

# La Carta dei Servizi



***...CON 40 ANNI DI ATTIVITÀ NEI  
SERVIZI ALLA PERSONA***

## **DESCRIZIONE DELLA COOPERATIVA**

**Denominazione e ragione sociale: S. Onofrio Cooperativa Sociale Onlus**  
**Legale Responsabile: Edith Del Valle Zanoni – Presidente del C.d.A.**  
**Costituita il 10/04/1981**  
**Codice Fiscale 03965630589**  
**Partita IVA 0126803100**

### **Sede Legale**

Via del Fontanile Nuovo 42/44  
00135 Roma

Tel. +39 06 30602484

Fax + 39 06 3387604

E-mail: [info@sonofrio.it](mailto:info@sonofrio.it)

Pec: [s.onofrio-amministrazione@pec.it](mailto:s.onofrio-amministrazione@pec.it)

Web: <http://www.sonofrio.it>

**Giorni e fasce orario di apertura degli uffici della sede legale**  
**Dal lunedì al venerdì 8,30 – 16,00.**

## SOMMARIO

### PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

<b>Introduzione della presidente</b> .....	<b>pag. 4</b>
<b>Norme fondamentali</b> .....	
<b>Dati identificativi</b> .....	<b>pag. 5</b>
<b>Chi siamo</b> .....	
<b>Mission e Vision</b> .....	<b>pag. 6</b>
<b>Sicurezza, ambiente e salute sul lavoro D. Lgs. 81/2008</b> .....	<b>pag. 9</b>
<b>Rating di legalità</b> .....	
<b>Informativa e consenso per il trattamento dei dati personali</b> .....	<b>pag. 10</b>
 <b>SERVIZI OFFERTI</b>	
<b>Personale</b> .....	<b>pag. 11</b>
<b>Convenzioni</b> .....	<b>pag. 12</b>
 <b>SERVIZI PRESENTI SUL TERRITORIO DEL COMUNE DI VELLETRI</b>	
<b>Assistenza domiciliare socio-assistenziale</b> .....	<b>pag 12</b>
<b>Assistenza allo studio pomeridiano e recupero carenze disciplinari</b> .....	
<b>Sostegno alla genitorialità e servizio di mediazione familiare</b> .....	<b>pag 13</b>
<b>Dotazione strumentale a disposizione del personale impiegato</b> .....	<b>pag 14</b>
 <b>SERVIZI PRESENTI SUL TERRITORIO DEL COMUNE ROMA</b>	
<b>Area Disabilità</b> .....	<b>pag. 14</b>
<b>Area Minori</b> .....	<b>pag. 17</b>
<b>Area Anziani</b> .....	<b>pag. 19</b>
<b>Home Care Premium</b> .....	<b>pag. 21</b>
<b>Area Formazione Professionale</b> .....	<b>pag. 22</b>
<b>Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari</b> .....	
<b>Informazione, tutela e partecipazione degli utenti</b> .....	<b>pag. 24</b>
<b>Modalità di comunicazione con l'utente e con il committente</b> .....	<b>pag. 25</b>

*“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali.*

*E’ compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l’eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all’organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”*

*Art. 3 Costituzione italiana*

## **INTRODUZIONE DELLA PRESIDENTE**

La “Carta dei Servizi” rappresenta il patto tra S. Onofrio Cooperativa Sociale Onlus ed i Cittadini. E’ uno dei modi per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa, i cittadini e i committenti dei servizi; non è solo un semplice strumento informativo, ma è stato pensato e voluto come documento vivo e aperto a contributi, suggerimenti, idee o indicazioni utili al miglioramento dei servizi offerti, nella logica di una partecipazione attiva del cittadino.

Attraverso questo strumento, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione dei servizi e dei progetti da noi realizzati e di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale.

Rappresenta inoltre un punto di riferimento per gli Operatori della Cooperativa, fornendo i principi e gli indirizzi di orientamento per l’attività da svolgere.

Cooperare è condividere, comunicare, confrontarsi, in definitiva conoscersi e conoscere!

Ci auguriamo che la cooperazione tra Cittadini, Istituzioni Pubbliche, Imprese Sociali, Associazioni e Operatori sappia innescare quei meccanismi di reciproca utilità e costruttività per un rinnovato miglioramento della qualità dei nostri servizi e del nostro lavoro.

Saremo sempre a Vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni

*Edith del Valle Zanoni*

## LE NORME FONDAMENTALI

**D.P.C.M. del 27/01/94:** “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

D.P.C.M. del 19/5/95: Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”.

**Linee guida n. 2/95:** “Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale”.

**Legge 8 novembre 2000, n. 328:** “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.

**Deliberazione n. 355/2012:** “Approvazione progetto di riorganizzazione dei servizi di assistenza domiciliare per persone anziane, disabili e minori. Revoca deliberazioni Giunta Comunale n. 479/2006 e Giunta Comunale n. 730/2006”.

**L.R. 10 agosto 2016, n. 11:** “Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio”.

**D.G.R. 14 luglio 2006, n. 424 recante L.R. 3 marzo 2003, n. 4:** “Requisiti minimi per il rilascio delle autorizzazioni all’esercizio di attività sanitarie per strutture sanitarie e socio sanitarie” e s.m.i.

**DCA n. U0048 del 7 luglio 2009:** avente ad oggetto “Integrazione e modifica dei requisiti di cui alla DGR 424/2006” e s.m.i.

**L.R. 12 dicembre 2003, n. 41:** “Norme in materia di autorizzazione all’apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali” e s.m.i.

**D.G.R. 23 dicembre 2004, n. 1305:** “Autorizzazione all’apertura ed al funzionamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali. Requisiti strutturali e organizzativi integrativi rispetto ai requisiti previsti dall’articolo 11 della L.R. n. 41/2003” e s.m.i.

**D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81:** Attuazione dell’articolo 1 della legge 3 agosto 2007 n. 123, in materia di “Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro” e s.m.i.

**D.Lgs. 8 giugno 2001, n.231:** “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica” e s.m.i.

**D.lgs 3 luglio 2017, n. 117:** “Codice del Terzo settore, a norma dell’articolo 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n. 106.”

**Regolamento (UE) 2016/679 del parlamento europeo e del consiglio del 27 aprile 2016:** relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)

## **DATI IDENTIFICATIVI**

La S. Onofrio Cooperativa Sociale Onlus è un’impresa senza scopo di lucro, nasce il 10 aprile del 1981 su iniziativa di giovani volontari e da genitori di ragazzi diversamente abili con l’obiettivo fondamentale di proporsi quale presidio avanzato nell’ambito delle politiche sociali del territorio promuovendo l’integrazione sociale dei cittadini, mediante la progettazione, la realizzazione e la gestione di servizi socio sanitari, di assistenza, educazione e formazione, per persone appartenenti a fasce deboli e/o a rischio. La gestione di diversi servizi ha permesso alla cooperativa di strutturare e consolidare la sua presenza all’interno dei territori di appartenenza e di acquisire una conoscenza approfondita sulle esigenze di un’ampia fascia di utenza che va dai minori ai disabili.

La cooperativa è iscritta:

al n. 475132 dell’Albo delle Società Cooperative (CCIAA),

al n. 03965630589 del Registro delle Imprese.

alla Camera di Commercio n A165874.

all’Albo Regionale delle Cooperative Sociali n.4/25 in data 3-2-1997

al Registro Prefettizio di Roma Settore Cooperazione Sociale con Decreto n. 06730 .  
al n. di iscrizione A/742/2012/RM alla Prima Sezione del Registro degli Enti e delle Associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali Direzione Generale dell'Immigrazione e delle Politiche di Integrazione.

La cooperativa aderisce alle seguenti organizzazioni e società, in quanto organizzazioni di riferimento e rappresentanza politico sindacale.

## **AGCI**

### **Legacoop**

**Casa al Plurale** - E' socia fondatrice dell'Associazione Romana di Imprese Sociali che gestiscono comunità alloggio "Casa al Plurale" al fine di promuovere il confronto fra gli Enti gestori di Residenze Protette, Comunità Alloggio e Case famiglia che ospitano persone con disabilità e fra associazioni che si occupano del mondo della disabilità e/o della residenzialità per fasce deboli. L'Associazione si prefigge di curare le metodologie e le analisi del servizio anche in ordine alla qualità, alla valutazione, alla formazione degli operatori, alla partecipazione alla progettazione locale – nazionale ed europea, alla soddisfazione degli ospiti e di promuovere la cultura dell'integrazione e della qualità della vita delle persone vulnerabili costituendosi come punto di riferimento e di stimolo per gli Enti Pubblici.

**Valori in Corso** - E' socia fondatrice dell'Associazione Romana di Imprese Sociali "Valori in Corso" che annovera tra i soci fondatori 9 cooperative sociali ed un'associazione. I cui obiettivi sono la promozione dei valori della cooperazione, dell'associazionismo e dei diritti delle persone, attraverso la valorizzazione della partecipazione dei cittadini

**Rete NDSAN (New DSA Network)** - aderisce al progetto pilota nato nel Lazio che vuole creare un nuovo modello di rete informale di protezione per i bambini e ragazzi con DSA (e altri BES, in particolare autismo e altre patologie/disturbi legati alla neuropsichiatria infantile). Il progetto NDSAN propone **alcune innovazioni e punti di forza** importanti nell'approccio alla gestione dei DSA, autismo e altri BES, in costante e forte aumento nelle scuole:

- a. Creazione di una rete partecipativa che coinvolge sul territorio di riferimento scuole di qualunque ordine e grado, pubbliche e private, ASL e enti locali, oltre a differenti realtà del Terzo Settore, della formazione e dello sviluppo occupazionale;
- b. Creazione di un sistema permanente di scambio di buone prassi tra le scuole, enti locali, ASL, Terzo Settore e imprese;
- c. Creazione di un protocollo specifico di gestione dei DSA all'interno degli istituti scolastici, condiviso con le famiglie e con l'ASL di riferimento;
- d. Creazione di un Tavolo di Lavoro capace di porre in essere un consistente effetto moltiplicatore e di promuovere istanze comuni;
- e. Progettazione partecipata per la creazione di idee innovative da portare avanti.

## **CHI SIAMO**

La Qualità, intesa come insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un servizio che conferiscono a esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite, è l'obiettivo primario della **Cooperativa Sociale S. ONOFRIO** in quanto essa determina la soddisfazione degli utenti e del committente e contribuisce al successo dell'azienda.

## MISSION E VISION

Attraverso il nostro operato favoriamo e costruiamo percorsi di integrazione sociale di soggetti deboli o svantaggiati; promuoviamo una società con una forte impronta di solidarietà e mutualità, cercando quindi il confronto e la condivisione nella progettazione, per avviare processi di azione sociale e comunitaria capaci di superare e prevenire istituzionalizzazione, emarginazione, separazione, isolamento.

Ci proponiamo di costruire delle opportunità reali per chi è debole, non per farne un "soggetto assistito" su cui intervenire, ma un soggetto protagonista di trasformazione positiva dei rapporti sociali. Vogliamo sostenere, con il nostro operato, una cultura della solidarietà sociale, che arricchisca le realtà e i contesti nei quali si confronta ed opera, che liberi e dia la voce a chi non ce l'ha, che agisca sul territorio per promuovere e accompagnare azioni di cittadinanza attiva e di inclusione sociale per tutte le persone.

I principi fondamentali alla base dei servizi erogati dalla Cooperativa sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell'umanità, dell'efficienza e dell'efficacia:

- ✓ Equità, significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- ✓ Uguaglianza e democraticità, significa che a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- ✓ Continuità significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.
- ✓ Umanità significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- ✓ Efficienza ed efficacia significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

I valori alla base dei servizi erogati dalla Cooperativa si possono riassumere in tre concetti fondamentali:

- **Integrazione:** attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici, la sinergia e il lavoro di rete con il Terzo Settore, il nostro impegno è volto alla realizzazione di progetti socio assistenziali educativi e formativi finalizzati all'eliminazione delle forme di esclusione e di emarginazione sociale
- **Progettualità:** intendendo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone, di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale.
- **Servizi alla persona:** con un atteggiamento di dialogo e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura una relazione. Questo atteggiamento è una caratteristica irrinunciabile per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno.

Nell'erogazione delle prestazioni socio assistenziali, educative e formative, la Cooperativa si ispira ai principi etici, dei quali richiede l'osservanza da parte dei soggetti coinvolti nelle attività.

La Cooperativa conduce la propria attività nel rispetto delle normative comunitarie, nazionali e locali, respingendo la corruzione ed ogni pratica illegale.

Nessun comportamento contrario alla legislazione vigente, al Codice Etico o alle normative nazionali, regionali o comunali posto in essere dagli organi di governo societario, dalla direzione ed – in generale - da tutti i dipendenti e collaboratori nell'esecuzione delle mansioni o degli incarichi affidati, anche se motivato dal perseguimento di un interesse o di un vantaggio per la società, può considerarsi tollerato e giustificato e comporta l'adozione di provvedimenti sanzionatori.

La Cooperativa considera di fondamentale importanza lo svolgimento delle prestazioni da parte dei soci, dei dipendenti e dei collaboratori secondo **diligenza, competenza, professionalità ed efficienza** anche al fine di fornire agli utenti prestazioni di elevato livello qualitativo.

La Cooperativa considera **l'imparzialità** di trattamento un valore fondamentale nell'ambito di ogni relazione sia interna che esterna e considera l'individuo, i suoi valori e i suoi diritti, tra i quali quello al benessere sia fisico che mentale, valori da tutelare.

Considera la propria immagine e la propria reputazione valori che, in quanto patrimonio comune, devono essere tutelati e sviluppati anche attraverso la piena diffusione, condivisione ed osservanza dei principi etici e di comportamento contenuti nel Codice Etico.

Tutti coloro che agiscono, operano e collaborano a qualsiasi titolo con la Cooperativa hanno il dovere di tenere e far tenere ai propri collaboratori ed ai propri interlocutori un comportamento conforme ai principi generali di assoluta **onestà, lealtà, buona fede, correttezza e diligenza, oltre che agli obblighi specifici che derivano dal codice deontologico delle singole professioni** e, comunque, di rispetto di quei principi ritenuti dovuti in virtù del contesto e delle finalità della missione della Cooperativa.

In nessun modo la convinzione di agire nell'interesse o a vantaggio della Cooperativa può giustificare l'adozione di comportamenti in contrasto con i principi indicati nel Codice Etico.

#### La Cooperativa ha quindi quali principi fondamentali della sua missione:

- ✓ La continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i suoi soci e per i suoi collaboratori.
- ✓ La promozione del potenziale sociale delle persone ossia promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale, coinvolgendo i diversi portatori di interesse del territorio nei servizi alla Persona ed alla Comunità;
- ✓ L'attenzione ai problemi dei cittadini e del territorio e la ricerca di risposte innovative che siano anche di stimolo agli enti pubblici
- ✓ L'idea che la persona debba essere posta al centro, per poter esprimere un servizio in grado di coglierne bisogni e desideri, elaborando progetti individualizzati tesi a dare risposte mirate e personalizzate.
- ✓ La progettazione, lo sviluppo e l'erogazione di servizi di assistenza alla persona efficaci ed efficienti, in grado di rispondere pienamente alle richieste ed ai requisiti degli utenti e del committente
- ✓ La progettazione e sperimentazione di metodologie e modelli per la formazione continua di soggetti adulti che abbiano valore per gli allievi e che permettano un loro reale inserimento nel mondo del lavoro.

Ciò viene perseguito lungo linee direttrici che consentono di:

- ⇒ Gestire le professionalità e la qualificazione delle proprie risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, sviluppa e migliora la sua attività di servizio



- ⇒ Stimolare la partecipazione ed il fattivo contributo di tutti, creando un ambiente favorevole e maggiormente produttivo;
- ⇒ Garantire agli utenti ed agli studenti una alta professionalità ed affidabilità degli operatori e dei docenti che forniscono il servizio;
- ⇒ Assicurare sinergie di competenze, sistemi operativi, metodologie e opportunità di innovazione attraverso l'appartenenza all'Associazione Generale Cooperative Italiane Lazio, pur valorizzando pienamente le originalità territoriali.

La **Cooperativa sociale S. ONOFRIO** intende porsi come interlocutore privilegiato nel campo dei servizi alla persona e dei servizi di formazione per gli enti pubblici del territorio, dal Comune di Roma alla Regione Lazio.

Per questo si ritengono necessarie le seguenti condizioni:

- L'attuazione e lo sviluppo di un Sistema di Qualità in accordo coi requisiti della norma **UNI EN ISO9001**.
- Lo sviluppo di un sistema di monitoraggio tale da garantire che i servizi progettati, sviluppati ed erogati siano sempre, al minimo, corrispondenti agli standard adottati e ai requisiti fissati contrattualmente.
- Il mantenimento di una sorveglianza costante dell'andamento qualitativo come mezzo per identificare le azioni necessarie per migliorare il sistema stesso.
- La competenza professionale e il continuo aggiornamento del personale tutto.
- La valutazione periodica dei rischi specifici per ogni settore in relazione ai cambiamenti del Contesto aziendale.
- La Cooperativa auspica la spontanea condivisione, adesione e diffusione del Codice Etico e ne prescrive l'osservanza e l'applicazione da parte di ogni soggetto che operi per la Cooperativa o che venga in contatto con la stessa.
- Miglioramento della flessibilità e autonomia lavorativa in termini di scelta degli spazi fisici, degli orari e degli strumenti da utilizzare a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati attraverso l'utilizzo di strumenti in modalità alternativa (Smart Working, Telelavoro Lavoro da Remoto).
- Riduzione dei costi aziendali attraverso una più attenta selezione dei fornitori.
- Rimodulazione e ottimizzazione dei contratti di lavoro del personale amministrativo.

### **SICUREZZA, AMBIENTE E SALUTE SUL LAVORO D. Lgs. 81/2008**

La Cooperativa si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza sul lavoro. La Cooperativa si impegna a diffondere la cultura della sicurezza sul lavoro sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di soci e collaboratori, i quali, nell'ambito delle proprie mansioni e funzioni, partecipano al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

La Cooperativa, in conformità al D.lgs. 81/08, tutela la salute e sicurezza dei propri lavoratori tramite l'elaborazione di un Documento di Valutazione dei Rischi e attraverso l'adozione delle misure di prevenzione e protezione adeguate.

Le misure generali adottate sono:

- la valutazione di tutti i rischi, compresi quelli psicosociali;
- la riduzione dei rischi alla fonte, per quanto possibile;
- la programmazione delle misure di prevenzione;

- adeguate misure di prevenzione e/o protezione in funzione dei rischi specifici valutati;
- adeguate misure di emergenza da attuare in caso di pronto soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori e di pericolo grave e immediato;
- la regolare manutenzione di ambienti, attrezzature, macchine e impianti;
- corrette procedure relative allo smaltimento e al riciclo dei rifiuti;

Periodicamente sono organizzati per il personale corsi di informazione, di formazione continua, anche con esercitazioni pratiche e corsi di aggiornamento, in ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. 81/08 e s.m.i. così da assicurare un'adeguata preparazione per fare fronte ad eventuali situazioni di emergenza.

### **RATING DI LEGALITA'**

Il Codice Etico è un insieme di principi positivi e di regole di comportamento che la Cooperativa ha scelto volontariamente di adottare e rendere pubblico come concreta espressione dei suoi propositi verso i propri interlocutori. Per tale motivo, il Codice Etico non solo risponde ai principi del Dlgs 231/01, ma è anche uno strumento utile a preservare il valore e l'integrità dell'Organizzazione nel tempo attraverso l'utilizzo del Modello Organizzativo di Gestione (MOG).

Sarà garantita la riservatezza della segnalazione ed evitata qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione e penalizzazione di chi l'ha effettuata. I dati saranno trattati in conformità alla vigente normativa in materia di privacy.

In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui soci, amministratori, dipendenti, collaboratori, e tutti coloro che operano con la Cooperativa si devono attenere.

Tutti i soci e i collaboratori della cooperativa che siano a conoscenza o che sospettino di una qualche violazione di legge, del Modello, dell'etica, delle procedure devono riferire all'Organismo di Vigilanza alla seguente email: [odv@sonofrio.it](mailto:odv@sonofrio.it).

### **INFORMATIVA E CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E PARTICOLARI AI SENSI DEL REGOLAMENTO UE N. 2016/679**

La Politica per la sicurezza dei dati personali adottata dalla Cooperativa ha l'obiettivo di proteggere i dati da tutte le minacce, siano esse organizzative o tecnologiche, interne o esterne, accidentali o intenzionali. La Cooperativa considera la sicurezza dei dati personali gestiti, per il particolare rilievo che essi assumono per i diritti e le libertà personali, obiettivo di assoluta priorità.

In tale contesto si intende per:

- ✓ Riservatezza: la garanzia che i dati personali siano preservati da accessi impropri e siano utilizzati esclusivamente dai soggetti autorizzati.
- ✓ Integrità: la garanzia che ogni dato sia realmente quella originariamente raccolto e sia stato modificato o aggiornato in modo legittimo da soggetti autorizzati.
- ✓ Disponibilità: la garanzia di reperibilità dei dati personali in relazione alle esigenze di continuità di erogazione del servizio e di rispetto delle norme che ne impongono la conservazione sicura.
- ✓ Autenticità: la garanzia che i dati conservati corrispondano a quelli raccolti presso il soggetto interessato.

I destinatari della politica sono tutti i dipendenti, collaboratori o consulenti che operano per la S. Onofrio. Essi sono tenuti al rispetto rigoroso della politica e dei comportamenti che ne derivano, come anche i fornitori ed in modo particolare i fornitori di servizi informatici per la loro tipica condizione di operare direttamente sui sistemi di gestione delle informazioni.

La Presidente del CDA è responsabile della revisione periodica della politica affinché sia allineata agli eventuali e significativi cambiamenti intervenuti nell'organizzazione e/o nelle tecnologie utilizzate per la protezione dei dati personali: la revisione sarà fatta secondo necessità, in occasione di significative modifiche organizzative e/o tecnologiche rilevanti per la gestione delle informazioni. S. Onofrio considera i sistemi di elaborazione delle informazioni come strumenti di lavoro ed il loro uso, da parte di coloro che vi operano, a qualunque livello e a qualsiasi rapporto, è regolamentato da regole interne: gli strumenti messi a disposizione devono essere utilizzati per lo svolgimento dell'attività lavorativa in modo strettamente pertinente alle specifiche finalità della propria attività, nel rispetto delle esigenze di funzionalità e sicurezza dei sistemi stessi e della rete, e tenendo sempre presente l'interesse collettivo. E' responsabilità di ciascun Responsabile di Area o di settore assicurarsi che, nei propri servizi i collaboratori siano istruiti circa la loro responsabilità rispetto al trattamento dei dati personali ed autorizzati all'accesso ai dati di loro stretta competenza. Quanto detto muove dal principio irrinunciabile, definito esplicitamente dal Regolamento Europeo 679/2016, secondo il quale chiunque ha diritto alla protezione dei propri dati personali e il loro trattamento si deve svolgere nel completo rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato. La Presidente del Consiglio di Amministrazione si assume in pieno la responsabilità di vigilare su quanto definito e di agire affinché gli impegni assunti siano sempre punto di riferimento per soci, collaboratori, consulenti e fornitori.

## **SERVIZI OFFERTI**

Nella gestione dei diversi servizi la Cooperativa si avvale di un sistema organizzativo qualificato e di risorse umane e professionali diversificate: psicologi, mediatori familiari, mediatori interculturali, assistenti sociali, pedagogisti, educatori professionali, operatori socio-sanitari, assistenti all'infanzia, animatori.

### **La Cooperativa è accreditata**

Dal 2002 ad oggi: al Registro Unico Cittadino del Comune di Roma per le Aree Disabili, Minori e Anziani sui territori dei Municipi Roma I, XIII, XIV, XV.

Dal 2006 Al comune di Roma Dipartimento V per la Comunità Alloggio per persone con disabilità "Piccola Stella"

Dal 2006 ad oggi: Regione Lazio - risulta accreditata in qualità di ENTE di FORMAZIONE per la macrotipologia Formazione Superiore, Continua e Orientamento, per la sede di Roma in via del Fontanile Nuovo 36/38

Dal 2012 ad oggi è iscritta alla prima sezione del Registro delle associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati del Ministero del lavoro e delle politiche sociali con numero di iscrizione A/742/2012/RM

Dal 2021 è iscritta nell'elenco di fornitori accreditati per l'erogazione di interventi e sostegni di inclusione sociale

### **I territorio di intervento sono:**

Municipio Roma I

Municipio Roma XIII

Municipio Roma XIV

Municipio Roma XV

Città di Velletri (Capofila Distretto Socio-sanitario RM 6/5)

## **PERSONALE**

La Cooperativa è formata da 95 tra soci e collaboratori. Tutti gli operatori della Cooperativa condividono una motivazione profonda e un buon profilo professionale.

Le qualifiche professionali presenti in Cooperativa sono: formatori, operatori socio sanitari, Adest, Oepac, Ota, assistente familiare, animatori culturali, educatori professionali, assistenti sociali, sociologi, psicologi, mediatori culturali e familiari, e impiegati amministrativi.

Ogni servizio si avvale di 2 differenti figure con compiti e responsabilità diverse ma integrate: un Responsabile di Area e un Coordinatore.

La Cooperativa svolge attività per la formazione continua dei propri lavoratori. L'attività di formazione rivolta al personale interno prevede:

- ✓ Formazione interna o corsi esterni per il mantenimento e lo sviluppo delle conoscenze e delle competenze;
- ✓ Riunioni periodiche con il Responsabile della Sicurezza ed il Medico Competente per argomenti riguardanti la sicurezza e la salute degli addetti;
- ✓ Formazione interna o corsi esterni su temi obbligatori (Sistema di Sicurezza, Sistema per la Protezione dei dati personali);
- ✓ Formazione interna o corsi esterni sul Sistema di Gestione per la Qualità e informazione sui risultati ottenuti;
- ✓ Riunioni di servizio interne quali momenti di confronto e di scambio teorico-pratico per favorire la crescita professionale ed umana degli operatori.

### **Convenzioni**

La S. Onofrio Cooperativa Sociale accoglie  tirocini professionali  di servizio sociale e di educatori professionali per mezzo di convenzioni stipulate con le principali Università: Sapienza, Roma Tre e Lumsa.

Inoltre  accoglie minori  sottoposti a procedimenti penali per mezzo della convenzione stipulata con il Ministero Giustizia – Ufficio Servizi Sociali minori di Roma.

\*\*\*\*\*

## **SERVIZI PRESENTI SUL TERRITORIO DEL COMUNE DI VELLETRI**

### **ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-ASSISTENZIALE**

Le prestazioni sono finalizzate a fronteggiare le incombenze della vita quotidiana.

A titolo di esempio, le attività previste sono:

1. assistenza domiciliare per la gestione dell'abitazione e delle attività domestiche;
2. assistenza domiciliare per favorire l'autosufficienza nella gestione del quotidiano, anche per attività di conciliazione tra compiti di cura e tempi di lavoro;
3. assistenza domiciliare in favore di neo-mamme e mamme sole per promuovere attività di prevenzione della depressione post-partum, della solitudine e del disagio della genitorialità e dello sviluppo infantile;
4. assistenza domiciliare per sostenere l'accesso a strutture e servizi territoriali.

Il servizio sarà determinato sulla base delle specificità del cittadino richiedente per come tradotte nel personalizzato patto per l'inclusione sociale.

#### Destinatari

Soggetti e nuclei familiari in condizione di fragilità Beneficiari di Reddito di Cittadinanza

Il servizio sarà svolto da personale qualificato ed in possesso di specifica formazione ed esperienza.

## **ASSISTENZA ALLO STUDIO POMERIDIANO E RECUPERO CARENZE DISCIPLINARI**

Le prestazioni sono finalizzate a sostenere i nuclei familiari fragili nell'ambito delle attività di aiuto e assistenza allo studio dei figli minori.

Le attività previste potranno prevedere a titolo esemplificativo:

- interventi pomeridiani domiciliari e non, di sostegno allo studio
- per recupero delle carenze disciplinari e supporto all'acquisizione del metodo di studio.

### **Destinatari**

Minori in età scolare componenti di nuclei familiari in condizione di fragilità sociale

Il servizio sarà svolto da personale qualificato ed in possesso di specifica formazione ed esperienza

## **SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ E SERVIZIO DI MEDIAZIONE FAMILIARE**

Le prestazioni concernono azioni di:

### **SOSTEGNO ALLE FUNZIONI GENITORIALI**

Con attività di sostegno ai genitori per rafforzarne la capacità di comprensione dei propri figli nelle diverse fasi evolutive così da aiutarli a prendere consapevolezza e fronteggiare meglio i problemi, tipici ed atipici, caratterizzanti ogni percorso genitoriale.

### **MEDIAZIONE FAMILIARE**

con la quale si intende “un processo collaborativo di risoluzione del conflitto”, in cui le coppie o le famiglie sono assistite da un soggetto neutrale ed imparziale,

Il servizio sarà determinato sulla base delle specificità del cittadino richiedente per come tradotte nel personalizzato patto per l'inclusione sociale.

### **Destinatari**

Prioritariamente genitori con figli di età inferiore a 1000 giorni (0-3 anni) con bisogni complessi

Il servizio sarà svolto da personale qualificato ed in possesso di specifica formazione ed esperienza.

## **DOTAZIONE STRUMENTALE A DISPOSIZIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO**

La Cooperativa garantisce all'equipe di lavoro proposta, per ogni specifico servizio una dotazione di base necessaria allo svolgimento delle mansioni assegnate, quale: targhetta di riconoscimento, attrezzatura per la disinfezione e vari dispositivi di protezione da Covid - 19 (guanti, mascherine, tute ecc).

In particolare, in riferimento all'Assistenza allo studio pomeridiano e recupero carenze disciplinari la Cooperativa metterà a disposizione dell'equipe lavorativa, a seconda del piano di lavoro individuale o di gruppo, dispositivi portatili e ausili per la DAD.

Il coordinamento avrà in dotazione uno smartphone per le comunicazioni con l'utenza, con l'equipe e con la committenza.

\*\*\*\*\*

## **SERVIZI PRESENTI SUL TERRITORIO DEL COMUNE DI ROMA**

**Municipio Roma I - Municipio Roma XIII - Municipio Roma XIV  
- Municipio Roma XV**

### **AREA DISABILITA'**

*“Non sarà l’omologazione delle differenze il futuro dell’umanità, ma la loro convivialità, il loro reciproco riconoscersi e accettarsi, sul fondamento comune della dignità assoluta di ogni persona umana e del diritto di ciascuno all’uguaglianza, formale e sostanziale.”*  
(Bruno Forte)

#### **Saish - Servizio per l’autonomia e per l’integrazione sociale della persona disabile**

E’ un servizio socio-assistenziale, erogato dal Municipio, rivolto alle persone disabili, minori ed adulti, del territorio di residenza, che si realizza attraverso l’azione coordinata dei Servizi Sociali del Municipio e dei Servizi Socio Sanitari della ASL e prevede l’elaborazione di un Piano d’Intervento Individuale volto allo sviluppo e al mantenimento dell’autosufficienza, dell’autonomia e dell’integrazione sociale

La Cooperativa eroga il servizio in convenzione con il Municipio Roma XIV, Roma XIII, Roma XV, Roma I Centro in regime di accreditamento.

Le tipologie di interventi che possono comporre i pacchetti sono:

A. assistenza individuale; B. assistenza famiglia (solo in caso di minimo 2 persone conviventi che usufruiscono del medesimo servizio); C. assistenza di gruppo ; D. assistenza flessibile ; E. assistenza mista.

Pertanto, ciascun pacchetto potrà avere la composizione più varia, compresa quella di interventi in forma diretta e indiretta - definibile come “assistenza mista”.

Il servizio viene svolto da personale qualificato, attraverso attività finalizzate :

- ✓ alla cura della persona,
- ✓ all'aiuto domestico,
- ✓ allo svolgimento di pratiche burocratiche,
- ✓ all'accompagnamento presso centri di terapia,
- ✓ alla partecipazione ad attività culturali, formative, sportive e ricreative;
- ✓ al supporto e stimolo alla socializzazione e all’autonomia relazionale,
- ✓ all’ attivazione della rete di sostegno,
- ✓ alla stimolazione motivazionale.

Per usufruire del servizio occorre fare richiesta, presentando la necessaria documentazione presso il Servizio ASL competente o presso il Segretariato Sociale del Municipio di residenza.

#### **Monitoraggio servizio**

L’A.S. si occupa periodicamente di monitorare il servizio attraverso strumenti professionali quali riunioni di confronto o rendicontazione con il Committente, riunioni di équipe con gli operatori, visite domiciliari, cartella sociale, fogli firme, etc..

Per la rilevazione della soddisfazione del Cliente, l’Operatore incaricato, consegna all’Utente un questionario di riscontro appositamente elaborato.

### Attività di gruppo

Qualità della vita e capacità di gestire in modo costruttivo il proprio tempo libero costituiscono due poli inscindibili nel benessere soggettivo della persona con disabilità. Infatti, completati gli impegni quotidiani (siano essi di tipo scolastico, riabilitativo, formativo o lavorativo), anche per queste persone si aprono le porte del cosiddetto tempo libero.

Diviene allora fondamentale progettare dei percorsi ludico-ricreativi che prevedano, come asse portante, la capacità della persona disabile di gestire in modo creativo e autonomo il proprio tempo libero. Le attività proposte mirano a soddisfare il bisogno di reali e concrete opportunità di svago, finalizzate in primis al ben-essere dei partecipanti.

Il concetto di Tempo Libero infatti porta già nella sua definizione il presupposto di libertà e di libera scelta: risponde a bisogni di autorealizzazione e di soddisfazione personale, matura sulla base delle particolari inclinazioni e predisposizioni, implica soprattutto autonomia e capacità di scegliere, tra le alternative proposte, le attività più appropriate.

Le nostre attività per il Tempo Libero:

### **Percorsi di autonomia**

L'attività è rivolta ad un piccolo gruppo di persone (massimo 6) che insieme intraprendono un percorso al fine di sviluppare o potenziare le loro autonomie in percorsi di:

**comunicazione:** saper chiedere informazione, saper chiedere aiuto, saper dare i propri dati, ...

**orientamento:** leggere e riconoscere punti di riferimento, fermate di autobus e taxi...

**comportamento stradale:** seguire indicazioni stradali, semafori, uso del mezzo pubblico  
.....

**uso del denaro:** gestione quotidiana del denaro, piccoli acquisti, resto...

**uso dei servizi:** utilizzo dei negozi, supermercati, bar, cinema, uffici postali,

### **La buona terra**

Scopo dell'attività è il recupero e il miglioramento della fiducia nelle proprie capacità a far vivere, crescere e curare un essere vivente, come la pianta, attraverso la ricerca e lo sviluppo di un metodo di lavoro personale. La pianta riveste un ruolo centrale e non si perseguono obiettivi agricoli definiti, ma ci si focalizza sul valore del processo di crescita delle piante e sul miglioramento delle capacità di autostima, identità, autonomia e competenze. Si inizia con una parte teorica nella quale si spiega come e cosa seminare in base alle stagioni e poi si passa alla pratica. Si articola sia con la messa a dimora di piantine predisposte in aiuole del cortile della sede da condividere con un compagno, sia in un vaso individuale in cui accudire personalmente una pianta aromatica, allo scopo di sviluppare competenze sia in autonomia che in gruppo. L'attività viene svolta all'aperto, si piantano semi o piantine che andranno poi bagnate, accudite e rinvasate; le piantine vengono coltivate in appositi cassoni ad altezza d'uomo per eliminare lo sforzo di piegarsi a terra e permettere così anche alle persone su sedia a rotelle di partecipare. Si realizzano piccoli lavori di falegnameria finalizzati alla costruzione di contenitori, di varie forme e colori per la realizzazione di un giardino pensile ed un piccolo orto.

Si effettuano uscite guidate nei parchi, aziende agricole, ecc.

### **A spasso per la città**

Una prima fase “a tavolino” si programmano assieme ai partecipanti alcuni momenti dell’uscita, ascoltando le proposte e tenendo conto degli interessi e dei desideri di tutti i partecipanti.

Quindi i partecipanti insieme agli operatori, scelgono tra le innumerevoli proposte che una città come Roma, ricca di storia, cultura, arte, eventi, tradizioni e occasioni di svago, offre selezionando itinerari e luoghi accessibili adatti a chi è in carrozzina o ha una ridotta mobilità.

Le attività possono essere così riassunte: • passeggiate per Roma monumentale • gite fuori Roma • visite a mostre e musei • uscite serali • teatro • cinema • concerti • luna-park • bowling • Bioparco • spazi verdi...

### **Ri-creiamoci**

Laboratorio di riciclo, fondato sul “non sprecare”, ma rivalutare i materiali di scarto (materiali in legno, bottiglie di plastica, lattine, cialde di caffè, cassette per la frutta, bottoni, lana ecc) .

Soprattutto intendiamo eliminare lo scarto tra deficit e potenzialità: riducendo le situazioni di svantaggio, infatti, implicitamente si lavora per la promozione delle abilità-competenze e quindi per lo sviluppo della persona nella sua interezza.

Il laboratorio insegna, ai partecipanti, l’importanza del riciclo, i vari materiali di rifiuto e come essi possono essere riutilizzati per dare vita ad oggetti nuovi e utili.

### **Attività serali: “riaccendi la sera”**

Nascono come risposta ai bisogni di una fascia di persone giovani, con disabilità di tipo medio/lieve, di sviluppare autonomia anche nella gestione del tempo libero. I giovani disabili, così come le loro famiglie, chiedono il confronto ed esperienze di socializzazione con persone non disabili, alla ricerca di quel senso di “normalità” che si realizza in una relazione alla pari.

Abbiamo voluto denominare la proposta *Ri-accendi la sera*, con l’obiettivo di rompere l’isolamento e spesso la malinconia tipica di certe serate “spente”. L’uscita serale per queste persone diventa occasione di reale integrazione e soprattutto...divertimento-trasgressione.

Andare al bar, discoteca, cinema, birreria, pizzeria, gelateria, ecc..., uscire la sera a fare quattro chiacchiere con gli amici, sono per la maggior parte di noi consuetudini consolidate, ma per molte persone con disabilità non è così facile affrontare quella che per noi è la normalità.

### **Gite e week-end : per tutte le fasce di età**

Piccoli gruppi di utenti, assistiti dagli operatori, con la supervisione di un educatore, imparano a fare la spesa, cucinare, riordinare la propria stanza, prendersi cura di sé stessi e degli altri. Effettuano piccole escursioni e attività ludico ricreative all’aperto.

Per i week-end la Cooperativa è in collaborazione con gli scout adulti del Masci Lazio, propone week end per l’ autonomia e la vita indipendente presso il loro casale a Sala (RI) nella splendida cornice naturale della Valle del Turano e della Valle del Salto.

I week end sono previsti sia all’interno che all’esterno del territorio romano.

La Coopertiva S. Onofrio ha a disposizione per le attività una sede e mezzi di trasporto.

### **Servizi aggiuntivi**

Durante l’anno organizziamo **feste** per le principali ricorrenze e non solo aperte alla partecipazione dei familiari ed amici: compleanni, carnevale, saggio di fine laboratori, festa di primavera, fine delle scuole, Halloween, il Natale e la Befana, ecc... a cui non di rado si affiancano la partecipazione a mercatini territoriali e cittadini, che consentono



visibilità e l'esposizione dei prodotti realizzati nei laboratori artistici. Partecipiamo inoltre a feste simili organizzate dalle altre Cooperative e Associazioni.

### Casa Famiglia "Piccola Stella"

La casa Famiglia "Piccola Stella", sita in Via delle Medaglie D'Oro, n. 106, offre ospitalità, assistenza e riabilitazione psicosociale, per n.8 persone, di entrambi i sessi, disabili psicofisici, con parziale autonomia ed autosufficienza.

Dal 2006 il servizio è svolto dalla Cooperativa in regime di Accreditamento con il Comune di Roma –Dipartimento V.

Le finalità sono:

- ✓ Offrire un'ospitalità stabile, 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, garantendo l'assistenza alle funzioni di base degli ospiti;
- ✓ Favorire il benessere psicofisico degli utenti, attraverso progetti educativi che tengano conto delle diversità individuali
- ✓ Sviluppare e sostenere l'autonomia personale, intesa come possibilità per la persona di essere e sentirsi soggetto attivo di pensiero e di azione, promuovendo le capacità residue, portando alla luce le potenzialità esistenti e garantendo la massima espressività possibile, all'interno di una gestione comunitaria della vita quotidiana, improntata sul modello familiare
- ✓ Attivare iniziative volte a favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, individuando all'interno della programmazione, opportune aree di intervento
- ✓ Sostenere e coinvolgere la famiglia nell'opera socio-educativa nella logica di una efficace sinergia e collaborazione
- ✓ Prevenire l'isolamento creando momenti di socializzazione e nuovi legami che vadano oltre la cerchia familiare

La struttura è ubicata in una casa di civile abitazione composta di quattro camere doppie, soggiorno con zona pranzo, cucina, doppi servizi e balcone. Il responsabile coordinatore è un'Assistente Sociale con funzioni di tipo tecnico-gestionale. Il personale di assistenza, con la qualifica di assistente domiciliare, è organizzato in turni che assicurano la continuità di presenza nelle 24 ore, 7 gg. su 7, con un rapporto diurno op/ut. 1:2 e con la presenza notturna di un operatore.

**Come si Richiede:** la domanda va inoltrata alla Asl.

**Quanto dura:** la durata è in base ai progetti educativi individuali e può essere illimitata.

### **AREA MINORI**

*"Dite che è faticoso frequentare i bambini. Avete ragione. Poi aggiungete: perché bisogna mettersi al loro livello, inchinarsi, curvarsi, farsi piccoli. Ora avete torto. Non è questo che più stanca. E' piuttosto il fatto di essere obbligati ad innalzarsi fino all'altezza dei loro sentimenti. Tirarsi, allungarsi, alzarsi sulla punta dei piedi. Per non ferirli. (J. Korczak)"*

### Servizio per l'integrazione ed il sostegno a minori in famiglia (S.I.S.Mi.F.)

E' un servizio di sostegno educativo rivolto alle famiglie con minori.

Si configura come un sistema di interventi a carattere psico-socio-educativo, mirato alla tutela del benessere materiale e relazionale del minore, il cui scopo principale è di consentire la permanenza del minore nel suo ambiente di origine e mira ad un cambiamento e al miglioramento delle condizioni di vita dell'intero nucleo familiare.

Secondo una visione più ampia, che si esprime attraverso un programma socio-educativo comprensivo anche delle risorse territoriali, l'intervento si propone di coinvolgere il minore all'interno del suo spazio vitale, inteso in senso globale, con l'obiettivo di:

- ✓ Promuovere la partecipazione dell'intero nucleo alle fasi di cambiamento ed evoluzione delle dinamiche relazionali intra – extra familiari.
- ✓ Promuovere la rete sociale del minore e la sua capacità di fruizione delle risorse territoriali.
- ✓ Sostenere il minore nel suo percorso socio-educativo e relazionale.
- ✓ Sostenere il minore, che proviene da un percorso di istituzionalizzazione, nel reinserimento all'interno del proprio nucleo familiare.
- ✓ Sostenere l'intero nucleo attraverso l'attivazione di ogni risorsa istituzionale.

Il servizio è erogato dalla cooperativa in convenzione con il Municipio XV, Municipio Roma XIV Monte Mario, Municipio III, Municipio I, in regime di accreditamento, in collaborazione con il Servizio Sociale dei Municipi, e con i servizi della ASL.

Per la gestione del servizio ci si avvale di figure professionali quali le assistenti sociali, con funzioni di coordinamento e di responsabile dell'area minori, l'educatore professionale, dello psicologo con la funzione di supervisore, dei tecnici di laboratorio, di istruttori sportivi, di autisti con certificato di abilitazione professionale.

L'equipe di operatori professionali partecipa alla progettazione degli interventi e ne condivide gli obiettivi. E' inoltre tenuto al rispetto del codice deontologico professionale, dei diritti dell'infanzia promossi dalla convenzione internazionale dell'Onu e alla deontologia propria dell'organismo in cui svolge l'attività.

L'intervento domiciliare è richiesto dal Servizio Municipale o dai servizi ASL che hanno in carico il caso, pertanto la scelta dell'organismo gestore è affidata al Servizio Sociale Municipale.

Ricevuta la segnalazione dal servizio sociale o dalla ASL, il case manager e il referente della cooperativa per SISMIF condividono il PEI con i genitori del minore o con chi ne esercita le funzioni genitoriali.

L'intervento durerà il tempo necessario, stabilito dal progetto, per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

L'efficacia del servizio è monitorata attraverso riunioni di valutazione e controllo che si articolano in riunioni di equipe tra Educatori e Responsabile del Servizio svolte con cadenza mensile.

Riunioni tra i Referenti dei casi del Servizio Sociale del Municipio e della ASL, il responsabile del Servizio e gli educatori della Cooperativa svolte con cadenza correlata alla necessità del caso.

### **Servizio PON INCLUSIONE**

E' una misura nazionale di contrasto alla povertà. Con il **PON Inclusione 2014-2020**, si intende un servizio co-finanziato dal Fondo Sociale Europeo ove i fondi strutturali intervengono a supporto delle politiche di inclusione sociale.

Rivolta alle famiglie in condizioni economiche disagiate in cui siano presenti persone minorenni e/o figli con disabilità Si concretizza attraverso un sostegno economico e un intervento di attivazione sociale e lavorativa, con l'adesione dell'intero nucleo familiare ad un progetto personalizzato di presa in carico predisposto dai servizi sociali del Comune di residenza, in rete con i servizi per l'impiego, i servizi sanitari e le scuole.

La S.Onofrio Cooperativa Sociale viene chiamata a svolgere, attraverso gli educatori professionali, un intervento socio-educativo

Per ciascun nucleo è individuato un livello di intensità assistenziale che corrisponde ad un pacchetto di servizi e ad un budget assistenziale.

Il servizio è in convenzione con il Municipio I, XIII, XIV, XV.

L'assistente Sociale Municipale, referente dei Fondi PON Inclusione invia al Responsabile Area Minori, una scheda che evidenzia le caratteristiche del nucleo.

Seguirà la presentazione della famiglia che firmerà il PEI con il case manager, e la cooperativa.

Il servizio viene attivato a seguito di visita domiciliare.

### **Centro Famiglie “L’Officina dei Legami”**

Questo servizio, sito a via A. Gabelli n. 36, è in ATI con la Cooperativa Azzurra '84 ed è in convenzione con il Municipio Roma XIV. Lo scopo del progetto è di realizzare azioni di promozione del benessere delle famiglie, attraverso interventi rivolti a quei nuclei che si trovino ad affrontare difficoltà legate a particolari momenti del loro ciclo di vita.

L'Assistente Sociale Michela Manuali svolge funzioni di accoglienza e di indirizzo. Il Centro si avvale delle competenze di Educatori Professionali, Psicologi, Sociologi, Mediatori Familiari ed un Consulente Legale esperto di diritto Penale, Minori e di Famiglia.

Il Centro è rivolto ai cittadini e alle famiglie residenti nel Municipio Roma XIV per tutte le attività proposte.

Il Centro offre:

Ascolto e Supporto individuale per problematiche di coppia o di genitorialità

Counseling Educativo e Home Visiting a coppie, genitori e minorenni

Mediazione Familiare e Gestione del Conflitto

Consulenza Legale

Spazio di ascolto, accoglienza e orientamento a persone che subiscono violenza o maltrattamenti di genere con gruppi di Auto Mutuo Aiuto (GAMA)

Promozione del Welfare Community e dell’Affidamento Familiare

Spazio per il Diritto di Visita e Relazione

Supporto al Servizio Sociale Professionale del Municipio per la presa in carico di minori segnalati dalle Autorità Giudiziarie in ambito civile.

### **AREA ANZIANI**

*“Il tempo presente e il tempo passato son forse presenti entrambi nel tempo futuro, e il tempo futuro è contenuto nel tempo passato.” (TS. Eliot)*

### **S.A.I.S.A. – servizio per l’assistenza e l’integrazione sociale della persona anziana**

Rivolto alla persona anziana che abbia compiuto i 60 anni per le donne e i 65 per gli uomini, residenti sul territorio comunale.

E' un servizio socio-assistenziale, erogato dal Municipio che si realizza sulla base della valutazione del bisogno assistenziale della persona effettuata dal Servizio Sociale Municipale e prevede l’elaborazione di un Piano d’Intervento Individuale volto al miglioramento della qualità di vita e a favorire il mantenimento della persona anziana nel proprio ambiente di vita, attraverso lo sviluppo e la conservazione dell’autosufficienza, dell’autonomia e dell’interazione con la rete familiare e sociale.

Il servizio ha anche la finalità di supportare e offrire sollievo ai familiari in caso di carico assistenziale elevato.

### **Prestazioni erogate:**

✓ aiuto e cura nell’organizzazione e gestione dell’ambiente domestico;

- ✓ aiuto nell'igiene personale;
- ✓ cura dell'alimentazione, preparazione o fornitura del pasto;
- ✓ informazione e orientamento sui diritti della persona anziana e sui servizi del territorio;
- ✓ contatti con i medici e accompagnamento presso i presidi sanitari o ospedalieri aiuto nell'integrazione sociale;
- ✓ valorizzazione delle relazioni parentali, amicali e partecipazione ad attività ricreative, sociali, culturali organizzate nel contesto cittadino;
- ✓ attività di socializzazione (Il Servizio organizza attività aggregative in occasione di feste e ricorrenze particolari) o sostegno psicologico a quegli anziani che ne evidenziano il bisogno.

## ATTIVITÀ SOCIALI

Sono una serie di attività di gruppo che sollecitano soprattutto le abilità mnesiche, uditive, verbali, percettive, attentive, intellettive, linguistiche e relazionali, come ad esempio:

- **Yoga:** lo scopo non è quello di insegnare la disciplina tradizionale ma di mettere a disposizione l'attività per un benessere immediato nel qui ed ora, perché lo yoga tocca delle corde molto profonde e porta, gradualmente, chi lo pratica a riscoprire pienamente il proprio potenziale a tutti i livelli di consapevolezza umana, fisica psicologica e spirituale. Si tratta di pratiche seguite con movimenti lenti, gradualmente e semplici che aiutano a limitare e ritardare gli effetti che i processi di invecchiamento hanno sullo scheletro, sui muscoli e sistemi in modo particolare quello respiratorio e cardiocircolatorio. Si avvale inoltre di esercizi dedicati all'allenamento della memoria associati a movimenti dolci del corpo e tecniche di rilassamento.
- **Amarcord:** laboratorio di memoria che consiste nel rievocare e raccontare alcune tra le tappe principali della propria vita seguendo delle linee guida tematiche rappresentate su un tabellone alle quali sono associate delle domande più specifiche, in maniera tale da restringere il campo di indagine e proporre un input per facilitare il ricordo e il conseguente racconto. Un laboratorio di questo tipo non influisce solo sulla sfera affettiva, rievocando immagini piacevoli e felici, ma è utile ed efficace anche in un'ottica di ricostruzione dell'identità personale e in un'ottica riabilitativa che ha come scopo quello di mantenere attive ed esercitare abilità cognitive ancora conservate. Favorisce un confronto con i propri coetanei e l'utilizzo del linguaggio al fine della comunicazione di un'esperienza autobiografica.
- **Ri-creando:** laboratorio di riciclo e riuso creativo che propone un modo nuovo di pensare all'ecologia, valorizzando gli scarti come oggetti utili a vivere un'esperienza creativa ed educativa che rispetta l'ambiente, che pone attenzione agli sprechi e che incentiva il consumo critico e responsabile.
- **Carviage:** si tratta di una tecnica artistica, semplice ed immediata, che consiste nell'eliminazione di parole o frasi per ottenere, con quelle che rimangono, poesie pensieri, non partendo da una pagina bianca ma da testi già scritti: pagine strappate dai libri da macero, articoli di giornali e riviste, ma anche testi in formato digitale. Si anneriscono le parti che non servono e si mettono in evidenza solo le parole che per l'anziano in quel momento costituiscono un senso, permettendogli, non solo di mantenere attiva la propria attenzione e le capacità di connessione logica, ma anche, di individuare la poesia e il pensiero nascosti nella pagina di un libro. Il laboratorio favorisce il mantenimento recupero delle capacità cognitive, attentive, mnemoniche, creative, di relazione logica e il pensiero creativo.
- **Laboratorio Teatrale:** il laboratorio di teatro sociale si prefigge l'obiettivo di creare, con gli anziani, un gruppo vero, attraverso la drammatizzazione delle esperienze, dei vissuti e delle memorie di ognuno. Si procederà attraverso il gioco: esercizi di lettura,

poesie, filastrocche ascolto di musica e canzoni, improvvisazioni per far crescere il desiderio di raccontarsi e la necessità di farsi ascoltare, innescando così un processo di aiuto reciproco, scambio e condivisione. Fondamentale è il lavoro sull'espressione corporea e il linguaggio non verbale, soprattutto in caso di persone affette da demenza. Pensiamo ad un laboratorio che si apra al territorio e che metta in comunicazione le diverse generazioni: l'obiettivo è quello di coinvolgere adulti e ragazzi che si lascino "contaminare" dai racconti e dall'esperienza di chi ha già tanto vissuto riconoscendo e restituendo all'anziano l'instimabile Valore che porta nascosto dentro di sé'.

- **Clown terapia:** nell'ambito delle nostre attività si prevederà anche l'intervento dei Clown. Il sorriso aiuta ogni persona a sentirsi 'viva', 'attiva', è un beneficio sensoriale e uno stimolo positivo. Aiuta l'anziano ma anche chi lo assiste: la comunicazione non verbale, caratteristica tipica della clown terapia, raggiunge corde altrimenti impossibili da toccare.
- **Gite culturali o ricreative:** l'isolamento, le limitazioni fisiche, le difficoltà di spostamento precludono spesso agli anziani la fruizione delle risorse culturali e naturalistiche che caratterizzano il proprio territorio: iniziativa permette di migliorare la qualità della vita della persona anziana attraverso momenti di socializzazione e di ricreazione. La scelta della gita/uscita può essere legata alla rievocazione di ricordi o tradizioni tipiche di un periodo dell'anno o di un luogo particolare oppure per la possibilità di vedere e conoscere i luoghi sconosciuti che provochino interesse e piacere alla novità.

#### **Servizi aggiuntivi:**

Corsi di formazione circa la demenza e l'Alzheimer per i caregiver

Counseling psicologico domiciliare per l'anziano

Gruppi Auto Mutuo Aiuto ( GAMA ) per i familiari

#### **Come si richiede:**

La domanda per usufruire del servizio, deve essere presentata su modulistica predisposta, disponibile presso gli sportelli di Segretariato Sociale del municipio di residenza (occorre allegare modello ISEE compilato al CAF).

E' prevista l'eventuale partecipazione economica dell'anziano che viene individuata dall'ufficio municipale competente attraverso l'elaborazione dell'ISEE .

Il Servizio Sociale Municipale ha il compito di accogliere le domande e la documentazione necessaria per accedere al servizio, formulare una prima ipotesi di piano di intervento, attribuire un punteggio alla domanda ed inserirla nella lista di attesa.

#### **Quanto dura:**

Il progetto individuale è solitamente, a tempo indeterminato. Solo in alcuni casi viene organizzato un servizio con carattere di temporaneità.

Monitoraggio del servizio

L'Assistente Sociale si occupa periodicamente di monitorare il servizio attraverso strumenti professionali quali riunioni di confronto o rendicontazione con il Committente, riunioni di équipe con gli operatori, visite domiciliari, questionario di valutazione della soddisfazione dell'utenza, cartella sociale, fogli firme, etc..

### **SERVIZIO HOME CARE PREMIUM**

Il Servizio Home Care Premium prevede l'erogazione da parte dell' INPS di prestazioni sociali in favore dei dipendenti e dei pensionati pubblici e dei loro familiari, cd prestazioni integrative, di seguito illustrate.

### **A- Servizi professionali domiciliari, svolti da:**

Operatore Socio Sanitario con interventi volti alla cura e igiene della persona, e del suo ambiente di vita, preparazione e somministrazione dei pasti, sostegno alla deambulazione, accompagnamento per visite mediche o altre attività, disbrigo pratiche burocratiche e raccordo con i servizi e le risorse del territorio.

Sostegno nell'esercizio delle attività di vita quotidiana anche in ambito extra domiciliare stimolando quanto più possibile l'autonomia personale e lo sviluppo della vita di relazione.

Educatore Professionale il cui intervento è rivolto alla persona e a tutto il nucleo familiare, per la realizzazione di una migliore qualità di vita, il recupero delle risorse residue, lo sviluppo dell'autonomia e della vita di relazione. In caso di minori le azioni dell'educatore si intersecano con i luoghi della vita di relazione della persona passando dalla famiglia alla scuola, centri sportivi, laboratori ecc...

### **B- Sollievo**

Prevede interventi svolti da un Operatore di Base con lo scopo di sostenere, affiancare o sostituire chi svolge il lavoro di cura di un familiare, il caregiver, per consentire il recupero delle energie psicofisiche che si esauriscono a causa del carico dell'assistenza.

### **C – Trasporto**

Servizio di accompagnamento con autista e automezzo attrezzato anche per il trasporto di carrozzati, per visite mediche, disbrigo pratiche burocratiche, o attività di vita sociale.

### **E – Percorsi di integrazione scolastica**

Svolti dall' Operatore Educativo per l'Autonomia e la Comunicazione in affiancamento a tutte le attività didattiche sia all'interno che all'esterno dell'edificio scolastico, presso l'abitazione del beneficiario o in altri luoghi, in collaborazione con gli insegnanti e i servizi socio sanitari.

### **F- Servizi per minori affetti da autismo**

Svolti da operatori specializzati con pregressa formazione ed esperienza nel settore dell'autismo, mirati a sviluppare le competenze e le autonomie del minore sia in ambito familiare che extrafamiliare, affiancandolo anche nel percorso scolastico.

### **Monitoraggio del servizio**

L'Assistente Sociale si occupa periodicamente di monitorare il servizio attraverso strumenti professionali quali riunioni di confronto o rendicontazione con il Committente, riunioni di équipe con gli operatori, visite domiciliari, questionario di valutazione della soddisfazione dell'utenza, cartella sociale, fogli firme, etc..

### **Come si richiede**

La domanda può essere presentata all' INPS attraverso i seguenti canali:

- servizio online dedicato (“Domande welfare in un click”), tramite le proprie credenziali;
- Contact center, chiamando al numero 803 164 (gratuito da rete fissa) oppure 06 164 164 (da rete mobile), sempre utilizzando le proprie credenziali;
- Rivolgendosi ad un Patronato, inserendo il protocollo della DSU e gli estremi del verbale che certifica lo stato di invalidità.

### **AREA FORMAZIONE PROFESSIONALE**

*“Solo un convinto e robusto rilancio della formazione ci consentirà di competere nella nuova economia e costruire un nuovo sistema di sicurezze per le persone nella società che verrà dopo la crisi”*

Il servizio di formazione professionali è così articolato:

### **Formazione Continua**

Mediante un apprendimento organizzato, la formazione professionale continua serve a rinnovare, approfondire e ampliare le qualifiche professionali oppure ad acquisirne di nuove, nonché a favorire la flessibilità professionale.

E' destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Le azioni vengono finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda di aggiornamento delle competenze professionali sia dei lavoratori quanto delle imprese ospitanti, al fine di assecondare lo sviluppo locale e settoriale.

### **Formazione Superiore**

La Formazione Superiore comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore IFTS, l'Alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari.

Le azioni vengono attivate con l'intento di fornire alla popolazione in età attiva una formazione post qualifica specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza o di riqualificazione e flessibilità delle proprie competenze, in funzione delle richieste del mercato del lavoro.

In particolare la S. Onofrio Cooperativa sociale ONLUS in merito alla formazione superiore intende attivare Master non universitari e Corsi di specializzazione, professionalizzazione, riqualificazione.

### **Servizi di orientamento**

La Cooperativa svolge azioni di orientamento allo scopo di realizzare la prima accoglienza in un percorso formativo, confrontare le aspettative individuali con la proposta del progetto e la scelta del percorso formativo da parte delle partecipanti, favorire e rafforzare la definizione dell'impegno individuale di partecipazione; avviare il percorso di Bilancio delle competenze e di definizione del progetto formativo e lavorativo in relazione al percorso prescelto ed al profilo in uscita.

Svolge inoltre azioni di accompagnamento in uscita al fine di valutare il percorso compiuto in relazione alle aspettative iniziali e agli apprendimenti realizzati, portare a termine il percorso di Bilancio delle Competenze intrapreso in fase iniziale, definire i propri punti forti e punti deboli in termini di competenze, conoscenze e caratteristiche in relazione al profilo professionale di riferimento, acquisire e sperimentare tecniche e strumenti di autopromozione e ricerca attiva del lavoro, definire e strutturare il piano di azione individuale per la ricerca del lavoro.

### **Servizi di individuazione, validazione e certificazione di competenze**

La Cooperativa è in via di accreditamento presso la Regione Lazio quale Ente titolato per i servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze secondo gli standard di sistema e di processo definiti dal Decreto Legislativo 16 gennaio 2013 N°13 e dal Decreto Interministeriale del 30 giugno 2015.

Ai sensi della normativa vigente, la titolazione costituisce pertanto il procedimento attraverso il quale la Regione, soggetto titolare delle funzioni di individuazione, validazione e certificazione delle competenze:

- ✓ Definisce gli indicatori, i parametri, le modalità di valutazione dei requisiti di cui devono essere in possesso i soggetti che erogano i servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze;
- ✓ Procede alla verifica di tali requisiti

- ✓ Conferisce titolo ad erogare i servizi ai soggetti che risultano in possesso di tali requisiti

Nell'ambito del servizio di individuazione le fasi di identificazione e messa in trasparenza è svolto con riferimento primario alle unità di competenza del Repertorio regionale delle competenze e dei profili, in difetto, ai repertori afferenti al Quadro Nazionale delle Qualificazioni Regionali.

### **Strumenti di valutazione della qualità**

Gli indicatori, gli standard di qualità e gli strumenti di verifica, nonché le eventuali azioni correttive, sono definite annualmente dalla Direzione.

#### **Come si richiede:**

la partecipazione ai corsi può essere subordinata ad una semplice domanda di iscrizione da compilare presso la sede.

### **DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI**

La S.Onofrio Cooperativa Sociale Onlus assicura un percorso di crescita e miglioramento continuo attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative degli utenti e dei committenti. I principali mezzi utilizzati per rilevare informazioni sulla percezione rispetto alla qualità del servizio svolto dalla Cooperativa sono rappresentati da:

- ✓ Questionari di valutazione.
- ✓ Reclami, apprezzamenti e comunicazioni dirette.
- ✓  Per i servizi di formazione i questionari vengono distribuiti agli allievi a fine corso e ritirati dal docente o dal tutor.

Una volta raccolto un numero significativo di questionari compilati, il Responsabile Qualità o un suo incaricato, esamina i risultati ottenuti mediante le più comuni e semplici tecniche statistiche (media aritmetica, percentuali, istogrammi), al fine di analizzare ed elaborare i dati raccolti. I risultati delle elaborazioni sono riportati in apposita relazione che viene presentata alla riunione di riesame del sistema ed i cui risultati sono divulgati ai responsabili di processo.

I reclami, gli apprezzamenti e le comunicazioni dirette provenienti dagli allievi e dal committente forniscono un'evidenza ulteriore dello stato di soddisfazione o insoddisfazione dei beneficiari del servizio: in questo caso le registrazioni relative a tali eventi sono analizzate dai responsabili di processo e trattate con le opportune azioni correttive di concerto con la Direzione.

E' possibile esprimere reclami o suggerimenti attraverso i seguenti canali:

**Per posta** all'indirizzo S. Onofrio Cooperativa Sociale Onlus all'indirizzo Via del Fontanile Nuovo 42 - 00135 Roma

**Per e-mail** [info@sonofrio.it](mailto:info@sonofrio.it)

La Direzione provvederà a rispondere all'utenza o alla committenza che avesse inoltrato reclamo entro dieci giorni dalla ricezione del medesimo, ed entro 30 giorni attuerà l'opportuna azione correttiva.

### **INFORMAZIONE ,TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI**

#### **Informazioni al cittadino**

La presente Carta dei servizi:

- ✓ è consegnata a ciascun utente del servizio;
- ✓ è messa a disposizione in appositi spazi all'interno del servizio;
- ✓ è disponibile presso le sedi operative della cooperativa stessa;
- ✓ è presente nel sito della Cooperativa.



### **Validità carta dei servizi**

Questo documento potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi almeno ogni anno.

### **Modalità operative di controllo del servizio**

La verifica della copertura del servizio è eseguita mediante il controllo della firma dell'utente sul Foglio presenze e/o attraverso il controllo del Foglio Firma, compilato dall'operatore.

Le assenze degli operatori o degli utenti o le sostituzioni eseguite durante il corso del mese sono annotate giorno per giorno a cura del coordinamento Tecnico e/ o dei Responsabili dei servizi. L'analisi della programmazione dei turni di lavoro confrontata con le prestazioni eseguite permette di verificare l'aderenza o meno alla pianificazione e la quantità di prestazioni eventualmente perse.

### **Modalità di comunicazione con l'utente e con il committente**

La comunicazione con il committente è gestita mediante i seguenti canali:

- ✓ Via telefonica ;
- ✓ Incontri e riunioni: possono essere richiesti incontri tra il Responsabile del servizio;
- ✓ Posta elettronica;
- ✓ Pec.

La Direzione della Cooperativa garantisce ai Clienti che tutto il personale dell'Organizzazione è formato ed aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali ed i codici deontologici da rispettare.

La Cooperativa ha previsto un'apposita procedura per la rilevazione e l'analisi della soddisfazione del Cliente sul servizio erogato, mantenuta attiva dal Rappresentante della Direzione e referente del sistema di gestione Qualità.

Analoga procedura è prevista per la gestione dei reclami: tutti i reclami dei clienti possono pervenire presso la sede amministrativa della Cooperativa sita in Via del Fontanile Nuovo n.42/44 o essere inviati all'indirizzo di posta elettronica [info@sonofrio.it](mailto:info@sonofrio.it) o espressi verbalmente al coordinatore dei servizi ed essere formalizzati, dal personale che li riceve, e portati all'attenzione del Rappresentante della Direzione perché siano analizzati ed abbiano adeguata risposta in tempi certi.

### **Carta dei servizi aggiornata al 15/09/2021**