

Gentile Cittadino,

la informiamo che, con il presente documento, la Cooperativa OSA (in qualità di soggetto erogatore del Servizio di Assistenza Scolastica Educativa Specialistica e C.A.A.) intende dichiarare apertamente le caratteristiche e la qualità del Servizio offerto a cui lei stesso può accedere. A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra organizzazione. Con questa Carta vorremmo promuovere una Vostra gradita e attiva partecipazione al percorso di assistenza, per poter migliorare ulteriormente le attività offerte.

Nel documento sono riportate/i: Storia e Mission della Cooperativa; Esperienza nel settore sociale e sanitario; Principi fondanti dei Servizi; Informazioni sulla Sede Operativa OSA; Caratteristiche e finalità generali del Servizio; Destinatari; Modalità di accesso e di erogazione; Obiettivi Specifici; Personale Impiegato; Prestazioni erogate; Modalità per la presentazione dei Reclami/Encomi da parte dei beneficiari; Modalità per la compilazione del Questionario di gradimento; Standard di Qualità; Offerte aggiuntive.



INDICE

<i>1. IL GARAGE: IL PRIMO PASSO DI UN LUNGO VIAGGIO</i>	p. 3
<i>2. L'ESPERIENZA DELLA COOPERATIVA OSA</i>	p. 4
<i>3. I PRINCIPI FONDANTI</i>	p. 4
<i>4. LA NOSTRA SEDE OPERATIVA</i>	p. 5
<i>5. DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO</i>	p. 5
<i>6. DESTINATARI DEI SERVIZIO</i>	p. 6
<i>7. MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEI SERVIZIO</i>	p. 6
<i>8. OBIETTIVI SPECIFICI</i>	p. 7
<i>9. IL PERSONALE OSA</i>	p. 8
<i>10. ATTIVITÀ EROGATE</i>	p. 8
<i>11. RECLAMI, ENCOMI E LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI BENEFICIARI</i>	p. 9
<i>12. STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNO VERSO I BENEFICIARI</i>	p. 9

1. IL GARAGE: IL PRIMO PASSO DI UN LUNGO VIAGGIO

Ogni viaggio inizia con un passo. Quello della **Cooperativa OSA (Operatori Sanitari Associati)** comincia da un garage alla periferia di Roma, nel 1985. È qui che un gruppo di giovani medici, assistenti sociali, psicologi appena laureati, decide di mettere insieme il bene più prezioso, il proprio lavoro, per dar vita ad una Cooperativa Sociale. L'inizio è l'assistenza nelle case dei pazienti con AIDS, in quella stessa periferia romana, sconfinata, emarginata, difficile. *In 40 anni, il viaggio si è allargato in tutta Italia.* In questo arco di tempo sono state sviluppate sempre maggiori competenze con una conseguente diversificazione dei servizi sanitari e sociali erogati, maturando esperienze e momenti di confronto che hanno consentito di inserire nella compagine sociale un N° crescente di soci lavoratori (circa **3.496**).

OSA si prende cura di quasi **50.000 persone** nelle loro case o assistendoli negli Ospedali e nelle varie Strutture. Anziani, Adulti e Minori con bisogni legati alla disabilità, alla cronicità, alla non autosufficienza, alla fragilità, all'emarginazione sociale a cui si dedicano (ogni giorno da Bergamo a Palermo) gli oltre **3.000** professionisti della salute. Una missione quotidiana che si rinnova e che conserva ancora, pur nella crescita registrata negli anni in termini di soci, alunni e fatturato, lo spirito pionieristico di quel primo gruppo di giovani. Alcuni di loro sono i manager alla guida della Cooperativa, custodi del DNA originario del sodalizio. *Con la scansione del QR-Code illustrato a lato è possibile visualizzare un breve video dedicato alla storia di OSA.*



2. L'ESPERIENZA DELLA COOPERATIVA OSA

OSA gestisce una molteplicità di servizi pubblici e privati (rientranti nell'Area Sanitaria e Sociale) presso **7 Regioni Italiane** (*Lazio, Campania, Abruzzo, Basilicata, Puglia, Sicilia, e Lombardia*).

Nello specifico, per quanto concerne **l'Area Sociale**, vi elenchiamo alcune esperienze della Cooperativa:

● *Assistenza Specialistica Scolastica* ● *Assistenza Educativa Domiciliare* ● *Servizio Domiciliare in "Dimissione Protetta"* ● *Assistenza Domiciliare in condizione di "Non autosufficienza"* ● *Assistenza Domiciliare Integrata* ● *Servizi Sociali Pro-fessionali presso Enti Locali* ● *Comunità di Pronto Accoglienza*

per minori ● *Gruppo Appartamento per minori - Centri Diurni per persone con Disabilità* ● *Centri Diurni per bambini/ragazzi* ● *Centri Sociali per Anziani* ● *Centro per la Famiglia/Mediazione Familiare* ● *Servizio di Telecompagnia/Telesoccorso* ● *Attività ed Interventi di Sostegno e Contrasto alla Povertà* ● *Presca in carico e attivazione Piani individuali ex art. 14 L.328/00 in favore di disabili e famiglie.*

3. I PRINCIPI FONDANTI

I principi fondanti del Servizio oggetto del presente documento sono:

Eguaglianza: I rapporti con alunni e familiari sono fondati su regole uguali per tutti.

In nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti delle persone (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche, ecc.).

Imparzialità: I professionisti di OSA mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità, nel pieno rispetto dei diritti sociali delle persone, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età, dalle disponibilità economiche.

Continuità: OSA assicura l'erogazione del Servizio con costanza, continuità e regolarità, nel rispetto dei principi sanciti dalla legge.

Partecipazione e trasparenza: OSA tramite i suoi professionisti favorisce la partecipazione attiva dell'alunno e dei familiari a tutti gli aspetti gestionali che lo riguardano.

Trasparenza e Responsabilità sociale sono assicurati mediante l'attuazione di regole, strumenti e procedure.

Efficienza - Efficacia: OSA, attraverso un collaudato sistema di pianificazione e controllo, monitora le esigenze e il grado di soddisfazione degli alunni e dei familiari. L'efficacia dell'assistenza è garantita con la verifica del Progetto Educativo Individualizzato



(PEI), mentre l'efficienza del Servizio erogato tramite un uso razionale e appropriato delle risorse.

Garanzia della privacy: OSA garantisce che tutti i dati e le informazioni personali del beneficiario

siano gestiti nell'assoluto rispetto della normativa UE 2016/679 e degli standard UNI ISO 9001:2015.

4. LA NOSTRA SEDE OPERATIVA

La **Sede Operativa della Cooperativa OSA** è sita in **Via IV Novembre, 25 - Latina** e rappresenta il punto di riferimento per l'alunno/familiare, in quanto sede principale di coordinamento del Servizio.

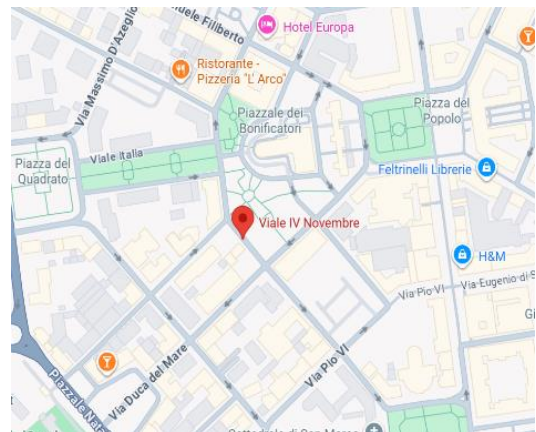
La sede è aperta **dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00** mentre l'operatività del Servizio è garantita **dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00**, in relazione ai bisogni degli alunni e di quanto previsto nel PEI (Progetto Educativo Individualizzato) /PIIS (piano Individualizzato di Integrazione scolastica):

➔ Responsabile del Servizio Dott.ssa Immacolata Di Giovannantonio: tel. [3468137502](tel:3468137502) (reperibile da lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 17:00).

E. Mail i.digiovannantonio@osa.coop.it

➔ Sede Operativa: Sito web www.osa.coop –

E. Mail integrazionescolastica@osa.coop



5. DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

Il **Servizio di assistenza scolastica educativa specialistica e C.A.A.** consiste in interventi socio educativi e assistenziali rivolti ad alunni, residenti nel Comune di Latina, con certificazione di disabilità ai sensi della L.104/92, iscritti negli Istituti Comprensivi e nelle scuole della infanzia comunali. Le attività si svolgono principalmente in ambito scolastico e, quando necessario, sul territorio o presso il domicilio per garantire l'inclusione, la

continuità educativa e il benessere psico-fisico e relazionale del minore. L'obiettivo è sostenere il diritto allo studio e all'integrazione, promuovendo l'autonomia personale e sociale, la partecipazione attiva e la prevenzione di situazioni di disagio. Il servizio si realizza attraverso la collaborazione tra Comune, Istituzioni scolastiche, Servizi ASL e Cooperativa OSA, in un modello organizzativo basato sulla centralità del minore, sulla personaliz-

zazione degli interventi e sul lavoro di rete con le realtà territoriali. L'attività è **coordinata** da un'Assistente Sociale; il Servizio si avvale della consulenza di una psicologa. Le azioni di tipo educativo sono supportate dalla metodologia C.A.A., che utilizza strumenti e metodologie specifiche per favorire comunicazione, apprendimento e autonomia. Ogni intervento è definito in coerenza con il **Progetto**

Educativo Individualizzato (PEI) e condiviso con scuola e famiglia e Asl. Sono previsti monitoraggi e verifiche periodiche tramite riunioni d'équipe, G.L.O. e incontri con le famiglie, per garantire la tracciabilità e l'aggiornamento dei piani educativi. Le prestazioni costituiscono anche un supporto alla rete familiare, favorendo la continuità educativa/relazionale tra scuola e casa.

6. DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il **Servizio** è rivolto ad alunni con disabilità certificata ai sensi della Legge 104/92, iscritti nelle scuole dell'infanzia comunali e negli istituti comprensivi del

territorio, con bisogni educativi, relazionali o comunicativi complessi che richiedono interventi individualizzati di tipo educativo specialistico /C.A.A.

7. MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Dirigente Scolastico inoltra al Comune un'apposita richiesta di assistenza scolastica specialistica/CAA allegando i seguenti documenti:

- ▶ Certificazione di Integrazione Scolastica (CIS) rilasciato dall'Azienda Sanitaria Locale territorialmente competente.
- ▶ Certificazione attestante il riconoscimento legge 104 del 1992.

La richiesta deve pervenire entro e non oltre il **30 Giugno**. La richiesta e la relativa documentazione vanno inoltrate per tutti gli alunni aventi diritto, alla seguente pec: protocollo@pec.comune.latina.it.

Il Comune istruisce la domanda e invia la documentazione alla Cooperativa che, in condivisione con la scuola, valuta la richiesta al fine di determinare lo stato di bisogno degli alunni e programmare il Servizio alla luce delle risorse disponibili.

L'Assistente Sociale e la Psicologa della Cooperativa, partecipano alle riunioni di programmazione previste da ciascun Istituto Comprensivo per il nuovo Anno Scolastico al fine di elaborare un Piano Individualizzato di Integrazione Scolastica (PIIS), che tenga conto:

1. della presenza della condizione di "gravità" definita dal verbale di accertamento;
2. della presenza del CIS;
3. dei passaggi di ordine e grado scolastico, e in coerenza con il progetto complessivo in atto;
4. dell'evoluzione della situazione complessiva dello studente e della possibilità di garantire una continuità tra gli interventi assegnati negli anni precedenti e quello in esame.

8. OBIETTIVI SPECIFICI

Il Servizio mira al raggiungimento dei seguenti

Obiettivi Specifici:

1. Promuovere lo sviluppo del minore potenziando competenze personali, relazionali e cognitive attraverso interventi socio-educativi. 2. Favorire l'autonomia personale nella gestione dei bisogni primari e delle routine scolastiche quotidiane. 3. Sostenere le abilità cognitive e attentive mediante attività ludico-educative finalizzate alla consapevolezza e alla concentrazione. 4. Potenziare l'espressività corporea ed emotiva tramite attività psicomotorie, crea-

tive e di gruppo. 5. Promuovere le competenze relazionali e affettive, aiutando i minori a riconoscere e gestire le proprie emozioni adeguato. 6. Garantire la continuità educativa nel periodo estivo anche attraverso la partecipazione a Centri Estivi, con obiettivi di inclusione, socializzazione e sostegno alle famiglie. 7. Favorire la collaborazione con le famiglie mediante incontri di confronto, supporto psicologico e attività di parent training, per sostenere la coerenza tra intervento scolastico e contesto familiare.

9. IL PERSONALE OSA PREPOSTO AL SERVIZIO

La Cooperativa OSA si avvale di diverse figure professionali, debitamente formate, con qualifiche adeguate alle necessità del singolo dell'alunno.

► **Assistente Sociale Coordinatore:** Gestisce gli aspetti organizzativi, gestionali e operativi del servizio in raccordo con il Coordinatore Generale; coordina il personale socio-educativo e garantisce la corretta pianificazione delle attività negli Istituti Comprensivi.

Mantiene rapporti costanti con i referenti scolastici e con i servizi territoriali, favorendo l'integrazione tra progetto educativo e socio-sanitario.

Partecipa agli incontri GLI/GLO, supporta l'équipe nella lettura dei bisogni educativi e nell'individuazione delle risorse necessarie, promuovendo un efficace lavoro di rete tra scuola, famiglia e servizi.

► **Assistente Scolastico Specialistico/CAA.**

Promuove l'autonomia personale, comunicativa e relazionale del minore; partecipa alla stesura del

Piano di Integrazione Scolastica (PIS) e agli incontri GLI/GLO; redige relazioni periodiche e finali sul percorso educativo; collabora con i docenti e garantisce la presenza durante le uscite scolastiche.

► **Psicologo:** Supporta gli operatori nella pianificazione e supervisione del lavoro; valuta e orienta le risorse del gruppo di lavoro (caregiver / teacher training); pianifica interventi psicoeducativi a partire dai profili diagnostici; propone tecniche e strategie per favorire l'autonomia e i processi di integrazione dell'alunno. Coinvolge e sostiene le famiglie nel progetto educativo con attività di parent-training.

► **Educatore Professionale:** Svolge attività educative individuali e di gruppo volte a favorire la crescita personale e sociale del minore; collabora alla realizzazione del progetto educativo personalizzato in sinergia con scuola e famiglia.

► **Disability educator:** offre un supporto educativo specializzato personalizzato. Si occupa, di concerto

con la scuola, dello sviluppo di piani educativi individualizzati finalizzati ai passaggi di ordine e grado alla luce delle potenzialità di ciascun alunno.

► **Consulente alla pari:** Figura di supporto che nasce dall'esperienza diretta: si tratta infatti di un genitore

che condivide la medesima esperienza e che mette a disposizione il proprio vissuto, le proprie competenze pratiche e il proprio percorso di adattamento per aiutare altri genitori che si trovano ad affrontare situazioni simili.

10. ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

Le attività proprie del Servizio riguardano le azioni svolte dagli assistenti educativi della Cooperativa Osa che intervengo quotidianamente con l'alunno coadiuvando le attività proprie del Piano educativo Individualizzato e potenziando le competenze di autonomia personale e sociale dell'alunno. Tali attività vengono svolte utilizzando anche la metodologia della Comunicazione Aumentativa e Alternativa laddove richiesto dal Certificato d'Integrazione Scolastica rilasciato dagli uffici ASL competenti.

La Cooperativa OSA prevede l'attuazione di attività complementari volti a supportare le azioni sopra descritte e a sostenere il processo di apprendimenti degli alunni in carico.

Attività complementari a supporto dei caregiver e del personale scolastico/educativo

- 👉 Percorsi di Caregiver Training e Teacher Training a supporto di docenti, operatori e genitori di alunni con disabilità o difficoltà specifiche.
- 👉 Sportello di ascolto (online e in presenza) per le famiglie degli assistiti.
- 👉 Giornate formative per docenti e genitori.
- 👉 Supporto educativo agli operatori e alle figure scolastiche coinvolte nei percorsi di inclusione.
- 👉 Supervisioni agli operatori educativi e CAA.
- 👉 Accompagnamento al percorso formativo nei passaggi di grado scolastico.
- 👉 Supporto alla pari per genitori.

Attività complementari per il potenziamento dell'autonomia personale e sociale degli alunni:

- 👉 Utilizzo piattaforma digitale HUG SCHOOL, strumento di continuità educativa in presenza e online.
- 👉 Creazione e condivisione di materiali multimediali e audiovisivi per attività ludico-educative.
- 👉 Gestione di canali tematici organizzati per aree di abilità (Area Motoria, Emotivo-Relazionale, Cognitiva, Creativa, Sensoriale, Ricorrenze e Festività).
- 👉 Attività del Coro "Ritmo tra le Mani Colorate".
- 👉 Attività di accompagnamento al Catechismo "Catechismo per Tutti".
- 👉 Attività di educazione ambientale.
- 👉 Giochi interattivi ed educativi.
- 👉 Software didattici Erickson.
- 👉 Strumenti per la CAA e per migliorare la comunicazione interpersonale.

Attività a supporto delle azioni proprie del servizio

- 👉 Convegni formativi per docenti e genitori.

- 👉 Attività formative per il personale.
- 👉 Formazione in ingresso per nuovo personale.
- 👉 Formazione continua su tematiche educative e professionali specifiche.
- 👉 Formazione obbligatoria sulla sicurezza.

- 👉 Attività territoriali e di rete.
- 👉 Collaborazione con associazioni, volontariato e altre cooperative del territorio.
- 👉 Progetti di integrazione territoriale con attività culturali e sociali.

11. RECLAMI, ENCOMI E LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI BENEFICIARI

La Cooperativa sensibilizza fortemente i beneficiari alla presentazione di eventuali **Reclami**, considerato che gli stessi possono rappresentare un'occasione di miglioramento continuo per OSA.

Il reclamo può essere comunicato in forma scritta per posta ordinaria a "OSA – Centrale Operativa – Via Vallerotonda n.7 - Roma", oppure per e-mail scrivendo all'indirizzo reclami@osa.coop.

Qualora gradito dall'assistito e/o dai familiari, OSA mette a disposizione degli stessi l'**App Web.ADI**, direttamente collegata al software gestionale della Cooperativa. Tramite l'applicazione, installabile su smartphone o tablet, è possibile presentare reclami con apposito format online.

Tutti i dati sono visualizzabili in tempo reale dalla Centrale Operativa che provvede, in collaborazione con la Direzione aziendale, a prendere in carico la richiesta, adottando nel più breve tempo possibile la soluzione al Reclamo. Per accedere a Web.ADI, il beneficiario può utilizzare la funzione reclami anche tramite PC (rilascio di credenziali all'atto della presa in carico). Con le medesime soluzioni suddette in

carico). Con le medesime soluzioni suddette (cartacee o digitali/telematiche) è consentito altresì presentare **Encomi** in merito all'operato di OSA.

La Cooperativa sensibilizza fortemente l'utenza alla compilazione del **Questionario di Gradimento** (condiviso con i Servizi Territoriali), attraverso il quale l'assistito e/o i familiari possono esprimere (con risposte aperte e chiuse) il loro giudizio rispetto al Servizio offerto. Il Questionario è compilabile anche online mediante Web.ADI.



COMPILA IL QUESTIONARIO IN FORMA ANONIMA CLICCANDO QUI

12. STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNO VERSO I BENEFICIARI

I **fattori di qualità** di un Servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione dell'esperienza concreta da parte dell'assistito e/o familiare. Gli **standard di qualità** definiscono il livello di qualità del Servizio offerto; rappresentano un punto di riferimento sia per i Beneficiari che per gli Operatori e sono funzionali a orientare e valutare l'azione della Cooperativa. La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di **analisi, valutazione e progressivo miglioramento** della qualità del Servizio erogato e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei

cittadini. La Cooperativa OSA è in possesso delle seguenti Certificazioni di Qualità:



FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA EDUCATIVA SPECIALISTICA E C.A.A.

Fattori di qualità	Principali Indicatori di misurazione	Modalità di rilevazione	Standard
Informazioni disponibili e aggiornate sul Servizio	N° materiale informativo cartaceo consegnato / N° totale persone in carico x100	Verifica telefonica a campione sui beneficiari	≥ 90%
	N° materiale informativo digitale disponibile (sito, Hug School, Google Suite) / N° totale persone in carico x100	Analisi dati su Software	≥ 95%
Coinvolgimento del beneficiario e qualità percepita	N° di Questionari di gradimento compilati / N° totale di persone in carico x100 N° feedback raccolti da famiglie e scuole tramite incontri GLI/GLO o Parent Training	Analisi dati su questionari (cartacei e online) e verbali d'incontro	> 75%

Tempestività nella risposta ai reclami e segnalazioni	N° reclami evasi entro 6 giorni / N° reclami totali x100	Analisi dati su Software	≥ 85%
Continuità assistenziale e flessibilità organizzativa	N° ore garantite dallo stesso operatore / N° ore totali x100	Verifica del Programma settimanale e del PII	≥ 90%
	N° sostituzioni gestite entro 24h / N° assenze x100		
Professionalità e riconoscibilità degli operatori	N° Operatori che si presentano con il cartellino di riconoscimento / tot. Operatori in organico x 100	Verifica telefonica a campione su beneficiari	99%
	N° ritardi superiori a 10 minuti / N° interventi settimanali previsti del Programma degli Interventi x 100	Analisi dati su software e Verifica Telefonica a campione sui beneficiari	≤ 1%
Monitoraggio e miglioramento continuo della qualità	N° incontri di monitoraggio e supervisione mensili realizzati / N° previsti x100	Riunioni d'équipe, schede di monitoraggio, report Ufficio Qualità	100%
	N° schede di valutazione PIIS aggiornate / N° PIIS totali x100		
Formazione e aggiornamento del personale	N° operatori formati / N° operatori totali x100	Registro presenze corsi e attestati di partecipazione	100%
	N° ore di formazione erogate (ingresso, continua, sicurezza) / anno		
Collaborazione Scuola– Famiglia–Servizi Territoriali	N° incontri di rete realizzati / N° previsti x100	Verballi di incontri e monitoraggio territoriale	≥ 90%
	N° tavoli tecnici attivati con ASL e Istituti Comprensivi		
Supervisione e benessere organizzativo	N° ore di supervisione realizzate / N° ore pianificate x100	Analisi report supervisore e questionari interni annuali	100%
	Questionario stress lavoro-correlato compilato dal personale		

SEDE OPERATIVA OSA

*Sita in Via IV Novembre, 25
CAP 04100 Latina (LT) e
attiva dal lunedì al venerdì dalle ore
08:00 alle ore 14:00 e dalle ore 15:00
alle 17:00, esclusi i giorni festivi.*

*Telefono: 3468137502
Sito web: www.osa.coop
E-mail: info@osa.coop -
reclami@osa.coop
PEC: OSA@pcert.it*

*Responsabile: Dott.ssa Immacolata Di
Giovannantonio - Tel. 3485478978
(reperibile dal lunedì al venerdì dalle
ore 09:00 alle ore 14.00 e dalle 15.00
alle 17.00)*

*Psicologa del Servizio: Dott.ssa
Daniela Ruggieri – Tel 3441867171
(reperibile dal lunedì a venerdì dalle
9.00 alle 13 e il giovedì dalle 14 alle
16.00)*

La Cooperativa si impegna a condividere la presente Carta dei Servizi con le Associazioni di tutela e di volontariato rappresentative del collettivo dei beneficiari, a revisionare il documento periodicamente e a darne diffusione mediante il sito internet dedicato.



OSA
Operatori Sanitari Associati

