



LA LANTERNA DI DIOGENE COOPERATIVA SOCIALE - ETS

Oggetto: AVVISO PUBBLICO PER L'ACCREDITAMENTO, IN VIA SPERIMENTALE, DI ORGANISMI PRESSO IL REGISTRO UNICO ACCREDITATI SCUOLA (RUAS) DEL COMUNE DI FONTE NUOVA, AL FINE DI CONSENTIRE LA SCELTA DA PARTE DELLE FAMIGLIE DELL'ORGANISMO EROGATORE DEL "SERVIZIO EDUCATIVO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO, ALL'AUTONOMIA E ALL'INCLUSIONE SCOLASTICA DEGLI ALUNNI E DELLE ALUNNE CON DISABILITÀ" – BIENNIO 2024/2026 RINNOVABILE PER IL BIENNIO 2026/2028.

Allegato 2 SCHEMA TECNICA SINTETICA (Allegato E)

LA LANTERNA DI DIOGENE COOPERATIVA SOCIALE ETS
Sede legale: via Tevere, 1 – 00013 Mentana (Roma) C.F. e P.IVA 09205951008
Sede operativa: p.zza A. Moscatelli, 10, – 00013 Mentana (Roma)
Albo Cooperativa A178736 tel/fax 06.909.06.04 cell. 328.38.62.577
Email: info@lanternadidiogene.it
Pec: coop.lanternadidiogene@cooperativa-pec.it
www.lanternadidiogene.it



ISO 9001 Certificato n° 508069 QM15
ISO 11034 Certificato n° 508069 SI



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

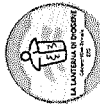
A. PRESENTAZIONE DELL'ORGANISMO: LA LANTERNA DI DIOGENE nasce dall'incontro di persone, prima ancora che di professionisti del settore, che hanno scelto di dedicarsi all'accoglienza, l'assistenza e la cura di altre persone. Rappresenta una realtà in cui quotidianamente vengono messi al centro i valori su cui si basa il nostro operato: l'attenzione alle persone, il rispetto dei diritti, la solidarietà, la partecipazione, la responsabilità condivisa. Fare "Cooperativa" per noi significa contribuire alla crescita di una comunità, mettendo a servizio degli altri la nostra passione, la nostra sensibilità, il nostro senso di responsabilità e il nostro impegno concreto. L'esperienza maturata in oltre 16 anni di Servizi di Assistenza Scolastica e Servizi Educativi per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica, il costante aggiornamento e la continua innovazione messe a disposizione della comunità, ci permettono di proporre un progetto in cui, in modo sinergico, un'equipe multidisciplinare, addeba alle attività di erogazione, progettazione, formazione, monitoraggio e supervisione del servizio, offre un servizio innovativo e rispondente ai crescenti bisogni. Attualmente La Lanterna conta su oltre 180 operatori qualificati nei diversi ambiti di intervento e fornisce servizi nel territorio della Capitale e delle province di Roma e Rieti, servizi educativi scolastici, servizi educativi per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica, domiciliari (minori, anziani e disabili), Centri Diurni, Comunità Alloggio e Case famiglia per minori, servizi educativi (0-6 anni). La Lanterna lavora all'interno delle scuole nel Comune di Fonte Nuova con il servizio di integrazione scolastica dall' a.s. 2006/07 e dal 2019 eroga negli Istituti Comprensivi il servizio di Assistenza Comunicativa Aumentativa Alternativa e assistenza Sensoriale. La cooperativa ha radicato la propria esperienza all'interno del Territorio con focus particolare verso le persone con disabilità, cercando di rispondere ai loro bisogni. Dal 2010 gestisce Centri Ricreativi Educativi Estivi (3 - 14 anni), accogliendo i minori nei periodi di chiusura scolastica. Negli anni la Cooperativa ha costruito una rete significativa nel territorio costruendo collaborazioni che potessero comprendere e rispondere a molte delle necessità che una famiglia con un figlio con disabilità si trova ad affrontare. La nostra visione ci ha permesso di indirizzare e supportare le famiglie dando risposte concrete ai bisogni di oggi e alla progettualità di vita per un domani. I nostri interventi nascono dalle esigenze del territorio e da questo ricevono stimoli e informazioni per migliorare le proposte e progettarne di nuove. La lunga esperienza nel Servizio, ha permesso di consolidare un modello di intervento efficace ed efficiente, organizzato su procedure operative, certificate dal Sistema di Controllo di Qualità.

B. BREVE PRESENTAZIONE DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO CON FUNZIONI DI COORDINATORE: Mettiamo a disposizione un Coordinatore - la Dott.ssa Claudia di Giacomo, Laurea V.O. in Psicologia, iscritta all'albo degli psicologi del Lazio e Psicoterapeuta - con 17 anni di esperienza sia nel coordinamento nello specifico settore che nel coordinamento e nell'operatività di servizi socio-educativi e assistenziali rivolti a persone con disabilità, che ha sviluppato competenze tecnico-organizzative ed amministrative. Svolge compiti d'indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli Assistenti Specialistici.

C. PRINCIPALI MODALITÀ DI CONTENIMENTO DEL TURN OVER: La stabilità del personale è un requisito fondamentale per garantire un lavoro qualitativamente valido. La Cooperativa si pone nell'ottica della soddisfazione del lavoratore, contribuendo a mantenere alta e stimolare la personale motivazione lavorativa, rendendo gli operatori costantemente partecipi del lavoro. Per raggiungere tali obiettivi, l'attenzione viene tutta spostata sull'operatore, sul suo benessere, che diventa di riflesso il benessere dell'utente. Coinvolgiamo tutti gli operatori in un lavoro di equipe - dove il gruppo di lavoro sia in grado di sostenersi a vicenda, di valutare, con l'aiuto di personale qualificato, le situazioni, in particolare quelle maggiormente stressanti - partecipando attivamente alla presa di decisioni che riguardano l'operatività nei confronti del proprio beneficiario. Tutto questo aumenta la qualità del servizio; tende a soddisfare gli operatori che si riconoscono nel lavoro svolto e quindi sono più motivati. Il contenimento del turn-over, secondo le esperienze maturate, si realizza creando un buon clima, mantenendo alta la motivazione al lavoro sociale, contrastando il burn-out e promuovendo il benessere lavorativo e la fidelizzazione alla Cooperativa.

D. MODALITÀ DI SOSTITUZIONE DEL PERSONALE ASSENTE.

Regolarità del servizio. La Cooperativa per tutta la durata di realizzazione ed erogazione del Servizio si impegna alla massima collaborazione possibile con la Dirigenza Scolastica e con tutto il personale scolastico, dimostrando quotidianamente massima flessibilità relativamente alle mansioni richieste e previste così come normate nelle Linee Guida e Regolamento approvati. Come flessibilità operativa, nella gestione e organizzazione del personale, proponiamo azioni concrete in relazione ai bisogni degli alunni; per una migliore qualità del servizio offerto, ad ogni variazione circa il consueto svolgimento, agiamo con tempestività, offrendo disponibilità e versatilità sia degli operatori che degli interventi stessi. **Emergenze.** Gli operatori, se necessario, sono disponibili a riformulare il proprio orario di lavoro in base alle esigenze della Scuola e degli alunni seguiti, anche in caso di emergenze. In accordo con la scuola, si potranno effettuare prestazioni di supporto e assistenza socio-educativa anche nel domicilio dell'alunno. **Assenze degli operatori.** Nella quotidianità ogni prestazione è svolta da personale contrattualizzato dalla Cooperativa. In caso di assenza improvvisa (malattia, ecc.) o programmata (esami universitari, visite mediche, ferie, ecc.) degli operatori, la sostituzione avviene entro n° 2 ore dall'inizio delle lezioni, dandone tempestiva comunicazione alla famiglia. Per le sostituzioni degli operatori titolari, in caso di assenza superiore ad un giorno, si garantirà la sostituzione con un membro dell'equipe del sostituito, preventivamente individuati. Le sostituzioni per assenze temporanee degli operatori vengono gestite dalla Segreteria presso gli uffici della Cooperativa attiva dalle 8.00 del mattino. **Ottimizzazione delle risorse umane.** Il personale sostituito impiegato viene



coordinato e organizzato dal Coordinatore e sostituito dall'Ufficio di Segreteria della Cooperativa, anche tenendo conto delle valutazioni del Coordinatore in merito ad eventuali abbinamenti; le sostituzioni sono organizzate con puntualità, al fine di non creare disservizi, con una reperibilità dei sostituti fin dalle prime ore del mattino, che garantisce la copertura di eventuali assenze. I sostituti, in organico alla cooperativa, effettueranno durante l'anno un affiancamento, non oneroso per l'Amministrazione, finalizzato a mitigare e ridurre l'impatto negativo per l'alunno/a derivante dall'eventuale cambio della figura di riferimento, pertanto l'inserimento degli operatori sostituiti avviene prestando attenzione agli abbinamenti studiati e agli eventuali feedback raccolti negli affiancamenti, per una corretta e funzionale gestione. Inoltre partecipano alle riunioni di équipe previste dal servizio, al fine di essere informati ed aggiornati rispetto alle situazioni degli alunni seguiti, in particolare quelle più critiche. Il coordinatore del Servizio in caso di assenza verrà sostituito dal Coordinatore dell'Area Inclusione Scolastica.

E. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI, PROCEDURE DI GESTIONE DEI RECLAMI E GESTIONE DEL DISSERVIZIO

La Cooperativa garantisce la piena esecuzione delle prestazioni, verificabili attraverso elementi concreti, di seguito esplicitati, che permetteranno all'Ente Locale un controllo delle attività svolte. Pianifica e realizza processi di controllo, analisi e verifica dei servizi offerti, utilizzando la metodologia prevista dalle procedure attuate nell'ambito del modello di qualità certificata UNI EN ISO 9001 applicata a servizi socio-educativi quali quello dell'Assistenza Specialistica. Verranno monitorati nel progetto i seguenti parametri: le risorse umane impiegate, sia sotto il profilo della rispondenza sull'esperienza degli aspetti qualitativi che quantitativi effettivamente in campo, rispetto ai parametri indicati in fase progettuale; le attività svolte e i processi di erogazione delle medesime. La Customer Satisfaction costituirà lo strumento di misurazione della soddisfazione complessiva nei confronti dei servizi prestati. Detta rilevazione, sarà rivolta sia all'ente locale, alla dirigenza e personale con funzione strumentale della scuola e alle famiglie degli alunni seguiti. Sarà realizzata a fine anno scolastico. Tali questionari saranno distribuiti dal Coordinatore. Suggerimenti e reclami: la Cooperativa accoglie con interesse ogni suggerimento, stimolo o proposta, volti a migliorare la qualità del servizio reso. Coloro i quali intendano proporre suggerimenti o segnalare disservizi, esprimere una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio ricevuto con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, potranno darne comunicazione attraverso le seguenti modalità:

Colloquio con il Coordinatore; Comunicazione telefonica al numero **06 9990604** Compilazione apposito modulo disponibile online o da richiedere a mezzo mail e da inviare a stesso mezzo a inclusionescolastica@lanternadiogene.it oppure a mano presso la sede operativa della cooperativa in P.zza Antonio Mocatelli n. 10 Mentana.

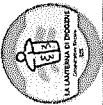
F. STRUMENTI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE CON L'UTENZA

Disponibilità quotidiana: l'interfaccia tra famiglie e OEPAC sarà costante grazie ai colloqui ed agli scambi quotidiani all'entrata e all'uscita da scuola. In caso di necessità, inoltre, sarà possibile concordare colloqui individuali con il Coordinatore. Il Coordinatore sarà reperibile per le Famiglie dal lun. al ven. dalle 8.30 alle 17.30. Coinvolgimento del genitore nella stesura del Progetto d'intervento (documento individuale derivato dal PEI e dal Progetto Individuale, ma con indicazioni più operative per guidare l'intervento dell'Operatore educativo). Nell'ottica di rilevare il livello di gradimento dei servizi offerti da parte delle Famiglie, Lanterna intende proporre ai genitori, una volta all'anno, un questionario di customer satisfaction. Gli strumenti che utilizzeremo Piattaforma Google Woorospace; Sito Internet con pagine dedicate al servizio; Telefono e mail; Riunioni in modalità a distanza e in presenza e partecipazione a GLI - GLHO.

G. ELEMENTI FONDANTI LA METODOLOGIA PER LA RILEVAZIONE DEI BISOGNI DELL'UTENTE

L'attività di controllo del progetto si esplica nell'applicazione di una metodologia di monitoraggio interno che rileva dati, li elabora e ottiene informazioni utili all'assunzione di decisioni. Tale metodologia prevede la circolazione diretta delle informazioni, la discussione di contenuti, il controllo dei risultati e l'attenzione sulla professionalità di tutti gli operatori che condividono i programmi d'intervento e ne verificano periodicamente l'efficacia. Il servizio pertanto è tenuto in costante osservazione dall'esecutore per controllare se quanto si sta svolgendo sia coerente con quanto è stato previsto PEI per, eventualmente, apportare i correttivi necessari. Lo strumento principale che consente una adeguata strategia di elaborazione delle azioni progettuali, funzionale ad agevolare il raggiungimento degli obiettivi necessari, è a rilevare i bisogni dell'utenza, è senza dubbio la documentazione professionale del servizio. La base teorica delle Metodologie di intervento è il modello **BIO-PSICO-SOCIALE**.

- **PERSONALIZZAZIONE Il metodo è quello dell'osservazione**, "luogo d'incontro" - spaziale e metaforico - tra i bisogni del bambino e l'intenzionalità degli operatori per garantire l'individuazione e la verifica degli obiettivi di ciascun intervento personalizzato. Lo strumento è il Progetto d'Intervento (PI) che contiene: • elenco degli obiettivi; • i bisogni degli alunni; • linee di intervento; • percorsi integrativi a scuola ed extra-scuola; • elenco dei materiali e degli ausili eventualmente utilizzati dall'alunno; • modalità e tempistiche di verifica.
- **ELABORAZIONE COLLEGALE DEL PROGETTO EDUCATIVO E CONDIVISIONE DELLA RIFLESSIONE SUI PROCESSI EDUCATIVI** La discussione nel corso delle riunioni di équipe delle osservazioni fatte diviene momento di scambio di idee, favorevole alla costruzione di un linguaggio comune e di un modello educativo condiviso, che sfocerà nella progettazione educativa.



- **APPROCCIO METODOLOGICO ORIENTATO ALLA PEDAGOGIA DELL'ASCOLTO E ALLA RICERCA L'OEPCAC**, attraverso l'osservazione e il riconoscimento delle diversità, delle strategie messe in atto dai bambini e ragazzi stessi, segue il processo individuale di crescita sostenendone le iniziative personali nel rispetto della **centralità degli alunni**.
- **CENTRALITÀ DELLA RELAZIONE CON LA FAMIGLIA** La famiglia costituisce un punto di riferimento essenziale per la corretta progettazione dell'inclusione. L'obiettivo della Cooperativa è quello di supportare le famiglie nello sviluppare una **progettualità per il bambino/ragazzo, con capacità di visione a lungo termine**.
- **H. SERVIZI OFFERTI E DATI TECNICI DEL SERVIZIO EROGATO** L'OEPCAC è la figura che favorisce l'inclusione scolastica e sociale dell'alunno con disabilità; promuove l'autonomia personale e sociale; sostiene il mantenimento e lo sviluppo delle potenzialità. Il suo ruolo si declina nei seguenti compiti e funzioni:
 - ◆ **PARTECIPARE ALLA STESURA DEL PEI** contribuendo all'individuazione degli obiettivi, delle metodologie, dei momenti di verifica;
 - ◆ **COSTRUIRE**, in accordo con i docenti, **UN PROPRIO PROGETTO D'INTERVENTO EDUCATIVO NELL'AMBITO DEL PEI**, proponendo anche la costituzione di **unità didattiche valorizzate**, ovvero unità di supporto alle attività curricolari, ed **ATTIVITÀ LABORATORIALI**;
 - ◆ **COLLABORARE CON GLI INSEGNANTI E IL PERSONALE DELLA SCUOLA PER L'EFFETTIVA PARTECIPAZIONE DELL'ALUNNO CON DISABILITÀ A TUTTE LE ATTIVITÀ SCOLASTICHE, RICREATIVE E FORMATIVE PREVISTE DAL POF E DAL PEI**;
 - ◆ **RICONOSCERE LA NECESSITÀ DELL'ALUNNO DI AVERE UN MOMENTO DI RILASSAMENTO**: in accordo con gli insegnanti, gli operatori potranno approntare una zona relax (preferibilmente fuori dalla classe) con tappeti morbidi, cuscini, materiale da psicomotricità;
 - ◆ collaborare con l'insegnante nelle attività che richiedono un supporto pratico funzionale e/o di facilitazione della comunicazione, operando anche sul piano didattico;
 - ◆ collaborare nell'organizzazione di **ATTIVITÀ LUDICHE E RICREATIVE** nel momento dell'intervallo, al fine di stimolare la socialità;
 - ◆ **AFFIANCARE**, se necessario, l'alunno **DURANTE IL MOMENTO DELLA MENSA E NELLE ATTIVITÀ FINALIZZATE ALL'IGIENE DELLA PROPRIA PERSONA**, attuando, ove possibile, forme educative che consentano il recupero e/o la conquista dell'autonomia; nell'ambito della realizzazione del PEI, l'operatore **PUÒ ACCOMPAGNARE L'ALUNNO DISABILE NELLE USCITE DIDATTICHE, NEI VIAGGI DI ISTRUZIONE E NELLE ATTIVITÀ PROGRAMMATE E AUTORIZZATE**;
 - ◆ **COLLABORARE CON LA SCUOLA E CON I TERAPISTI DI RIFERIMENTO** per l'individuazione di eventuali ausili;
 - ◆ **PARTECIPARE**, se richiesto, **ALLE ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE E DI VERIFICA CON GLI INSEGNANTI** e agli incontri con i terapisti di riferimento e alle riunioni della commissione GLHO;
 - ◆ **SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ ESTERNE ALLA SCUOLA** relative anche a progetti di rete e a inserimenti extra-scuola;
 - ◆ **SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ ESTERNE ALLA SCUOLA** nei periodi di chiusura delle stesse (qualora gli alunni frequentino centri estivi o invernali, ci sarà la possibilità di rimodulare le ore non erogate per chiusure disposte dall'autorità sanitaria o per altre condizioni);
 - ◆ essere disponibile, in caso di necessità, a **PROPORRE L'INTERVENTO EDUCATIVO ANCHE PRESSO IL DOMICILIO dell'alunno, PRESSO LUOGHI DI DEGENZA E RIABILITAZIONE** e a **RIMODULARE IL SERVIZIO** (per es. tramite la DAD, la Didattica Digitale Integrata...);
 - ◆ **FAVORIRE LA SOCIALIZZAZIONE E L'INCLUSIONE CON IL GRUPPO DEI PARI**.
- **H. BREVE PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI** La Carta dei Servizi è redatta per stabilire i principi e le condizioni per l'erogazione dei servizi gestiti in un impegno formale con tutti i beneficiari. Rappresenta uno strumento di trasparenza rispetto alle procedure di accesso, di fruizione e di valutazione dei servizi messi a disposizione. La sua funzione è di agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi erogati secondo gli indicatori-standard dichiarati. Nel suo interno sono contenute informazioni relative alla cooperativa, alla sua storia, alla sua mission e vision, ai diritti e doveri degli utenti, alla Rete con altri organismi del territorio, ai servizi resi, agli standard di qualità, alla gestione della privacy e alle modalità per avanzare reclami, elogi o suggerimenti.

Il sottoscritto è informato, ai sensi del D.lgs. n.196/2003, che i dati forniti con il presente modulo sono oggetto di trattamento svolto, con o senza l'ausilio di strumenti informatici, nel pieno rispetto della normativa richiamata nell'Avviso pubblico. Il sottoscritto acconsente esplicitamente all'utilizzo dei dati da parte dell'Amministrazione 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. Il sottoscritto autorizza l'utilizzo, la diffusione dei dati forniti con tale scheda, unitamente alla Carta dei servizi, al fine di permettere la scelta dell'Organismo da parte della famiglia.

Firmato digitalmente da:
Caterina Simeì
Data: 26/01/2024 10:30:59

La Lanterna di Diogene Cooperativa Sociale ETS
Via Tevere, 100 - 00187 Roma
Tel. 06 47800111 - Fax 06 47800112
P.IVA n. 02080091008