

Rep. n. 1959

REPUBBLICA ITALIANA

COMUNE DI CAPRAIA E LIMITE

(Città Metropolitana di Firenze)

AFFIDAMENTO AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D.LGS. N. 50/2016 DEL
SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA E SCOLASTICA PER ALUNNI
CON DISABILITA' RESIDENTI A CAPRAIA E LIMITE E
FREQUENTANTI LA SCUOLA PRIMARIA E SECONDARIA PER GLI
AA.SS. 2017/2018, 2018/2019, 2019/2020. CIG: 7151375D54

L'anno duemiladiciotto (2018) il giorno due (02) del mese di luglio alle ore
nove presso la sede del palazzo comunale di Capraia e Limite sita in Piazza
VIII Marzo 1944 n. 9 davanti a me dott.ssa Roberta Gigoni, Segretario
Generale, autorizzato per legge a rogare nell'interesse del Comune gli atti in
forma pubblica amministrativa, sono comparsi i signori:

Maria Cristina Zucchi, nata a Empoli (FI) il 29/09/1961 e domiciliata per la
mansione rivestita presso il municipio di Capraia e Limite, Piazza VIII Marzo
1944 n. 9, la quale interviene al presente atto non in proprio, ma nella sua
qualità di Responsabile dei Servizi Generali del Comune di Capraia e Limite
(partita IVA 00987710480), in nome e nell'interesse esclusivo del quale
agisce nel presente contratto e di seguito denominato semplicemente
“*Stazione appaltante*”, nominata con Decreto Sindacale n. 40 del 31/12/2014;

E

la Sig.ra **Daniela Prestini**, nata a Empoli (FI) il 01/11/1978, la quale
interviene a questo atto non in proprio, ma nella sua qualità di Presidente e
legale rappresentante della Eskimo Società Cooperativa Sociale ONLUS (di

seguito denominata “*Appaltatore*”), con sede legale a Cerreto Guidi (FI) in Via 2 Settembre n. 58 – C.F. e partita IVA n. 05229690481.

Detti comparenti, della cui identità personale io Segretario Generale sono certo, senza l’assistenza dei testimoni – avendone i requisiti – e con il mio consenso, mi chiedono di ricevere il presente atto e a tal fine premettono:

- che con il termine dell’anno scolastico 2016/2017 è scaduto l’appalto per il servizio di assistenza educativa e scolastica per i minori diversamente abili frequentanti la scuola primaria e secondaria di primo e secondo grado, e pertanto si è reso indispensabile procedere ad un nuovo affidamento;
- che con determinazione della Responsabile dei Servizi Generali n. 290 del 28/07/2017 sono stati approvati la modalità di gara (procedura aperta a lotto unico ai sensi dell’art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, con offerta economicamente più vantaggiosa) e i documenti costituenti la *lex specialis* di gara;
- che in data 28/07/2017 la gara è stata pubblicata sulla piattaforma telematica START della Regione Toscana;
- che in seguito all’espletamento di gara e con determina della Responsabile dei Servizi Generali n. 166 del 23/03/2018 è stato aggiudicato definitivamente il contratto d’appalto del servizio in oggetto alla Eskimo Società Cooperativa Sociale ONLUS, avente sede legale a Cerreto Guidi (FI) in Via 2 Settembre n. 58 – C.F. e partita IVA n. 05229690481, per un importo di euro 206.400,00 oltre IVA, di cui euro 0,00 per oneri derivanti da rischi interferenziali;
- che l’aggiudicazione definitiva è da ritenersi completamente efficace

in quanto sono stati verificati in capo all'aggiudicatario i prescritti requisiti di gara di cui all'art. 32 comma 7 del D.Lgs. n. 50/2016 in atti presso l'ufficio gare e contratti;

- che è stato acquisito il Documento Unico di Regolarità Contributiva – D.U.R.C. – emesso in data 19/02/2018 e valido fino al 19/06/2018, attestante l'assolvimento degli obblighi contributivi stabiliti dalle vigenti disposizioni (art. 2 del D.L. n. 210/2002, convertito con modificazioni nella Legge n. 266/2002) e che in data 28/06/2018 è stato richiesto il documento aggiornato, in corso di elaborazione da parte degli enti competenti (n. protocollo INAIL 12140657);
- che è stato acquisito il nullaosta in seguito all'interrogazione della BDNA comunicazione antimafia in data 10/05/2018, come previsto dal codice antimafia: D.Lgs. n. 159/2011 (art. 92, comma 1);
- che sono state regolarmente effettuate le comunicazioni di cui all'art. 76 del D.Lgs. n. 50/2016;

TUTTO CIO' PREMESSO LE PARTI CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE:

ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO E DURATA

La stazione appaltante come sopra rappresentata conferisce all'appaltatore che, come sopra rappresentato, accetta senza riserva alcuna, l'appalto del servizio di assistenza educativa e scolastica ad alunni con disabilità che necessitano di assistenza specialistica (riconosciuti ai sensi dell'art. 4 della Legge n. 104/92) residenti nel Comune di Capraia e Limite e frequentanti le scuole primaria e secondaria di primo e secondo grado, da effettuarsi attenendosi scrupolosamente ai seguenti documenti, allegati al presente atto a

formarne parte integrante e sostanziale:

1. **Capitolato prestazionale** – Allegato “A” (progettazione approvata con delibera della G.C. n. 69 del 12/07/2017)

2. **Relazione progettuale** presentata in sede di gara, Allegato “B”;

Costituisce altresì parte integrante sostanziale di questo contratto l’offerta tecnico-economica archiviata su piattaforma telematica START.

L’appaltatore si impegna all’esecuzione del servizio in oggetto alle condizioni di cui al presente contratto e agli atti a questo allegati o da questo richiamati.

L’appalto è relativo al periodo settembre 2017 – 30 giugno 2020 coincidente con gli anni scolastici 2017/2018, 2018/2019 e 2019/2020, per il periodo di apertura previsto dal calendario scolastico.

L’Amministrazione comunale si riserva la facoltà, a suo insindacabile giudizio, qualora ragioni di opportunità e convenienza lo richiedano, di richiedere la ripetizione dei servizi di cui al presente appalto, per un periodo massimo di ulteriori di 3 (tre) anni, così come previsto dall'art. 63, comma 5 D.Lgs. n. 50/2016 e specificato al Cap. 2 del Capitolato.

Su richiesta dell’Amministrazione Comunale e qualora si renda necessario per assicurare la continuità nell’erogazione del servizio nelle more dello svolgimento della successiva gara, l’appaltatore sarà obbligato a proseguire la gestione dei servizi alle medesime condizioni convenute, in gestione provvisoria, sino a quando l’Amministrazione non abbia provveduto ad aggiudicare il nuovo appalto.

ART. 2 - CORRISPETTIVO

Il corrispettivo, fisso e invariabile, dovuto dalla Stazione Appaltante all’Appaltatore, per il pieno e perfetto adempimento del contratto, è stabilito

in euro 206.400,00 (in lettere: duecentoseimilaquattrocento/00 euro), IVA esclusa.

Ai fini della fatturazione elettronica, a norma dell'art. 1 commi 209- 214 della legge n. 244/2007 (Legge Finanziaria 2008), la Stazione Appaltante precisa che il Codice Univoco dell'Ufficio destinatario della fatturazione è il seguente: UFYLS2.

ART. 3 - PRESTAZIONI

L'appaltatore svolge l'attività con piena autonomia organizzativa e gestionale e si impegna a conformare le proprie attività a tutte le normative e disposizioni nazionali e regionali per il settore.

In particolare l'appaltatore si obbliga ad eseguire distintamente per ogni prestazione, avvalendosi della propria organizzazione di impresa e con la propria attrezzatura, i servizi previsti nel capitolato prestazionale sopra richiamato.

All'atto della stipula del presente contratto, l'appaltatore comunica il nominativo del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), nonché i nominativi degli operatori impegnati nelle attività.

ART. 4 - REFERENTE E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

Il responsabile delle attività oggetto del presente appalto per l'appaltatore è Beatrice Cappelli nata a Empoli (FI) il 26/08/1972.

Il referente per il Comune di Capraia e Limite, nonché Direttore dell'esecuzione del contratto è la Sig.ra Maria Cristina Zucchi, nata a Empoli (FI) il 29/09/1961.

ART. 5 - RISPETTO DEL D.LGS. N. 81/2008

L'appaltatore assicura la rispondenza alle misure di sicurezza del posto di

lavoro (D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81), nonché il rispetto delle normative nazionali e regionali riguardanti l'organizzazione e lo svolgimento delle attività oggetto del contratto.

Dovrà inoltre ottemperare alle norme relative alla prevenzione degli infortuni nei luoghi di lavoro e adottare tutti i procedimenti e le cautele atte a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi.

ART. 6 - TRACCIABILITÀ FINANZIARIA

L'Appaltatore osserva le prescrizioni della legge n. 136/2010 sulla tracciabilità dei flussi finanziari. Tutti i pagamenti nell'ambito della filiera delle imprese, come definita dall'art. 6 comma 3 del D.L. n. 187/2010, saranno effettuati esclusivamente con strumenti che ne consentono la tracciabilità. Il mancato utilizzo del bonifico (bancario o postale), ovvero di altri strumenti che tracciano le operazioni, è causa di risoluzione del presente contratto (art. 3 comma 9-bis della legge n. 136/2010). L'Appaltatore comunica tempestivamente alla Stazione Appaltante e alla Prefettura di Firenze l'inosservanza della legge n. 136/2010 da parte degli eventuali subappaltatori, subcontraenti, cottimisti, fornitori.

ART. 7 – LAVORATORI DIPENDENTI

L'Appaltatore riconosce il trattamento economico e applica il regime normativo stabiliti dai contratti collettivi nazionali e territoriali dei lavoratori dipendenti per il settore e per la zona nella quale si svolge il contratto. L'Appaltatore rispetta le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa, sanitaria previste a tutela dei lavoratori dipendenti. Per ogni inadempimento, la Stazione Appaltante effettua trattenute su qualsiasi credito maturato a favore dell'Appaltatore e

procede, in caso di crediti insufficienti allo scopo, all'escussione della garanzia fideiussoria. Si applica l'art. 30 del Codice in merito all'intervento sostitutivo della Stazione Appaltante per inadempienze contributive e retributive dell'Appaltatore.

La Stazione Appaltante ha richiesto, con esito positivo, il Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C.) dell'Appaltatore, prima della stipula del presente atto. A norma dell'art. 6 del D.P.R. n. 207/2010, al fine di liquidare e pagare acconti e, al termine dell'esecuzione, per liquidare e pagare il saldo finale, la Stazione Appaltante verificherà il D.U.R.C. dell'Appaltatore.

ART. 8 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

All'Appaltatore non è dovuta alcuna anticipazione sul corrispettivo.

I pagamenti per il servizio in oggetto verranno effettuati mensilmente in ragione di quantità/qualità della prestazione resa nel periodo di riferimento, previa emissione di fattura da saldare entro giorni trenta dalla ricezione (art. 4 D.Lgs. n. 231/2002), previo rilascio dell'attestazione di verifica di conformità da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto.

Ai fini del pagamento il Comune provvederà ad acquisire il D.U.R.C., documento unico di regolarità contributiva, attestante la regolarità in ordine al versamento dei contributi previdenziali e assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

Il pagamento dell'ultima fattura a saldo, e lo svincolo della garanzia fideiussoria, verrà effettuato entro trenta giorni dall'emissione del certificato finale di verifica della conformità.

ART. 9 - GARANZIE

A garanzia degli impegni assunti, l'Appaltatore ha costituito apposita garanzia fideiussoria (ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016) nella quale è prevista la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante. Trattasi della garanzia fideiussoria rilasciata da Groupama Assicurazioni – agenzia G110 di Campi Bisenzio (FI) numero 00A0733184 in data 23/05/2018 per l'importo di euro 14.448,00 (quattordicimilaquattrocentoquarantotto/00).

ART. 10 - ASSICURAZIONI

L'Appaltatore ha stipulato una polizza d'assicurazione conforme all'art. 18 del capitolato speciale di gara, rilasciata da Groupama Assicurazioni S.p.A. – agenzia di Campi Bisenzio (FI) numero 108209299 in data 06/06/2018 scadenza 06/06/2019 rinnovabile a copertura dell'ulteriore anno di servizio.

ART. 11 - SUBAPPALTO

Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità (neppure parziale).

Le prestazioni che l'Appaltatore ha indicato in sede di gara possono essere subappaltate nella misura, alle condizioni e con i limiti previsti dall'art. 105 del Codice. La stazione appaltante corrisponde direttamente al subappaltatore, al cottimista, al prestatore di servizi e al fornitore di beni o lavori, l'importo dovuto per le prestazioni dagli stessi eseguite nei seguenti casi:

- a) quando il subappaltatore o il cottimista sia una microimpresa o piccola impresa;
- b) in caso di inadempimento da parte dell'appaltatore, su richiesta del subappaltatore e se la natura del contratto lo consente.

ART. 12 - CODICE DI COMPORTAMENTO

L'appaltatore si obbliga, nell'esecuzione del servizio, al rispetto del codice di comportamento dei dipendenti pubblici approvato con D.P.R. n. 62/2013, così come integrato e specificato dal Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Capraia e Limite, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 101 del 30/12/2013. La violazione degli obblighi di comportamento comporterà la risoluzione del contratto, in ragione della gravità e/o della reiterazione.

ART. 13 - TERMINI, PENALI E ACCERTAMENTO DANNI

L'accertamento di eventuali danni è effettuato dal Responsabile nominato dal Comune alla presenza del Responsabile del servizio indicato dall'appaltatore.

Il responsabile del contratto comunicherà con sufficiente anticipo all'appaltatore il giorno e l'ora in cui valuterà lo stato dei danni; in assenza di volontà dell'appaltatore a partecipare all'accertamento, il responsabile del contratto procederà automaticamente alla presenza di due testimoni.

Tale constatazione sarà sufficiente al fine del risarcimento dei danni che dovrà essere corrisposto dall'appaltatore. Nel caso in cui – per qualsiasi motivo imputabile all'appaltatore – l'esecuzione del servizio non sia conforme a quanto previsto dal capitolato e dal progetto presentato in gara e allegato al presente atto, l'Amministrazione applicherà una penale pari a quanto specificato all'art. 20 del Capitolato speciale.

Il Comune si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% del valore stesso, ovvero nei casi di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali rispetto ai contenuti del presente contratto e all'attuazione del progetto allegato sub lettera "B. In tal caso il Comune richiederà all'appaltatore di adempiere o di dimostrare la

conformità del proprio operato entro un congruo tempo.

Qualora l'appaltatore non adempia nel termine indicato, ovvero non dimostri la conformità del proprio operato, il Comune potrà procedere alla risoluzione del contratto.

Delle applicazioni delle eventuali penalità e dei motivi che le hanno determinate, il Comune informerà tempestivamente l'appaltatore mediante PEC.

ART 14 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia inerente l'applicazione del presente contratto ove l'Amministrazione fosse attore o convenuto, resta inteso tra le parti la competenza del Foro di Firenze.

ART. 15 - NORME FINALI

Per tutto quanto non disciplinato dal presente contratto si applicano le norme di legge vigenti in materia.

ART. 16 - SPESE E TRATTAMENTO FISCALE

Tutte le spese del presente sono a carico dell'appaltatore.

Il presente atto viene registrato solo in caso d'uso ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. 26/04/1986, n. 131 e della deliberazione del Consiglio della Regione Toscana n. 335 del 10/11/1998. In tal caso le spese di registrazione sono a totale carico della parte richiedente.

L'Appaltatore è un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS). Pertanto, ai sensi del D.P.R. n. 642/1972 Allegato B art. 27-bis e dell'art. 10 del D.Lgs. n. 460/97, il contratto è esente dall'imposta di bollo.

E richiesto io Segretario Generale ho ricevuto il presente atto, formato in modalità elettronica con l'ausilio di persona di mia fiducia mediante l'utilizzo

e il controllo di strumenti informatici, il quale si compone di intere dieci pagine a video e parte della presente undicesima sin qui, e che ho letto alle parti le quali, a mia richiesta, lo dichiarano conforme alla loro volontà e lo approvano senza riserve e lo sottoscrivono con me e alla mia presenza mediante apposizione di firma digitale, ai sensi del combinato disposto dell'articolo 52-bis della legge n. 89/1913 e dell'articolo 24 del D.Lgs. n. 82/2005, rinunciando alla lettura degli atti citati in premessa e degli allegati per averne già presa cognizione.

Io sottoscritto, Segretario Generale, ho altresì verificato ai sensi dell'articolo 14 del D.P.C.M. 22 febbraio 2013 la validità dei certificati di firma utilizzati dalle parti.

A norma degli artt. 20 e 24 del D.Lgs. n. 82/2005, le Parti sottoscrivono con firma digitale:

Stazione appaltante (Maria Cristina Zucchi)

Appaltatore (Daniela Prestini)



COMUNE DI CAPRAIA E LIMITE

Città Metropolitana di Firenze

Allegato C

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA E SCOLASTICA PER ALUNNI CON DISABILITA' RESIDENTI A CAPRAIA E LIMITE E FREQUENTANTI LA SCUOLA PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO E SECONDO GRADO PER GLI ANNI SCOLASTICI 2017/2018, 2018/2019 E 2019/2020. CIG: 7151375D54.

CAPITOLATO TECNICO

Art. 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento del servizio di assistenza educativa e scolastica ad alunni con disabilità che necessitano di assistenza specialistica (riconosciuti ai sensi dell'art. 4 della Legge n. 104/92) residenti nel Comune di Capraia e Limite e frequentanti le scuole primaria e secondaria di primo e secondo grado.

Art. 2 – DURATA DEL SERVIZIO

L'appalto è relativo al periodo settembre 2017 – 30 giugno 2020 coincidente con gli anni scolastici 2017/2018, 2018/2019 e 2019/2020, per il periodo di apertura previsto dal calendario scolastico.

L'Amministrazione comunale si riserva la facoltà, a suo insindacabile giudizio, qualora ragioni di opportunità e convenienza lo richiedano, di richiedere la ripetizione dei servizi di cui al presente appalto, per un periodo massimo di ulteriori di 3 (tre) anni, così come previsto dall'art. 63, comma 5 D.Lgs. n. 50/2016.

Art. 3 – VALORE DELL'APPALTO

L'importo presunto dell'appalto per il triennio è di € 120.000,00 (IVA esclusa) ed è riferito al periodo settembre 2017 – 30 giugno 2020, tenuto conto che l'anno scolastico inizia generalmente il 15 settembre di ogni anno e il numero di ore può variare in base alle presenze degli alunni.

Il valore stimato dell'appalto, ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 50/2016, considerata l'opzione di un eventuale rinnovo per ulteriori tre anni, come previsto al precedente art. 2, **ammonta a € 240.000,00 oltre IVA**. Tale stima è ricavata dalle ore annue indicative previste per lo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto, tenuto conto delle tabelle ministeriali di settore livello D1 (assistenza alunni con disabilità) - settore socio-sanitario assistenziale educativo e di inserimento lavorativo – cooperative sociali), oltre i costi, nessuno escluso, per i servizi indicati nel presente capitolato.

Si dà atto che l'importo degli oneri per la sicurezza è pari a ZERO, non essendo stati rilevati rischi da interferenze.

Servizio	Numero ore per anno scolastico
Assistenza scolastica alunni con disabilità	n. ore 2000

Si procederà comunque al pagamento delle ore effettivamente prestate.

Il prezzo netto di contratto resta fisso ed invariabile per i primi due anni. Successivamente sarà sottoposto a revisione annuale sulla base dell'incremento dell'indice ISTAT FOI. L'incremento considerato sarà quello avvenuto dal 1^a settembre al 31 agosto dell'anno scolastico precedente. L'adeguamento dovrà essere formalmente richiesto dall'operatore economico e dovrà essere verificato e recepito dal Comune.

Art. 4 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E IMPEGNI DELL'AFFIDATARIO

Il servizio oggetto dell'appalto è il seguente:

Assistenza scolastica agli alunni con disabilità.

Il servizio di assistenza dovrà essere improntato alle seguenti finalità, criteri di azione e metodo:

FINALITÀ

- agevolare la frequenza e la permanenza degli alunni con disabilità nell'ambito scolastico per garantire loro il diritto allo studio;
- facilitare l'inserimento e la partecipazione degli alunni con disabilità alle attività didattiche svolte dal personale insegnante, supportandoli al raggiungimento degli obiettivi di integrazione e di autonomia personale, in attuazione dei programmi educativi concordati;
- sostegno personale agli alunni con disabilità nelle attività di interazione sociale e nell'acquisizione di capacità comunicative, volte all'integrazione e alla valorizzazione di abilità personali;
- ogni altro sostegno e attività, nell'ambito delle attività gestite dalla scuola (es. partecipazione a lezioni itineranti o gite scolastiche).

BISOGNI DEI DESTINATARI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ

I bisogni fondamentali degli alunni con disabilità possono essere ricondotti a tre aree fondamentali, necessarie al fine di raggiungere e definire gli obiettivi educativo/didattici successivi:

1. area del benessere fisico: inteso come cura dell'aspetto corporeo, dell'alimentazione, dell'igiene personale, della mobilità e del comfort generale di vita, in maniere tale da garantire il soddisfacimento dei bisogni della persona;
2. area del benessere mentale: inteso come arricchimento costante delle capacità cognitive, anche residue e minimali, espressione dei propri bisogni tramite comunicazioni plurime, verbali e non verbali, miglioramento dei vissuti rispetto alla propria corporeità;
3. area del benessere relazionale inteso come qualità delle integrazioni con gli altri, con il personale operante, con la famiglia, con la rete sociale di riferimento.

La declinazione di tale aree all'interno dei bisogni specifici degli alunni con disabilità saranno poi messe in atto al fine di garantire, attraverso le modalità professionali acquisite dal personale qualificato richiesto, lo sviluppo massimo dell'autonomia del minore, favorendo l'inserimento scolastico volto a realizzare un effettivo diritto allo studio e la piena integrazione sociale.

L'integrazione viene assicurata ponendo in essere interventi di aiuto personale (integrazione fisica) ed interventi di natura educativa tese a favorire il superamento delle barriere che ostacolano l'apprendimento.

GLI OBIETTIVI SPECIFICI DA PERSEGUIRE

- garantire il superamento delle barriere della comunicazione;
- garantire il superamento delle inadeguatezze comportamentali che ostacolano la piena integrazione scolastica;

- promuovere l'integrazione e l'autonomia dell'alunno nell'ambiente scolastico;
- adeguare le singole prestazioni alle reali esigenze dell'alunno con disabilità;
- garantire standard di qualità riscontrabili dall'assistito e dai suoi familiari;
- valorizzare le potenzialità dell'alunno disabile;
- agevolare le relazioni interpersonali all'interno del contesto scuola;
- sostenere la famiglia e la scuola nella gestione dell'alunno disabile.

Gli obiettivi sopra elencati dovranno ovviamente essere personalizzati sulle peculiarità individuali del soggetto disabile e sulla necessità della declinazione degli obiettivi di riferimento degli operatori in un più ampio lavoro di rete e di equipe.

ATTIVITÀ

Tenuto conto degli obiettivi sopra delineati l'operatore dovrà metter in atto, al fine di favorire, potenziare e stimolare l'autonomia e l'autostima del soggetto disabile:

- attività di cura alla persona ed attività psicomotorie;
- attività ludiche;
- attività di sostegno didattico;
- attività di socializzazione.

Nello svolgimento delle loro mansioni gli operatori addetti all'assistenza dovranno non solo sostenere l'alunno nella sua esperienza educativa, ma anche favorire lo scambio relazionale con l'intera classe, mediante una intensa collaborazione con i docenti, in modo da creare un contesto utile alla crescita formativa, non solo per il singolo alunno in stato di bisogno, ma per l'intera classe.

METODOLOGIA DI LAVORO E INTEGRAZIONE CON LA SCUOLA

L'approccio di tipo multi-professionale, alla base della programmazione e della personalizzazione dell'intervento, dovrà tenere conto degli ambiti di responsabilità, di autonomia e dei tempi per la progettazione individuale.

Sebbene non si possa prescindere dal possesso di competenze relazionali specifiche proprie dell'operatore (i cui requisiti professionali sono meglio dettagliati nell'articoli che seguono), il lavoro in equipe multi-professionale non si esprime solo all'interno di un rapporto diretto con l'alunno con disabilità, ma è finalizzato all'integrazione delle diverse risorse, formali e informali, elaborate nel contesto del progetto educativo e didattico.

MATERIALE DI DOCUMENTAZIONE

La tenuta della documentazione è elemento fondamentale alla base della valutazione dell'intervento e in un'ottica di continuo miglioramento dell'azione educativa e di sostegno all'integrazione.

Il soggetto aggiudicatario dovrà fornire, trimestralmente, per ogni alunno seguito, una relazione contenente:

- la tipologia di progetto educativo attuato (o suoi sviluppi) sulla base dell'handicap dell'alunno;
- le azioni specifiche poste in essere;
- il numero PEI attivati;
- le criticità riscontrate;
- le indicazioni di miglioramento;
- il numero di incontri con la scuola di programmazione congiunta;
- il numero di ore di sostegno effettivamente attivate nell'arco del trimestre.

La relazione dovrà altresì contenere ogni eventuale ulteriore integrazione che il professionista, nell'ambito delle azioni messe in atto (e che saranno anche alla base della sua valutazione operativa), ritiene fondamentali per fornire il maggior grado di informazioni sullo specifico intervento.

L'aggiudicatario è tenuto a fornire all'Ufficio scuola un report mensile delle ore impiegate nell'assistenza handicap di ciascun alunno sulla base di specifica modulistica. Tale modulistica dovrà essere vidimata dal dirigente scolastico o da suo delegato.

L'aggiudicatario dovrà presentare trimestralmente al responsabile dell'Ufficio Scuola la programmazione e la progettazione delle attività e delle esperienze di cura ed educative, l'adozione di tecniche di osservazione/documentazione e la redazione di testi intermedi e finali di rendicontazione e valutazione delle attività ed esperienze educative. Con cadenza concordata il Responsabile del servizio si incontra con il Responsabile dell'Ufficio Scuola per la verifica del corretto svolgimento dell'attività programmata.

CARATTERISTICHE GESTIONALI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA AGLI ALUNNI CON DISABILITA'

Il servizio di assistenza del presente capitolato prevede lo svolgimento di compiti assistenziali da svolgersi, prevalentemente all'interno della scuola, attraverso l'integrazione di differenti professionalità.

L'assistenza di base gestita dalle scuole è strettamente interconnessa con quella educativa e didattica: la sinergia di queste tre azioni deve garantire l'integrazione dell'alunno disabile nel rispetto del progetto individualizzato definitivo PEI (Piano Educativo Individualizzato) alla cui predisposizione concorrono tutte le figure di riferimento dell'alunno stesso (specialisti ASL o di altre strutture accreditate, dirigente scolastico, docenti, genitori, collaboratori scolastici ecc.).

L'assistenza garantita dal Comune non può quindi essere standardizzata o codificata ma efficacemente e funzionalmente diversificata, orientata a soddisfare i bisogni individuali dell'alunno in base ai PEI.

L'intervento è rivolto agli alunni disabili residenti nel territorio comunale frequentanti la scuola primaria e secondaria di primo e secondo grado per un numero di ore giornaliere che si differenzia a seconda dello specifico Progetto Educativo Individualizzato (PEI), predisposto per ciascun bambino dagli organi competenti.

Facendo riferimento ai dati attuali e alle situazioni in cui sussiste la competenza per l'intervento assistenziale, il numero presunto per ciascun anno scolastico ammonta a **2000 ore**.

Considerata la natura dell'intervento durante il periodo contrattuale il numero di ore destinato agli interventi assistenziali può subire delle variazioni sia in aumento che in diminuzione derivanti dal numero di bambini disabili inseriti negli ordini di scuola oggetto dell'appalto.

L'articolazione del servizio, il numero degli alunni interessati e delle scuole interessate sarà comunicato all'inizio del servizio stesso.

Il servizio funzionerà secondo il calendario scolastico fissato per i diversi ordini di scuola in orario antimeridiano e/o pomeridiano in base all'articolazione dell'orario fissato a livello di singolo istituto e sino al termine dell'attività scolastica (esami di fine anno compresi).

Dovranno essere garantiti il rispetto degli orari previsti e le destinazioni indicate per gli assistenti in base al piano definito all'avvio del servizio.

Nei limiti degli avanzi residuali di ore previste per l'anno educativo, la ditta aggiudicataria dovrà garantire l'assistenza agli alunni con disabilità anche nell'ambito delle attività educative/ricreative estive, che si collocano nei mesi di giugno e luglio.

L'aggiudicatario si impegna altresì a:

1. assistere gli utenti affidati durante i momenti organizzati sia nell'ambito delle attività curricolari che extracurricolari;
2. alla partecipazione ai P.E.I. programmati;

3. assistere gli utenti affidati durante la consumazione del pasto (se richiesto nell'ambito dell'orario di servizio);
4. programmare e verificare le iniziative assunte;
5. partecipare attivamente alla vita del gruppo/classe in cui l'alunno è inserito, tramite l'utilizzo delle tecniche professionali specifiche e il proprio ruolo di competenza;
6. garantire a richiesta dell'amministrazione e per casi specifici la presenza degli educatori, con funzioni di assistenza *ad personam* e di base, in caso di uscite extrascolastiche;
7. avere cura del materiale e delle strutture;
8. mantenere e stimolare le relazioni con i referenti preposti (insegnanti e gruppo H., consigli di classe, d'istituto, di classe A.S.L., servizio sociale, comunale, équipes socio-psicopedagogiche, ecc.);
9. assicurare la collaborazione tra la propria équipe, gli operatori comunali e i responsabili scolastici nella gestione delle attività;
10. partecipare attivamente a momenti di programmazione congiunta con i referenti delle scuole, in base anche alle proposte offerte in sede di gara e opportunamente valutate.

L'aggiudicatario dovrà mantenere costanti rapporti – tramite il coordinatore designato – con la responsabile dell'Ufficio Scuola.

Sarà a carico di ogni assistente-educatore la collaborazione con la scuola alla stesura del progetto d'intervento annuale relativo ad ogni singolo alunno seguito, e la redazione di relazioni periodiche sull'andamento dell'attività.

Nel caso di assenza dell'alunno, durante il primo giorno, se non è stato possibile avvisare per tempo, l'operatore potrà essere utilizzato nell'ambito della scuola in sostituzione di altri operatori assenti oppure per attività di programmazione o, ancora per seguire un altro alunno diversamente abile. In caso di assenza di più giorni l'operatore non è autorizzato a rimanere a scuola né tanto meno a svolgere la propria attività al domicilio dell'alunno.

La Stazione appaltante provvederà – per il tramite del Direttore dell'esecuzione – ad indire per i servizi la prima riunione di coordinamento.

Art. 5 – PERSONALE

L'aggiudicatario, per lo svolgimento dei servizi, dovrà avvalersi di personale idoneo sotto tutti gli aspetti, fisici, professionali e morali. In particolar modo il personale dovrà tenere un atteggiamento decoroso e irreprensibile, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione con gli altri operatori e in particolare nei confronti dell'utenza.

Il personale non dovrà avere riportato condanne penali e non aver procedimenti penali in corso.

Esso è tenuto:

- al rispetto della puntualità e del segreto professionale.
- a tenere comportamenti flessibili qualora si presenti un'emergenza.

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale chiedere la sostituzione degli operatori che durante lo svolgimento del servizio si siano rivelati inadeguati o abbiano dato motivo di lagnanze o tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro e alla particolare tipologia di utenza.

L'aggiudicatario è tenuto:

- a fornire prima dell'inizio del servizio l'elenco dei nominativi del personale impiegato e del responsabile del servizio/coordinatore ;
- a provvedere, in caso di assenza, per qualsiasi motivo, degli operatori assegnati, all'immediata sostituzione degli assenti;
- all'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti disposizioni di legge in materia di assistenza, previdenza, infortuni, nonché tutte le altre disposizioni in vigore e tutte quelle che potranno essere eventualmente emanate nel corso della durata contrattuale.

Dovrà essere garantita, per quanto possibile, la continuità degli operatori per l'intera durata dell'anno scolastico.

L'appaltatore deve mettere a disposizione di tale personale tutto il materiale necessario per l'espletamento del proprio lavoro, nonché gli eventuali dispositivi di sicurezza personali a seconda della tipologia delle mansioni effettuate.

L'aggiudicatario dovrà informare tutti i propri addetti circa l'obbligo di osservare scrupolosamente la vigente normativa sulla privacy.

La prestazione d'opera da parte del personale che l'aggiudicatario utilizzerà per l'esecuzione delle attività di cui al presente capitolato non costituisce rapporto d'impiego con il Comune di Capraia e Limite, né può rappresentare titolo per poter avanzare richieste di rapporto diverso da quanto stabilito nel contratto d'appalto.

Il personale impiegato dall'aggiudicatario per il servizio di assistenza agli alunni con disabilità dovrà:

- essere in possesso della maggiore età;
- essere in possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado;
- aver maturato esperienze di lavoro almeno biennale (per due anni educativi), documentabili, nei servizi di assistenza ad alunni con disabilità, prioritariamente in ambito dell'assistenza scolastica, secondariamente in quello educativo con soggetti disabili o aver partecipato a corsi di formazione/qualificazione pubblici o privati riconosciuti attinenti all'attività socio - educativa/assistenziale e alla conoscenza dell'handicap, (da dichiarare con dettagliato curriculum personale e relativa documentazione).

Requisiti del Coordinatore :

Educatore professionale con esperienza almeno biennale come coordinatore in attività di assistenza all'handicap o al disagio in ambito scolastico.

Art. 6 – ASSUNZIONE E TRATTAMENTO DEL PERSONALE DIPENDENTE

L'Appaltatore dovrà osservare nei riguardi dei propri dipendenti e – se costituita sotto forma di società cooperativa, anche nei confronti dei soci-lavoratori impiegati nell'esecuzione del servizio oggetto dell'appalto – tutte le leggi, i regolamenti e le disposizioni normative in materia di rapporto di lavoro, di previdenza e assistenza sociale e di sicurezza e igiene del lavoro.

L'Appaltatore dovrà, altresì, applicare nei confronti dei propri dipendenti e – se costituita in forma di società cooperativa, anche nei confronti dei soci-lavoratori impiegati nell'esecuzione del servizio oggetto dell'appalto – un trattamento economico e normativo non inferiore a quello risultante dal CCNL di categoria sottoscritto dalle Organizzazioni Imprenditoriali e dei Lavoratori comparativamente più rappresentative, anche se non sia aderente alle Organizzazioni che lo hanno sottoscritto e indipendentemente dalla sua forma giuridica, dalla sua natura, dalla sua struttura e dimensione e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica e sindacale, nonché un trattamento economico complessivamente non inferiore a quello risultante dagli accordi integrativi locali in quanto applicabili.

Qualora l'Appaltatore risulti inadempiente con il versamento dei contributi previdenziali e assistenziali e con il pagamento delle retribuzioni correnti dovute in favore del personale addetto al servizio appaltato, compresi i soci-lavoratori se trattasi di società cooperativa, e delle disposizioni degli Istituti previdenziali per contributi e premi obbligatori, il Committente procederà alla sospensione del pagamento del corrispettivo e assegnerà all'Appaltatore il termine massimo di 15 (quindici) giorni entro il quale procedere alla regolarizzazione della propria posizione. Il pagamento del corrispettivo sarà nuovamente effettuato ad avvenuta regolarizzazione comprovata da idonea documentazione.

L'Appaltatore non potrà opporre eccezioni, né avrà titolo a risarcimento di danni o riconoscimenti di interessi per detta sospensione dei pagamenti dei corrispettivi.

Qualora l'Appaltatore non adempia entro il suddetto termine il Committente, previa diffida ad adempiere, procederà al pagamento diretto del personale o degli istituti previdenziali, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'esecutore del contratto.

Per le inadempienze di cui sopra, il Committente si riserva inoltre di escutere la cauzione definitiva e l'applicazione di una penale pari allo 0,5 per mille del valore del contratto.

Art. 7 – CLAUSOLA SOCIALE

L'impresa aggiudicataria dovrà prioritariamente prevedere la riassunzione del personale uscente, qualora disponibile, in conformità alle esigenze occupazionali risultanti per la gestione del servizio, in modo da armonizzare l'obbligo di assunzione con l'organizzazione d'impresa prescelta, ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs. n. 50/2016 e applicando i contratti collettivi di settore di cui all'art. 51 D.Lgs. N. 81/2015.

La garanzia occupazionale di cui sopra avrà come criterio di riferimento i CCNL applicati al settore e, dunque, sottoscritti dalle organizzazioni comparativamente più rappresentative.

L'inquadramento del Coordinatore non potrà essere inferiore alla cat. D2 prendendo come riferimento il contratto Nazionale delle Cooperative del settore sociosanitario-assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo-cooperative sociali – C.C.N.L. 30/07/2008 e ss.mm.ii.

L'inquadramento degli operatori dovrà rispettare il succitato contratto. L'impresa aggiudicataria è tenuta ad osservare le leggi vigenti e ogni altra normativa in materia di assicurazioni sociali, di igiene, di medicina del lavoro e prevenzione degli infortuni.

L'aggiudicatario è responsabile della sicurezza e della incolumità del proprio personale e solleva l'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità e conseguenza derivanti da infortuni e da responsabilità civile verso terzi, dovuti alla gestione del servizio. Si rinvia al successivo art. 13 "Responsabilità e polizze assicurative"

Il personale impiegato dovrà essere adeguatamente formato per l'adempimento degli obblighi contrattuali con particolare attenzione a quanto concerne la sicurezza degli alunni e quella personale ed essere in grado di assicurare metodologie atte a garantire un elevato standard qualitativo anche in situazioni impreviste. L'aggiudicatario è tenuto ad assicurare una formazione continua al personale impiegato e a favorirne la partecipazione a corsi di aggiornamento.

Qualsiasi variazione dei contratti individuali di lavoro del personale in servizio dovrà essere sempre tempestivamente comunicata al Comune.

Art. 8 – CONTROLLO SULL'ATTIVITÀ - TEMPI DI LAVORO DEL PERSONALE (DATA DI INIZIO E TERMINE DEL SERVIZIO)

L'inizio del servizio sarà concordato all'inizio dell'a.s. tra l'Ufficio Servizi scolastici del Comune e l'operatore, sulla base delle richieste pervenute. In caso di assenza dell'alunno disabile si rimanda a quanto disposto all'art. 4 che precede.

Qualora gli alunni disabili siano assenti, sarà cura dell'operatore avvertire l'Ufficio Servizi scolastici del Comune.

Art. 9 – DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA

L'aggiudicatario è tenuto all'osservanza delle norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali e assistenziali e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette con scrupolosa osservanza delle norme antinfortunistiche in vigore. In particolare, l'aggiudicatario si impegna ad ottemperare a tutti gli adempimenti previsti dal D.Lgs. n. 81/08.

L'Appaltatore si obbliga comunque a provvedere, a cura e carico proprio e sotto la propria responsabilità, a tutte le spese occorrenti, secondo i più moderni accorgimenti della tecnica, per garantire, in conformità al D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii., la completa sicurezza durante l'effettuazione del servizio e l'incolumità delle persone addette ai servizi stessi e per evitare incidenti e/o danni di

qualsiasi natura, a persone o cose, assumendo a proprio carico tutte le opere provvisoriale ed esonerando, di conseguenza, il Committente da ogni qualsiasi responsabilità.

Sono a completo carico dell'Appaltatore gli oneri relativi all'impegno di:

- tessere di riconoscimento e distintivi;
- ogni altro onere necessario per l'espletamento del servizio.

Si ricorda che l'impresa aggiudicataria ha l'obbligo di:

- fornire copia del proprio D.V.R.
- disporre ed esigere che i lavoratori osservino le norme di sicurezza nell'ambiente di lavoro in cui sono chiamati a prestare servizio, dotandoli alla occorrenza di dispositivi di protezione individuale, ai sensi del Testo Unico in materia di sicurezza sul lavoro D.Lgs. n. 81/2008)

Prima dell'inizio del servizio l'impresa dovrà dimostrare al committente di aver acquisito in ogni plesso scolastico in cui svolge il servizio, le informazioni necessarie atte a garantire la riduzione dei rischi derivanti dalla propria attività.

Inoltre la ditta aggiudicataria si obbliga a partecipare, ove promosse dal datore di lavoro committente, alle riunioni di cooperazione e coordinamento.

L'inosservanza delle leggi in materia di lavoro e di sicurezza di cui al presente articolo determinano la risoluzione del contratto.

Art. 10 – DIVIETO DI SUBAPPALTO

E' vietato cedere o subappaltare i servizi assunti, pena la risoluzione immediata del contratto e la perdita del deposito cauzionale, salvo ulteriore risarcimento dei maggiori danni accertati. In caso di consorzi non si considerano subappaltati i servizi che saranno svolti dai soggetti consorziati.

Art. 11 – IMPORTO DEL SERVIZIO

All'appalto si applica la disciplina dell'art. 106 del D.Lgs. n. 50/2016, nell'ipotesi in cui si verifichino le condizioni ivi previste.

Qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, l'appaltatore è tenuto ad eseguire le prestazioni alle stesse condizioni previste dal contratto originario. In tal caso l'appaltatore non potrà far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Art. 12 – RINNOVO CONTRATTUALE

E' escluso qualsiasi rinnovo tacito del contratto.

Ricorrendone le condizioni, l'Amministrazione comunale potrà ricorrere a quanto previsto dall'art. 63 comma 5 del D.Lgs. n. 50/2016 (ripetizione servizi analoghi) fino ad un massimo di ulteriori 3 anni (tre). Nel caso di rinnovo del contratto, il compenso stabilito nell'offerta rimarrà fisso e invariabile per tutto il periodo contrattuale salvo l'adeguamento annuale del prezzo sulla base dell'indice ISTAT-FOI (costo della vita delle famiglie di operai e impiegati) e gli eventuali adeguamenti del costo contrattuale del personale impiegato derivanti da intervenuta sottoscrizione e applicazione del nuovo C.C.N.L. e/o accordi integrativi territoriali. Si specifica che l'adeguamento, in caso di rinnovo CCNL, sarà riconosciuto al netto degli aumenti ISTAT eventualmente erogati nel periodo di vigenza contrattuale.

Art. 13 – RESPONSABILITÀ E POLIZZE ASSICURATIVE

L'aggiudicatario si assume ogni responsabilità sia civile che penale derivante dall'espletamento del servizio richiesto dal presente capitolato. E' responsabile dei danni che dovessero occorrere all'utenza, agli operatori o a terzi nel corso dello svolgimento dell'attività ed imputabili a colpa dei propri operatori o derivanti da gravi irregolarità o carenze nelle prestazioni.

L'aggiudicatario è tenuto a predisporre, prima della stipulazione del contratto, idonee coperture assicurative per danni, infortuni, indennizzi di qualsiasi natura che possano verificarsi sia nei riguardi del personale che per effetto della sua attività nei confronti dell'utenza e degli utenti fra loro.

Dovranno essere compresi in garanzia i danni alle cose che si trovano nel luogo di esecuzione del servizio, nonché tutti i danni riconducibili ai servizi richiesti dal presente capitolato.

I massimali **non** dovranno essere inferiori ai seguenti:

R.C.T.:

- a) sinistro € 500.000,00
- b) per persona € 250.000,00
- c) per danni € 150.000,00

R.C.O.:

- a) per sinistro € 500.000,00
- b) per persona lesa € 250.000,00.

Le polizze assicurative dovranno essere consegnate all'Amministrazione al momento della stipula del contratto.

Le polizze (o l'unica polizza cumulativa per ciascun ramo di rischio) di cui sopra dovranno essere specifiche per l'appalto di cui trattasi e coprire (nel caso in cui il servizio sia espletato da più operatori economici) tutti gli operatori economici coinvolti nell'esecuzione del servizio; sono ammesse anche polizze separate, intestate singolarmente ad ogni operatore.

L'appaltatore risponderà direttamente dei danni alle persone o alle cose comunque provocati nell'esecuzione del servizio, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di compensi da parte del Comune. L'appaltatore si obbliga a sostituire immediatamente, a proprie spese, le attrezzature rotte o manomessa dal proprio personale.

Art. 14 – CONTROLLO E VIGILANZA IN CORSO DI ESECUZIONE

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di controllo sull'attività svolta rispetto all'organizzazione del servizio oggetto del presente capitolato, in qualsiasi momento e con qualsiasi mezzo. A tal fine l'Amministrazione Comunale potrà prendere visione di atti e documenti ritenuti utili, nonché ispezionare sedi e spazi ai fini del rispetto degli obblighi contrattuali e della qualità del servizio offerto, in particolare in caso di lamentele o denunce da parte delle famiglie.

Art. 15 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

L'aggiudicatario non potrà, a nessun titolo, cedere in tutto o in parte il contratto.

Art. 16 – MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'importo annuale di aggiudicazione sarà corrisposto all'appaltatore mensilmente a seguito di fatturazione. Il pagamento delle fatture ritenute regolari sarà effettuato da parte del Comune entro 30 giorni dalla data di arrivo al Protocollo dell'Ente delle stesse previa verifica del permanere della regolarità contributiva in capo all'appaltatore. La fattura dovrà riportare il numero di CIG.

Si applica quanto previsto dall'art. 30 del D.Lgs. n. 50/2016, come modificato dal D.Lgs. n. 56/2017:
“In caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva relativo a personale

dependente dell'affidatario o del subappaltatore o dei soggetti titolari di subappalti e cottimi di cui all'articolo 105, impiegato nell'esecuzione del contratto, la stazione appaltante trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi, compresa, nei lavori, la cassa edile". Tali ritenute saranno svincolate in sede di liquidazione finale, dopo la verifica di conformità e previa acquisizione del D.U.R.C.

L'appaltatore è obbligato al rispetto delle disposizioni dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 sulla tracciabilità dei flussi finanziari; il mancato adempimento comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dalla stessa legge.

ART. 17 – SCIOPERO: PREAVVISO E INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

In caso di sciopero dei propri dipendenti l'aggiudicatario è tenuto a darne comunicazione scritta all'Amministrazione comunale in via preventiva e tempestiva con almeno 5 giorni di calendario di preavviso e al rispetto delle disposizioni di cui alla Legge n. 146/1990.

Nulla è dovuto all'aggiudicatario in caso di mancato svolgimento del servizio. L'importo della prestazione non effettuata non dovrà essere inserito nella fattura di competenza.

Art. 18 – PENALI

Nel caso in cui fosse rilevata una qualunque inadempienza rispetto a quanto previsto nel presente capitolato, l'Amministrazione comunale invierà comunicazione scritta con specifica motivazione delle contestazioni, con richiesta di giustificazioni e con invito a conformarsi alle condizioni contrattuali.

In caso di contestazione l'aggiudicatario dovrà comunicare le proprie deduzioni all'Amministrazione comunale nel termine massimo di gg. 7 dal ricevimento della stessa e conformarsi alle condizioni contrattuali entro il termine indicato dall'Amministrazione.

Decorso inutilmente tale termine, il Responsabile del servizio comunale competente, valutata la natura e la gravità dell'inadempienza, le circostanze di fatto, le controdeduzioni e giustificazioni eventualmente comunicate dall'aggiudicatario, potrà graduare l'entità della penalità da applicare fino al massimo previsto, sulla base degli esiti della valutazione stessa.

Il Responsabile non applicherà alcuna penalità qualora sia stato accertato che l'inadempienza contrattuale non sussiste. Egli potrà altresì stabilire di non applicare alcuna penalità qualora l'inadempienza – seppure accertata – non rivesta carattere di gravità, non abbia comportato danni, neppure d'immagine per l'Amministrazione comunale, non abbia causato alcun disservizio e si sia verificato per la prima volta (dovranno sussistere tutte e quattro le condizioni).

L'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Amministrazione Comunale a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto inerente alla puntualità e alla qualità, sia alla perfetta esecuzione del servizio, obblighi tutti che dovranno essere conformi al Progetto presentato in sede di offerta.

Le penali che saranno applicate, con atto del Responsabile del Servizio, sono le seguenti:

- a) in caso di mancato espletamento del servizio: fino a € 1.200,00 per ogni violazione, a seconda della gravità;
- b) per ogni giorno di mancato rispetto degli orari del servizio: € 300,00;
- c) per ogni infrazione nell'ipotesi di mancato rispetto dei requisiti del personale: fino a € 1.000,00;
- d) ulteriori casi di violazione, inadempimenti, ritardi nell'esecuzione del contratto desumibili direttamente o indirettamente dal contratto stesso, oltre che dalle leggi e dai regolamenti vigenti: fino a 2.000,00;
- e) qualora in corso di esecuzione del servizio l'aggiudicatario utilizzi personale assunto non regolarmente, l'Amministrazione comunale applicherà, per una prima infrazione, € 3.000 (tremila)

per ogni persona non in regola; le infrazioni successive comporteranno l'applicazione di una penale di importo doppio per ogni persona non in regola;
f) preavviso di sciopero non comunicato, ovvero comunicato oltre il termine fissato: € 1.000,00;

La persistenza o la reiterazione delle inadempienze contestate, tali da pregiudicare il funzionamento del servizio, produrrà la risoluzione anticipata del contratto a seguito della quale l'Amministrazione comunale potrà aggiudicare l'appalto al soggetto che segue in graduatoria, con addebito dei maggiori oneri e degli eventuali danni a carico dell'aggiudicatario del presente appalto.

Art.19 – RISOLUZIONE E RECESSO

Risoluzione:

L'inosservanza delle disposizioni in materia di assunzione e trattamento economico del personale potrà essere causa di risoluzione il contratto, previa regolare diffida ad adempiere in un termine assegnato. Il mancato adempimento comporterà inoltre l'escussione della cauzione definitiva quale penale.

Analogamente il Committente procederà alla risoluzione di diritto del contratto, oltre che nei casi già espressamente indicati, anche nei seguenti casi:

- mancato rispetto di quanto previsto nell'offerta tecnica presentata in sede di gara;
- grave negligenza o frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
- interruzione parziale o totale del servizio o di parte delle attività dello stesso verificatasi senza giustificati motivi accertati e per tre giorni anche non consecutivi nel corso dell'anno;
- abbandono del servizio salvo le giustificate cause di forza maggiore;
- non ottemperanza alle prescrizioni dell'Amministrazione comunale;
- applicazione di n. 5 penalità in un semestre qualora si verificassero da parte dell'aggiudicatario inadempienze o gravi negligenze con applicazione di relativa penale, riguardo alla corretta esecuzione del servizio;
- gravi e accertate violazioni degli obblighi assicurativi, previdenziali e relativi al pagamento delle retribuzioni ai dipendenti impegnati nell'esecuzione dell'appalto;
- impiego di personale non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria, qualora la Ditta non provveda alla immediata regolarizzazione ovvero violazioni della disciplina in materia di superamento dei tempi di lavoro e riposo giornaliero e settimanale;
- gravi violazioni delle prescrizioni contenute nei piani di sicurezza e, nel caso di presenza di interferenze con personale appartenente ad altre Imprese, il mancato coordinamento degli interventi di prevenzione e protezione dei rischi;
- inottemperanza alle norme per la sicurezza dell'ambiente di lavoro;
- cessione totale o parziale del contratto ovvero subappalto in quanto non previsto;
- cessione dei crediti a terzi, senza preventiva autorizzazione scritta dell'Amministrazione;
- grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate, errore grave nell'esercizio dell'attività;
- situazioni di fallimento, di liquidazione, di cessione attività, di concordato preventivo o di qualsiasi altra situazione equivalente a carico dell'aggiudicatario;
- cancellazione dell'associazione/cooperativa/ consorzio dal Registro della A.P.S. o dall'Albo Regionale di cui alla L.R.T. n. 87/97 o da analoghi Albi regionali;
- danni agli utenti del servizio, all'Amministrazione comunale e ai beni di proprietà dell'Amministrazione comunale, derivanti da colpa grave e/o incuria e negligenza;
- sopravvenuta perdita anche di un solo requisito tra quelli richiesti tassativamente per il personale impiegato dall'aggiudicatario nel servizio;
- grave danno causato all'immagine dell'Amministrazione.

In ogni caso di risoluzione del contratto l'Amministrazione potrà rivolgersi al concorrente che segue nella graduatoria di aggiudicazione.

Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate l'Appaltatore – oltre all'immediata perdita della cauzione a titolo di penale – sarà tenuto al rigoroso risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese alle quali il Committente dovrà andare incontro per il rimanente periodo contrattuale.

Recesso: il committente, nel momento in cui intendesse avvalersi della facoltà di recedere dal contratto ne darà comunicazione scritta all'appaltatore, il quale avrà 15 giorni dal ricevimento per presentare le proprie controdeduzioni.

L'Appaltatore è tenuto all'accettazione, in qualsiasi momento, del recesso unilaterale dal contratto, salvo l'obbligo del preavviso di almeno sei mesi, qualora l'Amministrazione intenda provvedere diversamente in merito all'esecuzione, totale o parziale, del servizio assegnato, in relazione a modifiche normative e/o organizzative nel settore, o qualora intenda procedere alla costituzione di una società mista per la gestione del servizio. In tal caso, verrà data anche opportuna informazione alle Organizzazioni Sindacali dei lavoratori.

Il Committente può inoltre recedere dal contratto d'appalto nei seguenti casi non imputabili all'Appaltatore:

- per motivi di pubblico interesse;
- in qualsiasi momento dell'esecuzione, avvalendosi delle facoltà concesse dal codice civile.

In tutti i casi sopra previsti l'Appaltatore concorderà un equo indennizzo con il Committente.

L'Appaltatore può richiedere il recesso del contratto in caso di impossibilità ad eseguire la prestazione, per causa non imputabile allo stesso, secondo le disposizioni del codice civile (artt. 1218, 1256, 1463).

Art. 20 – GARANZIE

Prima della sottoscrizione del contratto è prevista la costituzione della garanzia definitiva ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016.

Art. 21 – STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

L'impresa aggiudicataria, entro il termine previsto dall'art. 32 del D.Lgs. n. 50/2016 o entro il diverso termine indicato dall'ufficio Contratti dell'Amministrazione comunale, dovrà sottoscrivere il contratto provvedendo al versamento di tutte le spese conseguenti e consegnare all'amministrazione la seguente documentazione:

- La garanzia definitiva prevista all'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016;
- La copertura assicurativa di cui all'art. 13;

Nel caso in cui l'impresa non esegua tempestivamente gli adempimenti prescritti ai fini della stipula del contratto o non si presenti alla data e nel luogo fissati per la stipula senza alcuna valida giustificazione o non presenti la cauzione nei termini assegnati, l'Amministrazione appaltante la dichiarerà decaduta ed aggiudicherà l'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

Art. 22 – SPESE E ONERI FISCALI

Tutte le spese, compresi gli oneri fiscali, inerenti e conseguenti alla stipula del contratto d'appalto, nessuna eccettuata o esclusa, saranno a carico dell'aggiudicatario. La registrazione del presente atto avverrà a tassa fissa ai sensi dell'art. 40 del D.P.R. 26.04.86 n. 131 a spese dell'aggiudicatario e a cura di questa Amministrazione. Si rinvia anche all'Allegato alla *lex specialis* di gara "*Prospetto spese di pubblicità*".

Art. 23 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In relazione alla protezione dei dati personali in ordine al procedimento cui si riferisce il presente appalto, si informa che le finalità cui sono destinati i dati raccolti sono inerenti unicamente allo svolgimento delle procedure di gara, fino alla stipulazione del contratto.

Il conferimento dei dati si configura come onere del concorrente per partecipare alla gara; l'eventuale rifiuto di rispondere comporta l'esclusione dalla gara o la decadenza dall'aggiudicazione.

I soggetti o le categorie di soggetti che possono venire a conoscenza dei dati sono:

- il personale interno dell'Amministrazione Comunale addetto agli uffici che partecipano al procedimento;
- i concorrenti che partecipano alla seduta pubblica di gara;
- ogni altro soggetto che abbia interesse a partecipare al procedimento ai sensi della L. 241/1990 e ss.mm.ii.

I diritti spettanti all'interessato in relazione al trattamento dei dati sono quelli di cui al D.Lgs. n. 196/2003, cui si rinvia.

Il titolare del trattamento dei dati è l'Amministrazione comunale appaltante.

Art. 24 – ELEZIONE DEL DOMICILIO

A tutti gli effetti giudiziali ed extragiudiziali del contratto, il domicilio dell'impresa aggiudicataria è quello indicato nell'istanza di partecipazione, il domicilio del Comune di Capraia e Limite è presso il Palazzo comunale sito in Piazza VIII Marzo 1944 n. 9, Capraia e Limite (FI).

Art. 25 – CONTROVERSIE

Per tutte le controversie concernenti il presente appalto o connesse allo stesso, che dovessero insorgere fra le parti, queste si obbligano ad esperire preventivamente ad ogni azione giudiziaria il tentativo di conciliazione disciplinato dal regolamento di conciliazione della Camera di Commercio di Firenze.

E' esclusa la clausola arbitrale.

Qualora non sia possibile comporre per via amministrativa, per la loro definizione è pertanto competente il Giudice Ordinario del Tribunale di Firenze.

L'aggiudicatario non potrà sospendere l'attività né rifiutarsi di eseguire le disposizioni che l'Amministrazione comunale darà, a causa di contestazioni che dovessero sorgere fra le parti.

Art. 26 – ANNULLAMENTO, REVOCA O PROROGA DELLA GARA

L'Amministrazione comunale si riserva la facoltà insindacabile di non dar luogo alla gara stessa, di revocarla in qualsiasi momento o di prorogare la data senza che i concorrenti possano accampare alcuna pretesa al riguardo.

Art. 27 – RINVIO A DISPOSIZIONI DI LEGGE

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato si fa riferimento alle norme del Codice Civile e della legislazione in materia di appalti (D.lgs. 50/2016 e D.Lgs. n. 56/2017).

Art. 28 – RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

Ai sensi della Legge n. 241 del 07/08/1990 e come previsto dall'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016 il Responsabile del procedimento e Direttore dell'esecuzione è la Sig.ra Maria Cristina Zucchi – Responsabile Servizi Generali dell'Ente.

La Responsabile dei Servizi Generali
Maria Cristina Zucchi

*(Documento firmato digitalmente
ai sensi del D.Lgs. 07/03/2005 n. 82 e ss.mm.ii.)*

Manuale di Servizio

Indice

Indice	Descrizione
1	Descrizione del servizio
1.1	Aree di intervento
1.2	Attività di intervento
1.3	Obiettivo del servizio
1.4	Luogo e orario del servizio
1.5	Aspetti normativi del servizio (DLgs.81/2008-Privacy-HACCP)
1.6	Aspetti assicurativi del servizio
2	Destinatari del servizio
3	Risorse
3.1	Definizione delle competenze
3.2	Nomina del coordinatore del servizio
3.3	Elenco degli operatori
3.4	Codice di comportamento degli operatori
3.5	Collaboratori esterni
4	Organizzazione ed erogazione del servizio
4.1	Modalità e termini di attivazione del servizio
4.2	Progetto Educativo
4.2.1	Analisi dei dati in ingresso
4.2.2	Riesame dei dati in ingresso
4.2.3	Risultato del Progetto Educativo
4.2.4	Riesame del Progetto Educativo
4.2.5	Validazione del Progetto Educativo
4.3	Programmazione del servizio
4.3.1	Pianificazione delle verifiche interne del PE
4.4	Erogazione del servizio
4.4.1.	Verifica del servizio
4.5	Chiusura e misurazione della qualità del servizio

Data di emissione	20/11/2010	Data di revisione	01/09/15	Indice di revisione	Rev.3
Redazione		Verifica		Validazione	

1 Descrizione del servizio "Assistenza scolastica"

Il Servizio di Assistenza scolastica è un servizio di sostegno socio educativo e assistenziale per il raggiungimento dell'integrazione scolastica di disabili certificati o accertati ai sensi della legge 104/92.

Il servizio di Assistenza scolastica è rivolto a minori e non inseriti nella scuola, residenti della zona socio-sanitaria di Cerreto Guidi e Capraia e Limite ed in carico ai servizi socio-sanitari territoriali, in quanto accertati ai sensi della legge 104/92 e/o certificati dal servizio di neuropsichiatria dell'ASL.

1.1 Aree di intervento

Le aree di intervento del servizio di Assistenza scolastica sono le seguenti :

• **Area cognitiva** in questa sezione vengono descritte le abilità di base e le entità cliniche delle condizioni di insufficienza mentale, con particolare riferimento alle capacità di integrazione cognitiva applicate a materiale logico-verbale e logico-operativo. Le sfere all'interno dell'area cognitiva sono:

- Orientamento spaziale
- Orientamento temporale
- Memoria
- Attenzione/concentrazione
- Linguaggio
- Problem Solving
- Apprendimento delle nozioni di base
- Apprendimento delle capacità di base

All'interno dell'area cognitiva l'educatore provvederà ad analizzare e sviluppare le sfere descritte e tutte le capacità potenziali dell'utente all'interno dell'area oggetto di analisi

• **Area comportamentale e conoscenza di sé** in questa sezione vengono esaminati e descritti gli aspetti comportamentali e di conoscenza di sé in relazione a

- Sfera sessuale
- Conoscenza di sé
- Regole sociali di base

• **Area della comunicazione** in questa sezione vengono esaminati e descritti il livello della comunicazione in relazione a

- Linguaggio espressivo
- Linguaggio ricettivo

All'interno dell'area della comunicazione l'educatore provvederà ad analizzare e sviluppare le sfere descritte e tutte le capacità potenziali dell'utente all'interno dell'area oggetto di analisi

▪ **Area senso motoria** in questa sezione si esaminano le componenti della motricità globale e fine

- Motricità globale in relazione a posture accessibili, equilibrio, possibilità di spostamento, modalità di controllo del movimento, goffaggine, paure motorie, scarsa coordinazione.
- Motricità fine in relazione a prensione, tremori, dismetrie, coordinamento sensoriale.
- Prassie semplici e complesse con oggetti, senza oggetti, imitativo, creativo

All'interno dell'area senso motoria l'educatore provvederà ad analizzare e sviluppare le sfere descritte e tutte le capacità potenziali dell'utente all'interno dell'area oggetto di analisi

• **Area affettiva relazionale** in questa sezione si esamina il livello di autostima, le relazioni interpersonali e la capacità di gestione delle proprie emozioni in relazione a

- Relazione affettiva con il gruppo di pari
- Relazione affettiva con educatore
- Relazione affettiva con la famiglia

All'interno dell'area affettiva relazionale l'educatore provvederà ad analizzare e sviluppare le sfere descritte e tutte le capacità potenziali dell'utente all'interno dell'area oggetto di analisi

▪ **Area autonomia** in questa sezione si esamina la capacità di gestione di sé e di sé rispetto agli altri e all'ambiente in relazione a

- Sfera personale intesa come igiene personale, autonomia alimentare, del vestiario e controllo sfinterico, conoscenza dello schema corporeo
- Sfera sociale intesa come conoscenza del denaro, dell'orologio, dell'uso dei mezzi e orientamento del territorio, orientamento spazio temporale

All'interno dell'area delle autonomie l'educatore provvederà ad analizzare e sviluppare le sfere descritte e tutte le capacità potenziali dell'utente all'interno dell'area oggetto di analisi

1.2 Attività di intervento

Tutte le attività di intervento del servizio di Assistenza scolastica sono diretti a migliorare l'utente in relazione alle sue possibilità e potenzialità

Le attività di intervento del servizio dirette a favorire gli alunni in difficoltà, sono sinteticamente esemplificabili

- Globalità con interventi diretti all'insieme dei bisogni psicologici e relazionali della persona
- Promozionalità con interventi diretti a sviluppare le potenzialità dell'utente
- Contestualità con interventi diretti ad una continua valutazione delle risorse presenti nella scuola, al fine di utilizzarle nel modo più ampio, adeguato e flessibile

- Collegialità con interventi diretti a creare integrazione fra tutti i componenti del contesto scolastico, dei servizi territoriali e le famiglie, nel rispetto delle rispettive competenze, al fine di sviluppare, condividere e modificare insieme i progetti individualizzati e le attività curriculari ed extracurricolari
- Ordinarietà, con interventi diretti alla valorizzazione delle esperienze scolastiche offerte dalle relazioni ed esperienze significative delle quotidianità, al fine di promuovere un sentimento di appartenenza e integrazione nel contesto scolastico
- Integrazione con interventi diretti alla ricerca di un'effettiva dimensione collettiva in cui collocare ogni fase del lavoro svolto e alla promozione di una diversa cultura ed approccio alla persona portatrice di handicap, al fine di favorirne il riconoscimento e la valorizzazione come persona portatrice di aspettative e bisogni specifici.
- Organicità, come sistematicità dell'attività educativo-didattica, al fine di evitare l'improvvisazione, basandosi anche su un adeguato supporto organizzativo.

L'intervento sull'autonomia personale e sociale riguarda il sostegno nelle esperienze reali della vita scolastica. I momenti individuali, come ad esempio l'arrivo a scuola, l'ingresso in aula, il riconoscimento del proprio banco, l'igiene personale, e il soddisfacimento dei bisogni fisiologici, costituiscono occasioni in cui l'aiuto dell'operatore è finalizzato a aumentare nell'utente il livello di consapevolezza delle proprie abilità, e a consentirgli di muoversi più disinvoltamente possibile nello spazio dentro e fuori dalla scuola.

La partecipazione a momenti collettivi, come le attività in classe, la ricreazione, il pranzo, rappresentano ambiti importanti per lo sviluppo delle abilità sociali e per aumentare il livello di integrazione con i compagni.

1.3 Obiettivo del servizio

Il servizio di **Assistenza scolastica** ha per obiettivo lo sviluppo della massima autonomia dell'alunno, favorendo l'inserimento scolastico al fine di contribuire a realizzare un effettivo diritto allo studio e alla piena integrazione sociale, supportando anche la famiglia.

In particolare il servizio di Assistenza Scolastica integra gli interventi educativi ed assistenziali di primo livello di competenza dell'istituzione scolastica con le seguenti finalità ed obiettivi:

- ✓ Favorire l'inserimento scolastico degli alunni disabili al fine di contribuire a realizzare un effettivo diritto allo studio e alla piena integrazione sociale.
- ✓ Favorire lo sviluppo della massima autonomia degli utenti del servizio.
- ✓ Fornire un concreto supporto all'attività didattica.
- ✓ Promuovere la crescita e la formazione degli allievi.
- ✓ Offrire supporto alle famiglie garantendo le condizioni di assistenza scolastica necessarie alla completa frequenza del minore nella scuola.
- ✓ Facilitare il rapporto del minore col territorio.
- ✓ Consolidare le politiche di integrazione tra servizi.

Le modalità e gli strumenti per il raggiungimento degli obiettivi sono descritti all'interno del punto 4

1.4 Luogo ed orario del servizio

Il servizio di **Assistenza scolastica** si svolge presso le Scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado dei Comuni di Cerreto Guidi e Capraia e Limite, e secondarie di secondo grado di tutta l'area del Circondario Empolese Valdelsa.

Il servizio di **Assistenza scolastica** si svolge all'interno dello specifico orario scolastico di riferimento

1.5 Aspetti normativi del servizio

Il **Assistenza scolastica** è soggetto al rispetto delle seguenti norme cogenti

➤ Sicurezza in ambito del lavoro (DLgs 81/2008)

Il responsabile della sicurezza è il Presidente Fabio Pini

➤ Privacy (DLgs 196/2003)

Il responsabile della privacy è il Presidente Fabio Pini

1.6 Aspetti assicurativi del servizio

Il **Assistenza scolastica** ha stipulato con idonea compagnia assicurativa, una polizza a favore degli utenti a copertura di danni ed incidenti nonché responsabilità civile verso terzi.

2 Destinatarî del servizio

Il servizio di **Assistenza scolastica** si rivolge ad utenti con deficit psico-fisici riconosciuti in base alla legge 104/92 e/o certificati dal servizio di neuropsichiatria dell'ASL.

3 Risorse

3.1 Definizione delle competenze

Le figure professionali necessarie a Cooperativa Sociale Eskimo per la realizzazione del servizio di Assistenza scolastica (i cui requisiti minimi sono registrati all'interno di Pro.06_Gestione del personale) sono registrati in Pro_06 per le seguenti mansioni

- Coordinatore del servizio
- Educatori semplici
- Assistenza alla persona

3.2 Nomina del coordinatore del servizio

La nomina del coordinatore di servizio è di competenza del CDA

Cooperativa Sociale Eskimo ha nominato Beatrice Cappelli quale coordinatore Area **"Assistenza Scolastica"**

La nomina del Coordinatore di Area Minori e del Coordinatore di servizio è di competenza del CDA di Cooperativa Sociale Eskimo, che ha nominato

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| - | Cappelli Beatrice | quale Coordinatore Area Assistenza Scolastica |
| - | Cappelli Beatrice | quale Coordinatore del servizio |

3.3 Elenco degli operatori

Il servizio di **"Assistenza Scolastica"** garantisce rapporto di continuità agli utenti per tutto l'anno scolastico e lo svolgimento delle diverse attività nel rispetto degli standard qualitativi, delle seguenti figure professionali:

- Coordinatore
- Educatori semplici
- Assistenti alla persona

Il numero di educatori e/o operatori viene stabilito in relazione al numero di utenti e alle necessità educative e/o assistenziali.

3.4 Codice di comportamento degli operatori

I soci e dipendenti di Cooperativa Sociale Eskimo sono tenuti all'osservanza delle norme previste dal C.C.N.L., dalla legge sulla Privacy in materia di sicurezza dei dati aziendale (DLgs196/2003), dalla legge in materia di sicurezza in ambito del lavoro (Legge 81/2008).

I soci e dipendenti sono tenuti inoltre al rispetto di :

- regolamento interno di Cooperativa Sociale Eskimo (allegato)
- comportamento rispettoso ed educato verso l'utenza con cui si trova ad operare

Il codice di comportamento degli operatori è riportato all'interno dell' Informativa per il dipendente allegata

3.5 Collaboratori esterni

I collaboratori esterni di cui si può avvalere Cooperativa Sociale Eskimo per il servizio di "Assistenza Scolastica" sono

- Psicologo

La gestione contrattuale dei collaboratori viene sviluppata attraverso la Pro_06

4 Organizzazione ed erogazione del servizio

L'organizzazione e l'erogazione del servizio di Assistenza Scolastica da parte di Cooperativa Sociale Eskimo si sviluppa all'interno delle seguenti fasi :

- Attivazione del servizio
- Progetto educativo
- Erogazione del servizio

- Controllo e misurazione della qualità del servizio

4.1 Modalità e termini di attivazione del servizio

La modalità di attivazione del servizio di **Assistenza scolastica** avviene attraverso le seguenti fasi

- Invio della **Richiesta di Attivazione del servizio** (Mod.EskimoAS_10.1) da parte dell'assistente sociale o del responsabile dei servizi sociali del Comune, al Coord.Serv di Cooperativa Sociale Eskimo per un determinato utente. La **Richiesta di Attivazione del servizio** deve contenere al suo interno le seguenti informazioni :

- Dati anagrafici dell'utente
- Diagnosi dell'utente
- Dati significativi sul contesto familiare dell'utente
- Sintesi del bisogno rilevato
- Situazione scolastica dell'utente
- Socializzazione e rapporti con il territorio
- Tipologia di intervento da attivare
- Caratteristiche dell'educatore richiesto

- **Conferimento dell'incarico.** Una volta che il Coord.Serv di Cooperativa sociale Eskimo ha ricevuto la Richiesta di Attivazione del servizio, provvederà a:

- Valutazione e controllo della richiesta di attivazione del servizio
- Conferimento dell'incarico all'educatore secondo i seguenti criteri (Pro_06)
 1. Requisito minimo di istruzione
 2. Sesso (se richiesto da Assistente sociale)
 3. Continuità del rapporto operatore/utente
 4. Criterio interno per esigenze territoriali, organizzative e contrattuali
- Registrazione del conferimento dell'incarico all'interno del (Mod.EskimoAS10.1)

- **Incontro preliminare** fra Cooperativa Sociale Eskimo (Coord.Serv ed Educatore), assistente sociale e corpo insegnante per la presentazione e discussione del caso

- **Conferma di attivazione** del servizio di Cooperativa Sociale Eskimo all'assistente sociale e al committente tramite invio della **Richiesta di Attivazione del servizio** (Mod.EskimoAS10.1)

4.2 Progetto educativo

Una volta che Cooperativa Sociale Eskimo ha provveduto alla conferma dell'incarico, inizia la fase di sviluppo del Progetto Educativo che l'educatore effettuerà sull'utente preso in carico

Le fasi di definizione del progetto educativo sono le seguenti :

- Analisi dei dati di ingresso (Richiesta di attivazione del servizio)
- Riesame dei dati di ingresso (Analisi delle potenzialità dell'utente)
- Risultato del Progetto Educativo (Redazione del PE da parte di Educatore e Coord.Serv)
- Riesame del Progetto Educativo (tramite firma di Coord.Serv)
- Validazione del Progetto Educativo da parte di assistente sociale o responsabile dei servizi sociali del

Comune, tramite firma.

4.2.1 Analisi dei dati di ingresso

Successivamente alla richiesta di attivazione per i nuovi casi del servizio da parte di Cooperativa Sociale Eskimo viene effettuato un incontro preliminare fra Cooperativa Sociale Eskimo (Coord.Serv ed Educatore), assistente sociale e corpo insegnante

Tale incontro ha come obiettivo quello di analizzare i dati di ingresso su cui si svilupperà PE dell'utente ed in particolare

- Diagnosi dell'utente
- Dati significativi sul contesto familiare dell'utente
- Sintesi del bisogno rilevato
- Situazione scolastica dell'utente
- Socializzazione e rapporti con il territorio
- Tipologia di intervento da attivare

L'obiettivo generale dell'incontro preliminare è quello di gettare le basi per la definizione e sviluppo del Progetto Educativo.

4.2.2 Riesame dei dati di ingresso

Sulla base dei dati di ingresso ricevuti dall'assistente sociale o dal responsabile dei servizi sociali del Comune, l'educatore che ha preso in carico l'utente provvede al riesame dei dati di ingresso attraverso un'osservazione dell'utente per un periodo determinato (circa 1 mese) con l'obiettivo di:

- verificare e confermare i dati di ingresso evidenziati dall'assistente sociale
 - avere elementi più concreti all'interno delle aree comportamentali dell'utente su cui sviluppare il PE
- <R3>L'osservazione viene effettuata dall'educatore valutando le capacità dell'utente all'interno delle seguenti aree di osservazione

- + Area senso motoria
- + Area autonomia personali
- + Area cognitiva
- + Area affettiva relazionale
- + Area della comunicazione
- + Area relazionale affettiva

All'interno di ogni area oggetto di analisi, l'educatore provvederà ad effettuare un'osservazione su determinati e specifici aspetti comportamentali dell'utente, e provvederà a dare una valutazione ad ogni singolo aspetto comportamentale dell'area di riferimento secondo tale scala di valori:

- | | |
|--|----|
| + Nessuna abilità | =0 |
| + Minima capacità con aiuto dell'educatore | =1 |
| + Minima capacità senza l'aiuto dell'educatore | =2 |
| + Capacità autonoma | =3 |

4.2.3 Risultato del Progetto Educativo

Una volta completata la fase di osservazione, l'educatore provvederà alla definizione del Progetto Educativo (Mod.EskimoAS10.4_ProgettoEducativo) tramite il quale si sviluppano tutte le attività di miglioramento e potenziamento delle abilità e capacità dell'utente.

La definizione del PE viene effettuata all'interno delle seguenti registrazioni

+ **Scheda di Valutazione** (Mod.EskimoAS10.3_Scheda di valutazione) all'interno del quale l'educatore provvederà ad inserire in ogni area di analisi dell'utente una valutazione determinata dalla **media** delle singole valutazioni relative al singolo aspetto comportamentale dell'area di riferimento osservate. La scheda di valutazione rappresenta una "fotografia" che permette di visualizzare tutte le abilità, potenzialità e capacità dell'utente

+ **Progetto Educativo** tramite il quale l'educatore provvederà a tradurre le valutazioni effettuate definendo i seguenti aspetti:

- **Data inizio**
- **Area di riferimento**
- **Analisi della situazione** che rappresenta il punto di partenza del progetto dedotto dalla valutazione numerica e tradotto in una analisi descrittiva
- **Obiettivo educativo** relativo all'area di riferimento e ai singoli aspetti e comportamenti
- **Risultato** ottenuto
- **Valutazione** del risultato ottenuto

La finalità e l'obiettivo della stesura e registrazione del PE è quella di avere

- chiara percezione dello stato evolutivo di ogni singolo utente all'interno di ciascuna area
- chiara percezione dello stato evolutivo di ogni singolo utente nel suo complesso<R3/>

4.2.4 Riesame del Progetto Educativo

Una volta che l'educatore ha definito il Progetto Educativo, lo stesso viene sottoposto all'attenzione del Coord.Serv di Cooperativa Sociale Eskimo per la condivisione e il suo riesame, all'interno del quale possono essere effettuate modifiche, correzioni e valutazioni diverse

In generale il riesame del Progetto Educativo rappresenta un momento di sostanziale condivisione fra educatore e Coord.Serv in merito a :

- programmazione educativa che l'educatore intende sviluppare sull'utente
- obiettivi specifici e generali

- metodologie e strumenti da utilizzare

Il riesame del Progetto Educativo viene formalizzato tramite firma di presa visione da parte del Coord.Serv

4.2.4 Validazione del Progetto Educativo (PE)

Una volta che l'educatore ha definito il Progetto Educativo e ha provveduto al suo riesame interno con il Coord.Serv, lo stesso viene sottoposto all'attenzione dell'Assistente Sociale o del responsabile dei servizi sociali del Comune, per la condivisione e validazione, all'interno del quale possono essere effettuate modifiche, correzioni e valutazioni diverse

La validazione rappresenta un'aspetto molto importante in quanto è sempre l'assistente sociale o il responsabile dei servizi sociali del Comune dello sviluppo educativo dell'utente

In generale la validazione del Progetto Educativo rappresenta un momento di sostanziale condivisione fra educatore e Assistente Sociale o il responsabile dei servizi sociali del Comune in merito a :

- osservazione e valutazione iniziale
- programmazione educativa che l'educatore intende sviluppare sull'utente
- obiettivi specifici e generali
- metodologie e strumenti da utilizzare

La validazione del Progetto Educativo viene formalizzato tramite firma di presa visione da parte dell'Assistente Sociale o il responsabile dei servizi sociali del Comune e permette la programmazione e l'erogazione del servizio da parte dell'educatore stesso

4.3 Programmazione generale del servizio

La programmazione generale del servizio di **Assistenza scolastica** avviene tramite una riunione generale fra Coord.Serv ed Educatore, generalmente in coincidenza con il Riesame interno del PE all'interno della quale viene definita la programmazione annuale del servizio in merito a :

- Verifiche Interne del PE durante il periodo
- Verifiche Esterne del PE durante il periodo (con assistente sociale)
- Riesame generale del PE durante il periodo
- Riesame finale del PE durante il periodo

La programmazione generale del servizio viene registrata all'interno del **Programma delle verifiche** (Mod.EskimoAS10.5_Programma delle verifiche) in considerazione al fatto che la portata temporale del PE coincide con l'anno scolastico (10 mesi) e viene validata dal Coord.Serv tramite firma

4.3.1 Pianificazione delle verifiche interne del PE

Le verifiche interne del PE sono verifiche effettuate dal Coord.Serv con l'Educatore con l'obiettivo di una semplice condivisione e partecipazione di :

- ✓ Definizione e programmazione degli obiettivi
- ✓ Definizione e programmazione degli strumenti
- ✓ Definizione e programmazione delle metodologie di analisi e misurazione

Le verifiche interne del PE vengono programmate generalmente in queste scadenze:

- **Iniziale (generalmente Ottobre)** per l'attivazione del servizio e analisi dei dati di ingresso per la stesura del PE in collaborazione con l'assistente sociale
- **Intermedia (generalmente Febbraio)** per un monitoraggio del servizio funzionale al Riesame Generale

La registrazione delle verifiche avviene all'interno del Programma generale (Mod.EskimoAS10.5_Programma delle verifiche)

4.4 Erogazione del servizio

La programmazione delle attività viene effettuata una volta all'anno mediante la riunione di validazione del PE fra educatore ed assistente sociale e corpo insegnante

La riunione viene registrata all'interno del **Mod.Eskimo3.2**

In tale riunione vengono programmate le attività, gli orari e gli educatori addetti.

Il piano di lavoro degli educatori prevede l'erogazione di attività inerenti a

- ✓ Cura dell'aspetto educativo relazionale dell'alunno in concomitanza con il lavoro del corpo insegnanti
- ✓ Supporto negli interventi socio-educativi della scuola, in riferimento al percorso scolastico, all'interno degli obiettivi dei percorsi fissati nel progetto individualizzato.

- ✓ Progettazione e realizzazione, in collaborazione con la scuola ed i servizi, di interventi per facilitare gli apprendimenti del minore, per aumentarne le possibilità comunicative e le autonomie personali
- ✓ Attività di accompagnamento e socializzazione finalizzata al miglioramento delle relazioni e dei comportamenti, allo scopo di favorire l'autonomia personale, la conoscenza e l'inserimento nella classe di riferimento e nell'ambiente scolastico in senso lato
- ✓ Partecipazione alle riunioni di équipe con il coordinamento della Cooperativa per la verifica dell'andamento del servizio e la programmazione delle attività
- ✓ Partecipazione alle attività di supervisione trimestrali
- ✓ Partecipazione alle proposte formative indicate dalla Cooperativa
- ✓ Corretta compilazione ed aggiornamento della modulistica utilizzata nell'ambito del servizio

Le modalità di erogazione del servizio per ciascuna area di riferimento vengono descritte dall'educatore all'interno del PE e validate dall'assistente sociale

La frequenza settimanale degli interventi ed i relativi orari viene registrata mensilmente dal Coord.Serv all'interno del **Mod.EskimoAS10.6_Programma interventi**

4.4.1 Verifica del servizio

Durante l'attività di erogazione del servizio, viene programmata un momento di verifica di sviluppo dello stesso ed in particolare :

✚ **Verifica finale** in cui l'educatore provvede a valutare i risultati finali ottenuti secondo le seguenti registrazioni

- **Aggiornamento finale della Scheda di Valutazione** (Mod.EskimoAS10.3_Scheda di valutazione) all'interno del quale l'educatore provvederà a registrare il risultato finale ottenuto all'interno di ogni area di analisi dell'utente come valutazione **media** delle singole valutazioni dei singoli aspetti comportamentale dell'area di riferimento
- **Aggiornamento finale del Progetto Educativo** (Mod.EskimoAS10.4_Progetto Educativo) tramite l'educatore provvederà a misurare il risultato del Progetto educativo

4.5 Chiusura e misurazione della qualità del servizio

Come detto in precedenza la portata temporale del Progetto educativo coincide con l'anno scolastico e di conseguenza la chiusura del servizio coincide con la chiusura dell'anno scolastico

La chiusura generale del servizio fa riferimento al bando di gara oggetto dello stesso

La chiusura specifica del servizio rivolto all'utente fa riferimento ad eventuali motivi di chiusura (chiusura anno scolastico, disdetta etc)

La misurazione della qualità del servizio viene registrata all'interno del **Assistenza Scolastica_Piano della Qualità** all'interno del quale confluiscono dati relativi a

✚ Misurazione della qualità del servizio attraverso la soddisfazione da parte del Committente tramite questionario all'interno del quale viene misurata la soddisfazione in merito a

- Valutazione complessiva del servizio
- Qualità della comunicazione fra Scuola e Cooperativa Sociale Eskimo
- Capacità della Cooperativa Sociale Eskimo di soluzione problemi

✚ Misurazione della qualità del servizio erogato attraverso la **gestione dei reclami**. (rif. Procedura interna di gestione dei reclami)

Le attività di misurazione della soddisfazione del cliente vengono effettuate da Coord.Serv alla chiusura dell'anno solare

CRITERIO A) – MERITO TECNICO ORGANIZZATIVO

Sub-criterio A1) Metodologia di lavoro con particolare riferimento alle modalità di raccordo tra scuola, famiglia e servizi sociali

Ogni bambino con disabilità è inserito in un **progetto individualizzato**. La **scuola**, nella figura del dirigente scolastico, è **garante dell'offerta formativa** che viene progettata ed attuata per la globalità dei soggetti, e dunque anche per il bambino diversamente abile. Per lui il tipo di intervento sarà individuato in relazione alle indicazioni degli insegnanti e nella concreta situazione scolastica, che indirizza gli interventi socio-educativi richiesti e che si colloca a sua volta nel Piano dell'Offerta Formativa, secondo quanto determinato a monte dell'intervento. Risulta così evidente come il **lavoro di equipe** coinvolga nel progetto individualizzato più professionalità, **integrando le diverse risorse, formali e informali**, afferenti al *Comune*, alla *scuola*, alla *Asl*, alla *famiglia*, e dunque alla *cooperativa*. L'**apporto diretto dell'operatore Eskimo** con l'alunno con disabilità si inserisce nella **dinamica relazionale tra questi diversi attori**, e dunque la sua metodologia di lavoro non riguarderà soltanto quella nel rapporto diretto con l'alunno con disabilità ma dovrà necessariamente tener conto dei diversi ambiti di responsabilità e soprattutto dall'**efficace relazione e integrazione** tra i diversi attori di un **progetto condiviso**.

Inoltre, il collegamento con il Comune di Capraia e Limite e le relazioni con i docenti, l'Asl e le famiglie vengono garantiti tenendo conto di **due importanti considerazioni**:

- * il ruolo fondamentale del Comune di Capraia e Limite come **indispensabile intermediario** tra l'aggiudicatario e l'istituzione scolastica, e dunque come il **raccordo necessario** tra i due attori;
- * l'**obbligo dell'aggiudicatario del servizio** di attenersi a quanto stabilito dall'istituzione scuola, ribadendo perciò che è la scuola che detiene l'autonomia didattica.

Viene così a configurarsi un **tipo di collegamento** che, per garantire la propria efficacia, deve rispettare un criterio fondamentale: l'**aggiudicatario del servizio** diventa tanto più efficace quanto più si pone come **canale dialogante** sia **con la scuola**, **con la Asl** e **con il Comune**. Questo significa che ogni decisione o ogni cambiamento e criticità che possa intervenire durante lo svolgimento del servizio, dovrà essere immediatamente riferito dall'operatore al coordinatore del progetto che avrà cura di riferirlo tempestivamente al Comune. **Il Comune**, sia in autonomia che avvalendosi della figura del coordinatore del servizio, avrà dunque l'opportunità di un **dialogo con la scuola** basato su un'informazione puntuale e costante.

Quest'impostazione del **rapporto Scuola - Asl - Aggiudicatario - Comune** garantisce la sua efficacia proprio nel tentativo di **eliminare** quelle **sovrapposizioni di ruolo** e quella **cattiva informazione** che generano invece attriti, fraintendimenti, e impossibilità di controllo del buon funzionamento del servizio. Non solo: spesso la buona organizzazione e l'efficacia dei raccordi e delle relazioni tra gli enti che collaborano a un progetto viene valutata soltanto dal punto di vista della funzionalità organizzativa, sminuendone, a nostro avviso, l'importanza. E' invece necessario non dimenticare che l'organizzazione ruota intorno al **cardine dell'utente/persona**, primo destinatario e finalità dell'intero intervento. Il fatto che il bambino/ragazzo disabile o comunque in situazione di disagio, e non ultima la sua famiglia, abbiano la **percezione di un intervento lineare**, senza sovrapposizioni e pericoli di disconferme reciproche tra gli attori, **rafforza la loro fiducia** e consapevolezza di essere **parte attiva** e fondamentale di un **progetto dotato di coerenza e qualità**. Anche la buona organizzazione, cioè, va a incidere senz'altro sul piano dell'azione pedagogica

assistenziale, proprio perché è percepita nel vissuto quotidiano dall'utente e dal suo contesto familiare.

Coinvolgimento e partecipazione dei nuclei familiari

Nelle famiglie dove è presente un minore portatore di una disabilità psico-fisica o sensoriale spesso prevalgono **atteggiamenti di custodia o di eccessiva protezione**: i genitori tentano di organizzarne le condizioni di vita generali, in modo tale che non si presentino nemmeno le occasioni in cui il figlio possa incorrere nelle difficoltà. Altre volte, addirittura, decidono di impegnare tutte le energie per migliorare la loro capacità di aiuto nella speranza di sconfiggere l'handicap del bambino, alimentando, invece, la sua dipendenza. In altre famiglie si notano, al contrario, **atteggiamenti di impazienza, intolleranza e incapacità di prendersi cura** del bambino.

Nonostante il servizio di sostegno all'handicap e/o al disagio non preveda interventi di natura domiciliare, è importante che la famiglia del minore seguito riconosca nel servizio offerto in ambito scolastico al proprio figlio, **una opportunità da condividere e supportare**.

Prima dell'avvio del servizio, e durante il corso dell'anno scolastico, quando l'ente committente e i professionisti socio-sanitari ne ravvisino la necessità, potranno essere effettuati degli **incontri con la famiglia** dell'utente per spiegare modalità, tempi e obiettivi dell'intervento educativo e/o raccogliere indicazioni o chiarire eventuali dubbi e problematiche eventualmente insorte. In occasione delle riunioni per la programmazione iniziale e la verifica finale del PEI, l'operatore, se richiesto dall'Ente Committente e/o dal dirigente scolastico, potrà avere la possibilità di incontrare i genitori dell'utente per discutere in merito al progetto educativo. In ogni modo, qualsiasi iniziativa nei confronti della famiglia sarà sempre condotta previo accordo con i docenti curricolari, in modo tale che sia un'effettiva integrazione con il piano didattico individualizzato.

Raccordo con le istituzioni scolastiche

All'inizio dell'anno scolastico verrà introdotta la **figura dell'operatore assistente** all'interno degli istituti scolastici, per:

- * *facilitarne l'identificazione e la sua presenza da parte dell'istituto scolastico;*
- * *chiarirne le funzioni e le competenze in modo da ottimizzare la sua collaborazione con l'equipe scolastica;*
- * *indicare le modalità per contattare il coordinatore del servizio e comunicare eventuali reclami.*

Durante l'**incontro di presentazione** degli operatori sarà consegnato agli Istituti Scolastici, previa autorizzazione del Comune di Capraia e Limite, un **depliant di presentazione del servizio** contenente informazioni sulle caratteristiche degli operatori e sul funzionamento del servizio stesso.

Nello specifico sarà consegnata:

- * *una lettera di assegnazione con indicazioni del nominativo dell'operatore e dell'utente, il numero di ore settimanali di servizio e i recapiti necessari al raggiungimento telefonico, telematico o postale del coordinatore del servizio;*
- * *una presentazione del servizio al fine di facilitare la comprensione delle competenze e delle funzioni dell'operatore assistente. Verranno anche indicate le modalità di presentazione dei reclami e le informazioni relative al rispetto della normativa inerente la salute e la sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro;*

* *il modulo di segnalazione reclami.*

Agli operatori verrà consegnato **un tesserino di riconoscimento** con i dati della Cooperativa, il nome e cognome dell'operatore e una sua fototessera, che dovranno esibire all'interno della scuola per consentire la loro identificazione.

Nel corso dell'anno scolastico verranno inoltre garantiti **eventuali incontri**, su richiesta delle scuole, per monitorare l'andamento del servizio e risolvere eventuali problematiche rilevate.

Lo strumento utilizzato a documentazione dell'avvenuto svolgimento di tali incontri di raccordo sarà il verbale riunioni, che prevede, oltre alla trascrizione di quanto discusso anche l'indicazione delle decisioni assunte.

L'analisi della qualità dell'integrazione tra scuola, famiglia e i servizi sociali, dal punto di vista della cooperativa Eskimo viene effettuata nelle **riunioni mensili di coordinamento interno**. In questa sede i diversi operatori riportano al coordinatore le informazioni attinenti al servizio afferenti ai diversi contesti operativi, sia in relazione al progetto individualizzato dell'alunno disabile sia in relazione ai diversi attori del progetto. Questo permette **un monitoraggio continuo** delle problematiche emergenti e **un'analisi dell'efficacia/efficienza delle azioni progettuali** intraprese in maniera tempestiva, attenta e ricorsiva.

Sub-criterio A2) Presenza di figure professionali con particolare e documentabile esperienza e certificazioni relative alla gestione di alunni con disturbi pervasivi dello sviluppo (DPS)

Il **Disturbo Pervasivo dello Sviluppo (DPS)** definisce un **quadro clinico** che è caratterizzato dalla **compromissione di tre aree dello sviluppo psichico del bambino**: ♦ *l'interazione sociale*; ♦ *la comunicazione* (verbale e non verbale); ♦ *il repertorio delle attività e degli interessi*. Afferiscono a questo quadro clinico **diverse tipologie di disturbo**: * *l'autismo*; * *l'autismo atipico*; * *il disturbo di Rett*; * *il disturbo disintegrativo dell'infanzia*; * *la sindrome di Asperger*; * *il disturbo pervasivo dello sviluppo non altrimenti specificato (DPS-NAS)*. Le **disfunzioni di base** che caratterizzano il DPS si inseriscono in un organismo che cresce e ne modellano lo sviluppo mentale, **incidono sulle sue competenze emergenti** e hanno un peso diverso nell'organizzazione della persona a seconda della fase dello sviluppo. Durante questi **anni di esperienza nei servizi di assistenza educativa scolastica**, diversi fra i nostri operatori hanno seguito bambini che presentavano il Disturbo Pervasivo dello Sviluppo afferenti soprattutto alla tipologia **dell'autismo**.

Negli **ultimi cinque anni** sono stati infatti seguiti **41** bambini con diverse disabilità, dei quali **21** casi, cioè **più del 50%, riconducibili a diagnosi di DPS**. Tali interventi sono stati attivati per i comuni di Capraia e Limite e Cerreto Guidi all'interno dell'istituzione scolastica.

Anno Scolastico	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Totale alunni seguiti	23	21	22	26	27
Casi DPS	13	13	15	18	19
Totale operatori impiegati	9	11	12	15	15
Operatori impiegati in casi DPS	6	6	7	7	8

L'analisi dei dati in tabella ci permette di dire che il **profilo professionale dei nostri operatori** è stato modellato e convalidato nella **concretezza della situazione e si è caratterizzato per un'estesa funzionalità in rapporto all'allievo disabile con disturbi riconducibili a casi di DPS**.

Si evidenzia infine che tutto il personale impiegato risponderà a tutti i criteri e requisiti descritti all'Art.5 PERSONALE del Capitolato Tecnico

Per tutto il personale impiegato nello svolgimento del servizio verrà applicato il **CCNL per le lavoratrici e i lavoratori della cooperative del settore socio-sanitario assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo**.

Sub-criterio A3) Criteri e modalità per il reperimento, la selezione e il contenimento del turn over del personale

La ricerca del personale e la motivazione

L'esperienza del coordinatore proposto dalla cooperativa Eskimo garantisce una **efficace procedura per la selezione del personale**. Viene di seguito descritta la procedura adottata per garantire un'accurata selezione del personale.

Le fasi principali di tali procedure possono essere sintetizzate nelle seguenti azioni: ♦ *Ricerca e selezione*; ♦ *Definizione dell'assunzione*; ♦ *Periodo di prova*; ♦ *Formazione*; ♦ *Valutazione del personale*.

In linea generale ci preme ribadire che:

- * nel caso di **dimissioni** o di **sostituzione del personale** e/o di **richiesta di nuovi inserimenti**, soprattutto di valutazioni specifiche della Committenza, la cooperativa fornirà tempestivamente il personale necessario con qualifiche adeguate alle mansioni richieste;
- * la cooperativa garantisce l'**immediata sostituzione del personale assente** dal servizio per qualsiasi motivo, cercando di assicurare figure già note agli utenti;
- * la selezione avviene sempre a seguito di una **attenta analisi dei curricula** (formazione, precedenti esperienze lavorative) e di **colloqui di selezione**;
- * elementi determinanti per il superamento della selezione sono, oltre al **possesso dei titoli richiesti**, le forti **motivazioni per lo svolgimento della mansione**, una buona capacità relazionale, **esperienza, formazione** e disponibilità alla flessibilità dell'orario di lavoro;
- * l'operatore selezionato, precedentemente alla sua entrata in servizio, riceverà **informazioni sulle caratteristiche del servizio**, di conseguenza conoscerà i colleghi e i responsabili di riferimento;
- * l'operato del personale in servizio viene **costantemente valutato**, facendo riferimento ai contenuti del profilo professionale competente. Il risultato della valutazione verrà condiviso, quando ritenuto opportuno, con l'operatore attraverso un colloquio, per offrire **strumenti di rafforzamento** degli aspetti positivi dell'intervento o di **miglioramento** degli aspetti negativi;
- * la presenza di un **mansionario per gli operatori**, monitorato e verificato annualmente, consente che lo stile e le regole che sottendono gli interventi siano condivise dal gruppo e abbiano caratteristiche oggettivabili;
- * la presenza del Coordinatore del servizio e di **precisi strumenti di rilevazione**, consente alla cooperativa un **costante monitoraggio degli interventi** del proprio personale, sia in termini di controllo degli orari che di verifica sull'adeguatezza dello svolgimento delle mansioni assegnate.

Nell'ottica di mantenere e sostenere la **motivazione al lavoro del personale** ad alto rischio di burn-out, e quindi di turn over, riteniamo necessario offrire un **costante sostegno agli operatori** per tutte

quelle problematiche quotidiane che sono prodotte dal **coinvolgimento nel rapporto con utenti** in situazione di diversa abilità. In tal senso il piano di formazione consentirà di **lavorare in maniera sistematica** sul livello motivazionale, di rapporto al ruolo e di collaborazione al miglioramento del servizio.

Metodi e strumenti per sostenere la stabilità e prevenire il turn-over

Occorre prendere attentamente in considerazione il **fenomeno del turn-over** per la significatività del problema che spesso viene evidenziata dagli stessi utenti a causa delle difficoltà di natura relazionale che possono emergere nel rapporto operatore/utente, sia per i costi che comporta l'organizzazione, la ricerca, la selezione e formazione del personale, sia per le conseguenze sul morale del personale in servizio ed infine per la conseguente insoddisfazione del cliente-utente e del cliente-committente. Tale fenomeno sarà perciò **monitorato con attenzione**, intervenendo con gli **opportuni correttivi**, qualora si verificassero scostamenti significativi rispetto al turn-over ritenuto fisiologico. In particolare **verranno monitorati fattori** quali la motivazione, "l'attitudine alla mansione", la soddisfazione e il riconoscimento professionale.

L'assistenza alle persone rende la **gestione delle risorse umane cruciale** rispetto alla valutazione dell'efficacia del servizio. La correttezza contributiva, il rispetto degli impegni assunti, la lealtà nei rapporti, la formazione professionale, il rigoroso rispetto degli impegni assunti con il Committente, da una parte e le organizzazioni sindacali dall'altra, sono un sicuro stimolo per rafforzare la **motivazione**, il **senso di appartenenza alla cooperativa**, la **consapevolezza del proprio ruolo**, il **rispetto degli utenti**. D'altra parte è sulle risorse umane che viene e verrà fatta **la maggior parte degli investimenti** in termini di **formazione e aggiornamento**, non solo per potenziare la professionalità del singolo, ma anche per stimolarne il cambiamento nel senso di considerare sempre più le esigenze dell'utenza e le caratteristiche del servizio. La gestione delle risorse umane si caratterizza attraverso le seguenti azioni:

- * *un'accurata selezione del personale;*
- * *un'attenta e funzionale programmazione e organizzazione del lavoro;*
- * *l'attenta verifica delle condizioni di lavoro;*
- * *una precisa definizione dei risultati da raggiungere;*
- * *un'oggettiva valutazione dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni;*
- * *un'attenta valutazione dei bisogni formativi;*
- * *la conseguente formazione degli operatori.*

La **stabilità del personale** è senz'altro un requisito fondamentale in tutti i servizi alla persona. Infatti il personale in organico all'interno di un servizio di sostegno scolastico è sottoposto a **pressioni e sollecitazioni emotive**, a cui deve rispondere in prima persona e senza il sostegno quotidiano di un gruppo di lavoro. Questi fattori rendono alto il rischio di burn out e/o di pericolose cadute dello stile degli interventi. L'esperienza nella gestione di servizi simili ci ha insegnato che il **contenimento del turn over** non può essere garantito da singoli interventi di sostegno ma deve riferirsi ad un sistema che preveda la **messa in atto di azioni continue** che creino, nel loro complesso **una rete di garanzia**. Tali azioni sono parte integrante della filosofia e dell'organizzazione stessa della cooperativa Eskimo e comunque devono prevedere il coinvolgimento, soprattutto per gli aspetti della programmazione e della verifica, dei referenti dell'Ente appaltante coinvolti nel servizio stesso.

CRITERIO B) - QUALITÀ DEL PROGETTO

Sub-criterio B1) Descrizione dettagliata delle attività proposte per l'assistenza scolastica e per l'autonomia personale, con criteri per la traduzione in termini operativi del PEI.

A scuola, nei momenti in cui il personale docente di sostegno di pertinenza scolastica non è presente, nasce l'**esigenza di proseguire un'azione diretta all'alunno diversamente abile** o comunque in situazione di disagio psichico. Questa azione sarà compito dell'operatore messo a disposizione da Eskimo Società Cooperativa Sociale Onlus che potrà **dare risposta ai bisogni sia immateriali** (comunicazione, riconoscimento del proprio corpo, riconoscimento del rapporto distanza-vicinanza con altre persone, relazioni partecipate ecc.) **che materiali** (cura della persona, deambulazione ecc.).

Non è possibile prefigurare un quadro esauriente delle aree d'intervento se non rischiando forme di categorizzazione e generalizzazione talmente astratte che finiscono per smarrire il contatto con la realtà. **Il tipo di intervento non potrà essere standardizzato o codificato ma efficacemente e funzionalmente diversificato ad personam**: individuato in relazione alle indicazioni del personale educativo/insegnante curricolare, a questo si atterrà, nell'ambito della concreta situazione scolastica e in ogni caso nel rispetto del Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.), di cui all'art. 12 della L. 104/92 (che specifica gli interventi socio-educativi richiesti e che si colloca a sua volta nel Piano dell'Offerta Formativa – POF – che le scuole redigono ai sensi del D.P.R. 275/99), secondo quanto determinato a monte dell'intervento. In ogni modo possono essere ipotizzate, a largo spettro, **diverse aree in cui l'operatore potrà intervenire**, quali:

- l'ampliamento delle forme di comunicazione e relazioni già presenti nella situazione di disabilità o comunque di disagio psichico;
- l'inserimento sul piano sociale in situazioni ludiche e di routine, di attività di arricchimento del curriculum individuale;
- la prima conoscenza, anche in forma soltanto intuitiva, dello spazio, del tempo, dell'ordine, delle quantità delle cose;
- l'autonomia personale sul piano delle risposte di base (mangiare, camminare, uso dei servizi, vestirsi, svestirsi ecc.);
- l'autonomia riguardante lo spazio circostante (esplorazione dell'ambiente scuola, "escursioni nel mondo esterno" ecc.);
- l'aiuto nell'utilizzo di ausili di deambulazione, tutori, strumenti protesici.

L'operatore sarà tenuto a indirizzare il proprio intervento al singolo alunno e/o al gruppo classe in cui è inserito, attivandosi in quelle aree già avviate e programmate dai docenti, siano essi curricolari o di sostegno, e con il loro consenso. Restando il piano educativo di pertinenza della scuola, l'operatore integrerà il proprio operato al progetto globale dell'allievo diversamente abile in stretto accordo con quanto stabilito.

Le diverse situazioni educative-assistenziali

Nell'espletamento del suo servizio l'operatore potrà e dovrà miscelare armonicamente, sempre in accordo con i referenti dell'ente committente e della scuola, le seguenti **situazioni operative**:

lavoro individuale: il lavoro individuale *permette di tarare gli obiettivi e i livelli di difficoltà* sulla base delle specifiche caratteristiche e bisogni del singolo alunno/studente diversamente abile. Il ricorso a tale modalità operativa *va però limitato e valutato attentamente* per non correre il rischio di demotivare l'utente;

lavoro in piccoli gruppi: questa tipologia operativa di intervento *permette di mediare* tra le esigenze di risposta alle individuali esigenze dell'alunno seguito e la necessità di consentirgli comunque esperienze di confronto con il gruppo dei pari. La scelta dei compagni da inserire nell'attività di gruppo risulta fondamentale al fine di consentire all'alunno diversamente abile di avere la possibilità di svolgere un ruolo attivo e propositivo all'interno del gruppo stesso. Questa strategia *si armonizza particolarmente bene con attività didattiche della classe* organizzate secondo la metodologia dell'«apprendimento cooperativo» *in gruppi di 3-4 alunni*;

partecipazione ad attività laboratoriali: in seguito all'autonomia scolastica sono *aumentate le possibilità di inserire l'alunno diversamente abile all'interno di attività laboratoriali* di diverso tipo. Solitamente tali attività sono proposte e attuate secondo specifici progetti che possono anche venire richiesti, sulla base del Piano Educativo Individualizzato predisposto, *proprio per venire incontro ai particolari bisogni dell'alunno con disabilità* o comunque in difficoltà. Il laboratorio costituisce, anche per l'utente diversamente abile, un *momento significativo di relazione interpersonale e di collaborazione* costruttiva con altri alunni e con i docenti dinanzi a progetti da realizzare e compiti comuni da svolgere;

lavoro all'interno della classe: all'alunno con disabilità *va garantito il diritto di partecipare, per quanto gli è possibile, alle attività all'interno del gruppo classe*. In queste situazioni l'operatore può intervenire in contemporanea con le spiegazioni degli insegnanti *mediando e adattando* il materiale didattico presentato alle *personali esigenze dell'alunno seguito* (ad es. utilizzando la lingua dei segni, prendendo appunti, realizzando schematizzazioni semplificate, ecc..).

In tale contesto l'attività dell'operatore si integra con quella dell'equipe scolastica per *potenziare una progettualità didattica orientata all'inclusione*, applicando nel suo operato le situazioni di apprendimento già in parte descritte sopra, relative a:

- il *lavoro in piccoli gruppi* anche con metodologia dell'«apprendimento cooperativo»;
- la partecipazione ad *attività laboratoriali*;
- il *lavoro all'interno della classe*;
- *l'apprendimento per scoperta* (la possibilità di scoprire concretamente e con i sensi l'oggetto di studio consente una maggiore opportunità per l'alunno disabile di essere incluso nel processo di apprendimento);
- la *suddivisione del tempo in tempi* (consente all'alunno di orientarsi meglio all'interno del contesto scolastico e di attuare più facilmente le sue competenze all'interno di tempi segmentati con attività e relazioni più facilmente distinguibili);
- *l'utilizzo di attrezzature e ausili informatici, di software e sussidi specifici*. Aiutano l'alunno a partecipare e ad accedere al percorso scolastico insieme alla classe e si rivelano a volte di interesse didattico anche per gli altri compagni;
- *le gite e uscite scolastiche*. Anch'esse molto utili agli alunni disabili, in quanto occasioni di acquisizione di saperi che si integrano con il “progetto di vita” che riguarda la loro crescita

personale e sociale, hanno quale fine l'innalzamento della loro qualità di vita. L'uscita o la gita rappresentano esperienze fondamentali che si integrano nei percorsi didattici volti sia a sviluppare il senso di autoefficacia e i sentimenti di autostima, sia a predisporre il conseguimento delle competenze necessarie a vivere in contesti di esperienza comuni. All'inizio dell'anno scolastico, in occasione del PEI, è importante che sia accuratamente valutata la capacità dell'utente a usufruire pienamente di tale occasioni con o senza la presenza dell'operatore. Là dove sarà pertinente la presenza dell'operatore, dovrà essere preventivamente autorizzata dal Responsabile dell'Ufficio Servizi Scolastici del Comune;

- la *valutazione del contesto scolastico* e la *mediazione tra contesto e risorse dell'utente*. L'operatore nel suo lavoro quotidiano trova costanti occasioni in cui valuta e media le interazioni tra i compagni di classe, le insegnanti curriculari e di sostegno e ogni altro operatore educativo, in modo da facilitare e a volte suggerire, delle modalità che possano permettere all'utente una migliore partecipazione e inclusione alle attività didattiche ma anche alla vita di classe, fino ai tempi più informali ludici e di socializzazione (durante gli intervalli per esempio).

Criteri operativi

Per quanto abbiamo già evidenziato, non è dunque possibile programmare, nel dettaglio e comunque in astratto, delle attività che per garantire un buon grado di efficacia devono essere personalizzate in relazione all'allievo e comunque sempre concordate con il corpo insegnante. Tuttavia, come criterio per **tradurre in termini operativi il Piano Educativo Individualizzato**, non sarà azzardato proporre una linea metodologica che si basa, principalmente, sulla cosiddetta **“didattica attiva”**, dove viene privilegiato un tipo di apprendimento basato sulla **competenza operativa**. I programmi individualizzati dovranno mantenere la caratteristica di **attività pratiche** che raggiungano la qualità di vere e proprie esperienze. Soprattutto per il disabile, infatti, la scuola verrà percepita come luogo di saperi soltanto se questi verranno veicolati attraverso l'esperienza. E a questo proposito bisogna immediatamente chiarire che, per un allievo disabile, svolgere delle attività non è la medesima cosa che fare delle esperienze. L'esperienza, cioè, è un costrutto complesso e può essere compresa, nella sua valenza essenziale, a partire da un modello strutturato in quattro fasi:

- 1) *attività concreta*;
- 2) *osservazione dell'attività*;
- 3) *formulazione di un concetto che indichi l'attività*;
- 4) *verifica di quanto indicato e appreso*.

L'apprendimento risulterà quindi quello “per prove ed errori” o di “conoscenza per esperienza”, dove viene ricercata come finalità generale la **massima autonomia possibile**. L'allievo diversamente abile impara perché immediatamente “fa”, “esperimenta”, non deve intervenire cioè quel tipico atteggiamento dell'insegnante tradizionale che predilige la mediazione simbolica e teorica del linguaggio e soltanto successivamente la pratica.

E' questo il modello che fa da falsariga ad ogni attività che verrà proposta dai nostri operatori. In virtù di queste attività/esperienze sarà ancora più agevole “misurare” le diverse capacità: l'attenzione, la concentrazione, l'ordine, l'organizzazione ecc... Queste capacità risultano ancora più evidenti se l'attività è di gruppo, perché allora emergono il grado di cooperazione, la relazione e

il confronto con gli altri, la risoluzione di problemi. Si pone cioè l'accento sul "saper fare", nel senso che una competenza conquistata non è una conoscenza astratta ma l'abilità di realizzare qualcosa di ben definito.

La centralità delle competenze trasversali per l'handicap: comunicazione, lavoro di gruppo, problem solving

Le competenze su cui si indirizzerà prevalentemente l'attività degli operatori impiegati nel servizio fanno riferimento alle **operazioni proprie dell'allievo posto di fronte a un compito**, e sono:

- *la comunicazione;*
- *il lavoro di gruppo;*
- *il problem solving.*

Illustriamo le suddette competenze per metterne in rilievo l'importanza e l'efficacia dal punto di vista dell'apprendimento:

La comunicazione: *anche se sembra la cosa più semplice, è in realtà molto difficile.* L'aspetto più ovvio, "il passaggio di informazione da un soggetto a un altro", si realizza in variabili infinite, in relazione all'emittente, al destinatario, al codice, alla situazione ecc. I diversi e innumerevoli modelli teorici con cui si è tentato di analizzarla nel corso del tempo, ne hanno cercato una definizione per funzioni linguistiche (Jakobson), per componenti comunicative (Hymes e Gumperz), per atti linguistici (Austin) ecc. In ogni caso ci sembra importante proporre l'analisi distinguendo le tre macrocategorie di:

- *comunicazione verbale* (linguaggio, scrittura e silenzio);
- *comunicazione paraverbale* (tono, ritmo, volume);
- *comunicazione non verbale* (gesti, mimica facciale, sguardo, abbigliamento, postura, prossemica).

Per quanto riguarda il rapporto con l'allievo disabile risulterà imprescindibile occuparci di **tre aspetti** che, nella situazione comunicativa specifica, tendono ad assumere un rilievo particolare:

- i disturbi della comunicazione;
- le barriere della comunicazione;
- l'ascolto attivo.

I disturbi della comunicazione possono essere distinti, tipologicamente, in:

- disturbi tecnici (interruzioni, rumori che non permettono la comunicazione, difficoltà di pronuncia);
- culturali (deprivazione culturale, linguaggi specifici di una certa materia didattica che risultano incomprensibili, lingua madre diversa);
- fisiologici (riferiti alle condizioni fisiologiche di chi comunica);
- psicologici (riferiti alle condizioni psicologiche).

Riconoscere la presenza di questi fattori di disturbo è essenziale per attivarsi in vista di un **miglioramento della situazione comunicativa** per ottimizzare il trasferimento di informazioni. Sarà cura dell'operatore, per quanto possibile, ridurne gli effetti negativi.

Le barriere della comunicazione possono essere definite come quegli **ostacoli che si frappongono tra i soggetti in situazione comunicativa**, spesso non volontariamente, che rischiano di

compromettere il passaggio di informazioni. Lo studioso Thomas Gordon ne ha distinte almeno dodici:

dare ordini - minacciare - fare la morale - dare soluzioni già pronte - usare soltanto la logica non considerando i sentimenti - giudicare e criticare - fare complimenti immotivati - umiliare - fornire interpretazioni non richieste - minimizzare nel tentativo di consolare - cambiare continuamente argomento - interrogare con insistenza.

L'operatore avrà la piena consapevolezza del fatto che quando ci si rivolge all'alunno non considerando la possibilità di cadere nella messa in pratica di una o più di una delle barriere comunicative elencate, verrà alimentato nell'interlocutore un istintivo sentimento di rifiuto e ciò, senza alcun dubbio, impedirà una comunicazione efficace.

L'ascolto attivo è la **capacità di trasmettere all'altro la sensazione di essere realmente compreso**, sia in ciò che dice sia in ciò che prova. L'operatore, nell'ascolto attivo, provvederà a:

- *inviare costantemente segnali di attenzione* (feedback espressivo);
- *fare domande di approfondimento e precisazione;*
- *rielaborare e restituire il rielaborato* (interpretazione di quanto trasmesso).

Questo modo di ascolto contraddistingue una persona attenta all'altro da chi comunica soltanto superficialmente. L'ascolto attivo crea un vero e proprio scambio comunicativo.

Il lavoro di gruppo: **l'acquisizione di questa competenza trasversale**, per ogni persona e in maniera particolare per l'allievo in situazione di disagio, **risulta essenziale**. Il gruppo, infatti, risponde a **tre fattori fondamentali** per la vita di ogni individuo, in quanto:

- *è alla base dell'esistenza sociale* (criterio della sopravvivenza in senso antropologico);
- *crea il fondamento del senso di sicurezza nell'individuo;*
- *è la prima fonte di autostima.*

La **possibilità di sperimentarsi positivamente all'interno di un gruppo** è legata alle abilità di socializzazione, che, per un allievo disabile, rappresentano spesso un **processo da conquistare**, tanto fondamentale quanto basato su complesse e delicate strategie. In realtà delineare un progetto educativo sul lavoro di gruppo e dunque sulle più generali abilità di socializzazione, significa partire dal presupposto che **per l'allievo disabile il rapporto con gli altri è investito da diverse complicazioni direttamente relazionabili al deficit**. E tuttavia, **per una effettiva integrazione nel gruppo**, ogni approccio agli altri deve essere riportato alle **due situazioni tipiche** che possono generare difficoltà: il disabile può avere un **atteggiamento di scarso coraggio** oppure, al contrario, di **prepotenza**. **Entrambi gli atteggiamenti**, anche se in maniera diversa, **lo spingono al margine della vita sociale del gruppo**. Per il disabile è infatti necessario un coraggio sufficiente che lo sostenga nella capacità di tollerare la frustrazione causata dagli inevitabili insuccessi che incontrerà. Altrimenti ci troveremo di fronte a **un allievo disabile non cooperativo** perché perennemente sulla difensiva, occupato a proteggersi, senza tener conto degli interessi degli altri. Al contrario, quell'allievo disabile che ha comportamenti "prepotenti" e che crede che tutto gli sia dovuto, sarà **isolato piano piano dal gruppo**. Gli altri, cioè, impediranno che prenda parte alla vita, all'attività didattiche e di gioco, del gruppo. Compito dell'operatore sarà dunque quello di contrastare queste modalità antisociali caratteristiche, in modo che il disabile riesca a **stare in mezzo agli altri cooperando e partecipando** insieme a loro, nel rispetto di regole comuni e collaborando alle attività.

Il problem solving: con questo termine si fa riferimento a *quei passaggi che ci portano all'individuazione di un problema* e, gradualmente, *alla sua soluzione*: dalle soluzioni alternative, attraverso la valutazione dei pro e dei contro di ognuna di esse, alla scelta della soluzione più giusta. Questo processo ci permetterà di uscire dalla situazione problematica. Il problem solving si differenzia dalla soluzione del tipico “problema scolastico” per la sua maggiore concretezza, sperimentata in situazione, e soprattutto per l'individuazione di una “soluzione pratica”. Anche in questo caso, pensando alle *difficoltà che può incontrare un bambino disabile* o comunque in situazione di svantaggio, risulta evidente quanto *lo sviluppo di questa competenza trasversale sia importante per la sua vita*, scolastica e non: imparare quel processo che ti aiuta, in qualche modo, a cavartela anche di fronte a esperienze problematiche o imprevisti. Illustriamo sinteticamente *le tappe del processo problem solving*:

- 1) *la percezione dell'esistenza del problema e l'analisi generale della situazione* (capacità di attenzione);
- 2) *l'individuazione di varie soluzioni possibili*, da quelle più immediate a quelle più “ragionate” e approfondite;
- 3) *la valutazione delle alternative*: qual è, tra quelle ipotizzate, la soluzione più giusta? Cioè quella che dà il maggiore risultato con il minore dispendio di energia e risulta ugualmente efficace?;
- 4) *scelta e attuazione della soluzione*: la concretezza della scelta risulta importante perché segna un punto di non ritorno e comunque andrà sperimentata per capire se è la scelta giusta;
- 5) *la verifica del risultato*: l'acquisizione della consapevolezza della maggiore o minore bontà di quanto intrapreso. Il problema può dirsi risolto oppure sarà necessario ripercorrere le fasi precedenti, dalla percezione del problema all'individuazione di varie ipotesi possibili ecc.

Va da sé che *l'accompagnamento dell'operatore nell'acquisizione della competenza del problem solving è fondamentale* e che il processo andrà adattato, con una maggiore o minore difficoltà, in relazione all'allievo e alla sua particolare tipologia di handicap. A nostro avviso, e per quanto sopra specificato, rimane tuttavia un'acquisizione fondamentale per quanto esercitata anche con un livello minimo di complessità.

Riassumendo: *un approccio educativo per competenze* e soprattutto nel tentativo di rafforzare quelle particolari competenze legate all'attivazione del “soggetto in situazione” che sono le competenze trasversali, *incide sul rafforzamento della persona* e risulta assolutamente integrabile e di beneficio per ogni materia disciplinare. Le finalità più importanti per ogni attività svolta dal nostro operatore, ovviamente misurabile in acquisizione di obiettivi più o meno complessi in relazione alla tipologia di handicap e all'età dell'allievo, afferiscono a queste competenze. E proprio nel loro rafforzamento sta il senso del lavoro del nostro operatore.

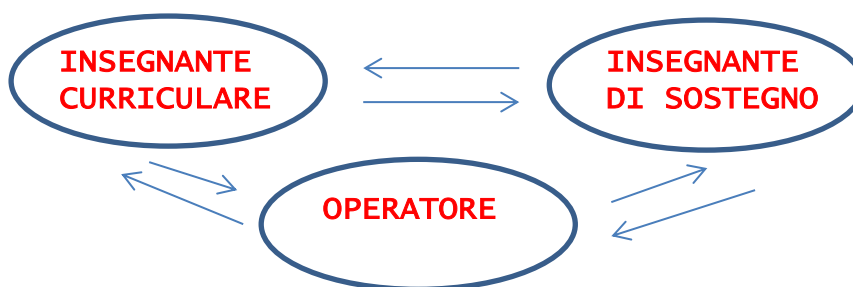
Sintesi dell'attività e modelli d'integrazione del personale educativo

Le attività saranno indirizzate principalmente all'*integrazione dell'allievo nel gruppo classe*, anche se verranno svolte seguendo una *programmazione individualizzata*. *L'operatore affiancherà il ragazzo supportandolo* nella realizzazione di elaborati a scopo didattico, che sappiano tradurre in maniera personalizzata il programma disciplinare previsto dalla giornata scolastica. Possibilmente l'attività esperienziale sarà svolta sempre in aula, all'interno del gruppo classe, proprio perché incontri il riconoscimento del gruppo di pari e sia a tutti gli effetti considerata come lo svolgimento di un compito formativo. Quando possibile saranno chiamati a partecipare *anche i compagni*, che in

certi casi *supporteranno a loro volta l'allievo* nell'adempimento di quei compiti per lui più difficili. Questo incrementa la *partecipazione a un lavoro di gruppo* e nello stesso tempo incentiva alla responsabilizzazione ogni allievo partecipante. L'operatore, in questo caso, "si limita a coordinare" l'operato dell'équipe di lavoro, mediando la relazione, facilitando la comunicazione e orientando gli allievi sul comportamento giusto da tenere e sul rispetto delle regole.

Metaforicamente, l'esperienza che conduce l'allievo disabile, lo vedrà protagonista nella preparazione e conduzione di un piccolo laboratorio senz'altro personalizzato ma sempre all'interno del luogo/classe, integrato in un contesto reale, una "*piccola stanza senza pareti*" e aperta agli altri, *dove gli altri sono chiamati e benvenuti*, quando possibile, a intervenire.

L'attività laboratoriale, per quanto semplice, *può essere applicata a qualsiasi materia curriculare*: dalla matematica, alla storia, alla geografia e scienze naturali. Da questo punto di vista non ci sono limiti. Ovviamente questo prevede un *buon coordinamento* sia con il *docente curricolare* che con il *docente di sostegno*, nella *condivisione di un piano didattico* che preveda i medesimi obiettivi e non corra il rischio di disconferme reciproche. Non dobbiamo mai dimenticare che l'autonomia didattica e il programma individualizzato rimangono di competenza dei docenti scolastici e comunque il modello ideale di comunicazione fra i tre attori che si alternano/integrano nella didattica frontale potrebbe essere così rappresentato:



N.B. A completamento della descrizione dettagliata delle attività alleghiamo il Manuale del Servizio (Cfr. Allegato 1)

Sub-criterio B2) Proposte aggiuntive e servizi aggiuntivi (rispetto a quanto richiesto del capitolato) che si intendono attuare nel corso della durata del servizio.

La cooperativa Eskimo, come servizi aggiuntivi rispetto a quanto richiesto dal capitolato, intende proporre:

Auto con pedana per il trasporto disabili in carrozzina (Doblò) Sebbene il progetto non preveda il trasporto dell'alunno disabile la cooperativa mette a disposizione questo mezzo per *eventuali spostamenti dovuti a gite scolastiche, iniziative di vario genere*, visite mediche ecc. Il veicolo speciale, attrezzato con pedana, è stato donato in comodato d'uso gratuito a Eskimo dall'associazione "*onlus#vorreiprendereiltreno*" nella figura del presidente Iacopo Melio con la finalità di essere messa a disposizione della cittadinanza di Cerreto Guidi e dei comuni limitrofi, e in particolare per *l'assistenza di quegli studenti disabili* che ne facciano richiesta. Tale servizio sarà attivo per tutti i tre anni di gestione.

Risorsa professionale: psicologo Sarà messa a disposizione la figura di uno psicologo come importante punto di forza del progetto durante tutto il periodo del servizio. *Lo psicologo, all'interno dello staff operativo, svolgerà due funzioni principali:* 1) si incontrerà come consulente

con il responsabile organizzativo in relazione ad eventuali e specifiche problematiche emerse nel servizio stesso (consulenza psicologia educativa); 2) su richiesta del responsabile organizzativo, a sua volta interpellato da uno o più operatori, potrà incontrare questi ultimi per un colloquio riguardante alcune “difficoltà” incontrate nella pratica operativa. ***Gli interventi dello psicologo riguarderanno situazioni e problematiche interne alla struttura organizzativa***, incentrandosi sul comportamento lavorativo dell’operatore: l’obiettivo è quello di ***migliorare il servizio*** cercando di scongiurare eventuali contrasti, atteggiamenti errati, sovrapposizioni di ruoli, assunzione di decisioni di non competenza ecc. Si capisce dunque quanto la funzione dello psicologo, così intesa, non voglia essere invasiva, ma agisca all’interno di un limite ben definito, avendo come centro d’interesse il solo comportamento lavorativo di chi opera nel servizio e soprattutto un percorso di prevenzione per il benessere dello stesso operatore.

Percorso extrascolastico di Pet-terapy Verranno organizzati n° 3 ***incontri annuali di attività assistite con animali (cani)***: interventi di tipo educativo-ricreativo e di supporto psico-relazionale. Nella nostra società gli animali d’affezione sono oramai considerati quali componenti essenziali di un rapporto equilibrato tra l’uomo e l’ambiente di vita. È oramai scientificamente riconosciuto che la presenza regolamentata degli animali da compagnia dovrebbe essere incoraggiata nelle scuole di ogni ordine e grado, e addirittura negli ospedali e nelle case di riposo, perché a qualsiasi età il rapporto con l’animale è benefico. In maniera particolare vengono fortemente convalidati quegli ***interventi terapeutici con animali addestrati per aiutare le persone a superare limiti e disabilità***. Si tratterà, in generale, di acquisire una maggiore familiarità con l’animale - in questo caso il cane - e vivere alcune esperienze di Pet Therapy (zooterapia). Queste occasioni di interazione dolce tra uomo e animale rafforzano e coadiuvano le tradizionali terapie e possono essere impiegate sia su soggetti affetti da handicap fisici che psichici.

Percorso di “orientamento esperienziale” nelle realtà innovative della cooperazione sociale
La cooperazione sociale, per vocazione statutaria, è fortemente inclusiva e sperimenta modelli di integrazione formativa/lavorativa innovativi per persone in situazioni di svantaggio, sia attraverso tirocini che attraverso assunzioni mirate. Queste realtà, tuttavia, rimangono spesso poco visibili e il ragazzo con disabilità ne fa conoscenza solo nel momento in cui viene ipotizzato un inserimento lavorativo. La cooperativa Eskimo propone invece ***l’accompagnamento in un percorso di orientamento esperienziale*** che, anche nel momento in cui l’allievo risulta in carico alla scuola, lo informi di queste ***opportunità che offre il territorio per il suo futuro lavorativo***. L’azione, in modo ottimale, prevede anche la partecipazione del familiare che potrà visitare queste realtà lavorative insieme al ragazzo.

Pomeriggi in biblioteca ***La biblioteca***, nella sua concezione più moderna, non è soltanto un ***luogo*** di informazione e formazione, ma anche ***di incontro e socializzazione***. Anche in questo caso, però, il bambino/ragazzo disabile ha una maggiore difficoltà a usufruire delle diverse opportunità offerte da questo ***spazio pubblico*** e quindi necessita di un orientamento e un accompagnamento in tal senso. ***I pomeriggi in biblioteca*** saranno il tentativo di ***creare un percorso individualizzato di “ingresso” e di sperimentazione del luogo-biblioteca*** nei suoi diversi aspetti: dalla consultazione dei libri a scaffale, alla richiesta di un’informazione, alla stessa iscrizione o alla presa in prestito di un libro, un DVD, un audiolibro ecc. Soprattutto l’attività di ricerca alle postazioni di internet necessita di un accompagnamento specifico, in modo da individuare le diverse piattaforme e i diversi siti utili, per esempio per le lezioni scolastiche, ma anche per approfondire e assecondare un interesse o una curiosità. La cooperativa Eskimo metterà a disposizione ***un operatore esperto che accompagnerà il bambino/ragazzo con disabilità nei pomeriggi in biblioteca*** e, come arricchimento dell’azione innovativa, ***donerà alla biblioteca “ospitante” libri ad alta leggibilità***, almeno n°20 volumi del progetto editoriale del “Il battello a vapore”.

CRITERIO C) – CONTROLLO DELLA QUALITÀ E DELLA FORMAZIONE

Sub-criterio C1) Programma della formazione e dell'aggiornamento professionale degli operatori impiegati da svolgersi nell'ambito del triennio di riferimento dell'appalto

La *formazione*, la *qualificazione* e l'*aggiornamento del personale* rappresentano *temi significativi nella gestione delle risorse umane*, non solo per offrire *prestazioni il più possibile qualificate*, ma anche per sostenere la *motivazione al lavoro* del personale chiamato a compiti di assistenza scolastica e a rischio di burn-out. La cooperativa Eskimo propone la **programmazione di un piano formativo** che prevede la realizzazione di **un corso di formazione o aggiornamento a cadenza annuale** rivolto agli operatori impegnati all'interno del servizio. La formazione avrà una durata minima di **12 ore annuali**.

Tematica 1 “Ruolo e competenze personali dell'assistente scolastico”

Obiettivi Nel suo lavoro, l'operatore non mette solo in atto teorie e tecniche ma impegna operativamente il suo stesso *equilibrio psicoaffettivo*, il suo *comportamento*, le sue *reazioni*, la sua *personalità*. La responsabilità del proprio modo di sentire è un principio equilibratore di ogni relazione che consente di non sovraccaricare l'altro di responsabilità nelle azioni che compie e nelle interazioni che avvia. Così, *le competenze personali dell'assistente scolastico* sono degli *strumenti fondamentali* del suo lavoro e possono essere *oggetto di crescita* allo stesso titolo delle *competenze professionali*.

Argomenti • Il lavoro dell'operatore scolastico: dai compiti e limiti alla consapevolezza del proprio stile educativo; • l'arte della relazione d'aiuto: pregi e rischi ; • lavorare con consapevolezza emotiva; • gli strumenti della comunicazione e della collaborazione; • sviluppare la propria creatività per una didattica personalizzata e per il problem solving.

Metodologia Il lavoro proposto si appoggerà sulla *partecipazione attiva* e le risorse del gruppo degli operatori. Dopo l'*introduzione teorica* dell'argomento si dedicherà un ampio spazio all'*approfondimento pratico ed esperienziale* attraverso esercitazioni, simulazioni, giochi di ruolo e discussione di casi.

Tematica 2 “Metodologia educativa per lo sviluppo delle competenze trasversali e abilità personali dell'alunno”

Obiettivi In questo modulo si tratta di *trasmettere aspetti teorici* ma soprattutto *metodologici* per *stimolare e sviluppare nell'alunno competenze trasversali e personali fondamentali* sia nel processo di apprendimento sia nel processo di individuazione e di socializzazione dell'alunno in situazione di handicap o di disagio psicologico ma anche di tutti i membri del gruppo classe. L'operatore sarà in grado di individuare le *difficoltà e risorse dell'alunno* e di scegliere e proporre *strategie educative*, anche *ludiche, idonee*, in accordo con il personale educativo/ insegnante.

Argomenti • L'apprendimento cooperativo; • stimolare le competenze comunicative e collaborative; • funzionamento e identità di gruppo; • gli strumenti dell'alfabetizzazione emotiva; • i parametri della motivazione individuale e di gruppo; • disabilità, disagio e strategie per l'inclusione.

Metodologia Sarà privilegiata una didattica attiva che inneschi processi di apprendimento

attraverso una conoscenza di tipo operativo. L'introduzione teorica dell'argomento sarà sempre accompagnata dall'approfondimento di strategie didattiche "concrete" attraverso esercitazioni, simulazioni di lavoro, giochi di ruolo e discussione di casi.

Tematica 3 " Disabilità e privacy"

Obiettivi In questo modulo si tratta di "tradurre" in chiave teorico-legislativa e quindi soprattutto operativa il **concetto di "riservatezza"** a cui è tenuto l'operatore/assistente dell'alunno con disabilità. Qual è per esempio la **definizione giuridica** di dato personale e/sensibile? A chi posso trasmettere questi dati nel rispetto dei diritti dell'interessato, con particolare riferimento alla **riservatezza e alla tutela dell'identità personale** ai sensi del **D.lgs. n. 196/2003**. Quali sono le procedure da rispettare? Come archiviare correttamente i dati in mio possesso, anche dal punto di vista delle informazioni digitali?

Argomenti •La legge 196/2003 sulla privacy e in particolare la tutela della persona con disabilità; •la corretta trasmissione dei dati sensibili dell'operatore nel contesto lavorativo; •privacy e multimedialità; •terminologia corretta e buona comunicazione; •metodi di archiviazione dei dati sensibili.

Metodologia Il pur necessario approfondimento teorico sarà realizzato attraverso l'analisi di "situazioni tipo" dedotte dalla concretezza del servizio, così da mettere in risalto quei comportamenti professionali corretti che adempiano alla normativa vigente sulla privacy. Dopo l'introduzione teorica dell'argomento verrà dedicato un ampio spazio all'approfondimento con esercitazioni, simulazioni di lavoro, giochi di ruolo e discussione di casi concreti.

Sub-criterio c2) Modalità di intervento per la risoluzione di problematiche emergenti o di conflitti che potrebbero crearsi nello svolgimento del servizio

In un servizio di sostegno all'handicap, secondo la nostra esperienza, le **problematiche emergenti** afferiscono a **due diversi livelli**:

- *a livello gestionale, nell'organizzazione delle eventuali sostituzioni*
- *nel livello di relazione tra i diversi attori del progetto, in particolare tra la famiglia del bambino disabile e l'istituzione scolastica;*

Entrambe queste criticità possono essere **efficacemente contrastate** avvalendosi della presenza di un **coordinatore del servizio** con un'esperienza consolidata, che mantenga durante tutto il periodo della gestione **un filo diretto** con l'Amministrazione Comunale. Nello specifico, il coordinatore dovrà:

- * *essere sempre reperibile in orario di servizio e rintracciabile telefonicamente per ogni esigenza urgente;*
- * *collaborare con l'Amministrazione Comunale tramite incontri periodici per la verifica degli interventi di programmazione;*
- * *collaborare con l'Amministrazione Comunale tutte le volte che sarà richiesto dal Comune;*
- * *presentare, al termine di ogni anno scolastico, una relazione sull'andamento del servizio che evidenzi gli interventi effettuati;*

- * *partecipare*, su richiesta della scuola o del Comune, *agli incontri* per la discussione del P.E.I. o ad altri incontri ritenuti necessari dal personale insegnante (per esempio nei consigli di classe) o dal Comune.

Per quanto riguarda la **criticità delle sostituzioni** vogliamo rimarcare che un programma ben concepito delle eventuali sostituzioni, che sia tempestivo e senza un'inutile dispersione di energia, necessita di accortezze particolari. Le sostituzioni, dunque, saranno organizzate con i seguenti criteri:

- ~ in caso di **sostituzioni programmate** sarà cura della cooperativa impiegare personale di pari qualifica e competenze a quello da sostituire e preferibilmente conosciuto dall'utenza specifica del servizio;
- ~ in caso di **sostituzioni non programmate**, le sostituzioni verranno garantite dal personale in organico alla cooperativa e/o con esperienza in servizi simili;
- ~ in caso di **sciopero** dei propri dipendenti, il coordinatore del servizio si impegnerà a darne comunicazione preventiva e tempestiva, assicurando in ogni caso i servizi minimi.

L'eventuale sostituzione non programmata avverrà nel rispetto delle seguenti fasi:

Fase 1: l'operatore comunica immediatamente al coordinatore del servizio la sua assenza;

Fase 2: il coordinatore, immediatamente reperibile (avrà in dotazione un cellulare di servizio), allerta in maniera tempestiva le risorse umane a disposizione per lo svolgimento delle sostituzioni nel servizio specifico, secondo i criteri precedentemente elencati;

Fase 3: il coordinatore chiama la scuola interessata e comunica l'assenza non programmata del personale. Il Dirigente Scolastico deciderà se richiedere o meno la sostituzione;

Fase 4: il coordinatore contatta l'Ufficio Servizi Scolastici del Comune per comunicare l'assenza non programmata del personale e richiedere l'avallo alla sostituzione qualora il dirigente ne abbia fatto richiesta;

Fase 5: il coordinatore attiva l'operatore precedentemente allertato per la sostituzione.

La Cooperativa Eskimo sarà in grado di provvedere alla sostituzione **entro 1 (una) ora** dalla richiesta.

Per quanto riguarda la **criticità della scarsa integrazione tra alcuni attori del progetto** viene rilevato che un **passaggio di informazioni scarsamente controllato** tra la famiglia del bambino disabile e l'istituzione scuola, incide necessariamente sul rapporto con gli insegnanti curricolari, con l'insegnante di sostegno e comunque l'operatore assistente, con l'assistente sociale e il Comune. Se la famiglia sceglie e privilegia soltanto uno di questi canali di comunicazione, non comunicando più per esempio con l'insegnante scolastico e chiamando direttamente in causa l'operatore assistente, il rischio è quello di **screditare il lavoro di équipe e dunque il progetto "globale"** che coinvolge il bambino con disabilità. Va da sé che in questo caso, l'operatore assistente, non può accettare questo tipo di comunicazione che lo vede come interlocutore privilegiato ed esclusivo a scapito di un'équipe di lavoro, ma deve immediatamente far presente il "problema" sia agli insegnanti curricolari, sia al proprio coordinatore del servizio. Quest'ultimo, valutato il problema come una minaccia per il buon andamento del servizio, contatterà prontamente il Comune e il Comune avrà le informazioni necessarie che gli permetteranno di controllare per così dire in linea diretta quanto sta accadendo nel servizio.

Sub-criterio C3) Programma di controllo della qualità rispetto agli obiettivi

Il programma di controllo della qualità rispetto agli obiettivi è attuato avvalendosi delle procedure e degli strumenti certificati con la **norma UNI EN ISO 9001/2008** che fanno parte del sistema qualità della cooperativa Eskimo. La cooperativa ha inserito **nel suo oggetto di certificazione** anche la **“Progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali per alunni diversamente abili presso istituti scolastici”**. Elenchiamo gli strumenti della qualità che saranno utilizzati dagli operatori impiegati nel servizio di assistenza educativa e scolastica ai soggetti disabili: **●Modulo di richiesta di attivazione del servizio ●Progetto educativo ●Scheda osservazione ●Scheda di valutazione ●Scheda di presenza mensile operatore ●Programma di lavoro settimanale ●Gestione reclami ●Questionario di soddisfazione committente**. Gli **obiettivi strategici** del sistema di controllo qualità per un’efficace erogazione del servizio, abbinati ai vari processi, sono i seguenti:

Processo specifico: “Acquisizione del caso”
* Offrire risposte adeguate e mirate agli specifici bisogni di ogni singolo utente e agli obiettivi dei Progetti di intervento Individualizzato formulati da e con il Servizio Sociale.
Processo specifico: “Pianificazione del lavoro”
* Pianificazione degli interventi del servizio in base alle indicazioni dei <i>Progetti Educativi Individualizzati (PEI)</i>. * Assicurare l’adeguatezza e la conformità agli standard dell’assistenza come conseguenza dei bisogni espressi dai Progetti Educativi Individualizzati di intervento in un determinato arco temporale.
Processo specifico: “Erogazione del servizio”
* Costante monitoraggio dei bisogni dell’utenza, veicolando le informazioni al servizio sociale. * Miglioramento dell'inserimento scolastico degli alunni disabili per i quali sia stata rilevata necessità da parte degli operatori socio-sanitari, ad integrazione degli interventi educativi ed assistenziali di primo livello di competenza dell’istituzione scolastica. L’operatore fornirà un concreto supporto alla crescita ed alla formazione dell’allievo disabile. * Attivazione degli interventi di urgenza e relativi tempi di attivazione. * Efficace organizzazione e coordinamento del servizio effettuato da personale professionalmente preparato e aggiornato, allo scopo di conseguire il mantenimento dei fattori di benessere bio-psico-sociale degli utenti, nel pieno rispetto della dignità e della privacy. * Prevedere adeguate forme di organizzazione, controllo e partecipazione del personale al miglioramento del servizio. * Sostenere la fruizione, da parte degli utenti, delle risorse del territorio e dei servizi istituzionali e non. * Curare efficaci rapporti relazionali con l’Ente Committente, i servizi sociali di riferimento e le scuole sedi del servizio, onde garantire la possibilità di comunicare e di segnalare eventuali problemi in qualsiasi momento.
Processo specifico: “Gestione del personale”
* Assicurare continuità di intervento, evitando e contenendo il turn over del personale.