

**a) Breve presentazione dell'Organismo:**

La Cooperativa Sociale Le Mille e una Notte opera nel campo sociale, culturale, naturalistico, dei servizi educativi e formativi, sin dal 1996, attraverso la realizzazione di progetti principalmente in convenzione con amministrazioni pubbliche e istituzioni. E' accreditata al RUNTS dal 2022. Per la realizzazione dei propri progetti la Cooperativa Sociale Le Mille e Una Notte può contare sul proprio staff costituito da circa 600 persone (numero che può oscillare periodicamente in base ai progetti e alle annualità) tra soci, dipendenti, tirocinanti, collaboratori esterni, con diverse professionalità, in possesso di qualifiche adeguate alle mansioni affidate e ai differenti servizi da realizzare; tutta l'equipe di lavoro condivide un'impostazione metodologica qualitativa, i valori, le buone prassi operative, le strategie che determinano il buon esito di un servizio. La Cooperativa sin dalla nascita si è caratterizzata per realizzare progetti e servizi in differenti ambiti quali i servizi alla persona, i servizi per le scuole, i servizi di animazione e ricreativi, servizi per l'infanzia, progetti europei e progetti naturalistici. Il luogo principale delle sue attività è il territorio di Roma, ma anche quello della Provincia di Roma, della Regione Lazio, nazionale ed europeo. Principali tipologie di interventi:

Servizi di assistenza rivolti alle persone con disabilità, minori e anziani, adulti in condizione di marginalità sociale, finalizzati all'autonomia e all'integrazione nel contesto socio-ambientale;

Accreditamento RUAS - oepac di Roma Capitale con impegno operativo nelle scuole dei Municipi: I - II - XII - XV; Servizi educativi e ludico-ricreativi rivolti all'infanzia (asilo nido - spazio be.bi);

Progettazione e gestione di centri diurni per persone con disabilità e/o anziani;

Progettazione e gestione di centri aggregativi per minori; Centri famiglia; Centro clinico di consulenza psicologica;

Sportelli di ascolto nelle scuole; Centri ricreativi estivi per minori o anziani;

La Cooperativa è in possesso del Rating di Legalità (\*\*++) e della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 per "Progettazione ed erogazione di servizi sociali, ludico, didattici e ricreativi". Per la realizzazione dei propri progetti la cooperativa si avvale di una equipe di lavoro che condivide un'impostazione metodologica qualitativa, valori, buone prassi operative e strategie che determinano il buon esito di un servizio. Dal 2018 si è dotata, infine di un Codice Etico aziendale e di un Modello di organizzazione, gestione e controllo, redatto in ottemperanza al D. Lgs. 231/2001

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

Per effettuare un servizio di qualità la Cooperativa Sociale Le Mille e Una Notte mette a disposizione un sistema di gestione e coordinamento delle attività, che permette di consolidare prassi operative orientate e finalizzate alla collaborazione con i servizi, facilitando la concertazione tra tutti gli attori coinvolti nella rete. L'attività di coordinamento verrà effettuata da un **Responsabile di comprovata esperienza ed in possesso di requisiti specifici**, come previsto dall'art. 14 comma 2 del Regolamento.

Nello specifico l'attività di coordinamento verrà svolta dalla **Dott.ssa Roberta Ribano, laureata in psicologia, con esperienza pluriennale nel coordinamento di servizi di assistenza scolastica.**

Di seguito riportiamo le mansioni svolte nel coordinamento del servizio:

1. Supporto nelle pratiche amministrative e nella gestione delle richieste di assistenza presentate dalla scuola, grazie agli incontri periodici tra il coordinatore e il referente dell'istituto e allo scambio di prassi operative condivise, che riguardano nello specifico la programmazione dell'assistenza individualizzata e la scelta dell'operatore adeguato alla tipologia di caso;
2. Incontri con i Referenti Scolastici per la prima presa in carico dell'utente e visita presso la scuola per conoscere l'alunno, i docenti e prendere coscienza di particolari esigenze dell'utente e del contesto specifico;
3. Stesura di un Piano di Intervento Individualizzato (P.I.I., secondo la modulistica in qualità della cooperativa) con l'indicazione chiara degli attori interessati, del servizio da erogare, gli obiettivi da raggiungere, dell'operatore assegnato, in modo che lo staff di coordinamento possa essere sempre a conoscenza dell'andamento dell'intervento educativo sull'alunno e degli operatori che con lui hanno lavorato;
4. Partecipazione a tutti i Gruppi di Lavoro Handicap (GLO - GLI);
5. Stesura relazioni periodiche sia sull'andamento in generale che su ogni singolo utente come momento di verifica e aggiornamento del percorso intrapreso;
6. Partecipazione alle riunioni di equipe degli operatori, con cadenza quindicinale, per avere un costante monitoraggio degli interventi e delle modalità attuate al raggiungimento degli obiettivi prefissati;
7. Cura dell'organizzazione degli orari di lavoro degli operatori, con predisposizione di un Piano di Lavoro Mensile, in conformità alle indicazioni fornite dal referente preposto, secondo le necessità degli utenti, le fasce orarie previste e la periodicità dell'intervento;
8. Informare l'Istituto della scelta degli operatori da assegnare ai singoli utenti in accordo con le indicazioni dello stesso aggiornandolo circa gli operatori di riferimento scelti per ogni singolo caso.
9. Visite periodiche settimanali di controllo presso le sedi scolastiche dove opera l'operatore, per monitorare il lavoro dell'operatore ed il suo coordinamento con il personale docente.
10. Reperibilità via cellulare H24 per sette giorni alla settimana.
11. Garantire, l'esigenza



della continuità assistenziale contenendo il turn-over. 12. Presidiare e garantire l'archiviazione dei dati sensibili sull'utenza. 13. Supportare gli operatori della cooperativa, il personale della scuola e i familiari dell'utente in casi particolarmente complessi e/o delicati, contribuendo attivamente al superamento della fase acuta ed alla eventuale ridefinizione dell'intervento allora in atto.

**c) *Principali modalità qualificative di contenimento del turn over:***

Nel cuore della nostra missione alla Cooperativa Sociale Le Mille e una Notte c'è la consapevolezza che la qualità del servizio che forniamo agli alunni con disabilità sia direttamente collegata al benessere e alla stabilità del nostro personale. Con l'obiettivo di contenere il turnover e promuovere un ambiente lavorativo salutare e produttivo, abbiamo sviluppato un approccio integrato e innovativo:

La Cooperativa pone attenzione nei confronti del personale, riguarda la somministrazione di questionari ad hoc rivolti agli operatori coinvolti nel servizio. Tali questionari sono volti ad indagare il livello di soddisfazione in ambito lavorativo. Gli item proposti sono finalizzati ad approfondire il livello di soddisfazione raggiunto nei diversi ambiti che costituiscono l'attività lavorativa: il lavoro svolto con l'utente e il rapporto instaurato; il lavoro svolto all'interno del contesto scolastico e il rapporto instaurato con il corpo docente e non docente, le condizioni lavorative in un'ottica di flexicurity. In linea generale, il contenimento del turn over avviene attraverso due tipi di interventi: il primo retributivo contrattuale e il secondo gestionale. Relativamente al contratto e alla retribuzione l'organismo garantisce: Il rispetto del Contratto Nazionale delle Cooperative Sociali comprensivo di indennità e dell'obbligo alla formazione continua; Regolare corresponsione dei compensi agli operatori a prescindere dal pagamento dei committenti; Copertura assistenziale e previdenziale; L'affidamento contemporaneo di altre tipologie di servizi, con un'organizzazione (tempi e modi) che non pregiudica il singolo servizio, al fine di consentire un riempimento dell'orario lavorativo dell'operatore e di prevenire i rischi di fuga dovuti a routine e burn-out; Possibilità per i lavoratori con figli, di accedere gratuitamente ai Servizi in ottica di Flexicurity della cooperativa, che mira a conciliare la vita lavorativa e la vita familiare con servizi specifici gratuiti (nidi, ludoteche, centri ricreativi estivi, etc). Attraverso queste strategie interconnesse, la Cooperativa Sociale Le Mille e una Notte non solo mira a ridurre il turnover, ma si impegna a creare un ambiente lavorativo dinamico, supportivo e gratificante. Siamo convinti che investendo nel benessere del nostro personale, potremo continuare a offrire un servizio eccellente agli alunni con disabilità, facendo la differenza nella loro vita e nella comunità.

**d) *Elementi qualificativi relativamente alla modalità di sostituzione del personale assente che assicurano sempre l'erogazione del servizio in conformità ai criteri minimi indicati all'art. 7 comma 2 delle Linee Guida approvate con Deliberazione della Giunta Comunale n. 109 del 28/07/2023;***

All'interno della Cooperativa Sociale "Le Mille e una Notte", comprendiamo l'importanza vitale di mantenere un servizio continuo e di alta qualità, in conformità con i criteri stabiliti nelle Linee Guida. Affrontiamo la sfida di sostituire il personale assente con soluzioni innovative e responsabili, garantendo che l'erogazione del servizio non sia mai compromessa. In merito alla gestione e all'organizzazione del personale, grazie all'ufficio di coordinamento, è in grado di provvedere alle sostituzioni in maniera tempestiva (inviando il sostituto esattamente all'orario di inizio servizio dell'operatore assente), grazie alla reperibilità che offre H24 SETTE GIORNI SU SETTE, con apposito cellulare, impegnandosi a garantire la continuità nelle supplenze, inviando sempre lo stesso operatore sullo stesso utente e garantendo un lavoro condiviso con il team già presente a scuola sull'utente, per evitare nell'alunno il disorientamento dovuto a troppi cambi di figure educative durante la permanenza a scuola. Il lavoro in team dell'operatore sostituto è ancor più garantito dalla presenza di tale operatore a tutte le riunioni (interne alla cooperativa o esterne, glh, verifiche periodiche) che riguardano l'utente stesso. Qualora la sostituzione dell'operatore potesse essere preventivamente programmata (in caso di un periodo di assenza programmato o prolungato) la cooperativa garantisce un ulteriore periodo di affiancamento operatore-sostituto al fine di agevolare, soprattutto per l'utente e la classe, il momentaneo cambiamento. Le emergenze, i cambi turni, le disponibilità e le richieste degli utenti vengono annotate e gestite dal coordinatore responsabile del servizio, il quale, reperibile continuativamente nell'arco della giornata provvede tempestivamente a risolvere le emergenze ed a provvedere alla risoluzione migliore delle problematiche. L'organismo si impegna a comunicare per iscritto tutte le sostituzioni del personale che superino la settimana. Attraverso queste strategie proattive e ben coordinate, la Cooperativa Sociale "Le Mille e una Notte" garantisce che l'erogazione del servizio sia sempre conforme ai criteri minimi stabiliti, anche in presenza di imprevisti. La nostra priorità è assicurare che ogni alunno riceva un supporto costante e di qualità, indipendentemente dalle circostanze.

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

Nella nostra Cooperativa Sociale "Le Mille e una Notte", ci impegniamo non solo a fornire servizi di alta qualità, ma anche a valutare e migliorare continuamente tali servizi. Un sistema integrato di valutazione della qualità, gestione dei reclami e risoluzione dei disservizi è fondamentale per mantenere e superare gli standard di eccellenza che ci poniamo. Il cuore del nostro approccio alla qualità è un sistema di valutazione robusto e

multisfaccettato. Questo include: Feedback Regolari: Raccogliamo feedback degli utenti, genitori e staff, utilizzando questionari, interviste e incontri di gruppo; Indicatori di Performance: Definiamo e monitoriamo indicatori chiave di performance (KPI) che riflettono la qualità del servizio, come il grado di soddisfazione degli studenti, il progresso nell'apprendimento e la frequenza di partecipazione; Revisioni Periodiche: Conduciamo revisioni regolari dei servizi per identificare aree di miglioramento e implementare modifiche in base ai risultati. Gestione dei Reclami: Il modo in cui gestiamo i reclami è tanto importante quanto la prevenzione degli stessi. Il nostro approccio include: Procedure Chiare: Stabiliamo procedure trasparenti e accessibili per la presentazione e il trattamento dei reclami; Risposte Tempestive: Garantiamo risposte rapide ai reclami, assicurando ai clienti che le loro preoccupazioni sono prese sul serio; Risoluzione e Follow-up: Ogni reclamo è un'opportunità per migliorare. Non solo risolviamo attivamente i problemi, ma anche conduciamo follow-up per assicurare la soddisfazione a lungo termine; Gestione del Disservizio: In caso di disservizi, il nostro obiettivo è minimizzare l'impatto e ripristinare rapidamente la qualità del servizio. Per farlo: Piani di Contingenza: Abbiamo piani di contingenza per garantire la continuità del servizio in varie situazioni; Comunicazione Efficace: In caso di disservizio, comunichiamo attivamente con tutte le parti interessate per informarle sullo stato e sulle azioni intraprese; Analisi e Prevenzione: Dopo ogni episodio di disservizio, conduciamo un'analisi approfondita per identificarne le cause e prevenire future occorrenze. Attraverso questo sistema integrato di valutazione e gestione, la Cooperativa Sociale "Le Mille e una Notte" si impegna a mantenere un alto livello di qualità nei suoi servizi, a rispondere efficacemente ai bisogni e alle preoccupazioni dei suoi utenti, e a migliorare continuamente in base al feedback e alle esperienze raccolte.

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

Alla Cooperativa Sociale "Le Mille e una Notte", riconosciamo l'importanza di una comunicazione efficace e trasparente con le famiglie e gli studenti che serviamo. Aspetto fondamentale riguarda la collaborazione con le famiglie, finalizzata all'accoglienza e alla presa in carico reale delle necessità del minore e del nucleo familiare in cui è inserito, passa attraverso il rapporto con la scuola e riguarda, oltre alla presenza del coordinatore del servizio a tutti i momenti istituzionali di programmazione e definizione dell'intervento educativo individualizzato sul minore (GLO, GLI, stesura del PEI, Monitoraggio e verifica del Piano), la realizzazione di attività finalizzate al sostegno e all'accompagnamento delle famiglie al processo educativo e di sviluppo in età evolutiva. Questo si traduce nella realizzazione di attività finalizzate al miglioramento e potenziamento del servizio, come la messa in atto di incontri costanti e sistematici per rilevare eventuali problematiche cui far fronte con il servizio stesso. In particolare, la collaborazione con la famiglia ha luogo in determinati momenti e si attua attraverso:

Incontri alla presenza dei referenti scolastici con la famiglia per la prima presa in carico dell'utente, finalizzati alla conoscenza di quest'ultimo e dei familiari di riferimento, per prendere coscienza di particolari esigenze dell'utente e del contesto specifico in cui è inserito. Nell'arco dell'anno il coordinatore effettua incontri periodici di monitoraggio e verifica, al fine di rilevare eventuali cambiamenti di cui prendere nota per adeguare l'intervento educativo - assistenziale; Disponibilità del coordinatore del servizio per incontri ad hoc con la famiglia finalizzati a dare un sostegno alla genitorialità, in particolare in momenti delicati e cruciali del processo evolutivo, in cui il genitore manifesta la necessità di un supporto qualificato. In particolare sottolineiamo, come l'impostazione metodologica da noi sostenuta, orientata alla collaborazione e al dialogo costante con i servizi comunali, con gli istituti Scolastici e con le famiglie, premetta di garantire un lavoro efficace ed efficiente, in grado di risolvere tempestivamente qualunque criticità possa emergere in ogni fase di realizzazione del servizio.

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

All'interno della Cooperativa Sociale "Le Mille e una Notte", adottiamo un approccio olistico e centrato sulla persona per identificare i bisogni specifici di ogni utente. La nostra metodologia si basa su un processo interattivo e partecipativo, che valorizza le voci degli utenti, delle famiglie e del personale educativo.

Valutazioni Individualizzate: Implementiamo valutazioni iniziali individualizzate per ogni nuovo studente, utilizzando strumenti standardizzati e osservazioni qualitative. Queste valutazioni sono condotte da un team multidisciplinare che include educatori, psicologi e, se necessario, altri specialisti. Incontri Regolari con le Famiglie: Organizziamo incontri periodici con le famiglie per discutere i progressi, le preoccupazioni e i bisogni in evoluzione degli studenti. Questi incontri sono momenti chiave per ascoltare le prospettive dei familiari e integrarle nel piano educativo. Monitoraggio Continuo: Attraverso un monitoraggio continuo del progresso degli studenti, siamo in grado di rilevare cambiamenti o nuove esigenze in tempo reale. Utilizziamo strumenti di valutazione formativa per adattare costantemente i nostri interventi alle esigenze emergenti. Analisi dei Dati e Riunioni di Team: Raccogliamo e analizziamo regolarmente dati quantitativi e qualitativi per avere una visione complessiva dei bisogni degli utenti. Il nostro team si riunisce regolarmente per discutere queste informazioni e per aggiornare i piani educativi individuali. Attraverso questa metodologia dettagliata e personalizzata, la Cooperativa è in grado di rilevare con precisione i bisogni di ciascun utente, assicurando che i servizi forniti siano efficaci, pertinenti e rispondenti alle esigenze individuali.

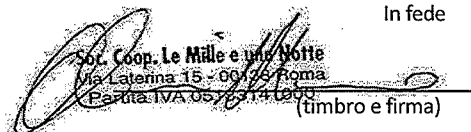
**h) Breve presentazione della carta dei Servizi da allegare.**

## Cooperativa Sociale Le mille e una notte

Dal 1996 ad oggi, la "scommessa" lanciata da un gruppo di giovani educatori si è trasformata in un'impresa sociale composta da un'equipe eterogenea di professionisti del terzo settore. Le Mille e una Notte offre servizi che sono il frutto dell'esperienza maturata al fianco di ogni singola persona raggiunta. Aree di intervento e servizi offerti: Disabilità (assistenza scolastica, domiciliare, centri diurni, weekend, soggiorni, laboratori integrati, Dopo di Noi), Minori e prima infanzia (Spazio Be.Bi, Asilo nido, Centri per la famiglia, Sostegno alla genitorialità) Anziani, Servizio Ausilioteca e tecnologie assistive, Centro Clinico di consulenza e sostegno psicologico a tariffe sociali (Centro Clinico Milleuno), attività ludico ricreative (Centri estivi, natalizi e pasquali), attività naturalistiche e di educazione alla sostenibilità.

Roma 15/01/2024

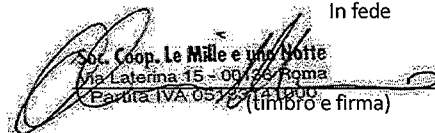
In fede

  
Soc. Coop. Le Mille e una Notte  
Via Laterna 15 - 00175 Roma  
Partita IVA 05723141000  
(timbro e firma)

Il sottoscritto è informato, ai sensi del D.lgs n.196/2003, che i dati forniti con il presente modulo sono oggetto di trattamento svolto, con o senza l'ausilio di strumenti informatici, nel pieno rispetto della normativa richiamata nell'Avviso Pubblico. Il sottoscritto acconsente esplicitamente all'utilizzo dei dati da parte dell'Amministrazione comunale che si riserva anche di raccogliere, trattare, comunicare e diffondere in forma aggregata i dati forniti, nei limiti e secondo le disposizioni di legge vigenti.

Roma, 15/01/2024

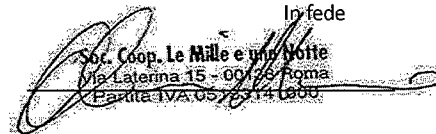
In fede

  
Soc. Coop. Le Mille e una Notte  
Via Laterna 15 - 00175 Roma  
Partita IVA 05723141000  
(timbro e firma)

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

Roma, 15/01/2024

In fede

  
Soc. Coop. Le Mille e una Notte  
Via Laterna 15 - 00175 Roma  
Partita IVA 05723141000  
(timbro e firma)