



## **CARTA DEL SERVIZIO**

**(Allegato “A” della Carta dei Servizi)**

**Servizio educativo per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni e delle alunne con disabilità**





## Premessa

La presente Carta del Servizio rappresenta uno strumento di informazione, di dialogo e di tutela dei cittadini utenti del servizio. Il documento intende offrire, nel modo più chiaro e trasparente, tutte le informazioni necessarie alle famiglie e alle scuole, in merito ai principi, ai valori e alle modalità organizzative adottate da Agorà società cooperativa sociale nella gestione del servizio di assistenza educativa scolastica.

## Breve presentazione della cooperativa

**Agorà** società cooperativa sociale, nasce nel 1980 ed è iscritta al Registro Unico Cittadino degli organismi accreditati per i servizi alla persona di Roma Capitale, fin dalla sua istituzione.

La cooperativa, in base all'art.1 della L.381/1991, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale, attraverso l'erogazione di servizi socio-sanitari ed educativi, rivolti principalmente a cittadini disabili, anziani e minori, in stretta collaborazione con i servizi sociosanitari e sociali pubblici. La cooperativa collabora con tutte le realtà del territorio per favorire connessioni e sinergie utili alla crescita generale del tessuto sociale e alla reale integrazione di ciascun cittadino.

**Agorà** opera seguendo un modello basato sulla coprogettazione e sulla responsabilità sociale; la cooperativa, in oltre 40 anni di attività ha maturato esperienze in tutti i settori dei servizi sociali e sociosanitari proponendosi sempre come soggetto attivo nella progettazione, programmazione, coordinamento e coprogettazione dei servizi, mai come mero esecutore di prestazioni.

## Esperienza specifica maturata nel servizio AEC

**Dal 1998 al 2008**, il servizio è stato gestito in regime di accreditamento, all'interno del Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale delle Persone con Disabilità presso il Municipio Roma XII - ex Roma XVI (SAISH - Scuola).

**Dal 2008 al 2015** il servizio è stato gestito in regime di coprogettazione vedendo coinvolti, come soggetti attivi nella progettazione, il Municipio Roma XII (ex Roma XVI), il servizio TSRMEE della ASL RMD, le Scuole del territorio e la cooperativa Agorà, quale ente gestore affidatario del servizio di Assistenza Educativa e Culturale, i cui obiettivi generali erano (e sono) *l'assistenza, l'autonomia e la socializzazione* degli alunni disabili (convenzione 10/09/2008).

**Dal 2015 ad oggi**, il servizio è stato gestito in forza di contratti di affidamento successivi ad aggiudicazione di procedure di gara d'appalto, presso i Municipi Roma X e Roma XIV e presso i Comuni del Distretto socio sanitario RM 6.1 (Frascati, Grottaferrata, Rocca di Papa, Rocca Priora, Colonna, Monte Porzio Catone, Montecompatri).





Si riportano alcuni numeri per dare conto dell'esperienza ultra ventennale della cooperativa nella gestione del servizio:

Nr. alunni	Periodo	Committente
150 circa	A.S. 2012/13	Municipio RM 12 (ex 16)
160 circa	A.S. 2013/14	Municipio RM 12 (ex 16)
165 circa	A.S. 2014/15	Municipio RM 12 (ex 16)
177 circa	A.S. 2015/16	Municipio RM 12 (ex 16)
188 circa	A.S. 2016/17	Municipio RM 12 (ex 16)
185 circa	A.S. 2017/18	Municipio RM 12 (ex 16)
233 circa	A.S. 2018/19	Municipio RM 12 (ex 16)
265 circa	A.S. 2018/19	Distretto RM 6.1 (Castelli Romani)
276 circa	A.S. 2019/20	Distretto RM 6.1 (Castelli Romani)
244 circa	A.S. 2020/21	Distretto RM 6.1 (Castelli Romani)
270 circa	A.S. 2021/22	Distretto RM 6.1 (Castelli Romani)
48 circa	A.S. 2019/20	Municipio RM 14
43 circa	A.S. 2020/21	Municipio RM 14
57 circa	A.S. 2021/22	Municipio RM 14
51 circa	A.S. 2019/20	Municipio RM 10
48 circa	A.S. 2020/21	Municipio RM 10
60 circa	A.S. 2021/22	Municipio RM 10

Negli ultimi 10 anni Agorà ha avuto in carico oltre **2000** minori disabili frequentanti le scuole dei territori dei Municipi Roma X, XII e XIV, e le scuole dei Comuni ricadenti nel distretto sociosanitario RM 6.1 (Castelli Romani), impiegando più di **200** operatori in quasi **100** sedi scolastiche diverse.

### **Descrizione del Servizio, finalità, obiettivi e destinatari**

Il servizio viene reso per come definito e disciplinato dal nuovo **Regolamento** di Roma Capitale in materia di “*Servizio educativo per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni e delle alunne con disabilità*” (Del. Assemblea Capitolina nr. 20 del 22/ aprile 2022).

**Agorà** condivide e intende promuovere gli obiettivi e le finalità espressi nel Regolamento, proponendosi come partner corresponsabile con le Scuole e i Municipi nella gestione dei progetti; lavora perseguendo la finalità dell'inclusione *non solo scolastica ma sociale*, ponendo attenzione alle condizioni del contesto e alle diverse risorse del territorio. La figura dell'OEPAC, in questo quadro, potrà favorire la piena integrazione dell'alunno con disabilità nella classe e nel contesto scolastico, fornendo agli alunni gli appoggi di cui hanno bisogno, favorendo le relazioni con i compagni, collegando tra loro scuola e contesti extra-scolastici

**Destinatari** del Servizio sono gli alunni e le alunne con disabilità certificata, ai sensi dell'art. 3 della legge 104/92 frequentanti le Scuole dell'Infanzia Capitoline e dello Stato, nonché le scuole statali





Primarie e Secondarie di I grado presenti nel territorio di Roma Capitale in possesso dei seguenti documenti:

- ✓ Certificato di Integrazione Scolastica (CIS), rilasciato dall'ufficio Tutela della Salute Mentale e della Riabilitazione in Età Evolutiva (TSMREE) della ASL di competenza ovvero dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare, per le tipologie di disabilità dalla stessa seguite o valutate;
  - dal certificato deve risultare la necessità del servizio OEPAC per la frequenza scolastica;
- ✓ Verbale di “accertamento dell'handicap” come definito dall'art. 3 della Legge n. 104/1992 e dall'art. 5, comma 3 del D. Lgs. n. 66/2017.

Sono ammessi al servizio anche gli alunni/e con disabilità in via di certificazione.

Il Servizio è istituito in favore di tutti i discenti con disabilità, al fine di garantire loro, al pari di ogni altro individuo, l'accesso al fondamentale diritto all'istruzione, allo studio, all'inclusione, all'integrazione, all'autonomia, alla continuità educativa e alle pari opportunità.

Il servizio si realizza mediante la figura dell'OEPAC (Operatore Educativo per l'Autonomia e la Comunicazione), sulla base di quanto previsto nel Progetto Individuale e prevede interventi di assistenza fisica e di relazione finalizzati:

- ✓ al supporto dell'attività didattico-educativa interna e all'inclusione in aula e/o nel gruppo classe, prevenendo situazioni di isolamento;
- ✓ al supporto nelle attività finalizzate allo sviluppo dell'autonomia personale e al potenziamento delle abilità residue e socializzanti;
- ✓ a favorire la mediazione nelle comunicazioni verbali e non verbali;
- ✓ a contribuire al raggiungimento di un equilibrato rapporto con l'ambiente;
- ✓ alla vigilanza, all'accompagnamento e all'assistenza;
- ✓ all'ausilio nell'alimentazione, quale momento educativo ed inclusivo cui partecipa anche l'OEPAC;
- ✓ a facilitare l'inserimento sul piano sociale durante gli accompagnamenti ai servizi educativo-scolastici promossi e realizzati dalla scuola per lo svolgimento di attività ludiche laboratoriali, culturali e sportive previste dal Piano educativo individuale (PEI);
- ✓ a favorire l'autonomia riguardante la conquista dello spazio circostante (esplorazione dell'ambiente circostante, prime escursioni nel mondo esterno), anche attraverso la cura dei rapporti di rete con le strutture ricreative, culturali anche extra-curricolari, scolastiche e della comunità territoriale.





## **Modalità di erogazione del servizio**

Con la scelta operata da Roma Capitale, di istituire il **Registro Unico di Accreditamento Scuola (RUAS)**, si passa, da un sistema di gare d'appalto ad un sistema di accreditamento che consente alle famiglie di esercitare il diritto di scegliere l'Ente gestore del servizio, tra quelli abilitati, iscritti nei Registri Municipali.

**Agorà** è iscritta al Registro centrale (RUAS), detenuto presso il Dipartimento Scuola e ai Registri dei Municipi X (ambito 27), XII (ambiti 30 e 31) e XIV (ambito 35).

### Attivazione del Servizio, scelta dell'Ente gestore:

Ogni anno le famiglie possono esprimere la scelta in merito all'Ente da cui farsi erogare il servizio, tra quelli iscritti al Registro Municipale, presso il servizio sociale del Municipio di appartenenza.

Le famiglie possono modificare la propria scelta al termine di ciascun anno scolastico.

### Obblighi ed impegni di Agorà

**Agorà** si impegna a rispettare i principi posti alla base del sistema di accreditamento (*qualità, uniformità, continuità, libertà di scelta*) e a svolgere tutte le prestazioni previste nel Regolamento e nei documenti tecnici di applicazione dello stesso, sulla base delle indicazioni stabilite nei Progetti Educativi Individualizzati (PEI).

In particolare, Agorà assicura una attenta gestione del personale, delle assenze e delle sostituzioni, indicatori fondamentali per la valutazione della qualità del servizio.

Agorà si impegna a:

- ✓ garantire, in caso di assenza, la sostituzione del personale entro 2 ore dall'inizio delle lezioni, nonché darne tempestiva comunicazione alla famiglia;
- ✓ garantire, in caso di assenza superiore ad un giorno, la sostituzione tramite personale preventivamente individuato;
- ✓ garantire, anche in caso di assenza del coordinatore, il coordinamento del servizio;
- ✓ mantenere, per quanto possibile, lo stesso personale assegnato al singolo alunno/a al fine di garantire la continuità del servizio nel passaggio da un anno scolastico all'altro e da un ciclo scolastico al successivo;
- ✓ garantire un'articolazione oraria del servizio, di concerto con la scuola, che tenga conto anche dei momenti di compresenza degli OEPAC con gli insegnanti di sostegno/integrazione;





- ✓ assicurare flessibilità e capacità di rimodulare le attività previste in base alla tipologia di alunni/e e alle esigenze rilevate nei contesti scolastici, nonché in caso di assenza degli alunni/e;
- ✓ assicurare la presa in carico dei singoli alunni/e coordinandosi con la scuola ed eventualmente con la ASL per eventuali approfondimenti sui singoli alunni/e;
- ✓ supervisionare, con frequenza almeno mensile, gli interventi degli operatori OEPAC anche sul posto di lavoro al fine della migliore efficacia dell'intervento.

Agorà riconosce il ruolo fondamentale della formazione e della supervisione da erogare in favore degli OEPAC.

A tal fine assicura, ad ogni operatore:

- ✓ 20 ore annue minime di formazione adeguata ed aggiornata inerente le specifiche competenze necessarie allo svolgimento delle attività, da svolgersi presso Enti accreditati che abbiano attivato corsi di aggiornamento professionale riconosciuti dalla Regione Lazio;
- ✓ Incontri di formazione interna;
- ✓ Incontri di supervisione;
- ✓ Colloqui individuali.

Attenzione particolare sarà, inoltre, rivolta al lavoro di integrazione, raccordo, confronto e coordinamento con tutti i soggetti direttamente coinvolti: Dipartimento Scuola – Direzioni Socio Educative dei Municipi – Famiglie – ASL territoriali – Istituti scolastici – Altri soggetti, Enti, ed Associazioni del territorio.

A tal fine, Agorà si impegna a:

- ✓ assicurare costantemente, attraverso lo staff di coordinamento ed i singoli operatori assegnati agli alunni, il confronto con la scuola e la famiglia, garantendo la massima collaborazione a tutte le iniziative tese a verificare l'efficacia del proprio operato rispetto al raggiungimento degli obiettivi educativi e di inclusione dell'alunno/a con disabilità.

Agorà si impegna a favorire la continuità educativa fra i diversi percorsi scolastici, a tal fine il coordinatore prevederà la partecipazione dell'OEPAC agli incontri e alle consultazioni tra gli insegnanti del ciclo inferiore e del ciclo superiore.

Al fine di tutelare il diritto allo studio e la continuità didattica degli alunni e delle alunne con disabilità cui è destinato il servizio, Agorà garantisce l'erogazione della totalità delle ore loro assegnate svolte in presenza, in didattica a distanza (DAD), in didattica digitale integrata (DDI) e/o in assistenza educativa domiciliare.





Il servizio si svolge all'interno delle scuole e non comporta alcun onere per la famiglia.

## Tipologia delle prestazioni

Il servizio si realizza all'interno della scuola e nelle sue pertinenze (mense, campi sportivi, palestre ecc.) in orario scolastico, durante lo svolgimento delle normali attività e in collaborazione con il personale, docente e non, delle scuole stesse. Sono inoltre previste attività anche al di fuori delle sedi scolastiche cui partecipa il gruppo classe per uscite didattiche, gite e campi scuola.

L'OEPAC è la figura che, sotto il coordinamento e il controllo del Coordinatore/Responsabile del servizio, favorisce l'inclusione scolastica, promuove l'autonomia personale e sociale, sostiene il mantenimento e lo sviluppo delle potenzialità degli alunni e delle alunne con disabilità.

Tali finalità si raggiungono attraverso le azioni descritte all' articolo 11 del Regolamento - Compiti dell'OEPAC.

L'OEPAC ha il compito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sulla base del monte ore assegnato di:

- a. coadiuvare il collaboratore scolastico nell'accoglienza dell'alunno/a con disabilità all'entrata a scuola aiutandolo/a sia nella deambulazione sia nella gestione di eventuali ausili;
- b. collaborare con l'insegnante, curriculare e/o incaricato del sostegno, nelle attività educative e nelle situazioni che richiedano un supporto pratico funzionale, ma anche in quelle che richiedono una facilitazione socio-relazionale e/o nella comunicazione, sia che esse si svolgano in aula, sia che esse si svolgano nei laboratori, in palestra, a mensa, ecc.;
- c. svolgere attività di supporto durante le lezioni, proponendo i contenuti presentati dall'insegnante in un linguaggio o canale più accessibile (es: immagini e schemi durante le spiegazioni);
- d. favorire la coerenza tra interventi riabilitativi e attività didattico-educativa, nel quadro generale di un progetto complessivo di vita della persona con disabilità;
- e. favorire la relazione degli alunni con disabilità e incoraggiare la socializzazione per promuovere l'espressione delle potenzialità personali, proponendosi come "traduttore" e ponte, ove necessario, con i compagni di classe;
- f. affiancare l'alunno/a con disabilità durante la condivisione del pasto come esperienza di integrazione ed autonomia, fornendo il supporto necessario e operando per favorire una corretta educazione alimentare e un buon rapporto con il cibo durante il momento della mensa;
- g. assistere l'alunno/a con disabilità nelle attività finalizzate all'igiene della propria persona attuando, ove possibile, forme educative che consentono il recupero e/o la conquista dell'autonomia come previsto nel PEI, affiancando e non sostituendo il collaboratore scolastico, che ne è responsabile ai sensi della Circolare del MIUR n. 3390 del 30 novembre 2001, nelle attività inerenti all'assistenza di base e l'igiene della persona;
- h. assicurare collaborazione per l'accesso dalle aree esterne alle strutture scolastiche e nell'uscita da esse, nello spostamento nei locali all'interno della scuola e nelle attività di particolare disagio;





- i. partecipare a pieno titolo ai GLO e a tutte le attività di programmazione e di verifica con gli insegnanti riferite all'alunno/a con disabilità, singolarmente e/o riuniti negli Organi collegiali, con i referenti delle strutture sanitarie o centri convenzionati e con i servizi territoriali che hanno, a vario titolo, in carico l'alunno/a;
- j. partecipare ai Gruppi per l'Inclusione scolastica degli alunni assegnati;
- k. partecipare, in continuità con il coordinatore dell'Organismo, alla stesura del PEI contribuendo, secondo le proprie competenze, all'individuazione delle potenzialità, degli obiettivi, delle strategie/metodologie, dei momenti di verifica;
- l. collaborare, nell'ambito delle proprie competenze, alla luce delle indicazioni del coordinatore dell'Organismo e sotto la diretta responsabilità didattica dei docenti, con gli insegnanti e il personale della scuola per l'effettiva partecipazione dell'alunno/a con disabilità a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative previste nel PEI;
- m. accompagnare, nell'ambito della realizzazione del PEI, l'alunno/a con disabilità nelle uscite e nelle attività programmate, quali attività didattiche all'esterno della scuola, gite o viaggi di istruzione e collaborare con il corpo docente per l'individuazione delle strategie più adatte nei casi di difficoltà connesse al trasporto e al soggiorno;
- n. assicurare l'inclusione scolastica anche per l'assistenza dell'alunno/a con disabilità durante i viaggi d'istruzione;
- o. collaborare, nelle forme e nei tempi concordati con il Municipio, alla realizzazione di iniziative e attività con cui la scuola, la famiglia e i servizi territoriali che mirano, congiuntamente, all'integrazione dell'alunno/a con disabilità in altre strutture del territorio;
- p. curare, nell'ambito della realizzazione del PEI, le attività per favorire la partecipazione dell'alunno nei programmi educativi avviati dalla scuola, in rete con le strutture ricreative e culturali.

## **Struttura organizzativa**

Il servizio è realizzato da un corpo operativo formato da un numero di OEPA in misura sufficiente ad erogare tutte le prestazioni assegnate e ad assicurare le sostituzioni in caso di assenze; da un ufficio di coordinamento composto da 2 figure professionali: *Gisela Maggi*, psicologa, responsabile del servizio; *Barbara Urrai*, psicologa, coordinatrice del servizio.

### *Il Responsabile del servizio e l'ufficio di Coordinamento*

Il ruolo distintivo del responsabile è quello di garantire l'indirizzo generale del servizio e la presa in carico globale dell'alunno, in tutti i suoi aspetti: educativi, metodologici, organizzativi, tecnici e amministrativi.

Dal punto di vista metodologico si opererà nel rispetto del principio che individua nel servizio di assistenza educativa una pratica complessiva, contraddistinta da una presa in carico globale del minore disabile e del nucleo familiare di riferimento. L'équipe lavorerà, dunque, nell'ottica di una





progettualità socio-educativa ampia, per soddisfare le istanze proprie di cinque distinti piani, corrispondenti ad altrettante linee d'azione progettuale:

1. ***l'area dell'educazione del minore***, considerata nella sua massima ampiezza, tenuto conto anche della specialità dei bisogni;
2. ***l'area del sostegno alle famiglie in relazione ai naturali compiti educativi***, in considerazione delle difficoltà di assolvimento eventualmente derivanti dal confronto con situazioni precedentemente non pianificate;
3. ***l'area del sostegno alle famiglie in rapporto all'elaborazione sociale*** del tema della disabilità e alla strutturazione di competenze circa il corretto utilizzo dei servizi;
4. ***l'area dell'interazione con la scuola***, in ragione delle sue caratteristiche di principale agenzia educativa;
5. ***l'area dell'integrazione con i servizi sociali e socio-sanitari pubblici***, nella prospettiva della valorizzazione della doppia valenza degli interventi (sociale ed educativa).

### **Monitoraggio valutazione e verifica del servizio**

Agorà dispone di un sistema di monitoraggio e valutazione degli interventi inserito nel Sistema di Gestione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015 [PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIALI E DI ATTIVITÀ SOCIOASSISTENZIALI E SOCIOEDUCATIVE IN FAVORE DI DISABILI, ANZIANI, MINORI, IN REGIME DIURNO, RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE E DI MINORI CON DISABILITÀ PRESSO LE SCUOLE. SERVIZI DI SEGRETARIATO SOCIALE].

Per la valutazione del servizio i principali strumenti utilizzati sono rappresentati da:

- *scheda utente e scheda intervento;*
- *relazioni intermedie e finali;*
- *database* contenente tutto il materiale del servizio, accessibile dal servizio sociale municipale;
- *questionari* per il rilevamento della qualità percepita.

Per quanto riguarda la gestione dei reclami e dei disservizi, Agorà si pone come obiettivo prioritario la "soluzione del problema". Le modalità di presentazione dei reclami sono quelle descritte nella Carta dei Servizi.

Per quanto riguarda le modalità di comunicazione con le famiglie, gli strumenti privilegiati sono rappresentati: dallo *sportello informativo* e dal *colloquio*, che potrà essere effettuato in sede, anche senza appuntamento, durante gli orari di apertura, oppure telefonicamente.





Ai familiari saranno sempre garantiti l'accesso alle informazioni sul servizio e attività per l'orientamento e il supporto,

Altri strumenti utilizzati per favorire l'informazione e la comunicazione sono: *il sito internet* (agoracoopsociale.it); *le pubblicazioni specifiche e i supporti multimediali*; *le Carte dei Servizi*.

Nel lavoro diretto con i minori deve essere riservata grande attenzione alla metodologia utilizzata per la rilevazione, la raccolta e l'elaborazione dei dati e dei bisogni.

In questa prospettiva di *lavoro sociale*, sarà privilegiato, lo strumento della **relazione educativa**, che presuppone la partecipazione attiva e consapevole del soggetto coinvolto. Il lavoro assumerà, quindi, forma di *percorso di osservazione, conoscenza e supporto*.

Ciascuna delle azioni messe in campo, sarà eseguita tenendo a riferimento i principi della **“personalizzazione degli interventi”**, intesa non solo come realizzazione di attività esattamente calibrate sui livelli di autonomia e autosufficienza derivanti dalla presenza di particolari disabilità, ma, in considerazione dell'unicità di ogni persona, come costante ricerca di modalità e stili di relazione specifici.

Ulteriori strumenti di rilevazione/monitoraggio saranno costituiti da:

- *colloqui periodici* con i familiari;
- *incontri di monitoraggio* dell'intervento svolti dal coordinamento del servizio con: operatori, referenti scolastici, servizi socio sanitari.

## **Integrazione territoriale, la centralità del servizio**

Nell'ottica della progettualità *socioeducativa* ampia il servizio si pone come nodo della rete promuovendo l'integrazione tra i diversi soggetti coinvolti: le famiglie, i servizi sociosanitari, le scuole, le strutture riabilitative e il territorio nel suo complesso (Associazioni culturali, sportive, rete informale, etc)

Recapiti del servizio:

sede legale e amministrativa: Via Antonio Benicelli, 44 - 0015 Roma tel. 06.53.27.18.86

ufficio di coordinamento: Via A. Toscani, 75 - 00152 Roma tel. 06.53.27.51.75 – 06.53.27.25.30

email: [aecagora@gmail.com](mailto:aecagora@gmail.com) – [agoraservizi@agoragroup.org](mailto:agoraservizi@agoragroup.org)

sito internet: [agoracoopsociale.it](http://agoracoopsociale.it)

orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00





 <b>AGORÀ</b> <i>Agorà società cooperativa sociale</i>	<b>RECLAMI E DISSERVIZI</b>
--	-------------------------------------

NOME E COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITI	

RELAZIONE CON L'ALUNNO/A	<input type="checkbox"/> FAMILIARE <input type="checkbox"/> OPERATORE <input type="checkbox"/> INSEGNANTE <input type="checkbox"/> ALTRO (SPECIFICARE)
NOME DELL'ALUNNO/A	

SEGNALAZIONE DI DISSERVIZIO NON CONFORMITÀ RECLAMO	Descrizione:
---	--------------

SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	Descrizione
--	-------------

ALTRO	Descrizione:
-------	--------------

data	firma
------	-------

