



Cooperativa Sociale

**cecilia**  
ONLUS

**Carta dei Servizi**

# Indice

Introduzione	
I. Presentazione	3
1. La Cooperativa Cecilia	4
2. La "mission" e l'organizzazione	5
II. Principi fondamentali cui si attiene la cooperativa per l'erogazione dei servizi	6
III. Le aree di intervento	
1. Area Anziani	7
2. Area Disabili	9
3. Area Residenzialità e Semiresidenzialità	14
4. Area Minori	17
5. Area Inclusione Sociale	20
6. Area Giustizia	21
7. Area Comunicazione	24
IV. Standard di qualità dei servizi erogati	
V. Misure a tutela dei cittadini gestione dei reclami	25

*"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

Cooperativa Sociale  
**cecilia**  
ONLUS

Via Licinio Murena 36 - 00175 Roma  
Tel. 06/763304 - 06/76960343  
e-mail: [comunicazione@ceciliacoop.it](mailto:comunicazione@ceciliacoop.it)  
<http://www.ceciliacoop.it>  
seguici anche sui social network:



## Che 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.

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

Le norme cui fa riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 "Principi sulla erogazione dei Servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

Esse a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi pubblici – anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni – a dotarsi di una propria "Carta dei Servizi".

La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- g sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- g tempestività delle risposte;
- g accessibilità;
- g correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'Ente adotti strumenti e procedure idonee a:

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

# Presentazione

Negli oltre 30 anni di lavoro sociale svolto dalla Cooperativa, l'impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone, ci 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.

L'elaborazione della Carta dei Servizi della Cooperativa Cecilia costituisce quindi un obbligo al quale adempiamo volentieri, riaffermando il nostro orientamento ad una continua verifica di essi che includa il punto di vista di chi ne fruisce.

La nostra Carta dei Servizi, che sarà aggiornata ogni anno, contiene:

1. qualche notizia sulla storia e la struttura della Cooperativa Cecilia;
2. l'esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione;
3. la descrizione e le informazioni relative a tutti i Servizi che la Cooperativa svolge, raggruppati per aree di intervento;
4. la definizione degli standard di qualità;
5. le misure previste per la tutela e la partecipazione degli utenti.

Speriamo con ciò di dare un altro contributo all'affermazione di una modalità partecipata di costruire e far crescere la Qualità Sociale.

Dott.ssa Anna Sereno  
Presidente della Cooperativa Cecilia

# Presentazione

## La Cooperativa Cecilia

“Cecilia” nasce alla fine del 1980, in un momento storico al culmine di un decennio ricco di sollecitazioni al cambiamento sia sul piano sociale che politico e culturale.

L'ampia partecipazione popolare ai movimenti per i diritti civili di quegli anni, ponendosi come forza ‘dal basso’, coinvolgente e trasversale, ha avuto un ruolo fondamentale nei mutamenti successivi della società italiana, affermando una maggiore partecipazione democratica, contrastando discriminazioni ed emarginazione sociale, e gettando le basi di un rinnovamento culturale e politico di più ampio respiro.

Dalle conquiste di quel periodo prende corpo una cultura del sociale che comincia a porre in primo piano la persona e non più “il bisogno”, sempre più attenta ai processi di inclusione ma impegnata anche a cercare alternative alla logica burocratico/assistenziale, passivizzante, che le Istituzioni utilizzavano in risposta ai bisogni dei cittadini.

La costituzione della Cooperativa senza fini di lucro "Cecilia", il 24 novembre 1980, ha rappresentato – a dirlo con le parole di oggi – l'espressione della "cittadinanza attiva" di un gruppo di giovani, motivati a svolgere il proprio lavoro in aiuto dei più deboli e ad impegnarsi in prima persona per far crescere la qualità della vita sociale, partendo proprio dalla scelta condivisa di stringere un "patto sociale cooperativo".

I primi 10 anni della nostra storia ci vedono impegnati a realizzare nel territorio del Municipio VII (ex X), i quattro principali Servizi alla Persona del Comune di Roma la cui erogazione viene affidata alle cooperative.

Si tratta di servizi sperimentali che avvicinano concretamente la funzione istituzionale di servizio sociale alle esigenze dei cittadini in stato di necessità, nei quali l'intervento capillare degli operatori delle cooperative punta a prevenire l'istituzionalizzazione delle persone più “fragili”, a sostenerle nella gestione del quotidiano, a promuoverne l'autonomia e l'integrazione sociale.

Nel 1981 la Cooperativa realizza il Servizio di assistenza domiciliare agli anziani, e nel 1985 quello dedicato alle persone disabili.

Nel 1988 è tra le cooperative che danno avvio alla sperimentazione del Servizio di Pronto Intervento Sociale, e nel 1990 a quella del servizio domiciliare dedicato ai minori con gravi difficoltà familiari e sociali.

Le aree di intervento e le attività della Cooperativa si sono estese e differenziate nel tempo, sono cresciuti il corpo sociale e le competenze operative e progettuali, si è consolidata la nostra identità di “Impresa Sociale” – che produce benessere in una logica di bene comune, di interesse diffuso e non particolaristico – e la consapevolezza di avere un ruolo attivo e propositivo nella costruzione partecipata di un “welfare” condiviso e responsabile.

La cooperativa aderisce dal 1980 alla Lega delle Cooperative e Mutue della Regione Lazio, dal 1997 alla Consulta cittadina per i problemi penitenziari e dal 1999 a quella Municipale per i problemi della disabilità; si è fatta promotrice della costituzione di cooperative sociali e di consorzi di cooperative, della Rete cittadina Penelope per la comunicazione sociale (2001) e del Forum Permanente del Terzo Settore del Municipio VII (ex X) (2001).

La cooperativa ha promosso ed è socio sovventore della cooperativa integrata A.P.E. che si occupa di offrire opportunità di inserimento lavorativo a detenuti, ex-detenuti, diversamente abili e migranti. Attualmente sono soci della cooperativa A.P.E. due utenti seguiti dalla cooperativa Cecilia.

# Presentazione

La cooperativa è socio finanziatore della cooperativa sociale “Il Piccolo Principe” che fornisce servizi per la prima infanzia.

La cooperative Cecilia è, inoltre, sede di tirocinio per: psicologi, assistenti sociali, educatori professionali, tecnici dei servizi sociali e assistenti domiciliari e dei servizi tutelari.

La cooperativa nel 2009 promuove e costituisce con altre realtà del Terzo Settore e delle Istituzioni il “Forum nazionale per la tutela della salute dei detenuti”

## La "mission" e l'organizzazione

La "Cecilia Società Cooperativa Sociale ONLUS" è una Cooperativa Sociale di tipo A (erogazione di servizi) iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali (n. 127/97), all'Albo Nazionale delle Cooperative a mutualità prevalente (n. A103700) ed al Registro Unico Cittadino di Accreditamento del Comune di Roma (n. 2392/2006).

La cooperativa è fondata sui principi di mutualità; è un organismo non lucrativo di utilità sociale che contribuisce, attraverso lo svolgimento di servizi sociali, socio-sanitari, educativi e culturali, alla coesione e al benessere della società e del singolo cittadino nella prospettiva di un nuovo welfare in cui gli enti non profit, gli enti pubblici, le aziende private, le fondazioni e i cittadini cooperino e siano protagonisti alla pari della solidarietà sociale e dello sviluppo socio-economico.

L'assemblea dei soci, ad oggi 140, elegge il Consiglio di Amministrazione che è in carica per tre anni.

La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un'ottica unitaria, di sistema.

Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell'“empowerment”, è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra. È frutto di un percorso tutt'altro che lineare ma attento e continuativo, teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione.

Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione – nella operatività dei servizi come nella politica della struttura – all'attivazione ed alla cura dei collegamenti “di rete”, che potenziano l'efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità.



# Carta dei Servizi

Principi fondamentali cui si attiene la Cooperativa Cecilia per l'erogazione dei servizi

## UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socio-economiche.

E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

## IMPARZIALITA'

Il comportamento della cooperativa Cecilia nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## CONTINUITA'

L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi.

Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, "Cecilia" provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

## RISERVATEZZA

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta.

Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30 giugno 2003.

## DIRITTO DI SCELTA

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

## PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

La cooperativa Cecilia garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione, secondo quanto disposto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazione agli utenti.

Gli strumenti ad oggi utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- sportello informativo "Il Salvalgente";
- accesso telefonico;
- il sito internet [www.ceciliacoop.it](http://www.ceciliacoop.it);
- pubblicazioni specifiche;
- Carta dei Servizi.

## EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Cooperativa assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore di "Cecilia" lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.



Responsabile: Marco Graziosi

Tel.: 06/763304 06/76960343

e-mail: [serviziounico@ceciliacoop.it](mailto:serviziounico@ceciliacoop.it)

Indirizzo: via Licinio Murena, 36

Orari: dal lunedì al venerdì, 8.30-16.30. Sabato ore 9.00-13.00.

In altri orari è attivo il servizio di segreteria telefonica.

### Servizi

- Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale della Persona Anziana (S.A.I.S.A.)
- Centro diurno per anziani fragili "Arcobaleno"
- Dimissioni protette

### Obiettivi

- Favorire la permanenza presso il proprio domicilio, evitare le ospedalizzazioni improprie o l'istituzionalizzazione
- Sostenere la persona anziana nello svolgimento delle attività quotidiane e promuoverne la socialità
- Fornire un riferimento affidabile e facilitante

## Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale della Persona Anziana (S.A.I.S.A)

### Destinatari

Donne dai 60 anni e uomini dai 65 anni.

Sono ammesse persone parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

### Modalità di accesso

Domanda al "Social Center" (Via Tuscolana n. 950, IV piano del centro commerciale) su modulistica predisposta, allegando la documentazione richiesta.

### Modalità operative

Il servizio si svolge presso il domicilio dell'utente.

Il progetto d'intervento viene concordato dal destinatario del servizio con il Servizio Sociale del Municipio e con la Cooperativa Cecilia.

Le attività riguardano gli ambiti della socializzazione, del segregariato sociale, dell'aiuto nell'organizzazione domestica, della cura e del sostegno all'autonomia personale.



## Centri Diurni Anziani Fragili (CDAF)

### L'Arcobaleno

Responsabile: Gabriella Bottoni

Tel. 06/7214686

Orario: dal lunedì al venerdì 8.30-16.30

### Destinatari

Persone anziane parzialmente autosufficienti con età minima di 60 anni per le donne e di 65 per gli uomini.

### Modalità di accesso

Vedi SAISA.

### Modalità operative

Le attività sono finalizzate a valorizzare le capacità e le funzioni motorie, cognitive e creative; i laboratori realizzano lettura e scrittura autobiografica, coro, pittura, artigianato. Vengono organizzate feste a tema e favorita la partecipazione a spettacoli ed eventi culturali.

## Dimissioni Protette

### Destinatari

Pazienti adulti ed anziani in dimissione dalle strutture ospedaliere che necessitano di un sostegno a domicilio.

### Modalità di accesso

E' necessario fare la richiesta almeno una settimana prima della dimissione direttamente all'Istituto di ricovero.

### Modalità operative

Fornisce a domicilio assistenza di tipo sociale, sul modello del SAISA, per un massimo di 60 giorni.



Responsabile: Marco Graziosi

Tel.: 06/763304 06/76960343

e-mail: [serviziunico@ceciliacoop.it](mailto:serviziunico@ceciliacoop.it)

Indirizzo: Via Licinio Murena, 36

Orari: dal lunedì al venerdì, 8.30-16.30. Sabato ore 9.00-13.00.

In altri orari è attivo il servizio di segreteria telefonica.

### Servizi

- Servizio per l'autonomia e l'integrazione sociale della persona disabile (S.A.I.S.H.)
- Assistenza Educativa Culturale (A.E.C.)
- "Case management" per pazienti psichiatrici
- Week-end e soggiorni estivi

### Obiettivi

- Sostegno all'autonomia personale ed al nucleo familiare della persona disabile
- Valorizzazione delle risorse e delle diverse abilità personali e relazionali
- Promozione di processi attivi di integrazione sociale e culturale

## Servizio per l'autonomia e l'integrazione sociale della persona disabile (SAISH)

### Destinatari

Persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale che non abbiano superato i 65 anni.

### Modalità di accesso

Domanda al "Social Center" (Via Tuscolana n. 950, IV piano del centro commerciale) su modulistica predisposta, allegando la documentazione richiesta.

Per alcuni dei laboratori è previsto un contributo economico dell'utente.

### Modalità operative

Il servizio si svolge a partire dal domicilio dell'utente, con frequenza variabile in relazione al progetto di intervento sottoscritto dall'interessato (o suo familiare), dal Servizio Sociale del Municipio VII (ex X), dal Servizio ASL di competenza e dalla Cooperativa.

Gli interventi comprendono, in generale, azioni volte all'integrazione, al segretariato sociale, alla cura della persona ed al sostegno dell'autonomia personale.

Il servizio offre la possibilità di partecipare a diverse attività, strutturate in laboratori, che hanno le finalità di sviluppare, mantenere e/o potenziare le abilità sensoriali e motorie, di espressione e comunicazione, le capacità di autonomia e la socializzazione.

## Laboratori

### Aquilone, Bussola

Le attività, di tipo socio-educativo e ludico, sono orientate ad individuare e valorizzare gli stili di apprendimento dei ragazzi per accrescere la motivazione, l'attenzione, la memoria ed il linguaggio. Si svolgono in un ambiente adeguato a far emergere le potenzialità personali, sia sul piano cognitivo e di autonomia che su quello della socialità, fornendo un efficace sostegno all'inserimento scolastico di bambini e pre-adolescenti con diverse abilità.



### Laboratorio Teatrale "I Cavalieri della tavola gioconda"

Attraverso il processo di costruzione di uno spettacolo teatrale, i partecipanti svolgono attività mirate a potenziare l'attenzione, la memoria, la capacità espressiva ed il controllo, l'integrazione in un gruppo. La preparazione degli elementi scenici consente di sperimentare e sviluppare abilità manuali e creative.

Il gruppo ha realizzato diversi spettacoli che sono stati rappresentati in teatri del territorio municipale e cittadino: Rallentiamo il mondo (1999), I colori dell'uomo (2000), Odissea (2003).

## Laboratorio di canto "L'Acchiappanote"

Attraverso la musica ed il canto il laboratorio promuove la sperimentazione e lo sviluppo delle capacità di espressione e comunicazione. Vengono utilizzate tecniche di rilassamento e di apprendimento esperienziale per acquisire la giusta respirazione, l'autocontrollo, la capacità ritmica e di adattamento reciproco. Negli anni il gruppo ha elaborato diversi repertori musicali che sono stati proposti in occasioni pubbliche, a partire dal 1999, sia nel territorio municipale che cittadino.

## Laboratorio "Visite guidate"

Attraverso la visita guidata a monumenti, chiese, musei, mostre e gallerie cittadine, il laboratorio offre ai partecipanti occasioni ricreative e percorsi di autonomia, promuovendo lo sviluppo delle capacità di orientamento, relazione e di comunicazione. Comprende inoltre attività manuali e creative (fotografia, disegno e pittura, costruzione di oggetti) e occasioni ludiche (feste, gite, partecipazione a spettacoli). Nel 2002 il gruppo ha partecipato con una propria realizzazione alla mostra "Cento presepi", presso la Sala del Bramante a Roma.

## Laboratori di Musicoterapia

I laboratori di musicoterapia d'ascolto ed a produzione strumentale sono pensati per favorire lo sviluppo delle capacità sensoriali, espressive e di comunicazione; i caratteri che fanno della musica un linguaggio universale – il ritmo, la melodia, la tonalità – vengono utilizzati per sollecitare l'espressività vocale-corporea e la creatività. L'ascolto guidato e l'utilizzo di tecniche di rilassamento favoriscono l'autopercezione e l'esperienza di condivisione emozionale in un contesto protetto e accogliente. Nel laboratorio di musicoterapia a produzione strumentale la produzione musicale è prevalentemente il frutto dell'attività "esplorativa" del gruppo in relazione agli oggetti sonori, all'uso della voce e del linguaggio, a colori e materiali vari "orchestrati" insieme.

## Laboratori di Danzaterapia e Teatro Danza

L'attività del laboratorio è basata sull'uso di tecniche di danza ed espressione corporea che favoriscono il processo di integrazione corpo-emozione-movimento. Si svolge in un ambiente accogliente nel quale è facilitata l'espressione di sé e la relazione con l'altro e con il gruppo, anche attraverso l'uso di materiali e strumenti di creazione artistica (autoritratto, costumi e coreografie estemporanee ecc.).

## Week-end e soggiorni estivi

La cooperativa organizza week-end privati e gestisce soggiorni estivi in convenzione con la Asl RmB IV Distretto per adulti e minori diversamente abili.

## Progetto "Insieme Prendersi Cura attraverso interventi sociosanitari integrati per il disagio psichico"

Assistenza domiciliare a persone con disagio psichico

Responsabile: Anna Sereno

Tel.: 06/76960343 - 06/763304

e-mail: [comunicazione@ceciliacoop.it](mailto:comunicazione@ceciliacoop.it)

Orari: dal lunedì al venerdì, 8.30-16.30. Sabato ore 9.00-13.00.

In altri orari è attivo il servizio di segreteria telefonica.

### Destinatari

Persone già seguite dal Dipartimento di Salute Mentale (DSM) ASL RM/B (P.zza di Cinecittà, 11.).

### Modalità di accesso

Al servizio si accede attraverso una segnalazione al Coordinamento Tecnico del Servizio.

### Modalità operative

Interventi volti a valorizzare le capacità degli utenti, nella direzione dell'acquisizione e/o del recupero dell'autonomia personale e relazionale, in un'ottica socio-riabilitativa ed educativa. L'equipe degli operatori attiva interventi individuali e di gruppo, coinvolgendo la rete territoriale dei servizi, utili al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- favorire l'autonomia personale;
- valorizzare le capacità residuali del paziente;
- promuovere l'integrazione sociale;
- rilevare, attivare e potenziare le risorse dei contesti di appartenenza per assicurare continuità e risposte adeguate alla complessità dei bisogni.

## Servizio Educativo per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni e delle alunne con disabilità.

Il servizio prevede l'intervento di operatori OEPAC (operatore educativo per l'autonomia e la comunicazione) specializzati con una lunga esperienza nel servizio ed è rivolto agli alunni con disabilità certificata o in via di certificazione.

Il servizio è volto ad accrescere e stimolare l'autonomia personale promuovendo il potenziamento delle abilità residue e socializzanti, a garantire l'inclusione scolastica degli alunni/e con disabilità attraverso interventi di supporto all'attività didattico/educativa, a favorire la mediazione nelle comunicazioni verbali e non verbali, prevenendo situazioni di isolamento. Grazie all'esperienza dell'inclusione, tutti gli alunni ricevono uno stimolo a crescere nell'accoglienza delle diversità di ciascuno

### Destinatari

Il servizio è istituito a beneficio degli alunni con disabilità certificata o in via di certificazione ai sensi dell'art. 3 della legge 104/92 frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado.

### Modalità di accesso

La richiesta di attivazione del servizio deve essere fatta ai Servizi Sociali del Municipio dalle scuole e dai servizi territoriali, in collaborazione con i genitori e previa certificazione attestante la condizione dello stato di handicap, come previsto dalla normativa vigente, rilasciata da una struttura pubblica o accreditata.



### Organizzazione del servizio

Il modello organizzativo del servizio è articolato in equipe di lavoro costituite da operatori specializzati la cui conduzione è affidata ad un Responsabile con formazione universitaria e comprovata esperienza. La capacità della struttura, caratterizzata da una rilevante flessibilità, favorisce

l'integrazione anche in condizione di gravità, grazie ad un costante coordinamento con il personale scolastico ed educativo. La nostra modalità operativa è caratterizzata da:

- Garanzia di continuità dello stesso operatore nel percorso formativo dell'alunno;
- Priorità delle sostituzioni sugli utenti;
- Flessibilità dell'orario degli operatori in modo da rispondere tempestivamente alle eventuali richieste della scuola;
- Collegamento e confronto costante con le diverse figure professionali della scuola; completamento delle possibilità educative per tutti gli alunni, favorendo lo sviluppo di cultura dell'integrazione.

Responsabile:

Liliana Marchioni

[aec@ceciliacoop.it](mailto:aec@ceciliacoop.it)

Tel: 06/76960343 - 06/763304

Indirizzo: via Licinio Murena, 36 , Roma

Orari: dal lunedì al venerdì, 8.30 - 16.30. Sabato ore 9.00 - 13.00

In altri orari è attivo il servizio di segreteria telefonica

## Servizio di assistenza scolastica

Il servizio, che si inserisce all'interno del Programma Operativo della Regione Lazio Fondo Sociale Europeo, è rivolto agli studenti e studentesse con disabilità frequentanti l'Istituto di Istruzione secondaria CIOFS- FP Lazio di Via Palmiro Togliatti, Roma.

### Destinatari

gli studenti con disabilità certificata, ex Lg. 104/92, o in situazioni di svantaggio o di grave vulnerabilità che frequentano l'Istituzione Formativa e che già nell'anno precedente rientravano nel progetto ammesso a finanziamento, integrati con i nuovi ingressi.

### Modalità di accesso

La richiesta di attivazione del servizio deve essere fatta direttamente alla scuola, previa certificazione attestante la disabilità secondo la normativa ex L.g. 104/92, come previsto dalla normativa/ vigente, rilasciata da una struttura pubblica o accreditata.

### Modello organizzativo

Le azioni da sviluppare mirano a facilitare l'integrazione scolastica, garantire il diritto allo studio, assicurare lo sviluppo delle potenzialità dello studente disabile nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione. L'Assistente Specialistico, figura professionale appositamente formata, s'inserisce nelle attività formative secondo un progetto (P.E.I. - Piano Educativo Individuale o PDP – Piano didattico Personalizzato) elaborato in base ai bisogni dello studente. Il suo compito è di sostenere l'alunno nell'ambito dell'autonomia e della comunicazione, collaborando con il personale docente e non docente del CFP ai fini dell'effettiva partecipazione dell'alunno a tutte le attività formative, nei tirocini formativi esterni e nelle attività di alternanza scuola-lavoro.

In più di vent'anni di gestione di servizi di assistenza specialistica scolastica rivolta ad alunni con disabilità, la Cooperativa Cecilia ha sviluppato un modello organizzativo nel quale flessibilità, tempestività, capacità di lavorare in team hanno permesso di intervenire su tutte le situazioni problematiche che spesso coinvolgono gli alunni con disabilità. Tra le buone prassi che possiamo segnalare: la garanzia della continuità operatore-utente; la gestione delle sostituzioni anche in caso di assenze non programmate e impreviste; la flessibilità dell'orario degli operatori anche in funzione del raccordo costante con le altre figure scolastiche; il completamento delle possibilità educative per tutti gli alunni, favorendo lo sviluppo di cultura dell'integrazione.

Responsabile:

Liliana Marchioni

[aec@ceciliacoop.it](mailto:aec@ceciliacoop.it)

Tel: 06/76910305

Indirizzo: via Licinio Murena, 36 , Roma

Orari: dal lunedì al venerdì, 8.00 – 16.30. In altri orari è attivo il servizio di segreteria telefonica



Tel. 06/71280558

e-mail: [residenze@ceciliacoop.it](mailto:residenze@ceciliacoop.it)

Indirizzo: Via Pizzo di Calabria, 11/13 Roma

Orari: dal lunedì al venerdì, 8.30-16.30. Sabato ore 9.00-13.00.

In altri orari è attivo il servizio di segreteria telefonica.

## Servizi

- Residenza "Il sogno di Francesca"
- Residenza "Torre di Morena"
- Residenza "Casa del Sole"
- Casa famiglia per pazienti psichiatrici
- Centro Diurno Integrato per disabili "Pizzo di Calabria"
- Laboratorio di Training Abitativo

## Obiettivi

- Offrire l'opportunità di sperimentare condizioni di vita autonoma
- Evitare il trauma di un distacco improvviso, sostenere il processo fisiologico di separazione dalla famiglia di origine
- Favorire la permanenza delle persone con difficoltà psicofisiche o disagio psichico nel contesto territoriale di appartenenza
- Mantenere e potenziare le capacità di autonomia e di relazione

## Residenza “Il sogno di Francesca”

Responsabile: Viviana Satta

### Destinatari

Disabili adulti con disturbi psicopatologici associati, privi di familiari in grado di provvedere alla loro assistenza.

### Modalità di accesso

Richiesta diretta al Responsabile che viene valutata con il V Dipartimento del Comune di Roma.

Vengono privilegiate le domande delle persone residenti nel Municipio VII (ex X).

### Modalità operative

Accompagnamento e sostegno degli ospiti nello svolgimento delle attività interne alla comunità ed esterne ad essa, come percorsi educativo-formativi, attività di socializzazione, sportive e ricreative, occupazionali o di inserimento lavorativo.

Promozione attiva del processo di integrazione con il territorio.

## Residenza “Casa del Sole”

Responsabile: Viviana Satta

### Destinatari

Disabili adulti gravi e medio gravi

### Modalità di accesso

La casa è accreditata al Dipartimento delle politiche sociali del Comune di Roma e Autorizzata Asl ma gli accessi sono privati e la richiesta va inoltrata direttamente alla cooperativa Cecilia

### Modalità operative

Estendere le possibilità di integrazione sociale dei ragazzi disabili creando una situazione di residenzialità protetta di tipo familiare. Seguire ogni ragazzo sul piano assistenziale e tutelare.

Consentire ai ragazzi ospiti della casa di mantenere la continuità degli altri servizi di riferimento per loro.

## Residenza "Torre di Morena"

Responsabile: Viviana Satta

### Destinatari

Adulti con diversa abilità tale da consentire una parziale autonomia.

### Modalità di accesso

Domanda al V Dipartimento del Comune di Roma, Viale Manzoni, 16 ed alla ASL RM/B servizio U.O.H.A. (Via B. Rizzieri, 226 V piano)

Vengono privilegiate le domande di persone residenti nel Municipio VII (ex X).

### Modalità operative

Sono favorite e sostenute le attività occupazionali, di formazione e di inserimento lavorativo degli ospiti, al fine di incentivare e facilitare il consolidamento di una buona autonomia individuale e di gruppo.

## Casa famiglia per pazienti psichiatrici

Responsabile: Otmar Albertini

### Destinatari

Persone seguite dal Dipartimento di Salute Mentale (DSM) ASL RM/B (P.zza di Cinecittà, 11).

### Modalità di accesso

Invio diretto dal Dipartimento di Salute Mentale (DSM)

### Modalità operative

Gli operatori offrono un piccolo supporto agli ospiti della casa nella gestione complessiva del quotidiano e delle attività esterne.

## Centro diurno integrato per disabili "Pizzo di Calabria"

Responsabile: Otmar Albertini

Tel.: 067183010

Indirizzo: via Pizzo di Calabria, 11

Orari: dal lunedì al venerdì, 8.30-15.30.

### Destinatari

Adolescenti e giovani adulti disabili con disturbi psicopatologici associati.

### Modalità di accesso

Domanda alla ASL RM/B IV Distretto (Via B. Rizzieri n. 226 Ufficio UOHA, 5° piano) su modulistica predisposta, allegando il verbale di invalidità civile.

Vengono privilegiate le domande di persone residenti nel Municipio VII (ex X).

### Modalità operative

Le attività comprendono laboratori di cucina, giardinaggio e piccolo artigianato, e la frequenza settimanale ad attività di danzaterapia, ippoterapia e piscina.

Il servizio di trasporto è limitato al territorio del Municipio VII (ex X).

Sono previste gite ed uscite in gruppo per la partecipazione ad eventi o feste; nel periodo estivo si organizza un soggiorno di vacanza.

## Servizio di Training abitativo

Responsabile: Otmar Albertini

### Destinatari

Adulti con disagio psichico e comportamentale.

### Modalità di accesso

Domanda al "Social Center" (Via Tuscolana n.950, IV piano del centro commerciale) su modulistica predisposta, allegando documentazione richiesta.

La partecipazione alle attività del laboratorio prevede anche l'accesso diretto in forma privata.

### Modalità operative

Interventi volti a favorire l'autonomia personale e la gestione della quotidianità, al fine di facilitare l'inserimento e la convivenza in una residenza comune (casa famiglia, comunità, ecc.).





Responsabile: Paola Bianchini

Tel.: 06/76910305

e-mail: [minori@ceciliacoop.it](mailto:minori@ceciliacoop.it)

Indirizzo: Via Licinio Murena, 36

Orari: dal lunedì al venerdì, 9.00-15.30.

Orari: dal lunedì al venerdì, 8.30-16.30. Sabato ore 9.00-13.00.

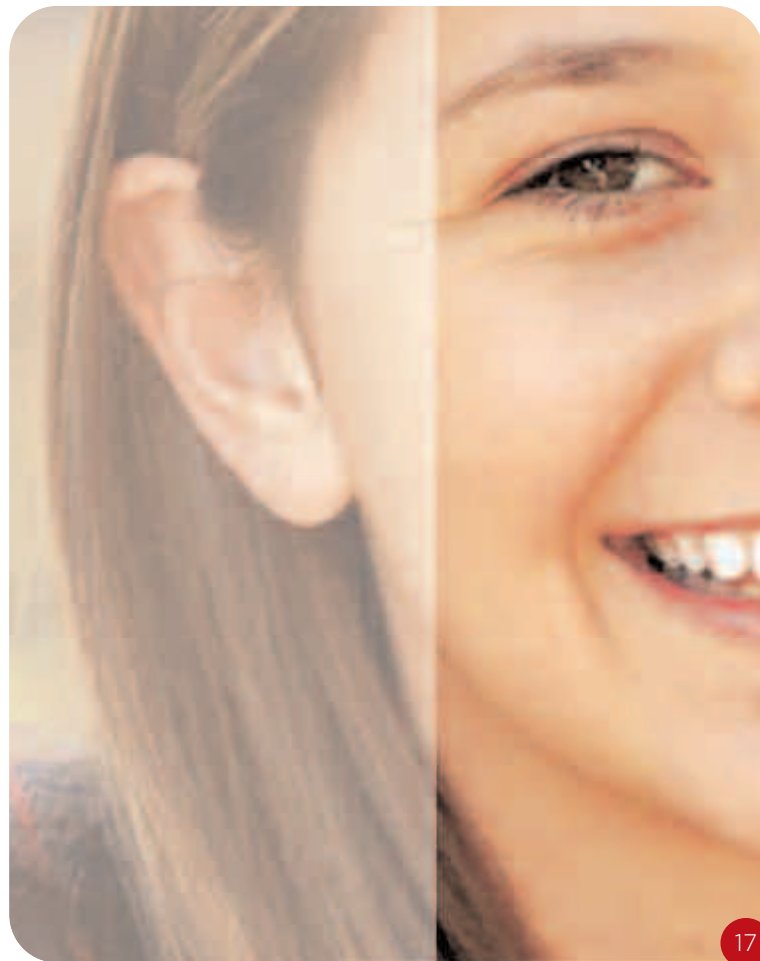
In altri orari è attivo il servizio di segreteria telefonica.

### Servizi

- Servizio per l'Integrazione ed il sostegno ai minori in famiglia (S.I.S.M.I.F.)

### Obiettivi

- Promuovere e valorizzare le risorse dei bambini e dei giovani
- Sostenere il minore nel suo percorso di crescita
- Supportare il nucleo familiare
- Facilitare l'accesso alle risorse territoriali
- Evitare la dispersione scolastica
- Prevenire i comportamenti a rischio



## Servizio per l'Integrazione e il sostegno ai minori in famiglia (S.I.S.M.I.F.)

Responsabile: Paola Bianchini

Tel. 76910305

Indirizzo: Via Licinio Murena, 36

### Destinatari

Bambini ed adolescenti fino a 18 anni.

Famiglie di soggetti in età evolutiva (6-18 anni) affetti da disturbi comportamentali ed emozionali con esordio abituale nell'infanzia e nell'adolescenza e disturbi nello sviluppo, residenti nel territorio del Municipio Roma VII (ex X).

### Modalità di accesso

Attraverso il Servizio Sociale del Municipio VII (ex X) (P.zza Cinecittà n.11, 1° piano) o il Servizio Tutela Salute Mentale e Riabilitazione in Età Evolutiva (TSMREE) della ASL RM/B IV Distretto (Via B. Rizzieri n. 226, VI piano)

### Modalità operative

L'obiettivo principale evidenzia la necessità di rivolgere gli interventi al contesto familiare, quindi al nucleo familiare nella sua interezza, promuovendo risorse e competenze genitoriale per un corretto sviluppo psico-fisico del minore.

Questo servizio rientra nel quadro dei servizi socio-sanitari-educativi per l'infanzia e l'adolescenza, finalizzato a fornire interventi di supporto differenziato alla famiglia e al minore, che per diversi motivi necessitano di strumenti al sostegno nel ruolo genitoriale.

Le attività si svolgono con interventi educativi personalizzati e variabili, definiti nel Piano di Intervento (che viene concordato tra il Servizio Sociale Municipale, o della ASL, la famiglia e la Cooperativa) e svolti presso il domicilio del minore o nei laboratori educativi.

Il servizio organizza anche soggiorni di vacanza e attività socio-culturali, ricreative e sportive, finalizzate a stimolare la socialità tra pari e la partecipazione territoriale.





**SES - Servizio Emergenza Sociale**

**SOS - Sala Operativa Sociale**

Responsabile: Andrea Giovanelli - Andrea Pasquariello

Sala Operativa Sociale tel.: 800440022

Indirizzo: Via degli Opimiani, 120

Orario: Il servizio è attivo dal lunedì alla domenica 24 ore su 24.

## Destinatari

Tutti i cittadini in stato di emergenza sociale.

## Modalità di accesso

Segnalazioni provenienti dalla Sala Operativa Sociale del V Dipartimento del Comune di Roma (Viale A. Manzoni, 16), dai Servizi Sociali dei Municipi e dal monitoraggio costante del territorio ad opera della Unità Mobile del Servizio.

## Modalità operative

L'Unità Mobile si reca sul luogo della segnalazione e, attraverso il personale dell'equipe, verifica lo stato emergenziale, individua ed attiva le possibili soluzioni. Nel rispetto dei diritti e delle opinioni dell'utente vengono intraprese, ove necessario, azioni specifiche mirate ad avviare o supportare percorsi di inclusione sociale.



Responsabile: Luigi Di Mauro

Tel.: 06/71072092

sito internet: [www.centrogiovanilabulla.it](http://www.centrogiovanilabulla.it)

e-mail: [labulla@ceciliacoop.it](mailto:labulla@ceciliacoop.it)

Indirizzo: Via Calpurnio Pisone, 87/93

Orari: dal lunedì al venerdì, 8.30-16.30. Sabato ore 9.00-13.00.  
In altri orari è attivo il servizio di segreteria telefonica.

### Servizi

- Centro Diurno per minori "La Bulla"
- Laboratori, iniziative culturali e corsi di formazione professionale in Istituti Penitenziari
- Corsi di informatica e preparazione per ECDL
- Laboratori d'artigianato artistico
- Ludoteche presso Istituti penitenziari

### Obiettivi

- ☞ Reinserimento sociale per minori sottoposti a misure alternative o sospensive del processo penale (DPR 448/88) per detenuti ed ex detenuti, giovani e adulti, italiani ed immigrati
- ☞ Sostegno alla formazione professionale
- ☞ Promozione culturale



## Centro Diurno "La Bulla"

Responsabile: Luigi Di Mauro

### Destinatari

Minori sottoposti a procedimenti penali, adulti e minori residenti nel Municipio VII (ex X) e cittadini immigrati.

### Modalità di accesso

Convenzione con il Centro di Giustizia Minorile e/o accesso diretto.

### Modalità operative

Il Centro si occupa prevalentemente del recupero e del reinserimento sociale di giovani che vivono condizioni di marginalità e di minori sottoposti a misure alternative alla detenzione o sospensive del processo. Vengono promosse attività di ricerca, conoscenza e formazione attraverso laboratori culturali e artistici, di artigianato ed educazione ambientale, corsi di informatica, fotografia e di lingua italiana per stranieri. Il Centro edita un notiziario on-line rivolto ai giovani "La Bulla on-line".

## Laboratori artigianali ed Iniziative Culturali in tutti gli Istituti Penitenziari di Roma

Responsabile: Luigi Di Mauro

Coordinatore di Settore Marianna Cervellone

### Destinatari

Detenuti adulti e minori.

## Ludoteche presso Istituti penitenziari

Responsabile: Luigi Di Mauro

Coordinatore di Settore Marianna Cervellone

### Destinatari

Detenuti adulti e minori.

### Obiettivi

Ridurre l'impatto negativo e traumatizzante ai figli dei detenuti Offrire risposte alle istanze di disagio sociale che presentano i familiari dei detenuti Promuovere l'affettività in spazi protetti

### Modalità operative

Ludoteche per accoglienza dei bambini che si recano in visita al genitore detenuto e sportello sociale rivolto alle famiglie, condotti da educatori professionali

"Fiabilandia Regina" presso C.C. Regina Coeli

"Le meraviglie di Alice" presso C.C.Rebibbia femminile

"Giocando" presso la C.R. Rebibbia maschile

"Ludoteca" presso la C.C. maschile nuovo complesso Rebibbia

"La stanza dei giochi" presso la C.C. di Rieti

"Le farfalle" presso la C.C. Mammagiolla di Viterbo

"Il sogno di Leda" presso la C.C. di Civitavecchia

## Tutela della genitorialità in carcere e diritti dei bambini

Protocollo di intesa cooperativa Cecilia, Provveditorato Lazio Ministero della Giustizia, Dipartimento scienze dell'educazione Unroma 3 per formazione e aggiornamento operatori penitenziari sulla "Genitorialità in carcere e diritti dei bambini".

Costituzione di una rete nazionale di organizzazioni no-profit sulla tutela della genitorialità in carcere.



## La Cooperativa Cecilia sul web

In una realtà in cui rapportarsi con l'esterno per comunicare i propri valori e far conoscere i propri progetti sembra essere diventato un imperativo imprescindibile, anche noi ci siamo dotati di uno strumento che ci auguriamo sia interessante nei contenuti, attraente nella veste grafica e duttile dal punto di vista della gestione.

Nel progettarlo abbiamo cercato di applicare la nostra visione del mondo: per la sua realizzazione ci siamo serviti quasi esclusivamente di software libero su sistema operativo Linux. Ci è sembrata una scelta di maggiore coerenza in relazione al valore sociale del sito e agli obiettivi di solidarietà della Cooperativa.

Creare solidarietà oggi, passa anche da un miglioramento delle strategie di comunicazione e dal tentativo di renderle accessibili a tutti con tecnologie libere.

Pensiamo che la crescita di sistemi operativi come Linux, possa essere un progresso vero per le persone svantaggiate e per i paesi più poveri, nei quali l'acquisto di costose licenze rappresenta un problema insormontabile che ne aumenta il divario dal resto del mondo.

Il nostro sito [www.ceciliacoop.it](http://www.ceciliacoop.it) è costantemente aggiornato su iniziative, servizi e progetti; da esso si può facilmente entrare in contatto con la Cooperativa Cecilia e le sue varie sedi, si possono ottenere informazioni, sostenere progetti, partecipare alle attività.



- Mission, vision e valori
- Strategia
- La nostra storia
- La nostra struttura
- La nostra rete
- Numeri della cooperativa

AREA RISERVATA



**Cooperativa Cecilia Onlus**

@cooperativacecilia 4,8 59 recensioni  
Organizzazione no-profit

Modifica



## Standard di qualità dei servizi erogati

Gli standard di qualità vengono definiti annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia, e verificati.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare in tempi brevi (e ri-verificare) gli eventuali correttivi, sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per rilevare la soddisfazione, il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

## Misure a tutela dei cittadini-Gestione dei reclami

Ogni area operativa della "Cecilia" comprende una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni e recapitare comunicazioni, richieste o reclami.

La Cooperativa risponde circa la verifica della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella Carta dei Servizi e si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido la procedura di reclamo; a chiarire le norme applicabili e illustrare le modalità seguite nello svolgimento dei servizi, secondo le rispettive determinazioni.

I cittadini fruitori e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile di

riferimento ed inviata o consegnata alla segreteria della sede di Via Licinio Murena, 36;

- segnalazione telefonica o via fax;
- compilazione ed invio di uno dei moduli (o copia) allegati alla Carta dei Servizi.

Le osservazioni, le denunce ed i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti. La Cooperativa Cecilia si impegna a rispondere – compatibilmente con le norme del D. L. 196/2003 – immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino immediata soluzione, la cooperativa fornirà comunque una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta inviata sia interlocutoria o provvisoria, conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive pianificate.

COMUNICAZIONE

Allegato 1

All'attenzione di:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Servizio:

\_\_\_\_\_

La comunicazione è presentata da:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

VOGLIO COMUNICARE:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Roma, \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

RECLAMO  
Allegato 2

All'attenzione di:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Servizio:

\_\_\_\_\_

Il reclamo è presentato da:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

MOTIVO DEL RECLAMO:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Roma, \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

AREA	TELEFONO	FAX	E-MAIL
Anziani	06/763304    06/76960343	06/76902110	serviziunico@ceciliacoop.it
Disabili	06/763304    06/76960343	06/76902110	serviziunico@ceciliacoop.it
Residenzialità	06/71280558    06/76902110	06/76902110	residenze@ceciliacoop.it
Minori	06/76910305    06/76910305	06/76902110	minori@ceciliacoop.it
Inclusione sociale	06/763304	06/76902110	comunicazione@ceciliacoop.it
Giustizia	06/71072092	06/71072092	labulla@ceciliacoop.it
Amministrazione	06/76902110		amministrazione@ceciliacoop.it
Risorse umane	06/76902110	06/76902110	risorseumane@ceciliacoop.it
Ufficio del personale	06/763304    06/76960343	06/76902110	



Cooperativa Sociale

**cecilia**  
ONLUS

Carta de

