informato nei casi rilevanti.
Cambio stabile di operatore	Passaggio di consegne, accompagnamento e monitoraggio iniziale.	Riduzione dell'impatto relazionale e organizzativo.	Famiglia, scuola e Comune secondo necessita.

e. Attività di formazione continua e supervisione

La qualità del servizio OEPAC dipende in misura rilevante dalla preparazione degli operatori e dalla loro capacità di operare in modo coerente, rispettoso e integrato con il contesto scolastico. Per questo il Consorzio prevede attività di formazione continua e supervisione, finalizzate a mantenere aggiornate le competenze professionali, sostenere gli operatori nelle situazioni complesse e garantire uniformità di approccio.

La formazione è organizzata con un taglio pratico e coerente con le caratteristiche del servizio. Non si limita all'adempimento formale, ma mira a fornire agli operatori strumenti utili per comprendere il proprio

ruolo, collaborare con la scuola, sostenere l'autonomia dell'alunna o dell'alunno, favorire la comunicazione e prevenire situazioni di isolamento o discontinuità educativa.

I principali contenuti formativi previsti riguardano:

- ruolo e funzioni dell'OEPAC nel contesto scolastico;
- autonomia personale, comunicazione e inclusione;
- relazione educativa con alunne e alunni con disabilità;
- partecipazione al progetto educativo individualizzato e raccordo con PEI e GLO;
- collaborazione con insegnanti, personale scolastico, famiglia, Comune e ASL;
- gestione delle routine scolastiche e dei momenti di transizione;
- attenzione alla comunicazione verbale, non verbale e aumentativa, ove pertinente;
- sicurezza nei luoghi di lavoro e gestione delle emergenze;
- privacy, riservatezza e corretto trattamento delle informazioni;
- prevenzione dei conflitti, gestione delle criticità e comportamento professionale.

La supervisione costituisce un ulteriore strumento di qualità. Essa consente agli operatori di confrontarsi sulle situazioni incontrate, condividere difficoltà, individuare strategie comuni e mantenere una postura professionale adeguata. La supervisione può essere attivata in forma individuale o di gruppo, in relazione all'andamento del servizio e alle esigenze rilevate dalla coordinatrice.

La coordinatrice raccoglie i bisogni formativi emersi nel corso dell'anno scolastico attraverso il confronto con gli operatori, le famiglie, le scuole e il Comune. Tali bisogni vengono utilizzati per aggiornare i contenuti dei momenti formativi e per orientare gli interventi di supporto al gruppo di lavoro.

Particolare attenzione viene dedicata alla fase di avvio del servizio. Prima dell'inserimento operativo, gli operatori vengono informati sulle caratteristiche generali dell'intervento, sulle modalità di comunicazione con il coordinamento, sulle procedure per assenze e sostituzioni, sulle regole di comportamento nei contesti scolastici e sui principi di riservatezza. Questo momento iniziale è essenziale per garantire omogeneità e prevenire errori organizzativi.

Il Consorzio promuove una cultura professionale fondata su rispetto, puntualità, collaborazione e attenzione educativa. L'operatore OEPAC è chiamato a lavorare accanto all'alunna o all'alunno senza sostituirsi a lei o a lui, sostenendone le autonomie e favorendo la partecipazione alle attività scolastiche e relazionali in coerenza con il progetto educativo.

Tabella 5 - Piano formativo e di supervisione.

Area formativa	Contenuti essenziali	Finalità
Inclusione scolastica e ruolo OEPAC	Confini del ruolo, collaborazione con docenti, partecipazione alla vita scolastica.	Garantire interventi coerenti e non sovrapposti alle funzioni scolastiche.
Autonomia e comunicazione	Autonomie personali, comunicazione verbale/non verbale, facilitazione relazionale.	Sostenere la partecipazione dell'alunna/o e la crescita delle competenze.
PEI, GLO e lavoro di rete	Lettura del progetto educativo, raccordo con scuola, famiglia, Comune e ASL.	Assicurare coerenza tra intervento quotidiano e obiettivi condivisi.

Area formativa	Contenuti essenziali	Finalità
Sicurezza, privacy e responsabilità	D.Lgs. 81/2008, riservatezza, gestione dati, comportamento professionale.	Tutela di minori, famiglie, operatori e amministrazione.
Supervisione e casi complessi	Confronto su criticità educative, relazionali e organizzative.	Migliorare la qualità dell'intervento e prevenire disservizi.

f. Sistema di valutazione della qualità dei servizi, procedure di gestione dei reclami e gestione del disservizio

Il Consorzio adotta un sistema di valutazione della qualità finalizzato a monitorare l'andamento del servizio, prevenire criticità, raccogliere osservazioni dagli interlocutori e attivare azioni correttive quando necessario. Il sistema è coerente con l'impostazione organizzativa del Consorzio e con la presenza della certificazione UNI EN ISO 9001:2015, del modello 231, del Codice Etico e delle procedure interne di responsabilità e controllo.

La valutazione della qualità non viene intesa come attività episodica, ma come processo continuo che accompagna l'intero anno scolastico. Essa riguarda sia gli aspetti organizzativi, come puntualità, copertura delle assenze, continuità degli operatori e correttezza delle comunicazioni, sia gli aspetti educativi e relazionali, come adeguatezza dell'intervento, collaborazione con la scuola, rapporto con la famiglia e capacità di adattamento ai bisogni dell'alunna o dell'alunno.

Gli strumenti ordinari di monitoraggio comprendono:

- verifica delle presenze e dell'effettiva erogazione delle ore assegnate;
- contatti periodici della coordinatrice con operatori e referenti scolastici;
- raccolta di segnalazioni, osservazioni e richieste provenienti dalle famiglie;
- confronto con il Comune e con il Servizio Sociale comunale sulle eventuali criticità;
- riunioni di coordinamento e aggiornamento del gruppo di lavoro;
- analisi dei disservizi, ove presenti, e definizione delle relative azioni correttive;
- raccolta di elementi utili alla valutazione della soddisfazione e della qualità percepita.

La gestione dei reclami segue un percorso chiaro. Le famiglie, la scuola o il Comune possono segnalare criticità relative all'organizzazione del servizio, alla presenza dell'operatore, alla comunicazione, alla continuità o ad altri aspetti rilevanti. La segnalazione viene presa in carico dalla coordinatrice, che procede alla verifica dei fatti, raccoglie le informazioni necessarie, valuta la natura del problema e individua le soluzioni più opportune.

In caso di reclamo o segnalazione, il Consorzio opera secondo i seguenti passaggi:

- ricezione e registrazione della segnalazione;
- analisi preliminare della criticità e individuazione del livello di urgenza;
- confronto con l'operatore coinvolto e, se necessario, con la scuola e con la famiglia;
- informazione al Comune nei casi rilevanti o quando la criticità incide sull'organizzazione del servizio;
- definizione dell'azione correttiva, che può riguardare chiarimenti, supporto all'operatore, modifica organizzativa, sostituzione, ulteriore monitoraggio o incontro di confronto;
- verifica dell'efficacia dell'azione intrapresa;
- chiusura della segnalazione con conservazione degli elementi essenziali ai fini del monitoraggio interno.

Per disservizio si intende ogni evento che incida negativamente sulla regolare erogazione del servizio, quali assenza non coperta, ritardo significativo, comunicazione non tempestiva, comportamento non conforme, difficoltà relazionale rilevante o mancato rispetto delle procedure organizzative. Il disservizio viene gestito con tempestività, privilegiando la continuità dell'intervento e la tutela dell'alunna o dell'alunno.

Il Consorzio si impegna a mantenere con il Comune un flusso informativo trasparente sulle criticità significative. Le situazioni ordinarie vengono gestite dal coordinamento; le situazioni più rilevanti, ripetute o potenzialmente incidenti sulla qualità del servizio vengono condivise con l'Amministrazione, al fine di individuare soluzioni coerenti e prevenire il ripetersi del problema.

La qualità del servizio viene infine sostenuta attraverso la Carta dei Servizi, che definisce in modo accessibile le caratteristiche dell'intervento, gli standard organizzativi, i canali di comunicazione, le modalità di presentazione dei reclami e gli impegni assunti dal Consorzio nei confronti delle famiglie, delle scuole e dell'Amministrazione.

Tabella 6 - Cruscotto sintetico di qualità, reclami e disservizi.

Ambito monitorato	Indicatore/strumento	Frequenza o momento	Azione in caso di criticità
Continuità del servizio	Presenze, assenze, sostituzioni, stabilità degli abbinamenti.	Continuativa, con verifica del coordinamento.	Sostituzione, rimodulazione, confronto con scuola e famiglia.
Qualità relazionale	Osservazioni di operatori, scuola e famiglia.	In avvio e durante l'anno scolastico.	Supporto all'operatore, supervisione, eventuale cambio organizzativo.
Comunicazione	Segnalazioni ricevute, tempi di risposta, chiarezza delle informazioni.	Ogni volta che emerge un bisogno informativo o una criticità.	Chiarimento, incontro, aggiornamento delle modalità di contatto.
Reclami e disservizi	Registrazione della segnalazione e tracciamento dell'esito.	Alla ricezione della segnalazione.	Analisi, azione correttiva, verifica e chiusura.
Soddisfazione e miglioramento	Raccolta di osservazioni qualitative dagli interlocutori.	Periodicamente o a fine anno.	Revisione procedure e miglioramento del servizio.

g. Strumenti di informazione e comunicazione con le famiglie delle alunne e degli alunni con disabilità

La comunicazione con le famiglie è un elemento essenziale del servizio OEPAC. La famiglia conosce la storia, le abitudini, le modalità comunicative e le esigenze quotidiane dell'alunna o dell'alunno; per questo deve poter contare su interlocutori chiari, tempi di risposta adeguati e informazioni comprensibili sull'organizzazione del servizio.

Il Consorzio garantisce alle famiglie un sistema di comunicazione semplice, ordinato e rispettoso dei ruoli. La famiglia non viene lasciata sola nella gestione delle informazioni organizzative, ma può fare riferimento alla coordinatrice del servizio per segnalazioni, richieste, chiarimenti e comunicazioni relative all'andamento dell'intervento. L'operatore mantiene la relazione educativa nel contesto scolastico, mentre la coordinatrice presidia le comunicazioni organizzative e le eventuali criticità.

Gli strumenti di comunicazione previsti comprendono:

- indicazione di un referente/coordinatrice del servizio;
- attivazione di un recapito telefonico dedicato o di un canale di contatto comunicato alle famiglie all'avvio del servizio;
- utilizzo della posta elettronica o di altri canali tracciabili per le comunicazioni formali;
- incontri iniziali o colloqui di avvio, ove necessari, per raccogliere le informazioni utili alla presa in carico;
- aggiornamenti periodici sull'andamento organizzativo del servizio, nel rispetto delle competenze della scuola e del Comune;
- raccolta di segnalazioni e reclami secondo modalità chiare e accessibili;
- messa a disposizione della scheda tecnica sintetica e della Carta dei Servizi, così da consentire alle famiglie una scelta consapevole dell'organismo.

La comunicazione con la famiglia avviene nel rispetto della riservatezza e della corretta distinzione dei ruoli. Gli aspetti didattici restano di competenza della scuola; gli aspetti sanitari e specialistici restano di competenza dei servizi competenti; l'OEPAC opera nell'ambito del supporto educativo all'autonomia, alla comunicazione e all'inclusione. La coordinatrice facilita il raccordo tra i diversi interlocutori, evitando sovrapposizioni e favorendo un linguaggio comune.

All'avvio del servizio, ove possibile, viene raccolto un quadro informativo essenziale relativo alle abitudini, alle autonomie, alle modalità comunicative, alle attenzioni educative e alle eventuali criticità dell'alunna o dell'alunno. Tali informazioni vengono utilizzate per orientare l'intervento e vengono trattate esclusivamente nei limiti necessari all'erogazione del servizio.

La famiglia può segnalare alla coordinatrice eventuali difficoltà nella continuità del servizio, problemi di comunicazione, dubbi sull'organizzazione, assenze, variazioni di orario o altre circostanze rilevanti. La coordinatrice valuta la segnalazione e, se necessario, coinvolge scuola, Comune o altri soggetti competenti, secondo la natura della questione.

Il Consorzio intende promuovere una comunicazione sobria, tempestiva e utile. Non sono previsti flussi informativi eccessivi o invasivi; sono invece garantite le comunicazioni necessarie a rendere il servizio comprensibile, affidabile e controllabile da parte delle famiglie e dell'Amministrazione.

Tabella 7 - Sistema di comunicazione con gli interlocutori del servizio.

Interlocutore	Canale ordinario	Oggetto della comunicazione	Criterio di gestione
Famiglia	Coordinatrice, recapito dedicato all'avvio, e-mail o canali tracciabili.	Informazioni organizzative, segnalazioni, esigenze, reclami.	Chiarezza, tempestività, riservatezza.

Interlocutore	Canale ordinario	Oggetto della comunicazione	Criterio di gestione
Scuola	Coordinatrice e operatori, secondo ruoli e indicazioni concordate.	Orari, presenza, raccordo operativo, elementi utili al servizio.	Collaborazione e rispetto delle competenze scolastiche.
Comune/Servizio Sociale	Comunicazioni formali e raccordo con il referente comunale.	Avvio servizio, criticità rilevanti, monitoraggio e aggiornamenti.	Trasparenza e documentabilità.
ASL o altri servizi	Raccordo mediato dagli interlocutori competenti, ove necessario.	Informazioni essenziali per la coerenza del percorso.	Pertinenza, minimizzazione dei dati e rispetto della privacy.

h. Metodologia per la rilevazione dei bisogni

La rilevazione dei bisogni costituisce la base per un intervento OEPAC appropriato. Il bisogno dell'alunna o dell'alunno non viene considerato come dato statico, ma come elemento da comprendere, osservare e aggiornare nel corso dell'anno scolastico, in relazione al contesto, all'evoluzione delle autonomie, alle dinamiche del gruppo classe, agli obiettivi del PEI e alle indicazioni provenienti dalla rete istituzionale e familiare.

La metodologia adottata dal Consorzio si fonda su un processo progressivo che integra fonti documentali, confronto con gli interlocutori, osservazione del contesto e verifica dell'andamento dell'intervento. Tale metodo consente di evitare risposte standardizzate e di costruire un servizio coerente con le effettive esigenze dell'alunna o dell'alunno.

La rilevazione dei bisogni si articola in cinque fasi principali:

1. Raccolta delle informazioni iniziali. Il coordinamento acquisisce, nei limiti consentiti e secondo le indicazioni del Comune, le informazioni essenziali relative alla situazione dell'alunna o dell'alunno, al monte ore, alla sede scolastica, agli obiettivi generali dell'intervento e alle eventuali attenzioni organizzative.
2. Analisi della documentazione disponibile. Ove accessibile, vengono presi in considerazione gli elementi contenuti nel PEI, nel CIS, nelle indicazioni della scuola e nei documenti utili alla definizione del bisogno educativo, sempre nel rispetto della riservatezza.
3. Confronto con gli interlocutori. La coordinatrice cura il raccordo con Comune, scuola, famiglia e, quando necessario, ASL o altri servizi coinvolti, per integrare le informazioni e comprendere le priorità del percorso.
4. Osservazione nel contesto scolastico. L'operatore, con il supporto della coordinatrice, osserva l'alunna o l'alunno nel contesto quotidiano, con attenzione alle autonomie, alle modalità comunicative, alla partecipazione, alle relazioni con i pari e alle eventuali situazioni di difficoltà.
5. Aggiornamento e rimodulazione. I bisogni rilevati vengono periodicamente rilette alla luce dell'andamento del servizio. Se emergono nuove esigenze o criticità, il Consorzio si raccorda con gli interlocutori competenti per adeguare le modalità operative dell'intervento.

Gli ambiti di osservazione riguardano in particolare:

- autonomie personali e autonomie nel contesto scolastico;
- modalità di comunicazione verbale, non verbale o aumentativa;
- partecipazione alle attività didattiche, laboratoriali, ludiche e socializzanti;
- relazione con i pari e con gli adulti di riferimento;
- gestione dei momenti di transizione, ingresso, uscita, mensa, spostamenti e attività comuni;
- eventuali fattori che favoriscono o ostacolano l'inclusione;
- necessità di supporto, mediazione, accompagnamento o facilitazione;
- condizioni organizzative utili a garantire continuità e benessere.

La rilevazione dei bisogni non ha finalità diagnostica e non si sostituisce alle valutazioni specialistiche. Essa ha finalità educativa e organizzativa: consente di orientare l'azione dell'OEPAC, rendere più efficace la collaborazione con la scuola, supportare la famiglia e fornire al Comune elementi utili al monitoraggio del servizio.

Il Consorzio considera il PEI e i momenti di confronto istituzionale, inclusi i GLO quando previsti, strumenti fondamentali per garantire coerenza tra l'intervento OEPAC e il progetto scolastico ed educativo dell'alunna o dell'alunno. L'operatore contribuisce, nei limiti del proprio ruolo, fornendo osservazioni sull'autonomia, la comunicazione, la partecipazione e la relazione, senza sovrapporsi alle competenze della scuola e degli specialisti.

La metodologia di rilevazione dei bisogni è quindi dinamica, prudente e collaborativa. Essa permette di costruire un intervento concreto, comprensibile e aggiornabile, capace di accompagnare l'alunna o l'alunno nel percorso scolastico e di sostenere la famiglia nella relazione con il sistema dei servizi.

Tabella 8 - Fasi e output della rilevazione dei bisogni.

Fase	Attività	Output operativo
1. Informazioni iniziali	Acquisizione di dati essenziali su monte ore, sede, classe, bisogni generali e indicazioni disponibili.	Quadro iniziale di presa in carico.
2. Documentazione	Lettura degli elementi educativi e scolastici disponibili, inclusi PEI e CIS ove accessibili.	Prime attenzioni operative e obiettivi di supporto.
3. Confronto di rete	Raccordo con Comune, scuola, famiglia e altri servizi coinvolti.	Bisogni condivisi e priorità di intervento.
4. Osservazione	Osservazione nel contesto scolastico e restituzione alla coordinatrice.	Aggiornamento delle modalità operative.
5. Rimodulazione	Verifica periodica e adeguamento in presenza di cambiamenti o criticità.	Intervento dinamico, coerente con l'evoluzione del bisogno.

Sottoscrizione

Il presente documento tecnico è redatto ai fini della partecipazione alla procedura di accreditamento al Registro Unico per la gestione del servizio OEPAC del Comune di Poggio Mirteto, anno educativo 2026/2027.

Roma, li 29.06.2026

In fede

Consorzio Umana Solidarietà s.c.s.

Il legale rappresentante

Alberto Spitale

(firma digitale)

Firmato digitalmente da:

ALBERTO SPITALE

Data: 29/06/2026 12:19:23

Il sottoscritto autorizza l'utilizzo e la diffusione dei dati forniti nel presente documento tecnico, unitamente alla Carta dei Servizi, al fine di consentire la scelta dell'Organismo da parte delle famiglie.

Umana Solidarietà
Consorzio Umana Solidarietà s.c.s.



**Comune di
Poggio Mirteto**

CARTA DEI SERVIZI

Servizio educativo per l'autonomia e la comunicazione (OEPAC)

Comune di Poggio Mirteto - Anno educativo/scolastico 2026/2027

Consorzio Umana Solidarietà s.c.s.

Sede legale: Via Luigi Luzzatti 13/A, Roma - P. IVA 06519910829



Indice

1. Presentazione della Carta dei Servizi
2. Il Consorzio Umana Solidarietà s.c.s.
3. Il servizio OEPAC: finalità e destinatari
4. Principi generali del servizio
5. Modalità di attivazione e presa in carico
6. Organizzazione del servizio
7. Ruolo dell'operatore OEPAC
8. Coordinamento del servizio
9. Continuità educativa, turn over e sostituzioni
10. Comunicazione con famiglie, scuola, ASL e Comune
11. Formazione continua e supervisione
12. Qualità, monitoraggio, reclami e disservizi
13. Privacy, sicurezza e responsabilità
14. Standard di qualità e impegni verso le famiglie
15. Contatti, sede operativa e aggiornamento della Carta

1. Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui il Consorzio Umana Solidarietà s.c.s. presenta alle famiglie, al Comune di Poggio Mirteto, alle scuole e agli altri soggetti coinvolti le modalità di organizzazione e gestione del servizio educativo per l'autonomia e la comunicazione, di seguito OEPAC.

La Carta ha una funzione informativa e di garanzia. Informa le famiglie sui principi e sulle modalità operative del servizio; indica gli impegni assunti dal Consorzio; descrive i canali di comunicazione, le procedure di gestione delle criticità e gli strumenti di monitoraggio della qualità. In questo senso costituisce anche un riferimento pratico per rendere più chiaro il rapporto tra famiglia, scuola, Comune, ASL e organismo gestore.

Il documento è predisposto nell'ambito della procedura di accreditamento al Registro Unico per la gestione del servizio OEPAC del Comune di Poggio Mirteto per l'anno educativo/scolastico 2026/2027. La Carta potrà essere aggiornata in relazione a indicazioni dell'Amministrazione comunale, modifiche organizzative, esigenze delle famiglie o miglioramenti del sistema di qualità interno.

2. Il Consorzio Umana Solidarietà s.c.s.

Il Consorzio Umana Solidarietà s.c.s., con sede legale in Roma, Via Luigi Luzzatti 13/A, P. IVA 06519910829, opera nel campo dei servizi sociali, socio-assistenziali, educativi, di inclusione e di presa in carico di persone in condizione di fragilità. Il Consorzio è iscritto al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore e agli altri registri pubblici pertinenti alle proprie attività, ed è strutturato per la progettazione e la gestione di interventi rivolti a minori, persone con disabilità, famiglie, adulti vulnerabili e persone straniere.

L'esperienza maturata comprende la gestione di servizi sociali e socio-educativi, servizi domiciliari, servizi di inclusione, servizi di accoglienza, interventi rivolti a minori e famiglie, percorsi di autonomia e progetti territoriali realizzati in collaborazione con amministrazioni pubbliche e reti locali. Tale

esperienza consente al Consorzio di impostare il servizio OEPAC come intervento educativo continuativo, coordinato e integrato con il contesto scolastico e familiare.

Nell'ambito della propria organizzazione consortile, il Consorzio indica quale soggetto esecutore operativo del servizio C.A.S.A. - Centro Assistenza Sociale Adriano, cooperativa con esperienza specifica nei servizi ASACOM/OEPAC e nei servizi educativi per l'autonomia, la comunicazione e l'inclusione scolastica.

La scelta di valorizzare il curriculum della cooperativa esecutrice risponde alla necessità di rappresentare in modo aderente le competenze effettivamente pertinenti al servizio da erogare. Le esperienze maturate da C.A.S.A. nei servizi ASACOM, per continuità temporale, natura dell'utenza e contenuto professionale, risultano direttamente coerenti con il servizio OEPAC oggetto dell'accreditamento presso il Comune di Poggio Mirteto.

Il Consorzio adotta un modello organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, un Codice Etico e un Organismo di Vigilanza. Dispone inoltre di un sistema di gestione della qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per attività di progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali. Tali elementi rappresentano strumenti di governo interno e concorrono a garantire tracciabilità, controllo, responsabilità e miglioramento continuo dei servizi erogati.

Nell'ambito del servizio OEPAC per il Comune di Poggio Mirteto, il Consorzio si impegna ad attivare una sede operativa nel territorio comunale entro il 1 settembre dell'anno scolastico di riferimento, o comunque nei tempi richiesti per assicurare l'avvio ordinato del servizio.

3. Il servizio OEPAC: finalità e destinatari

Il servizio OEPAC concorre all'attuazione del diritto allo studio e all'inclusione scolastica delle alunne e degli alunni con disabilità. Esso si realizza attraverso l'intervento di operatori educativi che supportano l'autonomia personale, la comunicazione, la partecipazione alla vita scolastica e la relazione con il gruppo classe, in coerenza con il progetto educativo individualizzato e con le indicazioni della rete istituzionale.

Il servizio è rivolto alle alunne e agli alunni residenti nel Comune di Poggio Mirteto e frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, in possesso della documentazione prevista dalla normativa e dalle Linee Guida comunali. L'intervento si colloca all'interno del percorso scolastico ed educativo dell'alunna o dell'alunno e non sostituisce le funzioni didattiche della scuola, né le competenze sanitarie o assistenziali di altri soggetti istituzionali.

Le finalità generali del servizio sono: favorire l'autonomia personale; sostenere la comunicazione verbale e non verbale; promuovere l'inclusione nel gruppo classe; prevenire situazioni di isolamento; accompagnare la partecipazione alle attività scolastiche ed educative; contribuire al benessere relazionale dell'alunna o dell'alunno nel contesto scolastico.

4. Principi generali del servizio

Il Consorzio organizza il servizio OEPAC secondo principi semplici e riconoscibili, orientati alla tutela dell'alunna o dell'alunno, alla collaborazione con la famiglia e alla regolarità dell'intervento.

- Centralità della persona: ogni intervento è costruito tenendo conto dei bisogni, delle capacità, delle autonomie e del percorso educativo dell'alunna o dell'alunno.
- Inclusione scolastica: l'operatore sostiene la partecipazione alla vita della classe, alle attività educative e ai momenti di socializzazione.

- Continuità educativa: il Consorzio ricerca, per quanto possibile, la stabilità del rapporto tra alunna/o e operatore, riducendo cambiamenti non necessari.
- Collaborazione istituzionale: il servizio si realizza in raccordo con Comune, scuola, famiglia, ASL e altri soggetti coinvolti nel progetto educativo.
- Trasparenza: le famiglie devono poter conoscere l'organizzazione del servizio, i referenti, i canali di comunicazione e le modalità di gestione di eventuali criticità.
- Qualità e miglioramento: il servizio viene monitorato attraverso strumenti di verifica, raccolta di segnalazioni, gestione dei reclami e azioni correttive.

5. Modalità di attivazione e presa in carico

L'attivazione del servizio avviene secondo le modalità stabilite dal Comune di Poggio Mirteto e dalle Linee Guida comunali. Le famiglie scelgono l'organismo accreditato tra quelli iscritti al Registro Unico; a seguito della scelta, il Comune procede agli adempimenti necessari per l'organizzazione del servizio e per l'eventuale convenzionamento con l'organismo gestore.

Una volta ricevuta l'indicazione dell'alunna o dell'alunno da prendere in carico, il Consorzio attiva il coordinamento interno e avvia il confronto con i soggetti coinvolti. La presa in carico non è un atto meramente amministrativo, ma un processo di conoscenza progressiva del bisogno educativo, del contesto scolastico e familiare e degli obiettivi individuati nel percorso personalizzato.

5.1 Fasi della presa in carico

- acquisizione delle informazioni disponibili, nel rispetto della privacy e delle indicazioni del Comune;
- confronto con il Servizio Sociale comunale e con la scuola per comprendere il contesto di intervento;
- lettura della documentazione educativa e scolastica disponibile, con particolare attenzione al PEI e agli obiettivi di autonomia, comunicazione e inclusione;
- individuazione dell'operatore più idoneo in relazione al bisogno, al profilo professionale e alla continuità organizzativa;
- avvio dell'intervento nel contesto scolastico, con osservazione iniziale e raccordo con la famiglia e con il personale scolastico;
- monitoraggio della fase di inserimento e aggiornamento del piano operativo in caso di necessità.

La presa in carico mantiene carattere dinamico: i bisogni dell'alunna o dell'alunno possono cambiare nel corso dell'anno scolastico e il servizio deve saper adattare le proprie modalità operative nel rispetto delle ore assegnate, delle indicazioni istituzionali e degli obiettivi educativi condivisi.

6. Organizzazione del servizio

L'organizzazione del servizio è affidata a una struttura di coordinamento che presidia l'avvio degli interventi, l'assegnazione degli operatori, la gestione delle presenze, le sostituzioni, la comunicazione con le famiglie e il raccordo con Comune e scuole. Il modello organizzativo è pensato per garantire regolarità, continuità e tempestività nella risposta.

Il Consorzio assicura la disponibilità di personale con competenze coerenti con il servizio e con esperienza nei servizi di inclusione e integrazione scolastica. La composizione del gruppo di lavoro viene definita sulla base degli alunni assegnati, delle sedi scolastiche, del monte ore riconosciuto e delle esigenze organizzative indicate dall'Amministrazione.

6.1 Figure coinvolte

- Legale rappresentante: Alberto Spitale, responsabile della rappresentanza dell'organismo e degli impegni assunti nell'ambito dell'accreditamento.
- Coordinatrice del servizio: Liliana Coppotelli, dipendente del Consorzio, con funzioni di raccordo operativo, organizzativo e professionale.
- Operatori OEPAC: personale incaricato dell'intervento educativo quotidiano a favore delle alunne e degli alunni.
- Referenti amministrativi e di qualità: figure interne che supportano la gestione documentale, la rendicontazione, il monitoraggio e le procedure di qualità.

7. Ruolo dell'operatore OEPAC

L'operatore OEPAC svolge un ruolo educativo di supporto all'autonomia e alla comunicazione dell'alunna o dell'alunno con disabilità. Opera nel contesto scolastico, in raccordo con il personale docente e con le altre figure coinvolte, nel rispetto del progetto educativo individualizzato e delle indicazioni condivise in sede istituzionale.

L'operatore non sostituisce il docente di sostegno, non assume funzioni didattiche proprie della scuola e non svolge prestazioni sanitarie. Il suo intervento è orientato a facilitare la partecipazione dell'alunna o dell'alunno alle attività scolastiche, a sostenere le autonomie personali e relazionali, a favorire la comunicazione e a contribuire al benessere nel contesto educativo.

7.1 Attività principali

- supporto alla partecipazione alle attività didattico-educative e ai momenti di vita scolastica;
- sostegno allo sviluppo dell'autonomia personale e sociale;
- facilitazione della comunicazione verbale, non verbale e relazionale;
- supporto nei passaggi, negli spostamenti e nelle situazioni educative che richiedono accompagnamento;
- collaborazione con i docenti e con il gruppo classe per prevenire isolamento e favorire inclusione;
- osservazione educativa e restituzione al coordinamento di elementi utili al monitoraggio del servizio.

8. Coordinamento del servizio

Il coordinamento rappresenta il punto di tenuta del servizio. La coordinatrice cura il raccordo tra Consorzio, Comune, scuole, famiglie, ASL e operatori, presidia l'organizzazione quotidiana e interviene nella gestione delle criticità. Il coordinamento garantisce che il servizio non sia affidato alla sola iniziativa del singolo operatore, ma sia sostenuto da una struttura organizzativa chiara.

La coordinatrice individuata è Liliana Coppotelli, assistente sociale e coordinatrice con esperienza nei servizi rivolti a minori, famiglie, disabilità e inclusione scolastica. Il suo percorso comprende esperienze di coordinamento OEPAC, partecipazione alla stesura dei PEI e ai GLO, gestione di operatori, rapporti istituzionali, coordinamento di servizi SAISA/SAISH, supervisione di equipe e lavoro nei servizi sociali territoriali.

8.1 Funzioni della coordinatrice

- organizzare l'avvio del servizio e l'assegnazione degli operatori;
- mantenere il raccordo con Comune, scuole, famiglie e ASL;
- monitorare l'andamento degli interventi e raccogliere segnalazioni;



- gestire sostituzioni, assenze e modifiche organizzative;
- supportare gli operatori nella lettura dei bisogni e nella gestione delle situazioni complesse;
- curare la raccolta delle informazioni utili al sistema qualità, alla reportistica e al miglioramento del servizio.

9. Continuità educativa, turn over e sostituzioni

La continuità educativa è un elemento essenziale del servizio OEPAC. La relazione tra alunna/o e operatore richiede tempo, conoscenza reciproca, fiducia e stabilità. Per questo il Consorzio organizza il servizio cercando di mantenere lo stesso operatore assegnato alla singola alunna o al singolo alunno per tutta la durata dell'anno scolastico e, ove possibile, nei passaggi successivi.

Il contenimento del turn over viene perseguito attraverso una corretta assegnazione iniziale degli operatori, il monitoraggio del carico di lavoro, l'ascolto del personale, la supervisione, la formazione continua e la gestione preventiva delle criticità. Quando un cambiamento si rende necessario, il Consorzio cura il passaggio di consegne e informa i soggetti coinvolti secondo le modalità concordate.

9.1 Gestione delle sostituzioni

In caso di assenza dell'operatore, il Consorzio attiva la procedura di sostituzione, con l'obiettivo di garantire la continuità del servizio. In particolare, per assenze superiori a un giorno viene individuato personale sostitutivo preventivamente valutato e informato sugli elementi essenziali del caso, nel rispetto della riservatezza.

- ricezione della comunicazione di assenza e valutazione della durata prevista;
- attivazione della coordinatrice e verifica delle risorse disponibili;
- individuazione del sostituto più idoneo in relazione al contesto e al bisogno;
- passaggio delle informazioni operative essenziali;
- comunicazione alla scuola e, ove necessario, alla famiglia e al Comune;
- monitoraggio dell'intervento sostitutivo e verifica del rientro dell'operatore titolare.

La sostituzione non viene considerata un adempimento formale, ma una fase delicata della continuità educativa. Per questo viene curata con attenzione, evitando cambiamenti non necessari e riducendo il più possibile l'impatto sull'alunna o sull'alunno.



10. Comunicazione con famiglie, scuola, ASL e Comune

Il servizio OEPAC richiede una comunicazione chiara, rispettosa e ordinata. La famiglia deve poter conoscere il referente del servizio, comprendere le modalità di comunicazione e segnalare eventuali esigenze o criticità. La scuola deve poter contare su interlocutori disponibili e su procedure semplici per la gestione quotidiana. Il Comune e la ASL devono poter ricevere le informazioni necessarie nell'ambito delle rispettive competenze.

10.1 Comunicazione con le famiglie

Il Consorzio assicura alle famiglie un canale di comunicazione con la coordinatrice e con la struttura organizzativa. Il recapito telefonico

dedicato sarà comunicato alle famiglie in fase di attivazione del servizio, insieme agli altri riferimenti operativi utili. Le comunicazioni saranno gestite in modo da garantire chiarezza, tempestività e rispetto della riservatezza.

La famiglia potrà rivolgersi al Consorzio per informazioni sull'organizzazione del servizio, per segnalazioni, per richieste di confronto e per comunicazioni relative alla frequenza scolastica o a variazioni rilevanti. Le questioni educative di maggiore rilievo saranno trattate in raccordo con la scuola, il Comune e gli altri soggetti competenti.

10.2 Comunicazione con scuola, ASL e Comune

Con la scuola il Consorzio mantiene un raccordo operativo finalizzato alla corretta integrazione dell'intervento OEPAC nella vita scolastica. Con la ASL e i servizi specialistici il raccordo avviene nel rispetto delle competenze istituzionali e delle informazioni autorizzate. Con il Comune il Consorzio cura le comunicazioni amministrative, organizzative e qualitative richieste per il buon andamento del servizio.

11. Formazione continua e supervisione

Il Consorzio considera la formazione continua e la supervisione strumenti necessari per mantenere qualità, omogeneità e consapevolezza professionale nel gruppo di lavoro. Il servizio OEPAC richiede competenze educative, relazionali e organizzative, ma anche capacità di lettura del contesto scolastico e familiare.

La formazione potrà riguardare: disabilità e inclusione scolastica; autonomia personale; comunicazione verbale e non verbale; relazione educativa; PEI e partecipazione ai GLO; sicurezza; privacy; gestione delle criticità; collaborazione con famiglie e scuola; strumenti di osservazione e monitoraggio. In presenza di bisogni specifici, potranno essere previsti approfondimenti su comunicazione aumentativa alternativa, disturbi del comportamento, neurodivergenze o altre tematiche connesse ai casi in carico.

La supervisione sostiene gli operatori nella gestione delle situazioni complesse, nella lettura dei bisogni e nel mantenimento di un corretto assetto professionale. Essa può realizzarsi attraverso incontri individuali, incontri di gruppo, confronto con la coordinatrice e momenti di verifica periodica.

12. Qualità, monitoraggio, reclami e disservizi

Il Consorzio adotta strumenti di controllo e monitoraggio finalizzati a verificare la regolarità del servizio, la qualità percepita, la gestione delle criticità e il rispetto degli impegni assunti. Il sistema qualità non ha solo funzione documentale, ma serve a individuare tempestivamente eventuali problemi e ad attivare azioni correttive.



12.1 Monitoraggio del servizio

- verifica dell'avvio degli interventi e della corretta assegnazione degli operatori;
- controllo delle presenze e delle eventuali assenze;
- monitoraggio delle sostituzioni e dei cambiamenti organizzativi;
- raccolta di segnalazioni da scuola, famiglia e operatori;
- confronto periodico tra coordinatrice e operatori;
- eventuale reportistica verso il Comune secondo le modalità richieste.

12.2 Reclami e disservizi

La famiglia, la scuola o il Comune possono segnalare criticità, disservizi o elementi di insoddisfazione. Ogni segnalazione viene presa in carico dalla coordinatrice o dalla struttura organizzativa del Consorzio, che procede alla verifica dei fatti, all'ascolto dei soggetti coinvolti e alla definizione delle eventuali azioni correttive.

Le segnalazioni possono riguardare, ad esempio, ritardi, assenze, difficoltà di comunicazione, criticità nella relazione educativa, problemi organizzativi o mancato rispetto delle modalità concordate. Il Consorzio si impegna a rispondere in modo tempestivo e proporzionato, distinguendo tra criticità episodiche, disservizi organizzativi e situazioni che richiedono un intervento più strutturato.

13. Privacy, sicurezza e responsabilità

Il servizio viene gestito nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, con particolare attenzione alla natura sensibile delle informazioni relative alle alunne e agli alunni con disabilità. Le informazioni sono trattate esclusivamente per le finalità connesse all'organizzazione e all'erogazione del servizio, nel rispetto dei ruoli e delle autorizzazioni previste.

Gli operatori sono tenuti alla riservatezza sulle informazioni apprese nello svolgimento del servizio e a un comportamento professionale, rispettoso e coerente con il Codice Etico del Consorzio. Non sono ammesse divulgazioni improprie, comunicazioni informali non autorizzate o utilizzi dei dati estranei alle finalità del servizio.

Il Consorzio assicura inoltre il rispetto degli obblighi in materia di salute e sicurezza sul lavoro, prevenzione degli infortuni, corretto inquadramento del personale e osservanza delle condizioni contrattuali, normative e retributive applicabili. Gli operatori sono informati sulle procedure essenziali di sicurezza e sulle regole di comportamento nei contesti scolastici.

14. Standard di qualità e impegni verso le famiglie

La seguente tabella riassume gli standard qualitativi e gli impegni principali che il Consorzio assume nell'organizzazione del servizio OEPAAC. Gli standard sono intesi come riferimenti operativi e potranno essere integrati o aggiornati in accordo con il Comune e in relazione alle esigenze del servizio.

Area	Impegno del Consorzio	Modalità di verifica
Avvio del servizio	Organizzare l'avvio degli interventi nei tempi richiesti dal Comune e dalle scuole.	Verifica con Comune, scuole e coordinatrice.
Continuità educativa	Mantenere, per quanto possibile, lo stesso operatore assegnato alla singola alunna o al singolo alunno.	Monitoraggio assegnazioni e variazioni.
Sostituzioni	Attivare personale sostitutivo in caso di assenza, con particolare attenzione alle assenze superiori a un giorno.	Registro assenze, comunicazioni e verifica sostituzioni.
Comunicazione	Garantire un referente chiaro e un recapito operativo comunicato alle famiglie all'avvio del servizio.	Verifica dei canali comunicati e delle segnalazioni ricevute.
Coordinamento	Presidiare il raccordo tra Comune, scuola, famiglia, ASL e operatori.	Incontri, comunicazioni e report interni.
Formazione	Promuovere formazione continua e supervisione degli operatori.	Piano formativo, registri e incontri di supervisione.
Qualità e reclami	Prendere in carico segnalazioni e reclami, attivando verifiche e azioni correttive.	Registro segnalazioni, tempi di risposta e azioni correttive.
Privacy e sicurezza	Gestire dati e attività nel rispetto della normativa vigente.	Procedure interne, informative, formazione e controlli.



15. Contatti, sede operativa e aggiornamento della Carta

Il Consorzio Umana Solidarietà s.c.s. ha sede legale in Roma, Via Luigi Luzzatti 13/A. Per il servizio OEPAC del Comune di Poggio Mirteto il Consorzio si impegna ad attivare una sede operativa nel territorio comunale entro il 1 settembre dell'anno scolastico di riferimento, quale punto organizzativo a supporto del servizio e del raccordo con il territorio.

Il recapito telefonico dedicato alle famiglie e gli eventuali ulteriori riferimenti operativi saranno comunicati all'avvio del servizio, in modo da consentire comunicazioni rapide e ordinate. Le comunicazioni formali seguiranno i canali indicati dal Comune e dalla documentazione amministrativa della procedura.

La Carta dei Servizi potrà essere aggiornata in caso di modifiche organizzative, indicazioni dell'Amministrazione comunale, variazioni normative, esigenze emerse dal monitoraggio o miglioramenti introdotti dal sistema qualità del Consorzio. Ogni aggiornamento sarà orientato a rendere il servizio più chiaro, accessibile e coerente con i bisogni delle alunne, degli alunni e delle famiglie.

Sottoscrizione

La presente Carta dei Servizi è adottata dal Consorzio Umana Solidarietà s.c.s. nell'ambito della procedura di accreditamento per il servizio OEPAC del Comune di Poggio Mirteto, anno educativo/scolastico 2026/2027.

Roma, 29/06/2026

Consorzio Umana Solidarietà s.c.s.

Il Legale Rappresentante

Alberto Spitale

Firmato digitalmente da:

ALBERTO SPITALE

Data: 29/06/2026 12:20:35



**Cooperativa Sociale
LE MILLE E UNA NOTTE**

Sede Legale: Via Laterina 15 - 00138 Roma

Sede Operativa: Via Val Brembana 1 - 00141 Roma - Tel./Fax. 0686210833

PEC lemilleeunanotte@pec.it - EMAIL: ufficiogare@lemilleeunanotte.coop

P.I./C.F.: 05183141000 - Iscriz. Albo Soc. Coop. A163620

Allegato C

Indice

a) Breve presentazione dell'Organismo	pag. 1
b) Indicazione e curriculum del responsabile del servizio con funzioni di coordinatore	pag. 2
c) Modalità di contenimento del turn over	pag. 3
d) modalità di sostituzione del personale assente che assicuri sempre l'erogazione del servizio	pag. 4
e) attività di formazione continua e supervisione	pag 5
f) Sistema di valutazione della qualità dei servizi, procedure di gestione dei reclami e gestione del disservizio	pag. 6
g) Strumenti di informazione e comunicazione con l'utenza	pag. 8
h) Metodologia per la rilevazione dei bisogni	pag. 9

a) Breve presentazione dell'organismo

La Cooperativa Sociale Le Mille e una Notte opera nel campo sociale, culturale, naturalistico, dei servizi educativi e formativi, sin dal 1996, attraverso la realizzazione di progetti principalmente in convenzione con amministrazione pubbliche e istituzioni. E' accreditata dal 2002 al RUC (Registro Unico Cittadino) presso il Dipartimento V del Comune di Roma e nei Registri Municipali dei Municipi I - II - III e IX di Roma Capitale per i servizi alla persona nelle aree Anziani, Disabili e Minori e adulti in condizione di marginalità sociale. Sin dalla nascita la Cooperativa si è caratterizzata per la realizzazione di progetti e servizi in differenti ambiti quali i servizi alla persona, i servizi per le scuole, i servizi di animazione e ricreativi, servizi per l'infanzia, progetti europei e progetti naturalistici. Le finalità che la Cooperativa si prefigge e i valori ai quali si ispira, sono, primo fra tutti, la centralità della persona, il rispetto della diversità, la correttezza, la trasparenza delle azioni, la solidarietà, la giustizia sociale, l'etica professionale, il rispetto della dignità dell'individuo e il rispetto dell'ambiente naturale.

Per la realizzazione dei propri progetti la Cooperativa Sociale Le Mille e Una Notte può contare sul proprio staff costituito da circa 600 persone tra soci, dipendenti e collaboratori esterni con diverse professionalità, in possesso di qualifiche adeguate alle mansioni affidate e ai differenti servizi da realizzare; tutta l'equipe di lavoro condivide un'impostazione metodologica qualitativa, i valori, le buone prassi operative, le strategie che determinano il buon esito di un servizio.

L'esperienza maturata nei diversi ambiti d'intervento permette alla Cooperativa Le Mille e una Notte di realizzare progetti variegati e innovativi in cui l'unione e la sinergia di esperienze in settori diversi sfocia in un approccio integrato, le cui coordinate di riferimento possono essere rintracciate nel: porre la centralità della persona come fine di ogni azione; tutelare e valorizzare la persona come soggetto portatore di diritti; offrire servizi di qualità a tutti, soprattutto alle persone in condizioni di disagio morale, sociale e psicologico, in un'ottica di prevenzione del disagio stesso; promuovere la massima autonomia e la piena realizzazione della persona; rispettare ogni forma di diversità; collaborare costantemente con tutte le realtà che si prefiggono i medesimi scopi; lavorare attivamente all'interno del welfare locale nel rispetto e nella tutela del lavoro proprio e altrui; lavorare in rete con la consapevolezza che la messa in comune delle risorse, la condivisione degli obiettivi e delle strategie contribuisce al buon esito degli interventi.

La Cooperativa è dotata di Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001/2015 area EA:38 (progettazione di servizi sociali, ludici, didattici e ricreativi). La certificazione di qualità implica un'attenzione costante al monitoraggio dei servizi offerti, alla strutturazione di un'organizzazione finalizzata al miglioramento continuo dei servizi e della loro gestione operativa e comporta che tutte le attività realizzate siano gestite come un insieme di azioni tra loro collegate, dalla pianificazione al monitoraggio, passando per le fasi di organizzazione e attuazione dell'intervento incentivando un miglioramento continuo che si attua attraverso: il mantenimento di una struttura organizzativa dinamica che responsabilizzi, coinvolga e motivi tutto lo staff; l'aggiornamento professionale continuo; il riesame periodico dei processi, dei risultati ottenuti e delle procedure seguite; l'analisi di quanto emerso dal monitoraggio in itinere e finale; la customer's satisfaction per ogni servizio erogato. Tutto questo porta la Cooperativa a gestire stabilmente diversi progetti complessi, anche in collaborazione con più partner (privati, pubblici, soggetti esteri).

La qualità dei servizi offerti è stata confermata nel tempo dal mantenimento e consolidamento dei rapporti di collaborazione con enti pubblici e privati e dai positivi feed back ricevuti puntualmente da parte dell'utenza.



SISTEMA DI QUALITA' CERTIFICATO
UNI EN ISO 9001:2015
Progettazione ed erogazione di servizi sociali, ludico, didattici e ricreativi.
Projecting and supply of: social, educational and recreational services.



Cooperativa Sociale Le mille e una notte

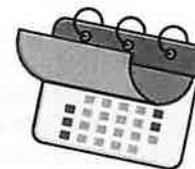
Il luogo principale delle attività della Cooperativa Sociale Le Mille e una Notte è il territorio di Roma Capitale, dove la Cooperativa ha la sua sede legale e operativa; ma tantissime sono state e sono tuttora le attività e i servizi svolti in tutto il territorio della Provincia di Roma, nonché in ambito regionale, nazionale e internazionale.

Le tipologie di interventi che forniamo sono:

- ✓ Servizio di Assistenza Scolastica, Assistenza Specialistica, Assistenza alla Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA) per alunni con disabilità, nelle scuole di ogni ordine e grado;
- ✓ Servizi di assistenza domiciliare rivolti alle persone con disabilità, minori e anziani;
- ✓ Servizi educativi e ludico-ricreativi rivolti all'infanzia (asilo nido – spazio be.bi);
- ✓ Gestione di centri diurni per persone con disabilità, minori e/o anziani;
- ✓ Gestione di centri aggregativi per minori;
- ✓ Centri ricreativi estivi;
- ✓ Attività di socializzazione e promozione del benessere per anziani;
- ✓ Progettazione, organizzazione e svolgimento di escursioni, visite guidate, progetti di educazione ambientale;
- ✓ Laboratori didattici e artistici vari, gestione di servizi di pre e post scuola, progetti interculturali.

Nel servizio di Assistenza Scolastica, la cooperativa vanta un'esperienza ventennale e continuativa dall'A.S. 1999/2000 all'A.S. 2025/2026, che riguarda complessivamente i seguenti territori:

- ✓ Comune di Roma Municipio Roma I Centro;
- ✓ Comune di Roma Municipio Roma II;
- ✓ Comune di Roma Municipio Roma III;
- ✓ Comune di Roma Municipio Roma VIII;
- ✓ Comune di Roma Municipio Roma IX;
- ✓ Comune di Roma Municipio Roma XI;
- ✓ Comune di Roma Municipio Roma XII;
- ✓ Comune di Roma Municipio Roma XIII;
- ✓ Comune di Roma Municipio Roma XV;
- ✓ Comune di Guidonia Montecelio (Rm);
- ✓ Comune di San Cesario (Rm);
- ✓ Comune di Montopoli in Sabina (RI);
- ✓ Comune di Fara Sabina (RI)
- ✓ Unione dei Comuni dell'Alta Sabina;
- ✓ Comune di Poggio Mirteto (RI);
- ✓ Comune di Montebuono (RI);
- ✓ Comune di Montelibretti (Rm);
- ✓ Comune di Torrita Tiberina (Rm);
- ✓ Comune di Guidonia;
- ✓ Comune di Misilmeri (PA).



b) Indicazione e curriculum del responsabile del servizio con funzioni di coordinatore

Per effettuare un servizio di qualità la Cooperativa Sociale Le Mille e Una Notte mette a disposizione un sistema di gestione e coordinamento delle attività, che permette di consolidare prassi operative orientate e finalizzate alla collaborazione con i servizi, facilitando la concertazione tra tutti gli attori coinvolti nella rete. L'attività di coordinamento verrà effettuata da un **Responsabile di comprovata esperienza ed in possesso di requisiti specifici**.

Nello specifico l'attività di coordinamento verrà svolta dalla **Dott.ssa Marialucia De Luca, psicologa e psicoterapeuta, con esperienza pluriennale nel coordinamento di servizi di assistenza scolastica, come riportato nel curriculum allegato alla presente offerta.**

Di seguito riportiamo le mansioni svolte nel coordinamento del servizio:

- ✓ Supporto nelle pratiche amministrative e nella gestione delle richieste di assistenza presentate dalla scuola, grazie agli incontri periodici tra il coordinatore e il referente dell'istituto e allo scambio di prassi operative condivise, che riguardano nello specifico la programmazione dell'assistenza individualizzata e la scelta dell'operatore adeguato alla tipologia di caso;

Cooperativa Sociale Le mille e una notte

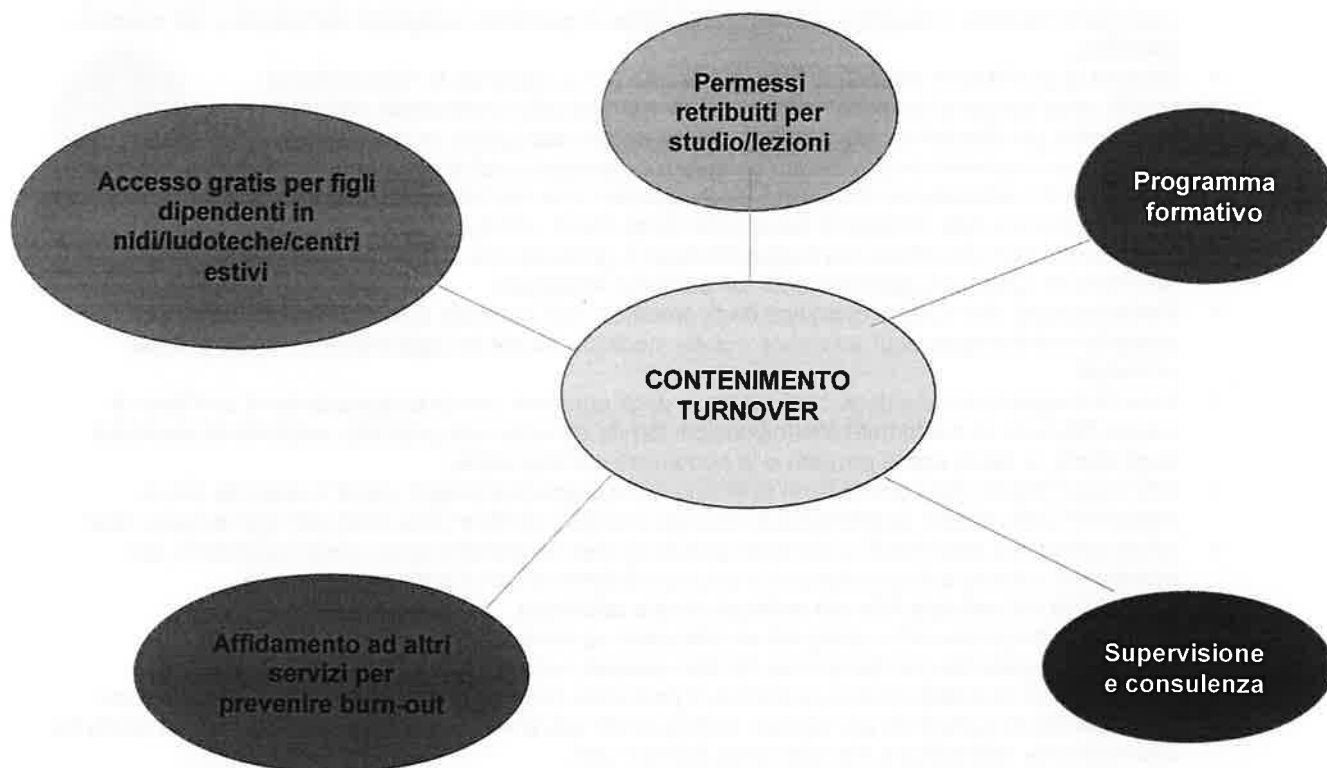
- ✓ Incontri con i Referenti Scolastici per la prima presa in carico dell'utente e visita presso la scuola per conoscere l'alunno, i docenti e prendere coscienza di particolari esigenze dell'utente e del contesto specifico;
- ✓ Stesura di un Piano di Intervento Individualizzato (P.I.I., secondo la modulistica in qualità della cooperativa) con l'indicazione chiara degli attori interessati, del servizio da erogare, gli obiettivi da raggiungere, dell'operatore assegnato, in modo che lo staff di coordinamento possa essere sempre a conoscenza dell'andamento dell'intervento educativo sull'alunno e degli operatori che con lui hanno lavorato;
- ✓ Partecipazione a tutti i Gruppi di Lavoro Handicap (GLH - GLI);
- ✓ Stesura relazioni periodiche sia sull'andamento in generale che su ogni singolo utente come momento di verifica e aggiornamento del percorso intrapreso;
- ✓ Partecipazione alle riunioni di equipe degli operatori, con cadenza quindicinale, per avere un costante monitoraggio degli interventi e delle modalità attuate al raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- ✓ Cura dell'organizzazione degli orari di lavoro degli operatori, con predisposizione di un Piano di Lavoro Mensile, in conformità alle indicazioni fornite dal referente preposto, secondo le necessità degli utenti, le fasce orarie previste e la periodicità dell'intervento;
- ✓ Informare l'Istituto della scelta degli operatori da assegnare ai singoli utenti in accordo con le indicazioni dello stesso aggiornandolo circa gli operatori di riferimento scelti per ogni singolo caso.
- ✓ Visite periodiche settimanali di controllo presso le sedi scolastiche dove opera l'operatore, per monitorare il lavoro dell'operatore ed il suo coordinamento con il personale docente.
- ✓ Reperibilità via cellulare H24 per sette giorni alla settimana.
- ✓ Garantire, l'esigenza della continuità assistenziale contenendo il turn-over.
- ✓ Presidiare e garantire l'archiviazione dei dati sensibili sull'utenza.
- ✓ Supportare gli operatori della cooperativa, il personale della scuola e i familiari dell'utente in casi particolarmente complessi e/o delicati, contribuendo attivamente al superamento della fase acuta ed alla eventuale ridefinizione dell'intervento allora in atto.



c) Modalità di contenimento del turnover

I dipendenti, i collaboratori, di ogni genere e grado, sono il vero e proprio motore della nostra Cooperativa: dalla loro creatività e dal loro impegno e coinvolgimento dipende gran parte del lavoro che si svolge verso l'utenza e la comunità. Per questo per la nostra Organizzazione è importante innanzitutto trovare la "persona giusta" per l'assistenza all'utenza... un "talento", come in genere viene definito. Diviene importante che il dipendente, in assenza di eventi inevitabili (maternità, spostamento del nucleo familiare, proseguimento degli studi, ecc.) abbia le condizioni per rimanere e crescere insieme all'azienda, **senza mai stancarsi di dare il proprio contributo costruttivo**. Tuttavia vi sono circostanze esterne ed interne che possono portare al turn over, per contenere questo fenomeno abbiamo sviluppato, insieme al nostro ufficio del personale questa strategia per il contenimento del turn over:

- ✓ La cura del piano motivazionale, cui la cooperativa dedica attenzione, per coinvolgere nella sua "mission" i propri operatori;
- ✓ Possibilità per i lavoratori con figli, di accedere gratuitamente a servizi specifici messi a punto dalla Cooperativa (nidi, ludoteche, centri ricreativi estivi, etc);
- ✓ Programma formativo adeguato alla specifica tipologia di servizio con monte ore retribuito;
- ✓ Riconoscimento permessi per esami-lezioni di studio retribuite anche se non previsto dal contratto;
- ✓ L'affidamento contemporaneo di altre tipologie di servizi, al fine di consentire un riempimento dell'orario lavorativo dell'operatore e di prevenire i rischi di fuga dovuti a routine e burn-out;
- ✓ Possibilità per tutti i dipendenti di poter porre suggerimenti su come l'Organizzazione potrebbe migliorare;
- ✓ Offerta di spazi di supervisione e consulenza.



d) Modalità di sostituzione del personale assente che assicuri sempre l'erogazione del servizio

La Cooperativa propone un modello operativo per la gestione delle sostituzioni che è frutto della lunga esperienza maturata nel servizio di assistenza scolastica agli alunni con disabilità.

Grazie all'intero staff di coordinamento, è in grado di provvedere alle sostituzioni in maniera tempestiva, in virtù della reperibilità che offre **H24, SETTE GIORNI SU SETTE, con numero dedicato.**



L'operatore può comunicare la richiesta di sostituzione chiamando lo staff di coordinamento, anche nelle prime ore del mattino, per una sostituzione nella giornata stessa, e fino a poco prima dell'orario previsto per il servizio, in caso di emergenza e/o imprevisto.

Lo staff di coordinamento si attiverà tempestivamente e invierà il sostituto esattamente all'orario di inizio servizio dell'operatore assente, impegnandosi, inoltre, a garantire la continuità nelle supplenze, inviando sempre lo stesso operatore per lo stesso alunno e garantendo un lavoro condiviso con il team già presente a scuola, per evitare nell'alunno, il disorientamento dovuto a troppi cambi di figure educative.

L'operatore sostituto è considerato parte attiva e integrante del team di lavoro, ed è coinvolto, a pieno titolo, nell'organizzazione del servizio: assicura la sua presenza alle riunioni interne o esterne alla cooperativa, GLI, verifiche PEI, e svolge incontri periodici, durante tutto l'anno scolastico, presso l'istituto, per instaurare una relazione diretta con gli alunni, creare un legame significativo e mantenere un rapporto continuativo con loro.

Qualora la sostituzione dell'operatore possa essere preventivamente programmata, in caso di un periodo di assenza prolungato (maternità, infortunio, malattia), la cooperativa, sempre in collaborazione con i servizi municipali, la scuola e la famiglia, una volta individuato l'operatore idoneo, garantisce un ulteriore periodo di affiancamento, per una condivisione tra gli operatori degli obiettivi del lavoro con l'alunno e delle metodologie applicate, e per un passaggio graduale da una figura all'altra, che rassicuri l'alunno con disabilità e che contenga l'effetto destabilizzante della sostituzione.

Tutte le sostituzioni sono effettuate da un'equipe altamente qualificata di operatori sostituti, che garantiscono la propria disponibilità, restando reperibili presso il proprio domicilio sin dalle prime ore del mattino. Quest'impostazione consente di offrire sostituzioni immediate, rispondendo positivamente alle emergenze e agli imprevisti "dell'ultimo minuto", degli operatori titolari in servizio.

Cooperativa Sociale Le mille e una notte

Per ogni ambito territoriale in cui opera l'organismo è disponibile una rosa di operatori sostituti residenti nel territorio stesso che possono garantire l'intervento immediato, impiegando solo il tempo necessario per raggiungere l'istituto.

Inoltre, il coordinatore del servizio individua per ogni Istituto una rosa di operatori dedicati, utilizzati esclusivamente per le sostituzioni nell'istituto stesso.

e) Attività di formazione continua e supervisione

La Cooperativa Le Mille e Una Notte per la formazione continua e l'aggiornamento costante del proprio personale, si avvale della collaborazione del Consorzio Platone, ente di formazione accreditato alla Regione Lazio.

In considerazione della specificità e della complessità del lavoro, è fondamentale che gli operatori impiegati nel servizio costituiscano un gruppo di lavoro in cui vi sia buona comunicazione, attento spirito di osservazione, capacità di confronto e di messa in discussione, accanto una preparazione tecnica di alto livello.

Per la rilevazione dei bisogni formativi, la cooperativa adotta un approccio partecipativo e di ricerca. La formazione non viene, quindi, ripetuta passivamente ma è figlia di uno sviluppo attento e metodologico. Il metodo scelto consiste nel somministrare, al personale, un questionario per identificare le linee guida su cui sviluppare l'intervento formativo, seguito da un'intervista, in stile Focus group o individuale, per andare ad indagare in profondità i risultati emersi. Tale metodo sottolinea l'attenzione e la cura che la cooperativa dedica al proprio personale rendendolo partecipe della programmazione del piano di formazione e favorendo lo sviluppo di un forte senso di appartenenza alla cooperativa stessa.

Il piano formativo annuale si suddivide in:

- Formazione "trasversale", finalizzata all'acquisizione di competenze di base, utili all'esercizio del ruolo professionale richiesto;
- Formazione "tecnico-specialistica" finalizzata all'acquisizione di competenze teorico-pratiche, metodologie d'intervento specifiche, nell'ambito della disabilità e dell'inclusione scolastica.

Di seguito il piano formativo annuale proposto per il prossimo triennio 2026-2028:

FORMAZIONE TRASVERSALE	
MODULO FORMATIVO	DURATA IN ORE
<i>Sicurezza luoghi di lavoro (art. 37) Rischio medio</i>	12
<i>Primo soccorso</i>	12
<i>Comunicazione efficace in ambiente educativo</i>	12
<i>Etica, agire professionale e case history del sociale</i>	9
Totale ore	45

FORMAZIONE TECNICO SPECIALISTICA	
MODULO FORMATIVO	DURATA IN ORE
<i>Interventi personalizzati e modalità di attuazione nelle disabilità cognitive e motorie (disturbi dello spettro autistico, sindrome di down, sindromi genetiche diverse, ADHD, DOP, disturbi del linguaggio, tetraparesi e tetraplegia)</i>	25
<i>Ausili tecnologici e disabilità: strumenti hardware e software per il supporto alle azioni individuate nei Piani di Intervento Individuali</i>	20
<i>C.A.A. (Comunicazione Aumentativa Alternativa) e Metodo W.O.CE. – Interventi e strategie a supporto della comunicazione</i>	20
<i>Il modello educativo TEACCH e il metodo ABA</i>	20
<i>Disabilità e adolescenza: analisi dei bisogni specifici e modalità di relazione</i>	20
Totale ore	90

Molto importante è saper ascoltare costantemente tutte le risorse impegnate nel Servizio e per questo si rivela strategico per il benessere dell'Organizzazione garantire i **SPAZI DI SUPERVISIONE E CONSULENZA PER GLI OPERATORI** realizzati da un'equipe multidisciplinare che ha la funzione di supportare gli operatori nella programmazione, realizzazione e verifica degli obiettivi del servizio.

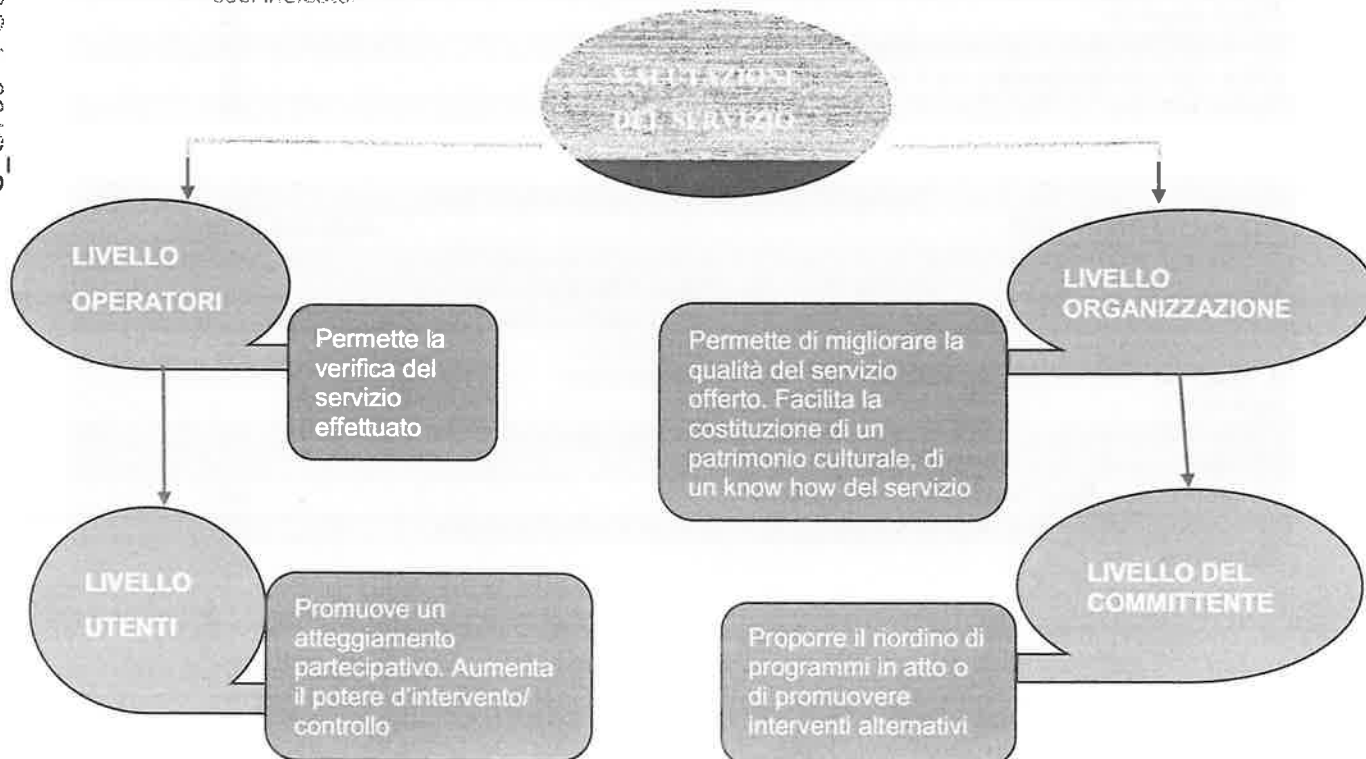


Compiti dell'Equipe di Consulenza e Supervisione del personale
Presenza in carico dei casi problematici
Analisi della situazione problematica
Analisi delle componenti emotive in gioco e sostegno psicologico all'operatore
Definizione e/o ridefinizione degli obiettivi
Analisi delle Metodologie operative utilizzate e individuazione di strategie alternative
Verifica e valutazione
Suddivisione di competenze e demarcazione di confini
Ricerca, proposte e stimolo di più soluzioni alternative ai problemi in questione
Eventuale suggerimento di collaborazione con le strutture specialistiche per la risoluzione del caso

Per tutta la durata del servizio si prevede un incontro di supervisione ogni 15 giorni della durata di 2 ore rivolto a gli operatori. Inoltre si prevedono spazi individuali per gli operatori che ne facciano richiesta, con l'obiettivo di un sostegno emotivo e tecnico. Nello specifico, si propongono sei consulenze individuali di sostegno per ogni operatore nell'arco dell'anno.

f) Sistema di valutazione della qualità dei servizi, procedure di gestione dei reclami e gestione del disservizio

La valutazione è parte integrante della gestione ordinaria; il suo scopo è quello di fornire informazioni tali che chi gestisce possa identificare e risolvere problemi e verificare l'andamento del progetto in relazione al piano originario. La valutazione fornisce dati utili per comprendere cosa non va ma soprattutto cosa è andato bene e come migliorare. Una valutazione efficace consente di innovare e migliorare gli interventi. La metodologica alla base del nostro processo può essere così indicata:



C_6763 - POGGIO MIRTEO - 1 - 2026-06-30 - 0008189

Definiti i livelli di verifica è indispensabile indicare gli strumenti operativi che verranno impiegati per effettuare tale monitoraggio. Nel processo di rilevazione è importante indicare le tecniche qualitative e quantitative al fine di avere un quadro ampio.



Per la procedura di gestione reclami/disservizio la cooperativa ha un proprio sistema di gestione.



Trattamento dei reclami e delle Non Conformità: per quanto attiene alla gestione dei reclami/segnalazioni verbali, è disponibile un registro in cui sono annotati i reclami o segnalazioni verbali.

Le Azioni Correttive: ne è responsabilità il Responsabile Qualità, sono azioni intraprese per eliminare le cause di effettive non conformità, al fine di prevenire il ripetersi. La modalità di gestione del disservizio prevede che ogni comunicazione può essere effettuata con un contatto telefonico o in forma scritta. La risposta è immediata perché è importante che l'utente percepisca che ci si adoperi per risolvere il problema.

La gestione delle Azioni Preventive: la cooperativa si impegna, inoltre, a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati con le seguenti modalità: i coordinatori ed i responsabili di ogni area, provvedono costantemente a rilevare la conformità delle prestazioni rispetto al protocollo operativo specifico del servizio, eseguendo un regolare controllo sul lavoro, nonché tramite la documentazione prodotta dagli operatori nel corso del loro lavoro (registro personale per ogni utente, relazione periodica per ogni utente); la valutazione dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori, nei modi e nelle forme previste dalla presente procedura; la cooperativa somministra questionari di gradimento del servizio sulla qualità e sul grado di soddisfazione del servizio erogato.

Emerge quindi la necessità che la valutazione della qualità sia compresa e condivisa dalle istituzioni, dagli enti committenti, dagli utenti e dalle loro famiglie e che avvenga attraverso metodi che consentano confronti il più possibile oggettivi.

Modalità di gestione del disservizio: la cooperativa opera in logica di qualità e si attiva quindi non solo per realizzare il servizio ma anche per prevedere e gestire eventuali forme di disservizio, in parte dovute ad una componente rilevante legata alle persone, alle loro attese individuali, alle loro personali percezioni ed alla limitata standardizzabilità delle prestazioni.

Gli utenti che usufruiscono dei servizi erogati dalla Cooperativa, possono presentare reclami per disservizi riguardo la fruizione degli stessi o il rispetto degli standard di qualità. Ogni comunicazione da parte dell'utente può essere effettuata sia attraverso un contatto telefonico con il Responsabile Tecnico o con il Coordinatore del Servizio, sia in forma scritta. L'impegno della cooperativa nella risposta è immediato. E' indubbiamente importante che l'utente percepisca che l'organizzazione si sta adoperando per risolvere e/o per alleviare i problemi generati (anche nel caso in cui non dipendano direttamente dall'organizzazione stessa). La Cooperativa, fa leva sia su ciò che determina la percezione della sensazione di negatività che insorge nell'utente di fronte ad un disservizio (ad esempio con continue comunicazioni e aggiornamenti all'utente), sia sul controllo del servizio (nella fase successiva all'erogazione), delle sue caratteristiche qualitative oggettive (come il rispetto dei termini o di certi standard) e delle caratteristiche soggettive (che dipendono dalla percezione dell'utente). La Cooperativa, infatti, operando in un'ottica di qualità, incentiva e sollecita il flusso di informazioni e feedback dagli utenti.

La gestione del disservizio, quindi, è uno dei processi funzionali al miglioramento continuo e, possiamo dire, si sviluppa in tre fasi:

Fase 1: Rilevazione e Gestione del disservizio; Dopo aver rilevato i disservizi si procede alla definizione delle modalità di gestione procedendo secondo quest'ordine: • Individuare la tipologia di disservizio e di utente per individuare le forme di gestione ritenute più efficaci • Definire le modalità di attuazione e la tempistica di intervento;

Fase 2: Gestione del Disservizio: Trattamento del disservizio con azione immediata e correttiva e individuazione delle cause della Non conformità per definire delle azioni di prevenzioni e miglioramento;



Fase 3: Valutazione dell'efficacia della gestione del disservizio; E' la fase in cui si valuta se la gestione del disservizio è stata efficace ovvero se l'utente ha compreso le motivazioni ed ha apprezzato l'impegno dell'organizzazione. Questa valutazione può essere specifica, ovvero rivolta direttamente ai singoli utenti attraverso interviste dirette o telefoniche, oppure può essere generica, volta ad evidenziare delle tendenze nei comportamenti degli utenti, attraverso rilevazioni di customer satisfaction. La gestione dei reclami è una delle modalità che la Cooperativa utilizza, nella fase successiva all'erogazione del servizio, per coinvolgere l'utente ed avere un feedback affinché il rapporto rimanga comunque positivo, anche in presenza di disservizi ed aiuti ad apportare migliorie servizio stesso.

Fase 4 Ristoro per l'utenza: in caso di comprovato disservizio è previsto un ristoro per il pregiudizio sofferto dall'utente, ad esempio una prestazione aggiuntiva per attività extra, completamente a carico della cooperativa.

g) Strumenti di informazione e comunicazione con l'utenza

La Cooperativa Le Mille e Una Notte ha sempre creduto fortemente nella messa in atto di un sistema di comunicazione efficace con l'ente committente, le scuole, gli utenti del servizio e le loro famiglie. Avere una comunicazione diretta e continuativa permette sia di valutare costantemente la qualità del servizio svolto, sia di rispondere tempestivamente a qualsiasi richiesta dell'utente e/o della sua famiglia. Attraverso la figura del coordinatore del servizio viene dedicata particolare attenzione a questo aspetto del lavoro per garantire all'utente e all'ente committente, una presenza puntuale e costante.

Di seguito riassumiamo, per macro categorie, le modalità di comunicazione messe a punto:

Sistema individuato	Modalità di realizzazione
 <p>Contatti periodici di verifica e supervisione dell'andamento del servizio</p>	<p>Il coordinatore effettua visite periodiche presso le scuole per monitorare il lavoro dell'operatore ed eventualmente modificare il piano di lavoro, accogliere le richieste del corpo docente e di tutte le figure coinvolte nell'assistenza scolastica.</p> <p>Contatti telefonici costanti con le famiglie per monitorare l'andamento del servizio.</p>
<p>Reperibilità telefonica costante del coordinatore con numero dedicato</p>	<p>Reperibilità costante del coordinatore H 24, sette giorni su sette, per qualunque necessità della famiglia.</p>
<p>Whatsapp e gruppi whatsapp per ambiti territoriali e istituti</p>	<p>Il coordinatore risponde prontamente ad ogni comunicazione e/o richiesta sulla chat dedicata al servizio e ad ogni ambito territoriale specifico.</p>
<p>Rilevazione livello di soddisfazione "Customer satisfaction"</p>	<p>Somministrazione questionari alle scuole e alle famiglie per valutare la qualità del servizio svolto, raccogliere suggerimenti, accogliere richieste e rispondere alle esigenze degli stakeholders.</p>
 <p>Carta del servizio sempre a disposizione</p>	<p>La Cooperativa mette a disposizione dell'ente committente, delle scuole e delle famiglie, la carta del servizio, in cui è possibile trovare tutti i contatti telefonici, mail, web, con cui comunicare con la cooperativa.</p>

La sede operativa della Cooperativa è attiva dal lunedì al venerdì con orario continuato 8:30 – 18:30. Nei giorni di sabato e domenica, e negli orari di chiusura degli uffici, è sempre attiva una linea telefonica per la gestione delle urgenze. La cooperativa è dotata di una linea telefonica, una linea fax e una mail dedicata a cui è possibile accedere 24 ore su 24.

Presso i nostri uffici è possibile consultare materiale cartaceo relativo a:

- Carta dei Servizi della Cooperativa;
- Atto Costitutivo e lo Statuto;
- Regolamento interno;
- Rating di legalità;
- Codice etico e MOG (Modello di organizzazione e gestione Legge 231/01)



Presso la sede operativa prestano servizio i responsabili e i coordinatori dei singoli servizi. Il coordinatore gestisce la programmazione e l'attuazione dei diversi servizi; si confronta costantemente con l'equipe di consulenza e supervisione e i differenti esperti per la programmazione; verifica i percorsi di sostegno per gli operatori; funge da punto di riferimento per gli utenti e/o le loro famiglie; cura le fasi della presa in carico ed erogazione del servizio.

La comunicazione con l'utenza avviene secondo tempi e modalità concordate con i referenti istituzionali di ogni singolo progetto. In linea di massima la linea di azione proposta dalla Cooperativa prevede una comunicazione in tempo reale in base alle esigenze, necessità, problematiche e urgenze dell'utenza e sull'individuazione di modalità tempestive di risoluzione dei problemi.

La comunicazione costante assicura una funzionale ed efficace organizzazione del lavoro ed un corretto ed efficiente passaggio di comunicazioni ed informazioni, permettendo un monitoraggio continuo sull'andamento generale del Servizio e sul lavoro svolto.

Di fondamentale importanza è la comunicazione con le famiglie, finalizzata all'accoglienza e alla presa in carico reale delle necessità del minore e del nucleo familiare in cui è inserito, che riguarda, oltre alla presenza del coordinatore del servizio a tutti i momenti istituzionali di programmazione e definizione dell'intervento educativo individualizzato sul minore (GLH, stesura del PEI, Monitoraggio e verifica del Piano), la realizzazione di attività finalizzate al sostegno e all'accompagnamento delle famiglie al processo educativo e di sviluppo in età evolutiva (realizzazione di incontri costanti e sistematici per rilevare eventuali problematiche cui far fronte con il servizio stesso).

Avere una comunicazione diretta e continuativa permette sia di valutare costantemente la qualità del servizio svolto, sia di rispondere tempestivamente a qualsiasi richiesta della scuola, dell'utente e/o della sua famiglia. Il coordinatore del servizio dedica particolare attenzione a questo aspetto del lavoro per garantire all'utente una presenza puntuale e costante.

h) Metodologia per la rilevazione dei bisogni dell'utente

L'equipe di lavoro è costantemente impegnata sull'analisi del fabbisogno di ogni utente e sull'ascolto delle sue esigenze.

La caratteristica principale dell'impostazione del lavoro consiste nel perseguimento di un miglioramento della qualità del servizio che ha come finalità il raggiungimento del benessere dell'utente, attraverso il coinvolgimento della famiglia, delle risorse istituzionali e della rete per assicurare un lavoro coerente.

La complessità dei bisogni degli alunni disabili sollecita continuamente la necessità di una forte interazione fra i molteplici soggetti che a vario titolo contribuiscono allo sviluppo e all'elaborazione di percorsi di integrazione. In questa ottica, pertanto il nostro impegno si contraddistingue per un approccio globale alla persona, con la considerazione di tutte le sue peculiarità, attribuibili alle problematiche specifiche relative alla tipologia della disabilità e alle criticità del ciclo vitale di ogni individuo, e per il passaggio ulteriore dall'inserimento e l'integrazione scolastica ad una reale integrazione di comunità.

Nella fase preliminare all'avvio servizio, il coordinatore prenderà contatto con i referenti scolastici e con le famiglie degli alunni, per condividere le linee programmatiche di intervento. Effettuerà incontri programmati presso gli istituti per raccogliere tutte le informazioni necessarie sugli alunni in carico, e i nuovi ingressi, stilando per ogni alunno un Piano Individuale di Intervento (mod. P.I.I.), secondo la modulistica in qualità della Cooperativa.

Durante la fase preliminare alla presa in carico, il Coordinatore convocherà riunioni operative con l'operatore al fine di condividere le informazioni ricevute, assicurandone il trattamento riservato nel rispetto dell'attuale normativa sulla privacy. Successivamente, prenderà accordi con la scuola, con il Dirigente Scolastico e/o il Referente dell'Area Disabilità, per organizzare congiuntamente l'assegnazione e l'orario del personale, rispettando in via prioritaria le necessità degli alunni.

Durante il corso dell'anno scolastico, vengono utilizzati strumenti che consentono di verificare il processo di rilevazione dei bisogni e aggiornare costantemente il piano individuale sulla base delle esigenze emerse e riscontrate, in particolare ci riferiamo:

- Relazione periodica, a cadenza trimestrale, a cura dell'operatore di riferimento (mod. RELAS);
- Verbale riunioni e GLO GLI (mod. GLH).

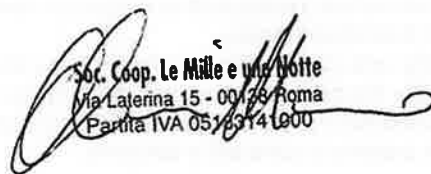


Cooperativa Sociale Le mille e una notte

La metodologia operativa di gestione della rilevazione dei bisogni dell'utente si articola su due livelli:



Roma li 30/ 06/2026

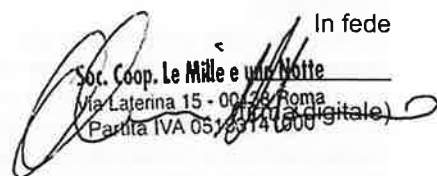

Soc. Coop. Le Mille e una Notte
Via Laterina 15 - 00178 Roma
Partita IVA 05183141000

In fede

Il/la sottoscritto/a 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/la sottoscritto/a acconsente esplicitamente all'utilizzo dei dati da parte dell'Amministrazione Comunale 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 30/ 06/2026


 In fede
Soc. Coop. Le Mille e una Notte
Via Laterina 15 - 00178 Roma
Partita IVA 05183141000

Al presente documento tecnico dovrà essere allegata obbligatoriamente una scheda tecnica sintetica, riepilogativa degli aspetti qualitativi del servizio che, unitamente alla carta dei servizi sarà messa a disposizione su richiesta delle famiglie, al fine di consentire loro la scelta dell'organismo.

Cooperativa Sociale Le mille e una notte

Roma li 30/ 06/2026

In fede


Soc. Coop. Le Mille e una Notte
Via Laterina 15 - 00176 Roma
Partita IVA 05783141000 (firma digitale)

Il/la sottoscritto/a autorizza l'utilizzo e la diffusione dei dati forniti nel presente documento tecnico, unitamente alla Carta dei Servizi, al fine di consentire la scelta dell'Organismo da parte delle famiglie.

Roma li 30/ 06/2026

In fede


Soc. Coop. Le Mille e una Notte
Via Laterina 15 - 00176 Roma
Partita IVA 05783141000 (firma digitale)

C_G763 - POGGIO MIRTETO - 1 - 2026-06-30 - 0008189

SIAMO LE... MILLE E UNA NOTTE

ERA IL 1996 QUANDO, PIENI DI ASPETTATIVE, ABBIAMO INIZIATO A SCRIVERE LA STORIA DI LE MILLE E UNA NOTTE.

IN OLTRE VENTI ANNI LA "SCOMMESSA" LANCIATA DA QUEL PRIMORDIALE GRUPPO DI GIOVANI E LUGIMIRANTI EDUCATORI SI È TRASFORMATA IN UNA IMPRESA SOCIALE CON AMPIE SPALLE, COMPOSTA DA UN'EQUIPE ETEROGENEA DI PROFESSIONISTI DEL TERZO SETTORE.

PSICOLOGI, EDUCATORI, ANIMATORI, GUJDE NATURALISTI - CHE ...

LE MILLE E UNA NOTTE OGGI È UNA COOPERATIVA SOCIALE IN GRADO DI OFFRIRE SERVIZI DI ASSOLUTA QUALITÀ POICHÉ PLASMATI DALL'ESPERIENZA MATURATA AL FIANCO DI OGNI SINGOLO UTENTE RAGGIUNTO.

CONIATTI:

SEDE LEGALE:
VIA LATERINA, 15 - 00138 ROMA

SEDE OPERATIVA:
VIA VAL BREMBANA, 1 - 00141 ROMA
TEL/FAX: 06/86210833

SEDE OPERATIVA PROVINCIA DI RIETI:
Via della macchiarella 11/A - Poggio Mirteto
TEL: 3450963765 - 3929123892
MAIL: sociale@lemilleeunanotte.coop
marialucia.deluca@lemilleeunanotte.coop



Cooperativa Sociale
LE MILLE E UNA NOTTE

SITO WEB:
WWW.LEMILLEUNANOTTE.IT



Cooperativa Sociale
LE MILLE E UNA NOTTE

SERVIZI PER LA DISABILITÀ:



- ASSISTENZA SCOLASTICA
- ASSISTENZA DOMICILIARE
- GRUPPI DI AUTONOMIA
- AUSILIOTECA
- CENTRI DIURNI AGGREGATIVI
- WEEK END E SOGGIORNI INTEGRATI
- LABORATORI (SPORT, ORTO, MUSICOTERAPIA, COMPUTER, ETC.)
- CENTRI PER LE FAMIGLIE (INCONTRI EDUCATIVI, SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ)

PRIMA INFANZIA:

QUESTO SERVIZIO HA LO SCOPO DI AIUTARE OGNI BAMBINO A CRESCERE IN UNO STATO DI SALUTE E BENESSERE, A SEGUIRE PERCORSI EQUILIBRATI DI SOCIALIZZAZIONE, ACQUISIRE LE ABILITÀ, LE CONOSCENZE, LE DOTAZIONI AFFETTIVE E RELAZIONALI UTILI PER COSTRUIRE UN'ESPERIENZA DI VITA RICCA, ORIGINALE ED ARMONICA. (FINO AI 3 ANNI DI ETÀ).

EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ:



- LABORATORI NATURALISTICI
- TURISMO SOSTENIBILE
- PROGETTI EUROPEI
- GESTIONE DEL CALL CENTER E ORGANIZZAZIONE DELLE VISITE GUIDATE PRESSO LA FONDAZIONE BIOPARCO DI ROMA
- GESTIONE CENTRI DI EDUCAZIONE AMBIENTALE

IL NUOVO SERVIZIO AUSILIOTECA PREVEDE L'ACCESSO AD AUSILI TECNOLOGICI COME COMUNICATORI PORTATILI, PERIFERICHE ADATTATE PER L'USO DEL COMPUTER, AUSILI PER IL GIOCO E PER IL TEMPO LIBERO, IDEATI PER ESSERE UTILIZZATI DA UTENTI CON DISABILITÀ E BISOGNI SPECIALI PER CONSENTIRE LORO DI RIDURRE O SUPERARE LE LIMITAZIONI MOTORIE, SENSORIALI E COGNITIVE FAVORENDO UN PIÙ ALTO GRADO DI PARTECIPAZIONE ALLA VITA SOCIALE E/O DIDATTICA.



EVENTI e ANIMAZIONE:

- PRE E POST SCUOLA
- FESTE PRIVATE CON AFFITTO SALE
- MANIFESTAZIONI IN PIAZZA
- ORGANIZZAZIONE EVENTI E SPETTACOLI
- LABORATORE LUDICO-RECREATIVI E CULTURALI
- CENTRI RICREATIVI PER MINORI (NATALEZI, PASQUALI ED ESTIVI)
- SOGGIORNI DIURNI ESTIVI PER ANZIANI (PUNTI BLU, ETC.)

COME SOSTENERE LA CAMPAGNA

DONANDO AL C/C:

IT19N0832703204000000012984

DESTINANDO IL 5x1000:

scrivendo 05183141000

OPPURE

Donazione tramite Paypal

WWW.LELUDOEINOTTE.IT/DONA-ORAI/

SEGUI LE INIZIATIVE DI C...ENTRO

C...ENTRO È LA CAMPAGNA DI RACCOLTA FONDI CHE CONSENTE DI ALIMENTARE I NOSTRI PROGETTI DI TUTELA PER L'INFANZIA, GRAZIE AL SOSTEGNO ECONOMICO CHE DERIVA DALLE VOSTRE DONAZIONI. SIAMO IN GRADO DI PROGETTARE E GESTIRE SERVIZI CHE GARANTISCONO L'ACCESSO DI BAMBINI CON GRAVI DISABILITÀ, AD UN'OFFERTA INCLUSIVA DI PROGETTI EDUCATIVI, DI ATTIVITÀ SPORTIVE E LUDICHE CREATE DA PROFESSIONISTI E SU MISURA PER I BISOGNI SPECIALI DELLE FAMIGLIE.

Le Nostre Attività

VISITE GUIDATE PRESSO LA RISERVA NATURALE REGIONALE NAZZANO TEVERE FARFA, IL PARCO REGIONALE DI VERO, IL PARCO NATURALE REGIONALE DI BRACCIANO E IL PARCO REGIONALE DELL'APPIA ANTICA. I NOSTRI PROGRAMMI SI INSERISCONO NELLE INIZIATIVE DI INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE PREVISTE DALLA LEGGE SULLE AREE PROTETTE N. 394 DEL 06/12/1991.

LE NELLE E UNA NOTTE, INOLTRE, HA OTTENUTO L'ACCREDITAMENTO PRESSO IL MIUR - USR LAZIO PER REALIZZARE CORSI DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE DEL COMPARTO SCUOLA.



**Cooperativa Sociale
LE MILLE E UNA NOTTE**

Sede Legale: Via Laterina 15 - 00138 Roma

Sede Operativa: Via Val Brembana 1 - 00141 Roma - Tel./Fax. 0686210833

PEC lemilleeunanotte@pec.it - EMAIL: ufficiogare@lemilleeunanotte.coop

P.I./C.F.: 05183141000 - Iscriz. Albo Soc. Coop. A163620

SCHEDA TECNICA SINTETICA

a) Breve presentazione dell'Organismo:

Fondata nel **1996**, la Cooperativa Le Mille e Una Notte opera nel campo sociale, culturale, naturalistico, dei servizi educativi e formativi, attraverso la realizzazione di progetti in convenzione con amministrazioni pubbliche e istituzioni.

*La centralità della persona, il rispetto della diversità, la correttezza, la trasparenza delle azioni, la solidarietà, la giustizia sociale, l'etica professionale, il rispetto della dignità dell'individuo e il rispetto dell'ambiente naturale, sono i valori a cui i nostri **600 dipendenti** si ispirano quotidianamente nel proprio lavoro.*

La Cooperativa è dotata di **Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001/2015** per la progettazione di servizi sociali, ludici, didattici e ricreativi, che implica un'attenzione costante al monitoraggio dei servizi e alla strutturazione di un'organizzazione finalizzata al miglioramento continuo per rispondere ad ogni esigenza dei nostri utenti.

Nel servizio di **Assistenza Scolastica**, la cooperativa vanta **un'esperienza ventennale e continuativa dall'A.S. 1999/2000 all'A.S. 2025/2026**, che riguarda complessivamente i seguenti territori: Municipio Roma I Centro, Municipio II, Municipio III, Municipio VIII, Municipio IX, Municipio XI, Municipio XII, Municipio XIII e Municipio XV, Comune di Montopoli.



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

Un coordinamento efficace e di elevato livello qualitativo permette di consolidare prassi operative finalizzate alla collaborazione con le famiglie, con gli istituti scolastici e con i servizi socio-sanitari territoriali, facilitando la concertazione tra tutti gli attori coinvolti nella rete.



Il coordinamento verrà effettuato dalla **Dott.ssa Marialucia De Luca, psicologa e psicoterapeuta, con esperienza ventennale nel coordinamento di servizi di assistenza scolastica**, assistenza domiciliare per persone con disabilità, anziani e minori, centri diurni per persone con disabilità, centri ricreativi estivi integrati per minori, soggiorni estivi e attività legate al "Dopo di Noi", Home Care premium.

c) Principali modalità qualificative di contenimento del turn over:

I dipendenti, i collaboratori, di ogni genere e grado, sono il vero e proprio motore della nostra Cooperativa: dalla loro creatività e dal loro impegno e coinvolgimento dipende gran parte del lavoro che si svolge verso l'utenza e la comunità. E' per noi fondamentale che il dipendente abbia le condizioni per crescere insieme alla cooperativa, senza mai stancarsi di dare il proprio contributo costruttivo e significativo. Per contenere il fenomeno del turn over abbiamo sviluppato, insieme al nostro ufficio del personale questa strategia: - Grande cura del piano motivazionale, cui la cooperativa dedica attenzione, per coinvolgere nella sua "mission" i propri operatori; - Possibilità per i lavoratori con figli, di accedere gratuitamente a servizi specifici messi a punto dalla Cooperativa (nidi, ludoteche, centri ricreativi estivi, etc); - Programma formativo adeguato alla specifica tipologia di servizio con monte ore retribuito; - Riconoscimento permessi per esami-lezioni di studio retribuite anche se non previsto dal contratto; - Affidamento contemporaneo di altre tipologie di servizi, al fine di consentire un riempimento dell'orario lavorativo dell'operatore e di prevenire i rischi di fuga dovuti a routine e burn-out; - Possibilità per tutti i dipendenti di poter porre suggerimenti su come l'Organizzazione potrebbe migliorare; - Offerta di spazi di supervisione e consulenza psicologica.

d) Elementi qualificativi relativamente alla modalità di sostituzione del personale assente che assicurino sempre l'erogazione del servizio

La cooperativa è in grado di provvedere alle sostituzioni in maniera tempestiva, in virtù della **reperibilità che offre H24, SETTE GIORNI SU SETTE, con numero dedicato**. E' in grado di provvedere a tutte le sostituzioni richieste, anche quelle improvvise, che dovessero pervenire poco prima dell'orario di inizio del servizio, inviando il sostituto **esattamente all'orario di inizio servizio** dell'operatore assente, e impegnandosi, inoltre, a garantire la continuità nelle supplenze, inviando sempre lo stesso operatore per lo stesso alunno.

Qualora la sostituzione dell'operatore possa essere preventivamente programmata, in caso di un periodo di assenza prolungato, la cooperativa, garantisce un ulteriore periodo di affiancamento, per una condivisione tra gli operatori degli obiettivi del lavoro con l'alunno e delle metodologie applicate, e per un passaggio graduale da una figura all'altra. Tutte le sostituzioni sono effettuate da un'equipe altamente qualificata di operatori sostituiti. Per ogni ambito territoriale in cui opera l'organismo è disponibile una rosa di operatori sostituiti residenti nel territorio stesso che possono garantire l'intervento immediato, impiegando solo il tempo necessario per raggiungere l'istituto. Inoltre, il coordinatore del servizio individua per ogni Istituto una rosa di operatori dedicati, utilizzati esclusivamente per le sostituzioni nell'istituto stesso.

C_G763 - POGGIO MIRTETO - 1 - 2026-06-30 - 0008189



SISTEMA DI QUALITA' CERTIFICATO
UNI EN ISO 9001:2015
Progettazione ed erogazione di servizi sociali, ludico, didattici e ricreativi.
Projecting and supply of: social, educational and recreational services.



e) **Formazione**

La Cooperativa Le Mille e Una Notte per la formazione continua e l'aggiornamento costante del proprio personale, si avvale della collaborazione del Consorzio Platone, ente di formazione accreditato alla Regione Lazio.

In considerazione della specificità e della complessità del lavoro, è fondamentale che gli operatori impiegati nel servizio costituiscano un gruppo di lavoro in cui vi sia buona comunicazione, attento spirito di osservazione, capacità di confronto e di messa in discussione, accanto ad una preparazione tecnica di alto livello.

Di seguito il piano formativo annuale proposto per il prossimo triennio 2026-2028:



FORMAZIONE TRASVERSALE	
MODULO FORMATIVO	DURATA IN ORE
Sicurezza luoghi di lavoro (art. 37) Rischio medio	12
Primo soccorso	12
Comunicazione efficace in ambiente educativo	12
Etica, agire professionale e case history del sociale	9
Totale ore	45


FORMAZIONE TECNICO SPECIALISTICA	
MODULO FORMATIVO	DURATA IN ORE
Interventi personalizzati e modalità di attuazione nelle disabilità cognitive e motorie (disturbi dello spettro autistico, sindrome di down, sindromi genetiche diverse, ADHD, DOP, disturbi del linguaggio, tetraparesi e tetraplegia)	25
Ausili tecnologici e disabilità: strumenti hardware e software per il supporto alle azioni individuate nei Piani di Intervento Individuali	20
C.A.A. (Comunicazione Aumentativa Alternativa) e Metodo W.O.CE. – Interventi e strategie a supporto della comunicazione	20
Il modello educativo TEACCH e il metodo ABA	20
Disabilità e adolescenza: analisi dei bisogni specifici e modalità di relazione	20
Totale ore	90

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

Il processo di valutazione si basa su quattro dimensioni essenziali del servizio, livello degli operatori, livello degli utenti, livello del committente e livello dell'organizzazione. Attraverso queste quattro dimensioni è possibile avere un quadro ampio e preciso del processo. Importante, però, è anche la modalità di rilevazione; a tal proposito si prevede l'impiego di strumenti sia qualitativi che quantitativi. Eventuali reclami e/o disservizi sono rilevati sia in forma scritta sia verbalmente. Si avvia immediatamente la procedura correttiva ed anche una pronta risposta all'utente di accoglimento del ricorso, al fine di garantire la centralità dell'utente.

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

Sistema individuato	Modalità di realizzazione
Contatti periodici di verifica e supervisione dell'andamento del servizio 	Il coordinatore effettua visite periodiche presso le scuole per monitorare il lavoro dell'operatore ed eventualmente modificare il piano di lavoro, accogliere le richieste del corpo docente e di tutte le figure coinvolte nell'assistenza scolastica. Contatti telefonici costanti con le famiglie per monitorare l'andamento del servizio.
Reperibilità telefonica costante del coordinatore con numero dedicato	Reperibilità costante del coordinatore H 24, sette giorni su sette, per qualunque necessità della famiglia. 
Whatsapp e gruppi whatsapp per ambiti territoriali e istituti	Il coordinatore risponde prontamente ad ogni comunicazione e/o richiesta sulla chat dedicata al servizio e ad ogni ambito territoriale specifico.
Rilevazione livello di soddisfazione "Customer satisfaction"	Somministrazione questionari alle scuole e alle famiglie per valutare la qualità del servizio svolto, raccogliere suggerimenti, accogliere richieste e rispondere alle esigenze degli stakeholders.

Carta del servizio sempre a disposizione 	La Cooperativa mette a disposizione dell'ente committente, delle scuole e delle famiglie, la carta del servizio, in cui è possibile trovare tutti i contatti telefonici, mail, web, con cui comunicare con la cooperativa.
--	--

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

L'equipe di lavoro è costantemente impegnata sull'analisi del fabbisogno di ogni utente e sull'ascolto delle sue esigenze.

Nella fase preliminare all'avvio servizio, il coordinatore prenderà contatto con i referenti scolastici e con le famiglie degli alunni, per condividere le linee programmatiche di intervento. Effettuerà incontri programmati presso gli istituti per raccogliere tutte le informazioni necessarie sugli alunni in carico, e i nuovi ingressi, stilando per ogni alunno un Piano Individuale di Intervento (mod. P.I.I.), secondo la modulistica in qualità della Cooperativa.

Durante la fase di presa in carico, il Coordinatore convocherà riunioni operative con l'operatore al fine di condividere le informazioni ricevute, assicurandone il trattamento riservato nel rispetto dell'attuale normativa sulla privacy. Successivamente, prenderà accordi con la scuola, con il Dirigente Scolastico e/o il Referente dell'Area Disabilità, per organizzare congiuntamente l'assegnazione e l'orario del personale, rispettando in via prioritaria le necessità degli alunni. Durante il corso dell'anno scolastico, si attua una verifica costante del processo di rilevazione dei bisogni che permette di aggiornare periodicamente il piano individuale sulla base delle esigenze emerse.

i) Servizi offerti e dati tecnici del servizio erogato;

L'esperienza consolidata della Cooperativa nell'Assistenza Scolastica, iniziata nel 1999, ha consentito di consolidare un modello di intervento efficace ed efficiente, organizzato su procedure operative, certificate da rigorosi Sistemi di Controllo della Qualità. Di seguito, gli elementi qualificanti il servizio da noi offerto:

Pianificazione dell'intervento in base a quanto stabilito con la scuola e la famiglia, per il raggiungimento degli obiettivi;

Collaborazione nella stesura del Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.);

Partecipazione a tutti i GLO e GLI per la stesura, verifica ed eventuale ridefinizione degli obiettivi in accordo con insegnanti e operatori scolastici;

Coordinamento: raccordo operativo tra programmazione complessiva ed interventi specifici (incontri presso gli istituti scolastici, riunioni di equipe con gli operatori, relazioni periodiche di aggiornamento e monitoraggio del servizio);

Costante reperibilità del coordinatore H24 per la gestione delle emergenze e/o criticità.

Raccolta dati quantitativi e qualitativi (verbali, incontri di equipe, riunione, GLO, griglie di osservazione, questionari, report delle attività svolte);

Verifica di efficacia ed efficienza del servizio: somministrazione questionari di gradimento alle scuole, alle famiglie e al Municipio.

l) Breve presentazione della carta dei Servizi da allegare

Dal 1996 ad oggi, la "scommessa" lanciata da un gruppo di giovani educatori si è trasformata in un'impresa sociale composta da un'equipe eterogenea di professionisti del terzo settore.

Le Mille e una Notte offre servizi che sono il frutto dell'esperienza maturata al fianco di ogni singola persona raggiunta. Aree di intervento e servizi offerti: Disabilità (assistenza scolastica, domiciliare, centri diurni, weekend, soggiorni, laboratori integrati, Dopo di Noi), Minori e prima infanzia (Spazio Be.Bi, Asilo nido, Centri per la famiglia, Sostegno alla genitorialità) Anziani, Servizio Ausilioteca e tecnologie assistive, Centro Clinico di consulenza e sostegno psicologico a tariffe sociali (Centro Clinico Milleuno), attività ludico ricreative (Centri estivi, natalizi e pasquali), attività naturalistiche e di educazione alla sostenibilità.

Roma li 30/06/2026


Soc. Coop. Le Mille e una Notte
Via Laterina 15 - 00178 Roma
Partita IVA 05183141001 fede
unitamente

Il sottoscritto autorizza l'utilizzo, la diffusione dei dati forniti con tale scheda, alla Carta dei servizi, al fine di permettere la scelta dell'Organismo da parte delle famiglie.

Roma li 30/06/2026


In fede
Soc. Coop. Le Mille e una Notte
Via Laterina 15 - 00178 Roma
Partita IVA 05183141001

C_G763 - POGGIO MIRTETO - 1 - 2026-06-30 - 0008189



Cooperativa Sociale LE MILLE E UNA NOTTE



Cooperativa Sociale
LE MILLE E UNA NOTTE

Sede Legale: Via Laterina 15 - 00138 Roma
Sede Operativa: Via Val Brembana 1 - 00141 Roma - Tel./Fax. 0686210833
PEC: lemilleeunanotte@pec.it - EMAIL: ufficiogare@lemilleeunanotte.coop
PI./C.F.: 05183141000 - n. repertorio RUNTS 20149

***“Non possiamo cambiare il mondo da soli,
ma insieme possiamo fare la differenza.”***



SISTEMA DI QUALITÀ CERTIFICATO
UNI EN ISO 9001:2015

Progettazione ed erogazione di servizi sociali, ludico, didattici e ricreativi.
Projecting and supply of: social, educational and recreational services.



ENTE CONFORME ALLA NORMA
UNI/PdR 125:2022

Garanzia di Parità di Genere nel Contesto Lavorativo

Chi siamo e cosa facciamo

Dal 1996 la Cooperativa Sociale Le Mille e una Notte opera nel settore sociale, culturale, naturalistico, educativo e formativo, attraverso la realizzazione di progetti rivolti alla persona, alla comunità e al territorio.

La nostra attività si sviluppa principalmente in convenzione con enti pubblici e istituzioni, in una prospettiva di welfare comunitario, di prossimità e di co-progettazione.

Fin dalla nascita ci siamo impegnati in una pluralità di ambiti: dai servizi socio-educativi e assistenziali per minori, anziani e persone con disabilità, ai progetti per l'infanzia e per le scuole, dalle attività ludico-ricreative e culturali a quelle legate all'educazione ambientale e allo sviluppo sostenibile, fino alla promozione di progetti europei e iniziative naturalistiche. In questi anni abbiamo maturato un patrimonio di esperienze, buone prassi e modelli replicabili, che condividiamo attraverso percorsi di sensibilizzazione, formazione e accompagnamento tecnico a soggetti pubblici e privati.

I valori che ispirano il nostro agire sono la solidarietà, la giustizia sociale, il rispetto delle diversità e della dignità della persona, la tutela dell'ambiente naturale e l'etica professionale. Crediamo fortemente nel lavoro in rete, nella condivisione delle risorse e degli obiettivi come fattori fondamentali per il successo degli interventi e la crescita collettiva.

Oggi possiamo contare su un'équipe di circa 600 persone, formata da operatori qualificati con diverse professionalità, che condividono un'impostazione metodologica orientata alla qualità, alla valutazione d'impatto e alla centralità della persona. I nostri servizi sono accompagnati da strumenti di monitoraggio e valutazione capaci di misurare il cambiamento generato nei diversi contesti di intervento.

Particolare attenzione è dedicata a:

- **La sensibilizzazione e il dialogo con gli enti pubblici e privati**, a livello locale, nazionale ed europeo, con cui sviluppiamo e realizziamo progettualità condivise;
- **La promozione dell'educazione allo sviluppo sostenibile**, attraverso strumenti educativi, modelli e pratiche consolidate nelle scuole di ogni ordine e grado;
- **Lo sviluppo di strumenti di analisi e valutazione d'impatto**, in particolare per specifici stakeholder (imprese, comunità locali, famiglie), utili a migliorare la qualità e l'efficacia degli interventi.

Uno Sguardo al Futuro

Guardando avanti, continuiamo a progettare con ambizione e responsabilità. Siamo impegnati nell'ampliamento delle aree d'intervento e nel rafforzamento delle azioni in essere, con l'obiettivo di promuovere un benessere autentico e duraturo per tutta la comunità.



Vision, Mission e Valori

Vision



Una comunità in cui minori, anziani e persone con disabilità possano vivere una vita piena e soddisfacente, integrandosi nella società e costruendo un rapporto armonioso con l'ambiente che li circonda.

Mission



Offriamo servizi socio-educativi e assistenziali di alta qualità, pensati per migliorare concretamente la vita di minori, anziani e persone con disabilità.

Attraverso un approccio personalizzato, ci impegnamo a promuovere autonomia, benessere e inclusione.

Crediamo in comunità capaci di accogliere e valorizzare ogni persona, accompagnandola nel proprio percorso di crescita e realizzazione.



Value Proposition

Adottiamo un approccio integrato e su misura che mette al centro la persona e il suo benessere. Offriamo servizi capaci di rispondere in modo puntuale e competente ai bisogni educativi, sociali e assistenziali, in ambienti sicuri, inclusivi e professionali.

Lavoriamo con cura per creare opportunità di crescita e sviluppare il potenziale di chi assistiamo, costruendo relazioni basate su ascolto, rispetto e valorizzazione delle individualità.

Carta dei Valori

Il codice etico della nostra cooperativa si fonda sui seguenti principi:

- ❖ Responsabilità e il rispetto delle leggi
- ❖ Ripudio delle organizzazioni criminali
- ❖ Rispetto dei valori personali e integrità morale
- ❖ Spirito di squadra e sana competizione
- ❖ Ripudio dei comportamenti sessualmente espliciti
- ❖ Rispetto del prossimo
- ❖ Valorizzazione dell'organizzazione ed efficienza
- ❖ Spirito di servizio
- ❖ Assenza di conflitto di interesse
- ❖ Divieto di offrire e/o ricevere, in via diretta o meno, a/da clienti, omaggi o benefici
- ❖ Riservatezza
- ❖ Correttezza nei rapporti con i lavoratori
- ❖ Rispetto dell'ambiente
- ❖ Concorrenza leale
- ❖ Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro
- ❖ Tutela della privacy
- ❖ Efficace e attenta selezione del personale
- ❖ Realizzazione di canali e flussi di comunicazione efficaci
- ❖ Trasparenza e correttezza contabile
- ❖ Rispetto e correttezza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione

La cooperativa

Le Mille e Una Notte

- ✓ E' iscritta al RUNTS (Registro Unico degli Enti del Terzo Settore) dal 21/03/2022 con n repertorio 20149
- ✓ E' iscritta con n. A163620 dal 25/07/2005 all'Albo nazionale delle Cooperative sociali
- ✓ con Determinazione Dirigenziale N D2281 del 01/08/2006 esecutiva dal 02/08/2006 è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali della Regione Lazio, di cui alle LLRR 27.06.1996, N24 e 20.10.1997 N30 sezione A
- ✓ E' regolarmente iscritta al Registro delle Imprese della C.C.I.A.A. di Roma, sezione ordinaria con numero di iscrizione 05183141000 dal 18/02/1997risult
- ✓ E' in possesso del Rating di Legalità (**++)
- ✓ E' in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 per la "Progettazione ed erogazione di servizi sociali, ludico, didattici e ricreativi", che assicura l'aderenza alle "linee guida" approvate dagli Enti Pubblici e fa sì che ogni servizio e attività realizzati siano sottoposti ad accertamenti e verifiche impostati su standard di riferimento internazionalmente riconosciuti, basati sull'aumento dell'efficacia ed efficienza dei processi interni, sull'importanza della soddisfazione dei propri utenti e sul perseguimento di un miglioramento continuo.
- ✓ E' in possesso della certificazione UNI/PdR 125:2022 che garantisce le Misure per garantire la parità di Genere nel contesto lavorativo
- ✓ E' dotata dal 2018 di un Codice Etico Aziendale e di un Modello di Organizzazione, gestione e controllo, redatto in ottemperanza al D. Lgs. 231/2001 al fine di prevenire il compimento dei reati previsti nel decreto menzionato

Obiettivi

OBIETTIVO	STRATEGIA	RISULTATO ATTESO
Valorizzazione dei beni confiscati	Avviare progetti sociali e di inclusione lavorativa all'interno degli immobili sottratti alla criminalità	Offrire nuove opportunità abitative, occupazionali e riabilitative, rafforzando l'impegno per la legalità
Contrasto alla marginalità adulta	Partecipare a tavoli di co-progettazione e rafforzare servizi di accoglienza, inclusione e accompagnamento	Realizzare modelli di intervento integrati e sostenibili per persone in grave disagio sociale
Innovazione nei servizi educativi	Potenziare i laboratori e gli spazi educativi con strumentazioni digitali e nuove metodologie didattiche	Rafforzare l'efficacia educativa e inclusiva dei centri diurni e dei servizi per minori e disabili
Espansione territoriale mirata	Consolidare la presenza nei territori già attivi ed espandere i servizi in aree carenti attraverso nuove progettazioni	Migliorare la copertura territoriale con servizi di qualità, coerenti ai bisogni locali
Comunicazione dell'impatto sociale	Rendere visibili risultati, storie e buone pratiche attraverso strumenti digitali e attività di divulgazione	Aumentare la riconoscibilità della cooperativa e la consapevolezza del valore sociale generato
Comunicazione dell'impatto sociale	Rendere visibili risultati, storie e buone pratiche attraverso strumenti digitali e attività di divulgazione	Aumentare la riconoscibilità della cooperativa e la consapevolezza del valore sociale generato
Sostenibilità e responsabilità ambientale	Integrare la sostenibilità nelle pratiche quotidiane e nei progetti educativi, anche europei	Ridurre l'impatto ambientale e promuovere comportamenti consapevoli nei contesti di intervento
Sviluppo delle competenze interne	Investire nella formazione trasversale, anche legata ai temi emergenti (co-progettazione, welfare, legalità)	Rafforzare la capacità di adattamento e innovazione dell'organizzazione

Natura dei Servizi

I servizi sono erogati in collaborazione con le Istituzioni pubbliche, private e con singoli cittadini, favorendone la partecipazione alla gestione in un'ottica di partecipazione congiunta in cui le problematiche e le soluzioni sono l'obiettivo di un percorso congiunto e condiviso.

Infatti, per noi i "clienti" sono partner con cui condividere, nel rispetto delle specifiche competenze, il lavoro, le problematiche e le soluzioni, ma anche le soddisfazioni e i risultati investendo in competenze e ricerche, proponendo nuovi progetti ed innovazioni e creando collaborazioni e reti.

Operiamo per lo sviluppo della cooperazione e per la nascita di nuovi progetti, garantendo inoltre, attraverso le forme della mutualità e della solidarietà, il sostegno alle comunità locali mettendo in rete le risorse del territorio e la cooperativa stessa all'interno di organismi pubblici e privati, consorzi, reti di reti.

Le tipologie di interventi che offriamo sono:

- Servizi di assistenza rivolti alle persone con disabilità (adulti e minori) e anziani, finalizzati all'autonomia e all'integrazione nel contesto socio-ambientale;
- Assistenza Scolastica ad Alunni Disabili in Istituti Scolastici di ogni grado e Assistenza Specialistica
- Servizi educativi all'infanzia (asilo nido – spazio gioco);
- Progettazione e gestione di centri diurni per persone con disabilità e/o anziani;
- Servizi di Assistenza, Accoglienza e Supporto per Minori e Famiglie in Situazione di Fragilità
- Progettazione e gestione di centri aggregativi per minori;
- Progettazione ed erogazione di servizi e progetti per il Contrasto alla Povertà

- Servizi di Assistenza e Supporto per Adulti con Fragilità
- Centri ricreativi estivi per minori o anziani;
- Progettazione, organizzazione e svolgimento di escursioni, visite guidate, progetti di educazione ambientale;
- Laboratori didattici, educativi e artistici vari, gestione di servizi di pre e dopo scuola, progetti interculturali.
- attività di animazione per feste private e manifestazioni, organizzazione di spettacoli musicali, teatrali ed eventi;

Per facilitare la lettura e l'inquadramento della nostra azione, le attività possono essere suddivise in alcune macro-aree operative:



Area Disabilità



Servizi per l'inclusione delle persone con disabilità

AMBITO	DESCRIZIONE
Principi ispiratori e sostegno alle famiglie	<p>Condividiamo i principi della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, che promuovono la piena cittadinanza e le pari opportunità. Dal 1997 offriamo attività di sostegno, monitoraggio e sollievo alle famiglie in cui è presente un membro con disabilità.</p> <p>I nostri progetti mirano a migliorare le competenze relazionali, emozionali e affettive degli assistiti, favorendone l'autonomia, la cura di sé e l'autosufficienza.</p>
Assistenza scolastica Scuole Primarie e Secondarie di Primo Grado	<p>Il servizio OEPA (Operatore Educativo per l'Autonomia e la Comunicazione) è attivo nelle scuole di ogni ordine e grado, con l'obiettivo di supportare l'autonomia personale, la socializzazione e l'apprendimento degli alunni con disabilità. Gli operatori lavorano in sinergia con il personale scolastico per garantire un'inclusione piena e armonica, nel rispetto del ruolo della scuola e delle attività integrative extrascolastiche.</p>
Assistenza specialistica Istituti Superiori di secondo grado (territorio di Roma Capitale e provincia)	<p>Il servizio OEPA è attivo anche negli istituti superiori. Gli operatori pianificano interventi mirati, nel rispetto del Piano Educativo Individualizzato, orientando il proprio lavoro verso lo sviluppo delle competenze e delle relazioni significative degli studenti.</p> <p>L'approccio non è assistenzialistico, ma educativo e inclusivo, in collaborazione con tutte le figure coinvolte nel processo formativo.</p>



AMBITO	DESCRIZIONE
SAISH – Servizio per l'autonomia e l'integrazione della persona disabile	<p>Servizio socioassistenziale rivolto a persone con disabilità, finalizzato al mantenimento dell'autosufficienza e allo sviluppo dell'autonomia e dell'integrazione sociale. Prevede l'elaborazione di un Piano d'Intervento Individuale.</p> <p>Gli obiettivi includono: il miglioramento della qualità della vita; la promozione delle autonomie personali e sociali; il sostegno alla partecipazione attiva; il mantenimento nel proprio ambiente domestico; il sollievo al nucleo familiare.</p> <p>I destinatari sono persone con disabilità, come definite dalla Legge 104/92. Il servizio è rivolto sia a minori che ad adulti.</p>
Centri diurni per disabili adulti	<p>Strutture semi-residenziali che promuovono l'autonomia e la socializzazione attraverso attività strutturate e laboratori esperienziali.</p> <p>Il metodo si basa sull'abilitazione e sull'autodeterminazione, valorizzando le potenzialità individuali. Nel 2024, il Centro Diurno "Il Piccolo Principe sull'Arcobaleno" del Distretto della Bassa Sabina ha ricevuto una donazione dalla Fondazione Varrone per l'acquisto di una piccola cucina e dei relativi utensili.</p> <p>I materiali e la cucina hanno permesso di implementare le attività finalizzate all'autonomia, garantendo ai ragazzi la possibilità di ampliare le proprie competenze.</p>



AMBITO	DESCRIZIONE
Progetto "Dopo di noi"	<p>Servizio rivolto a persone con disabilità grave che non possono contare sul sostegno familiare, o che rischiano di restarne prive con la perdita dei genitori.</p> <p>L'intervento si basa su un piano personalizzato, costruito da un'équipe multidisciplinare, con l'obiettivo di garantire alla persona la massima espressione di sé e il raggiungimento della maggiore indipendenza possibile.</p>
Soggiorni, week-end e pacchetti vacanza per minori e adulti disabili	<p>Percorsi pensati per stimolare nuove autonomie e consolidare le abilità esistenti in contesti extra-ordinari.</p> <p>La permanenza in ambienti diversi dal quotidiano favorisce il benessere emotivo, lo sviluppo relazionale e la crescita personale. I soggiorni rappresentano uno spazio educativo fondamentale per l'acquisizione di competenze sociali e personali.</p> <p>Nel corso dell'anno, 9 ragazzi hanno partecipato a un'esperienza unica a bordo del Brigantino più grande d'Italia, grazie al sostegno della Fondazione Tender To Nave Italia, della Fondazione Baroni e dell'Associazione AREF.</p>



AMBITO	DESCRIZIONE
Home Care Premium	<p>Programma rivolto a dipendenti e pensionati della Pubblica Amministrazione e ai loro familiari non autosufficienti.</p> <p>Prevede l'erogazione di contributi economici da parte dell'INPS per sostenere le spese legate all'assistenza domiciliare, come l'assunzione di un assistente personale. Il programma si completa con prestazioni integrative (es. trasporto, accompagnamento, assistenza di sollievo) in collaborazione con gli ambiti territoriali e gli enti del terzo settore.</p>
CRE.DI. – Centro Ricreativo Estivo per Disabili	<p>Servizio estivo rivolto a ragazzi e giovani adulti con disabilità già seguiti in assistenza domiciliare.</p> <p>Propone attività ludico-educative e motorie finalizzate all'autonomia, alla socializzazione e alla valorizzazione personale. Il centro promuove l'integrazione attraverso il gioco, lo sport e la partecipazione attiva in un ambiente inclusivo e stimolante.</p>



Area Anziani



In Italia nel 2020 si contavano quasi 8 milioni anziani pari al 14% della popolazione totale, nel 2021 l'indice di vecchiaia per l'Italia dice che ci sono 182,6 anziani ogni 100 giovani.

Si tratta di una categoria che negli ultimi due anni ha vissuto una condizione di estrema fragilità essendo tra i soggetti maggiormente colpiti dall'attuale pandemia da Covid-19.

Gli anziani nella nostra società rappresentano un importante patrimonio, non solo per quanto riguarda l'aspetto della memoria culturale di cui sono portatori, ma anche perché al giorno d'oggi costituiscono, con il graduale miglioramento delle condizioni di vita, una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può usufruire.

L'obiettivo primario che ci prefiggiamo è quello di valorizzarli e soprattutto di cercare, attraverso le nostre attività, di fornire un contributo nel graduale miglioramento delle condizioni di vita appena citate. La valorizzazione del ruolo degli anziani e della loro cultura si sostanzia oltre che nell'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, anche all'adempimento di doveri da parte della società.

Per noi rappresentano una categoria di estrema importanza tant'è che dal 1998 ci occupiamo del loro benessere fisico ma anche ludico e ricreativo.

AMBITO	DESCRIZIONE
Assistenza domiciliare S.A.I.S.A. / SAD	<p>Servizio rivolto ad anziani soli o in famiglia, in condizioni di limitata autonomia (temporanea o permanente).</p> <p>Prevede un Piano d'Intervento Individuale elaborato in base alla valutazione socio-assistenziale, e offre: supporto alla cura della persona, accompagnamento, sostegno nelle attività quotidiane, promozione dell'autonomia e della socializzazione.</p> <p>È destinato a donne dai 60 anni e uomini dai 65 anni residenti sul territorio.</p>
Punti Verdi – Soggiorni diurni estivi per anziani	<p>Soggiorni vacanza estivi diurni presso parchi, riserve naturali, impianti sportivi o stabilimenti termali nella provincia di Roma, rivolti ad anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti.</p> <p>Svolti presso il centro sportivo Supreme Sport Center, prevedono attività ricreative, motorie, ludiche, sociali e di stimolazione della memoria.</p>
Punti Blu – Soggiorni estivi	<p>Percorsi estivi destinati ad anziani autosufficienti, svolti presso lo stabilimento Mediterraneo e l'impianto Supreme Sport Center.</p> <p>Le attività, a cura degli operatori, includono: intrattenimento, socializzazione, esercizio</p>
Punti Blu – Soggiorni estivi diurni al mare e in città	<p>Percorsi estivi destinati ad anziani autosufficienti, svolti presso lo stabilimento Mediterraneo e l'impianto Supreme Sport Center.</p> <p>Le attività, a cura degli operatori, includono: intrattenimento, socializzazione, esercizio motorio, giochi e stimolazione cognitiva, con l'obiettivo di offrire benessere e occasioni di relazione.</p>



Area Adulti in Condizione di Marginalità Sociale



Negli ultimi anni la nostra cooperativa ha progressivamente rafforzato il proprio impegno nell'ambito della marginalità adulta, ampliando le esperienze di presa in carico e costruendo progettualità sempre più strutturate.

Il primo passo risale al 2022 con il progetto Cooperiamo nel Municipio Roma II, dedicato ad adulti in condizione di fragilità, attraverso attività di socializzazione, disbrigo pratiche, accompagnamento, aiuto domestico e piccoli acquisti.

A partire dal 2023, per conto del Consorzio Valle del Tevere, abbiamo avviato un intervento di mappatura e contrasto del gioco d'azzardo patologico (GAP), in sinergia con i servizi socio-sanitari del territorio e nel 2024, le attività del progetto hanno avuto un importante incremento, grazie alla realizzazione di eventi in collaborazione con gli Istituti scolastici e le associazioni del territorio.

Nel corso del 2024 si è consolidata la collaborazione con la rete Fio.PSD – Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora, con la quale condividiamo valori, approccio e strumenti di lavoro.

Nel 2024, questo impegno si è ulteriormente rafforzato attraverso la partecipazione attiva ai tavoli di co-progettazione del PNRR, per la gestione della Stazione di Posta e del servizio di dimissioni assistite in via Pier delle Vigne (Municipio XIII di Roma). Inoltre, abbiamo preso in carico la gestione di un immobile confiscato alla criminalità organizzata, situato a Roma, che sarà destinato all'accoglienza stabile per persone in grave marginalità.

Il nostro obiettivo è offrire non solo accoglienza, ma percorsi personalizzati di reinserimento sociale, costruiti su misura, in ascolto delle storie, dei bisogni e delle possibilità di ciascuno.

LA COOPERATIVA DISPONE INOLTRE DI STRUTTURE, BENI e IMMOBILI CONFISCATI ALLA CRIMINALITA' e ALLA MAFIA, in cui vengono svolti servizi e progetti utili alla collettività

CITTÀ	STATUS	TIPOLOGIA
Frascati	Assegnato dal 2021	Villa più terreno destinati ad attività sociali
Roma - Municipio VII	Assegnato dal 2022	Villa destinata ad attività sociali
Roma - Municipio V	Assegnazione Provvisoria dal 2024	Appartamento per housing first
Provincia di Rieti Terminillo	Assegnazione Provvisoria dal 2024	Appartamento per soggiorni per disabili



Area Natura e Cultura

Fin dalla sua nascita, la nostra cooperativa ha riservato particolare attenzione alla promozione della cultura ambientale e scientifica, all'educazione allo sviluppo sostenibile e alla divulgazione naturalistica.

Attraverso un'équipe specializzata, progetti innovativi e una solida rete territoriale, operiamo nei contesti scolastici, museali, parchi naturali e riserve, offrendo attività ispirate ai principi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile.

Le nostre metodologie si fondano sulla didattica attiva, sull'inclusione e sull'esperienza diretta della natura.



Nel 2024 abbiamo consolidato ed esteso questa area di intervento attraverso numerosi progetti locali, nazionali ed europei.

Tra questi:

- La partecipazione a **progetti Erasmus+**, come **PACTE**, **Support Engineering as a Lever for Pedagogical Innovation** e **Trasformazione Ecologica Resiliente**, in partenariato con enti di Francia, Belgio e Spagna, per promuovere l'educazione alla transizione ecologica e l'innovazione pedagogica a livello europeo.
- La gestione di **attività educative e visite guidate** presso il **Bioparco di Roma**, la **Riserva Naturale Regionale Nazzano Tevere-Farfa**, il **Museo del Fiume di Nazzano** e il **Museo dell'Energia di Ripi**, dove vengono realizzati laboratori didattici, esperienze sensoriali e attività divulgative per scuole e famiglie.
- La realizzazione di **eventi divulgativi e festival naturalistici**, tra cui **IMAGO**, **Arthropoda**, il **Festival della Bio e Geodiversità**, e l'**Ottobre Entomologico Romano**, che coinvolgono bambini, famiglie e appassionati in percorsi interattivi su biodiversità, insetti, percezione sensoriale e interazioni ecologiche.
- La promozione di **percorsi di educazione alla biodiversità** nell'ambito dei cataloghi educativi **GENS** della Città Metropolitana di Roma, con laboratori tematici su api, lupi, energia e sostenibilità svolti nei parchi regionali di Veio, Appia Antica e Macchiatonda.
- La partecipazione al **Festival dello Sviluppo Sostenibile** promosso da **ASviS**, con attività di citizen science, seminari, giornate divulgative e iniziative territoriali che promuovono la conoscenza del patrimonio ambientale e il senso civico.
- L'organizzazione di **escursioni guidate e laboratori all'aperto** in numerose aree protette della Regione Lazio, tra cui i parchi di **Bracciano-Martignano**, **Valle del Treja**, **Palude di Torre Flavia**, **Riserva dei Laghi Lungo e Ripasottile** e **Parco dei Castelli Romani**, favorendo il contatto diretto con la natura come strumento educativo.
- Il coinvolgimento di persone con disabilità in attività naturalistiche attraverso il **Centro Ricreativo Diurno presso la Tenuta Presidenziale di Castelporziano**, che propone esperienze inclusive di educazione ambientale e interpretazione della natura.

Accanto alle attività sul campo, abbiamo inoltre collaborato alla **campagna di scienza partecipata "Salviamo l'aria – NO2 NO Grazie!"** per il monitoraggio della qualità dell'aria a Roma e Milano, e sviluppato **laboratori integrati contro la dispersione scolastica**, attraverso il linguaggio della natura, della creatività e dell'osservazione scientifica.

Questa molteplicità di interventi ci conferma quanto l'educazione ambientale, la sostenibilità e la cultura scientifica rappresentino per noi non solo ambiti di progetto, ma visioni profonde che ispirano il nostro agire quotidiano per il bene comune e per le generazioni future.



Area Minori e Famiglie



“La famiglia è la patria del cuore”, scriveva Giuseppe Mazzini. Una citazione breve ma capace di restituire il valore universale della famiglia, pilastro della nostra società e spazio primario di crescita e riconoscimento. È all’interno della famiglia che ciascuno di noi costruisce la propria identità e apprende il senso dell’altro, del legame, della cura.

Non tutte le famiglie, però, riescono a garantire un ambiente sereno e protetto. In molti casi, fragilità sociali, economiche, educative o relazionali possono compromettere l’equilibrio del nucleo familiare, generando situazioni di disagio.

Per questo motivo, dal 2001 la nostra cooperativa ha scelto di sviluppare servizi a sostegno della famiglia, rivolgendosi non solo ai contesti in difficoltà, ma anche a tutte quelle situazioni in cui è utile rafforzare le competenze genitoriali, accompagnare percorsi educativi, prevenire la frammentazione dei legami. Proseguono per l’anno 2024 le progettualità avviate, sia nel territorio di Roma Capitale che nel Distretto Sociosanitario RM 6.1.

In particolare, il Programma P.I.P.P.I. (Programma di Intervento per la Prevenzione dell’Istituzionalizzazione), in collaborazione con il Dipartimento, i Municipi e altri organismi del Terzo Settore. Il programma è oggi in fase di attuazione, con azioni concrete che coinvolgono minori, famiglie e reti educative territoriali.

Nel Distretto RM 6.1, proseguono gli interventi specifici per il **supporto agli adolescenti**, promuovendo un lavoro sinergico con gli Istituti Scolastici, per intercettare precocemente situazioni di fragilità e sviluppare azioni di accompagnamento educativo e relazionale.

CENTRO PER LE FAMIGLIE

Un luogo aperto, accogliente, pensato come spazio di ascolto, sostegno e confronto. Offre consulenze specialistiche, percorsi di sostegno alla genitorialità, attività educative, ricreative e culturali rivolte ai minori.

Le famiglie possono accedere su invio dei servizi sociali oppure autonomamente, trovando nel Centro un punto di riferimento professionale e umano.

SISMIF / SED / ADE – Servizio per l’Integrazione e il Sostegno ai Minori in Famiglia

Un servizio che mira a garantire, laddove possibile, la permanenza del minore all’interno della propria famiglia di origine, in linea con quanto previsto dall’art. 1 della Legge 184/83.

Gli interventi sono costruiti su misura, attraverso un piano individualizzato che prevede azioni educative rivolte al minore, percorsi di accompagnamento al nucleo familiare, coordinamento con le agenzie educative e ricreative del territorio.

L’obiettivo è rafforzare le competenze genitoriali, migliorare la qualità della vita familiare e prevenire l’allontanamento.



Area Infanzia



La nostra esperienza nei servizi educativi per l'infanzia inizia nel 2004, con l'apertura del primo Spazio Be.Bi, successiva all'accreditamento con il Comune di Roma.

Da allora abbiamo sviluppato e consolidato un'offerta educativa di qualità, attenta allo sviluppo dei bambini e al supporto delle famiglie.

Spazio Gioco "Aladino"

Situato in via Laterina 15 (zona Fidene–Montesacro), accoglie bambine e bambini dai 18 ai 36 mesi in un ambiente progettato per favorire lo sviluppo psicofisico, cognitivo e relazionale. Attraverso laboratori, attività ludico-didattiche e giochi, lo spazio sostiene le famiglie e accompagna i più piccoli nella loro crescita, in un contesto sicuro e stimolante.

Asilo Nido "Jasmine"

Attivo dal 2010 in via Andrea Barbato (zona Torrevecchia), l'asilo nido accoglie bambini dai 3 mesi ai 3 anni. Si configura come un servizio educativo e sociale integrativo al contesto familiare, con l'obiettivo di sostenere lo sviluppo armonico dei bambini, accompagnandoli nella conquista dell'autonomia e nella costruzione delle prime relazioni.

Centri Ricreativi Estivi

Nel 2024 la cooperativa ha gestito numerosi centri estivi, rivolti a minori dai 4 ai 14 anni, all'interno di scuole, impianti sportivi e spazi naturalistici. Le attività proposte – sportive, ludiche, laboratoriali – hanno garantito ai partecipanti un'esperienza educativa e divertente durante il periodo di chiusura scolastica, rispondendo concretamente alle esigenze delle famiglie.

Area Clinica



Centro Clinico 1001

Il Centro Clinico 1001 nasce nel 2021 dal desiderio di psicologi e psicoterapeuti della Cooperativa, di costruire uno spazio di accoglienza ed ascolto delle persone con difficoltà psicosociali.

Il Centro fornisce servizi di consulenza e sostegno psicologico per adulti, bambini, adolescenti, coppie e percorsi di sostegno alla genitorialità, a costi calmierati.

Le attività offerte:

- Consulenza psicologica individuale;
- Consulenza psicologica di coppia;
- Consulenza psicologica genitoriale;
- Interventi in età evolutiva;
- Sostegno alla genitorialità;
- Consulenza alla coppia genitoriale;
- Gruppi di incontro per adolescenti e adulti.



AREA Sportelli e servizi al Cittadino

PUA (Segretariato Sociale)

il Punto Unico di Accesso (PUA), attivo nel Comune di Grottaferrata e nel Municipio Roma III, nasce per accogliere, agevolare e semplificare il primo accesso ai cittadini, svolgendo un'azione di filtro per utilizzare al meglio le risorse condivise offerte dal Servizio Sanitario Locale e da Roma Capitale.

In particolare, garantisce la gestione dei bisogni delle persone con vulnerabilità socio-sanitaria, anche se sono casi complessi, che richiedono quindi l'intervento di più professionalità in ambito sociale e sanitario.

Tecnologie Assistive Informatiche per l'inclusione

La Cooperativa Sociale Le Mille e Una Notte si impegna da anni per favorire l'inclusione delle persone con disabilità ed è costantemente alla ricerca di nuove soluzioni assistenziali innovative.

Da questa propensione nasce, nel 2015, la volontà di investire in un Progetto di Ricerca e Sviluppo che permetta alla Cooperativa ed ai suoi operatori di integrare nei propri servizi le Nuove Tecnologie Assistive.

Il Progetto prevede la creazione di un'Ausilioteca:

uno spazio attrezzato con ausili tecnologici e postazioni informatiche, nel quale saranno erogati i nuovi servizi informativi e dove sarà, dunque, possibile entrare in contatto con le Nuove Tecnologie Assistive, conoscerle ed usarle ed avere diversi servizi di consulenza (Servizio informativo per conoscere gli ausili tecnologici-informatici - Servizio informativo su diritti e normativa ecc).



Estremi per Donazioni

Sostieni il nostro lavoro



*“Quando si sogna da soli è un sogno.
Quando si sogna insieme è l’inizio della realtà.”
Dom Hélder Câmara*

5x1000

Ogni anno destinando il 5 x 1000 delle tue imposte alle associazioni e cooperative senza fine di lucro come la nostra trascrivendo sull'apposito modulo il nostro codice fiscale:

LE MILLE E UNA NOTTE
SOCIETA' COOPERATIVA SOCplreAvLieEw CF 05183141000

Lascito testamentario

Effettuare un lascito testamentario solidale lasciando tutti o una parte dei tuoi beni a:
LE MILLE E UNA NOTTE – SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE CF 05183141000

Bonifico Bancario

Effettuare una donazione con versamento sul Conto Corrente Bancario:
IT19N0832703204000000012984

PayPal

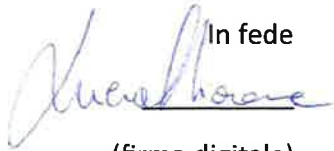
Effettuare una donazione tramite Paypal al link:
<https://www.le1000e1notte.it/sostienici-progetto-c-entro/dona-ora/>

DOCUMENTO TECNICO DI CUI ALL'ART. 6, COMMA 9-10 DELL'AVVISO PUBBLICO

Il documento dovrà contenere un indice e i seguenti punti:

- a. breve presentazione dell'Organismo;
- b. indicazione e curriculum del responsabile del servizio con funzioni di coordinatore;
- c. modalità di contenimento del turn over;
- d. modalità di sostituzione del personale assente che assicuri sempre l'erogazione del servizio;
- e. attività di formazione continua e supervisione;
- f. sistema di valutazione della qualità dei servizi, procedure di gestione dei reclami e gestione del disservizio;
- g. strumenti di informazione e comunicazione con le famiglie delle alunne e degli alunni con disabilità;
- h. metodologia per la rilevazione dei bisogni.

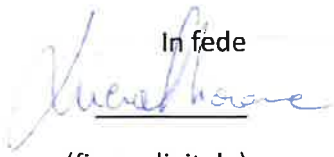
POGGIO MIRTETO lì, 24/06/202

In fede

(firma digitale)

Il/la sottoscritto/a 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/la sottoscritto/a acconsente esplicitamente all'utilizzo dei dati da parte dell'Amministrazione Comunale 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.

POGGIO MIRTETO lì, 24/06/202

In fede

(firma digitale)

INDIRIZZI
LE NUOVE CHIMERE
Cooperativa Sociale
sede legale:
via Ortigara, 3
00195 Roma
sede amministrativa:
Via G. Matteotti, 5
02047 Poggio Mirteto (RI)

CONTATTI
telefono 0765410042
fax 0765418606
e.mail
direzione@lenuovechimere.it
amministrazione@lenuovechimere.it
lenuovechimere@pec.it
web
www.lenuovechimere.it

DAI FISCALI
PIVA/C.F. 12175501001
R.E.A. RM-1356422
codice univoco
N92GLON



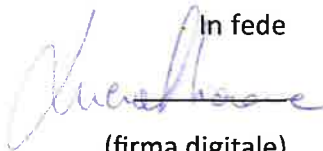


NUOVE CHIMERE

Una famiglia per le vostre famiglie

Al presente documento tecnico dovrà essere allegata obbligatoriamente una scheda tecnica sintetica, riepilogativa degli aspetti qualitativi del servizio che, unitamente alla carta dei servizi sarà messa a disposizione su richiesta delle famiglie, al fine di consentire loro la scelta dell'organismo.

POGGIO MIRTETO li, 24/06/2026

In fede

(firma digitale)

Il/la sottoscritto/a autorizza l'utilizzo e la diffusione dei dati forniti nel presente documento tecnico, unitamente alla Carta dei Servizi, al fine di consentire la scelta dell'Organismo da parte delle famiglie.

POGGIO MIRTETO li, 24/06/2026

In fede

(firma digitale)

C_G763 - POGGIO MIRTETO - 1 - 2026-06-26 - 0008079

INDIRIZZI
LE NUOVE CHIMERE
Cooperativa Sociale
sede legale:
via Ortigara, 3
00195 Roma
sede amministrativa:
Via G. Matteotti, 5
02047 Poggio Mirteto (RI)

CONTATTI
telefono 0765410042
fax 0765418606
e.mail
direzione@lenuovechimere.it
amministrazione@lenuovechimere.it
lenuovechimere@pec.it
web
www.lenuovechimere.it

DAI FISCALI
P.IVA/C.F. 12175501001
R.E.A. RM-1356422
codice univoco
N92GLON





LE NUOVE CHIMERE
Una famiglia per le vostre famiglie
SCHEDA TECNICA

SERVIZIO OEPAC POGGIO MIRTETO

A. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA LE NUOVE CHIMERE

La Coop "Le Nuove Chimere", C.F. 12175501001, ha la sua sede legale in via Ortigara 3 a Roma e la sede amministrativa nel Comune di Poggio Mirteto a via G. Matteotti 5, tel 0765410042, fax 0765418606, email amministr@lenuovechimere.it, lenuovechimere@pec.it.

È iscritta a:

- Camera di Commercio di Roma al n. 12175501001, R.E.A. RM-1356422, codice ATECO 88.99;
- Registro Nazionale Terzo Settore – servizi lavoro;
- Albo nazionale delle cooperative a mutualità prevalente con n. A224788;
- Albo delle Cooperative della Regione Lazio con Det. n°G05348 dal 04/05/2015;
- Albo Fornitori della S.U.A. dell'Unione di Comuni della Bassa Sabina;
- Albo Fornitori della S.U.A. dell'Unione di Comuni della Nuova Sabina;
- Albo Fornitori del Consorzio Sociale Rieti 1;
- Albo Fornitori ASL di Rieti;
- Albo Fornitori del Consorzio della Valle del Tevere;
- Albo Fornitori del CUC per il Consorzio "I Castelli della Sapienza";
- Albo Fornitori della Provincia di Rieti;
- Albo Fornitori della Provincia di Terni;
- Albo Fornitori del registro E-Family della Regione Lazio;
- Albo Fornitori servizi di assistenza scolastica Comune di Avezzano;
- Albo fornitori sul portale TRASPARE per il Comune di Amatrice;
- Albo Fornitori del Consorzio Tineri - Distretto Sociale VT/5;
- Albo Fornitori del MEPA;
- Albo fornitori servizi per l'infanzia presso Azienda Consortile A1 (AV);
- Albo Fornitori del Comune di Rieti;
- Registro Distrettuale di Accreditamento soggetti erogatori dei servizi sociali di assistenza alla persona della Comunità Montana Salto Cicolano;
- Registro Distrettuale di Accreditamento soggetti gestori dei servizi sociali di assistenza alla persona del Distretto Sociale della Bassa Sabina RI2;
- Registro del Distretto RI/4 Salto Cicolano e accreditamento per servizi SED/ SES/SAS;
- Registro Distrettuale di Accreditamento soggetti erogatori di attività sportive e culturali rivolte alle persone di minore età;
- Registro Distrettuale di Accreditamento soggetti gestori dei servizi sociali di assistenza alla persona del Distretto Socio Sanitario RM 6/5;
- Registro Distrettuale di Accreditamento soggetti erogatori servizi dell'Unione dei Comuni Alta Sabina;
- Registro Distrettuale di Accreditamento soggetti erogatori servizi della Comunità Montana del Velino;
- Registro portale SIRSE dei nidi di Torri, Forano, Stimigliano e Borgorose;

INDIRIZZI

LE NUOVE CHIMERE
Cooperativa Sociale
sede legale:
via Ortigara, 3
00195 Roma
sede amministrativa:
Via G. Matteotti, 5
02047 Poggio Mirteto (RI)

CONTATTI

telefono 0765410042
fax 0765418606
e.mail
direzione@lenuovechimere.it
amministr@lenuovechimere.it
lenuovechimere@pec.it
web
www.lenuovechimere.it

DAI FISCALI

P.IVA/C.F. 12175501001
R.E.A. RM-1356422
codice univoco
N92GLON





- è stata abilitata al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per i Bandi servizi Sociali;
- è stata abilitata al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione Locale ASMECOMM;
- è Certificata ISO 9001:2015 (prima ISO9001) dal 07/12/2016.
- è Certificata per la Parità di Genere UNI/PdR 125:2022 dal 25/03/2026.

B. INDICAZIONE E CURRICULUM DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO CON FUNZIONI DI COORDINATORE;

Incaricata del coordinamento del servizio OEPAC presso il Comune di Poggio Mirteto, è la **Dott.ssa Cristina Benvenuti**.

GLI OPERATORI

L'oepac è una figura distinta e non sostitutiva delle altre figure presenti a scuola, insegnanti e collaboratori. Il suo ruolo è fondamentale per perseguire gli obiettivi di inclusione dell'alunno con disabilità all'interno del suo percorso scolastico.

L'intervento dell'operatore è personalizzato ai bisogni specifici di ogni alunno con disabilità, allo scopo di supportare l'assistito negli aspetti delle funzionalità compromesse ed indicate nel PEI e altresì valorizzare le sue risorse. Obiettivo dell'operato è quello di favorire l'esperienza educativa e il pieno inserimento nella comunità scolastica.

E' compito degli operatori:

- Stabilire un rapporto di fiducia e alleanza con l'alunno;
- Affiancare il minore nel gruppo-classe;
- Favorire l'acquisizione e il consolidamento delle autonomie personali, sociali e relazionali dell'alunno;
- Collaborare in aula o nei laboratori con l'insegnante durante le attività o nelle situazioni che richiedono un supporto pratico-funzionale;
- Facilitare la vita di relazione e la comunicazione all'interno del gruppo classe;
- Promuovere l'attività motoria del minore e ogni attività che possa promuovere il raggiungimento di uno stato di salute (es. mangiare sano);
- Affiancare l'alunno durante la condivisione del pasto fornendo il supporto necessario e operando per favorire una corretta educazione alimentare;
- Assistere l'alunno con disabilità nelle attività finalizzate all'igiene personale, attuando, ove possibile, forme educative che consentono il recupero e/o la conquista dell'autonomia, in base a quanto previsto dal PEI;
- Predisporre gli spazi per prevenire incidenti e allestire spazi di alleggerimento;
- Facilitare le relazioni amicali e incoraggiare le opportunità di socializzazione;
- Promuovere l'espressione delle potenzialità personali proponendosi come "traduttore" e ponte con i compagni di classe;

INDIRIZZI
LE NUOVE CHIMERE
Cooperativa Sociale
sede legale:
via Ortigara, 3
00195 Roma
sede amministrativa:
Via G. Matteotti, 5
02047 Poggio Mirteto (RI)

CONTATTI
telefono 0765410042
fax 0765418606
e.mail
direzione@lenuovechimere.it
amministrazione@lenuovechimere.it
lenuovechimere@pec.it
web
www.lenuovechimere.it

DAI FISCALI
P.IVA/C.F. 12175501001
R.E.A. RM-1356422
codice univoco
N92GLON



- Promuovere l'integrazione nel contesto classe e in quello scolastico più allargato;
- Collaborare alla predisposizione e all'utilizzo di strumenti compensativi, ausili tecnologici e materiali personalizzati;
- Svolgere attività di supporto durante le lezioni, attraverso l'utilizzo di strumenti e strategie adeguate (immagini, mappe concettuali, schemi, ecc..);
- Accompagnare l'alunno durante le gite scolastiche e nelle attività didattiche scolastiche ed extrascolastiche programmate dalla scuola;
- Proporre attività focalizzate sulla comunicazione, l'attenzione, la concentrazione e la memoria, sulla comprensione dei problemi e sulle strategie da adottare;
- Proporre attività di gestione dell'ansia e Sostenere l'alunno nel perseguire obiettivi e fronteggiare gli insuccessi;
- Partecipare, se espressamente convocato, alle attività di programmazione e di verifica con gli insegnanti, con gli operatori delle strutture sanitarie o centri convenzionati, con i servizi territoriali che hanno a vario titolo in carico l'utente;
- Partecipare ai Gruppi per l'Inclusione scolastica degli alunni assegnati;
- Partecipare alla stesura del PEI, contribuendo, all'individuazione delle potenzialità, degli obiettivi, delle strategie/metodologie e dei momenti di verifica;
- Collaborare con gli insegnanti all'effettiva partecipazione dell'alunno/a con disabilità a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative previste dal PEI;
- Assicurare la partecipazione ai viaggi d'istruzione, anche di più giorni;
- Collaborare con il Comune alla realizzazione di iniziative e attività di integrazione dell'alunno in altre strutture del territorio;
- Curare le attività per favorire la partecipazione dell'alunno ai programmi educativi avviati dalla scuola in rete con le strutture ricreative e culturali;
- Offrire la propria disponibilità a somministrare i farmaci, ove richiesto e secondo le procedure stabilite da scuola e Comune;
- Partecipare all'eventuale formazione della ASL o del medico di riferimento per la somministrazione dei farmaci all'alunno assegnato;
- Garantire il rispetto della riservatezza e della normativa in materia di protezione dei dati personali relativamente alle informazioni di cui viene a conoscenza nello svolgimento del servizio.

Nei confronti della Cooperativa, l'operatore deve:

- partecipare alle riunioni di coordinamento e supervisione organizzate dal servizio;
- compilare correttamente la scheda presenza o eseguire la budgiatura;
- compilare correttamente tutta la modulistica relativa al servizio: diario di bordo, scheda obiettivi, criticità, relazione periodica;
- comunicare tempestivamente al coordinatore e agli uffici amministrativi eventuali assenze improvvise o programmate;
- mantenere rapporti professionali corretti e collaborativi con tutti i soggetti coinvolti nel servizio;
- comunicare variazioni di servizio e la motivazione della variazione;
- comunicare tempestivamente l'eventuale assenza dell'alunno.

INDIRIZZI

LE NUOVE CHIMERE
Cooperativa Sociale
sede legale:
via Ortigara, 3
00195 Roma
sede amministrativa:
Via G. Matteotti, 5
02047 Poggio Mirteto (RI)

CONTATTI

telefono 0765410042
fax 0765418606
e.mail
direzione@lenuovechimere.it
amministrazione@lenuovechimere.it
lenuovechimere@pec.it
web
www.lenuovechimere.it

DATI FISCALI

P.IVA/C.F. 12175501001
R.E.A. RM-1356422
codice univoco
N92GLON



C. MODALITÀ DI CONTENIMENTO DEL TURN OVER;

La creazione di un rapporto di fiducia e di alleanza educativa tra alunno ed operatore rappresenta un elemento imprescindibile per il perseguimento degli obiettivi di inclusione, integrazione, partecipazione e sviluppo dell'autonomia personale. È attraverso una relazione educativa stabile, caratterizzata da ascolto, continuità, sintonia emotiva e reciproca comprensione, che l'alunno può sperimentare un contesto sicuro nel quale sviluppare competenze relazionali, comunicative e sociali. La continuità della figura educativa assume pertanto un valore strategico, in quanto consente di consolidare le metodologie di intervento, favorire il raggiungimento degli obiettivi definiti nel PEI e garantire una conoscenza approfondita dei bisogni, delle potenzialità e delle modalità comunicative dell'alunno. Frequenti cambi di operatore potrebbero infatti determinare disorientamento, regressioni nei percorsi di autonomia e difficoltà nella costruzione di relazioni significative. Per tale motivo la Cooperativa pone particolare attenzione al contenimento del turn over del personale, attraverso una politica organizzativa orientata alla valorizzazione delle risorse umane, alla formazione continua e al benessere lavorativo degli operatori. L'assegnazione degli operatori viene effettuata privilegiando la continuità educativa per l'intera durata dell'anno scolastico e, ove possibile, anche negli anni successivi.

D- MODALITÀ DI SOSTITUZIONE DEL PERSONALE ASSENTE CHE ASSICURI SEMPRE L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO;

La Cooperativa considera la continuità assistenziale ed educativa un elemento essenziale per garantire l'efficacia degli interventi previsti dal PEI e per tutelare il benessere dell'alunno. Per tale motivo ha predisposto una specifica procedura organizzativa finalizzata ad assicurare la continuità del servizio anche in caso di assenza del personale, limitando al minimo eventuali disagi per gli utenti, le famiglie e le istituzioni scolastiche. Le assenze degli operatori rappresentano eventi di carattere eccezionale e non abituale. A tal fine, la Coop. adotta misure preventive di programmazione del personale, invitando gli operatori a fruire delle ferie e dei permessi ordinari durante i periodi di sospensione delle attività scolastiche, compatibilmente con le esigenze di servizio. Le richieste di ferie o permessi programmabili dovranno essere presentate agli uffici della Cooperativa con un congruo preavviso, non inferiore a quindici giorni, salvo comprovate situazioni di urgenza. Le richieste saranno valutate tenendo conto della necessità di garantire la continuità del servizio e dell'organizzazione complessiva degli interventi.

Per garantire la tempestiva sostituzione del personale assente, la Cooperativa assicura:

- la disponibilità di un organico dedicato alle sostituzioni composto da almeno **n. 2 operatori OEPAC**, in possesso dei requisiti professionali previsti;
- l'attivazione immediata del Coordinatore del servizio per la gestione dell'assenza e l'individuazione del sostituto;
- la sostituzione dell'operatore nel più breve tempo possibile, privilegiando personale che conosca già il contesto scolastico o che abbia esperienza con utenti aventi bisogni analoghi;
- la tempestiva comunicazione del nominativo, della qualifica professionale del sostituto e della durata prevista della sostituzione;
- il passaggio di consegne, mediante diario di bordo, PEI, schede obiettivi e documentazione educativa, al fine di garantire la continuità del progetto individualizzato;
- il monitoraggio costante dell'intervento da parte del Coordinatore, con verifica dell'efficacia della sostituzione e raccolta di eventuali segnalazioni da parte della scuola.

INDIRIZZI

LE NUOVE CHIMERE
Cooperativa Sociale
sede legale:
via Ortigara, 3
00195 Roma
sede amministrativa:
Via G. Matteotti, 5
02047 Poggio Mirteto (RI)

CONTATTI

telefono 0765410042
fax 0765418606
e.mail
direzione@lenuovechimere.it
amministrazione@lenuovechimere.it
lenuovechimere@pec.it
web
www.lenuovechimere.it

DAI FISCALI

P.IVA/C.F. 12175501001
R.E.A. RM-1356422
codice univoco
N92GLON



Particolare attenzione viene riservata agli alunni che necessitano di assistenza specialistica per l'autonomia personale, l'igiene, la mobilità, la comunicazione o il supporto sanitario autorizzato. In tali situazioni la sostituzione dell'operatore è garantita fin dal primo giorno di assenza, al fine di assicurare la regolare frequenza scolastica e la piena continuità degli interventi educativi e assistenziali. A supporto del sistema di sostituzione, tutti gli operatori sono tenuti a:

- compilare quotidianamente il diario di bordo e la documentazione prevista dal servizio;
- aggiornare le schede di monitoraggio e gli obiettivi educativi;
- segnalare tempestivamente eventuali criticità al Coordinatore;
- collaborare al passaggio delle informazioni necessarie al personale sostituito.

Il Coordinatore monitora costantemente le sostituzioni effettuate, verificandone i tempi di attivazione, la qualità dell'intervento e il mantenimento degli standard previsti dal servizio, adottando eventuali azioni correttive nell'ottica del miglioramento continuo.

E - ATTIVITÀ DI FORMAZIONE CONTINUA E SUPERVISIONE;

La Cooperativa considera la formazione continua e la supervisione professionale strumenti fondamentali per garantire la qualità del servizio, l'aggiornamento delle competenze degli operatori e l'uniformità degli interventi educativi. A tal fine promuove un percorso strutturato di crescita professionale, finalizzato al miglioramento continuo delle prestazioni erogate e alla prevenzione del turn over.

Le attività previste comprendono:

- ❖ formazione iniziale all'avvio del servizio, con approfondimento delle procedure organizzative e delle modalità operative;
- ❖ incontri periodici di supervisione educativa e metodologica condotti dal Coordinatore del servizio.
- ❖ riunioni di équipe finalizzate al confronto tra operatori, alla condivisione delle criticità e all'individuazione di strategie educative comuni;
- ❖ analisi di casi complessi e definizione condivisa di interventi personalizzati;
- ❖ monitoraggio dei bisogni formativi degli operatori e predisposizione di percorsi di aggiornamento mirati;
- ❖ formazione in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, privacy, tutela dei minori e gestione delle emergenze.

La Cooperativa garantisce un'attività di supervisione continua finalizzata a sostenere gli operatori nella gestione degli interventi educativi, a monitorare l'andamento del servizio.

La supervisione si realizza attraverso:

- incontri di équipe con il Coordinatore del servizio, per l'analisi dell'andamento degli interventi;
- colloqui individuali tra Coordinatore e operatore, programmati o attivati in presenza di particolari criticità;
- formazione specifica sulle principali tipologie di disabilità, disturbi del neurosviluppo, autismo, disabilità sensoriali e comunicazione aumentativa alternativa (CAA);
- reperibilità telefonica del Coordinatore durante l'orario di svolgimento del servizio per fornire supporto immediato agli operatori;

INDIRIZZI
LE NUOVE CHIMERE
Cooperativa Sociale
sede legale:
via Ortigara, 3
00195 Roma
sede amministrativa:
Via G. Matteotti, 5
02047 Poggio Mirteto (RI)

CONTATTI
telefono 0765410042
fax 0765418606
e.mail
direzione@lenuovechimere.it
amministrazione@lenuovechimere.it
lenuovechimere@pec.it
web
www.lenuovechimere.it

DAI FISCALI
P.IVA/C.F. 12175501001
R.E.A. RM-1356422
codice univoco
N92GLON





NUOVE CHIMERE

Una famiglia per le vostre famiglie

- visite periodiche del Coordinatore presso i plessi scolastici per l'osservazione diretta degli interventi e il confronto con il personale scolastico;
- verifica periodica della documentazione educativa (diario di bordo, schede di monitoraggio e relazioni), al fine di monitorare il raggiungimento degli obiettivi previsti dal PEI;
- individuazione dei bisogni formativi emersi durante il servizio e pianificazione di specifici interventi di aggiornamento professionale.

F - SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI, PROCEDURE DI GESTIONE DEI RECLAMI E GESTIONE DEL DISSERVIZIO;

La valutazione della soddisfazione rispetto al servizio reso coinvolge vari attori e non solo l'alunno cui il servizio è indirizzato. Essa viene svolta in diversi momenti dell'anno e secondo le specifiche di seguito riportate:

TEMPI	MODALITA'
A inizio novembre (fase di avvio del servizio)	Il coordinatore stabilirà incontri con: <u>la scuola:</u> per verificare la rispondenza del servizio alle necessità interne della classe;
A metà marzo	<u>con il gruppo classe:</u> per verificare quanto l'operatore sia riconosciuto nel suo ruolo da insegnanti e alunni e quanto il suo intervento contribuisce realmente agli obiettivi di inclusione e integrazione;
A fine giugno	<u>con il Referente dell'Ente per l'Assistenza scolastica:</u> per verificare la soddisfazione rispetto alla circolarità delle informazioni e alla corrispondenza rispetto al capitolato; <u>con il minore: attraverso piccole conversazioni, per verificare quanto l'operatore sia diventata una persona di riferimento;</u> <u>con gli operatori:</u> al fine di valutare quanto si sentano tutelati e sostenuti dalla cooperativa durante il loro operato
	La valutazione avverrà sia attraverso colloqui informali , sia attraverso la somministrazione di questionari di soddisfazione costruiti ad hoc per ogni fase valutata

Se e per qualsiasi motivo, le procedure di valutazione dovessero rilevare un'insoddisfazione rispetto al servizio reso e queste non si potessero superare mettendo in atto accorgimenti da parte dell'operatore, si procederà al cambio dell'operatore designato tramite queste modalità operative:

AMBITO	MODALITA' OPERATIVE
Monitoraggio della qualità	Monitoraggio periodico del servizio da parte del Coordinatore, verifica del raggiungimento degli obiettivi del PEI e controllo della documentazione educativa .
Indicatori di	Continuità educativa, tempi di sostituzione del personale, puntualità del servizio,

INDIRIZZI
LE NUOVE CHIMERE
Cooperativa Sociale
sede legale:
via Ortigara, 3
00195 Roma
sede amministrativa:
Via G. Matteotti, 5
02047 Poggio Mirteto (RI)

CONTATTI
telefono 0765410042
fax 0765418606
e.mail
direzione@lenuovechimere.it
amministrazione@lenuovechimere.it
lenuovechimere@pec.it
web
www.lenuovechimere.it

DAII FISCALI
P.IVA/C.F. 12175501001
R.E.A. RM-1356422
codice univoco
N92GLON



qualità	raggiungimento degli obiettivi educativi, numero di reclami, grado di soddisfazione di scuole e famiglie.
Strumenti di verifica	Relazioni periodiche degli operatori, riunioni di coordinamento, incontri con la scuola, questionari rivolti alle famiglie, agli istituti scolastici e all'Amministrazione.
Gestione dei reclami	I reclami possono essere presentati tramite e-mail, PEC, telefono o comunicazione scritta. Ogni segnalazione viene registrata e presa in carico dal Coordinatore del servizio.
Tempi di risposta	Presa in carico del reclamo entro 24 ore e riscontro motivato entro 5 giorni lavorativi, salvo situazioni di particolare complessità.
Gestione del disservizio	Analisi immediata delle cause, attivazione del Coordinatore, eventuale sostituzione del personale, ripristino del servizio nel più breve tempo possibile e monitoraggio dell'efficacia delle azioni adottate.
Azioni correttive	Definizione di interventi organizzativi, formazione mirata degli operatori, supervisione educativa e verifica dell'efficacia delle misure adottate per prevenire il ripetersi delle criticità.
Miglioramento continuo	Analisi periodica dei dati raccolti, dei reclami e dei questionari di soddisfazione, con predisposizione di un piano di miglioramento condiviso con il Coordinatore e la Direzione della Cooperativa.
Reportistica	Trasmissione al Comune, secondo le modalità previste dal Capitolato, di report periodici sull'andamento del servizio, sugli indicatori di qualità e sulle eventuali criticità riscontrate.

G - STRUMENTI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE DELLE ALUNNE E DEGLI ALUNNI CON DISABILITÀ;

La Cooperativa riconosce nella famiglia un interlocutore fondamentale del progetto educativo individualizzato e promuove una comunicazione costante, trasparente e rispettosa dei ruoli di tutti i soggetti coinvolti. Fin dall'assegnazione del voucher viene instaurato un rapporto di collaborazione finalizzato alla condivisione degli obiettivi educativi, al monitoraggio del percorso dell'alunno e alla costruzione di una solida alleanza educativa tra famiglia, scuola e Cooperativa. Per favorire un clima di fiducia e collaborazione e, al contempo, prevenire forme di invischiamento relazionale, sovrapposizioni di ruoli o dinamiche di dipendenza tra operatore e nucleo familiare, il modello organizzativo della Cooperativa prevede che il **Coordinatore del servizio rappresenti il referente unico della famiglia** per tutti gli aspetti organizzativi, gestionali ed educativi. Ogni richiesta, segnalazione, criticità o esigenza della famiglia viene pertanto raccolta e gestita dal Coordinatore, che provvede a condividerla con l'operatore e con gli altri soggetti coinvolti, garantendo uniformità degli interventi, tracciabilità delle comunicazioni e tutela della professionalità dell'assistente. Il contatto tra operatore e famiglia può avvenire con forme scritte sul diario del bambino o tramite il registro di classe.

Si rimettono di seguito gli strumenti che utilizziamo per garantire circolarità di informazioni e un rapporto di fiducia e collaborazione con le famiglie.

INDIRIZZI
LE NUOVE CHIMERE
Cooperativa Sociale
sede legale:
via Ortigara, 3
00195 Roma
sede amministrativa:
Via G. Matteotti, 5
02047 Poggio Mirteto (RI)

CONTATTI
telefono 0765410042
fax 0765418606
e.mail
direzione@lenuovechimere.it
amministrazione@lenuovechimere.it
lenuovechimere@pec.it
web
www.lenuovechimere.it

DATI FISCALI
P.IVA/C.F. 12175501001
R.E.A. RM-1356422
codice univoco
N92GLON



- Incontri di presentazione;
- Comunicazioni quotidiane tra assistente specialistico e famiglia;
- Realizzazione di incontri a tema e giornate di socializzazione;
- Organizzazione di incontri tematici in patrocinio con l'Ente Comunale

G - METODOLOGIA PER LA RILEVAZIONE DEI BISOGNI.

La Coordinatrice, in una fase successiva all'attivazione del servizio, effettua una **valutazione dei bisogni** attraverso un colloquio conoscitivo con la famiglia, finalizzato ad approfondire le caratteristiche dell'alunno, le sue autonomie, le modalità relazionali, i punti di forza, gli interessi e gli eventuali bisogni specifici. L'assistente comunica tramite il diario del bambino con la famiglia e **fa da tramite** tra scuola e famiglia per tutte le informazioni inerenti approvvigionamenti, informazioni, richieste ecc... La conoscenza del minore dal punto di vista della famiglia rappresenta un elemento essenziale per personalizzare l'intervento educativo e garantire la coerenza tra il contesto scolastico e quello familiare.

METODOLOGIA:

FASE	ATTIVITA'	STRUMENTI	OUTPUT
Acquisizione della documentazione	Analisi della documentazione trasmessa dal (PEI, verbali GLO, eventuali relazioni specialistiche).	Documentazione educativa.	Conoscenza preliminare del caso.
Conoscenza del contesto	Colloquio con la famiglia, confronto con la scuola e con i servizi coinvolti, ove previsto.	Colloqui, schede conoscitive, incontri di rete	Raccolta delle informazioni sul funzionamento dell'alunno e sul contesto di vita.
Osservazione educativa	Osservazione diretta dell'alunno nel contesto scolastico durante le attività didattiche, relazionali e di autonomia.	Griglie di osservazione, diario di bordo, schede di monitoraggio.	Individuazione di punti di forza, bisogni e situazioni di miglioramento.
Definizione dell'intervento	Condivisione degli obiettivi educativi con scuola e famiglia, in coerenza con il PEI.	Condivisione degli obiettivi educativi con scuola e famiglia, in coerenza con il PEI.	Piano di intervento personalizzato.
Piano di intervento personalizzato.	Verifica periodica dell'andamento del progetto educativo e rimodulazione degli interventi, se necessario.	Relazioni periodiche, incontri di verifica, osservazioni sistematiche.	Aggiornamento degli obiettivi e miglioramento continuo dell'intervento.

INDIRIZZI
LE NUOVE CHIMERE
Cooperativa Sociale
sede legale:
via Ortigara, 3
00195 Roma
sede amministrativa:
Via G. Matteotti, 5
02047 Poggio Mirteto (RI)

CONTATTI
telefono 0765410042
fax 0765418606
e.mail
direzione@lenuovechimere.it
amministrazione@lenuovechimere.it
lenuovechimere@pec.it
web
www.lenuovechimere.it

DAI FISCALI
P.IVA/C.F. 12175501001
R.E.A. RM-1356422
codice univoco
N92GLON





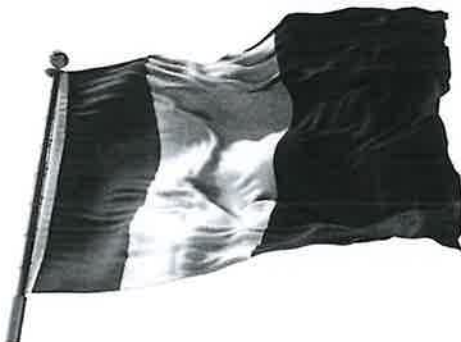
LE
NUOVE CHIMERE

cooperativa sociale

Una famiglia per le vostre famiglie

SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA

CARTA DEI SERVIZI



Art. 3 Costituzione italiana

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”

Sede legale: via Ortigara, 3 - 00195 Roma
Sede amministrativa: Via Giacomo Matteotti 5,
02047 Poggio Mirteto
P.IVA/C.F. 12175501001 - R.E.A. RM-1356422



LE NUOVE CHIMERE
lenuovechimere.it

Una famiglia per le vostre famiglie

INDICE

1. PREMESSA	pag. 03
2. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA	pag. 03
3. DOVE RAGGIUNGERCI	pag. 05
4. ORGANIGRAMMA	pag. 06
5. TERRITORIO DI RIFERIMENTO	pag. 06
6. PRINCIPI ISPIRATORI	pag. 07
7. ASSISTENZA SCOLASTICA	pag. 07
8. QUALITA' DEL SERVIZIO	pag. 11
9. STANDARD DI QUALITA' CON INDICATORI DI QUANTITA'	pag. 11
10. GESTIONE DELLA PRIVACY	pag. 12



1. PREMESSA

La Cooperativa Sociale “Le Nuove Chimere” ha scelto fin dalla sua costituzione di impostare il proprio lavoro nell’ottica di un alto livello di qualità dei suoi interventi.

Il primo passo in questa direzione è stato quello di formare un gruppo di collaboratori dotati di elevata professionalità e di particolare inclinazione al lavoro sociale, che potessero fornire adeguate risposte alla domanda di professionalità da parte dei servizi invianti e di accoglienza e serietà da parte dei destinatari dei nostri servizi.

Si è scelto quindi di adottare la carta dei servizi, presentata di seguito, come strumento che consente al cittadino di poter acquisire tutte le informazioni utili per una scelta libera e consapevole della struttura e dei servizi ritenuti più idonei alle proprie necessità socio sanitarie. Si tratta di un documento che definisce anche regole e comportamenti, impegni e doveri reciproci e che, pertanto, diventa indice di qualità del servizio a tutela e garanzia di ogni cittadino / utente.

La Carta dei Servizi è uno dei modi per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa Le Nuove Chimere, i cittadini e i committenti dei servizi. Attraverso questo strumento, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione dei servizi e dei progetti da noi realizzati e di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale.

La presente Carta dei Servizi viene adottata in riferimento alle indicazioni normative del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”(27 gennaio 1994) contenenti i principi ispiratori e le regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi, e successivamente secondo le indicazioni normative della Legge Quadro 328/2000 “legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” (art. 39 “Carta dei servizi sociali”).

2. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa “Le Nuove Chimere” nasce il 20 dicembre 2012 e diventa cooperativa sociale in seguito ad un’assemblea straordinaria e alla conseguente variazione dello statuto avvenuta in data 2 ottobre 2014.

La Coop “Le Nuove Chimere”, C.F./P.IVA 12175501001, che ha sede legale a Roma in via Ortigara 3 - 00195 e sede operativa a Poggio Mirteto (RI) in Via Giacomo Matteotti, 5 – 02047, è iscritta alla camera di Commercio di Roma con il num 12175501001, numero R.E.A. RM-1356422. E’ iscritta all’albo nazionale delle cooperative a mutualità prevalente con num. A224788. E’ iscritta all’Albo delle Cooperative della Regione Lazio con Det. n°G05348 del 4/05/2015 dal 24 febbraio 2015. In data 22/02/2016 è stata abilitata al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per i Bandi servizi Sociali; nel 2023 per il bando pulizie. E’ iscritta al RUNTS al n.di rep. 24513 del 21/03/2022.

La Cooperativa “Le Nuove Chimere” si pone come obiettivo prioritario quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali, oltretché perseguire l’interesse generale della comunità volto alla promozione dei diritti dei cittadini più deboli o svantaggiati attraverso:

- a) La gestione dei servizi assistenziali e socio sanitari rivolti ad anziani, persone non autosufficienti, nuclei familiari problematici;

- b) La gestione dei servizi educativi e della prima infanzia, nonché la promozione dei diritti dei minori;
- c) Lo svolgimento di attività produttive nelle quali realizzare l'integrazione lavorativa di persone socialmente svantaggiate indicate dall'art.4 della legge 381/91.

La Coop *Le Nuove Chimere* intende portare avanti tale obiettivo ponendo particolare attenzione allo standard qualitativo delle proprie attività. Per tale motivo, si dota di personale altamente qualificato e altamente motivato, partendo dal presupposto che per rispondere al meglio ai bisogni emergenti della popolazione, è necessario dotarsi di strumenti e conoscenze appropriate e possedere inclinazioni personali rispondenti al delicato campo del sociale.

Per tale motivo la Coop *Le Nuove Chimere* dà un'enorme importanza alla professionalità e alla motivazione dei suoi collaboratori scegliendo con cura il personale addetto alle varie funzioni sociali.

Scopi Sociali

Lo scopo che i soci della cooperativa intendono perseguire è quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali, oltretutto perseguire l'interesse generale della comunità volto alla promozione dei diritti dei cittadini più deboli o svantaggiati, attraverso:

- a) La gestione dei servizi assistenziali e socio sanitari rivolti ad anziani, persone non autosufficienti, nuclei familiari problematici;
- b) La gestione dei servizi educativi e della prima infanzia, nonché la promozione dei diritti dei minori;
- c) Lo svolgimento di attività produttive nelle quali realizzare l'integrazione lavorativa di persone socialmente svantaggiate indicate dall'art.4 della legge 381/91.

La cooperativa può svolgere la propria attività anche avvalendosi di soggetti diversi dai soci.

La cooperativa, nello svolgimento della propria attività, si avvarrà, prevalentemente, delle prestazioni lavorative dei soci, ed intende orientare la propria gestione al conseguimento dei parametri di scambio mutualistico prevalente ai sensi dell'articolo 2512 e seguenti del Codice Civile.

Ai fini del raggiungimento degli scopi sociali e mutualistici, come disposto dalla Legge 3 aprile 2001, n. 142 e successive modificazioni ed integrazioni, i soci instaurano con la cooperativa un ulteriore rapporto di lavoro, in forma subordinata o autonoma, ovvero in qualsiasi altra forma consenta la legislazione italiana.

Le modalità di svolgimento delle prestazioni lavorative dei soci sono disciplinate da un apposito regolamento approvato ai sensi dell'articolo 6 della legge 3 aprile 2001, n. 142.

La cooperativa si propone altresì di partecipare al rafforzamento del Movimento Cooperativo unitario italiano. Per ciò stesso la cooperativa su delibera del Consiglio di Amministrazione potrà aderire alle Associazioni Nazionali, Regionali e Provinciali del Movimento Cooperativo ed alle relative Associazioni Nazionali, Regionali e Provinciali di Categoria, nonché ad altri organismi economici o sindacali che si propongono iniziative di attività mutualistiche, cooperativistiche, di lavoro o di servizio.

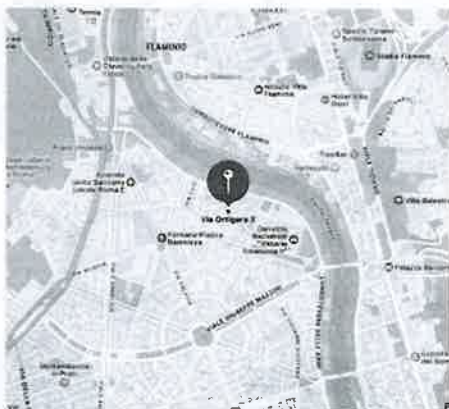
Per l'espletamento della propria attività la Cooperativa si avvale del sistema di Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015 e dal 2024 della UNI 11034:2003 per la gestione specifica degli asili nido.

Inoltre, è in possesso del Certificato per la Parità di Genere UNI/PdR 125:2022 dal marzo 2026.

3. DOVE RAGGIUNGERCI

SEDE LEGALE

Via Ortigara 3, 00195 Roma
Tel. 0765410042, fax 0765418606.



SEDE AMMINISTRATIVA

Via Giacomo Matteotti N. 5, 02047 Poggio Mirteto (RI)
Tel. 0765410042, fax 0765418606

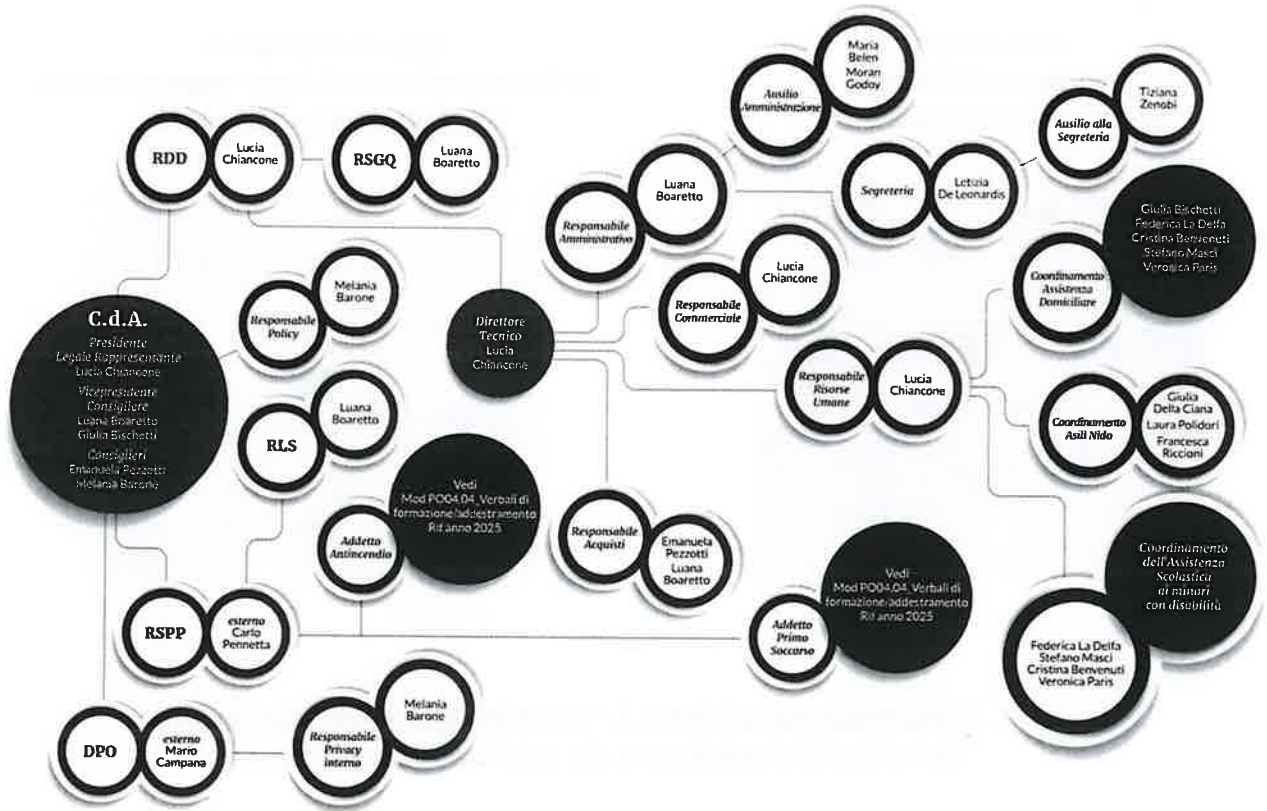


Email: direzione@lenuovechimere.it • amministrazione@lenuovechimere.it

Pec: lenuovechimere@pec.it sito web: www.lenuovechimere.it

È garantita inoltre la reperibilità telefonica dei servizi amministrativi e dei coordinatori dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00.

4. ORGANIGRAMMA.



5. TERRITORIO DI RIFERIMENTO

La Cooperativa svolge i suoi servizi socio educativi, socio-assistenziali e socio-sanitari nei Distretti RI1, RI2, RI3, RI4, RI5, RM4 e alcuni Municipi di Roma (IX e XV) e Comuni della Provincia Romana (Nerola, Monteflavio), VT/5 e Azienda Consortile A1 della regione Campania.



6. PRINCIPI ISPIRATORI

Tutte le attività e le prestazioni sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **EGUAGLIANZA:** I servizi sono erogati nel rispetto degli Utenti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali e socio-sanitarie.
- **IMPARZIALITA':** Ogni comportamento nei confronti dell'Utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **CONTINUITA':** L'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni, nel rispetto dei Piani Assistenziali/educativi Individualizzati. Non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modifica delle prestazioni erogate.
- **DIRITTO DI SCELTA:** Il cittadino è libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto, dall'Ufficio dei Servizi Sociali e dalla Cooperativa.
- **PARTECIPAZIONE:** Agli Utenti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto tra Responsabili del Servizio, familiari e utenti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Inoltre, il Piano di Assistenza/educativo Individualizzato, periodicamente elaborato, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, è condiviso coi familiari.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** L'efficienza del servizio è garantita grazie all'impiego di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

- **GARANZIA DELLA PRIVACY:** tutti i dati e le informazioni degli ospiti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti.

7. ASSISTENZA SCOLASTICA

Committenti.

I servizi di assistenza scolastica per gli alunni con disabilità, nelle forme di base o specialistica sono erogati per conto dei seguenti Enti e con le rispettive modalità:

Comune di Cittaducale	Contratto d'appalto
Comuni di Selci, Collevectchio, Montasola, Torri in Sabina, Ponzano Romano, Casperia, Civitella San Paolo, Torrita, Configni, Montopoli di Sabina, Poggio Mirteto, Monte San Giovanni, Roccantica, Forano, Tarano, Stimigliano, Monte Flavio, Municipi IX, XII, XV di Roma, Nerola, Contigliano, Fara in Sabina, Colli sul Velino, Pescorocchiano, Poggio Catino, Greccio, Rivodutri, Liceo Marchionne di Amatrice, Comune di Amatrice, Longone Sabino, Istituto onnicomprensivo di Borgorose, Istituto onnicomprensivo di Montelibretti, Istituto onnicomprensivo di Riano	Affidamento
Istituti Comprensivi Sacchetti Sassetti di Rieti, Pascoli di Rieti, Bassa Sabina, Fara in Sabina, Forum Novum di Vescovio, Civitella San Paolo, Trionfale di Roma, Giorgi di Montorio, Marchionne di Amatrice	Convenzioni
Comunità Montana Salto Cicolano	Accreditamento

7.1 MODALITA' ADOTTATE PER DIVERSIFICARE LE PRESTAZIONI ORIENTANDOLE AI BISOGNI DEGLI ALUNNI

L'assistente specialistico opera in stretta sinergia con il corpo docenti, con le famiglie e con i servizi socio-sanitari territoriali. Il suo intervento è parte integrante del Piano Educativo Individualizzato (PEI), in cui vengono definiti gli obiettivi specifici, le strategie metodologie e le modalità di monitoraggio dei risultati. La diversificazione delle prestazioni rappresenta uno dei principi cardine del servizio di assistenza specialistica. Ogni intervento viene progettato e realizzato a partire dall'analisi approfondita dei bisogni funzionali, cognitivi, motori, sensoriali e relazionali dell'alunno. Il processo di personalizzazione di articola in più fasi:

1. **Analisi dei bisogni e costruzione del profilo di funzionamento:** l'operatore sin dalla presa del servizio parteciperà agli incontri del Gruppo di Lavoro Operativo (GLO) e prende visione della documentazione disponibile in merito all'alunno. Segue un periodo di osservazione diretta in classe nei vari contesti scolastici (laboratori, intervallo..) per comprendere le dinamiche relazionali, i punti di forza e le difficoltà dello studente. Questa fase consente di definire un profilo educativo specializzato, utile a pianificare interventi più adeguati.
2. **Diversificazione degli interventi in base alle aree di competenza:**

- Supporto nelle attività di cura personale, nell'organizzazione del materiale scolastico e nella gestione del tempo.
- Promozione di una routine quotidiana per favorire l'autonomia e della responsabilizzazione.
- Sviluppo delle capacità di autogestione e di orientamento degli spazi scolastici.
- Mediazione nella comunicazione tra alunno, compagni e docenti.
- Sostegno nell'uso di linguaggi alternativi o aumentativi (CAA, gestualità, eventuali ausili tecnologici)
- Interventi mirati al potenziamento delle competenze sociali, della cooperazione e dell'empatia.

L'assistente specialistico:

- mette in atto attività volte alla riduzione dell'isolamento e alla promozione di un clima positivo in classe;
- offre un supporto nell'approccio ai contenuti scolastici con metodologie attive e personalizzate;
- assume il ruolo di mediatore didattico finalizzato a rendere accessibili i compiti di apprendimento, favorendo la partecipazione attiva dello studente;
- Affianca l'alunno nella partecipazione ai laboratori, attività extracurricolari e progetti di Istituto, coinvolgendolo in iniziative di gruppo e momenti aggregativi e sostenendolo alla cittadinanza attiva e alla convivenza democratica.

7.2 LE FINALITÀ E MODALITÀ DI PROGRAMMAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA.

Il servizio di assistenza rivolto agli alunni con disabilità si prefigge i seguenti obiettivi:

- garantire a ciascun alunno in situazione di disabilità la regolare frequenza e la partecipazione all'azione formativa della scuola;
- sostenere le famiglie nel compito educativo e nello svolgimento delle normali attività quotidiane, rese difficili dalle difficoltà insite nella disabilità (spostamenti da casa a scuola e viceversa, assistenza igienica durante l'orario scolastico, somministrazione dei pasti durante la mensa, accompagnamento alle gite ed ai viaggi di istruzione, adeguato sostegno educativo/didattico in classe ed a casa, etc.);
- promuovere il massimo di autonomia, di acquisizione di competenze e di abilità espressive e comunicative in collaborazione con l'equipe scolastica che segue gli alunni disabili;
- favorire le condizioni che possano assicurare ai ragazzi non tanto la mera socializzazione in presenza, ma la più ampia promozione delle potenzialità di ciascuno, in modo da ridurre qualsiasi forma di emarginazione e di favorirne la piena integrazione a scuola e nella società.

L'assistente specialistico opera nel rispetto della Carta dei Servizi e del Regolamento di Istituto, svolgendo un lavoro che integra la dimensione educativa, relazionale e operativa con compiti principali:

- Partecipazione attiva ai consigli di classe
- Collaborazione con il docente di sostegno
- Supporto durante le lezioni, i laboratori, le attività motorie e uscite didattiche
- Predisposizione di materiali adatti alle esigenze dell'alunno
- Redazione di relazioni periodiche sulle attività svolte e sui processi organizzativi

L'assistente adotta un approccio centrato sulla persona e non sulla disabilità, valorizzando le potenzialità dello studente. Le strategie educative privilegiano:

- Il rinforzo positivo;
- La mediazione empatica;
- La gradualità dell'acquisizione delle autonomie.

La progettazione educativa è dinamica e aperta, e tiene conto dei contesti di apprendimento formali e informali (classi, laboratori e spazi comuni), calibrata sulle attività scolastiche e sui momenti in cui lo studente necessita di maggiore supporto. L'efficacia del servizio è garantita tramite la qualità della presenza educativa: una presenza costante, discreta e orientata al rafforzamento delle competenze personali.

Prestazioni dell'assistente:

- Affiancamento del minore nel gruppo – classe;
- Sorveglianza sulla tutela della salute del bambino disabile;
- assistenza e cura per tutte le necessità dell'alunno, l'igiene personale, la somministrazione dei pasti, ecc...;
- Promozione dell'attività motoria generale, grossolana e fine;
- Prevenzione degli incidenti in ambito scolastico degli alunni affidati;
- Gestione di brevi spazi di "alleggerimento";
- Promozione dello sviluppo di abilità personali e cognitive
- Supporto all'alunno nelle attività ricreative e culturali legate all'attività didattica;
- Ricerca e mediazione di forme di comunicazione con compagni di scuole e insegnanti;
- Sostegno nella partecipazione degli alunni a tutte le attività ricreative, di laboratorio e culturali messe in campo dalla scuola;
- Accompagno dell'alunno assistito nelle gite o nelle attività extrascolastiche programmate dalla scuola;
- Partecipazione ai GLO e alle riunioni dell'equipe multidisciplinare.

7.3 LE MODALITA' ADOTTATE PER GARANTIRE LA STABILITA' DEL RAPPORTO ALUNNO- ASSISTENTE E LA CONTINUITA' DEL SERVIZIO.

La continuità del servizio è fondamentale per il successo formativo di ogni studente e ancor di più per coloro che vivono in una condizione di disabilità. La relazione che si instaura tra assistenze specialistiche e l'alunno non è solo un rapporto di aiuto funzionale, ma un legame umano e profondo, costruito ogni giorno attraverso la fiducia, la reciprocità e il riconoscimento: una presenza che lo aiuta ad affrontare le sfide dell'ambiente scolastico e a credere nelle proprie capacità. La stabilità del servizio costituisce una priorità fondamentale nella pianificazione del servizio tramite:

- La predisposizione di un piano di sostituzione in caso di assenza dell'assistente titolare, con operatori formati e informati sul caso.
- Coordinamento tra la cooperativa e la scuola per evitare interruzioni in servizio.
- Condivisione della documentazione: tramite un passaggio strutturato di consegne, corredato da relazioni dettagliate sul percorso svolto, sulle strategie adottate e i risultati ottenuti. Tale documentazione consente ad un eventuale operatore di inserirsi senza discontinuità e di mantenere la linea educativa già avviata e garantendo così la coerenza tra gli operatori.

La continuità metodologica è assicurata da una formazione del personale sugli approcci pedagogici inclusivi e sulla gestione di comportamenti problematici affiancato con la supervisione del nostro coordinatore. Verrà elaborata una documentazione continua delle strategie e dei risultati per assicurare tracciabilità e qualità del servizio.

La continuità non è solo un concetto organizzativo ma anche un vero e proprio valore educativo fondato sul riconoscimento della relazione tra operatore e studente come strumento di emancipazione, fiducia e sviluppo.

Orari di erogazione del servizio

Il servizio di assistenza scolastica (specializzata, di base o OEPA) viene erogata in orario scolastico ed extrascolastico, per attività pomeridiane facenti parte del POF.

I giorni e gli orari di presenza dell'operatore vengono definiti nel Piano Didattico Personalizzato, redatto dalla Scuola, dagli Operatori Sanitari, dalla Famiglia e dall'assistente sociale.

Le prestazioni in caso di assenze del minore beneficiario del servizio, se opportunamente segnalate, possono essere recuperate, ove possibile, in altra data.

Organico

COORDINATORE RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Dott.ssa Cristina Benvenuti, Dott.sa Federica La Delfa, Dott. Stefano Masci, Dott. Marco Rossetti e Dott.ssa Veronica Paris.

Ha la responsabilità della gestione complessiva del servizio.

Si occupa, in particolare, del coordinamento dei vari operatori ed è il garante della prestazione professionale offerta. E' il referente per la famiglia e per la Scuola per comunicazioni relative al servizio. Provvede alla sostituzione nel caso dell'operatore assente per giustificati motivi.

Garantisce il controllo della gestione complessiva del servizio monitorando e verificando costantemente i risultati, sia in termini di prestazioni offerte, sia in relazione al livello di soddisfacimento raggiunto.

Deve dare risposte tempestive e personalizzate agli interventi e ha funzioni di coordinamento, controllo verifica degli operatori ma anche di raccordo tra gli operatori, il Comune, la Scuola, le famiglie, l'assistente sociale e la sede della cooperativa.

E' presente su appuntamento e reperibile 24 ore su 24.

34 EDUCATORI: impiegati nell'assistenza specialistica per disabilità gravi, rispetto a prestazioni di contenimento e di controllo di comportamenti problemi

41 OPERATORI OEPAC: impiegati nell'assistenza educativa per l'autonomia e la comunicazione dei minori disabili, rispetto a prestazioni di mediazione con i pari e con gli insegnanti. 3 OSS: impiegati per l'assistenza di base agli alunni con grave disabilità-

8. QUALITA' DEL SERVIZIO

La Cooperativa Le Nuove Chimere, al fine di migliorare la soddisfazione degli Utenti, utilizza al meglio le risorse disponibili grazie al pieno coinvolgimento dell'équipe di lavoro.

In particolare, viene prestata particolare attenzione all'implementazione di soluzioni organizzative adeguate, a metodi di lavoro efficaci ed efficienti, alla formazione del personale, ad una efficace comunicazione interna ed esterna e alla gestione del rischio e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

Gli elementi tra loro distinti, ma complementari e che analizzati nel loro insieme possono offrire un quadro complessivo rispetto alla valutazione del servizio sono:

- carta dei servizi
- rilevazione del gradimento da parte dell'utenza e dei familiari dell'utenza
- rilevazione del gradimento degli enti committenti
- analisi dei reclami
- programmi di miglioramento
- relazioni di servizio

9. STANDARD DI QUALITA' CON INDICATORI DI QUANTITA'

Per l'espletamento della propria attività la Cooperativa si avvale del sistema di Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015 della UNI 11034:2003 per la gestione specifica degli asili nido.

La Coop Le Nuove Chimere ha provveduto ad analizzare le esigenze e le aspettative dei propri Utenti, identificando gli elementi che vengono considerati come fattori di qualità del servizio erogato; per ciascuno di questi fattori sui quali la Coop è in grado di esercitare un controllo, ha definito degli indicatori di prestazione ed ha fissato uno standard minimo di qualità.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Tempo occorrente per l'emanazione dei piani individualizzati.	Giorni intercorrenti tra l'avvio del servizio e la presentazione all'utente (ed ai suoi familiari) del Piano Assistenziale/Educativo Individualizzato.	max 5 giorni
Efficacia del P.A.I. (o P.E.I.)	Percentuale di obiettivi raggiunti definiti nel Piano Individualizzato, al fine di prevenire, rallentare o impedire il disagio fisico e/o psichico e sociale	min 85%
Promozione del benessere negli Utenti	Percentuale annua di utenti che non trovano beneficio dal servizio	max 3%
Competenza e professionalità delle risorse umane impiegate	Numero annuale di ore di formazione e aggiornamento del personale per migliorare le conoscenze, gli atteggiamenti e i comportamenti	min 30 ore
Monitoraggio dei servizi	Dati discussi durante le riunioni con gli operatori e con i committenti	Costante attenzione, Min 1 riunione al mese
Monitoraggio della soddisfazione dell'utente	Dati rilevati dal questionario Numero dei reclami pervenuti	Giudizio minimo: buono Max 3 nell'anno in corso

Per offrire un servizio di assistenza qualitativamente valido e rispettoso dei diritti dell'utente, la Cooperativa le Nuove Chimere si impegna a sviluppare una progettazione tecnico-organizzativa ampia e flessibile da sperimentare e verificare attraverso strumenti idonei quali:

- Il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza
- Il monitoraggio dei reclami;
- Il monitoraggio della soddisfazione degli operatori;
- Il monitoraggio della soddisfazione degli Enti committenti;
- Il monitoraggio degli standard di qualità

La verifica dei processi avviene tramite verifiche della qualità e le relazioni sul servizio che valutano la coerenza e l'efficacia dei servizi erogati.

S'intende, in questo modo, verificare l'efficacia, la funzionalità, l'efficienza, vale a dire i risultati dei servizi prestati.

10. GESTIONE DELLA PRIVACY DELL'UTENTE

I dati personali che affluiscono presso la Cooperativa le Nuove Chimere sono gestiti in conformità a quanto previsto dall'art. 11 del D. Lgs. 196/2003 e del nuovo GDPR 679/2016 e quindi:

1. trattati in modo lecito e secondo correttezza;
2. raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;
3. esatti e, se necessario, aggiornati;
4. pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
5. conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

In nessun caso, i documenti (cartacei ed informatici) contenenti dati personali vengono lasciati incustoditi sul luogo di lavoro, allorquando esista la possibilità che soggetti non incaricati del trattamento possano prenderne visione.

Il personale è opportunamente addestrato sulle modalità del trattamento dei dati; all'interno della Cooperativa, sono attuate le necessarie misure di sicurezza e annualmente viene effettuata una specifica valutazioni dei rischi connessi con il trattamento dei dati personali, predisponendo l'apposito "Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati Personali" richiesto dalla legge.

