

OFFERTA TECNICA

A. Sistema organizzativo del servizio

A.1. Si illustra di seguito il Crono - programma che individua le fasi, i tempi e le modalità di intervento delle figure interessate al buon espletamento del servizio:

AZIONI	DESCRIZIONE	TEMPI	FIGURE
Pianificazione del Servizio	Definizione delle modalità di realizzazione del servizio nel rispetto del progetto tecnico elaborato e definizione del flusso comunicativo	Prima dell'inizio del servizio	Coordinatore; Committenza Referenti Scolastici;
Incontri Formativi iniziali	Formazione iniziale rivolta a tutto il personale assegnato al servizio sui contenuti generali e sulle specificità dell'intervento	Prima dell'inizio del servizio	Formatori; Operatori
Programmazione iniziale	Analisi dei bisogni/condizioni/risorse e programmazione degli obiettivi e delle attività da perseguire e realizzare	Prima dell'inizio del servizio	Coordinatore; Operatori
Incontro preliminare con le Famiglie	Presentazione del Servizio e dell'Equipe Educativa alle Famiglie, esplicazione delle modalità comunicative, distribuzione della documentazione, raccolta informazioni	Prima dell'inizio del servizio	Coordinatore; Operatori; Committenza; Famiglie
Realizzazione del Servizio	Sviluppo delle attività sulla base di quanto definito nella programmazione e secondo le finalità, gli obiettivi e le metodologie progettate	Nel corso della gestione	Operatori
Equipe Educativa	Incontro con il personale per verificare l'andamento del progetto e programmare/ri-programmare le attività tenendo conto dei bisogni e delle criticità emerse	Quindicinale	Coordinatore; Operatori
Supervisione	Incontro con il personale per valutare le difficoltà riscontrate nella realizzazione delle attività e per condividere le esperienze e i vissuti emotivi sperimentati nel contesto lavorativo	Mensile	Psicologa; Operatori
Equipe Amministrativa	Incontro Cooperativa - Committenza per verificare la qualità del servizio e la rendicontazione economica	Mensile	Presidente Coop; Coordinatore; Committenza
Equipe Didattica	Incontro con con gli Insegnanti per sviscerare particolari necessità dell'Utenza e stabilire linee comuni e condivise d'intervento	Bimestrale	Coordinatore, Operatori; Referenti Scolastici
Interventi Straordinari	Gestione operativa delle emergenze riscontrate	Al bisogno	Coordinatore; Operatori
Moduli di aggiornamento	Organizzazione e realizzazione di moduli formativi di approfondimento	Al bisogno	Formatori; Operatori
Valutazione & Rendicontazione del Servizio	Analisi ed elaborazione dei dati raccolti mediante il sistema di qualità e rendicontazione dei risultati tramite relazione finale.	Al termine di ogni annualità	Coordinatore; Committenza; Referenti Scolastici;
Verifica Finale	Incontro con tutti gli attori in campo per condividere gli esiti dell'annualità lavorativa e per restituire i dati emersi dall'elaborazione dei questionari di gradimento e dagli altri strumenti utilizzati per rilevare il grado di soddisfazione	Al termine di ogni annualità	Presidente Coop; Coordinatore; Committenza; Referenti Scolastici; Famiglie

A.2. Si illustra di seguito il Crono - programma riguardante il rapporto con il Servizio Scolastico:

AZIONI	DESCRIZIONE	TEMPI	FIGURE
Pianificazione del Servizio	Comunicazione e raccolta di informazioni dettagliate rispetto a ciascun utente; raccolta indicazioni rispetto ad attività scolastiche delle singole scuole; presentazione del sistema di programmazione monitoraggio e valutazione	Prima dell'inizio del servizio	Coordinatore; Referenti Scolastici;
Incontri Didattici iniziali	Partecipazione agli incontri preparatori all'inizio della Scuola e definizione delle attività per i ragazzi e per eventuali diversamente abili	Prima dell'inizio del servizio	Coordinatore; Referenti Scolastici; Insegnanti
Presentazione del Servizio	Presentazione degli obiettivi e delle attività programmate previste per il I quadrimestre	Prima dell'inizio del servizio	Coordinatore; Referenti Scolastici;
Equipe Didattica	Incontro con con gli Insegnanti per sviscerare particolari necessità dell'Utenza e stabilire linee comuni e condivise d'intervento	Bimestrale	Coordinatore; Referenti Scolastici; Insegnanti
Monitoraggio I	Monitoraggio delle attività realizzate per il I quadrimestre e presentazione delle modalità e degli strumenti finalizzati a rilevare il grado di soddisfazione intermedia che si intendono somministrare agli utenti e alle famiglie	Dicembre	Coordinatore; Referenti Scolastici;
Verifica I Quadrimestre	Verifica e valutazione intermedia delle attività realizzate; restituzione dei dati emersi dalla somministrazione degli strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione rivolti agli utenti e alle famiglie al termine del I quadrimestre; definizione di eventuali nuove strategie metodologiche; presentazione delle attività programmate per il II quadrimestre	Gennaio	Coordinatore; Referenti Scolastici; Insegnanti
Interventi Straordinari	Gestione operativa delle emergenze riscontrate; passaggio di informazioni e comunicazioni sui singoli casi e sulla gestione complessiva	Al bisogno	Coordinatore; Referenti Scolastici; Insegnanti
Monitoraggio II	Monitoraggio delle attività realizzate per il II quadrimestre e presentazione delle modalità e degli strumenti finalizzati a rilevare il grado di soddisfazione finale che si intendono somministrare agli utenti e alle famiglie	Maggio	Coordinatore; Referenti Scolastici;
Verifica II Quadrimestre	Verifica e valutazione finale degli obiettivi e delle attività programmate per il II quadrimestre; restituzione dei dati emersi dalla somministrazione degli strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione rivolti agli utenti e alle famiglie	Giugno	Coordinatore; Referenti Scolastici; Insegnanti

A.3. All'interno del nostro progetto metodologico - educativo il bambino è sempre al centro dell'azione educativa. Per ogni bambino il Servizio si propone di perseguire alcuni fondamentali obiettivi: *Sviluppare l'identità; Sviluppare l'autonomia; Sviluppare le competenze; Sviluppare il senso alla cittadinanza e alla comunità.* Il caposaldo del nostro lavoro è imprescindibile: *Apprendere nelle Relazioni.* In questo senso le attività che si considerano struttura portante all'interno dell'intervento educativo sono: *Il gioco; La socialità e le relazioni tra bambini e con gli adulti; Le emozioni; L'inclusione; L'apprendimento.* Rispetto agli strumenti riteniamo che lo

SERENASSISTENZA SCRL

Via Rio Torto, 43
25015 Desenzano del Garda (BS)
P.IVA e Cod.Fisc. 03789130984
E-mail: serenassistenzasrl@libero.it

“strumento” fondamentale sia il “materiale umano”, l’Educatore. In particolare la mappa delle odierne funzioni dell’Educatore riguarda: *Il livello delle competenze teoriche (il “cosa sapere”); Il livello delle competenze operative (il “cosa saper fare”); Il livello delle competenze relazionali (il “come saper interagire”)*. I campi di esperienza, i traguardi, gli strumenti non potranno che esplicitarsi in 5 aree fondamentali: *Il Sé e l’Altro; Il Corpo e il Movimento; Linguaggi, Creatività, Espressione; I discorsi e le parole; La Conoscenza del mondo*. Il laboratorio rappresenta per noi la modalità principe in cui l’opera educativa si sviluppa. Tutte le attività realizzate saranno quindi organizzate sulla base di 4 aree educative principali: *Area Cognitiva; Area Affettivo - Relazionale; Area della Salute; Area Artistico - Creativa*. Rispetto all’organizzazione dei gruppi è da escludersi un’organizzazione statica rigidamente intesa. La strutturazione del contesto e l’allestimento degli spazi nei diversi momenti della giornata permetteranno infatti: *Attività in piccoli gruppi; Attività in grande gruppo; Attività di intersezione tra gruppi; Attività “tematiche”; Attività personalizzate*.

B. Organizzazione del personale

B.1. In caso di assegnazione dell’appalto in oggetto Serenassistenza intende attivare il Servizio affidandosi a personale qualificato garantendone le condizioni contrattuali e di lavoro, privilegiando l’inserimento di lavoratori da Voi indicati e, in ogni caso, ad andare incontro a tutte le necessità espresse dai Vostri Responsabili. La Cooperativa procederà attenendosi scrupolosamente alle indicazioni del Capitolato per tutto ciò che concerne la necessità e la quantificazione oraria e la distribuzione delle stesse ore, inserendo, ove possibile, elementi aggiuntivi e migliorativi. Tutti gli Operatori saranno supportati e affiancati da un Coordinatore, da un Supervisore e dai Formatori. Tutti gli Operatori saranno operatori specializzati, con esperienza pregressa ed adeguatamente formati dalla Cooperativa alla Sicurezza, alla specificità del lavoro in oggetto, al lavoro in Team. A “guida” del gruppo di lavoro sarà posto un “Operatore Referente” che fungerà anche da Responsabile della Sicurezza, da tramite con il Coordinatore e da recettore delle esigenze del Cliente, della Scuola e degli Utenti. In totale saranno identificati 7 Operatori e 1 Ausiliario (si allegano CV). Prima di procedere a qualsiasi tipo di intervento il Coordinatore provvederà ad effettuare un’analisi delle esigenze del Committente e dei bisogni delle Scuole e degli Utenti in modo che ogni azione prefissa in fase progettuale sia poi realmente calibrata ed ottimizzata nel concreto. Un’attenta e puntuale attività di pianificazione, infatti, potrà consentire la definizione degli obiettivi realmente perseguibili assicurando standard di elevata qualità. I principali elementi da considerare per l’individuazione degli obiettivi saranno: *Bisogni ed esigenze del Committente; Bisogni ed esigenze del Personale; Bisogni ed esigenze dei fruitori del Servizio (Scuola, Genitori, Alunni); Competenze ed ambiti necessari di Formazione del proprio personale;*

Responsabilizzazione di tutti gli Operatori attraverso una specifica definizione dei ruoli per ciò che riguarda il lavoro in Team (livello Operativo) ed in Equipe (livello Formativo). In seguito sarà possibile passare ad una precisa pianificazione degli interventi definendo i calendari di lavoro che verranno gestiti attraverso un attento sistema di monitoraggio-registrazione-documentazione delle azioni attuate al fine di ottimizzarne l'efficacia e le modifiche da apportare.

B.2. Per quanto riguarda le modalità di reclutamento del personale l'acquisizione di nuovi curricula tramite i canali più diffusi viene affiancata da una procedura interna che mira a formare e preparare nel miglior modo possibile i lavoratori ed a stabilire una speciale "graduatoria" tesa a definire gli Operatori "titolari" e gli Operatori di "riserva" che affiancheranno e sostituiranno gli operatori più esperti in caso di necessità. Un aspetto fondamentale nella ricerca di nuovi profili è quello relativo alla territorialità: conoscere il territorio ed il suo patrimonio non solo garantisce agli Operatori di identificarsi con il proprio contesto lavorativo e di elevare la qualità del proprio operato, ma è anche una delle principali tecniche per limitare il turn - over del personale. Lavorare, infatti, in un contesto in cui ci si riconosce e di cui si condividono storia, valori e tradizioni è senz'altro uno degli aspetti principali che contribuiscono alla "fidelizzazione" del dipendente e al suo "sentirsi parte" di qualcosa (spirito cooperativo). Ciò ha delle evidenti conseguenze positive quali la continuità nel rapporto lavorativo, nel rapporto con il Cliente, nel gruppo di lavoro, nelle metodologie operative, nel mantenimento del patrimonio di conoscenze maturate all'interno dei Servizi.

B.3. Particolare importanza per la programmazione - conduzione - monitoraggio del Servizio assumono le figure del Coordinatore e del Supervisore. Nella nostra organizzazione aziendale il coordinamento sarà affidato al Dott. Riccardo Mayer, Psico - Pedagogista con oltre 20 anni di esperienza nella conduzione di servizi educativi complessi e la Supervisione alla Dott.ssa Chiara Bulgarelli (si allegano CV). Il Coordinatore sarà presente per tutto il tempo necessario durante la fase preliminare all'attivazione del Servizio e, successivamente, per 10 ore/mese, il Supervisore per 4 ore/mese per gli incontri con l'Equipe Educativa. La Supervisione mira, attraverso l'uso di strategie funzionali, alla gestione delle dinamiche relazionali e a facilitare il lavoro dei singoli e del gruppo impegnati con diverse funzioni e ruoli nel servizio. Il Coordinatore rappresenta invece il punto di riferimento di tutti gli aspetti tecnici e metodologici, è garante dell'organizzazione complessiva del Servizio ed è responsabile che la progettazione presentata in sede di gara sia coerente con le fasi operative del servizio, introducendo, in accordo con il Cliente, elementi di innovazione e miglioramento. Cura l'organizzazione del lavoro per l'erogazione dei Servizi sia in termini di attività che di personale, con un'attenzione particolare ai contenuti tecnici. A livello macro opererà come primo responsabile del Servizio in oggetto garantendone i livelli richiesti in

termini di efficienza, efficacia e qualità. A livello operativo rappresenta il fulcro, la guida principale del progetto essendo il primo responsabile della traduzione delle linee guida in azioni pratiche e concrete. Cura l'organizzazione e lo svolgimento delle attività declinando gli obiettivi progettuali e formulando gli indicatori di soddisfazione ed ha un ruolo fondamentale nella traduzione delle strategie aziendali in obiettivi, nella programmazione, nel monitoraggio e nella verifica delle attività e dei Servizi in carico. Partecipa alle riunioni d'Equipe con la Committenza per il buon andamento del Servizio ed il monitoraggio degli obiettivi definiti e conduce le riunioni di Equipe con gli Operatori coinvolti al fine di comprenderne e sviscerarne le dinamiche rielaborando gli elementi di complessità sorti durante lo svolgimento del loro operato. Si occupa della stesura delle relazioni che illustrano l'andamento dei servizi ed i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati e dichiarati.

B.4. Strategie di gestione del turn - over e delle sostituzioni

Per quanto riguarda la gestione delle sostituzioni Serenassistenza ha definito specifiche strategie: *Strategie relative alla circolazione delle informazioni e agli strumenti/risorse messe in atto*: tutto il personale è tenuto a comunicare le assenze programmate con un anticipo di almeno 72 ore e, in casi di emergenza, il più celermente possibile; Le richieste devono essere valutate e approvate dal Coordinatore; A tutto il personale viene spiegata e consegnata la procedura relativa alle sostituzioni; *Strategie relative ad un'adeguata e preventiva programmazione delle risorse da utilizzare al verificarsi dell'evento*: a tutti gli operatori viene richiesta la disponibilità ad effettuare sostituzioni brevi negli orari in cui non sono in servizio; Per ciascun servizio viene individuato un certo numero di operatori "Jolly" da utilizzare per le sostituzioni o come subentro; Nel caso di assenze brevi e non preventivabili il Coordinatore può prolungare le ore del personale già in forza nel servizio, qualora questa soluzione non fosse sufficiente farà intervenire l'operatore "Jolly". *Strategie relative alla circolazione delle informazioni riguardanti il lavoro*: Tutti gli operatori hanno il dovere di compilare e tenere aggiornato il proprio Piano di Lavoro; Nel caso di sostituzioni lunghe e programmate è prevista una compresenza preliminare tra l'operatore titolare e l'operatore "Jolly"; Gli operatori che effettuano sostituzioni hanno il diritto/dovere di prendere visione del Piano di Lavoro dell'Operatore titolare e di partecipare ad un' Equipe preliminare con il Coordinatore; Il Coordinatore, ogni qual volta dispone una sostituzione, comunica le generalità del sostituto, la sede oggetto di sostituzione e la durata della sostituzione al Cliente. Per quanto riguarda il contenimento del turn - over Serenassistenza punta sulle seguenti strategie: *Adozione della certificazione etica; Condizioni contrattuali eque e retribuzioni meritocratiche; Dotazione dei materiali di Sicurezza; Formazione; Sostegno al personale; Territorialità; Fissità del personale; Buon clima lavorativo.*

B.5. Di seguito il programma di formazione - aggiornamento pensato per l'appalto in oggetto:

MODULO	ORE	TEMATICHE	DESTINATARI
Sicurezza & Salute nei luoghi di lavoro D.Lgs. n. 81/2008	8	D.Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche; modalità di prevenzione degli infortuni, principi di primo soccorso; prevenzione e gestione di incendi a basso rischio...	Operatori
Organizzazione & Gestione del Servizio	8	Presentazione e organizzazione del Servizio; ruolo e mansioni di Cooperativa - Coordinatore - Operatori; definizione obiettivi e strumenti da adottare, programmazione interventi e strategie educative...	Coordinatore; Operatori
Lavoro in Team & Lavoro d'Equipe	4	Lavorare da soli in una logica d'insieme; il confronto costruttivo; la comunicazione efficace...	Coordinatore; Operatori
La Corporeità & Il Linguaggio del bambino	4	Lo sviluppo psico - fisico del bambino; il linguaggio e il linguaggio del corpo; la corporeità come vincolo e risorsa, come strumento esperienziale e di conoscenza...	Coordinatore; Operatori
L'arte del Laboratorio	4	Il laboratorio come attività principe di Educazione; attività ludiche - artistiche - espressive; progettare e costruire insieme percorsi esperienziali...	Coordinatore; Operatori
TOTALE	28		

C. Innovazioni e migliorie, senza oneri aggiuntivi, a carico dell'Amministrazione Comunale

C.1. Si vedano, nello specifico, le soluzioni previste ed offerte:

DESCRIZIONE	SPECIFICA
Incremento orario	Disponibilità di n° 50 ore aggiuntive in favore del Coordinatore al fine di garantire la migliore start - up dei servizi, costruire rapporti e sinergie con le realtà territoriali, far fronte a qualsiasi tipo di emergenza o necessità non preventivabile.
Materiali	Dotazione di materiali specifici per le attività laboratoriali per un totale di € 1000,00.
Flessibilità oraria	Flessibilità oraria in occasione di assemblee, scioperi ed eventi straordinari nonché anticipo e posticipo degli orari di ingresso/uscita a seconda delle esigenze.
Eventi Genitori - Figli	Organizzazione di n. 2 eventi ludico/laboratoriale/ricreativi rivolti alle Famiglie in occasione del Natale e del termine dell'annualità didattica.
Servizio Psicologico	Disponibilità di un professionista dell'ambito psicologico al bisogno per far fronte ad eventi traumatici, casi di particolare complessità o mediazioni familiari.

C.2. Tutti i prodotti utilizzati sono conformi alla certificazione "Ecolabel" e tutti i macchinari e le attrezzature sono dotati di certificazione di risparmio energetico. Oltre a ciò l'Appaltatore si impegna a rispettare le normative locali in materia di smaltimento, di raccolta, di scarico dei rifiuti e dei prodotti utilizzati cercando di apporre, ove possibile, strategie migliorative. Riguardo alla metodologia Serenassistenza inizia da una preliminare analisi ambientale per poi stilare un programma operativo di ottimizzazione del consumo dei prodotti, gestione e smaltimento dei rifiuti e risparmio energetico. Ci si rifarà ad alcuni semplici ma imprescindibili principi: *Impiego di risorse coerente ad una razionale politica gestionale; Scelta dei fornitori sulla base della qualità ed eticità dei propri prodotti ed attrezzature; Utilizzo di attrezzatura manuale in materiale riciclato, Riduzione degli spazi di magazzino e costi di trasporto; Tutela ambientale grazie alla riduzione di emissione di CO2, consumo di H2O, consumo di energia, produzione di rifiuto plastico.*