



LA LANTERNA DI DIOGENE  
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

**AVVISO PUBBLICO PER L'ACCREDITAMENTO, IN VIA SPERIMENTALE, DI ORGANISMI PRESSO IL REGISTRO UNICO ACCREDITATI SCUOLA (RUAS) DI ROMA CAPITALE, AL FINE DI CONSENTIRE LA SCELTA DA PARTE DELLE FAMIGLIE DELL'ORGANISMO EROGATORE DEL "SERVIZIO EDUCATIVO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO, ALL'AUTONOMIA E ALL'INCLUSIONE SCOLASTICA DEGLI ALUNNI E DELLE ALUNNE CON DISABILITÀ" – BIENNIO 2022/2024 RINNOVABILE PER IL BIENNIO 2024/2026.**

## Allegato 3

# CARTA DEI SERVIZI

LA LANTERNA DI DIOGENE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS  
Sede legale: via Tevere, 1 – 00013 Mentana (Roma) C.F. e P.IVA 09205951008  
Sede operativa: p.zza A. Moscatelli, 10, – 00013 Mentana (Roma)  
Albo Cooperativa A178736 tel/fax 06.909.06.04 cell. 328.38.62.577  
Email: [info@lanternadidiogene.it](mailto:info@lanternadidiogene.it)  
Pec: [coop.lanternadidiogene@cooperativa-pec.it](mailto:coop.lanternadidiogene@cooperativa-pec.it)  
[www.lanternadidiogene.it](http://www.lanternadidiogene.it)



ISO 9001 Certificato n° 508069 QM15  
ISO 11034 Certificato n° 508069 SI



# CARTA DEI SERVIZI





# CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

Presentazione della Cooperativa “La Lanterna di Diogene”, dei fini istituzionali, dei servizi ed interventi erogati

Principi ispiratori

Organizzazione e qualità dei servizi

## **SERVIZI SOCIALI**

### **AREA ANZIANI**

SAD

### **AREA DISABILI**

SAD

Servizi residenziali e semi-residenziali

Laboratori e attività di gruppo

Soggiorni estivi

### **AREA SCOLASTICA**

Assistenza Educativo Culturale (AEC)

Assistenza Specialistica (AS)

### **AREA MINORI**

Gruppo Appartamento Capitano Ultimo (Mistica)

Gruppo Appartamento Capitano Ultimo (Rocca di Papa)

Centri Estivi per minori

Risorse umane

Standard di Qualità

Gestione Reclami

Mezzi di Trasporto

Qualità dei servizi

Manuale della Privacy

Reclami e procedure

SEDI E CONTATTI



PRESENTAZIONE DELLA  
COOPERATIVA "LA LANTERNA DI  
DIOGENE", DEI FINI  
ISTITUZIONALI, DEI SERVIZI ED  
INTERVENTI EROGATI

LA LANTERNA DI DIOGENE:

- È iscritta all'Albo Società Cooperative: n. A178736 - Data di iscrizione: 10/11/2006 - Sezione: Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto di cui agli Art. 111-septies, 111 – undecies e 223 – terdecies, comma 1, disp. att. c.c. - Categoria: Cooperative Sociali - Categoria attività esercitata: Cooperativa di Produzione e Lavoro
- Iscritta nell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali - Sezione A, Con decreto del Presidente della Giunta Regionale del Lazio n. 1836 del 14.05.2010, ai sensi della LL.RR. 27.06.1996 n. 24 e 20.10.1997 n. 30
- Iscritta al Repertorio Economico Amministrativo (R.E.A.): N. 1147386 del 13/11/2006
- CERTIFICATA UNI EN ISO 9001:2015 La Certificazione è stata applicata ai seguenti servizi: servizio di Integrazione/Inclusione Scolastica Specialistica, Servizio di Assistenza Domiciliare anziani e disabili gravi, Servizio Centro Diurno per disabili adulti e minori. ( Cert. n. 508069 QM08 Certification International DQS GmbH)
- Partecipazioni ed adesioni: CONFCOOPERATIVE (Confederazione Cooperative Italiane) anno 2012

La Lanterna di Diogene si è costituita nell'ottobre del 2006, quando un gruppo di professionisti (tre educatori professionali e una esperta in amministrazione), fortemente motivati, si unirono con l'intento di voler contribuire allo sviluppo di una nuova generazione del sociale, nella direzione della reale integrazione delle opportunità e dei servizi, delle professionalità e dei saperi. Il nome della Cooperativa è stato scelto in relazione alla leggenda del filosofo Diogene che, alla luce della sua lanterna cercava l'uomo. L'uomo che si cela dietro le apparenze, l'ESSERE uomo.

Nel lavoro quotidiano, La Lanterna di Diogene pone infatti al centro del proprio intervento la persona prima ancora della sua disabilità o del suo svantaggio psico-sociale partendo dal presupposto che ogni persona è un mondo a sé, unico e irripetibile e che, oltre l'aspetto esteriore, c'è una persona che esprime potenzialità ed emozioni. La Cooperativa ritiene che ogni essere umano vada esaltato nella sua dimensione umana poiché la sua dignità non è scalfita dalla condizione di disabilità o di svantaggio che lo caratterizza.



La Lanterna di Diogene Cooperativa Sociale Onlus



# Principi ispiratori



## • Eguaglianza

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, genere, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree di intervento.



## • Imparzialità

Il comportamento della Coop. nei confronti degli utenti dei vari servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.



## • Continuità e sicurezza del servizio

I servizi vengono erogati con continuità e regolarità, al fine di evitare all'utenza eventuali disagi. La continuità è garantita anche dalla limitazione del turn-over delle figure di riferimento (es. operatori, coordinatori, ecc.) che operano all'interno della relazione d'aiuto.



## • Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti gli utenti dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D. Lgs. 196 del 30 giugno 2003.



## • Diritto di scelta

ANAFI garantisce ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.



## • Efficienza ed efficacia

ANAFI persegue il continuo miglioramento dei servizi offerti. Gli utenti hanno il diritto di disporre di operatori aggiornati professionalmente e in grado di garantire loro sostegno e tutela, valorizzando al massimo tutte le risorse umane, logistiche e di rete a disposizione.

## • Partecipazione ed informazione

La Lanterna di Diogene garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione. Gli strumenti ad oggi utilizzati per garantire ciò sono:

- Linea telefonica fissa e mobile dedicata;
- Sito internet [www.lanternadiogene.it/](http://www.lanternadiogene.it/) ;
- Carta dei Servizi.

L'utente ha inoltre il diritto di partecipare attivamente e di contribuire alla realizzazione di tutti i progetti che lo riguardano.

## • Chiarezza e trasparenza

L'utente ha il diritto di conoscere i progetti in cui è impegnato/coinvolto, gli strumenti che si utilizzeranno e le figure di riferimento che lo accompagneranno nel suo percorso. Per tradurre operativamente tali principi l'Ente adotta strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici;
- gestire i reclami.

Negli oltre 15 anni di lavoro sociale svolto da La Lanterna di Diogene, l'impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone, ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

## Cos'è la carta dei servizi?

La Carta dei Servizi è il principale strumento di una organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

È pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.

Dotarsi di prassi valutative che tengono conto del livello di soddisfazione degli utenti consente l'assunzione di un'ottica preventiva e progettuale che è elemento cruciale di efficacia del lavoro sociale.

È un documento che nasce dalla volontà della Cooperativa di promuovere una corretta informazione unitamente alla trasparenza e alla garanzia dei diritti.

L'obiettivo è di costruire uno strumento informativo agile, di facile lettura, per orientare gli utenti nella rete dei servizi e per fare conoscere gli standard di qualità, avendo come punto di riferimento il miglioramento dei servizi in funzione delle esigenze dei cittadini.



# Organizzazione

La Lanterna di Diogene oltre al personale occupato a vario titolo negli uffici (circa 10 persone) dispone attualmente di circa 200 operatori impiegati nei vari servizi esterni

- Assistenti Sociali
- OSA - OSS - ADEST
- Tecnici dei Servizi Sociali
- Educatori professionali
- AEC - Psicologi
- Animatori Socio Culturali

- Docenti
- Esperti e Tutor  
Per la formazione  
professionale

- Commercialisti,  
consulenti del lavoro,  
consulenti di  
informatica,  
programmatori

- Istruttori sportivi,
- Educatori di comunità
- Assistenti Domiciliari e dei Servizi Tutelari
- Esperti animatori per attività con i ragazzi della scuola dell'obbligo
- Tecnici di laboratorio



La Lanterna di Diogene Cooperativa Sociale Onlus pone al centro del proprio operato:

- la dignità dell'individuo e del nucleo familiare
- la promozione della qualità della vita
- la cultura della solidarietà e dell'accoglienza;
- la professionalità degli operatori;
- criteri d'imparzialità e obiettività.



Pone al centro di ogni intervento la persona, prima ancora della sua disabilità o del suo svantaggio psico-sociale, partendo dal presupposto che ogni persona è un mondo a sé, unico e irripetibile e che, oltre l'aspetto esteriore, c'è un essere che esprime potenzialità ed emozioni. La Cooperativa ritiene che ogni essere umano vada esaltato nella sua dimensione umana poiché la sua dignità non è scalfita dalla condizione di disabilità o di svantaggio che lo caratterizza. Per questo, la Cooperativa La Lanterna di Diogene è fondata sui principi di mutualità e pone al centro:

- la dignità dell'individuo e del nucleo familiare;
- la promozione della qualità della vita;
- la cultura della solidarietà e dell'accoglienza;
- la professionalità degli operatori;
- criteri di imparzialità e obiettività



### AREA ANZIANI SAD Servizio di Assistenza Domiciliare

Il Servizio esegue interventi domiciliari e extra-domiciliari in favore di anziani.

L'obiettivo è garantire alle persone assistite, la permanenza nel proprio ambito socio-familiare riducendo o limitando l'istituzionalizzazione e la cronicizzazione delle situazioni di dipendenza, migliorando il benessere generale e la qualità della vita. Le principali attività, svolte a domicilio da personale specializzato, puntano a sostenere il nucleo familiare e la persona e consistono nell'erogare interventi in termini di:

- attività di aiuto e cura della persona, stimolando l'autonomia dell'utente;
- attività di promozione e sviluppo della vita sociale e di relazione con gli altri;
- aiuto nella gestione dell'ambiente domestico e nel governo della casa;
- disbrigo di pratiche e commissioni;
- segretariato sociale

Servizio SAD Anziani, Minori e Disabili – Comuni di Mentana, Monterotondo, Fonte Nuova, Palombara Sabina

Servizio AEC e Assistenza Specialistica nelle scuole – Comuni di Monterotondo, Fonte Nuova, Palombara Sabina, Mentana, Passo Corese

Assistenza alla comunicazione

Servizi di residenzialità per persone disabili adulte – Comunità Agape, Comunità L'Aquilone, Comunità Prisma

Servizio di residenzialità per minori – Gruppo Appartamento Capitano Ultimo (Mistica), Gruppo Appartamento Capitano Ultimo (Rocca di Papa)

Sportello di sostegno psicologico

Servizio di semi-residenzialità: Centri diurni e attività laboratoriali per persone con disabilità

Progetto Atelier Koiné

## AREA DISABILI

### SAD Servizio di Assistenza Domiciliare Per persone con disabilità

Il Servizio esegue interventi domiciliari e extra-domiciliari in favore di persone con disabilità.

L'obiettivo è garantire alle persone assistite il miglioramento del benessere generale e della qualità della vita, incrementandone l'autonomia secondo le capacità proprie di ciascuno.

Le principali attività, svolte a domicilio da personale specializzato, puntano a sostenere il nucleo familiare e la persona e consistono nell'erogare interventi in termini di:

- attività di aiuto e cura della persona,
- attività di promozione della partecipazione alla vita sociale;
- incremento delle potenzialità del singolo secondo le proprie specifiche capacità

#### Soggiorni estivi

La Cooperativa La Lanterna di Diogene ha esperienza pluriennale nell'organizzazione di soggiorni per persone con disabilità. I soggiorni mirano ad incrementare il benessere della persona con disabilità, rispondendo in particolar modo al bisogno di socialità e relazione.

### Comunità alloggio "Agape" - Comunità alloggio "L'Aquilone" Gruppo Appartamento a bassa intensità assistenziale "Prisma"

Le strutture a ciclo residenziale offrono alle persone con disabilità risposte articolate e innovative al bisogno di concrete opportunità di socializzazione e orientamento. Le comunità alloggio e i gruppi appartamento sono strutture inserite in contesti abitativi vivaci in cui sono presenti diverse realtà associative del territorio.

Il Servizio è finalizzato al mantenimento ed al recupero dei livelli di autonomia delle persone adulte con disabilità ed al sostegno della loro famiglia.

Risponde pertanto ai bisogni di accoglienza, di assistenza, di autorealizzazione e di partecipazione alla vita relazionale, sociale, culturale, formativa e lavorativa dell'adulto con disabilità, ed anche all'esigenza di supporto alle responsabilità assistenziali della sua famiglia.

Per il raggiungimento degli obiettivi si offrono prestazioni di accudimento e cura, ma soprattutto si realizzano attività di gruppo, quali laboratori creativi, formativi e attività ricreative, al fine di promuovere ogni forma possibile di inclusione sociale, nell'ambito del Piano Personalizzato di Assistenza predisposto per ogni ospite.

### Centro Diurno "Costruiamo...ponti tra noi!" – Centro Diurno "Ponte Comune"

I servizi semiresidenziali per persone con disabilità hanno lo scopo di offrire una risposta qualificata ai bisogni di autonomia e di inclusione sociale attraverso la partecipazione alle varie attività ed alla vita di gruppo dei soggetti con disabilità ed un sostegno alle loro famiglie nel loro compito di accudimento.

Essi costituiscono un punto di aggregazione finalizzato all'inclusione sociale in stretto collegamento con i Servizi Sociali, con la rete dei servizi territoriali e con le agenzie pubbliche e private culturali, formative e di socializzazione.

L'organizzazione delle attività ha lo scopo di favorire il benessere psicofisico del cittadino con disabilità, di migliorare la sua qualità di vita e di prevenire il disagio e il rischio di emarginazione.

I centri sono strutture territoriali a ciclo diurno aperti alla comunità locale territoriale ed eventualmente anche a quella extra territoriale in caso di residua capienza, rispetto alla ricettività massima consentita.

Nello specifico si propongono l'obiettivo di favorire il raggiungimento o il mantenimento del più elevato livello di autonomia personale e sociale acquisibile o acquisita, in modo particolare attraverso:

- il miglioramento della qualità di vita dell'utente e specificamente delle proprie competenze sociali al fine di ridurre e prevenirne l'isolamento, anche tramite la realizzazione di iniziative volte ad ampliare e consolidare la rete delle relazioni interpersonali;
- la promozione dell'acquisizione di nuove competenze e la valorizzazione delle abilità già possedute attraverso l'offerta di attività educative, formative, occupazionali il più possibile individualizzate;
- il supporto e l'integrazione dei compiti socio-educativo-assistenziale della famiglia



## AREA SCOLASTICA

### Assistenza Educativo Culturale (AEC)

Servizio per l'autonomia e l'integrazione scolastica degli alunni con disabilità nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado.

Il servizio AEC ha come primo importante obiettivo quello di garantire al minore un ingresso non traumatico nel contesto scolastico affiancandolo nel percorso di crescita.

Le finalità del progetto possono essere così sintetizzate:

- Agevolare la frequenza e la permanenza degli alunni con disabilità nell'ambito scolastico per garantire loro il diritto allo studio;
- Facilitare l'inserimento e la partecipazione attiva alle attività didattiche svolte dal personale docente supportando il minore nel raggiungimento degli obiettivi di inclusione e autonomia personale;
- Sostenere il minore nelle attività di socializzazione e nell'acquisizione di capacità comunicative, volte all'inclusione e alla valorizzazione di abilità personali

### Assistenza Specialistica (AS) Assistenza alla Comunicazione (LIS)

Il servizio di Assistenza Specialistica garantisce a bambini e ragazzi con disabilità il diritto all'istruzione e all'educazione, nelle scuole di ogni ordine e grado pubbliche e paritarie, mediante interventi educativi e assistenziali finalizzati all'inclusione e all'acquisizione delle autonomie personali e sociali della persona con disabilità attraverso l'affiancamento di Assistenti Educativi Culturali (A.E.C./O.E.P.A.), Educatori professionali e, in generale, Operatori Sociali qualificati.

La figura professionale assegnata all'alunno collabora con gli insegnanti curricolari e di sostegno al perseguimento degli obiettivi previsti nel Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.).

Il servizio offre:

- interventi efficaci, continuativi e programmati a favore dell'alunno con disabilità e della sua famiglia in un'ottica di rete dei servizi;
- presenza di personale specializzato e qualificato che facilita l'alunno con disabilità nel percorso di crescita all'interno del sistema scolastico e ne promuove le potenzialità attraverso l'assistenza e il supporto nelle aree riguardanti la cura personale, le autonomie personali e sociali, la comunicazione, l'apprendimento e l'inclusione scolastica;
- personalizzazione degli interventi di assistenza ed educativi co-progettati con gli insegnanti curricolari e di sostegno, collaborazione nella stesura del Progetto Educativo Individualizzato, utilizzo delle metodologie e strumenti differenziati e diversificati

### ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE (LIS)

L'assistenza alla Comunicazione in ambito scolastico è uno strumento indispensabile per favorire l'integrazione scolastica di tutti quegli allievi con minorazioni permanenti dell'udito tali da causare difficoltà di apprendimento e di relazione. A questi sono equiparati i soggetti pluriminorati con disabilità di tipo sensoriale e per i quali è necessario attuare un progetto formativo individualizzato.



## AREA SCOLASTICA

Sintetizziamo a seguire l'esperienza della Cooperativa nei servizi rivolti ai minori con disabilità nelle scuole.  
**ASSISTENZA SPECIALISTICA PRESSO SCUOLE INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO:**

### •I.C. "Città dei Bambini"

(già Circolo didattico "Città dei Bambini") - **Mentana (Rm)**  
Dall'anno scolastico 2006/2007 ad oggi

### •I.C. "Via Paribeni"

(già Il Circolo didattico "M. Montessori" e S.S. "G. Garibaldi")- **Mentana (Rm)**  
Dall'anno scolastico 2006/2007 ad oggi

### •I.C. "Sandro Pertini" - Fonte Nuova (Rm)

Dall'anno scolastico 2006/2007 al 2012/2013

### •I.C. "Luigi Pirandello" - Fonte Nuova (Rm)

Dall'anno scolastico 2006/2007 al 2012/2013

### •I.C. "Raffaello Giovagnoli" – Monterotondo (Rm)

Dall'anno scolastico 2007/2008 ad oggi

### •I.C. "V.le Buozzi" – Monterotondo (Rm)

Dall'anno scolastico 2007/2008 ad oggi

### •I.C. "Loredana Campanari" – Monterotondo (Rm)

Dall'anno scolastico 2007/2008 ad oggi

### •Comune di Moricone, Istituto Comprensivo "Montelibretti", Moricone (Rm)

Dal 2010 ad oggi

### •Direzione Didattica Statale "Guidonia V", Guidonia (Rm)

Anno scolastico 2011/2012

### •Comune di Palombara Sabina - I.C. "Palombara Sabina" – Palombara Sabina (Rm)

Dall'anno Scolastico 2013/2014 al 2015/2016 e dall'anno scolastico 2019/2020 ad oggi

### •Comune di Mentana (Rm)

presso Scuola Paritaria Patrocinio San Giuseppe , Fonte Nuova (Rm)

Dall'anno scolastico 2014/2015 ad oggi

### •Comune di Montelibretti (Rm)

Dall'Anno scolastico 2015/2016 ad oggi

### • Comune di Fonte Nuova (Rm)

Servizio in appalto dall'anno scolastico 2013/2014 al 2017/2018

- I.C. "Sandro Pertini",
- I.C. "Luigi Pirandello"
- I.C. "Eduardo De Filippo" (Guidonia)
- I.C. "Achille Tedeschi" (Roma)
- I.C. "E-Spazia" (Monterotondo)
- I.C. "Paribeni" (Mentana)
- Infanzia Comunale "Via IV Novembre"
- Asilo Nido "La Nuvoletta"
- Scuola dell'infanzia paritaria "Paolina Poggi"

### • Comune di Fonte Nuova (Rm)

Servizio in appalto dall'anno scolastico 2018/2019 in corso

- I.C. "Sandro Pertini",
- I.C. "Luigi Pirandello"
- I.C. "Eduardo De Filippo" (Guidonia)
- I.C. "Paribeni" (Mentana)
- I.C. "R. Giovagnoli" (Monterotondo)
- Scuola dell'infanzia paritaria "Paolina Poggi" (Mentana)
- Asilo Nido Comunale "M. Furone" di Fonte Nuova
- Scuola Paritaria "Patrocinio S.Giuseppe"

### • presso Scuola dell'Infanzia Comunale "R. Borelli" – Monterotondo (Rm)

Dall'anno scolastico 2015/2016 ad oggi

### • presso Nido Comunale "Il Nido di Gaia" – Monterotondo (Rm)

Dall'anno scolastico 2015/2016 ad oggi

### • presso Scuola dell'Infanzia "S. Pio X" – Monterotondo (Rm)

Dall'anno scolastico 2015/2016 ad oggi

### • Scuola Paritaria dell'infanzia e primaria "M. A. Cocchetti" (Rm)

Dall'anno scolastico 2015/2016 ad oggi

### • Comune di Selci (Ri)

presso I.C. "Eduardo De Filippo" di Comune di Fonte Nuova (Rm)

Dall'anno scolastico 2019/2020 in corso

### • Comune di Nerola (Rm)

presso I.C. "Montelibretti" di Montelibretti (Rm)

Da Gennaio 2020 ad oggi

## AREA SCOLASTICA

### ASSISTENZA SPECIALISTICA PRESSO SCUOLE SUPERIORI:

• **Istituto d'Istruzione Superiore Corese "Statista Aldo Moro"**

**Passo Corese - Comune di Fara in Sabina (Ri)**

*Dall'anno scolastico 2007/2008 ad oggi*

• **Liceo Statale "Gaio Valerio Catullo" Classico-Linguistico, Monterotondo (Rm)**

*Dal 2009 ad oggi*

• **I.P.S.A.R. "Via A. De Gasperi, 8" (ex I.I.S. "Adriano Petrocchi")**

**Palombara Sabina (Rm)**

*Dal 2010 ad oggi*

• **Liceo Scientifico "G. Peano" - Monterotondo (Rm)**

*Dall'anno Scolastico 2013/2014 ad oggi*

• **Istituto d'Istruzione Superiore "A. Frammartino" - Monterotondo (Rm)**

**Istituto Tecnico Commerciale - Sede Via Due Giugno, Fonte Nuova (Rm)**

*Anno scolastico 2016/2017 e dall'anno scolastico 2019/2020 in corso*

• **Liceo "Elena Principessa di Napoli", Rieti**

*Dall'anno scolastico 2017/2018 all'anno scolastico 2020/2021*

• **Liceo "L. Spallanzani", Tivoli (Rm)**

*Dall'anno scolastico 2018/2019 ad oggi*

• **Centro di Formazione professionale Don Luigi di Liegro, Monterotondo (Rm)**

*Dall'anno scolastico 2018/2019 ad oggi*

### ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE PER ALUNNI CON DISABILITÀ SENSORIALE:

• **I.C. "S. Pertini", Fonte Nuova (Rm)**

*Dall'anno scolastico 2017/2018 ad oggi*

• **I.C. "Paribeni", Mentana (Rm)**

*Dall'anno scolastico 2017/2018 ad oggi*

• **Liceo "G.V. Catullo", Monterotondo (Rm)**

*Dall'anno scolastico 2018/2019 ad oggi*

• **I.C. "L. Campanari", Monterotondo (Rm)**

*Dall'anno scolastico 2019/2020 in corso*

• **I.C. "Palombara Sabina", Palombara Sabina (Rm)**

*Dall'anno scolastico 2019/2020 in corso*

• **I.C. "Città dei Bambini", Mentana (Rm)**

*Dall'anno scolastico 2019/2020 in corso*

## AREA MINORI

### GRUPPO APPARTAMENTO CAPITANO ULTIMO (MISTICA)

### GRUPPO APPARTAMENTO CAPITANO ULTIMO (ROCCA DI PAPA)

Il **Gruppo Appartamento** è un servizio residenziale di tipo familiare, con finalità socio-educative, destinata ad accogliere minori per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente impossibile. La comunità educativa sostiene il processo evolutivo dei minori mediante un'organizzazione della vita quotidiana di tipo familiare che permetta relazioni stabili e affettivamente significative.

La comunità, attraverso l'operato di un'équipe multidisciplinare composta da Educatori, Assistente sociale e Psicologa, integra o sostituisce temporaneamente la famiglia, offrendo al minore un contesto educativo protetto

Per ogni minore accolto si promuove un processo di crescita considerando le personali tendenze, sensibilità e motivazioni. In particolare, tale servizio mira a:

- Svolgere azioni di recupero di stati di crisi e abbandono temporaneo assicurando assistenza, protezione e partecipazione alla vita sociale;
- Integrare o sostituire temporaneamente le funzioni genitoriali compromesse e favorire, dove possibile, i rapporti con la famiglia d'origine, accompagnando possibili percorsi di rientro nel nucleo familiare;
- Offrire accoglienza in un ambiente che consenta di apprendere una pratica quotidiana di vita e stimoli l'autonomia e la cura personale;
- Incoraggiare la partecipazione del minore alla vita della comunità favorendo un clima di reciproco riconoscimento delle differenze;
- Coinvolgere il minore nelle decisioni relative al proprio percorso (inserimento, progetto individuale, dimissione), nella prospettiva dell'acquisizione di autonomia e indipendenza dalle figure adulte: per ogni minore è definito, infatti, un Piano personalizzato educativo-assistenziale;
- Promuovere interventi di sostegno scolastico e/o attivare percorsi di formazione professionale e inserimento lavorativo;
- Favorire i rapporti con il contesto sociale di riferimento attraverso l'utilizzo dei servizi scolastici, del tempo libero, socio-sanitari e di ogni altra risorsa presente nel territorio.

### Centri estivi per minori

Nel periodo di chiusura delle scuole, l'organizzazione e la gestione del tempo libero dei bambini diventa spesso un problema per le famiglie, soprattutto se entrambi i genitori lavorano. Per molti bambini, inoltre, il periodo estivo rappresenta un tempo in cui le occasioni di incontro e di relazione con i coetanei si riducono sensibilmente, lasciando il posto alla fruizione solitaria e dannosa della TV, dei video-giochi, dei social.

Il servizio proposto ha una funzione socio-educativa, il cui significato sta nel favorire le relazioni interpersonali, nella partecipazione alle attività di gruppo, nella promozione delle capacità espressive, cognitive, affettive e sociali del bambino.

I centri ricreativi estivi offrono ai bambini e ai ragazzi uno spazio per il gioco e per la socializzazione nel periodo estivo di chiusura della scuola, coniugando il bisogno di sicurezza dei genitori con la necessità di divertimento, socializzazione e gioco dei bambini.



# Risorse Umane

## Coordinamento

- Il Coordinamento organizza l'attività del personale e provvede alla copertura dei turni anche in situazioni di emergenza.
- Partecipa alle riunioni di équipe, è in costante contatto con la committenza per il raggiungimento degli obiettivi educativi.

## Educatori

- L'educatore attua specifici Progetti Educativi e riabilitativi, nell'ambito di un intervento elaborato da un'équipe multidisciplinare, volti allo sviluppo armonioso della persona.
- I Progetti Educativi Individualizzati curano il positivo inserimento o reinserimento psico-sociale dei soggetti in difficoltà

## Psicologi

- Lo Psicologo offre un'assistenza ed uno spazio d'ascolto individuale o familiare per la gestione e il superamento di situazioni relazionali di disagio in vari contesti sociali.

## O.S.S.

Gli OSS sono operatori con una formazione professionale orientata al soddisfacimento dei bisogni primari della persona. Operano sia in contesto sociale che sanitario. Collaborano in équipe con altri professionisti

## Operatore Socio Assistenziale (O.S.A.)

- Gli OSA operano in servizi di Assistenza Domiciliare rivolti ad anziani, disabili o nuclei familiari in difficoltà.
- Attua un intervento diretto con l'utente al fine di recuperare e incrementare le risorse della persona ed accompagnarla verso l'autonomia

## Assistente Familiare

- L'Assistente Familiare assiste la persona nelle attività di vita quotidiana.
- Il suo ruolo consiste nel facilitare le attività quotidiane e nell'offrire compagnia alla persona assistita

## Assistenti alla comunicazione

- L'Assistente alla Comunicazione opera in campo scolastico, affiancando la persona sorda e facilitandone la comunicazione con il gruppo classe.

## Logopedista

- Il Logopedista è l'operatore sanitario che, in possesso del diploma universitario abilitante, svolge la propria attività nella prevenzione e nel trattamento riabilitativo delle patologie del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva, adulta e geriatrica.
- Il Logopedista lavora all'interno di un'équipe multidisciplinare.

## Tecnici di Laboratorio

- Il Tecnico di Laboratorio in accordo con le altre figure professionali presenti nell'équipe educativa si occupa prevalentemente della progettazione e gestione di attività laboratoriali.
- Tali attività perseguono le finalità di aumento delle potenzialità prassiche del minore e della persona adulta, anche in condizione di disabilità.

## Assistente sociale

- L'assistente sociale opera nell'ambito dei servizi sociali rivolgendosi a singoli individui, famiglie o gruppi di persone. Il suo compito è quello di prevenire e risolvere situazioni di disagio sociale e di bisogno.

## Esperti informatici

- Si occupano della gestione dei sistemi informatici della Cooperativa e della formazione dei lavoratori impiegati

## Standard di qualità



### Forma di tutela dei diritti del cittadino con la modalità di gestione dei reclami

La Cooperativa "La Lanterna di Diogene" possiede la certificazione di Qualità ISO 9001-2015, Diogene pertanto tutto il personale segue scrupolosamente quanto prescrive il manuale della qualità.

Inoltre, garantisce ai propri assistiti la tutela, il rispetto e la massima attenzione, monitorando il rapporto operatore-utente, intervenendo tempestivamente in caso di difficoltà relazionale, e provvedendo, se necessario, alla sostituzione dell'operatore o alla riprogettazione dell'intervento educativo.

Laddove possibile la Cooperativa garantisce il recupero delle prestazioni per l'utente, previo accordo con il coordinamento.

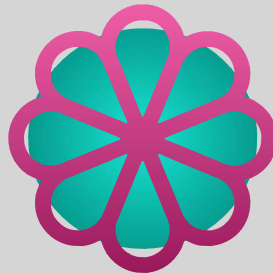
#### Affiancamento degli Operatori

Nei casi di sostituzione definitiva si prevede un periodo di doppia prestazione nella fase di passaggio dal vecchio al nuovo operatore.

#### Garanzia di continuità dell'operatore

La Lanterna di Diogene garantisce la continuità dell'operatore su ciascun utente: il progetto di ogni singolo utente viene affidato all'operatore o agli operatori designati che seguiranno il caso in maniera continuativa.

Festività :  
Momenti di condivisione :  
nelle ricorrenze festive a cui  
partecipano utenti, familiari  
e operatori. :



#### Servizio SOS Alloggio

Prevede la possibilità per ogni utente di essere ospitato per periodi più o meno lunghi nel Gruppo Appartamento Capitano Ultimo (Rocca di Papa)

#### Visite ed eventi culturali

Organizzazione di eventi culturali (musei, teatri, cinema) e uscite sul territorio (Comuni limitrofi e Roma)

#### Disponibilità degli operatori

Disponibilità dei nostri operatori nella fascia oraria dalle 7,00 alle 21,00 nei giorni festivi, infrasettimanali e nelle domeniche (previa autorizzazione del servizio sociale).

Linea telefonica dedicata fissa e mobile, permette agli utenti di entrare subito in contatto con i nostri operatori, senza attese.

## Flotta aziendale



La Lanterna di Diogene Cooperativa Sociale Onlus dispone di un ampio parco macchine impiegato per soddisfare tutte le necessità di spostamento dei beneficiari dei proprio servizi.



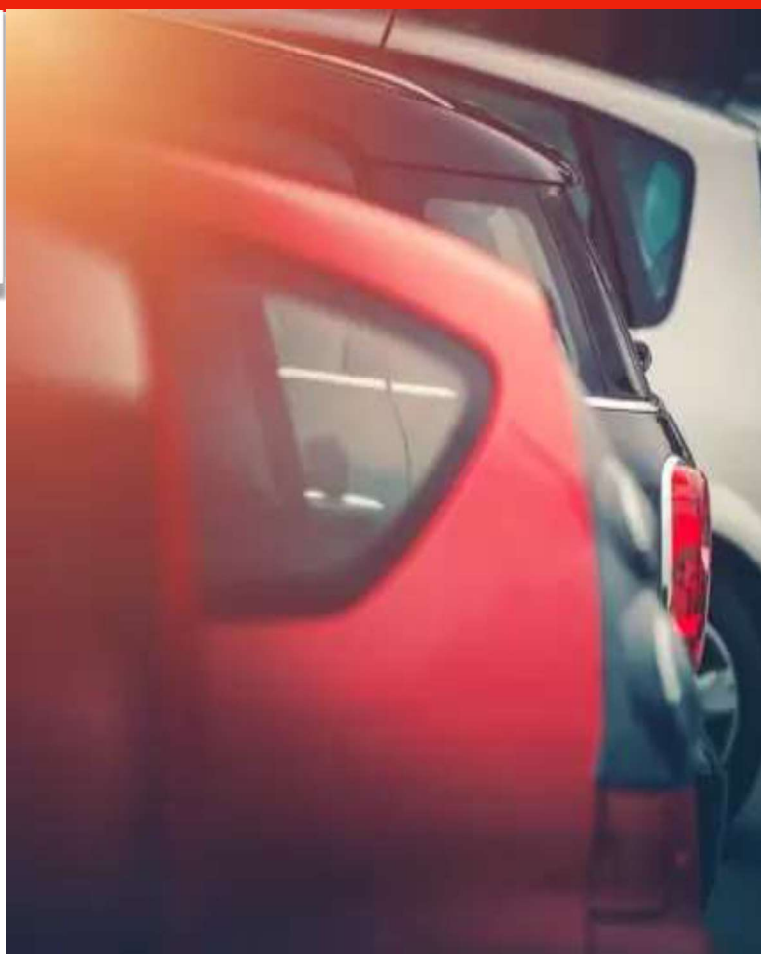
**2** Opel Vivaro da 9 posti

**2** Fiat Doblo di cui uno predisposto con pedana per il sollevamento della carrozzina



**1** Fiat Qubo

**1** Toyota Aygo per il trasporto cittadino



## LA QUALITA' DEI SERVIZI



Il Sistema di Gestione per la Qualità rappresenta, in attuazione della Politica della Qualità della Cooperativa La Lanterna di Diogene lo strumento per:

Conseguire la qualità dei servizi in modo da garantire il rispetto degli impegni assunti con i propri utenti;

Accrescere la soddisfazione dell'utenza di riferimento attraverso l'applicazione efficace del Sistema di Gestione, inclusi i processi per il miglioramento continuo e l'assicurazione della conformità ai requisiti applicabili.

Coerentemente con la mission, il Sistema di Gestione per la Qualità si applica a tutte le funzioni e a tutto il personale, a tutti i servizi e le attività svolte, internamente ed esternamente alla Cooperativa.





## MANUALE DELLA PRIVACY

La Cooperativa La Lanterna di Diogene è dotata del Manuale della Privacy, del Codice Etico Aziendale e del documento relativo alla responsabilità d'impresa ex D.lgs 231/01.

La gestione dei dati personali e sensibili necessita di un'organizzazione ben definita.

Il D.Lgs. 196/03, definisce sia le modalità per una corretta gestione dei dati sia le misure minime di sicurezza da adottare. Una corretta applicazione del sopracitato Decreto è fondamentale per tutelare, a livello civile e penale sia il vertice aziendale sia i nostri collaboratori, i nostri partners e i nostri utenti. I punti qualificanti del nostro intervento possono essere così riassunti:

- check-up aziendale
- notifiche, richieste di consenso, nomine
- organizzazione del trattamento dei dati e relative procedure
- misure di sicurezza
- informazione e formazione del personale addetto
- stesura del Documento programmatico per la sicurezza dei dati

La Cooperativa La Lanterna di Diogene con delibera assembleare, si è dotata di:

- Organigramma aziendale
- Manuale della Qualità
- Manuale della Privacy (D.Lgs 196/03)
- Codice Etico (Dlgs 231/01)
- Documento di organizzazione aziendale (Dlgs 231/01)
- Carta dei Servizi



# RECLAMI E PROCEDURE

## DESCRIZIONE DELLE AZIONI A TUTELA DEI CITTADINI

Disciplina dei suggerimenti, segnalazioni e reclami, altre informazioni per l'accesso ai servizi e alle strutture. I reclami e le segnalazioni sono un'opportunità di miglioramento dei servizi e uno strumento importante di tutela e partecipazione per gli utenti.

**OGGETTO DEL RECLAMO** possono essere:

- il mancato rispetto degli standard dichiarati in questo documento;
- aspetti relativi all'organizzazione;
- caratteristiche strutturali degli uffici;
- il comportamento degli operatori;
- ogni altro atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio.

**LA SEGNALAZIONE DEL RECLAMO** può avvenire:

- verbalmente: presentandosi a presso la sede della Cooperativa dove sarà possibile provvedere alla verbalizzazione e alla compilazione di un apposito modulo completo dei dati identificativi del soggetto;
- mediante un messaggio di posta elettronica: [info@lanernadidiogene.it](mailto:info@lanernadidiogene.it)

## RISPOSTE ED EFFETTI

La Cooperativa "La Lanterna di Diogene" elabora la segnalazione predisponendo gli accertamenti necessari trasmettendo le risultanze di tale indagine alla Direzione. Verrà formulata la risposta e verranno presi i provvedimenti necessari comunicati all'interessato.

## SEDI E CONTATTI

Gli uffici ricevono previo appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 14.00 e dalle 14.00 alle 18.30.

**Sede legale:** via Tevere, 1 – 00013 Mentana (RM)

**Sede operativa:** Via Moscatelli 280/282 – 00013 Mentana (RM)

**Sede Operativa:** Via Della Tenuta della Mistica snc – 00155 Roma (RM)

Telefono: 06.909.06.04



Fax: 06.909.06.04



Email: [info@lanernadidiogene.it](mailto:info@lanernadidiogene.it)

PEC: [coop.lanernadidiogene@cooperativa-pec.it](mailto:coop.lanernadidiogene@cooperativa-pec.it)



Sito web: <https://www.lanernadidiogene.it/>

