

AVVISO DI ATTIVAZIONE DELLA PROCEDURA DI CO-PROGETTAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE PERSONALE DEGLI STUDENTI CON DISABILITÀ PRESSO LE SCUOLE SECONDARIE DI SECONDO GRADO DELLA PROVINCIA DI LIVORNO AD ECCEZIONE DELL'ISOLA D'ELBA AI SENSI DELL'ART. 55 DEL D.LGS N. 117/2017 E DEGLI ARTT. 9 E 10 DELLA L.R.T. N. 65/2020 – CUP J49I26001260001 - CIG BCA78F38C5

1-PROGETTO OPERATIVO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.

Il servizio consiste nell'attività di assistenza all'autonomia e alla comunicazione personale degli studenti con disabilità presso le scuole di secondo grado di tutto il territorio provinciale di Livorno, ad eccezione dell'Isola d'Elba. Si tratta di un servizio volto prioritariamente a garantire l'integrazione e lo sviluppo della persona, in un contesto scolastico e sociale. Più precisamente, è finalizzato alla: 1. Promozione dell'inclusione e dell'integrazione 2. Sviluppo dell'autonomia e delle potenzialità 3. Supporto all'apprendimento e al benessere 4. Cooperazione e Ottimizzazione delle risorse.

METODOLOGIA.

La metodologia seguita per lo svolgimento del servizio si basa sul **“modello di self-care”**, che si sviluppa a partire dalle risorse residue dell'utente, piuttosto che dalla valutazione delle sue disabilità e si ispira ai criteri definiti dalla L. 104/92. Si fonda, inoltre, sui principi dell'**approccio bio-psico-sociale** su cui si basa l'ICF e ICF-CY e il modello della Qualità della Vita (Q.d.V) che prevede lo sviluppo del Progetto di Vita – Progetto Globale che delinea gli obiettivi/interventi lungo l'intero percorso di vita della persona, integrando e modulando le azioni in base all'evoluzione dei bisogni multidimensionali e ai deficit che ostacolano lo sviluppo armonico della persona. Questo processo rende possibile fare riferimento ad un'analisi non solo delle limitazioni, ma della globalità della persona, in termini di: **potenzialità** **risorse** **influenza del contesto** (*personale, naturale, sociale e culturale*), **della famiglia, dei pari e dei care-giver**. Si garantisce, quindi, una Progettualità Personalizzata che sostenga le abilità e capacità dell'individuo e del sistema ecologico prosemico, promuovendo gli elementi strutturali, ambientali e sociali efficaci per il processo di sviluppo e crescita (facilitatori), contrastando e superando gli elementi “barriera” che possano impedire i processi di empowerment e piena integrazione. L'applicazione di questi modelli consolidati, unita a una Progettualità Personalizzata, garantisce l'efficacia dell'intervento poiché si concentra sulle potenzialità, sulle risorse e sull'influenza del contesto, offrendo un supporto mirato.

Inoltre, gli operatori, pur considerando la specificità di quanto indicato nel PEI di ciascun studente, utilizzeranno metodologie e strumenti comuni in linea con il quadro di riferimento teorico, quali: **Valorizzazione delle competenze e delle potenzialità individuali**; **Riconoscimento delle capacità degli utenti**; **Differenziazione delle attività**; **Partecipazione attiva**; **Verificabilità tecnica**.

Il tutto in linea con un **nuovo modello pedagogico di scuola**: olistico, collaborativo, ragazzo-centrico e che aiuta a superare le criticità e sviluppare talenti. Un modello in cui gli studenti siano soggetti attivi, costruttori della propria personalità.

FASI.

Rispetto all'esecuzione del servizio, le fasi previste sono le seguenti:

A. Avvio e pianificazione del servizio. Si prevede:

- una riunione preliminare all'avvio del servizio tra soggetto gestore e scuole per illustrare le linee guida relative alla documentazione delle attività
- una riunione iniziale tra Coordinatore e Referente della scuola
- l'assegnazione dei casi da seguire agli operatori in funzione dei seguenti criteri: •Conoscenza pregressa dell'utente •Esigenze speciali •utenti dello stesso plesso
- la stesura di una lettera di assegnazione da parte del Coordinamento (d'ora in poi Coord.) in cui vengono riportate le generalità dell'operatore e dell'alunno, e il monte-ore assegnato dal PEI, nel raccordo tra la Direzione Didattica e le Scuole
- un primo contatto degli operatori con il Dirigente scolastico
- la definizione dell'orario settimanale dell'operatore (fasce orarie e giorni di presenza) ► la redazione dell'orario globale di servizio in cui sono riportati tutti gli abbinamenti operatori-utenti

B. La presa in carico dello studente. A inizio anno scolastico avrà luogo la presa in carico dello studente secondo le seguenti modalità:

- Se l'alunno ha già usufruito del Servizio, è possibile: •riconfermare la sua presa in carico da parte dell'operatore che lo aveva seguito l'anno precedente •oppure provvedere a un avvicendamento nel caso di impedimenti oggettivi (trasferimento ad altro servizio,



dimissioni, assenza di lungo periodo, impegni dell'operatore con altre cooperative o realtà lavorative che ne limitano la disponibilità e presenza - anche nel percorso di volontariato nelle attività extra scuola-) o scelta non opportuna dell'operatore incaricato precedentemente; in tali circostanze, il Gestore del Servizio si riserva di individuare la soluzione organizzativa più adeguata, garantendo comunque la qualità del servizio e la coerenza degli interventi, in quanto è a conoscenza dei bisogni di ciascuno studente anche in virtù della pluriennale gestione del servizio. In tale circostanza la presentazione dell'utente sarà integrata dai dati della documentazione, conservata nell'Ufficio del Coord., relativa al lavoro svolto negli a.s. precedenti

► **Se invece, si tratta di un "nuovo" caso:** il Coord., sulla base dei *dati informativi trasmessi dall'organo competente*, e di un loro approfondimento attraverso un contatto con gli operatori dei servizi territoriali che conoscono l'alunno, si orienterà rispetto all'individuazione dell'operatore con caratteristiche più adeguate per attitudini personali ed esperienza professionale, a seguire l'alunno. Successivamente l'operatore approfondirà la conoscenza del caso. Nella fase di assegnazione dei casi, agli operatori saranno consegnati: •credenziali accesso Software per timbrature e per gestione/registrazione attività e documentazione utenti •modulistica di servizio e Qualità ecc.

C. La conoscenza dell'alunno che prevede un lavoro di osservazione e di raccolta di informazioni da parte degli operatori, che proseguirà per l'intero anno scolastico e verrà riportato nella **Scheda utente**

D. La riunione di programmazione del P.E.I. Una volta assegnati i casi agli operatori, questi si renderanno disponibili a prendere parte alla riunione iniziale di stesura del P.E.I.. a cui partecipano di norma gli operatori sanitari individuati dalla ASL, il personale insegnante curriculare e di sostegno della scuola, l'assistente specializzato e la famiglia. La partecipazione dell'assistente specialistico alla **riunione iniziale** di stesura del P.E.I. gli permetterà di venire da subito a conoscenza degli obiettivi di sviluppo del disabile da raggiungere durante l'anno e di formulare la scheda **Progetto Educativo Individuale – attività scolastica** che lo orienterà in termini pratici nell'articolazione delle attività da svolgere con l'utente.

E. L'erogazione quotidiana del servizio sarà monitorata attraverso l'utilizzo del **Diario Giornaliero** e la **Scheda Progetto Educativo Individuale – attività scolastica** (verifica intermedia) e scandita dallo stretto raccordo con gli altri professionisti coinvolti e periodiche riunioni di gruppo. **F. La conclusione del servizio e la verifica dei risultati** attraverso la stesura di una **relazione** sul lavoro svolto in cui confluiranno i dati raccolti nella **Scheda Progetto Educativo Individuale – attività scolastica**, sezione verifica finale.

In linea di continuità con l'attuale organizzazione, saranno mantenute **equipe di lavoro differenziate per istituto scolastico** così da •avere referenti unici per ogni plesso •favorire lo scambio delle informazioni •garantire la conoscenza degli utenti di ogni scuola da parte degli operatori di quella scuola •dare priorità ai colleghi della stessa equipe per le sostituzioni quale garanzia di conoscenza degli allievi, delle insegnanti e delle referenti d'istituto.

ORGANIGRAMMA/RISORSE UMANE DEDICATE

L'Offerente assicura la completa autonomia dal punto di vista organizzativo e tecnico per l'erogazione del servizio centralizzando le responsabilità di governance e operative all'interno della propria organizzazione. La struttura organizzativa proposta si articola principalmente in: **ORGANISMI DI DIREZIONE/GOVERNO E CONTROLLO** e **STRUTTURA OPERATIVA**. Ruoli e responsabilità sono formalizzate nelle **job description** riportate.

DIREZIONE GOVERNO E CONTROLLO

[DIR] DIREZIONE La Direzione ha il compito di rappresentare l'Offerente nei confronti del Cliente, assicurando una proficua gestione delle relazioni contrattuali, commerciali e gestionali.

[GQS] UFFICIO GARE, QUALITÀ E SICUREZZA È l'organo responsabile della gestione di tutte attività inerenti alla partecipazione ad avvisi, bandi di gara e appalti, alla qualità e alla sicurezza dell'appalto, garantendo l'osservanza dei sistemi di certificazione aziendali, la loro corretta applicazione, lo sviluppo di nuove soluzioni tecniche e tecnologiche e il recepimento della normativa aggiornata.

[REN] RENDICONTAZIONE Reparto aziendale, certificato nel sistema Qualità, che si occupa di raccogliere, verificare, organizzare e comunicare i dati economici, finanziari e sociali delle attività svolte.

[FIN] AMMINISTRAZIONE E FINANZA È l'organo responsabile della gestione delle risorse economiche e finanziarie, assicurandone la disponibilità per l'appalto. Annovera numerose figure esperte di rendicontazione che garantiscono una puntuale documentazione e resoconto delle spese sostenute.

[HR] RISORSE UMANE È l'organo di gestione di tutte attività inerenti all'amministrazione, l'organizzazione e la selezione delle risorse umane.

[SCF] SVILUPPO COMMERCIALE E FORMAZIONE	È responsabile dell'individuazione delle gare, degli avvisi di co-progettazione e delle strategie commerciali della cooperativa e referente per ciò che concerne la formazione delle risorse umane.
[RDA] RESPONSABILE DI AREA	È responsabile dei servizi afferenti al proprio comparto (A o B), del controllo e della supervisione degli stessi e referente diretto del RDS/COORD
STRUTTURA OPERATIVA	
La Struttura Operativa è costituita dal Coordinatore e dagli addetti dedicati all'effettiva erogazione dei servizi.	
[RDS/COORD] RESPONSABILE DEL SERVIZIO/COORDINATORE	È la figura professionale cardine del processo di erogazione del servizio. È responsabile diretto di programmazione, gestione e controllo del servizio, e del raccordo costante con l'Ente. L'Offerente propone sia un Coordinatore generale del servizio che uno Coordinamento specifico relativo alle disabilità sensoriali.
[OS] ORGANIZZAZIONE SERVIZI	Consiste in una sala operativa dedicata alle sostituzioni che si interfaccia costantemente con COORD e addetti al servizio.
[REP] REFERENTI TERRITORIALI E/O ISTITUTO	Individuati per zona, sono figure intermediari fra educatori, coordinamento e scuole
[EP] ED. PROF.LI.	Promuovono, organizzano e verificano gli interventi educativi mirati al recupero ed allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia. Partecipano alla predisposizione e verifica del P.E.I. Operano in raccordo con personale docente e non docente, famiglie e personale dei servizi territoriali
[ASSCOM] ASSISTENTI ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE	in possesso di specifiche competenze relative alla disabilità sensoriale, favoriscono la comunicazione tra gli studenti con disabilità e il loro ambiente scolastico e sociale, e supportano la fruizione dell'insegnamento da parte degli allievi

Di seguito si riportano titoli, esperienza e compiti delle principali figure afferenti all'**Alta Direzione** che saranno coinvolte nel servizio.

NOME/COGNOME	RUOLO	TITOLO DI STUDIO PRINCIPALI	ESPERIENZA
V. Paradisi	Direttore	Laurea in Pedagogia e Psicologia, Pedagogista Relazionale, Mediatore Familiare	>30
T. Mariottini	Resp. D'Area	Laurea in Scienze dell'educazione, Formazione Project Manager	>20
A. Pedone	Coord.	Educatore Legge Iori, Laurea in Scenografia, Arteterapeuta, Alta Formazione in Progettista di Interventi Sociali	>15
M. Lari	Coord. (supporto)	Laurea in Scienze dell'educazione	>20
V. Vitolo	Coord. disabilità sensoriali	Assistente alla comunicazione. Qualifica professionale Interprete Lingua dei segni italiana e Assistente alla comunicazione, CFP Regione Campania e ENS Napoli – Percorso di Formazione di 1200 ore	>20
M. Pesci	Rendicontatore dedicato	Laurea in Economia, Esperto di rendicontazione	>15
L. Buti	Rendicontatore dedicato	Diploma di scuola secondaria superiore con pluriennale esperienza nella rendicontazione di progetti complessi, FSE	>30
L. Meer/ S. Emma	Addetto sostituzioni	Diploma di scuola secondaria superiore; Corso gestione dei flussi informativi	>10
C. Colombi	Rendicontatore dedicato	Laurea in economia e commercio	>10
C. Bacci	Rendicontatore dedicato	Laurea in economia e commercio	>10

Al fine di garantire una presenza organizzativa capillare, una maggiore prossimità agli Istituti scolastici e una gestione tempestiva delle criticità, il modello organizzativo prevede l'individuazione di uno o più **Referenti Territoriali e/o Istituto**, selezionati tra gli educatori con maggiore esperienza professionale e consolidata conoscenza del servizio. Tale figura si colloca quale elemento di raccordo tra il Coordinamento centrale, l'Organizzazione Servizi e il gruppo degli operatori assegnati ai singoli istituti scolastici, svolgendo una funzione di facilitazione organizzativa e supporto operativo.

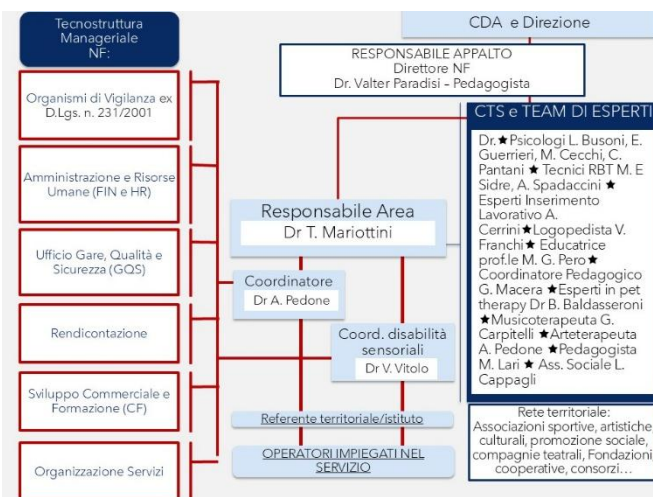
Il Gestore del servizio mette inoltre, a disposizione del servizio uno specifico **Comitato Tecnico Scientifico (CTS)** composto da 6 professionisti ed esperti di settore (1 Pedagogista, 1 Ed. Prof.le, 1 Arteterapeuta, 1 Psicologa, 1 Assistente Sociale e 1 Coordinatore Pedagogico), quale garanzia di qualità, efficacia e innovazione dei servizi offerti. Il CTS sarà coinvolto nelle seguenti attività: ○ Consulenza Specialistica ○ Elaborazione e Revisione di Protocolli e Linee Guida ○ Monitoraggio e Valutazione della Qualità dei Servizi ○ Supporto alla Formazione e Supervisione del Personale ○ Promozione della Ricerca e dell'Innovazione ○ Intervento in Situazioni Complesse ○ Networking e Collaborazione Esterna ○ Supporto nella Definizione degli Obiettivi e delle Strategie ○ Garanzia di Eticità e Deontologia ○ Produzione di Documentazione e Report.

Per la gestione efficace dell'attività il costituendo RTI si avvale inoltre di:

► specifici software (HR Infinity di Zucchetti, GecosPlus, Nextcloud, Geobadge, ecc.) per la documentazione delle attività, la condivisione delle informazioni, la tracciabilità del servizio, le comunicazioni interne, ecc..

► un'importante presenza territoriale grazie alle sedi legali e operative (proprie o in virtù della collaborazione con realtà territoriali) dislocate sulla Provincia (proprie o in virtù della collaborazione con realtà territoriali) dislocate sulla Provincia (sedi di Livorno: via dei Ramai, n. 1 a Livorno – NF in virtù della collaborazione attiva con Favorido Servizi; via Maggi, n. 82 Livorno – Comunico; sede Autismo Livorno in virtù della collaborazione in essere; Sede di Rosignano: via Guido Rossa, n. 51 – Nuovo Futuro; Sede di Cecina: via Marrucci, n.23 – Nuovo Futuro; Sede di Donoratico: via Aurelia, 23B – Nuovo Futuro).

► materiali e attrezzature ad hoc per le diverse disabilità; in particolare si ricordano: Pedana Vibrotattile ® Comunico, ingranditori, sintesi vocale, libri tattili..



MONTE ORE DI SERVIZIO

In relazione al budget attualmente disponibile, verranno garantite **31.434 ore di servizio**.

ELEMENTI DISTINTIVI DEL PROGETTO

CARATTERISTICA	DESCRIZIONE
ESPERIENZA	Ultraventennale maturata in ambito scolastico in servizi analoghi e/o nelle medesime scuole oggetto della manifestazione di interesse
CONTINUITÀ	Garantita dal fatto che il raggruppamento, nel suo complesso, ha gestito il servizio, nell'ultima annualità, all'interno degli istituti secondari superiori della Provincia di Livorno e dalla volontà di riconfermare gli stessi operatori precedentemente impiegati
SPECIALIZZAZIONE	Grazie alla presenza nel raggruppamento dell'Associazione Comunico, specializzata in disabilità sensoriali, che fornirà gli assistenti alla comunicazione e tiflodidattici, consulenza specialistica e attrezzature ad hoc
INNOVAZIONE TECNOLOGICA	Attraverso l'utilizzo di Software e App, la messa a disposizione di contenuti digitali per gli operatori, guide, videotutorial...
DOCUMENTAZIONE E TRASPARENZA	Mediante l'impiego di Software dedicati e piattaforme di archiviazione in cloud, audit e verifiche periodiche, reportistica e rendicontazioni mensili, Cabina di regia
TEAM SOSTITUZIONI	Inteso sia come squadra di operatori jolly per le sostituzioni, sia come staff dedicato all'organizzazione delle stesse (Coordinatore e team "organizzazione servizi")
FORMAZIONE	Specialistica (oltre a quella obbligatoria) su temi chiave: disabilità sensoriali, autismo, e altri argomenti rilevati annualmente attraverso una puntuale indagine dei fabbisogni formativi degli operatori; introduzione della formazione peer to peer
VOLONTARI TIROCINANTI	Mediante l'impiego di educatori volontari dell'Associazione Comunico e tirocinanti messi a disposizione da Nuovo Futuro in virtù delle convenzioni universitarie attive con le Facoltà di Scienze dell'educazione, Scienze Sociali, Scienze Pedagogiche, Psicologia, ecc. sempre in affiancamento agli operatori, quale arricchimento dell'offerta

INCLUSIONE	Mediante i gruppi di lavoro (Rete di Inclusione Provinciale) che si riuniscono on line o in presenza con cadenza periodica per condividere buone prassi e eventi annuali volti alla sensibilizzazione della comunità e community virtuale per condividere storie di successo, buone prassi, e risorse utili per famiglie e operatori ...
EXTRA SCUOLA	Attraverso i progetti pilota per l'inclusione degli studenti con disabilità in attività sportive, culturali e ricreative sul territorio, in stretta collaborazione con enti locali e associazioni locali e l'impiego di volontari dell'associazione Comunico
RACCORDO E RETE TERRITORIALE	Attraverso collaborazioni e convenzioni già attive e altre in via di definizione con l'associazionismo locale per la realizzazione e la proposta di servizi e attività integrative
CONSULENZE E INCONTRI TEMATICI	Con Caffè tematici itineranti informali condotti da professionisti ed esperti, rivolti a insegnanti e/o genitori
RACCORDO CON ISTITUTI SCOLASTICI E FAMIGLIE	Attraverso l'attuazione di periodici momenti di condivisione e confronto (formali e informali) con gli Istituti scolastici coinvolti e con le famiglie (a cura dei Coord. e degli operatori) per la rilevazione (diretta e indiretta) di: bisogni, criticità, buone prassi, spunti di miglioramento...

VERIFICA E MONITORAGGIO.

Il controllo dell'effettivo svolgimento delle attività avverrà attraverso:

- **Audit di I, II e III parte**
- **Sopralluoghi/Controlli a campione** da parte del Coord con e senza preavviso (in loco e sulla documentazione caricata on line) a rotazione sui diversi plessi scolastici a cadenza mensile (verbalizzata da apposito verbale di sopralluogo)
- **Software HR Infinity Zucchetti, Gecosplus, Geobadge** che permettono la registrazione e interrogazione informatizzata dei dati relativi al servizio quali ore di servizio erogate per cantiere, operatore e utente, attività pianificate e realizzate, documentazione di servizio
- **App Timbrature** per segnalare inizio/fine attività, che garantisce la verifica dell'effettivo svolgimento del servizio
- **gli Istituti scolastici.**

Le **Analitics** relative al servizio (n° e qualifica operatori, cv, contratto, mansione e assegnazioni operatori/utenti/strutture, piani di lavoro, turnistica/calendari attività, monte ore programmato ed erogato, report presenze operatori, modulistica Qualità...) saranno rese disponibili in cloud alla Provincia attraverso appositi account.

Il controllo di gestione del servizio avviene attraverso:

1. una rendicontazione specifica mediante

→ **schede di monitoraggio individualizzate** per ogni utente.

Queste schede registreranno la frequenza degli interventi, le attività svolte, i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi individualizzati del Piano Educativo Individualizzato (PEI) e le eventuali criticità emerse. In particolare si adottano i seguenti strumenti: • **Cartella personale scheda utente** (per la raccolta di informazioni iniziali sull'alunno) • **Progetto Educativo Individuale – attività scolastica** (in linea con il PEI) • **Diario Giomaliero** (programmazione e registrazione delle attività) • **Scheda di osservazione** (rilevazione periodica delle competenze) • **Scheda colorimetrica** (per la rilevazione dell'umore dell'utente) • **Fogli firma**

→ **report periodici** (mensili, trimestrali o finali) redatti dal Coord., che forniranno un quadro sintetico delle attività svolte, dei risultati ottenuti e delle osservazioni significative, frutto di **audit interni** (di 1°, 2° e 3° parte), **valutazioni periodiche delle prestazioni** (osservazioni dirette e feedback di genitori e minori), **sopralluoghi/controlli a campione** (documentati da verbale, anche tramite Mystery Auditor). Il Coord. si avvale dei seguenti strumenti: • **Verbali di riunione** • **Scheda sopralluoghi** • **Rendiconto formazione/supervisione erogata** • **Report rendicontazione mensile** • **Relazione annuale** • **Questionari di soddisfazione** • **Modulo reclami**

→ **strumenti di rendicontazione economica** dettagliati, che registreranno mensilmente le ore di servizio erogate e le spese sostenute, garantendo trasparenza e tracciabilità delle risorse impiegate.

2. strumenti tecnologici avanzati quali

→ **HR Infinity**, per la rilevazione delle presenze del personale e del monte ore di servizio svolto, la registrazione e verifica di turnistica, sostituzioni, e ore di servizio erogate. L'**App ZConnect** rileva l'orario di ingresso e uscita, i giorni e le ore di servizio svolto, il tipo di prestazione prevalente ed eventuali note.

→ **GecosPlus**, invece, è impiegato per la documentazione e verifica delle attività effettivamente realizzate, l'archiviazione e consultazione della reportistica.

La verifica delle Qualità del servizio e della soddisfazione avverrà secondo i seguenti parametri:

Monitoraggio e Verifica Della Qualità Di Processo. Sono elementi di processo:

→ **Pianificazione e programmazione:** insieme delle decisioni organizzative atte a regolamentare l'esecuzione delle attività secondo le esigenze intrinseche ed estrinseche dei servizi. Gli indicatori includono: • **Continuità del percorso educativo** mantenendo stabile il gruppo di lavoro (target >=90% operatori annuale) • **presenza delle cartelle utente** (target 100% annuale) • **elaborazione**

del 100% dei progetti personalizzati annualmente • numero di incontri di equipe > 6 annuali • riunioni mensili > 1 tra coord. e operatori • collegialità della progettazione con il 100% di partecipazione degli educatori ai PEI.

➔ **Piano metodologico:** Costituito dall'insieme di Procedure e Istruzioni Operative indispensabili per una corretta esecuzione delle prestazioni. Questo include: • valutazione delle verifiche sui progetti educativi personalizzati (>2 annuali) • rispetto delle ore di servizio (Ore effettuate/ore programmate 100% mensile) • numero di sostituzioni operatori (<20% annuale). Sono monitorate anche le • criticità riconducibili ad attrezzature, sistema informatico e comunicazione (<3 NC annuali).

Monitoraggio e Verifica Della Qualità Di Risultato. Attiene il monitoraggio in termini quantitativi del servizio reso: ○ corretto presenziamento alle riunioni e alle attività programmate ○ rispetto del monte-ore di erogazione del servizio previsto, ecc., le cui verifiche saranno rese possibili in particolare tramite le funzionalità dell'app dedicata alle timbrature ○ professionalità degli operatori. Gli indicatori di risultato includono: • raggiungimento degli obiettivi da parte degli utenti (>70% annuale) • rispetto degli obiettivi utente (>80% trimestrale) • esecuzione delle attività di servizio (>85% trimestrale) • qualificazione degli operatori (100%) • indice di turn-over (<1% annuale) • redazione della carta del servizio (entro 1 mese dall'avvio).

Monitoraggio e Verifica Della Customer Satisfaction. La valutazione della soddisfazione della SA e dei familiari degli utenti del servizio avviene mediante analisi diretta (incontri, questionari di soddisfazione utenza, ecc) ed indiretta (lettere, mail di soddisfazione/reclamo ecc).

La rilevazione **diretta** avviene tramite: ➔ incontri con le famiglie ➔ Somministrazione di questionari anonimi (o con possibilità di sottoscrizione) a metà anno e al termine dell'anno a famiglie e/o clienti (SA, scuola, ecc.), finalizzati a rilevare la qualità del Servizio reso. I fattori di indagine includono: • Disponibilità (aiuto/supporto fornito) • Professionalità (competenza degli operatori) • Sensibilità (capacità di ascolto ed empatia) e • Sicurezza (fiducia trasmessa). Si utilizzano sia sistemi cartacei che online (es. SurveyMonkey, Google Moduli, Eval&Go) per una raccolta dati più precisa e puntuale, anche da mobile, con nuove tipologie di domande e misuratori grafici. ➔ interviste faccia a faccia (*face to face*), efficaci su temi complessi, per approfondire criticità.

La rilevazione **indiretta** avviene tramite la rilevazione dei reclami. I dati raccolti confluiscono in specifici report.

SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO (aspetti oggetto di finanziamento)

Attività di assistenza all'autonomia e alla comunicazione. Il servizio prevede l'erogazione di 31.434 ore di attività (prima tranche) svolte prevalentemente da **educatori prof.li** e in parte da **operatori specializzati in disabilità uditiva con relativa formazione e in disabilità visiva**. Per gli educatori prof.li il contratto di riferimento è il **CCNL delle cooperative sociali livello D2**, mentre il rapporto instaurato con i professionisti Comunico impegnati nelle attività progettuali è regolato mediante **contratti di collaborazione coordinata e continuativa** (Co.Co.Co.), ai sensi del D.Lgs. 81/2015, art. 2 e seguenti, trattandosi di figure professionali altamente specialistiche (Assistente alla comunicazione sordità e Interprete LIS in Lingua dei Segni Italiana – LIS e Assistente Tiflodidattico) non ancora ricomprese in un Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) specifico. Tale forma contrattuale consente di garantire flessibilità organizzativa e valorizzazione delle competenze professionali su più fronti progettuali, nel rispetto della normativa vigente. L'intervento verrà erogato in funzione del fabbisogno declinato nella seguente Tabella, fino al raggiungimento delle 31.434 ore.

Istituto Scolastico	Comune	N° studenti destinatari	N° max. ore annue
Einaudi-Ceccherelli	Piombino	27	8184
LS Enriques	Livorno	18	3630
Niccolini-Palli	Livorno	48	13431
LS Cecioni	Livorno	21	6006
LS Fermi	Cecina	9	2772
Iti Galilei	Livorno	60	9555
Carducci-Volta-Pacinotti	Piombino	22	6120
Buontalenti-Cappellini-Orlando	Livorno	50	14982
Isis Mattei	Rosignano M.mo	40	11517
Vespucci-Colombo	Livorno	77	13101
Isiss M. Polo	Cecina	54	14899
Alma Mater S.r.l. (Licei LB Alberti)	Piombino	0	0
TOT.		426	104197

Figure dedicate. Per il **coordinamento** delle attività saranno coinvolte diverse figure:

- i dott.ri Pedone e Lari, in linea di continuità con il precedente coordinamento e
- la dott.ssa Vitolo per il coordinamento degli operatori specializzati in disabilità sensoriali - che oltre a pianificare e gestire l'attività, prenderanno parte all'istituzione della Rete di Inclusione Provinciale e alla cabina di regia e ai numerosi momenti di confronto previsti con gli Istituti scolastici, intesi quali occasioni di rilevazione dei fabbisogni, ascolto e risoluzione di eventuali problematiche, condivisione di buone prassi, ... -.

Sono previsti, a supporto dello staff di coordinamento, n. 2 figure di Nuovo Futuro ○ **addette alle sostituzioni** (personale amministrativo presente nella sede principale della cooperativa Nuovo Futuro che fa parte della cosiddetta "sala organizzazione servizi", vale a dire un gruppo di 4 persone dedicate alla gestione delle sostituzioni quotidiane e in caso di urgenza. Di questo gruppo, 2 risorse saranno impiegate nella gestione delle sostituzioni del presente servizio. Ciò rappresenta un valore aggiunto al progetto in quanto è garanzia di un pronto intervento funzionale a non lasciare scoperto il servizio).

A queste si aggiunge **un addetto alle sostituzioni dedicato** dell'associazione Comunico.

Saranno impiegati anche almeno **n. 4 Rendicontatori dedicati**, ossia figure amministrative con esperienza nella rendicontazione di progetti complessi - anche FSE -, per la raccolta, la verifica e l'invio della documentazione funzionale alla rendicontazione mensile e al successivo rimborso.

Garanzia della continuità della relazione operatore/studente. Essendo la continuità della relazione tra operatore e studente un fattore chiave per il successo del servizio, ci si impegna a garantirla pienamente. Dal momento che il progetto attiene, come richiesto, la **gestione unitaria complessiva di tutti gli istituti secondari superiori sopra elencati**, la continuità verrà garantita come segue:

- essendo il costituendo RTI gestore del servizio nell'ultima annualità, si intende **mantenere lo stesso personale** che ha dimostrato competenza e dedizione, assicurando così la stabilità e la fiducia necessarie per un supporto efficace.
- Inoltre, come già descritto nel paragrafo relativo alla presa in carico dello studente, se l'alunno ha già usufruito del servizio e non ci sono motivi ostativi, si procederà con la riconferma dell'operatore che lo aveva già seguito nella precedente annualità.

Procedura Sostituzioni. In caso di assenze, programmate e non degli operatori, ne viene **garantisce la sostituzione**, anche per assenze di un solo giorno, compatibilmente con la disponibilità di personale in possesso dei requisiti. La **gestione delle sostituzioni** è di pertinenza della Sala Organizzazione Servizi che tramite il **Software**, in caso di assenze, analizza la Forza lavoro e visualizza i dipendenti che potrebbero sostituire il personale assente.

OS opera secondo il seguente **iter**: **individua il sostituto**

- 1) **internamente al servizio**, tra i colleghi dell'operatore assente che lavorano nella stessa struttura/scuola
- 2) **tra i componenti di una squadra di supplenti (jolly)** istituita all'avvio del servizio, composta da operatori con qualifica pari a quella del personale impegnato con continuità, residenti nelle vicinanze delle strutture, formati e aggiornati, informati dal Coord circa le caratteristiche di ogni scuola e la tipologia di utenti. Ciò garantisce la **continuità del rapporto operatore utente e tempi di attivazione delle sostituzioni**
- 3) infine, nel caso in cui le assenze fossero durature e numerose e la capacità della squadra di supplenti non fosse sufficiente a coprire il servizio, il Software provvederà a individuare i sostituti **tra gli operatori dell'Offerente in possesso dei requisiti necessari ma assegnati ad altri servizi sul territorio (Piano di emergenza)**. Una volta individuato il sostituto e confermato l'incarico, viene messo in contatto con l'operatore titolare del servizio al fine di ottenere informazioni utili sullo stesso, e viene abilitato alla consultazione della documentazione di servizio inerente al plesso e al minore su GecosPlus. A seguire, il Coord provvede a informare la scuola della sostituzione indicando i nominativi dell'operatore assente e del sostituto.

Mezzi e attrezzature per lo svolgimento delle attività. Saranno impiegate ○ n. 3 Fiat Panda e previsti anche dei ○ rimborsi chilometrici per gli operatori che dovranno raggiungere i plessi scolastici più decentrati o spostarsi tra sedi distanti tra loro per lo svolgimento del servizio. Saranno impiegati i ○ Software HR Infinity Zucchetti, Gecosplus, Geobadge e Nextcloud ad uso sia di operatori che di Coordinatori, rendicontatori e personale amministrativo. Saranno impiegati ○ telefoni di servizio e ○ SIM dati oltre a ○ materiali didattici sensoriali.

SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO (aspetti oggetto di co-finanziamento)

Back Office. Ore aggiuntive di ed. prof.li e assistenti alla comunicazione per attività di back office

Volontari Comunico. Per un tot. di 180 ore per lo svolgimento di

- **attività extra-scuola** (per aiuto nello svolgimento dei compiti scolastici) rivolte a studenti con disabilità visiva e/o uditiva in ottica inclusiva presso la sede dell'associazione Comunico, la Biblioteca di Rosignano Solvay c/o il Centro Culturale Le Creste e il Museo di Storia Naturale del Mediterraneo di Livorno
- **attività ludico ricreative sensoriali** c/o il Museo di Storia Naturale del Mediterraneo di Livorno, in ottica inclusiva
- **servizio di interpretariato di LIS** in occasione dei colloqui scolastici a supporto di genitori sordi per i loro figli inseriti nel percorso scolastico di scuola superiore.

Volontari associazioni. Per un tot. di 30 ore per lo svolgimento di progetti pilota per l'inclusione di studenti con disabilità in attività sportive, culturali e ricreative o per la realizzazione di attività ludico-ricreative in stretta collaborazione con enti e associazioni locali, da implementare nelle fasi successive a seguito della stipula di ulteriori protocolli di collaborazione.

Tirocinanti. Afferenti alle Facoltà convenzionate, per un tot. di 120 ore in affiancamento agli educatori prof.li in alcuni dei plessi oggetto dell'assistenza specialistica e stagisti afferenti ai corsi ADB per affiancamento degli operatori in progetti ad hoc anche extra scuola. I tirocinanti avranno specifico progetto formativo, tutor e documentazione a comprova delle ore svolte.

Comitato Tecnico Scientifico (CTS). Per un tot. di 144 ore per lo svolgimento di attività consulenziali/integrative, come meglio descritto in precedenza. Fanno parte del CTS: 1 Pedagogista (Dott. Paradisi), 1 Ed. Prof.le (Dott.ssa Mariottini), 1 Arteterapeuta (Dott.ssa Proserpio), 1 Psicologa (Dott.ssa Busoni), 1 Assistente Sociale (Dott. Cappagli) e 1 Coordinatore Pedagogico (Dott. Macera).

Figura dedicata per Caffè tematici, eventi... Per un tot. di 80 ore per l'organizzazione di:

- **mentoring tra studenti** attraverso la promozione di un programma buddy system in cui studenti più grandi ed empatici affiancano volontariamente gli studenti con disabilità (sarà attivata una sperimentazione pilota in uno degli istituti scolastici coinvolti e il raggruppamento si occuperà della formazione e supervisione dei "buddy" selezionati).
- **n. 1 evento pubblico di sensibilizzazione e inclusione** nella forma di mostra, flash mob, giornata dell'inclusione, incontro formativo/informativo o altro per sensibilizzare la cittadinanza sulle tematiche della disabilità coinvolgendo scuole e associazioni locali
- **caffè tematici itineranti** quali incontri periodici informali, aperti a famiglie, operatori e insegnanti, per discutere tematiche specifiche legate alla disabilità
- **recupero e riuso di materiali** attraverso la creazione di un piccolo "magazzino" di ausili e materiali didattici recuperati da scuole e famiglie che non ne hanno più bisogno, per metterli a disposizione degli studenti in maniera gratuita
- **sviluppo di partnership locali** con associazioni sportive e culturali del territorio mediante la stipula di protocolli di collaborazione.

Figura dedicata per innovazioni digitali. Per un tot. di 80 ore per:

- **creazione di guide e tutorial** (videotutorial/infografiche) per l'uso di app e software open source, per supportare l'autonomia degli studenti al di fuori dell'orario scolastico
- **facilitazione creazione di gruppi di studio on line** tra studenti con bisogni simili
- **creazione di un blog o di una newsletter** quale piattaforma online per condividere storie di successo, buone prassi e risorse utili per famiglie e operatori.

Aperipizza LIS. Figura dedicata per l'organizzazione di Iniziative di socializzazione, aperitivi, karaoke inclusivi con esperto in LIS

Mezzi e attrezzature per lo svolgimento delle attività.

- N. 1 macchina dedicata a disposizione del Coordinamento (Fiat Panda),
- beni di consumo e materiali didattici quali a titolo esemplificativo, cartoncini, fogli, pennarelli, fotocopie, colle, ecc. per lo svolgimento delle attività e dei laboratori, materiali sensoriali approccio Snoezelen per allestimenti e attività ad hoc
- ausili didattici innovativi.

Formazione. Oltre alla formazione obbligatoria, si prevede la formazione specialistica. Questa sarà realizzata nelle seguenti modalità:

Formazione FAD	Quale modalità di aggiornamento ormai consolidata, sarà adottato il cloud “La cassetta degli attrezzi: Linee guida e strumenti a supporto degli operatori”, una piattaforma di condivisione accessibile in qualsiasi momento dagli operatori da remoto. Nel cloud si trovano: dispense, slides, linee guida, vademecum, eventuali video, test finali di verifica delle competenze, questionario di soddisfazione e domande specifiche per la rilevazione dei fabbisogni formativi funzionale a identificare i temi da inserire nei successivi approfondimenti formativi. Una volta effettuato il test finale viene rilasciata specifica attestazione delle competenze. “La cassetta degli attrezzi 2026: Linee guida e strumenti a supporto degli operatori” conterrà i seguenti moduli: PREVENZIONE MALTRATTAMENTI ▪ PREVENZIONE INCIDENTI DOMESTICI ▪ PREVENZIONE DEGLI ALLONTANAMENTI IMPREVISTI ▪ PREVENZIONE E CONTROLLO DISTURBI ALIMENTAZIONE ▪ USO CORRETTO DISPOSITIVI ▪ ETICA, DEONTOLOGIA E PROFESSIONALITÀ ▪ LA CASSETTA DEGLI ATTREZZI DELL'ANIMATORE ▪ AUTISMO: CORSO BASE TECNICHE ABA ▪ DISTURBO DELLA CONDOTTA E OPPOSITIVO PROVOCATORIO
Formazione in presenza	Saranno realizzati, con operatori specializzati dell'Associazione Comunico, i seguenti corsi: “Aggiornamento comunicare senza barriere per un corretto approccio per le disabilità sensoriali a scuola”, corso rivolto a insegnanti ed educatori. N. 1 edizione. Il corso prevede quale elemento di arricchimento dell'offerta anche le docenze in co-presenza e il collegamento on line con l'Università degli Studi di Parma “Ascoltare con il corpo”, corso volto a fare esperienza con la pedana vibrotattile. N. 2 edizioni.
Formazione peer-to-peer	Quale miglioria qualificante il progetto sarà realizzata anche una formazione peer-to-peer, che si concretizza nello scambio di competenze tra operatori in funzione delle singole specificità attraverso momenti di condivisione e scambio (es. ed. prof.le esperto in musicoterapia che trasferisce metodologie e conoscenze al collega esperto in arteterapia e viceversa). Il trasferimento di informazioni, conoscenze e competenze sarà realizzato tramite momenti di confronto sincroni calendarizzati e scambio di dati e documenti in modalità asincrona su piattaforme cloud.

Più precisamente, in merito alla formazione, sarà oggetto di co-finanziamento: l'attività di creazione dei contenuti digitali, pianificazione e gestione/coordinamento della formazione, docenze, raccolta e analisi dei dati, elaborazione reportistica finale, utilizzo spazi, trasporto pedana...

Valutazione di impatto. È prevista n. 1 figura dedicata (per 30 ore) alla raccolta e analisi dei dati per la valutazione d'impatto delle migliorie proposte. Mediante i dati rilevati attraverso specifiche griglie, foto, dati emersi nella cabina di regia, feedback di genitori e insegnanti verrà elaborata una “fotografia” relativa a come le migliorie proposte hanno influito sui destinatari delle attività. Tale analisi, combinate insieme alla valutazione dell'andamento quotidiano del servizio sono dirette a verificare l'esito della presa in carico svolta, all'interno di una più ampia valutazione dell'**impatto sociale**. A titolo di esempio, quale ulteriore elemento qualificante il progetto, si cita il servizio di interpretariato di LIS in occasione dei colloqui scolastici a supporto di genitori sordi per i loro figli inseriti nel percorso scolastico di scuola superiore, sopra citato tra le ore volontarie.

Spazi. Locali per formazione riunioni extrascuola supervisione laboratori/attività con le associazioni. Saranno utilizzati sia i locali di Nuovo Futuro che quelli messi a disposizione dalle associazioni.

Dotazione cucine e haccp. Si tratta di dotazioni (cuffie e cappine) e formazione specifica in materia di HACCP per gli educatori impiegati sul servizio che svolgeranno la propria attività presso le cucine degli Istituti Alberghieri.