



ROMA 81

Prevenzione ed Intervento

Partecipiamo, condividiamo, includiamo.



Carta dei Servizi



ROMA 81

Prevenzione ed Intervento

Carta dei Servizi
2022



La "Carta dei Servizi", che ho il piacere di presentare, arricchita nei suoi contenuti informativi, fa riferimento ad un preciso obiettivo di crescita: rispondere a pieno al processo professionalizzante della "Roma81".

La sua realizzazione rappresenta la testimonianza dei percorsi di qualità che hanno portato la "Roma 81" alla certificazione ISO 9001: 2015 a tutt'oggi confermata.

La corretta informazione sui servizi, riferimento del pieno riconoscimento dei bisogni sempre nuovi dell'uomo, è l'assunzione basilare cui il presente documento risponde, nella convinzione che soltanto da questa si possa sviluppare una corretta azione di prevenzione, sostegno e riabilitazione.

Sono certa che migliorie in questo settore siano tanto possibili quanto necessarie.

Mi piace pensare che il nostro lavoro offra, anche solo semplicemente, una possibilità, un luogo di apertura a nuovi sviluppi del settore socio-sanitario. Ed è con quest'augurio che il nostro lavoro oggi si esprime e, costantemente, si rinnova.

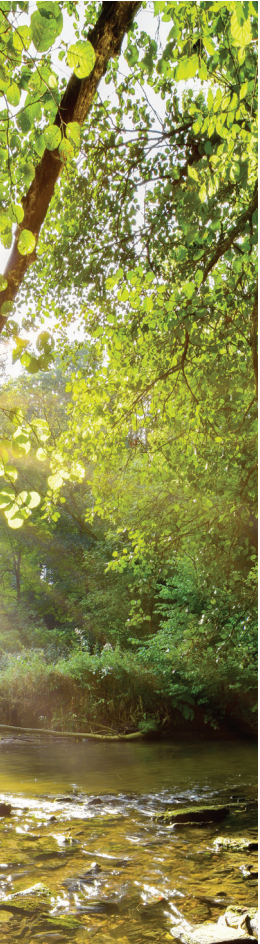
Il rappresentante legale





*“Se non potete essere un pino sulla vetta del monte, siate un cespuglio
nella valle, ma siate il miglior cespuglio sulla sponda del ruscello...
Se non potete essere una via maestra, siate un sentiero...
Siate il meglio di qualunque cosa siate”.*

Martin Luther King



La Carta dei Servizi della “Roma 81” è uno strumento rivolto agli Utenti per facilitare l’accesso e l’utilizzo dei servizi offerti. Inoltre, può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Il presente documento è la 7° edizione della Carta dei Servizi della “Roma 81” e come tale deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà oggetto di continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni, ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati dalla “Roma 81”.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate al mese di marzo 2022. È possibile che dopo questa data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati: si possono ricevere eventuali chiarimenti ed ogni informazione telefonando ai numeri della “Roma 81” indicati nell’interno di questo documento.

I contenuti del presente documento sono integralmente disponibili sul sito della “Roma 81”

www.roma81.org



PREVENZIONE ED INTERVENTO

ROMA 81

Società Cooperativa Sociale

Ufficio amministrativo e contabilità (front-office)

Via Alessandro Luzio, 60 – 00179 Roma

Tel. (+39) 06 / 78345588 – 06 / 45652037

Tel./Fax (+39) 06 / 789842

Mobile (+39) 334 / 3708374 (+39) 334 / 3708488

e-mail: info@roma81.org

PEC: roma81@pec.it

Orario uffici:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00

Apertura al pubblico:

dal lunedì al giovedì dalle ore 8:00 alle 17:00

il venerdì dalle ore 8:00 alle 15:00

Dott. Alessandro Rubei

sig.ra Luana Sofia



Ufficio di Coordinamento dei Servizi

Via Alessandro Luzio, 60 – 00179 Roma

Tel. (+39) 06 / 78345588 – 06 / 45652037

Tel./Fax (+39) 06 / 789842

Mobile (+39) 334 / 3708374 (+39) 334 / 3708488

e-mail: info@roma81.org

PEC: roma81@pec.it

Orario uffici:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00

Apertura al pubblico:

dal lunedì al giovedì dalle ore 8:00 alle 17:00

il venerdì dalle ore 8:00 alle 15:00

AREA DISABILI:

- Ass. Soc. Natan Abballe
- Ass. Soc. Alessandra Agovino
- Ass. Soc. Flaminia Rispoli

AREA ANZIANI:

- Ass. Soc. Natan Abballe
- Ass. Soc. Flaminia Rispoli

AREA SCOLASTICA:

- Dott. Michelangelo Giuseppe Cifarelli
- Dott.ssa Benedetta Falaschetti
- Ass. Soc. Chiara Peirani

AREA PROGETTAZIONE, FORMAZIONE E PROJECT MANAGEMENT:

- Dott. Michele Accettella

AREA PSICOLOGIA E PSICOTERAPIA:

- Dott. Michele Accettella
- Dott. Michelangelo Giuseppe Cifarelli
- Dott.sa Benedetta Falaschetti

Sedi operative

- Via del Forte Tiburtino, 160 – 00156 Roma
(Municipio IV Roma Capitale – ASL ROMA 2)
t./fax 06-4071668 - mobile: 334-1078719
e-mail: camminandoroma81@gmail.com

- Centro di Socializzazione per adulti con disabilità
lieve e media “Piccolo Mouse”
Via Ferdinando Ughelli, 25/29 – 00179 Roma
(Municipio VII Roma Capitale – ASL ROMA 2)
t./fax 06-78850358 - mobile: 334-7822006
e-mail: piccolomouse@roma81.org

- Centro diurno per disabili adulti “La Mongolfiera”
Via di Casal Bruciato, 13 – 00159 Roma
(Municipio IV Roma Capitale – ASL ROMA 2)
t./fax 06-43587243 / mobile: 331-7190260
e-mail: lamongolfiera@roma81.org

- Scuola di cucina “Man-In-Pasta”
Via Cesare Baronio, 126 – 00179 Roma
(Municipio VII Roma Capitale – ASL ROMA 2)
t./fax 06-78345588 / mobile: 334-3708374
e-mail: info@roma81.org

Lettura della Carta dei Servizi	pag. 12
Presentazione e Mission	pag. 15
La nostra Storia	pag. 16
1. OEPAC - Servizio educativo per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni e delle alunne con disabilità nelle scuole del primo ciclo di istruzione	pag. 19
2. SAISH - Servizio per l'autonomia e l'integrazione sociale della persona disabile	pag. 19
3. SAISA - Servizio per l'autonomia e l'integrazione sociale della persona anziana	pag. 29
4. SISMIF - Servizio per l'integrazione e il sostegno ai minori in famiglia	pag. 32
5. Centri diurni per disabili	pag. 34
6. Soggiorni estivi per disabili minori e adulti	pag. 37
7. Servizio di assistenza specialistica a favore degli alunni con disabilità fisica e psichica frequentanti gli istituti superiori di II grado	pag. 40
8. HCP - Assistenza domiciliare per persone non autosufficienti (Home Care Premium INPS)	pag. 43
9. Servizi Educativi culturali e di socializzazione per minori (L. 285/1997)	pag. 45

10. Servizi sportivi e innovativi	pag. 47
<i>a.</i> Progetti sportivi: pallavolo, subacquea, calcetto, ippoterapia	
<i>b.</i> Progetto di CAA - Comunicazione Aumentativa e Alternativa	
<i>c.</i> Progetti con il Centro per la giustizia minorile	
<i>d.</i> Progetto "Mani-In-Pasta". Scuola di cucina per persone adulte con disabilità psico-fisica	
<i>e.</i> Progetto "Orchestra Pezzi di ricambio". Gruppo musicale integrato	
11. Servizi di consultazione psicologica e psicoterapia	pag. 50
12. Formazione professionale	pag. 53
13. Front office	pag. 54
14. La rete territoriale attiva	pag. 55
<i>a.</i> Enti pubblici e privati	
<i>b.</i> Convenzioni (tirocini curriculari ed extra curriculari)	
15. Organizzazione formale	pag. 60
<i>a.</i> Tutela della Privacy	
<i>b.</i> Sistema di monitoraggio e valutazione dei servizi	
<i>c.</i> Procedure di gestione dei reclami, dei disservizi e dei suggerimenti	
<i>d.</i> Il personale: selezione, istruzioni operative, procedure di contenimento del turnover e delle sostituzioni del personale	
<i>e.</i> Sistema di valutazione della qualità dei servizi	
16. Progetti futuri	pag. 69

PRESENTAZIONE SOCIETARIA E MISSION

DaL 1980 la **Prevenzione ed Intervento Roma 81** eroga servizi socio-educativi e riabilitativi per le persone a rischio di esclusione sociale: minori, famiglie, disabili, anziani.

Con oltre 40 anni di esperienza e oltre 300 lavoratori e consulenti, la “Roma 81” progetta e gestisce servizi innovativi per lo sviluppo delle autonomie personali e l’inclusione sociale.

La “Roma 81” opera attraverso l’istituzione e la gestione di:

- servizi domiciliari di assistenza socio-sanitaria, centri diurni semiresidenziali, centri residenziali temporanei, laboratori socio-educativi, centri ricreativi culturali e sportivi;
- iniziative riabilitative e socio-culturali in genere: soggiorni estivi, punti verdi, campi scuola, week-end di socializzazione, gite scolastiche, mini-soggiorni, servizi di trasporto e accompagnamento;
- progetti per attività di formazione, informazione e aggiornamento professionale attraverso l’istituzione e la gestione di corsi, seminari, stage, convegni, manifestazioni e attività di studi e ricerca;
- progetti per attività turistiche, sportive, teatrali, cinematografiche, musicali e culturali in genere;
- progetti per iniziative nel settore ecologico ed ambientale in genere, e alle attività lavorative;
- progetti per iniziative socio-sanitarie in riferimento alla prevenzione, alla diagnosi ed alla cura delle patologie socio-psicofisiche e di prevenzione all’istituzionalizzazione, favorendo la prevenzione, la diagnosi precoce, la terapia, la riabilitazione psico-fisica e l’integrazione o la reintegrazione sociale.

In convenzione con Enti pubblici e servizi territoriali (Regione Lazio, Roma Capitale, Municipi IV, VII, VIII, XIII, XIV, ASL Roma 2, privato sociale, associazioni di volontariato, Ministero di Giustizia Minorile, scuole) la “Roma 81” eroga più di 800 interventi giornalieri, assistenziali, educativi e riabilitativi, per oltre 1000 persone assistite, con un indice di gradimento rilevato di oltre il 98%.

Nel corso del 2021 la “Roma 81” ha erogato i seguenti principali servizi.

OEPAC - Servizi educativi per l’autonomia e l’inclusione scolastica degli alunni disabili del primo ciclo di istruzione:

- oltre 520 alunne e alunni seguiti;
- oltre 70 istituti scolastici serviti;

- oltre 235.000 ore di prestazioni annuali erogate;
- 1.200 ore al giorno;
- 480 interventi e servizi complessi al giorno;
- 5 territori municipali di Roma Capitale serviti (Municipio IV, VII, VIII, XIII, XIV).

SAISH - Servizi di assistenza individuale e di gruppo per minori e adulti disabili:

- oltre 200 utenti assistiti;
- 150 interventi e servizi complessi ogni giorno;
- oltre 92.000 ore all'anno di servizi alla persona disabile;
- oltre 360 ore giornaliere erogate.

SAISA - Servizi di assistenza individuale per gli anziani:

- oltre 20 utenti assistiti;
- oltre 4.500 ore all'anno di servizi alla persona anziana;
- oltre 20 ore giornaliere erogate.

SISMIF - Servizi per l'integrazione e il sostegno ai minori in famiglia:

- oltre 600 ore all'anno di servizi per i minori e per le famiglie;
- oltre 10 utenti assistiti con interventi di alta specializzazione.

CENTRI DIURNI semiresidenziali per disabili adulti e per persone con sindromi dello spettro dell'autismo:

- oltre 20.400 ore all'anno di servizi socio-riabilitativi erogati;
- oltre 70 ospiti assistiti ogni giorno;
- oltre 25 attività e laboratori strutturati

L'elevata specificità degli interventi erogati, uniti a un sistema di gestione ad alta flessibilità e controllo, hanno garantito la strutturazione di un sistema organizzativo funzionale per la gestione dei processi produttivi della "Roma 81", rispondendo in maniera efficace anche alle situazioni di emergenza.

Già accreditata dal 1984 al Registro Cittadino del Comune di Roma (dal 1997 RUC) la "Roma 81" è iscritta all'Albo della Regione Lazio delle cooperative sociali (n. D0125 dal 16/02/2010) e presso l'Albo Nazionale delle cooperative sociali (n. A199572 dal 10/07/2009).

Nell'ambito della formazione, della riqualificazione e dell'aggiornamento professionale la "Roma 81", è convenzionata con le maggiori Università di Roma "La Sapienza", "Roma Tre", "LUMSA", "Roma Tor Vergata", l'Università degli Studi di Chieti-Pescara "G. D'Annunzio", svolge percorsi di crescita professionale nell'ambito delle nuove acquisizioni teorico-pratiche nel campo della riabilitazione e dell'intervento socio-educativo.

La Presidente
Giuseppina Turchi



La **PREVENZIONE ED INTERVENTO ROMA 81** nasce a Roma nel dicembre del 1980 per volontà ed incontro di diverse figure professionali impegnate nei servizi socio - assistenziali, educativi e riabilitativi, di alta qualità a favore delle persone con disagio psico-fisico.

Accreditata presso il RUC – Registro Unico Cittadino dal 1997 (già Registro Cittadino del Comune di Roma dal 1984) per i servizi di assistenza ai disabili, minori e anziani, la “Roma 81” ha svolto con crescente professionalità il proprio lavoro, garantendo sino a oggi uno standard di livello elevato per i servizi di alta professionalità a favore delle persone a rischio di esclusione sociale.

Dal 1999 la “Roma 81” ha avviato un processo innovativo di sviluppo dei servizi alla persona dando origine ai primi programmi di riabilitazione funzionale, di reinserimento sociale e lavorativo delle persone disabili e di sport-terapia. Tutto questo alimentato dalla crescita delle idee, dall’ausilio delle nuove tecnologie e della possibilità di condividere le proprie iniziative con la rete formale e informale della regione Lazio e Abruzzo.

Un cammino culturale dunque, più vicino ai bisogni della persona attraverso la predisposizione di servizi e trattamenti riabilitativi sempre più adeguati e qualificati, al passo con i tempi.

Nel corso della nostra storia di oltre quarant’anni abbiamo maturato esperienze significative, oltre che nel territorio di Roma Capitale, nei Comuni di Castelnuovo di Porto (RM), di Scandriglia (RI), di Mentana (RM), Fonte Nuova (RM), Velletri (RM), Genzano di Roma (RM), Albano Laziale (RM), per servizi di segretariato sociale, servizio sociale professionale, emergenza sociale, assistenza specialistica scolastica, assistenza alla persona, gestione di centri semi-residenziali, gestione di servizi socio-riabilitativi progetti di socializzazione, riabilitazione e sensibilizzazione.

Con l’introduzione del progetto di riorganizzazione dei servizi di assistenza domiciliare per persone anziane, disabili e minori di Roma Capitale (Del. G.C. 355/2012) la “Roma 81” è stata confermata quale Organismo Accreditato per l’erogazione dei servizi di assistenza domiciliare per disabili (SAISH), per minori (SISMIF), e per le persone anziane (SAISA) su tutto il territorio di Roma Capitale, a testimonianza della qualità e dell’impegno professionale quotidianamente espresso attraverso il nostro lavoro.

Descrizione

Il "Servizio educativo per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni e delle alunne con disabilità" è istituito in favore di tutti i discenti con disabilità frequentanti le Scuole dell'Infanzia comunali e dello Stato, nonché le scuole statali Primarie e Secondarie di I grado presenti nel territorio di Roma Capitale, al fine di garantire loro, al pari di ogni altro individuo, l'accesso al fondamentale diritto all'istruzione, allo studio e alle pari opportunità.

Beneficiari

Il servizio educativo si rivolge agli alunni del primo ciclo di istruzione, frequentanti le scuole dell'Infanzia comunali e statali, e le scuole statali primarie e secondarie di primo grado di Roma Capitale.

Obiettivi

Il servizio educativo si pone l'obiettivo di:

1. favorire la partecipazione attiva a tutte le attività didattiche della classe;
2. facilitare le attività di socializzazione e inclusione scolastica;
3. promuovere le attività di autonomia attraverso la stimolazione sensoriale, visiva, tattile, uditiva, gustativa;
4. favorire i processi d'integrazione curando il rapporto dall'alunno disabile con i coetanei;
5. fornire esempi e rinforzi positivi, costruttivi e corretti e l'uso di regole chiare, semplici, coerenti;
6. gestire in maniera personalizzata e oculata i diversi tipi di attività della classe;
7. prevenire in tempo comportamenti inadeguati con interventi tempestivi.

Metodologia

La metodologia adottata dalla "Roma 81" fa riferimento al modello dello scaffolding: scompone ogni apprendimento a partire da sequenze semplici e via via sempre più complesse. Il lavoro sull'alunno viene assunto attraverso una presa in carico sistemica: interdisciplinare, coordinata e sinergica. L'osservazione e l'attenzione ai bisogni dell'alunno diventano processi significativi e funzionali per la realizzazione del PEI e l'integrazione nel gruppo dei compagni di classe. Il sistema metodologico adottato dalla "Roma 81" è organizzato per supportare le attività didattico/educative dei docenti, garantendo la flessibilità operativa per rispondere adeguatamente ai bisogni dell'alunno, delle famiglie e della scuola, anche in occasione di attività esterne (gite scolastiche, campi scuola, visite guidate, ecc.).

L'educatore (OEPAC):

1. collabora con i docenti nell'analisi dei bisogni individuali e del gruppo classe;
2. collabora nell'osservazione e oggettivazione dei requisiti cognitivi dell'alunno (capacità mnemonica, relazionale, attentiva, operativa, ecc.);
3. partecipa alla stesura del PEI (Progetto Educativo Individuale) della Scuola;
4. partecipa alla programmazione e alle verifiche educative e didattiche (collegio docenti, GLH);
5. è impegnato ad identificare modalità di informazione e scambio comunicativo tra il contesto scolastico (insegnanti, specialisti, ecc.) e le famiglie per veicolare le informazioni e tradurle adeguatamente in interventi di sviluppo delle autonomie dell'alunno;
6. si adopera per l'assistenza educativa per il recupero delle autosufficienze di base dell'alunno (mobilità, postura, igiene, alimentazione, ecc.);
7. gestisce gli interventi per la costruzione delle autonomie (nell'attività scolastica, quotidiana e sociale).
8. accompagna all'esterno l'alunno nei viaggi, gite o visite scolastiche;
9. collabora per l'esecuzione di misure non invasive di primo soccorso;
10. offre il pieno supporto ai docenti nello svolgimento dell'attività didattico-educativa per armonizzare le proposte alla classe con le particolari esigenze dell'alunno disabile;
11. si pone come facilitatore della comunicazione tra l'alunno, l'insegnante e i compagni di classe, promuovendo la stimolazione alla relazione reciproca tra pari e alla partecipazione sociale, coinvolgendo anche in piccoli gruppi di mutuo-aiuto alunni diversi (peer education).



La "Roma 81" eroga i servizi educativi scolastici nei seguenti Municipi di Roma Capitale (anno 2021)

Municipio IV	Municipio VII	Municipio VIII	Municipio XIII
• n. alunni: 129	• n. alunni: 162	• n. alunni: 58	• n. alunni: 118
• n. operatori: 60	• n. operatori: 62	• n. operatori: 30	• n. operatori: 66
• ore erogate: 55400	• ore erogate: 57570	• ore erogate: 23220	• ore erogate: 66100

Ufficio di Coordinamento Servizi di Assistenza Scolastica (OEPAC) – reperibilità dei Coordinatori dalle ore 7:00 alle 22:00:

Dott. Michelangelo G. Cifarelli (Municipio IV - Roma Capitale)

Dott.ssa Benedetta Falaschetti (Municipi VII e VIII - Roma Capitale)

Ass. Soc. Chiara Peirani (Municipio XIII e XIV - Roma Capitale)

t. 06-78345588 (4 linee) – fax 06-789842

mobile: 334-3708374 / 334-3708488

e-mail: info@roma81.org



Descrizione

Il SAISH è il servizio per l'autonomia e l'integrazione sociale della persona disabile e rappresenta l'insieme delle prestazioni di aiuto per migliorare la qualità della vita del cittadino minore e adulto con disabilità per il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie, l'autosufficienza e l'integrazione sociale, e per offrire le migliori condizioni possibili per garantire la possibilità di vivere serenamente presso il proprio domicilio, vicino ai propri cari e al proprio ambiente familiare. Il SAISH, erogato dalla "Roma 81", è un servizio costantemente monitorato dal personale della cooperativa, dal Municipio e dalla ASL, con l'obiettivo di garantire e favorire il superamento di tutte quelle condizioni di non autosufficienza personale che impediscono lo svolgimento di una o più funzioni essenziali della vita del minore o dell'adulto con disabilità.

Beneficiari

Minori e adulti con disabilità psico-fisica.

Obiettivi

La "Roma 81" si propone di rispondere alle esigenze degli utenti in carico al Servizio Sociale del Municipio VII nella realizzazione dei PII – Piani di Intervento Individuali, attraverso:

- la prevenzione di stati di disagio e decadimento psico-fisico dell'utenza non autosufficiente, promuovendo l'autonomia e l'integrazione sociale, mediante interventi assistenziali nell'ambito domiciliare e sul territorio, mirati e costruiti su un'attenta valutazione dei bisogni e delle condizioni socio-assistenziali degli utenti medesimi;
- un supporto e un sostegno all'utente e al nucleo familiare (caregivers) nella gestione delle problematiche legate alla non autosufficienza, attraverso azioni e interventi di counseling, orientamento, formazione, consulenza ad ampio raggio, continuità nell'intervento;
- il mantenimento e il recupero, laddove ne esistano le condizioni, di attività di menage familiare, funzionali al raggiungimento di una parziale autonomia nella gestione della vita quotidiana (ambiente di vita, cura personale, disbrigo pratiche, ecc.);
- la promozione di interventi assistenziali condivisi volti ad offrire risposte efficaci alle esigenze di vita dell'utenza e dei relativi nuclei familiari per una corretta gestione delle dinamiche relazionali (supporto alla genitorialità, sostegno psico-sociale, gestione della disabilità, ecc.);
- l'incremento ed il potenziamento di una rete di protezione sociale intorno agli utenti ed alle loro famiglie, favorendo la partecipazione e il coinvolgimento in percorsi di cittadinanza attiva.

Metodologia

Servizi individuali di assistenza domiciliare

Il SAISH è il servizio per l'autonomia e l'integrazione sociale della persona disabile e rappresenta l'insieme delle prestazioni di aiuto per migliorare la qualità della vita del cittadino disabile per il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie, dell'autosufficienza e dell'integrazione sociale, e per permettere al cittadino disabile di vivere serenamente presso il proprio domicilio, vicino ai propri cari e al proprio ambiente familiare.

Il SAISH, erogato dalla "Roma 81", è un servizio costantemente monitorato dal personale della cooperativa, dal Municipio e dalla ASL, con l'obiettivo di garantire e favorire il superamento di tutte quelle condizioni di non autosufficienza personale che impediscono lo svolgimento di una o più funzioni essenziali della vita del cittadino disabile.

Le forme d'intervento più importanti sono: l'assistenza di base, la cura e l'igiene della persona, la cura dell'abitazione, l'aiuto nella preparazione e nella somministrazione dei pasti, il disbrigo di pratiche e l'aiuto nella spesa, l'accompagnamento presso i medici specialistici ed il medico di base, l'accompagnamento e l'assistenza presso strutture sanitarie (e non), il sostegno nella deambulazione e nella stimolazione all'orientamento spazio-tempo, la compagnia e la condivisione di interessi e hobbies, le uscite di socializzazione e le attività educative di gruppo. La "Roma 81" garantisce un servizio di pronta reperibilità e tele sostegno, uno sportello informativo e un servizio di segretariato sociale. Sono attivi i servizi dedicati di sostegno psicologico al nucleo familiare dell'utente disabile, e gruppi di sostegno (mutuo-aiuto) e di educazione all'affettività e alla genitorialità.



Servizi di gruppo per la socializzazione

Laboratorio di psicomotricità "Pane e olio"

"**Pane e Olio**" rappresenta uno specifico laboratorio di psicomotricità attivo sul territorio del Municipi VII di Roma quale strumento educativo globale che favorisce lo sviluppo affettivo, relazionale e cognitivo attraverso l'espressione e la valorizzazione corporea. Si tratta dunque di uno strumento di prevenzione primaria del disagio, poiché può incidere sui fattori di rischio del disagio, e di prevenzione secondaria laddove intervenga sulle difficoltà dello sviluppo cognitivo, affettivo e relazionale. La psicomotricità rappresenta un utile strumento di promozione alla salute, intesa quale processo costruttivo che attivi i bisogni e le risorse individuali dell'utente.

Le finalità dell'intervento psicomotorio sono:

- 1) fornire uno spazio di espressione, comunicazione, benessere relazionale;
- 2) sostenere una visione positiva dell'utente, come soggetto competente, creativo, attivatore di connessioni importanti per la propria evoluzione personale;
- 3) favorire una pedagogia dell'ascolto e dell'accoglienza corporea, all'interno della realtà del centro;
- 4) fornire uno spazio che sostenga lo sviluppo dell'identità di ogni ragazzo: tra difficoltà e potenzialità, tra maschile e femminile, tra dipendenza e autonomia, tra emozione e razionalità;
- 5) sostenere l'integrazione nel gruppo;
- 6) sviluppare l'osservazione dei singoli ragazzi, fornendo uno screening precoce per l'individuazione di situazioni di deficit e/o disagio.

Gli obiettivi specifici del laboratorio di psicomotricità sono i seguenti: permettere la sperimentazione del corpo quale luogo di esperienza e conoscenza di se stesso e della realtà, di espressione e comunicazione con l'altro; permettere di affermarsi come individuo; favorire le capacità comunicative ed espressive; stimolare la capacità di interagire in modo costruttivo e propositivo con l'altro; promuovere le capacità di riconoscimento e gestione delle proprie emozioni

in se stessi e nel rapporto con quelle degli altri; favorire l'acquisizione della regola quale limite che permette la strutturazione della persona e la convivenza sociale; permettere il riconoscimento delle proprie potenzialità e di affermarle nel percorso di crescita; favorire l'organizzazione del pensiero a partire dalla propria identità corporea; favorire il passaggio dal piacere del movimento e dell'azione al piacere di pensare; permettere la costruzione di un rapporto equilibrato tra realtà e immaginario.



Laboratorio di danza-terapia

Il laboratorio di danza-terapia, attivo sul territorio del Municipio IV di Roma, sviluppato attraverso il metodo Fux, si propone i seguenti obiettivi generali: esplorazione delle emozioni; integrazione e differenziazione delle varie parti del corpo: sperimentare un contatto col proprio vissuto interno; migliorare lo schema corporeo ampliando il repertorio dei movimenti; migliorare la percezione dello spazio e del corpo dell'altro; sviluppare la concentrazione, le capacità attentive e la memorizzazione; affinare il senso di osservazione; promuovere la capacità di scelta.

Gli incontri di danza-terapia hanno come punti fondamentali il lavoro su sé stessi, sullo spazio e sulla relazione con gli altri. Il gruppo terrà anche alla valorizzazione di sistemi di sincronizzazione corporea e di una definizione organizzata in termini di realizzazione specifica di un sistema coreografico.

L'attività laboratoriale sarà strutturata in tre parti. La prima parte prevedrà una fase pre-espressiva, di riscaldamento dove si faranno esercizi danzati e non, si lavorerà individualmente, a coppie ed in gruppo, sarà utile per acquisire concentrazione e prendere confidenza con i movimenti del proprio corpo.

Questi esercizi saranno finalizzati anche per imparare a gestire gli spazi e favorire la relazione tra i ragazzi. La seconda parte prevederà la costruzione di coreografie, di balli di gruppo (coinvolgendo direttamente i ragazzi nelle scelte delle musiche e dei movimenti) e lo studio di un ballo specifico.

Ci sarà infine una terza ed ultima parte di rilassamento e di chiusura dell'attività. Nel primo incontro verranno coinvolti i ragazzi nella definizione degli obiettivi: favorire la relazione nel gruppo, raggiungere una consapevolezza del proprio corpo, avere una consapevolezza degli spazi, avere la percezione del gruppo di ballo.





Laboratorio di musico-terapia

Il laboratorio di musicoterapia, attivo sul territorio del Municipi IV di Roma, si basa su una tipologia di approccio alla persona che utilizza la vibrazione, il suono, la musica, come mezzo di comunicazione per intervenire a livello educativo, riabilitativo o terapeutico, in molteplici situazioni patologiche o para-fisiologiche, a sostegno delle tradizionali terapie mediche.

La Musicoterapia è l'uso della musica e/o degli elementi musicali (suono, ritmo, melodia e armonia) da parte di un musicoterapista, con un gruppo, in un processo atto a facilitare e favorire la comunicazione, la relazione, l'apprendimento, la motricità, l'espressione, l'organizzazione e altri rilevanti obiettivi terapeutici, al fine di soddisfare le necessità fisiche, emozionali, mentali, sociali e cognitive. La Musicoterapia mira a sviluppare le funzioni potenziali e/o residue dell'individuo in modo tale che questi possa meglio realizzare l'integrazione intra e interpersonale e conseguenzialmente possa migliorare la qualità della vita grazie ad un processo preventivo, riabilitativo e terapeutico.

Oggi, la razionalizzazione e la sistematizzazione dell'intervento musicoterapico, hanno prodotto molta letteratura sull'argomento, diverse correnti di pensiero, una miriade di approcci e situazioni applicative differenti. Parallelamente si sono via via delineati dei principi cardine, che regolano la relazione tra paziente e terapeuta e definiscono l'andamento delle sedute. In particolare, alla base della pratica musicoterapista troviamo i seguenti principi: l'utente è parte attiva della terapia; la centralità del rapporto di fiducia e l'accettazione incondizionata rispetto all'utente; l'adattamento e la personalizzazione della tecnica volta per volta; lo scambio reciproco di proposte tra utente e musicoterapista; l'instaurarsi di un legame tra il musicoterapista e l'utente grazie al suono.



Gruppi per l'autonomia e la socializzazione

Il laboratorio per lo sviluppo delle autonomie individuali si orienta verso lo sviluppo o il mantenimento di tutte quelle abilità che danno all'individuo la possibilità di limitare la richiesta d'aiuto durante l'arco della sua giornata. Con gli utenti l'operatore cerca di lavorare sui gesti di routine, come lavarsi le mani, i denti, farsi la doccia, ma anche sapersi vestire, sapere quando lavarsi, saper stare a tavola e mangiare autonomamente, naturalmente partendo dall'osservazione del singolo utente e dell'obiettivo che, secondo l'equipe, è perseguibile per lo stesso.

Dimissioni protette

Il servizio delle dimissioni protette è rivolto a persone adulte ed anziane in fase di dimissione da Istituti di ricovero di Roma, affette da patologie temporaneamente disabilitanti, in condizioni di disagio sociale e che presentano una carenza nella rete di supporto. Fornisce a domicilio assistenza di tipo integrato con prestazioni sia sociali sia sanitarie, per un massimo di 3 mesi.

Il servizio delle dimissioni protette è indirizzato a pazienti in dimissione dalle strutture ospedaliere che necessitano di un sostegno a domicilio.

Disabilità gravissime

Il servizio di assistenza domiciliare per persone con disabilità gravissima si identifica come un servizio socio-assistenziale complesso specificamente indirizzato a quelle situazioni personali con gravità importanti e che dunque necessita di interventi specializzati con una frequenza settimanale più ricorrente.

La “Roma 81” eroga i servizi SAISH nei seguenti Municipi di Roma Capitale (anno 2021)

<p>Municipio IV SAISH individuale</p> <ul style="list-style-type: none"> • n. utenti: 74 • n. operatori: 97 • ore erogate: 36.000 	<p>Municipio IV SAISH di gruppo</p> <ul style="list-style-type: none"> • n. utenti: 14 • n. operatori: 10 • ore erogate: 8.400 	<p>Municipio IV e VII Dimissioni protette</p> <ul style="list-style-type: none"> • n. utenti: 20 • n. operatori: 10 • ore erogate: 90 	<p>Municipio IV Disabilità gravissima</p> <ul style="list-style-type: none"> • n. utenti: 2 • n. operatori: 4 • ore erogate: 300
<p>Municipio VII</p> <ul style="list-style-type: none"> • n. utenti: 102 • n. operatori: 100 • ore erogate: 45.970 	<p>Municipio VIII</p> <ul style="list-style-type: none"> • n. utenti: 3 • n. operatori: 3 • ore erogate: 870 	<p>Municipio IV Progetto: Sperimentiamo l'inclusione</p> <ul style="list-style-type: none"> • n. utenti: 28 • n. operatori: 15 • ore erogate: 931 	

Ufficio di Coordinamento Servizi Sociali (SAISH):

Ass. Soc. Flaminia Rispoli (Municipio IV - Roma Capitale)

Ass. Soc. Alessandra Agovino (Municipio IV - Roma Capitale)

Ass. Soc. Natan Abballe (Municipio VII e VIII - Roma Capitale)

t. 06-78345588 (4 linee) – fax 06-789842

mobile: 334-3708374 / 334-3708488

e-mail: assistentisociali@roma81.org





Descrizione

Il SAISA è il servizio per l'autonomia e l'integrazione sociale della persona anziana e rappresenta l'insieme delle prestazioni di aiuto per migliorare la qualità della vita del cittadino anziano per il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie, dell'autosufficienza e dell'integrazione sociale, e per permettere al cittadino anziano di vivere serenamente presso il proprio domicilio, vicino ai propri cari e al proprio ambiente familiare.

Il SAISA, erogato dalla "Roma 81", è un servizio costantemente monitorato dal personale della cooperativa, dal Municipio e dalla ASL, con l'obiettivo di garantire e favorire il superamento di tutte quelle condizioni di non autosufficienza personale che impediscono lo svolgimento di una o più funzioni essenziali della vita del cittadino anziano.

Beneficiari

Beneficiari del servizio sono le persone anziane non autosufficienti.

Obiettivi

La "Roma 81" si propone di rispondere alle esigenze degli utenti in carico al Servizio Sociale municipale nella realizzazione dei PII – Piani di Intervento Individuale, attraverso:

- favorire il mantenimento della persona anziana nel proprio ambiente di vita;
- garantire il mantenimento o il recupero dei livelli di autonomia;
- favorire l'esercizio dei diritti di cittadinanza;
- attivare/migliorare le funzioni di supporto delle reti sociali e sollecitarne altre;
- sostenere le capacità personali nel proprio ambiente familiare e sociale;
- sostenere il nucleo familiare e chi si prende cura della persona;
- prevenire l'istituzionalizzazione;
- assicurare il servizio di aiuto personale, in integrazione con le risorse personali, familiari, e sociali della persona anziana e la socializzazione;
- migliorare e stimolare le autonomie personali e sociali al fine di sviluppare capacità di auto determinazione e la partecipazione attiva alla vita sociale (cosiddetto "invecchiamento attivo");
- favorire e promuovere la partecipazione sociale mediante il coinvolgimento alla vita di relazione e l'inserimento nella comunità territoriale;
- sostenere i familiari della persona anziana favorendo loro la possibilità di vivere momenti di svago, sollievo e tempo libero.



Metodologia

Il SAISA è il servizio per l'autonomia e l'integrazione sociale della persona anziana e rappresenta l'insieme delle prestazioni di aiuto per migliorare la qualità della vita per il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie, dell'autosufficienza e dell'integrazione sociale, e per permettere al cittadino anziano di vivere serenamente presso il proprio domicilio, vicino ai propri cari e al proprio ambiente familiare.

Il SAISA erogato dalla "Roma 81" è un servizio costantemente monitorato dal personale della cooperativa, dal Municipio e dalla ASL, con l'obiettivo di garantire e favorire il superamento di tutte quelle condizioni di non autosufficienza personale che impediscono lo svolgimento di una o più funzioni essenziali della vita del cittadino disabile.

Le forme d'intervento più importanti sono: l'assistenza di base, la cura e l'igiene della persona, la cura dell'abitazione, l'aiuto nella preparazione e nella somministrazione dei pasti, il disbrigo di pratiche e l'aiuto nella spesa, l'accompagnamento presso i medici specialistici ed il medico di base, l'accompagnamento e l'assistenza presso strutture sanitarie (e non), il sostegno nella deambulazione e nella stimolazione all'orientamento spazio-tempo, la compagnia e la condivisione di interessi e hobbies, le uscite di socializzazione e le attività educative di gruppo. La "Roma 81" garantisce un servizio di pronta reperibilità e tele sostegno, uno sportello informativo e un servizio di segretariato sociale. Sono attivi i servizi dedicati di sostegno psicologico al nucleo familiare dell'utente disabile, e gruppi di sostegno (mutuo-aiuto) e di educazione all'affettività e alla genitorialità.

La "Roma 81" eroga i servizi per gli anziani nei seguenti Municipi di Roma Capitale (anno 2021)

Municipio IV	Municipio VII	Municipio IV - Progetto Città d'arte sotto Natale
• n. anziani: 11	• n. anziani: 9	• n. utenti: 35
• n. operatori: 10	• n. operatori: 10	• n. operatori: 7
• ore erogate: 2.300	• ore erogate: 2.150	• ore erogate: 65

Ufficio di Coordinamento Servizi Sociali (SAISA):
 Ass. Soc. Flaminia Rispoli (Municipio IV - Roma Capitale)
 Ass. Soc. Natan Abballe (Municipio VII - Roma Capitale)
 t. 06-78345588 (4 linee) – fax 06-789842
 mobile: 334-3708374 / 334-3708488
 e-mail: assistentisociali@roma81.org

Descrizione

Il SISMIF rappresenta l'insieme dei servizi di intervento domiciliare rivolto ai nuclei familiari con minori in difficoltà socio-ambientale, con lo scopo di consentire la permanenza del minore stesso nel suo ambiente di origine, mirando ad un miglioramento delle condizioni di vita dell'intero nucleo familiare.

Beneficiari

Minori e famiglie in difficoltà socio-ambientale: minori con provvedimenti degli Organi giudiziari; minori che manifestano disadattamento e/o disagio relazionale; minori in condizioni di trascuratezza morale e materiale tali da non richiedere l'allontanamento; minori in difficoltà scolastica segnalati al servizio sociale da parte degli Organi competenti; minori che devono reinserirsi nelle proprie famiglie dopo un periodo di allontanamento disposto dalle autorità Giudiziarie.

Obiettivi

Gli obiettivi generali programmati e gli strumenti operativi attuativi del presente disegno progettuale, sono da intendersi:

- nella valorizzazione delle competenze evolutive del minore;
- nel miglioramento qualitativo dei percorsi individuali di inserimento scolastico e sociale;
- nel miglioramento delle attività di partecipazione sociale e territoriale, anche a livello dell'orientamento e dell'avvicinamento al mondo del lavoro (per gli adolescenti).

Metodologia

Il modello di riferimento per un nuovo approccio per l'assistenza ai minori è reso dal modello bio-psico-sociale posto come sistema di riferimento per le nuove interpretazioni e alla elaborazione e definizione del Progetto Educativo Individuale (PEI) che inquadra la definizione del minore e della propria famiglia sui seguenti fattori multi-livello funzionali: 1. attività e partecipazione; 2. modello contestuale: interazione individuo ambiente-società; 3. influenza dell'ambiente; 4. fattori personali.

Il Progetto Educativo Personalizzato (PEI) rappresenta lo strumento elettivo relativo al modello d'intervento socio-riabilitativo. In tale documento, sono inquadrate le potenzialità residue ed emergenti dei singoli minori e contestualmente, sono stilate e progettate annualmente, rispetto alle specifiche

competenze individuali e agli specifici obiettivi d'autonomia perseguibili, le attività e i laboratori più idonei al mantenimento e alla valorizzazione dei livelli d'autonomia individuale, la partecipazione sociale e l'estrazione dal rischio di esclusione sociale, anche attraverso l'ausilio di figure professionali specifiche: psicologo, pedagogo, mediatore familiare, educatore professionale.

La "Roma 81" eroga i servizi SISMIFF nei seguenti Municipi di Roma Capitale (anno 2021)

Municipio IV

- n. minori: 3
- n. operatori: 3
- ore erogate: 680





Descrizione

a) Centro di socializzazione per persone adulte con disabilità medio lieve denominato “Piccolo Mouse”

Il “Piccolo Mouse” è un Centro dedicato a giovani e adulti residenti nel territorio del Municipio VII di Roma Capitale con disabilità psico-fisica attivo già dal 1999.

Il “Piccolo Mouse” si configura come luogo d’incontro protetto per lo sviluppo delle potenzialità individuali attraverso programmi strutturati di socializzazione, finalizzati all’incremento dei livelli d’autonomia personali. Percorsi programmatici, laboratori strutturati, nonché i vari momenti ludici, definiscono lo spirito elettivo dell’integrazione sociale a livello del territorio Municipale e cittadino. Personale esperto nelle discipline, operatori qualificati ed educatori professionali svolgono attività quotidiane strutturate all’interno del Club di tipo espressivo, motorio, cognitivo, emotivo-relazionale e di autonomia, o sul territorio con brevi soggiorni week-end, gite, attività sportive e ricreative usufruendo della rete formale attiva intorno al centro. Esistono anche momenti non strutturati o semi-strutturati che favoriscono la libera socializzazione e la libera condivisione.

In stretta sinergia operativa con i servizi sociali territoriali del Municipio VII e della ASL Roma 2, l’equipe di lavoro è impegnata in un progressivo lavoro di valorizzazione e acquisizione di specifiche competenze di autonomia personale attuando, specificamente, programmi personalizzati di riabilitazione sociale ed educativa, che nel corso degli anni ha promosso esperienze significative di crescita e riconoscimento sociale, come l’organizzazione di un gruppo musicale integrato denominato “Pezzi di ricambio”.

· *Centro di socializzazione “Piccolo Mouse”*

Responsabile di progetto

Ass. Soc. Flaminia Rispoli

via Ferdinando Ughelli, n° 25/29 - 00179 Roma

tel./fax (+39) 06.78850358 – mobile (+39) 334.7822006

e-mail: piccolomouse@roma81.org

dal lunedì al venerdì: ore 08,30-14,00 e 15,00-19,00



b) Centro diurno “La Mongolfiera”

Il centro diurno socio-riabilitativo denominato “La Mongolfiera” è un Centro semiresidenziale indirizzato all’accoglienza e alla crescita socio-educativa di persone adulte con disabilità psico-fisica e, nello specifico, ad utenti affetti da sindromi autistiche afferenti territorialmente al Distretto I della ASL Roma 2.

Basato su di un principio educativo di valorizzazione delle autonomie personali, di riabilitazione sociale, di acquisizione e mantenimento di specifiche competenze individuali residue e potenziali, “La Mongolfiera” si organizza a partire da specifiche attività e laboratori riabilitativi che vedono coinvolte figure professionali come educatori, psicologi, operatori socio-sanitari, maestri d’arte, psicomotricisti.

In stretta sinergia operativa con i servizi sociali territoriali della ASL Roma 2, l’equipe di lavoro è impegnata nella valorizzazione e nell’acquisizione di specifiche competenze d’autonomia individuale attuando, specificamente, programmi personalizzati di riabilitazione sociale ed educativa.

Sono poste le basi per la costituzione di un percorso di riabilitazione sociale degli utenti con disabilità, in vista di una piena acquisizione di specifiche competenze d’autonomia personale, tale da garantire un fondamento basilare idoneo all’orientamento e alla formazione professionale, in previsione della possibilità di svolgere un ruolo attivo nel tessuto lavorativo territoriale, e nella gestione di specifici percorsi di autonomia familiare.

Beneficiari

Persone adulte con disabilità psico-fisica

Obiettivi

Gli obiettivi dei servizi relativi alla gestione dei centri semiresidenziali sono:

- la promozione dell’integrazione sociale degli ospiti;
- il miglioramento delle abilità relazionali degli ospiti;
- l’aumento delle autonomie individuali e di socializzazione degli ospiti;
- favorire l’esperienza della relazione con persone diversamente abili da parte di tutta la cittadinanza;
- costruire sinergie e occasioni di confronto tra i servizi operanti sul territorio in ambito sociale e della disabilità in particolare;
- supportare le famiglie degli ospiti per la realizzazione del PAI – Progetto di Autonomia Individuale;

- favorire le esperienze di avvicinamento al lavoro per gli ospiti dei centri;
- favorire le esperienze e l'acquisizione di specifiche competenze personali di autonomia abitativa.

Metodologia

La metodologia utilizzata all'interno delle attività dei centri semiresidenziali della "Roma 81" è quella laboratoriale. Lo strumento centrale utilizzato per l'esecuzione progettuale è dato dal Progetto per l'Autonomia Individuale (PAI) realizzato in stretta sinergia operativa con il personale referente dei Servizi Sociali territoriali (Municipio e AA.SS.LL.). Il PAI si configura come strumento individuale educativo rivolto e finalizzato alla definizione e al raggiungimento degli obiettivi educativi, a partire da una attenta analisi del livello iniziale delle capacità individuali d'autonomia personale, i cui obiettivi riguardano il pieno sviluppo delle potenzialità di crescita educativa di ciascun utente.

All'interno del PAI sono individuati gli obiettivi e la metodologia applicative generali per la singola persona e le specifiche attività attraverso le quali ci si propone di raggiungerli.

Monitorato, revisionato e costantemente aggiornato, il PAI rappresenta lo strumento operativo a fondamento della prassi operativa di tutti i servizi socio-educativi-riabilitativi delle "Roma 81".

Gli accessi ai servizi semi-residenziali gestiti dalla "Roma 81" sono regolati dagli Uffici dei Servizi Sociali municipali e delle AA.SS.LL. territorialmente competenti.

La "Roma 81" gestisce Centri diurni per disabili per conto dei seguenti Enti pubblici (anno 2021)

Municipio IIV	ASL ROMA 2
• n. ospiti: 30	• n. ospiti: 26
• n. operatori: 7	• n. operatori: 10
• ore erogate: 2.150	• ore erogate: 2.350

• Centro diurno socio-riabilitativo "La Mongolfiera"

Responsabile di progetto

Dott.sa Angelina Izzo

via Di Casal Bruciato, n° 13 - 00159 Roma

tel./fax (+39) 06.43587243 - mobile: (+39) 331.7190260

e-mail: lamongolfiera@roma81.org

dal lunedì al venerdì: ore 08,30-14,30 e 15,00-18,30

Descrizione

I servizi residenziali a tempo rappresentano il momento pragmatico di realizzazione degli sviluppi teorici delle autonomie e delle competenze degli utenti da noi assistiti.

Realizzati in convenzione con i diversi Enti Pubblici (Municipio, AA.SS.LL.) i centri residenziali a tempo definiscono a pieno il momento cardine dell'identificazione e della valutazione degli obiettivi raggiunti per la diversa utenza all'interno di un percorso formativo e socio- riabilitativo che comprende l'intera persona.

I servizi di riabilitazione socio-educativa trovano soluzione attuativa nella residenzialità temporanea prevalentemente di sollievo e socializzazione (es.: soggiorni estivi, week-end, residenzialità sperimentale, ecc.), e nella sperimentazione di soluzioni di residenzialità quotidiana (es. case famiglie temporanee, case del week-end, ecc.).

Gli accessi sono regolati dagli Uffici dei Servizi Sociali municipali e delle AA.SS. LL. territorialmente competenti.





Beneficiari

Persone minori e adulti con disabilità psico-fisica

Obiettivi

Le finalità dei soggiorni estivi sono:

- favorire l'autonomia personale e le capacità adattive;
- favorire l'integrazione sociale in un contesto non familiare;
- promuovere i processi di socializzazione e di confronto tra pari;
- sviluppare processi di autonomia abitativa.

Metodologia

In termini metodologici le attività si organizzano in gruppi medio-grandi per soggiorni di riabilitazione e sollievo.

I soggiorni individuali e di gruppo possono essere autorizzati per le persone con disabilità in carico ufficialmente presso i servizi Disabile Adulto e TSMREE delle Asl per i quali sia stato redatto apposito progetto terapeutico-riabilitativo e previa valutazione delle effettive necessità ed opportunità da parte dei servizi preposti stessi.

La "Roma 81" eroga i soggiorni estivi per disabili per conto dei seguenti Enti pubblici (anno 2021)

ASL ROMA 2

- n. utenti: 103
- n. operatori: 77
- giornate di soggiorno erogate: 100

Ufficio di Coordinamento trattamenti riabilitativi e di benessere (Soggiorni estivi):

Ass. Soc. Flaminia Rispoli (Municipio IV - Roma Capitale e ASL Rm2)

Ass. Soc. Alessandra Agovino (Municipio IV - Roma Capitale e ASL Rm2)

Ass. Soc. Natan Abballe (Municipio VII - Roma Capitale e ASL Rm2)

t. 06-78345588 (4 linee) – fax 06-789842

mobile: 334-3708374 / 334-3708488

e-mail: assistentisociali@roma81.org

Descrizione

Servizio di assistenza specialistica a favore degli alunni con disabilità fisica e psichica frequentanti gli istituti superiori di II grado, per la rimozione degli ostacoli di natura spazio/temporale o fisica e di quelli che limitano l'autonomia personale e la vita relazionale, in sinergia con gli insegnanti curricolari e con quelli di supporto alla classe per la realizzazione dei programmi e delle attività di lavoro predisposte nel progetto di assistenza specialistica elaborato dalla scuola. Il servizio prevede di: agevolare la frequenza e la permanenza degli studenti disabili nell'ambito scolastico per garantire loro il diritto allo studio; facilitare l'inserimento e la partecipazione attiva degli alunni disabili alle attività didattiche svolte dal personale insegnante, supportandoli al raggiungimento degli obiettivi di integrazione e autonomia personale, in attuazione dei programmi educativi concordati dagli insegnanti in collaborazione con i servizi socio-sanitari territoriali; sostenere gli alunni disabili nelle attività di socializzazione e nell'acquisizione di capacità comunicative, volte all'integrazione e alla valorizzazione di abilità personali.

Beneficiari

Studenti disabili in obbligo formativo frequentanti gli Istituti Scolastici e formativi del secondo ciclo di istruzione.

Obiettivi

Gli obiettivi del servizio di assistenza specialista per gli studenti disabili delle scuole superiori sono:

- favorire la partecipazione attiva a tutte le attività didattiche della classe da parte degli studenti disabili;
- facilitare le attività di socializzazione e inclusione scolastica;
- promuovere le attività di autonomia attraverso la stimolazione sensoriale, visiva, tattile, uditiva, gustativa;
- favorire i processi d'integrazione curando il rapporto dello studente disabile con i coetanei;
- fornire esempi e rinforzi positivi, costruttivi e corretti e l'uso di regole chiare, semplici, coerenti;
- gestire in maniera personalizzata e oculata i diversi tipi di attività della classe;
- prevenire in tempo comportamenti inadeguati con interventi tempestivi.

Metodologia

I punti fondamentali della metodologia del lavoro riguardano:

- l'apprendimento cooperativo in "collaborazione e differenziazione";
- la didattica meta-cognitiva per cui l'attenzione rivolta a sviluppare nel ragazzo la consapevolezza di quello che sta facendo, del "perché lo fa", di quando è opportuno farlo ed in quali condizioni;
- l'osservazione descrittiva definita come una tecnica osservativa utile per le ricerche sul comportamento dell'età evolutiva direttamente sul campo;
- l'analisi funzionale dei comportamenti problematici.

I riferimenti teorici adottati fanno prevalentemente riferimento ai modelli di modificazione del comportamento di derivazione teorica cognitivo-comportamentale. Nello specifico gli operatori della "Roma 81" sono stati formati all'utilizzo di tecniche di intervento e riabilitazione comportamentale basate sulle teorizzazioni ABA, TEACCH, Comunicazione Aumentativa e Alternativa, Comunicazione Facilitata, ecc.

La metodologia seguita nell'attuazione di apprendimento prevede dunque la preparazione dell'ambiente; le modalità di facilitazione ed il rinforzo.

Le azioni volte all'integrazione scolastica prevedono la presenza di assistenti specialistici della "Roma 81" che operano all'interno degli Istituti Scolastici in collaborazione con i docenti, le famiglie e il territorio.

Gli accessi sono regolati dagli Uffici scolastici e dalla Regione.

La "Roma 81" eroga i servizi di assistenza specialistica per conto dei seguenti Enti pubblici (anno 2021)

Liceo scientifico "Vailati" di Velletri (RM)

- n. studenti: 5
- n. operatori: 4
- n. ore erogate: 807

Ufficio di Coordinamento Servizi di Assistenza Scolastica Specialistica:

Dott. Michelangelo G. Cifarelli (Città Metropolitana di Roma Capitale)

t. 06-78345588 (4 linee) – fax 06-789842

mobile: 334-3708374 / 334-3708488

e-mail: info@roma81.org





Descrizione

L'assistenza domiciliare HCP – Home Care Premium si rivolge alle persone non autosufficienti, con l'obiettivo di intervenire sulla loro sfera socio-assistenziale e prevenirne il decadimento cognitivo.

I beneficiari hanno diritto a servizi di assistenza alla persona (prestazioni integrative) erogati dagli ambiti territoriali o da enti convenzionati con l'INPS, previa accettazione del piano socio-assistenziale: Servizi professionali domiciliari resi da operatori sociosanitari ed educatori professionali (OSS, Educatore Professionale, Psicologo, Fisioterapista, Logopedista), Sollievo, Trasferimento/Trasporto Assistito, Servizi per minori affetti da autismo, Servizio di attività sportive rivolte a diversamente abili, Servizi e strutture a carattere extra domiciliare.

Beneficiari

I beneficiari del servizio HCP sono i soggetti maggiori o minori di età, disabili: invalidi dal 67% al 99% (D.Lgs. 509/88, minori di età con difficoltà persistenti a svolgere i compiti e le funzioni propri della loro età (L. 118/71), ultrasessantenni con difficoltà persistenti a svolgere i compiti e le funzioni propri della loro età (invalidità dal 67% al 99% D. Lgs. 124/98), ciechi civili (art. 4, L. 138/2001), sordi civili (DM 27/08/1999, n. 332), invalidi (L. 222/84), invalidi sul lavoro 50-79%, inabili alle mansioni (L. 379/55), invalidi con minorazioni globalmente ascritte alla terza ed alla seconda categoria (Tab. A, DPR 834/81), handicap.

Obiettivi

L'obiettivo è quello di garantire la cura a domicilio delle persone non autosufficienti sostenendoli nell'affrontare le difficoltà quotidiane proprie o dei loro familiari, attraverso un insieme di prestazioni che intervengono nella sfera socio-assistenziale anche in un'ottica di prevenzione.

Metodologia

Il servizio HCP si configura come un insieme di prestazioni di aiuto per migliorare la qualità della vita della persona disabile per il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie, dell'autosufficienza e dell'integrazione sociale, e per permettere al cittadino disabile di vivere serenamente presso il proprio domicilio, vicino ai propri cari e al proprio ambiente familiare.

Le forme d'intervento più importanti sono: l'assistenza di base, la cura e l'igiene della persona, la cura dell'abitazione, l'aiuto nella preparazione e nella somministrazione dei pasti, il disbrigo di pratiche e l'aiuto nella spesa, l'accompagnamento presso i medici specialistici ed il medico di base, l'accompagnamento e l'assistenza presso strutture sanitarie (e non), il sostegno nella deambulazione

e nella stimolazione all'orientamento spazio-tempo, la compagnia e la condivisione di interessi e hobbies, le uscite di socializzazione e le attività educative.

La "Roma 81" eroga i servizi di assistenza HCP INPS coi seguenti Enti pubblici (anno 2021)

Asilo Savoia

- n. studenti: 5
- n. operatori: 6
- n. ore erogate: 530

Ufficio di Coordinamento servizio HCP INPS:
Ass. Soc. Natan Abballe (Municipio I, IV e VII - Roma Capitale)
t. 06-78345588 (4 linee) – fax 06-789842
mobile: 334-3708374 / 334-3708488
e-mail: assistentisociali@roma81.org



Descrizione

I progetti educativi culturali e di socializzazione per minori sono volti ad aiutare, sostenere e sviluppare i diritti e le opportunità dei bambini e dei ragazzi, dei loro genitori e degli ambiti educativi nei quali avviene la loro formazione.

Beneficiari

Minori e ragazzi, genitori.

Obiettivi

Gli obiettivi dei progetti per i Servizi educativi culturali e di socializzazione per i minori riguardano:

- la preparazione e il sostegno alla relazione genitore-figli, di contrasto della povertà e della violenza, nonché di misure alternative al ricovero dei minori in istituti educativo-assistenziali, tenuto conto altresì della condizione dei minori stranieri;
- innovazione e sperimentazione di servizi socio-educativi per la prima infanzia;
- realizzazione di servizi ricreativi ed educativi per il tempo libero, anche nei periodi di sospensione delle attività didattiche;
- realizzazione di azioni positive per la promozione dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, per l'esercizio dei diritti civili fondamentali, per il miglioramento della fruizione dell'ambiente urbano e naturale da parte dei minori, per lo sviluppo del benessere e della qualità della vita dei minori, per la valorizzazione, nel rispetto di ogni diversità, delle caratteristiche di genere, culturali ed etniche;
- azioni per il sostegno economico ovvero di servizi alle famiglie naturali o affidatarie che abbiano al loro interno uno o più minori con handicap al fine di migliorare la qualità del gruppo-famiglia ed evitare qualunque forma di emarginazione e di istituzionalizzazione.

Metodologia

La metodologia utilizzata per i progetti dei Servizi educativi culturali e di socializzazione per i minori è improntata sulle metodologie della: ricerca-azione; le operatività laboratoriali; gli interventi diretti; lo sviluppo dei progetti educativi finalizzati a specifiche acquisizioni di competenze e autonomia personali dei minori e dei genitori.

La "Roma 81" eroga progetti educativi per conto dei seguenti Enti pubblici (anno 2021)

Municipio IV - Progetto: Estate bambini 2021

- n. utenti: 40
- n. operatori: 17
- n. ore erogate: 30 settimanali

Ufficio di Coordinamento servizi Educativi e di socializzazione (L. 285/1997):
Dott. Michelangelo Giuseppe Cifarelli (Municipio IV - Roma Capitale)
Ass. Soc. Alessandra Agovino (Municipio IV - Roma Capitale)
t. 06-78345588 (4 linee) – fax 06-789842
mobile: 334-3708374 / 334-3708488
e-mail: assistentsociali@roma81.org



A) PROGETTI SPORTIVI: PALLAVOLO, SUBACQUEA, CALCETTO, IPPOTERAPIA

Descrizione

- Attività sportiva in squadra (pallavolo)

Le attività sportive di squadra, attive sul territorio del Municipio IV di Roma sono organizzate intorno alle seguenti azioni: allenamento fisico iniziale; gioco e sue caratteristiche (rete, area di gioco, rotazione); movimenti e posizioni (bagger, palleggio, battuta, schiacciata, muro, tre tocchi); comportamenti scorretti, condotta, falli ed interruzioni di gioco; simbologia dei gesti dell'arbitro e dei suoi cartellini; gioco di squadra; confronto con squadre esterne. Gli obiettivi dell'attività di pallavolo, riguardano: prendere consapevolezza del proprio corpo; tirar fuori una sana aggressività durante il gioco; mettere da parte l'egocentrismo a favore della squadra; aiutare e motivare i più deboli durante l'allenamento; ragionare non più per il singolo ma in termini di gruppo; trasformare la tensione in forza positiva; essere mentalmente presenti all'interno del campo; osare nelle azioni di gioco; avere rispetto di sé, dell'altro, del gruppo e delle regole; motivare la squadra in momenti di difficoltà; raccogliere gli stimoli esterni positivamente come ampliamento della propria formazione; affrontare in modo costruttivo un gruppo di professionisti a completamento dell'attività; restituire feedback positivi al gruppo. Il gruppo troverà una possibilità di iscriversi al Comitato Italiano Paraolimpico (CIP), partecipando come squadra regionale di questa disciplina sportiva (ancora sperimentale nel CIP).

Beneficiari

Minori e giovani adulti con disabilità psico-fisica



B) PROGETTO DI CAA – COMUNICAZIONE AUMENTATIVA E ALTERNATIVA

Descrizione

I progetti di CAA – Comunicazione Aumentativa e Alternativa svolti in favore degli alunni con disabilità sono finalizzati all’inserimento degli studenti con disabilità nel contesto scolastico e nelle attività esterne alla scuola previste nel piano di studio. Il servizio pertanto mira a rendere effettivo il diritto allo studio come insieme di prestazioni finalizzate all’autonomia ed all’integrazione sociale degli studenti con disabilità che frequentano le scuole di ogni ordine e grado.

Beneficiari

Alunni e studenti con disabilità psico-fisica.

C) PROGETTI CON IL CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE

Descrizione

Progetti per Enti del Terzo Settore in collaborazione con il Centro per la Giustizia Minorile per il Lazio, Abruzzo e Molise per le Attività sportive e di animazione ludico-ricreative e le attività artistiche, culturali ed educative.

- Progetto: **“Urba Suoni”** (7 edizioni). Laboratorio Musicale integrato sperimentale per ragazzi segnalati dall’USSM di Roma.
- Progetto: **“Voci corsare”**: Laboratorio Musicale integrato sperimentale per ragazzi segnalati dall’USSM di Roma.

Beneficiari

Minori in carico presso il Centro di Giustizia Minorile e giovani adulti con disabilità psico-fisica.

D) PROGETTO “MANI-IN-PASTA” - SCUOLA DI CUCINA PER PERSONE ADULTE CON DISABILITÀ PSICO-FISICA

Descrizione

Il progetto laboratoriale “Mani-In-Pasta”, avviato nel 2019 per iniziativa della “Roma 81”, è in convenzione con l’Ufficio dei Servizi Sociali del Municipio VII di Roma Capitale. I laboratori di cucina, specificamente indirizzati all’attivazione di momenti di apprendimento formativi teorico-pratico per un gruppo massimo di 20 ragazzi con disabilità, sono mirati all’acquisizione di un buon livello di autonomia nella preparazione dei piatti per i giovani-adulti con disabilità. Obiettivo specifico del progetto è concedere la possibilità ai ragazzi con di-

sabilità di raggiungere un buon livello di autonomia nella preparazione dei pasti: dall'acquisto dei prodotti utili presso il mercato rionale, sino alla lavorazione alla cottura in cucina, fino all'impiazzamento

Beneficiari

Adulti con disabilità psico-fisica.



E) PROGETTO "ORCHESTRA PEZZI DI RICAMBIO". GRUPPO MUSICALE INTEGRATO

Descrizione

Il progetto "Orchestra Pezzi di Ricambio", è un laboratorio musicale specificamente dedicato a persone con disabilità psico-fisica. NASce in uno spazio protetto, inteso come luogo di traslazione verso l'esterno, ove è possibile osservare l'interazione dinamica dello spazio stesso nelle diverse situazioni dove andrà a collocarsi. La relazione tra benessere dell'individuo e costruzioni di luoghi favorevoli alla salute fisica e mentale, l'estetica della comunicazione come arte, l'equilibrio e l'armonia tra ambiente e architettura sono gli elementi che saranno approfonditi con l'esperienza di questo progetto.

Beneficiari

Adulti con disabilità psico-fisica.

Descrizione

1. Servizi di sostegno e valutazione psicologica e psicoterapia

I servizi di consultazione e trattamento dei disturbi psichici sono servizi offerti dalla "Roma 81" con lo scopo fondamentale di inquadrare specifici processi d'intervento per la prevenzione e il recupero di una maggiore qualità della vita individuale, familiare e relazionale in genere.

Gli incontri di consultazione possono essere svolti preferibilmente presso i locali debitamente arredati della sede legale della "Roma 81", oppure, nei casi di particolare esigenza, direttamente presso il domicilio dell'utenza. Il servizio di consultazione psicoterapeutico, sia nella forma individuale, sia nella forma familiare o di gruppo, sono resi da personale professionista (psicologi e psicoterapeuti) autorizzato all'esercizio della professione e iscritti ai rispettivi Albi regionali e nazionali di professione

2. Sportello scolastico di informazione e consulenza psicologica

Lo sportello scolastico di consultazione psicologica si definisce come spazio specifico di ascolto e di riflessione finalizzato a prevenire il disagio adolescenziale e a favorire l'intervento precoce in situazioni problematiche sul piano evolutivo. Riuscire a parlare della propria esperienza, anche di sofferenza, rendendola oggetto di riflessione, comporta un distanziamento dal problema e un tentativo di soluzione. Il progetto è finalizzato a potenziare nei ragazzi le capacità comunicativo-relazionali e a fornire loro un solido background formativo, nella prospettiva di essere un adulto consapevole e dotato di un adeguato equilibrio psicofisico. Sono previsti interventi di consulenza agli alunni, ai genitori e agli insegnanti, interventi nei gruppi classe, monitoraggio delle situazioni oggetto di intervento.

Beneficiari

1. Minori, adulti, disabili, anziani e tutte le persone che ne fanno richiesta. Nonché gli operatori socio-sanitari e della salute in generale che lavorano nell'ambito dei servizi alla persona.

2. Alunni e studenti delle scuole di ogni ordine e grado.

Obiettivi

1. L'obiettivo dei servizi di consultazione e dei trattamenti psicoterapeutici è quello della prevenzione e della cura, sia in regime di trattamento individuale sia di gruppo, dei malesseri e dei disturbi della sfera psicologica della persona. Si orienta alla riduzione del disagio psico-fisico, al superamento del malessere relazione ed esistenziale, e alla riduzione dei sintomi per condizioni psicopatologiche, anche in comorbilità con altre fragilità.

2. Gli obiettivi dello sportello di consultazione psicologica sono: offrire uno spazio di ascolto e di confronto ai ragazzi, nel quale possano esprimere i propri disagi all'interno di una relazione d'aiuto; offrire ai genitori uno spazio d'ascolto, di consulenza e di riflessione relativa all'esperienza genitoriale, favorendo l'espressione del proprio vissuto di genitore; contenere e prevenire la dispersione scolastica; migliorare la qualità della vita scolastica; sostenere i docenti nel loro lavoro con i "ragazzi problematici".

Metodologia

1. La consulenza psicologica e gli incontri di psicoterapia si svolgono, previo appuntamento, in ambienti protetti e riservati della "Roma 81" o, in casi specifici, direttamente presso il domicilio della persona che ne fa richiesta. Lo psicologo/psicoterapeuta della "Roma 81", nel pieno del rispetto del segreto professionale, svolge gli incontri concordati con la persona attraverso un ascolto rispettoso e senza giudizio per consentire l'indagine e il confronto dialogico per la cura e il benessere della persona.

2. Sulla base dei casi emersi in sede di sportello vi saranno incontri periodici di supervisione. Si tratta di incontri di discussione dei casi al fine di trasferire ai docenti una riflessione circa la realtà psicologica dei ragazzi ed aiutarli in termini metodologici e comportamentali. Il personale docente svolgerà attività di promozione, coordinamento e sviluppo, e gli operatori specializzati (psicologo/psicoterapeuta) gestiscono direttamente lo sportello di consultazione.

Uffici di Coordinamento Servizi di Consultazione Psicologica e Psicoterapia:

Dott. Michele Accettella

Dott. Michelangelo Giuseppe Cifarelli

Dott.ssa Benedetta Falaschetti

t. 06-78345588 (4 linee) – fax 06-789842

mobile: 334-3708374 / 334-3708488

e-mail: info@roma81.org



Ufficio Progettazione, Formazione e Project Management:
Dott. Michele Accettella
t. 06-78345588 (4 linee) – fax 06-789842
mobile: 334-3708374 / 334-3708488
e-mail: micheleaccettella@roma81.org

La "Roma 81" è da sempre attenta alla selezione e alla formazione professionale del personale impiegato nei servizi alla persona. Nel corso degli ultimi anni la "Roma 81" ha dato inizio a diversi programmi di aggiornamento professionale, anche attraverso convenzioni certificate dalla Regione Lazio e da altri Enti di formazione accreditati.

La formazione professionale, in linea con il principio del continuo aggiornamento, rappresenta un importante momento della crescita e della divulgazione delle competenze teorico-pratiche per tutto il personale che opera all'interno di tutti i servizi della "Roma 81".

Sulla base degli stessi principi che animano il percorso formativo del personale, la "Roma 81" è impegnata nella realizzazione di un Centro di formazione e orientamento professionale per i ragazzi diversamente abili. L'obiettivo generale è quello di offrire un corredo specifico e altamente professionalizzante di acquisizione di specifiche competenze e capacità formali/informali idonee ad un corretto avvicinamento al mondo lavorativo dei ragazzi diversamente abili.

Attraverso specifiche competenze e programmazioni di sviluppo delle abilità personali, residue e potenziali, sono definiti percorsi formativi calibrati secondo un programma di offerta per l'acquisizione di specifiche competenze relazionali, sociali, e professionali per un primo ingresso nella rete lavorativa.

Nel corso degli ultimi anni sono stati attivati i seguenti corsi di qualificazione e riqualificazione per gli assistenti alla persona, attraverso percorsi formativi riconosciuti dalla Regione Lazio specifici per la comunicazione facilitativa e aumentativa, l'assistenza nell'ambito scolastico, i disturbi dello spettro autistico.

Tra i temi formativi legati all'analisi del fabbisogno aziendale la "Roma 81" orienta i programmi formativi dei prossimi 4 anni intorno ai seguenti temi:

- Sicurezza aziendale
- Aggiornamento sullo Standard di qualità aziendale ISO 9001: 2015
- Corso di formazione aziendale all'utilizzo dei sistemi di Cloud Computing (Industry 4.0.): evoluzione digitale
- Integrazione digitale dei processi aziendali (Industry 4.0.)
- Comunicazione Aumentativa e Alternativa e LIS
- Comunicazione attiva
- Corso di Lingua inglese
- Sicurezza alimentare
- Tecniche di comunicazione efficace e PNL
- Integrazione culturale per educatori
- Lo sviluppo del bambino nella società contemporanea

Adempimenti burocratici e informazioni

La "Roma 81" è sempre disponibile, con competenza e riservatezza, a fornire informazioni e assistenza per ogni questione di ordine burocratico e amministrativo sui servizi territoriali attivi, e per offrire informazioni utili per accedere ai servizi pubblici di assistenza e riabilitazione sociale.

Lo sportello informativo della "Roma 81" risponde a tutte le esigenze di chiarificazione e informazione riguardanti l'accesso ai servizi di assistenza, educazione e riabilitazione alla persona.

Ufficio di Coordinamento Servizi Informativi:

sig.ra Mariantonella Nanni

tel. 06 78345588 (4 linee) – fax 06 789842

mobile: 334 3708374 / 334 3708488

e-mail: info@roma81.org



a) Enti pubblici e privati

La "Roma 81", nella sua esperienza di oltre quarant'anni, si è inserita attivamente nella rete formale e informale territoriale per l'erogazione di servizi rivolti alla persona, partecipando attivamente alla definizione della rete informale attraverso rapporti di partenariato con le realtà organizzative del territorio.

Le modalità di raccordo e facilitazione delle sinergie operative tra Enti del territorio attraverso il lavoro promosso dalla "Roma 81" riguardano la condivisione dei medesimi obiettivi progettuali di intervento.

La metodologia di attivazione della rete territoriale segue un definito processo di concordanza attraverso i seguenti elementi trasversali:

1. definire un raccordo di continuità tra Enti e Istituzioni per la definizione di una coerente continuità assistenziale dell'utenza assistita;
2. definire la centralità del sistema di riferimento dello "sportello informativo" della "Roma 81" quale forma di segretariato specializzato e punto di riferimento per indirizzare e veicolare le informazioni rispetto alle realtà istituzionali attive sul territorio in un'ottica di rete formale;
3. definizione delle tipologie di rete adeguate e calibrate rispetto alle esigenze assistenziali ed educative tratte dalla consultazione dei progetti individuali.

Questo significa:

- a) evidenziare le aree di sviluppo su cui incidere per la crescita delle autonomie dell'utenza onde individuare i partner di rete più idonei per agire, quali strumenti, sulle potenzialità di sviluppo dell'utente;
- b) identificare quelle realtà locali territorialmente e logisticamente più idonee a rispondere alle necessità generali degli utenti; elaborare uno specifico progetto di coesione territoriale con le realtà locali identificate;
- c) definire un piano operativo di collaborazione con gli enti territoriali attraverso l'elaborazione e la sottoscrizione di uno specifico protocollo d'intesa e collaborazione tra le parti specificando i progetti di coesione da realizzare e l'utilità sociale della rete;
- d) promuovere eventi, progetti e sinergie attraverso l'attivazione di una rete di sviluppo con enti partner territoriali per condividere obiettivi strategici rispondenti ai bisogni dell'utenza.

Ogni azione di rete gode pure di un processo di pianificazione e di avvio, una verifica annuale, una valutazione della soddisfazione della sinergia formale di rete a conclusione di ogni anno di lavori.

Il risultato di questo lavoro di sintonia operativa ha posto le basi per la creazione di una forte coesione di rete, sinergica e cooperativa, tra diverse realtà, le cui principali sono:

ENTI PUBBLICI

- ASL Roma 1
- ASL Roma 2
- Azienda Ospedaliera S. Giovanni
- Camera di Commercio di Roma
- Comune di Velletri
- IIS "Mancinelli e Falconi" (Velletri)
- IISS "S. Pertini" (Genzano)
- I.P.M. "Casal del Marmo" (Roma)
- ISPA Regione Lazio
- Istituto "Marco Polo" (Roma)
- Istituto "Margherita di Savoia" (Roma)
- Istituto "Sibilla Aleramo" (Roma)
- ITIS "G. Vallauri" (Velletri)
- Ministero di Giustizia Minorile (Roma)
- Municipio I di Roma Capitale
- Municipio IV di Roma Capitale
- Municipio VII di Roma Capitale
- Municipio VIII di Roma Capitale
- Municipio XIV di Roma Capitale
- Ordine Assistenti Sociali Lazio
- Ordine Psicologi Lazio
- Parco Botanico Roma
- Pegaso Università Telematica
- Piscina comunale "Alma nuoto" (Roma)
- Università "Tor Vergata" Roma
- Università "Sapienza" Roma
- Università "LUMSA" Roma
- Università "Roma Tre"
- Università "Marconi" Roma
- Università "G. D'Annunzio" Chieti-Pescara

ENTI PRIVATI

- AJA Registrars Europe Lazio
- Alice Associati Srl (Roma)
- Altea Academy Srl – Centro di formazione
- Aquapiper (Roma)
- ARCI (Roma)
- ASPIC (Roma)

- Associazione "OASI" (Roma)
- Associazione "ANGSA" Lazio
- Associazione "Cavallo Bianco"
- Associazione "Humus" Onlus (Roma)
- Associazione "Il bosco" (Roma)
- Associazione "Nuove risposte" (Roma)
- Associazione "Planet Sport" (Roma)
- Auditorium Parco della Musica Avvocatura dello Stato
- Ballon Museum
- Bimbi Bar
- BNL – PNB Paribas
- Bowling Brunswick
- Bowling Roma Tiam
- Centro sportivo "Bernardini" (Roma)
- Circolo Sportivo "Torcarbone" (Roma)
- Comunità "Capodarco" (Roma)
- Comunità di Sant'Egidio
- ConfCooperative
- Cooperativa "Anafi" (Roma)
- Cooperativa "Arca di Noé" (Roma)
- Cooperativa "Cospexa" (Roma)
- Dr. Corinne Skorupka (Parigi) – Specialista autismo
- Dr. Nicola Antonucci (Medico DAN!) specialista autismo
- Due G System (Roma)
- Fondazione "Di Liegro" Roma
- G20 Green Garden
- Generali Assicurazioni Spa
- I girasoli Srl
- L'Emozione non ha voce – Onlus
- Madonna della Fiducia (Poliambulatorio NAMUR)
- Mamaflò Ristorante sul mare
- Palalottomatica (Roma)
- Polisportiva Casal de' Pazzi (Roma)
- Società sportiva "UISPROMA" (Roma)
- Special Olympics
- Studi di Cinecittà
- Teatro "De Rossi" (Roma)
- Teatro "Furio Camillo" (Roma)
- Teatro "Golden" (Roma)
- Teatro Torino
- Centro di Formazione Training Academy Srl
- UCI Cinema Porte di Roma
- Unione Industriali (Roma)
- Valley Health & Hyperbarics Zoomarine Torvaianica

b) Convenzioni (tirocini formativi, pre-post lauream, SCN)

La "Roma 81" dalla sua esperienza operativa sul territorio nei servizi di assistenza e riabilitazione socio-sanitaria, ha attivato, nel corso degli anni, proficue collaborazioni nell'ambito della formazione superiore, formalizzate attraverso convenzioni ad hoc con Enti pubblici e privati di livello universitario, dell'alta formazione, dei percorsi professionalizzanti con riconoscimento regionale e nazionale.

La rete degli enti di formazione attivata dalla "Roma 81" interessa le seguenti aree.

AREA PSICOLOGICA / PSICOTERAPIA

Le attività oggetto del tirocinio nell'area psicologica riguardano: l'affiancamento nelle azioni di supervisione singole e di gruppo ad altri operatori e alle equipe multi professionali del settore socio-sanitario; assistenza nella azioni di consultazione psicologico-clinica dell'utenza servita; partecipazione alle attività di coordinamento per i servizi ai minori e adulti con disabilità psico-fisica; partecipazione alla progettazione di servizi socio-educativi-riabilitativi innovativi e sperimentali per l'utenza servita.

- Università Sapienza di Roma - Facoltà di medicina e psicologia
- Università Roma Tre di Roma - Facoltà di Psicologia
- Libera Università Maria SS. Assunta (LUMSA) di Roma Facoltà di Psicologia
- Università Gabriele D'Annunzio di Chieti-Pescara Facoltà di Psicologia
- Istituto per lo Studio e la Terapia Psicoanalitica dei Bambini e degli Adolescenti (ISTEBA) di Roma
- Scuola Internazionale di Ricerca e Formazione in Psicologia Clinica e Psicoterapia Psicoanalitica (SIRPIDI) di Roma
- Scuola di Specializzazione in Psicologia Clinica di Comunità e Psicoterapia Umanistica Integrata (ASPIC) di Roma
- Scuola di Specializzazione in Psicoterapia CIPA – Centro Italiano di Psicologia Analitica
- Istituto Dedalus – Scuola di specializzazione in psicoterapia
- Humanitas – Scuola quadriennale di Specializzazione in psicoterapia
- IGA – Istituto Gestalt Analitica
- Scuola Italiana di Cognitivismo clinic
- Istituto per lo sviluppo delle Psicoterapie di Roma Breve Strategiche
- SCINT – Scuola di Specializzazione in Psicoterapia Cognitivo-Interpersonale
- Scuola di Psicoterapia ad Indirizzo Dinamico
- SIAB – Società Italiana di Analisi Bioenergetica

- Istituto di Psicoterapia Cognitivo-Comportamentale dell'adulto e dell'età evolutive - Trainig School

AREA SOCIALE:

Le attività oggetto del tirocinio nell'area sociale: l'assimilazione delle modalità operative di osservazione, valutazione ed intervento nello specifico settore socio-sanitario delle disabilità attraverso modalità che implicano il rapporto al tutor nell'analisi delle fragilità dell'utenza, rapporti con enti pubblici, organizzazione e coordinamento dei servizi operativi, monitoraggio e revisione costante degli interventi programmati in linea con i piani individuali d'intervento stipulati.

- Università "Roma Tre" di Roma Facoltà di scienze sociali
- Università LUMSA di Roma Dipartimento di Scienze Umane

AREA EDUCATIVA E DELLA FORMAZIONE:

Le attività oggetto del tirocinio nell'area educativa e della formazione riguardano: l'affiancamento del personale educativo nelle azioni di ideazione, progettazione e realizzazione dei piani programmati d'intervento nell'ambito della riabilitazione sociale degli utenti con disabilità psico-fisica (minori e adulti). Partecipazione agli incontri di staff multi-professionali per la condivisione degli obiettivi e degli interventi educativi da realizzare e i relativi interventi di monitoraggio e revisione. Partecipazione alle attività di sperimentazione e innovazione dei programmi di intervento.

- Università "Roma Tre" di Roma
- Facoltà di Scienze della Formazione e Corso di Perfezionamento in Educatori Supervisor
- Università "Marconi" di Roma Facoltà di Scienze della Formazione



a) Tutela della privacy

La "Roma 81", in linea con il Regolamento Ue 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation) – relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali, prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Secondo la normativa indicata, tale trattamento è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti personali.

Le finalità del trattamento cui sono destinati i dati riguardano l'espletamento dei servizi trattati esclusivamente per adempimenti connessi all'attività amministrativa e tecnica della "Roma 81".

Tutti i dati personali e i dati sensibili, quali quelli idonei a rivelare l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione ai partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni di carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, lo stato di salute e la vita sessuale, saranno trattati nel rispetto della normativa vigente e trattati, comunque, nel pieno rispetto individuale.

b) Sistema di monitoraggio e valutazione dei servizi

La "Roma 81", nell'esecuzione dei servizi, prevede, in ogni fase della realizzazione progettuale procedure e strumenti operativi standardizzati derivate dall'acquisizione delle metodologie operative sancite dalla normativa standard ISO 9001:2015. Le fasi del monitoraggio possono sintetizzarsi in: 1. definizione degli indicatori (obiettivi di qualità e qualità percepita); 2. predisposizione degli strumenti e la raccolta delle informazioni; 3. i tempi; 4. i rapporti finali e la comunicazione dei risultati. Gli strumenti adottati per le azioni di monitoraggio sono:

Griglia di "Programmazione Settimanale Operatori" in cui sono riportati per ogni operatore l'orario e l'utente per il quale presta servizio; questo strumento garantisce in modo immediato e rapido la visione globale e schematica della distribuzione degli stessi all'interno dell'organizzazione globale del servizio, funzionale all'eventuale individuazione di figure utilizzabili per sostituzioni di emergenza. La compilazione di tale modulo è competenza esclusiva del Coordinatore;

Il "Resoconto mensile" delle ore (Report di Servizio) nel quale sono registrate le ore di servizio effettuate da ogni operatore impegnato nei servizi sull'arco mensile, debitamente validati dall'utenza o dai referenti committenti. La sua tempestiva compilazione è indispensabile per l'effettuazione della rendicontazione economica che mensilmente verrà elaborata dal Responsabile amministrativo della "Roma 81". Nella valutazione e nel monitoraggio degli interventi e delle prestazioni il referente è il Coordinatore che periodicamente si riunisce per la verifica sul lavoro svolto, sui problemi riscontrati e sui risultati conseguiti, che predisporre i rapporti periodici di monitoraggio, che raccoglie e analizza tutte le informazioni provenienti dalla popolazione in carico al servizio oggetto d'appalto.

I Coordinatori dei servizi sono incaricati di vigilare sui processi di lavoro, sull'organizzazione, la partecipazione alla formazione degli operatori, il coinvolgimento degli operatori nei processi decisionali, flessibilità, puntualità, decoro, autovalutazione.

Tutto questo anche attraverso una attenta analisi dei dati prodotti durante lo svolgimento del servizio; le riunioni periodiche dello staff di lavoro focalizzando l'attenzione su specifiche questioni da approfondire; la rispondenza delle azioni rispetto agli obiettivi previsti, ovvero l'analisi della rispondenza delle azioni rispetto ai Progetti Individuali degli utenti attraverso: analisi delle relazioni mensili prodotte dallo staff di lavoro sulla base degli indicatori di valutazione; riunioni di gruppo centrate su questioni strategiche, mediante incontri trimestrali.

Il Coordinatore dei servizi, alla luce del progetto predisposto e della programmazione iniziale e intermedia concordata, dovrà considerare una serie di fattori che facilitano la verifica della qualità globale del servizio, ossia:

- tempi intercorrenti tra l'affidamento del caso e la predisposizione del progetto d'intervento;
- la corrispondenza tra interventi programmati e interventi attuati;
- il rispetto della cadenza dei tempi entro i quali gli stessi interventi sono programmati;
- i costi dell'intervento in rapporto alle risorse umane e materiali impiegati per il singolo caso ed in rapporto al costo totale del servizio;
- gli indicatori di efficacia;
- la qualità delle relazioni inter-familiari;
- La qualità delle relazioni dell'utenza con il contesto sociale.

Inoltre, la "Roma 81" utilizza ulteriori strumenti di verifica del servizio erogato, quali: il "Questionario di valutazione della soddisfazione del cliente" da compilare a carico dell'utenza servita; gli incontri di "supervisione" con il personale operativo, onde individuare e condividere gli elementi e i livelli di valutazione dei servizi erogati, in maniera costante e puntuale, per garantire efficacia ed efficienza attuativa.

c) Procedure di gestione dei reclami, dei disservizi e dei suggerimenti

La Cooperativa si avvale di una Scheda Reclami/Suggerimenti, che compilata direttamente dall'utente o dal Coordinatore su segnalazione degli utenti, anche in forma anonima, o dal personale dell'Ente, dalle famiglie o dal personale del servizio, viene analizzata e suddivisa per tipologia. Al reclamante, se conosciuto, sarà data risposta scritta in merito alla problematica e alle eventuali decisioni intraprese entro e non oltre 10 giorni, attivandosi entro quella data, per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Le disposizioni adottate vengono comunicate all'Ente Committente.

Strettamente connesso al processo di “monitoraggio del sistema” è il processo “miglioramento continuo” che parte dalla gestione delle azioni correttive e preventive per eliminare le cause effettive o potenziali di non conformità rilevate dal processo di monitoraggio, al fine di impedire il loro verificarsi o prevenirne il ripetersi. Tale sistema prevede che le azioni correttive/preventive adottate siano commisurate all’importanza e all’impatto degli effetti delle non conformità sul sistema di gestione. Il processo del miglioramento continuo si concretizza attraverso:

- Ricerca delle cause: registrazione su modulo “Rapporto di non conformità/azione correttiva e preventiva” dei dati relativi alla situazione non conforme reale o potenziale rilevata. Analisi dei dati da parte del Responsabile della Qualità, in collaborazione con le Funzioni coinvolte in tutti gli aspetti tecnici e gestionali.
- Definizione ed esecuzione di azioni correttive: registrazione su modulo “Rapporto di non conformità/azione correttiva e preventiva” dei dettagli dell’azione da attuare, specificando se trattasi di azione correttiva “A” o preventiva “P” e indicando il responsabile incaricato dell’esecuzione ed i tempi di attuazione.
- Verifica delle azioni correttive: La verifica della chiusura e dell’efficacia dell’Azione Correttiva/Preventiva, viene eseguita dal Responsabile Qualità nelle date stabilite e riportate dallo stesso sul modulo “Rapporto di non conformità/azione correttiva e preventiva”.

Attraverso procedure standardizzate, allineate alla normativa internazionale prevista dalla certificazione ISO 9001:2008, la “Roma 81” è dotata di un sistema predefinito di gestione dei reclami e dei disservizi. Il reclamo e/o il disservizio, può essere inoltrato direttamente dall’utente, dall’Ente fruitore, o dal personale della “Roma 81” preposto al controllo e al monitoraggio dei processi produttivi e dell’offerta dei servizi.

Il reclamo e/o il disservizio è annotato su di un apposito modulo e indirizzato al Responsabile della Qualità della “Roma 81” che ne analizza il fondamento e da disposizione d’intervento per la risoluzione del disservizio o del richiamo al personale coinvolto nel raggiungimento di una maggiore e corretta esecuzione dei programmi di lavoro.

A breve distanza temporale viene dunque verificato l’esito del trattamento predisposto attraverso una valutazione diretta dell’efficacia e, nel caso di reiterazione, è valutata la possibilità di un successivo intervento correttivo come previsto dal

“Codice di comportamento del personale”.

La “Roma 81”, attraverso il **“Questionario di valutazione della soddisfazione del cliente”** inoltre, raccoglie anche i suggerimenti e le innovazioni possibili direttamente dall’utenza e dagli organi committenti, offrendo maggiori possibilità di innovazione d’interventi sempre più rispondenti ai reali bisogni della persona.

d) Il personale: selezione, istruzioni operative, procedure di contenimento del turnover

Selezione

La Procedura attiva di selezione del personale prevede il ricorso agli enti di formazione, alle scuole professionali e si avvale anche delle relazioni con gli altri organismi territoriali. Si articola nel seguente modo: valutazione dei requisiti del candidato (titoli di studio e professionali, esperienze lavorative pregresse, orientamento lavorativo, aspettative, ecc.); inserimento delle informazioni in una apposita scheda di selezione (anche digitale); selezione dei candidati e definizione delle modalità di addestramento, eventuali affiancamenti, valutazione e supervisione in itinere; inserimento del candidato selezionato nell’organico.

Istruzioni operative

Il personale coinvolto nei servizi erogati dalla “Roma 81” è formalmente informato circa le specifiche azioni tecnico-operative da adottare (istruzioni operative), comunque contenute nel “Codice di comportamento del personale” della “Roma 81”. Tale documento contiene tutte le indicazioni utili alla corretta gestione ed erogazione del servizio, anche in situazioni critiche, come ad esempio: l’utilizzo dei beni materiali degli utenti consentiti previa autorizzazione degli stessi (es. uso dell’automobile), o la gestione degli interventi di carattere sanitario (es. la somministrazione dei farmaci all’utente) consentiti quest’ultimi previa autorizzazione dei famigliari degli utenti e, comunque, a seguito di certificazione medica. In situazioni emergenza l’operatore è tenuto ad avvisare tempestivamente le relative famiglie interessate, i responsabili di coordinamento della “Roma 81” e, nei casi di emergenza sanitaria, il numero di pronto intervento 118.

Per le emergenze sociali chiamare il numero verde della Sala Operativa Sociale: 800.440022.

PROCEDURE DI CONTENIMENTO DEL TURNOVER E DELLE SOSTITUZIONI DEL PERSONALE

Nei casi d'intercorsa impossibilità da parte dell'operatore di raggiungere il posto di lavoro nei tempi prescritti, egli è tenuto ad avvisare tempestivamente sia l'utente assistita, sia la sede operativa della "Roma 81".

La "Roma 81" predispone per tutto lo staff di lavoro un protocollo operativo di codifica delle modalità di esecuzione degli interventi assistenziali. Tale protocollo definisce: 1. tempi, modalità e comportamenti da rispettare nell'esecuzione del servizio di assistenza educativa; 2. indicazioni operative e raccomandazioni specifiche; 3. rispetto della politica della qualità e della mission della "Roma 81". Lo stesso personale di coordinamento dei servizi erogati gode di una reperibilità anche al di fuori dell'orario di lavoro, proprio per garantire, in ogni momento, la tempestiva attivazione dei processi di sostituzioni dell'operatore in caso di assenza improvvisa. Per quanto concerne gli affiancamenti, questi saranno attivati e autorizzati nel momento in cui si deve inserire personale nuovo all'interno di uno specifico servizio. Seguendo le medesime procedure di assegnazione operatore-utente seguite per la definizione del personale in fase preparatoria del servizio, l'affiancamento sarà gestito dal personale di coordinamento che avrà il compito di addestrare e monitorare le fasi di ingresso. Tali momenti di affiancamento saranno valutati dal coordinatore del servizio, e le osservazioni ottenute saranno trasmesse al responsabile delle risorse umane della "Roma 81".

Le misure adottate per il contenimento del turnover riguardano la possibilità di:

- organizzazione di attività formative interne in condivisione con gli stessi operatori, dando al personale la possibilità di partecipare alla progettazione delle attività formative aumentando così il senso di appartenenza e, sicuramente, migliorando la raccolta delle reali esigenze formative; verificare periodicamente gli adeguamenti salariali del CCNL delle cooperative sociali e adeguare di converso i livelli di retribuzione mensili;
- stabilire piani di rotazione del personale e di crescita interna, cercando di riuscire ad esaudire almeno alcuni dei desideri del personale. In tal senso, i colloqui interni anche con le Organizzazioni Sindacali sono alla base di questo punto; attivare sistemi di valutazione del lavoro svolto condivisi col personale per l'assegnazione di eventuali premi legati alla qualità e all'efficienza produttiva;
- nei casi di dimissione del personale, la Direzione del Personale deve, per quanto possibile, arrivare a conoscere il motivo delle dimissioni per intervenire sulle eventuali concause relative alla gestione interna;

I processi di contenimento delle sostituzioni del personale, in casi soprattutto di

emergenza, sono resi attraverso procedure che prevedono la tempestiva sostituzione dell'operatore ottenuta grazie alla realizzazione di micro-gruppi-operativi di lavoro, che lavorano intorno alla medesima utenza, e/o all'interno del medesimo centro di lavoro, tale da produrre una rapida definizione della soluzione più ottimale di riferimento dell'assenza. Allo stesso modo i canali di raccolta presso gli uffici di coordinamento della "Roma 81" godono di una rete esclusiva di contatto ad alta reperibilità per consentire la massima percentuale di limitazione dei disservizi causati da assenza ingiustificata ed improvvisa dell'operatore incaricato.

e) Sistema di valutazione della qualità dei servizi

Il sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato prevede l'impiego di diverse metodologie tra loro interrelate allo scopo di fornire un monitoraggio completo sulle componenti del servizio.

Per la gestione ottimale del servizio la "Roma 81" adotta prioritariamente la logica della qualità e del miglioramento continuo, che consente di impiegare le risorse a disposizione con efficacia, adeguando tutta l'organizzazione aziendale alle esigenze dell'utenza e alle rispettive continue evoluzioni ed è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il sistema di monitoraggio del servizio avviene a due livelli: monitoraggio esterno, mediante la misurazione del livello di soddisfazione del cliente; monitoraggio interno, attraverso il monitoraggio del sistema organizzativo del servizio, nonché l'esecuzione di verifiche ispettive interne (audit) sul sistema di gestione.

• Il monitoraggio interno

Misura le caratteristiche del servizio (prestazioni, risorse, risultati, obiettivi, ecc.) in corrispondenza di opportune fasi di realizzazione dello stesso, per verificare che i requisiti di qualità vengano soddisfatti e che il processo possa essere migliorato. La pianificazione e l'esecuzione delle attività di monitoraggio e misurazione viene definita nei diagrammi di processo di riferimento parte integrante del manuale della qualità.

La valutazione e il monitoraggio della qualità del servizio:

- La verifica del raggiungimento degli obiettivi a breve, medio e lungo termine del piano di intervento;
- i contenuti delle relazioni mensili a carico degli operatori del servizio sulle attività realizzate, quelle previste per il mese successivo, le modifiche apportate, le osservazioni e note sul livello di sviluppo e competenze dell'utente, sulle criticità osservate e risolte;

- i contenuti dei verbali delle riunioni di coordinamento interno e con i servizi/famiglie tesi a valutare l'aderenza del servizio rispetto al progetto approvato, il raggiungimento degli obiettivi progettuali, il livello di professionalità del personale, criticità e problematiche con riprogettazione in itinere.

Monitoraggio sullo stato di avanzamento del servizio:

La verifica e il monitoraggio continuo del servizio saranno garantiti dalla messa in atto di procedure, prassi, ovvero:

- riunioni settimanali e periodiche di equipe tra il coordinatore e gli operatori e/o, le riunioni di equipe, tese a valutare il regolare svolgimento del servizio, valutare eventuali progressi, cambiamenti o regressioni dell'utente, individuare eventuali problematiche/criticità, e adottare le possibili risoluzioni, nonché eventuali spunti di miglioramento, i cui esiti vengono verbalizzati, sono finalizzate alla verifica del corretto svolgimento del servizio, anche in merito alla puntualità del personale, al rispetto della turnazione, all'aderenza al proprio ruolo e mansioni, alla gestione delle sezioni, etc.
- Ogni mese i contenuti verbalizzati sono formalmente comunicati al Committente, accompagnando tale relazione dai contenuti delle indagini di Customer Satisfaction svolte.

Controllo del Personale in Servizio attraverso:

- la verifica sul luogo di lavoro delle presenze in funzione del piano di turnazione settimanale approvato, svolgendo un controllo dell'orario svolto rispetto a quello stabilito, con l'eventuale verifica delle cause degli spostamenti, rilevazione di ritardi o assenze ingiustificate non comunicate;
- l'analisi di eventuali segnalazioni o reclami a carico dell'operatore, della fondatezza delle stesse, delle cause e eventuale avvio delle procedure in caso di inidoneità dell'operatore (richiamo verbale, scritto, ecc.).
- la valutazione della soddisfazione cliente/famiglia, relativa all'analisi del livello di soddisfazione e avvio delle eventuali procedure volte a rimuovere, modificare e eliminare criticità, migliorando il livello della percezione della prestazione;
- la verifica della scheda di monitoraggio, con l'analisi del livello di gradimento della prestazione nelle varie aree indagate, a cui segue l'adozione di procedure per l'adeguamento di livelli standard prefissati (indagine sulle cause, rimozione ostacoli, colloqui con l'operatore e la famiglia, etc.);
- la valutazione semestrale del clima organizzativo, per l'indagine sulla percezione che i dipendenti hanno del clima aziendale e organizzativo, a cui seguono le procedure per il miglioramento continuo e la rimozione delle criticità eventualmente emerse;
- i colloqui individuali del coordinatore con il personale per la verifica e risolu-

zione di criticità e analisi del livello motivazionale;

- la valutazione annuale delle risorse umane, concomitante e interconnessa a tutte le altre azioni di monitoraggio, la valutazione del personale, ad opera del Nucleo di Valutazione, si avvale di strumenti (griglie, questionario, schede) e di mezzi (colloquio, osservazione, ecc.), volti a definire il profilo individualizzato della risorsa umana sia in entrata, ex ante, che nel corso del rapporto di lavoro, in itinere (annualmente), e allo scioglimento dello stesso, ex post, secondo modalità e procedure descritte nella sezione dedicata alla valutazione del personale, che consentono di avere uno sguardo complessivo e analitico al tempo stesso delle risorse umane in termini di efficacia, efficienza, professionalità, e di competenze, prestazioni, potenzialità, fabbisogni;
- la programmazione di Verifiche ispettive interne con l'obiettivo di controllare se il sistema di gestione è adeguato in termini di struttura, organizzazione, risorse umane e tecniche. La pianificazione ed esecuzione degli Audit interni sono di responsabilità di Auditor qualificati e indipendenti da coloro che hanno diretta responsabilità sull'attività oggetto di verifica. In tale sede viene predisposta una "Lista di controllo" come promemoria degli aspetti da verificare.

Il Monitoraggio esterno.

Teso a valutare il livello della qualità percepita all'esterno del servizio, tramite: La rilevazione della Soddisfazione del cliente. Il monitoraggio della soddisfazione del cliente avviene attraverso:

- la somministrazione semestrale di un Questionario di Soddisfazione del Cliente (quantitativo) che contiene domande tese ad accertare la qualità percepita dal cliente inteso come Committente del servizio in merito al servizio fornito; il questionario, così compilato, viene acquisito e riesaminato dal Responsabile di Qualità. I dati subiranno un'elaborazione statistica del livello di soddisfazione del Committente. Si ritiene soddisfacente un risultato medio non inferiore a 7 nella scala che va da 3 a 9, laddove 3 indica la completa insoddisfazione e 9 indica la soddisfazione massima;
- la somministrazione semestrale e, comunque, almeno una volta per ogni utente in caso di attivazioni per periodi inferiori al semestre, di un Questionario di Soddisfazione Utente (quantitativo) al fine di verificare l'aderenza del servizio ai reali bisogni degli utenti. La scheda prevede l'indicazione di un livello di gradimento per una serie di interventi. La raccolta sistematica di tali informazioni consente di monitorare i suddetti indicatori statistici di soddisfazione anche con riferimento ai diversi aspetti delle prestazioni (Disponibilità e cortesia del personale, competenza e professionalità, livello di assistenza ricevuto, regolarità del servizio, organizzazione, tempi e modalità di erogazione ecc.). Si ritiene soddisfacente un risultato medio non inferiore a 7;

za e professionalità, livello di assistenza ricevuto, regolarità del servizio, organizzazione, tempi e modalità di erogazione ecc.). Si ritiene soddisfacente un risultato medio non inferiore a 7;

- La rilevazione di valutazioni/impressioni (indicatori qualitativi) riportate nelle relazioni specifiche o nei verbali di riunione, che emergono dal rapporto con il cliente sia esso committente, utente del servizio o parte interessata (es. bambino, familiari, asl, ecc.);
- L'analisi dei risultati delle indagini di *Customer Satisfaction*.



La “Roma 81” nel corso degli anni ha riadattato strategie e processi interni in modo rapido e immediato, con l’obiettivo di rispondere in maniera efficace alle esigenze che via via si sono presentate e soprattutto per rispondere agli eventi pandemici più recenti. Le sfide affrontate a partire dal 2020, in occasione della diffusione del Covid19 ha fortemente spostato il focus manageriale sulle opportunità emergenti utili e necessarie per rafforzare la struttura organizzativa, rendendola più flessibile e orientata alla crescita progressiva.

I tre pilastri della strategia resiliente adottati dalla “Roma 81”, che oggi rappresentano anche le sfide del prossimo futuro sono i seguenti:

1. **trasformazione digitale;**
2. **sostenibilità dei servizi e del lavoro;**
3. **fiducia condivisa con tutti gli attori dei servizi.**

In un contesto storico-sociale costantemente in evoluzione e significativamente improntato verso la necessità di soddisfare costantemente i bisogni mutevoli delle persone fragili e delle nuove esigenze del mondo del lavoro, la “Roma 81” è impegnata nella valorizzazione e nel perfezionamento del proprio Lavoro per rispondere in maniera puntuale al mondo che cambia. Per questi motivi le traiettorie di crescita e di sviluppo agiscono sulle seguenti aree:

- Ottenimento di ulteriori **certificazioni di sistema** come la: SR 10 IQNET - Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale; ISO 45001 - Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro; BS OHSAS 18001 - Sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori; Rating di Legalità presso l’Autorità garante della concorrenza e del mercato – AGCM;
- Investimenti sulla **formazione permanente** di tutto il personale;
- organizzazione e sul **miglioramento del clima aziendale;**
- sperimentazione di **nuovi modelli innovativi** per gli interventi di sviluppo delle autonomie delle persone con fragilità;
- sperimentazione di modelli innovativi di **banca del tempo sociale** per il rafforzamento della coesione sociale e la sensibilizzazione collettiva alle fragilità;
- promozione di una gestione del lavoro più orientata alla sostenibilità, alla conciliazione della vita casa-lavoro, e miglioramento delle strategie di governance.



Carta dei Servizi

(7^a edizione)

La realizzazione della Carta dei Servizi
è il prodotto di un percorso di qualità da tempo
intrapreso dalla
“Prevenzione ed Intervento Roma 81”
sino all’attestazione dello standard internazionale
di qualità con Certificazione ISO 9001:2015



Scope of Registration:
“Definizione ed erogazione di servizi
socio-educativi-riabilitativi rivolti alle persone
diversamente abili ed a rischio di esclusione sociale”

(AJAEU/09/11588 – del 24/06/2009)

PREVENZIONE ED INTERVENTO ROMA 81

Società Cooperativa Sociale

Via Alessandro Luzio, 60 – 00179 Roma
tel. (+39) 06 78345588 - tel./fax (+39) 06 789842
Mobile: (+39) 334 3708374 / (+39) 334 3708488
www.roma81.org – info@roma81.org



ROMA 81

Prevenzione ed Intervento

PREVENZIONE ED INTERVENTO ROMA '81

Società Cooperativa Sociale

Via Alessandro Luzio, 60 – 00179 Roma

Tel. (+39) 06 78 34 55 88 - Tel./Fax. (+39) 06 78 98 42

www.roma81.org

