



**Bando di Gara per Procedura Aperta in Ambito UE**  
**GESTIONE DEL SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO**

**PERIODO 2018 -2021**  
**CIG 741351521D**

**OFFERTA TECNICA**

A cura dell'ATI tra le Cooperative Sociali



aprile 2018

# Indice

PREMESSA	1
<b>1. PROGETTO DI GESTIONE DEL SERVIZIO, METODOLOGIA ORGANIZZATIVA E GESTIONALE: FINALITÀ, OBIETTIVI, METODI DI INTERVENTO</b>	<b>1</b>
<b>1.1. FINALITÀ GENERALI DEL SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO</b>	<b>1</b>
<b>1.2. SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA</b>	<b>2</b>
1.2.1. APPROCCI TEORICI DI RIFERIMENTO	2
1.2.2. OBIETTIVI SPECIFICI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA	3
1.2.3. FLUSSO DEL PROCESSO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE DEL SERVIZIO	3
1.2.4. METODOLOGIA DI PROGETTAZIONE PERSONALIZZATA	5
1.2.5. TIPOLOGIE DI INTERVENTI PROPOSTI	6
1.2.6. COINVOLGIMENTO PROGETTUALE E COLLABORAZIONE CON IL NUCLEO FAMILIARE	7
1.2.7. RETE DEI SERVIZI CONNESSI ALL'ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE	8
<b>1.3. SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA</b>	<b>8</b>
1.3.1. APPROCCI TEORICI DI RIFERIMENTO	8
1.3.2. OBIETTIVI SPECIFICI	9
1.3.3. FLUSSO DEL PROCESSO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE DEL SERVIZIO	10
1.3.4. METODOLOGIE E MODALITÀ DI INTERVENTO	12
1.3.5. SPECIFICITÀ DELL'INTERVENTO ALLE SCUOLE SECONDARIE DI II° GRADO	13
1.3.6. INTERVENTI DI ORIENTAMENTO E RI-ORIENTAMENTO NEI PASSAGGI DI VITA	14
<b>1.4. SERVIZIO DI PRE-POST SCUOLA</b>	<b>14</b>
1.4.1. APPROCCI TEORICI DI RIFERIMENTO	14
1.1.1. OBIETTIVI SPECIFICI	15
1.4.2. FLUSSO DEL PROCESSO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE DEL SERVIZIO	15
1.4.3. MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI	16
<b>1.5. PROGETTI A GRUPPO</b>	<b>17</b>
<b>1.6. RUOLI E AMBITI DI CONFRONTO DEDICATI AI SERVIZI</b>	<b>19</b>
1.6.1. COORDINATORE TECNICO ORGANIZZATIVO DELL'ATI	19
1.6.2. COORDINATORI PEDAGOGICI	19
1.6.3. EDUCATORI	21
1.6.4. ÉQUIPE	21
1.6.5. SUPERVISIONE	22

<b>2.</b>	<b>PROGRAMMI DI FORMAZIONE DEL PERSONALE</b>	<b>22</b>
2.1.	PROGRAMMAZIONE E CONTENUTI DEGLI INTERVENTI FORMATIVI	22
2.2.	MODALITÀ DELLA PROGRAMMAZIONE, CONDUZIONE E VERIFICA DEGLI INTERVENTI FORMATIVI	24
<b>3.</b>	<b>STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>24</b>
3.1.	IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELL'ATI E IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO E DELLA SUA QUALITÀ	24
3.2.	VALUTAZIONE E VERIFICA DEI RISULTATI PER CIASCUNA TIPOLOGIA DI SERVIZIO	25
3.3.	MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEGLI OPERATORI	27
3.4.	RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION	27
<b>4.</b>	<b>MODALITÀ DI CONNESSIONE CON LA STAZIONE APPALTANTE</b>	<b>27</b>
4.1.	ORGANIGRAMMA ORGANIZZATIVO	27
4.2.	RUOLI E FUNZIONI CHIAVE DELL'ATI	28
4.3.	DOCUMENTAZIONE DI RACCORDO	30
4.4.	ULTERIORI STRUMENTI DI RACCORDO	30
<b>5.</b>	<b>MISURE DI CONTENIMENTO DEL TURNOVER</b>	<b>30</b>
<b>6.</b>	<b>RISORSE UMANE E INQUADRAMENTO PROFESSIONALE</b>	<b>32</b>
6.1.	FIGURE EDUCATIVE E LORO COMPETENZE	32
6.2.	PROCESSI DI SELEZIONE E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE INTERNE ALL'ATI	32
<b>7.</b>	<b>COLLABORAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI TERRITORIALI</b>	<b>33</b>
7.1.	COLLABORAZIONI GIÀ IN ESSERE	33
7.2.	PROSPETTIVE DI CONNESSIONE E RELAZIONE	35
<b>8.</b>	<b>ESPERIENZA DEL COORDINATORE DEL SERVIZIO NELLA GESTIONE DI SERVIZI IDENTICI</b>	<b>35</b>

## Premessa

L'ATI possiede un patrimonio consolidato di conoscenze e competenze, costruito grazie alla condivisione di sapere, di metodologie e di pratiche in ambito educativo - pedagogico e organizzativo - gestionale. Nel corso degli anni di collaborazione nella gestione dei servizi educativi del presente appalto, ogni cooperativa partner dell'ATI ha messo a disposizione delle altre le proprie eccellenze, confluite poi nel patrimonio comune; tale processo è ancora in atto, al fine di mantenere aggiornato il modello di intervento e innovare le competenze e le pratiche per renderle maggiormente efficaci e adeguate alle sempre nuove esigenze di utenti e committente.

Patrimonio dell'ATI e valore fondante del modello pedagogico è soprattutto la visione di una società inclusiva, all'interno della quale la persona con fragilità di diverso tipo è valorizzata per quanto può dare nella relazione con le persone che incontra durante la quotidianità. L'orientamento metodologico dell'ATI si sviluppa, conseguentemente, su alcune importanti macro aree: attenzione al progetto di vita della persona e finalizzazione degli apprendimenti e dello sviluppo di competenze orientate a tale fine; connessione, valorizzazione e accompagnamento delle risorse familiari; lavoro sul contesto (fisico e relazionale) per renderlo adeguato a far emergere e sviluppare le risorse dell'individuo; coinvolgimento delle agenzie territoriali e di tutte le persone che gravitano all'interno del contesto quotidiano e che costituiscono una piccola comunità, che per noi si caratterizza come "comunità educante"; facilitazione della relazione con le Istituzioni titolari di un mandato pubblico di cura sociale ed educazione.

## 1. Progetto di gestione del servizio, metodologia organizzativa e gestionale: finalità, obiettivi, metodi di intervento

### 1.1. Finalità generali del Servizio di Sostegno Educativo Integrato

Esplicitiamo di seguito alcune fondamentali finalità del Servizio di Sostegno Educativo Integrato (da qui in poi Se.S.E.I.), definite dall'ATI attraverso l'attività di co-progettazione condivisa nel corso del tempo con SER.CO.P., che riteniamo in parte integrino in parte approfondiscano le finalità indicate all'art. 1 del Capitolato. La presente proposta progettuale è coerente ed assume come proprie le finalità del Capitolato ed anche quelle contenute nella tabella seguente.

FINALITÀ	DESCRIZIONE
Favorire processi di contenimento dello svantaggio e	Impegnarsi in azioni di supporto a minori e nuclei familiari, nella prospettiva di facilitare la creazione di opportunità e percorsi che rappresentino per le persone seguite

<b>disuguaglianza sociale</b>	possibilità concrete di superamento di situazioni di svantaggio sociale, in direzione di condizioni di inclusione, auto-promozione e benessere.
<b>Promuovere la competenza educativa degli adulti</b>	Favorire da parte di genitori e adulti significativi una riflessione che sviluppi consapevolezza sulla propria situazione, in modo tale da consentire una positiva rielaborazione delle relazioni vissute, in particolare nel rapporto con i figli (consapevolezza del ruolo genitoriale, affettività, capacità normativa, capacità di ascolto e di contenimento emotivo, capacità di progettare il futuro... ).
<b>Migliorare la qualità delle relazioni nel nucleo familiare</b>	Permettere un'efficace comunicazione tra i membri e consentire un armonico sviluppo della personalità del minore o del soggetto disabile e delle sue potenzialità.
<b>Offrire un sostegno concreto</b>	Affiancare i familiari in attività di cura e di organizzazione della quotidianità, perché possano ritrovare tempi di ridefinizione di equilibri e prospettive.
<b>Contribuire a migliorare la coesione sociale e la capacità di accoglienza del territorio</b>	Intervenire, attraverso le azioni specifiche del Se.S.E.I., avendo anche di mira la promozione dell'attitudine del territorio a creare, preservare, valorizzare i legami sociali e a sviluppare attenzione, ascolto e cura nei confronti di tutti i suoi abitanti, soprattutto quelli più fragili.

## 1.2. Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa

### 1.2.1. Approcci teorici di riferimento

Il quadro teorico proprio dell'ATI relativo agli interventi domiciliari si è consolidato nel corso degli anni, sulla base della rielaborazione delle esperienze svolte sul campo e attraverso l'attività di co-progettazione del Servizio condivisa nel corso del tempo con SER.CO.P. Evidenziamo di seguito gli elementi trasversali che chiariscono il nostro approccio e le strategie che riteniamo fondamentali. 1) **Centralità della relazione educativa**: intesa come campo di interazione e scambio personale attivo su più piani – pratico, cognitivo, emotivo, affettivo – tra educatore e destinatario/i dell'intervento. L'educatore gestisce tale relazione in modo consapevole (come coinvolgimento che considera sé, l'altro e il contesto) e competente (come rapporto caratterizzato da attenzione alla persona, capacità di accoglienza, atteggiamento non giudicante e disponibilità a mettersi in gioco). La relazione diviene così spazio di possibile cambiamento evolutivo. 2) **Coinvolgimento attivo dei destinatari**: essi sono visti come soggetti capaci – se sostenuti – di far fronte alle difficoltà attraverso il recupero di una propria prospettiva progettuale, che l'intervento educativo mira a promuovere e non a sostituire. Il coinvolgimento attiva nei destinatari processi di crescita in termini di consapevolezza dei propri problemi e di fiducia nelle risorse a disposizione. Implica la strutturazione di ambiti di confronto in ogni fase dell'intervento, l'esplicitazione condivisa della situazione-problema, la valutazione degli spazi di collaborazione, la rielaborazione di quanto emerge dall'esperienza, la trasparenza delle comunicazioni, l'utilizzo di linguaggi adeguati e accessibili. 3) **Progettazione in itinere e personalizzazione**

**dell'intervento:** l'intervento educativo, per essere efficace, deve essere flessibile, deve cioè prevedere una personalizzazione dell'intervento stesso fondata sulla progettazione in itinere. Ciò significa che il progetto accompagna da vicino e sostiene "dall'interno" l'evoluzione della domanda dei destinatari; che esso viene calibrato in corso d'opera rispetto ad obiettivi, articolazione e durata. 4) **connessione con i Servizi Sociali e le reti del territorio:** è impensabile un intervento efficace senza il collegamento costante e continuo con il Servizio Sociale che ha la titolarità dell'intervento e con i servizi specialistici, nella distinzione dei ruoli e degli spazi di lavoro. L'operatore ha come interlocutori in primis l'assistente sociale e quindi tutte le altre figure coinvolte.

### 1.2.2. Obiettivi specifici del Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa

AREE	OBIETTIVI EDUCATIVI
<b>PROMOZIONE DELLA FUNZIONE GENITORIALE ED EDUCATIVA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Accrescere la competenza delle figure adulte negli aspetti relazionali di rapporto con i figli. Contribuire a ri-orientare i membri del nucleo familiare gli uni verso gli altri, in un rapporto di riconoscimento e accettazione della persona in sé e del suo "ruolo" familiare.</li> <li>● Promuovere la capacità di regolare le distanze interne e l'investimento affettivo sui figli.</li> <li>● Sviluppare la capacità di lettura dei bisogni emotivi, relazionali ed evolutivi dei figli.</li> </ul>
<b>PROMOZIONE FUNZ. DI CURA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Promuovere la funzione di accudimento verso i minori evitando condizioni di trascuratezza, con attenzione alla cura dell'ambiente domestico e della persona.</li> </ul>
<b>PROMOZIONE DELL'IDENTITÀ PERSONALE E SOCIALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Accrescere il patrimonio di stimoli e risorse a disposizione dei destinatari, necessario al loro accrescimento fisico, intellettuale e allo sviluppo di specifiche competenze e abilità, facendo evolvere la capacità sia di far da soli (le autonomie) sia il fare insieme.</li> <li>● Supportare l'espressione e la rielaborazione degli avvenimenti significativi della storia personale, ridando senso agli eventi biografici e costruendo condizioni per favorire l'elaborazione di progetti futuri.</li> </ul>
<b>TUTELA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sostenere il minore nella relazione con i genitori in situazione di separazione conflittuale cercando di preservare una sua collocazione "neutrale". Aiutare ciascun genitore a riconoscere l'altro come "partner educativo" e a concordare messaggi educativi coerenti.</li> <li>● Accompagnare il minore nella gestione di dinamiche relazionali disturbate (patologie psichiatriche, dipendenze) con uno o entrambi i genitori, aiutandolo a convivere col genitore malato ma anche a differenziarsi e a costruirsi un'identità separata.</li> <li>● Sostenere il minore in situazione di grave trascuratezza, deprivazione generalizzata, sospetto maltrattamento mentre viene definito, avviato e sostenuto un percorso specifico per e con la famiglia.</li> <li>● Sostenere processi quali il rientro in famiglia di minori precedentemente allontanati o l'uscita dalla famiglia di soggetti per i quali si ritiene utile e necessario l'allontanamento, favorendo in adulti e minori processi di consapevolezza e di rielaborazione.</li> <li>● Contribuire al compito del Servizio Sociale di verificare le risorse presenti nel nucleo familiare e i suoi bisogni, al fine di pervenire alla progettazione di altri interventi diversi da quello domiciliare. In questi casi la "fase osservativa" propria di ogni intervento può costituire un intervento in sé concluso, volto a comprendere le caratteristiche del bisogno per identificare lo strumento di risposta più adatto.</li> </ul>
<b>SOCIALIZZAZ. DEL MINORE IN CONTESTI ESTERNI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Stimolare nel minore contatto e riappropriazione con realtà aggregative e ricreative del territorio.</li> </ul>

<b>AL DOMICILIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Supportare percorsi di autonomia, facilitando la comprensione e l'interiorizzazione di regole sociali e favorendo processi di socializzazione che migliorino l'autostima, sostengano l'evoluzione delle competenze sociali e la capacità di relazionarsi con i pari.</li> <li>● Rafforzare nei minori la consapevolezza delle proprie potenzialità espressive, facilitando in tal modo la comunicazione diretta con i coetanei.</li> <li>● Consentire percorsi di graduale distacco dall'educatore in fase di chiusura dell'intervento.</li> </ul>
<b>INTEGRAZIONE E SOCIALE DEL NUCLEO FAMILIARE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Contribuire ad allargare la sfera relazionale dei membri del nucleo, per scongiurare processi di isolamento ed emarginazione, contrastare percezioni di solitudine rispetto alla propria problematica, favorire processi di conoscenza e scambio e confronto, di creazione di legami di appartenenza e reciprocità.</li> <li>● Stimolare la connessione del nucleo con le risorse formali e informali del territorio (conoscenza e utilizzo dei servizi pubblici e non presenti nel contesto, frequentazione di ambiti di aggregazione).</li> <li>● Proporre – ove opportuno – strategie di mediazione tra nucleo familiare e contesto di vita.</li> <li>● Offrire un supporto nell'affrontare le questioni pratiche e burocratiche.</li> </ul>

### 1.2.3. Flusso del processo organizzativo e gestionale del servizio

[.....OMISSIS.....]

### 1.2.4. Metodologia di progettazione personalizzata

[.....OMISSIS.....]

### 1.2.5. Tipologie di interventi proposti

[.....OMISSIS.....]

### 1.2.6. Coinvolgimento progettuale e collaborazione con il nucleo familiare

[.....OMISSIS.....]

### 1.2.7. Rete dei servizi connessi all'Assistenza Educativa Domiciliare

Ogni intervento domiciliare deve prevedere la ricerca nel territorio di risorse adeguate a dare corpo e senso al cambiamento atteso. Per questo, l'educatore si pone nei confronti del destinatario e dei suoi familiari come mediatore nell'accesso a servizi, iniziative, occasioni esperienziali e relazionali presenti nel contesto, e come facilitatore rispetto alla capacità dei destinatari stessi di costruire e mantenere una propria rete di relazioni e aiuti. L'intervento educativo non risulta quindi "chiuso" sui destinatari, ma aperto al contesto, così da ampliare gli orizzonti di abitabilità del territorio per i destinatari stessi.

Le cooperative dell'ATI sono presenti nell'ambito del Rhodense da molto tempo. In questo territorio hanno costruito e alimentato progressivamente contatti, interlocuzioni, reti di conoscenza e collaborazione con svariati soggetti (istituzionali, territoriali, informali). Nella nostra proposta di gestione, il rapporto specifico con la rete istituzionale viene realizzato con modalità di coprogettazione degli interventi, nel riconoscimento della

funzione di regia delle U. O. del Se.S.E.I. di SER.CO.P., in un quadro di rispetto dei distinti ambiti professionali, attribuendo alle figure educative la funzione di “advocacy” dei destinatari degli interventi. Tali modalità sono riferite in particolare, oltre che alle già citate U. O. del Se.S.E.I. di SER.CO.P., al rapporto con: Servizi di Neuro Psichiatria Infantile (UONPIA dell’ASST Rhodense, della Fondazione Don Gnocchi, dell’Istituto Sacra Famiglia; servizi specialistici dell’Ass. La Nostra Famiglia, del Centro Benedetta d’Intino, del Centro di riabilitazione La Prateria), servizi dell’ASST (CPS, SerD, CSE Panduji, Centro Terapeutico residenziale Marco Polo); Istituti Scolastici Comprensivi; Autorità Giudiziaria. Oltre ai rapporti con questi interlocutori istituzionali, l’ATI ha in essere relazioni - funzionali all’operatività del Se.S.E.I. - con altri importanti soggetti territoriali, e in particolare: Forze dell’Ordine locali; Spazio Neutro “Arimo”; Progetto Oltreperimetri; Informagiovani Comune di Rho, Oratori del territorio (in particolare S. Carlo); Ass. Sportive (in particolare Polisportiva S. Carlo per attività di basket).

### **1.3. Servizio di Integrazione Scolastica**

#### **1.3.1. Approcci teorici di riferimento**

In coerenza con le finalità articolate in avvio di progetto l’ATI riconosce come valido l’approccio Sistemico-Relazionale e ad esso si rifanno nell’impostazione generale del servizio (finalità generali, presa in carico dell’utente e dei sistemi di riferimento, centralità del lavoro di rete e necessità di coinvolgere il maggior numero possibile di attori). L’attenzione al singolo nei vari sistemi di vita viene potenziata dal confronto con il modello di comprensione del funzionamento dell’alunno, dei suoi punti di forza e di debolezza (Assessment), e all’individuazione delle azioni di supporto necessarie, della loro organizzazione temporale e della relativa declinazione operativa (Progettazione). Lo strumento valutativo che si utilizza, discende direttamente dalle **Vineland Adaptive Behavior Scales**, proposte da Sparrow, Balla e Cicchetti. Il protocollo valutativo prevede la messa in evidenza degli eventuali comportamenti problematici e di ipotizzare la loro genesi funzionale.

Il gruppo progettuale fa propria, come principio ispiratore del Servizio, la definizione di “Qualità della Vita”, così come indicato nel “Manuale di qualità della vita” (L. Shalock, A. Verdugo Alonso, 2006) con una serie di indicatori riferiti alle dimensioni esistenziali della persona (**Benessere Emozionale; Sviluppo personale; Relazioni Interpersonali; Inclusione sociale; Benessere fisico; Autodeterminazione; Benessere Materiale; Diritti**). I domini della qualità della vita assumeranno un ruolo indispensabile nella programmazione delle attività e nella cura delle relazioni educative.

Intendiamo il processo di inclusione sociale, non solo come un percorso che possa progressivamente portare alla riduzione delle distanze tra le competenze del soggetto disabile e del soggetto normodotato ma, anche e soprattutto, **un lento e progressivo lavoro destinato a modificare i contesti di vita** (scuola, famiglia, territorio) e potenziarne le capacità inclusive allo scopo di costruire *“percorsi di vita e condizioni del vivere quotidiano che sono il più possibile vicine alle normali circostanze di vita reale nella Società.”* (Nirje, 1980). In quest’ottica la capacità di produrre il necessario adattamento di programmi, modelli e strumenti didattici, in base alle caratteristiche, ai bisogni ed alle aspettative di ciascun allievo (didattica speciale) dovrà compiutamente allocarsi in un’organizzazione del servizio capace di verificare costantemente le richiestività dei contesti e di renderne più semplice ed inclusiva la permanenza del soggetto disabile.

### 1.3.2. Obiettivi specifici

Obiettivo prioritario del servizio sarà quello di potenziare l’inclusione scolastica degli allievi con disabilità e di garantire loro, a prescindere dalle condizioni di salute e dalle limitazioni funzionali, l’accesso ai diritti sanciti dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (Legge 3 marzo 2009, n. 18) e nello specifico a quanto definito dall’Art n. 24, concorrendo:

*(a) al pieno sviluppo del potenziale umano, del senso di dignità e dell’autostima ed al rafforzamento del rispetto dei diritti umani, delle libertà fondamentali e della diversità umana; (b) allo sviluppo, da parte delle persone con disabilità, della propria personalità, dei talenti e della creatività, come pure delle proprie abilità fisiche e mentali, sino alle loro massime potenzialità; (c) a porre le persone con disabilità in condizione di partecipare effettivamente a una società libera.*

In questa direzione gli operatori favoriscono la diffusione della cultura della diversità, dell’aiuto reciproco, della solidarietà e sostengono processi d’inclusione sociale e scolastica dei minori con disabilità, in collaborazione con le famiglie, le scuole e con gli organismi territoriali. **L’attività di integrazione, quindi, è da intendersi come lavoro progressivo che sostiene bisogni, inclinazioni e aspettative personali in un contesto complesso di relazioni di sistema.**

AREE	FINALITA' E OBIETTIVI
------	-----------------------

<b>PROGETTAZIONE INTERVENTO E COSTRUZIONE DI ALLEANZE E CONDIVISIONI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Partecipare al processo di conoscenza del minore attraverso: 1) raccolta di elementi di conoscenza della storia personale (clinici, psico-sociali, familiari; ove presente la valutazione psico-diagnostica); 2) osservazione sul campo, attraverso specifiche metodologie e strumenti (es. diario strutturato).</li> <li>● Definire – con la Scuola, il S. Sociale Comunale e la Neuropsichiatria Infantile – un progetto personalizzato di intervento, che specifichi obiettivi, tempi, attività, metodologie e strumenti, esiti attesi.</li> <li>● Condividere con la famiglia – insieme al S. Sociale Comunale – obiettivi e modalità di intervento.</li> </ul>
<b>COMPETENZE COGNITIVE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sostenere la strutturazione e il potenziamento delle funzioni mentali che costituiscono i fondamentali pre-requisiti dell'apprendimento, vale a dire in particolare: <ul style="list-style-type: none"> <li>o competenze logiche e metacognitive (memoria, attenzione, schema corporeo, abilità di studio; organizzazione contenuti di pensiero e delle sequenze di azione);</li> <li>o strategie cognitive (problem-solving, capacità decisionale, capacità di previsione).</li> </ul> </li> </ul>
<b>ABILITA' CONCETTUALI E DI COMUNICAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fornire un sostegno educativo individualizzato, che lavorando sulle risorse del minore, faciliti il percorso più specificamente didattico, favorendo il recupero, lo sviluppo e il potenziamento delle abilità di apprendimento nelle seguenti aree: 1) area lettura-scrittura (pre-lettura, lettura di base e funzionale, comprensione del testo; pre-scrittura, scrittura di base, produzione del testo scritto); 2) area logico-matematica (prerequisiti matematici, numeri, calcolo, problem solving); 3) area linguistica (fonazione, linguaggio espressivo e ricettivo, linguaggio funzionale, comunicazione alternativa, appropriatezza e coerenza del linguaggio, vocabolario personale); 4) area informatica (utilizzo funzionale del pc).</li> <li>● Garantire il rispetto dei tempi di apprendimento degli alunni.</li> </ul>
<b>ABILITA' RELAZIONALI E SOCIALI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Affiancare il minore sul versante relazionale così da offrire occasioni contestuali di sperimentazione pratica e spazi di pensiero / ri-elaborazione riguardo a: <ul style="list-style-type: none"> <li>o aspetti relativi alla strutturazione dell'identità individuale (immagine di sé, autostima, fiducia nelle proprie capacità, accettazione dei propri limiti, consapevolezza dei propri stati affettivi);</li> <li>o aspetti relativi alla costruzione dell'equilibrio affettivo (inibizione/disinibizione del comportamento, tolleranza alle frustrazioni, aggressività, integrazione nel gruppo, collaborazione con gli altri, adeguatezza del comportamento al contesto, accettazione delle regole di convivenza, capacità di inserirsi in contesti di gruppo e sociali, problem solving interpersonale).</li> </ul> </li> </ul>
<b>CURA DI SE' E AUTONOMIE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Garantire percorsi individualizzati funzionali a potenziare la capacità di prendersi cura di sé e gestire quanto più possibile autonomamente la quotidianità scolastica, in particolare riguardo a: <ul style="list-style-type: none"> <li>o autonomie di base (controllo sfinterico, igiene personale, alimentazione, abbigliamento);</li> <li>o abilità scolastiche funzionali (utilizzo dell'orologio e del denaro; lettura funzionale di cartelli, insegne e scritte; cura e corretto utilizzo dei materiali e degli ambienti scolastici).</li> </ul> </li> </ul>
<b>SUPPORTO AI FAMILIARI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Accogliere eventuali difficoltà di accettazione dei limiti connessi alle singole patologie e/o fragilità di cui sono portatori i minori, attraverso l'ascolto empatico e la valorizzazione delle risorse presenti.</li> <li>● Tutelare le fragilità e offrire stimoli per la ricostruzione di atteggiamenti di vita proattivi.</li> <li>● Condividere l'interesse dei familiari verso la realtà scolastica e i processi di apprendimento.</li> </ul>
<b>DEFINIZIONE DI SCELTE NEL PASSAGGIO SECONDARIA I° GRADO - SECONDARIA II° GRADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Promuovere la conoscenza di sé in termini di attitudini e limiti, desideri e aspettative personali, come presupposto per la definizione di scelte di vita significative.</li> <li>● Facilitare conoscenza la partecipazione dei ragazzi delle loro famiglie a occasioni ed eventi (open day, momenti di presentazione) funzionali all'orientamento rispetto alla scelta della scuola superiore.</li> <li>● Mediare in termini relazionali in occasione della scelta della sc. superiore tra orientamenti e indicazioni fornite dalla scuola, aspettative e orientamenti della famiglia, propensioni e desideri dei ragazzi.</li> </ul>

### 1.3.3. Flusso del processo organizzativo e gestionale del servizio

[....OMISSIS....]

### 1.3.4. Metodologie e modalità di intervento

[....OMISSIS....]

### 1.3.5. Specificità dell'intervento alle Scuole Secondarie di II° grado

[....OMISSIS....]

### 1.3.6. Interventi di orientamento e ri-orientamento nei passaggi di vita

[....OMISSIS....]

## 1.4. Servizio di Pre-post Scuola

### 1.4.1. Approcci teorici di riferimento

Il Servizio di Pre-post Scuola si inserisce tra gli interventi a sostegno delle famiglie che necessitano di un aiuto di assistenza nelle fasce orarie che precedono e seguono la giornata scolastica, offrendo ai genitori che lavorano e i cui orari di lavoro sono incompatibili con quelli scolastici, la sicurezza che i propri figli siano in un contesto sorvegliato ed organizzato. Il servizio di pre e post-scuola si caratterizza per essere un ambito fragile in quanto solitamente poco strutturato dal punto di vista della relazione educativa, utilizzato e percepito come mero riempitivo del tempo occupato tra l'attività didattica e la vita in famiglia. Si tratta, di fatto, di uno spazio di "confine" nelle direzioni casa-scuola e scuola-casa. L'ATI intende invece presidiare concretamente ed educativamente questo momento "transitorio", le sue criticità e le sue potenzialità, senza renderlo un mero prolungamento delle attività scolastiche, ma offrendo uno spazio di dialogo, ascolto e gioco, in modo tale che esso assuma una sua effettiva dignità contenutistica rispetto ad altre esperienze quotidiane qualificate come educative.

### 1.1.1. Obiettivi specifici

AREA D'INTERVENTO	OBIETTIVI GENERALI
<b>Sostegno alla famiglia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Offrire alla famiglia un punto di riferimento educativo.</li><li>● Sostenere la vita familiare offrendo un momento di cura aggiuntivo all'attività scolastica.</li></ul>
<b>Integrazione sociale e scolastica del minore</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Favorire i processi di integrazione e socializzazione tra diverse fasce di età e culture.</li><li>● Promuovere le capacità di cooperazione tra pari.</li><li>● Favorire e sostenere la valorizzazione della diversità.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creare uno spazio in cui il minore possa vivere ingresso e uscita da scuola con gradualità.</li> </ul>
<b>Promozione dell'identità personale e sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorire la crescita individuale e sociale dei minori ponendo attenzione alla centralità dell'individuo e all'identità in divenire.</li> <li>• Favorire la crescita e l'esplorazione della creatività e dell'espressione personale.</li> </ul>

#### 1.4.2. Flusso del processo organizzativo e gestionale del servizio

[.....OMISSIS.....]

#### 1.4.3. Modalità di realizzazione degli interventi

[.....OMISSIS.....]

### 1.5. Progetti a gruppo

[.....OMISSIS.....]

### 1.6. Ruoli e ambiti di confronto dedicati ai servizi

#### 1.6.1. Coordinatore Tecnico Organizzativo dell'ATI

Il Coordinatore Tecnico Organizzativo dell'ATI (vedi cap. 4) svolge principalmente funzioni di presidio organizzativo e gestionale dell'interno Se.S.E.I. Tuttavia, configurandosi come snodo tra processi strategici e programmatori e processi operativi, essa svolge anche alcune funzioni di presidio pedagogico e di sviluppo del Servizio. Nello specifico: **1)** presidiare la coerenza al progetto e alle linee guida del Servizio, attraverso l'accompagnamento dei coordinatori pedagogici e delle équipe pedagogiche, e attraverso il controllo delle modalità organizzative, gestionali e operative messe in atto; **2)** garantire puntuale attuazione della programmazione educativa e – in collaborazione con i coordinatori pedagogici – del corretto svolgimento degli interventi, della loro verifica, vigilando sull'aderenza dell'intervento educativo agli obiettivi concordati; **3)** mantenere contatti con la Responsabile SER.CO.P. del Se.S.E.I. per il monitoraggio dei progetti in atto e dei tempi delle prestazioni, per comunicazioni di eventuali problematiche rilevati e per definire progettualità in divenire; **4)** stimolare e raccogliere dai coordinatori pedagogici proposte e indicazioni trasversali provenienti dai diversi ambiti scolastici e contesti territoriali per confrontarsi su nuove modalità di intervento o strategie di sviluppo del servizio in prospettiva di progettazioni condivise; **5)** promuovere progettualità specifiche nei confronti delle équipe educative per favorire strategie e prassi operative particolarmente efficaci e/o

innovative, anche favorendo il raccordo funzionale tra le équipes stesse (équipe trasversali o miste); **6)** definire l'attività formativa e di supervisione rivolta al personale impegnato nel servizio.

### 1.6.2. Coordinatori Pedagogici

Le cooperative dell'ATI, sulla base della loro cultura ed esperienza professionale, intendono il ruolo del coordinatore pedagogico come dotato di una valenza irrinunciabile e trasversale ad ogni aspetto del Servizio, che consiste principalmente nel porsi di fronte ad ogni situazione di lavoro interrogandola ed elaborandola come opportunità di apprendimento, di crescita, di evoluzione (per i soggetti in carico e le loro realtà di vita), di maturazione professionale (per gli operatori), di elaborazione / revisione / aggiornamento di strategie di intervento / innovazione / sviluppo (per il servizio educativo nel suo complesso). Questo approccio al ruolo di coordinamento pedagogico si esplica essenzialmente attraverso la valorizzazione delle risorse – intese primariamente come persone – e l'esplorazione di vincoli e problemi per scoprirne significati e potenziale educativo: in definitiva attraverso il presidio degli spazi di pensiero.

In questo senso è particolarmente rilevante la trasmissione della cultura del servizio da parte del coordinatore pedagogico, che costituisce, insieme alla parte più stabile dell'équipe, la memoria storica del Servizio: prassi consolidate di rapporto con il Servizio Sociale, conoscenza del territorio, delicatezza di alcune collaborazioni con altri Servizi del territorio, generalizzazione delle esperienze anche in funzione dell'elaborazione di nuove progettualità.

**Funzioni e compiti:** Tenendo conto e approfondendo quanto indicato all'art. 3 del Capitolato Speciale, esplicitiamo di seguito le fondamentali funzioni e compiti che consideriamo caratteristici del coordinatore pedagogico sul versante operativo, e che derivano dalle caratteristiche del ruolo specificate al punto precedente: **1)** realizzare un raccordo funzionale con il Responsabile Committente, con il suo staff tecnico, con i Servizi Sociali dei Comuni e con gli Istituti Scolastici per acquisire e condividere le informazioni relative agli utenti seguiti; **2)** garantire, in collaborazione con il Coordinatore Tecnico Organizzativo dell'ATI, il corretto svolgimento degli interventi, vigilando sull'operato dell'educatore, sull'aderenza del suo intervento agli obiettivi concordati, sul suo coinvolgimento emotivo, sulla correttezza delle sue relazioni con i diversi destinatari, sul rispetto da parte sua dei diversi ruoli e competenze dei professionisti che seguono il caso; **3)** partecipare agli incontri di programmazione, all'elaborazione dei piani d'intervento personalizzati, alle fasi di verifica, riprogettazione o chiusura dei casi; **4)** procedere all'abbinamento casi/operatori, valorizzando le risorse personali degli educatori; **5)** garantire la propria presenza ed apporto a tutti i momenti istituzionali in

ambito scolastico (es. GLH, GLI, ecc.); **6)** coordinare l'equipe educativa al fine di favorire strategie e prassi operative definite dalle U. O. di SER.CO.P., facilitando la partecipazione di ciascun educatore alla discussione in gruppo dei relativi casi, favorendo l'accrescimento e la memoria del patrimonio professionale del servizio, incoraggiando l'utilizzo in chiave pedagogica della supervisione; **7)** supportare l'educatore nelle situazioni in cui viene coinvolto in dinamiche fortemente dirompenti; **8)** partecipare – congiuntamente all'educatore – ad attività e a momenti di verifica dei progetti educativi, di valutazione della corretta conduzione dei progetti stessi, facilitando l'esplicitazione del pensiero e dell'intenzionalità educativa degli interventi realizzati e l'aderenza degli interventi stessi agli obiettivi concordati; **9)** favorire la creazione di rete tra i differenti soggetti che a diverso titolo sono coinvolti nel progetto educativo / terapeutico sul minore; **10)** provvedere all'identificazione del personale in caso di sostituzioni e alle opportune comunicazioni alla stazione appaltante, alle scuole e famiglie; **11)** monitorare l'orario degli educatori - al fine di un corretto ed equilibrato impiego delle risorse - in particolare per quanto concerne il monte ore dei singoli casi; **12)** gestire i possibili risvolti disciplinari nei confronti degli educatori legati sia ad aspetti educativi (inadempienze) che ad aspetti contrattuali; **13)** provvedere alla trasmissione di relazioni sull'andamento del caso e di report di aggiornamento, curandone la qualità contenutistica ed espressiva.

### 1.6.3. Educatori

Le cooperative dell'ATI, sulla base delle loro cultura ed esperienza professionale, intendono il ruolo dell'educatore come essenzialmente centrato sulla costruzione della relazione educativa nei confronti dei destinatari dell'intervento e sulla propria messa in gioco all'interno di tale relazione, in vista del conseguimento degli obiettivi educativi stabiliti. Nel presidiare la relazione educativa, l'educatore si trova a gestire un ruolo di osservazione e mediazione tra minori in carico, familiari, tecnici dei servizi coinvolti, insegnanti e operatori delle agenzie territoriali. Perciò è importante che egli abbia chiara consapevolezza del proprio ruolo e non si sovrapponga o sostituisca a ruoli già esistenti e significativi nella vita del minore stesso.

**Funzioni e compiti:** Oltre a quanto indicato all'art. 3 del Capitolato Speciale d'Appalto (sottoparagrafo "Educatori") esplicitiamo di seguito ulteriori funzioni e compiti, che consideriamo importanti (insieme a quelli indicati dal Capitolato) all'interno del ruolo svolto dall'educatore e che derivano dalle caratteristiche essenziali specificate al punto precedente: **1)** collaborare con le U. O. di SER.CO.P. e il coordinatore pedagogico nella definizione del progetto educativo, sulla base di una preliminare osservazione e raccolta

d'informazioni; **2)** supportare la famiglia nella piena comprensione del progetto educativo proposto, traducendolo nella quotidianità; **3)** garantire il sostegno individuale ai componenti del nucleo familiare, sostenendoli nell'affrontare costruttivamente le difficoltà, nell'elaborare le proprie dinamiche interne e nel condividere gli obiettivi educativi, terapeutici e di socializzazione; **4)** promuove l'inclusione dei minori destinatari dell'intervento all'interno del contesto scolastico, in sinergia con gli insegnanti, per favorire condizioni di benessere nell'esperienza scolastica, che abbiano una ricaduta positiva anche in altri ambiti di vita; **5)** individuare e adottare gli strumenti utili ad incrementare le abilità e l'autonomia dei destinatari, per facilitare il processo di integrazione sociale, attivando capacità inesprese o inutilizzate; **6)** favorire l'utilizzo delle risorse aggregative, culturali, sportive e ricreative del territorio da parte del soggetto e della famiglia. Riteniamo inoltre importante sottolineare che lo svolgimento di tali funzioni e compiti deve avvenire all'interno di un quadro di senso e di un approccio relazionale fortemente improntato ad un profondo rispetto antropologico, cioè alla consapevolezza di muoversi all'interno di un sistema preesistente, dotato di regole proprie e valori di riferimento che occorre rispettare.

#### 1.6.4. Équipe

L'équipe è il gruppo di lavoro formato da educatori che lavorano nella stessa tipologia di intervento (domiciliare preventiva/scolastica e tutela) e dal loro coordinatore pedagogico. L'équipe funziona come dispositivo pedagogico che orienta, sostiene e motiva l'educatore nel suo operare. In équipe infatti l'educatore, assieme ai colleghi, elabora i progetti relativi ai casi in carico, verificando periodicamente il proprio operato in base ai comportamenti osservati e agli obiettivi stabiliti; prepara gli incontri con i Servizi; affronta eventuali problemi organizzativi. In équipe ha inoltre modo di esprimere i propri dubbi, le ansie, i problemi che inevitabilmente sorgono nelle diverse fasi dell'intervento, può confrontarsi con gli altri e ricevere sostegno emotivo; può essere aiutato a prendere l'opportuno distacco dalle dinamiche che lo coinvolgono per analizzarle, per comprenderne la natura ed il significato. Spesso l'operatore si trova ad agire in "casa d'altri": l'équipe rappresenta il suo setting specifico che gli consente di mantenere un'appartenenza e di non farsi inglobare dai contesti in cui opera. Per gli educatori l'équipe costituisce anche un momento di scambio di informazioni riguardo alle opportunità aggregative, ludiche, culturali che il territorio offre, e un ambito nel quale organizzare attività specifiche da realizzare in gruppo con gli utenti.

Nell'équipe avviene la discussione dei casi tra gli educatori e con il coordinatore pedagogico. Per questo, è importante che all'interno del Se.S.E.I. si costituiscano équipe: 1) in numero sufficiente a garantire a ogni operatore la possibilità di confrontarsi frequentemente con i colleghi riguardo all'operato; 2) con un numero

ridotto di partecipanti, che permetta di offrire lo spazio necessario per discutere i casi in modo approfondito e favorisca un alto grado di partecipazione alla discussione.

Le équipes si riuniscono a cadenza periodica: si valuterà, in base all'incarico e al tipo di intervento (scolastico o domiciliare) la frequenza necessaria al singolo educatore.

### 1.6.5. Supervisione

La supervisione viene effettuata nel contesto dell'équipe educativa con cadenza periodica, almeno mensile, avvalendosi della collaborazione di psicologi di fiducia dell'ATI. Il lavoro è centrato prevalentemente sull'analisi del singolo caso e prende in considerazione tanto i comportamenti del soggetto all'interno e all'esterno del contesto familiare, quanto soprattutto le relazioni dell'educatore sia col soggetto che con gli altri familiari, ponendo particolare attenzione ai vissuti e al coinvolgimento emotivo dell'operatore. Il supervisore si occupa anche delle relazioni interne all'équipe, con l'obiettivo di creare una solida identità del gruppo di lavoro, presupposto fondamentale per la condivisione di metodologia ed obiettivi dell'intervento.

Gli educatori possono richiedere momenti individuali di supervisione, sia per approfondire alcuni vissuti emotivi rileggendoli in relazione al proprio ruolo professionale, sia per situazioni di stasi o crisi progettuale che richiedono una revisione degli obiettivi. In sede di supervisione si procede anche ad analizzare la congruenza tra l'organizzazione interna del servizio e l'intervento che si vuole porre in essere. E' possibile anche una supervisione su tematiche trasversali specificamente dedicata ai coordinatori pedagogici dell'ATI.

## 2. Programmi di formazione del personale

### 2.1. Programmazione e contenuti degli interventi formativi

La formazione rappresenta per l'ATI un aspetto fondante della politica di sviluppo delle cooperative che ne sono parte, ponendosi come uno strumento strategico di crescita e valorizzazione delle risorse umane. L'ATI offre e richiede agli operatori un **ingaggio forte sul piano della formazione** e dell'aggiornamento professionale, **mettendo a disposizione risorse specifiche** e agevolando l'accesso a percorsi e proposte di crescita tecnica e di cultura professionale. La prospettiva adottata in questi anni di gestione nella formazione ha tenuto al centro due punti di attenzione: **1) passaggio e condivisione di informazioni, di metodologie operative, di paradigmi alle prassi educative e di cura.** Ciò ha consentito di costruire progressivamente un allineamento metodologico ed una alleanza operativa idonei ad affrontare i cambiamenti a cui contesti, attori e azioni di cura ed educazione sono esposti e a favorire l'obiettivo di un adattamento costante di identità e competenze del lavoro in relazione a bisogni ed esigenze nuovi; **2)**

**impegno per riuscire ad associare conoscenza e capacità di usare tecniche ad una visione più ampia**, fatta di consapevolezza ed intenzionalità progettuale. L'idea perseguita è stata quella di valorizzare appieno gli elementi ed aspetti significativi che contribuiscono al consolidamento ed alla codifica di buone pratiche. Tale intenzione resta il riferimento di un'offerta formativa che in questa sede presentiamo articolandola, con le proposte di seguito elencate:

**1. Costruzione delle competenze educative.** Percorso per educatori, centrato sulle seguenti tematiche:

1.1) complessità e multidimensionalità dell'educazione come sistema; 1.2) lavoro di gruppo nelle istituzioni; 1.3) competenze trasversali di relazione e comunicazione; 1.4) competenze specifiche di ricerca e progettazione.

**2. Attenzione verso le dotazioni strumentali.** Percorso per educatori e coordinatori pedagogici, centrato sull'importanza dell'utilizzo degli strumenti propri del lavoro educativo: griglia di orientamento, progetto personalizzato, ecc.. Il percorso prevede l'addestramento pratico alle modalità di utilizzo, ma soprattutto verterà sul senso e sul significato di tali strumenti.

**3. Costruzione di competenze progettuali.** Percorso per coordinatori pedagogici, centrato sulla qualità delle competenze specifiche del ruolo, soprattutto rispetto alle pratiche collaborative, progettazione inclusiva, monitoraggio dei contesti.

**4. Aumento delle conoscenze su argomenti specifici.** Percorso per educatori e coordinatori pedagogici, aperto a insegnanti e tecnici dei servizi, volto ad approfondire le tematiche che verranno individuate attraverso gli strumenti di cui al paragrafo 2.2. A titolo esemplificativo, alcune possibili tematiche: Il segreto professionale a scuola e i rapporti con obbligo di segnalazione e testimonianza; conoscenza di aspetti culturali specifici dell'utenza straniera; l'integrazione sociale attraverso mappe di prossimità e carte di rete; definizione linee guida e protocolli ICF e QOL: creazione di un vocabolario comune; tecniche applicative per il rafforzamento delle autonomie nella vita quotidiana: analisi del compito e modificabilità del comportamento; approcci neuro-scientifici per la gestione delle emozioni e dei comportamenti problematici; la voce del corpo nella relazione educativa; le nuove dipendenze giovanili (social network, video-games, doping, alcool); l'utilizzo della diagnosi nel lavoro educativo; dalla diagnosi ai metodi di intervento educativo; scrittura e narrazione nei contesti educativi; il progetto di vita nella disabilità grave; la traumatizzazione vicaria dell'educatore domiciliare: strumenti e strategie per gestire l'impatto che il trauma dell'utente ha sull'operatore; troppo vicini o troppo distanti? L'educatore tra scaffolding e autonomia; il valore dell'osservazione nel contesto educativo: l'osservazione sistematica; i colloqui educativi con le famiglie:

obiettivi e tecniche; servizi educativi domiciliari e gestione della conflittualità; azioni di segnalazione e tutela del minore: condivisione di metodi e prassi; l'integrazione tra servizi e sviluppo di comunità: i fondamenti della progettazione partecipata; la relazione educativa: luogo di crescita e sviluppo del sé; pre-post: giochi di gruppo, giochi cantati, danze e canzoni; allestire un laboratorio al pre-post: carta pesta, collage, riciclo e manualità, attività ludiche; Art, Heed & Education: Arte, Cura & Educazione.

L'ATI garantisce un programma di formazione di **30 h/anno** rivolto a tutti gli operatori impegnati nei servizi in gara.

## **2.2. Modalità della programmazione, conduzione e verifica degli interventi formativi**

La programmazione del piano formativo avviene in primo luogo raccogliendo il fabbisogno espresso dagli educatori, tramite un apposito questionario strutturato. I dati raccolti vengono incrociati con le valutazioni espresse dai coordinatori pedagogici di servizio e con il parere del supervisore. Si giunge così al Piano Formativo Annuale che contiene tematiche, tempistiche, indicazioni organizzative. I percorsi formativi individuati vengono realizzati attraverso alcuni elementi metodologici. **1) Modalità di conduzione:** gli incontri prevedranno sia seminari con lezioni frontali sia workshops esperienziali. **2) Materiale documentale:** per ogni modulo formativo si produrranno report, opuscoli, dispense, che verranno messo a disposizione dei partecipanti e di tutti gli interessati. **3) Docenti:** gli incontri saranno condotti da personale qualificato ed esperto nelle tematiche di formazione. I docenti sono sia interni all'ATI, sia esterni (società accreditate, ed enti universitari). Verranno sperimentare co-docenze anche da parte di educatori in servizio, che affiancheranno il relatore. **4) Verifica dell'efficacia:** il SGQ delle cooperative in ATI prevede strumenti di verifica dell'efficacia della formazione. A conclusione degli interventi formativi verrà valutato il grado di competenze acquisite dagli operatori e nell'anno successivo si valuterà la ricaduta degli esiti della formazione sull'efficacia del servizio. **5) Nuovi operatori:** nella predisposizione dei piani formativi si prenderà in considerazione anche la presenza di nuovi operatori, che potrebbero necessitare di argomenti ad hoc. **6) Formazione aperta:** di volta in volta, anche in seguito alla condivisione di tematiche trasversali tra le professionalità, potrà essere concordata con l'Ente Committente la possibilità di condividere alcuni temi formativi. Pertanto prevediamo che gli incontri formativi previsti siano aperti anche a referenti comunali, insegnanti, operatori del territorio. **7) Agevolazione partecipazione operatori:** al fine di dare pieno compimento alle finalità del piano formativo è necessario rendere costante la partecipazione degli operatori ai percorsi formativi. La partecipazione viene agevolata attraverso: calendarizzazione degli incontri formativi

nell'arco di tutto l'anno scolastico; comodità degli orari delle sezioni formative, non sovrapposti agli orari di servizio; possibilità di utilizzare periodi di chiusura del servizio per l'organizzazione e l'erogazione delle sezioni formative; produzione di materiali degli incontri svolti; possibilità di riconoscere agli educatori la partecipazione anche a occasioni formative esterne.

### 3. Strumenti di valutazione del servizio

#### 3.1. Il sistema di valutazione dell'ATI e il miglioramento del servizio e della sua qualità

Le cooperative dell'ATI sono tutte dotate di un Sistema di Gestione Qualità (SGQ) certificato ISO 9001 che prevede come principi cardine il **miglioramento continuo e la soddisfazione dei fruitori** dei servizi. I SGQ hanno tra le loro fondamentali finalità **la valutazione dei processi organizzativi e dei servizi prodotti** (interventi educativi), intesa come aspetto essenziale della promozione della qualità (miglioramento dei risultati raggiunti) e **dello sviluppo progettuale** (ridefinizione delle aspettative, ripensamento dell'operatività, crescita, miglioramento, nel rispetto delle caratteristiche di persone e contesti).

Il processo di monitoraggio del SGQ si fonda sull'analisi di elementi in ingresso, riesame del processo, verifica dei risultati validazione. Tali momenti vivono – da un punto di vista temporale – parallelamente e **in concomitanza con il procedere quotidiano** dei servizi stessi. Si tratta di **una prospettiva e di un atteggiamento costante** che si traduce poi in obiettivi puntuali e in occasioni formalizzate che – a loro volta – si ricomprendono nella dimensione della processualità.

#### 3.2. Valutazione e verifica dei risultati per ciascuna tipologia di servizio

A seguito della definizione dei singoli progetti educativi – siano essi legati al servizio di educativa scolastica/domiciliare o progettazioni di gruppo (interventi a gruppo e Pre-post scuola) – e alla condivisione degli stessi con le famiglie e la rete allargata, si prevedono **step di monitoraggio e valutazione** finalizzati alla revisione costante del servizio erogato, nello specifico: **1)** verifiche educatore/coordinatore pedagogico per la taratura continua dell'intervento; **2)** scambio e confronto interno agli incontri di équipe degli educatori; **3)** aggiornamenti periodici secondo le modalità stabilite con la stazione appaltante; **4)** incontri tra referente territoriale Se.S.E.I. e coordinatore pedagogico del servizio; **5)** verifiche dei progetti educativi alla presenza dell'Assistente Sociale o della rete dei soggetti; **6)** report periodici a cura del coordinatore pedagogico del servizio (verbali di incontri, segnalazione avvenimenti specifici ecc.) caricati su piattaforma (vedi par. 4.4) e costantemente aggiornati; **7)** incontri di verifica, due volte l'anno, con le scuole (servizi scolastici) e le famiglie (domiciliari e gruppo) con la presenza dei Servizi Comunali e territoriali del referente Se.S.E.I. o la

U. O. Tutela di SER.CO.P.; **8)** redazione della documentazione pedagogica specifica a cura dell'educatore (vedi allegati). Tali "luoghi" della valutazione (momenti di scambio / confronto e documentazione prodotta) costituiscono lo strumento utile alla ridefinizione/programmazione dei servizi, e sono stati strutturati e testati dall'ATI nei vari anni di intervento sui territori oggetto dell'Appalto. Essi consentono quindi attualmente di identificare efficacemente gli oggetti di osservazione e quindi la valutazione puntuale dei singoli servizi. Si declinano di seguito gli **specifici strumenti di valutazione per ambiti di servizio**.

**Indicatori di monitoraggio e valutazione delle attività e dei progetti individualizzati:** **1) Organizzazione:** adeguatezza della programmazione del servizio. **2) Gestione del personale:** efficacia di abbinamenti, turni, sostituzioni. **3) Territorio:** capacità di connessione con le risorse locali (quantità/tipologia iniziative attivate). **4) Rete:** capacità di attivazione di reti ulteriori rispetto a quelle locali. **5) Rimodulazione degli interventi:** capacità di progettazione in itinere. **6) Creatività:** capacità di proporre strategie innovative (metodologie applicate in relazione al problema e loro efficacia in termini di soluzione).

**Indicatori di verifica dei risultati nell'ambito del Servizio di Educativa Domiciliare:** **A)** in relazione ai **minori:** **A.1) Miglioramento delle relazioni:** con gli adulti di riferimento, con le figure significative della famiglia allargata e con i pari. **A.2) Maggiore capacità di espressione del mondo interiore** e rielaborazione della storia personale. **A.3) Maggiore consapevolezza** delle proprie risorse personali e delle potenzialità espressive. **A.4) Comprensione e interiorizzazione delle regole sociali:** in connessione con i diversi contesti entro i quali il minore è chiamato a conformarsi. **A.5) Autonomia personale:** evoluzione delle capacità di cura della propria persona e di organizzazione del proprio tempo libero o degli impegni scolastici. **A.6) Capacità di connettersi al proprio territorio** di appartenenza e di muoversi all'interno di contesti aggregativi in maniera autonoma o supportato dalla propria famiglia. **B)** In relazione alle **famiglie:** **B.1) Aumento della capacità di pensiero** dei genitori in relazione ai figli. **B.2) Sviluppo delle capacità di lettura** dei bisogni emotivi, relazionali ed evolutivi dei figli. **B.3) Maggior riconoscimento risorse interne** e aumento delle capacità metacognitive. **B.4) Aumento delle competenze pratiche nell'accudimento** dei figli e diminuzione degli elementi di trascuratezza. **B.5) Diminuzione della conflittualità** interna al nucleo familiare. **B.6) Condivisione di nuove linee di sviluppo** degli interventi in connessione con i servizi sociali.

**Indicatori di verifica dei risultati nell'ambito dei Progetti a Gruppo:** **1) Incremento delle relazioni significative** con i pari e con gli adulti di riferimento. **2) Aumento delle competenze sociali e relazionali** dei minori con i pari e con gli adulti di riferimento. **3) Maggiore consapevolezza** delle proprie risorse personali e delle potenzialità espressive. **4) Aumento delle autonomie personali** in funzione delle esperienze proposte

all'interno del gruppo. **5) Maggior livello di coinvolgimento** all'interno delle attività aggregative. **6) Sviluppo delle capacità comunicative**. **7) Incremento delle capacità di apprendimento**.

**Indicatori di verifica dei risultati nell'ambito del Servizio di Integrazione Scolastica:** **1) Autonomia personale**: evoluzione delle capacità di cura della propria persona, organizzazione del materiale scolastico, livello di motivazione allo studio. **2) Capacità relazionali e di socializzazione**: eventi significativi nei rapporti con il gruppo classe, risultati raggiunti in attività a piccolo gruppo, relazioni amicali rilevanti, capacità di prendere iniziativa e partecipare spontaneamente alle attività proposte; coinvolgimento da parte dei compagni, frequenza di attività svolte in aula di sostegno; desiderio da parte dei compagni di conoscere meglio le tecniche di comunicazione. **3) Comportamenti a rischio**: individuazione di casi di possibile disagio/svantaggio, frequenza di comportamenti fuorvianti. **4) Coinvolgimento delle famiglie**: frequenza di incontri di condivisione, rispetto da parte dei genitori delle consegne scolastiche (es. compiti e avvisi). **5) Attivazione di esperienze di inclusione innovative e autentiche**: numero di laboratori o di attività prettamente educative attuate all'interno dei contesti classe. **6) Raggiungimento di obiettivi didattici**: confronto con insegnante di sostegno per condivisione di valutazioni inerenti il livello di comprensione dei contenuti didattici, la capacità di selezione di dati, di evidenziare connessioni tra concetti o situazioni.

**Indicatori di verifica dei risultati nell'ambito del Servizio di Pre-post Scuola:** **1) connessione con famiglie**: realizzazione di modalità e strumenti efficaci di informazione circa eventi organizzati e accadimenti quotidiani. **2) Creatività delle proposte agli alunni**: innovatività dei temi conduttori comuni "cornici" delle attività e frequenza del rinnovamento dei temi stessi. **3) Aumento del livello di coinvolgimento dei minori** nelle attività proposte, con i pari e con gli adulti di riferimento. **4) Livello di gradimento degli alunni e dei loro familiari**: esiti del questionario di gradimento che ci si impegna a somministrare periodicamente agli alunni e ai loro genitori (vedi par. 3.4).

### **3.3. Monitoraggio e valutazione degli operatori**

L'ATI propone come indicatori relativi agli operatori e al loro impegno professionale: **1) Orario di lavoro**: verifica della puntualità degli operatori. **2) Attuazione delle prestazioni**: verifica della congruità azioni programmate / attuate. **3) Documentazione di lavoro**: verifica dell'effettivo utilizzo e del corretto uso della modulistica. **4) Formazione e aggiornamenti**: verifica della partecipazione e verifica dell'efficacia. **5) Valutazione della professionalità**: validazione di prestazioni e atteggiamenti (matrici di professionalità). **6) Valutazione soddisfazione**: verifica del benessere percepito dagli stessi operatori.

### 3.4. Rilevazione della customer satisfaction

L'ATI intende monitorare il livello di qualità del Servizio anche rilevando il grado di soddisfazione degli interlocutori chiave del Servizio stesso, attraverso i seguenti strumenti. **Soddisfazione degli utenti:** utilizzo di strumenti ad hoc, in base alle caratteristiche del soggetto. A titolo esemplificativo: *Un, due, tre... storia!* (gioco di movimento e di espressione per la fascia d'età dei più piccoli), *La carta d'identità* (gioco narrativo), brevi colloqui condotti dall'educatore in base a griglie personalizzabili. **Soddisfazione delle famiglie:** utilizzo di un breve questionario, in cui viene richiesta una valutazione quantitativa (scala numerica) in merito a diverse dimensioni di valutazione (vedi questionario allegato). Si propone di somministrare lo strumento sia nel S. Educativa Domiciliare che nel S. Integrazione Scolastica. **Soddisfazione degli Istituti Scolastici:** Questionario strutturato, non anonimo, in cui si chiede una valutazione quantitativa (scala numerica) su diverse dimensioni di valutazione (vedi questionario allegato). **Soddisfazione della Committenza:** si propongono due incontri durante l'anno appositamente dedicati a ri-elaborare e analizzare gli episodi significativi intercorsi nel periodo di riferimento, quale occasione di monitoraggio del grado di soddisfazione e occasione di reciproco miglioramento continuo. **Modalità di elaborazione dei dati:** I dati raccolti verranno elaborati tramite dispositivi che tengono conto non solo dei risultati elaborati per singole categorie (es. grado di soddisfazione correlato a un singolo item), ma anche dell'andamento nel tempo del grado di soddisfazione generale e specifica, dell'identificazione costruttiva delle aree maggiormente positive o critiche, della comparazione della qualità percepita da parte di bambini, famiglie, scuole, ecc.

## 4. Modalità di connessione con la Stazione Appaltante

### 4.1. Organigramma organizzativo

Lo schema che segue delinea le modalità di connessione tra ATI e Stazione Appaltante, in base all'esplicitazione delle modalità organizzative interne all'ATI, in particolare indicando gli specifici ruoli e figure che a diverso titolo realizzano una funzionale connessione gestionale e operativa tra SER.CO.P. e ATI, in funzione della efficacia ed efficienza del Se.S.E.I.



richieste del Committente; 3) identificare il personale idoneo allo svolgimento delle attività sia nel rispetto dei requisiti richiesti dal Committente, sia per la tipologia dell'intervento da attuare; 4) rispondere dell'organizzazione gestionale del Servizio, ivi compresi gli atti di amministrazione; 5) presidiare il rispetto delle scadenze concordate con U. O. di SER.CO.P. (es. PEI, contratti con famiglie, relazioni, modulistica, ecc.); 6) trasmettere la redazione del prospetto interventi che include l'elenco del personale, la relativa dotazione oraria e i nominativi degli educatori incaricati degli interventi nonché trasmettere mensilmente la rendicontazione delle ore di servizio erogate. Oltre alle funzioni di presidio organizzativo e gestionale, al Coordinatore Tecnico Organizzativo dell'ATI sono anche attribuite funzioni di presidio pedagogico e di sviluppo del servizio, dettagliate al par. 1.6.1.

**Coordinatori Pedagogici:** all'interno del complesso schema organizzativo dell'ATI questo ruolo risulta essere l'elemento essenziale che sostiene e indirizza la concreta operatività del Servizio. Le loro funzioni, essendo specificamente dedicate ai servizi realizzati, sono state dettagliate all'interno del paragrafo 1.6.2. In termini generali, essi monitorano l'andamento dei progetti e coordinano il lavoro delle équipes; supportano l'operatività degli educatori per ciò che concerne la *governance* quotidiana dei servizi; svolgono ruolo d'interfaccia tra i soggetti coinvolti nella gestione dei casi.

Riguardo alla loro collocazione all'interno del sistema complessivo dell'ATI, essi sono fortemente connessi: 1) alle Unità Operative SER.CO.P. con cui collaborano progettualmente e operativamente; 2) all'équipe che coordinano; 3) ad una determinata area territoriale e ad una determinata area di intervento che caratterizza l'équipe stessa (preventiva e scolastica; tutela minori; scuole secondarie di II grado; vedi in proposito il punto successivo).

Nell'ambito dell'ATI i coordinatori pedagogici partecipano periodicamente ad un'équipe definita "Gruppo coordinatori", che costituisce un ambito di confronto ove operare uno scambio di esperienze e procedere ad ottimizzare l'utilizzo delle risorse interne (umane ed economiche) rielaborando e valorizzando contenuti e prospettive che sottendono i diversi interventi.

**Équipe operative degli educatori:** L'organizzazione dell'ATI prevede tre tipologie distinte di équipes operative:

- équipes territoriali domiciliare preventiva e scolastica: si tratta di équipes composte da tutti gli educatori che operano in interventi di domiciliare preventiva e scolastica che si svolgono su uno stesso territorio; tendenzialmente coincidente con quello di un Comune. Nel caso del Comune di Rho, si prevedono

almeno 2 équipe distinte, ciascuna delle quali è referente esclusiva di 2 Istituti Comprensivi. Ciascuna équipe è coordinata da un coordinatore pedagogico.

- équipe tutela minori: si tratta di équipe formate da educatori a cui sono stati assegnati casi di tutela. Il focus metodologico e operativo di queste équipe è rappresentato da una riflessione e un approfondimento specifico connesso alla particolarità e complessità di questa tipologia di interventi. Tali équipe non operano su un territorio specifico ma hanno carico casi che provengono dall'intero territorio operativo di SER.CO.P.
- équipe scuole secondarie di II° grado: nel corso degli ultimi anni la crescita del numero di casi di studenti delle scuole secondarie di II° grado fruitori di interventi educativi – scuole dislocate anche su territori esterni al territorio dei Comuni afferenti a SER.CO.P. – rende opportuno e necessario costituire équipe di lavoro specifiche per scuole secondarie di II° grado come ambiti di riflessione e di elaborazione distinti. Su questo versante occorrerà lavorare in maniera assidua nel corso della prossima triennalità di gestione del Se.S.E.I.

### **4.3. Documentazione di raccordo**

Il sistema organizzativo dell'ATI descritto al par. 4.1 può funzionare in maniera efficace anche grazie ad una adeguata documentazione interna, intesa come insieme di format di documenti gestionali e operativi capaci di facilitare il raccordo e la comunicazione tra le diverse parti del sistema. L'ATI ritiene di poter già attualmente disporre di un valido patrimonio di format documentali (in allegato), in quanto esso è stato sviluppato nel corso dei precedenti anni di gestione del Servizio, ed è stato sperimentato e progressivamente adattato, in condivisione con figure responsabili e referenti del Se.S.E.I.

### **4.4. Ulteriori strumenti di raccordo**

Nell'operatività complessiva del Se.S.E.I., gli educatori sono tenuti ad aggiornare periodicamente i propri coordinatori pedagogici mediante compilazione di documentazione specifica o stesura di report relativi all'andamento del servizio e agli incontri svolti durante l'anno (rete con specialisti, famiglie ecc.). L'ATI propone che queste informazioni – a cui si aggiungono quelle a cura del Coordinatore Tecnico Organizzativo dell'ATI (comunicazioni di natura organizzativa come l'elenco degli abbinamenti, le documentazioni tecniche, ecc.) e le documentazioni di base dei singoli casi (diagnosi, richieste ecc.) – siano condivise tra ATI, U. O. di SER.CO.P. e A. S. dei Comuni mediante applicazione in remoto. Proponiamo quindi più in dettaglio la **costituzione di un database sui casi** contenente le informazioni utili agli scopi di aggiornamento e che

permetta soprattutto di avere **uno strumento unitario di scambio di informazioni**, evitando imprecisioni. La strutturazione e la messa in opera dello strumento prevede **5 fasi**: **1)** condivisione delle funzionalità di base e analisi del bisogno della Committenza (natura degli aggiornamenti, livello di approfondimento ecc.); **2)** addestramento all'utilizzo e primo inserimento dati; **3)** implementazione delle procedure di raccolta dati da parte di educatori e Coordinatori; **4)** accesso alla piattaforma anche da parte di SER.CO.P. e degli Ass. Sociali, valutazioni di efficacia da parte del Committente, sistemazione di eventuali cartelle mancanti o da modificare, approvazione finale dello strumento; **5)** prova di utilizzo in servizio.

Infine, per una precisa e tempestiva rendicontazione delle ore di servizio degli operatori, l'ATI si avvarrà di un software gestionale (denominato *Gecos*) ampiamente collaudato nell'esperienza di gestione dei servizi, le cui caratteristiche e funzioni ben si adattano alla complessità del sistema del Se.S.E.I.

## **5. Misure di contenimento del turnover**

La continuità degli operatori presidia il buon funzionamento dei servizi ed il raggiungimento degli obiettivi previsti in termini efficienti. Nelle cooperative in ATI il tasso di turn-over risulta essere percentualmente poco significativo, poiché esse adottano una serie di interventi specifici rivolti all'investimento professionale, alla promozione del senso di appartenenza, alla responsabilizzazione ed alla tutela delle garanzie contrattuali, alla cura di esigenze personali e familiari di chi vi lavora.

**Cura dei processi di gestione delle risorse:** la stabilità degli operatori è legata alla gestione qualitativa del Servizio che prevede: 1) adeguata dotazione strumentale (cellulare di servizio e altre dotazioni e materiali); 2) la possibilità di usufruire di tutoring, formazione specifica, supervisione e addestramento al ruolo professionale (anche per prevenire il sovraccarico emotivo e per acquisire sicurezza professionale); 3) sorveglianza sanitaria efficace e reale monitoraggio dei fenomeni di burn-out e stress lavoro correlato; 4) ottimizzazione delle fasce orarie di intervento: la cooperativa si attiva per un'organizzazione del monte orario di ciascun operatore, privilegiando l'accorpamento in alcune fasce orarie della giornata; 5) assegnazione del lavoro agli operatori effettuata – ove possibile – attraverso criteri di territorialità.

**Strumenti di natura contrattuale ed economica:** **1)** applicazione integrale del CCNL delle Cooperative Sociali senza nessuna deroga da regolamento interno (se non migliorativa) e con definizione chiara e trasparente delle modalità e tempistiche retributive; **2)** possibilità di diventare socio delle Cooperative, con ingresso ad una quota sociale corretta e sostenibile in controtendenza rispetto alle attuali consuetudini di numerose organizzazioni di Terzo Settore, e di poter così esercitare un ruolo attivo-decisionale nella

democrazia di impresa; **3)** inquadramento contrattuale, trasparenza gestionale, riconoscimento di livelli, assunzioni a tempo indeterminato che garantiscono agli operatori investimenti professionali e personali stabili oltre che riconoscere economicamente la maggiore competenza attraverso scatti di anzianità, lavoro di progettazione, piani di formazione e supervisione con ore retribuite; **4)** proposte contrattuali con un monte ore la cui articolazione ed entità numerica rispondano alle esigenze professionali dell'operatore, facendo ricorso alla molteplicità dei servizi che le Cooperative erogano; **5)** stabilità finanziaria dell'impresa che consente la regolarità nel versamento di stipendi e di contributi; **6)** Sistema di incentivazione professionale e di partecipazione attiva, in base alle proprie competenze, a progettazioni specifiche anche da bandi finanziati; **7)** fruizione di benefit e premialità: es. servizi di integrazione sanitaria presso la Società di Mutuo Soccorso *Cesare Pozzo* o *Cooperazione Salute*, importanti riduzioni per l'acquisto di servizi culturali, corsi per il tempo libero, eventi per la famiglia, turismo ecc. grazie a convenzioni con le piattaforme per il benessere aziendale Ennevolte e EasyWelfare, agevolazioni economiche per l'utilizzo dei servizi gestiti dalle cooperative.

**Azioni di conciliazione:** **1)** impiego di misure per le pari opportunità: adozione di misure per favorire una gestione organizzativa rispettosa del tempo di vita e del tempo lavorativo soprattutto in particolari cicli di vita (es. post-maternità); **2)** accesso agevolato ai pacchetti di servizi socioeducativi, di cura e consulenziale gestiti dalle cooperative in ATI.

**Strumenti di verifica del benessere:** Per rilevare in modo tempestivo il grado di soddisfazione del personale viene infine proposto periodicamente un questionario in forma anonima sul benessere dei soci-lavoratori. I dati rielaborati vengono rilette dagli organismi che si occupano della gestione del personale, per individuare azioni di miglioramento.

## 6. Risorse umane e inquadramento professionale

### 6.1. Figure educative e loro competenze

Il personale che verrà impiegato nella gestione del Se.S.E.I. è in possesso dei titoli formativi e dell'esperienza specifica per essi richiesti. Oltre all'analisi della carriera formativa e delle esperienze lavorative, nel processo di selezione sono contemplate sia le competenze trasversali legate al ruolo sia le competenze specifiche relative ai singoli ambiti di intervento.

**Le competenze trasversali** comuni ai servizi si articolano in: 1) competenze personali (affidabilità, responsabilità, determinazione); 2) competenze sociali (capacità di uso di diverse forme comunicative,

riconoscimento e gestione dei ruoli sociali, capacità di interazione con chi presenta elementi di diversità a vari livelli, collaborazione e lavoro di equipe, adattamento alle esigenze dei minori e dei contesti in cui sono inseriti).

Le **competenze specifiche** si correlano ai singoli ambiti di servizio Se.S.E.I. e si caratterizzano per alcuni requisiti di fondo: Servizio Educativa Domiciliare: l'operatore domiciliare deve sapersi inserire nei contesti come un "mediatore efficace" (A. Canevaro, Pietre che affiorano, Edizioni Erickson, 2008) capace di aprire e rinviare alla pluralità degli attori, costruire convergenza di sguardi, esplorare gli ambienti della cura senza porsi in giudizio, riflettere e plasmare l'intervento seguendo la linea del bisogno e del cambiamento, saper condurre e guidare l'esperienza di sé e del proprio ruolo da parte del minore e della sua famiglia. L'attitudine al lavoro in contesti non istituzionali, la capacità di lavorare in autonomia in contesti destrutturati e le competenze relazionali con adulti e minori sono quindi competenze fondamentali richieste e continuamente "rigiocate" nell'ambito della formazione interna dell'ATI. Servizio Integrazione Scolastica: le competenze dell'educatore in ambito scolastico si articolano in: competenze tecniche metodologiche (conoscenza principali metodi di apprendimento facilitato, conoscenza ausili, procedure e tecnologie di supporto alla disabilità, conoscenza delle principali metodologie di approccio alla disabilità, conoscenza dei principali metodi di integrazione, capacità di programmare e valutare l'intervento educativo); competenze di sistema (azioni finalizzate alla modificazione dei contesti e al coordinamento delle azioni inclusive a favore dei minori seguiti). L'educatore è in grado quindi di porsi come facilitatore di processi e agisce all'interno del contesto come un connettore. Servizio Pre-post Scuola: gli operatori posseggono competenze di base e capacità di programmazione specifiche legate al servizio svolto. In particolare: conoscenza di attività ludico/espressive, attitudine alla conduzione di gruppi eterogenei, capacità di lavorare in rete con la scuola e le singole realtà di classe.

## **6.2. Processi di selezione e valorizzazione delle competenze interne all'ATI**

La **scelta del personale** educativo avviene innanzitutto incrociando l'analisi delle caratteristiche dei casi e della tipologia di intervento progettato (continuità educativa, competenze professionali necessarie/disponibili, caratteristiche relazionali individuali e di gruppo, composizione dei gruppi, analisi criticità e punti di forza dell'esperienza pregressa, diagnosi funzionale del caso) con le caratteristiche del personale impiegato (rispondenza requisiti da Capitolato, verifica attitudini e competenze, conciliazione bisogni dell'utenza ed

esigenze degli operatori; territorialità dell'operatore). In secondo luogo, a parità di competenze e profili, si verificheranno le questioni di garanzia degli impegni contrattuali stabiliti con i lavoratori.

In caso di necessità di **selezione di nuovo personale** (salvo restando le disposizioni di cui all'art. 37 del CCNL Cooperative Sociali), questa avviene – in linea con quanto previsto dal capitolato e dai più recenti aggiornamenti normativi (L. 2443, legge Iori) – secondo procedure di job specification proprie del Sistema ISO 9001 delle cooperative, che prevede più fasi: job analysis della figura richiesta, studio dei curricula, primo colloquio conoscitivo, colloquio di approfondimento con lo staff gestionale delle cooperative. L'inquadramento professionale è infine regolamentato dal CCNL delle Cooperative Sociali tenendo conto dei requisiti indicati all'interno del Capitolato (L. 205/2017 art. 1 c. 594 e seguenti). Gli educatori sono pertanto selezionati dai responsabili del personale e dai coordinatori del servizio secondo i seguenti criteri:

**1)** valutazione della formazione e dell'esperienza professionale (età, titolo di studio, percorsi formativi e competenze specialistiche ulteriori, esperienze professionali e di volontariato); **2)** motivazione, percorso di crescita personale e livello di consapevolezza delle proprie dinamiche interne, caratteristiche di personalità, risorse e limiti nel lavoro di sostegno; **3)** valutazione delle competenze specifiche per interventi domiciliari (capacità relazionali, progettuali, organizzative).

Agli operatori è garantita una **formazione continua in servizio** che, inserita in un armonico processo di crescita professionale, può configurare progressioni e avanzamenti di carriera (vedi anche cap. 5). Oltre al bilancio di competenze, l'ATI attua una **valutazione periodica del proprio personale** al fine di garantire un'adeguata rispondenza di professionalità sui casi attivati. La verifica del profilo dell'operatore, inoltre, consente di individuare le mansioni più compatibili alle esigenze dell'utenza e al profilo dell'educatore stesso, permettendogli di accedere a incarichi per lui soddisfacenti (evitando così situazioni di frustrazione, senso di inadeguatezza, ecc. cfr. anche cap. 5).

## **7. Collaborazione con la rete dei servizi territoriali**

### **7.1. Collaborazioni già in essere**

L'esperienza di questi anni ha messo in luce la capacità dell'ATI di essere attore di proposte e collaborazioni qualificate all'interno di un ecosistema complesso di relazioni e attività con il territorio, con l'obiettivo di mettere a disposizione dell'Ente committente e degli Enti locali il nostro patrimonio di conoscenze e di modalità di lavoro con le diverse agenzie e soggetti operanti nel rhodense. La gestione da parte delle

cooperative partner di altri servizi e progetti su territorio – insieme a quelli in gara – ha rappresentato terreno fertile per l’innescio di processi innovativi e di sinergie ed integrazione delle risorse.

Le **collaborazioni attualmente in atto** si sostanziano in confronti periodici con: **1) gli interlocutori istituzionali** (Azienda Speciale e servizi, ATS Milano enti locali, scuole) e **specialistici** (UONPIA, centri riabilitativi del territorio, CDD/CSE, Consultorio Familiare, Spazio Neutro, Centro Affidi per confronto su situazioni seguite comunemente, Operatori del CentRho per orientamento scolastico e lavorativo minori, ProLoco – Settimo Milanese, InfoGiovani – Rho, Posto delle Parole – Centro Psicopedagogico di aiuto alle famiglie); **2) altre rappresentanze e realtà locali** che a vario titolo concorrono o possono concorrere al progetto di vita degli utenti e delle loro famiglie: Comitati scolastici genitori, associazioni nei settori sociali, sportivi e culturali, oratori: Polisportiva Settimo M.se, Piscina Cornaredo-Piscina Settimo M.se con predisposizione di corsi di nuoto individuali e personalizzati o per piccoli gruppi di minori seguiti, Associazione BASK-IN di Rho per inserimento di minori, Rete del F@re Diversamente, OP Café, Oratorio S. Carlo di Rho (per utilizzo degli spazi, confronto su strategie educative rispetto ad alcuni minori seguiti individualmente e frequentanti l’oratorio), Oratorio Don Bosco Arese (per utilizzo degli spazi, confronto su strategie educative rispetto ad alcuni minori frequentanti l’oratorio), Oratorio S. Luigi di Pogliano M.se (per progetti di spazio-compiti), Associazione La Risorgiva - Settimo Milanese, Dopo scuola Albatros di Rho (per confronto su minori frequentanti lo spazio), Banda Musicale di Rho (per inserimento gratuito di minori seguiti individualmente), Associazione Passi e Crinali, Chiosco Pomé (per progetti ed interventi sperimentali di peer education), Party senza Barriere (che realizza uscite per il tempo libero di persone con disabilità), Party prima serata; Associazione Giovani nervianesi (per iniziative e attività che coinvolgono gli ambiti delle politiche giovanili e associazione Genitori Istituto Comprensivo di Nerviano – AGICN); Happy Road servizio per autodeterminazione delle attività del tempo libero da parte di persone con disabilità; Valorizzazione delle esperienze giovanili Settimo Milanese; Progetto San Martino di Settimo Milanese – centro polifunzionale per persone con disabilità; sala di registrazione a Palazzo Granaio.

Oltre ai servizi d’integrazione scolastica e assistenza domiciliare educativa oggetto d’appalto, **le cooperative in ATI gestiscono poi nel rhodense**, in modalità autonoma o in partnerariato, **i seguenti principali servizi/interventi**: Tempo per le famiglie *Terraluna*, Spazio Neutro distrettuale *Arimo*, Spazio Neutro Corbetta, Progetto *Arcobaleno* - Vighignolo, *CIPi* - Vighignolo, *Lo Scrigno* di Vanzago che comprende Centro Infanzia e Famiglia, Sezione Primavera, Centro Estivo, Servizi del Piano del Diritto allo Studio di Pero e Pogliano Milanese, Spazi *Non sono Gianburrasca* e *Bunny* oltre ai Servizi CRE di Nerviano, CSE Piccoli

*Panduji*, Centro Diurno *Non solo compiti* a Rho, Cura e Riabilitazione *Dopo di Noi*, *Città che era città che sarà*, Servizi di Formazione all'Autonomia a Lainate e Legnano, Centro Socio Educativo a Lainate, Doposcuola a Lainate; trasporto disabili, Job Café Lainate e spazi di OP in più comuni.

I territori del Rhodense si presentano poi come un ambito particolarmente in grado di accogliere **interventi di empowerment** alla luce della partecipazione ai Tavoli territoriali di coordinamento del Piano di Zona e delle diverse progettualità partecipative e solidali già presenti ed attive, promosse sia dagli Enti Locali sia dall'Azienda SER.CO.P. sia dal privato sociale. A questo proposito, a titolo di esempio, segnaliamo le collaborazioni seguenti: Oltre i perimetri, progetto di Welfare di Comunità del territorio del Rhodense; Impronte Stellari, progetto di coesione sociale e Culturale - Fondazione Cariplo, Riesco, progetto su disagio e difficoltà scolastiche - Fondazione Comunitaria Nord Milano, Io scelgo, progetto sulle violenze domestiche e familiari, Hub-IN, progetto sulle povertà educative– Impresa sociale Con i bambini.

Nella sua presenza all'interno della rete territoriale, l'ATI è facilitata dal fatto di possedere alcune **sedi fisiche** disponibili sia per incontri con realtà associative territoriali, sia per attività con minori e con famiglie.

## **7.2. Prospettive di connessione e relazione**

Nel contesto di ricostruzione del quadro di relazioni di sistema qui ricostruito, L'impegno dell'ATI sarà rivolto agli obiettivi seguenti: **1) promuovere (in una prima fase) la continuità e l'implementazione delle collaborazioni** e della circolazione delle informazioni tra enti e realtà territoriali; **2) intraprendere (successivamente) azioni di ulteriore ampliamento e potenziamento delle partnership** progettuali ed operative con i soggetti del territorio rhodense. Nello specifico: **2.1)** proporre iniziative nell'ambito dell'associazionismo locale, con cui le cooperative in ATI già si raccordano in alcuni comuni dell'Ambito Rhodense; **2.2)** entrare in contatto diretto con le realtà aggregative (attività sportive, oratori, ecc.) già frequentate da alcuni utenti, al fine di condividere un progetto educativo ampio; **2.3)** mettere a fattore comune risorse e opportunità ricollegabili a progetti in atto e a Bandi promossi da Enti e Fondazioni al fine di individuare canali di sostenibilità di una qualificazione ulteriore delle attività e degli interventi previsti dal capitolato di appalto; **2.4)** formalizzare collaborazioni ad hoc con realtà specifiche (in particolare Centri di educazione ambientale e alla sostenibilità, es. WWF Vanzago o Orto Urbano di Rho; Gestori cinematografici e di Sale Musicali, p.e. Cinema di Arese o Lo Studio Mobile di Lainate; CSBNO e Biblioteche del Nord Ovest Milano; Palestra del Lavoro - servizio finalizzato a creare una connessione all'integrazione e inserimento lavorativo per persone particolarmente fragili).

## 8. Esperienza del coordinatore del servizio nella gestione di servizi identici

<b>Cooperativa</b>	<b>Nome e Cognome</b>	<b>Titolo di studio</b>	<b>Esperienza di coordinamento</b>	<b>Livello contrattuale</b>
<b>Coordinatore Tecnico Organizzativo dell'ATI</b>				
COMIN	Matteo Zanoletti	Diploma di Educatore Professionale Laurea in Filosofia	14 anni	E1
<b>Coordinatori Pedagogici (Preventiva/Scolastica, Tutela, Scuole Secondarie II grado)</b>				
COMIN	Paola Dones	Laurea in Scienze dell'Educazione	8 anni	E1
COMIN	Silvia Avalli	Laurea in Scienze dell'Educazione Laureanda in Servizio Sociale e Laureanda in Lavoro Sociale (SUPSI)	5 anni	E1
SERENA	Elena Zanotto	Laurea in Scienze dell'Educazione e Perfezionamento post-laurea	7 anni	E1
STRIPES	Claudia Almasio	Laurea in Scienze dell'Educazione	6 anni	E1
TRE EFFE	Simone Marchese	Laurea in Scienze dell'Educazione	15 anni	E2
TRE EFFE	Raffaella Meroni	Laurea in Scienze dell'Educazione	15 anni	E2