



CASSIAVASS

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



2022

INDICE

PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

Chi Siamo	3
Mission e valori.....	3
I Nostri Principali Committenti	4
Obiettivi Generali	5
Struttura Organizzativa	5
Le sedi	6
Dimensione Professionale del Personale.....	6
Elenco dei servizi	7

PARTE SECONDA : SCHEDE TECNICHE

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

.....	8
Servizio di assistenza domiciliare della persona con disabilità e/o anziana (SAISH/SAISA).....	19
Attività di gruppo per disabili (SAISH).....	21
Servizio di assistenza Domiciliare Integrata (ADI).....	23
Servizio per l'integrazione ed il sostegno dei minori in famiglia (SISMIF)	24

Altri servizi per disabili

Centro di socializzazione per disabili	26
Casa Famiglia per disabili	27
Soggiorni estivi	27
Laboratori socio-occupazionali per disabili	28

Altri servizi per anziani

Attività di gruppo per anziani	28
--------------------------------------	----

Altre attività rivolte ai minori

Centro giovani e famiglie	30
Interventi per minori coinvolti in situazioni di crisi e di rischio psicosociale e sostegno alle responsabilità genitoriali	30
Interventi rivolti agli adolescenti	30

PARTE TERZA: UTILIZZO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Diritti del Cliente	31
Doveri del Cliente.....	31
Reclami.....	31
Come e dove reclamare	32
Procedura relativa alla gestione reclami.....	32
Risarcimenti	32
Strumenti di valutazione della capacità dei servizi erogati	32

PARTE QUARTA: Contatti e responsabilità.....

"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."

Art. 3 Costituzione italiana

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

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

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

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

La Carta dei Servizi rappresenta quindi il nostro impegno a definire e tutelare i diritti di coloro che beneficiano dei nostri servizi secondo i principi di:

- SICUREZZA, CONTINUITA' E REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE;
- TEMPESTIVITA' NELLE RISPOSTE;
- CORRETTEZZA E REGOLARITA' GESTIONALE
- TRASPARENZA
- TRASPARENZA

Traduciamo operativamente tali principi adottando strumenti e procedure idonee a:

- DEFINIRE GLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI O/ E VALUTARNE L'EFFICACIA;
- SEMPLIFICARE IL PIU' POSSIBILE GLI ASPETTI BUROCRATICI;
- GESTIRE I RECLAMI.

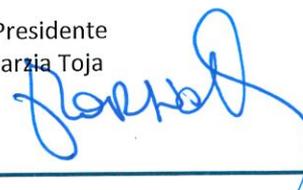
Negli oltre 25 anni di lavoro sociale svolto dalla Cooperativa, l'impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone, ci ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

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

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

- Qualche notizia sulla storia e la struttura della Cooperativa Cassiavass;
- L'esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione;
- La descrizione e le informazioni relative a tutti i Servizi che la Cooperativa svolge, raggruppati per aree di intervento;
- La definizione degli standard di qualità;
- Le misure previste per la tutela e la partecipazione degli utenti.

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



PARTE PRIMA: Presentazione della Società

CHI SIAMO

La Cooperativa sociale CASSIAVASS nasce a Roma nel 1981 da un gruppo di volontari che si costituiscono in associazione con il nome di A.V.A.S.S.

L'attività dell'associazione ha avuto inizio con l'assistenza domiciliare rivolta a persone disabili nel Comune di Roma.

Nel 1996 si trasforma in cooperativa sociale ed amplia progressivamente il numero di attività realizzate ed il numero delle persone assistite.

Il 16 febbraio 2009 la cooperativa AVASS incorpora la cooperativa C.A.S.S.I.A., con la quale, peraltro, ha collaborato in stretta sinergia per oltre venticinque anni di attività, e cambia denominazione diventando coop. CASSIAVASS, in una linea di continuità delle caratteristiche peculiari di entrambe le cooperative.

Oggi la cooperativa CASSIAVASS ha raggiunto un fatturato di circa sei milioni di euro annui impiegando nelle proprie attività circa 150 soci lavoratori e circa 100 dipendenti.

La Cooperativa è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per le attività di progettazione ed erogazione dei servizi di assistenza domiciliare, di gestione dei centri diurni, per l'assistenza educativa scolastica, tale certificazione è stata rilasciata dal CSQ con certificato n° 9122.COPV.

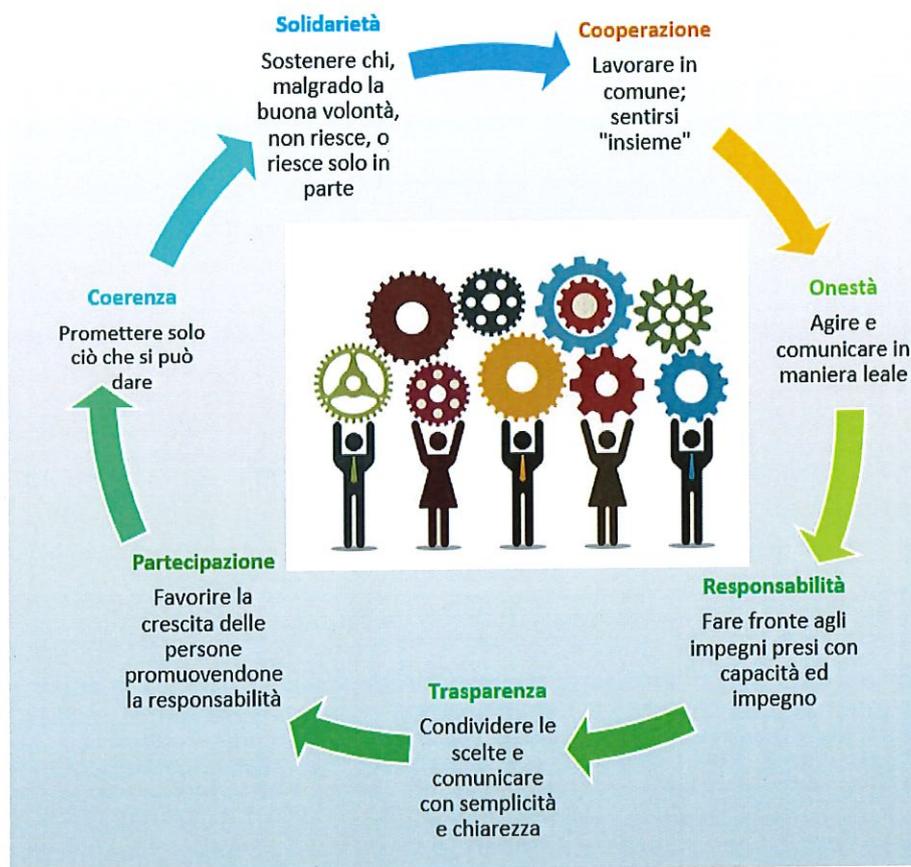
► Mission

Contribuire al benessere della comunità attraverso il miglioramento delle condizioni di vita dei più fragili promuovendo buona occupazione.

Finalità

- Il fine verso i soci è aumentare il benessere lavorativo e promuovere azioni a favore dei lavoratori, incentivando il rispetto dei nostri valori, la tutela dei diritti umani e perseguendo un equo trattamento del lavoro prestato.
- Il fine verso la comunità è rilevare i bisogni emergenti delle fasce deboli della popolazione man mano che si manifestano con il mutare della storia e degli eventi, e offrire risposte/servizi "sartoriali", a misura di necessità, intervenire tempestivamente, preventivamente e con competenza sulle difficoltà scongiurando il loro cristallizzarsi.
- La nostra azione è costantemente mirata ad **innovare** l'offerta degli interventi per migliorare la qualità dei servizi resi e rispondere più efficacemente alle esigenze dei cittadini.

Valori espressi all'interno della cooperativa



I NOSTRI PRINCIPALI COMMITTENTI

- Regione Lazio
- Comune di Roma – Municipi XV, XIV, XII, VI, II, VIII
- Distretto Socio Sanitario Rm 4.2 (Comune capofila Cerveteri) e i suoi Comuni (Ladispoli, Cerveteri)
- Distretto Socio Sanitario Rm 4.4 (Comune capofila Formello) e i suoi Comuni (Capena, Campagnano di Roma, Castelnuovo di Porto, Fiano Romano, Filacciano, Formello, Magliano Romano, Mazzano Romano, Morlupo, Nazzano, Ponzano Romano, Riano, Rignano Flaminio, Sacrofano, Sant’Oreste Torrita Tiberina)
- Azienda Sanitaria Locale Rm 1

La Cooperativa CASSIAVASS è accreditata per la gestione di servizi rivolti all’Assistenza Domiciliare di Anziani, Disabili e Minori presso:

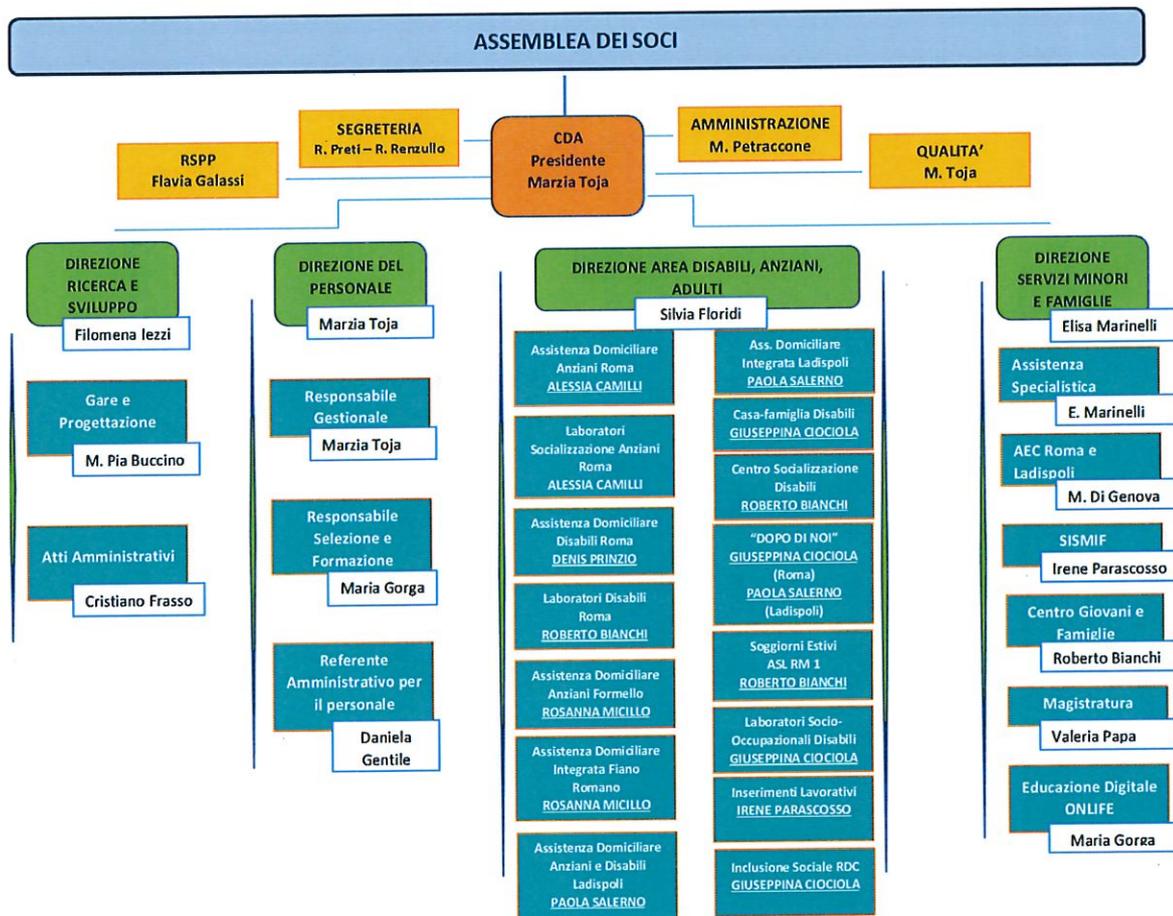
- *Registro Unico Cittadino del Comune di Roma*
- *Registri territoriali dei Municipi Roma XV, XIV, VIII, I*
- *Distretto Socio-Sanitario ASL Rm/F2.*

OBIETTIVI GENERALI

L'attività della Cooperativa è svolta in collaborazione e co-progettazione con gli Enti Pubblici e Privati al fine di conseguire un costante miglioramento dei servizi svolti. La Cooperativa offre serietà professionale, competenza ed economicità di gestione mettendo a disposizione la propria esperienza nella gestione dei servizi ed interpreta i bisogni del territorio proponendo soluzioni innovative.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Cooperativa è strutturata in modo di garantire la massima efficienza del proprio organico. L'approvazione di un organigramma funzionale e la conseguente organizzazione interna, ha permesso una chiara definizione delle responsabilità e dei ruoli, migliorando la qualità complessiva del lavoro svolto sia nei confronti degli utenti e clienti, sia all'interno della Cooperativa stessa.



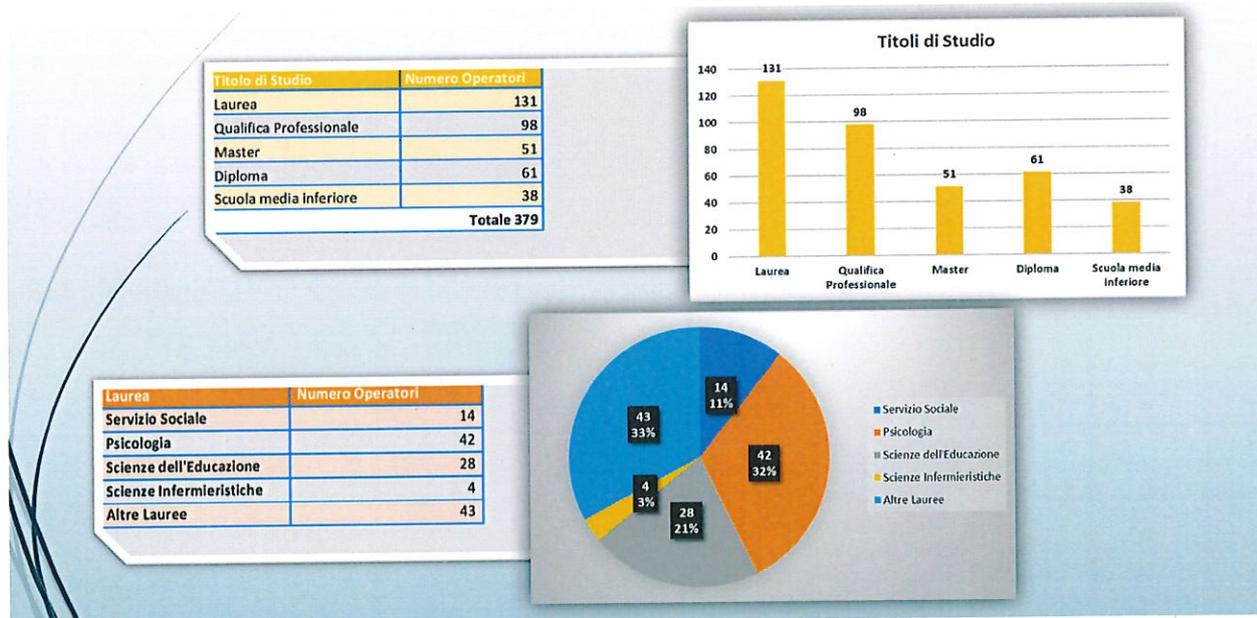
STRUTTURE disponibilità propria			
Tipologia	Quantità	Mq.	Utilizzo
Villa (Roma - via Tagliaferri,29)	1	600	Sede legale ed amministrativa – Centro Ufficio di coordinamento servizi di Roma e distretto RMF4 Laboratori di socializzazione, socio-educativi ed occupazionali
Appartamento (Ladispoli - via Rimini, 19)	1	150	Struttura non residenziale adibita ad attività per gruppi di disabili e anziani – Laboratori ludico-ricreativi
Appartamento (Ladispoli -Via Firenze 112)	1	80	Ufficio coordinamento servizi distretto RMF2 - Segreteria organizzativa territoriale- sportello di consulenza psicologica-
Casali di Cesano	1	800	Attività rivolte a persone disabili - Dopo di Noi - - Week end - Minisoggiorni Laboratori socio-educativi per minori

ROMA Via Nicola Tagliaferri 29 - 00135 Roma
E-mail: office@cassiavass.it www.cassiavass.it
Tel. 06.3031709 Fax 06.30363308

Centro di socializzazione per Persone Disabili
Via della Fontana Secca, 131 – 00123 Cesano (Rm)
Tel 06 3047127 Email office@cassiavass.it

LADISPOLI (Rm) Via Firenze 112 - 00055 Ladispoli
Email: office@cassia-avass.it Tel. 06.9914330 Cell. 3298330246 Fax 06.99221051

DIMENSIONE PROFESSIONALE DEL PERSONALE



*La Cooperativa si avvale anche di risorse esterne, che assicurano le conoscenze specifiche di supporto.

ELENCO DEI SERVIZI

INTERVENTI A FAVORE DELLE PERSONE DISABILI Adulti e Minori

- Servizio educativo per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni e delle alunne con disabilità
- Laboratori di socializzazione
- Laboratori socio-occupazionali
- Soggiorni estivi

INTERVENTI DOMICILIARI

- Servizi per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale della persona Disabile
- Servizi per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale degli Anziani parzialmente autosufficienti e non
- Servizi per l'Integrazione ed il Sostegno dei Minori in Famiglia
- Home Care Premium

INTERVENTI A FAVORE DELLE PERSONE ANZIANE

- Laboratori di socializzazione
- Socializzazione a domicilio

INTERVENTI A FAVORE MINORI E FAMIGLIE

- Spazio incontro
- Diritto di visita
- Sostegno alla genitorialità
- Centro Giovani e famiglie
- Interventi richiesti dalle Autorità Giudiziarie
- Sostegno e potenziamento delle competenze emotive e relazionali del giovane adolescente

ALTRI SERVIZI

- Centro Clinico di supporto psicologico anche a domicilio
- Week end di sollievo
- Mini soggiorni
- Accompagnamento sia singolo che collettivo per particolari necessità (visite mediche, accessi a centri diurni, etc.) con mezzi messi a disposizione dalla cooperativa
- Interventi di preparazione al Dopo di Noi

SERVIZIO EDUCATIVO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO, ALL'AUTONOMIA E ALL'INCLUSIONE SCOLASTICA DEGLI ALUNNI E DELLE ALUNNE CON DISABILITA'

(Responsabile dell'area dott.ssa Elisa Marinelli)

IL SERVIZIO VIENE RESO PER COME DEFINITO E DISCIPLINATO DALLA NORMATIVA VIGENTE E DAL NUOVO REGOLAMENTO IN MATERIA DI "SERVIZIO EDUCATIVO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO, ALL'AUTONOMIA E ALL'INCLUSIONE SCOLASTICA DEGLI ALUNNI E DELLE ALUNNE CON DISABILITA'" APPROVATO DALL'ASSEMBLEA CAPITOLINA CON DELIBERAZIONE N. 20 DEL 22.04.2022



DESTINATARI

DIRETTI:

alunni ed alunne con disabilità certificata o in via di certificazione ai sensi dell'art.3 della legge 104/92 frequentanti le scuole dell'infanzia Capitoline e dello Stato nonché le scuole statali Primarie e secondarie di I grado

INDIRETTI:

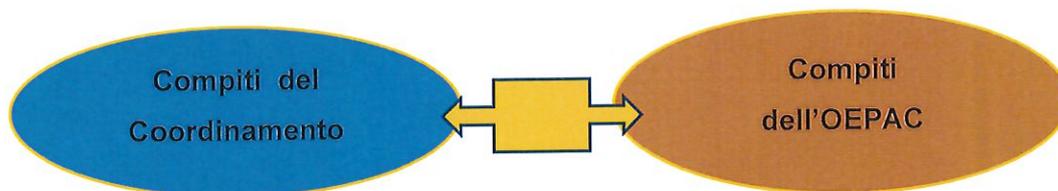
le famiglie, che esprimono l'esigenza di un supporto al fine di favorire l'integrazione e le potenzialità di crescita dei figli

Gli Istituti scolastici capitolini, ai quali viene erogato un servizio di supporto alla loro azione educativo-didattica con operatori qualificati e che, di comune accordo con la cooperativa ed il Municipio, pianificano l'intervento del personale OEPAC, in favore degli alunni aventi diritto con il coinvolgimento della famiglia

Tutti gli alunni che, grazie all'esperienza dell'inclusione, ricevono uno stimolo a crescere nell'accoglienza delle diversità di ciascuno



QUALIFICA E COMPITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE



✦ **Compiti della funzione di coordinamento.**

Dott. Mauro di Genova

Il Coordinamento del Servizio è svolto da uno psicologo-psicoterapeuta con esperienza pluriennale nell'area dello sviluppo e dell'inclusione scolastica con la collaborazione e il supporto di un' Equipe socio- psico-pedagogica, è costituita da:

- | | |
|--|--|
| ▲ 1 Coordinatore Responsabile del Servizio | (dott. Mauro di Genova) |
| ▲ 2 Coordinatori tecnici | (dott.ssa Alessandra Iuspa, dott.ssa Silvia Loppa) |
| ▲ 1 Psicopedagogista | (dott.ssa Elisa Marinelli) |
| ▲ 1 Psicologa | (dott.ssa Maria Gorga) |
| ▲ 1 Assistente Sociale | (dott.ssa Silvia Floridi) |
| ▲ 1 Figura Amministrativa | (Sig.ra Rebecca Falconi) |

L'Equipe a supporto del Coordinamento garantisce:

- ✓ presenza simultanea di diverse figure professionali in grado di far fronte alle emergenze
- ✓ pianificazione e calendarizzazione degli interventi

- ✓ alleggerimento del carico operativo del Coordinatore del servizio per poter meglio svolgere monitoraggio ed aggiornamento dei bisogni ed esigenze emergenti
- ✓ presenza ai GLO e agli incontri istituzionali e di rete (spesso concomitanti in giorni ed orari)
- ✓ tempestivo inserimento dati per il monitoraggio del Servizio
- ✓ contatto costante del Coordinatore con i Referenti Scolastici dei diversi Istituti
- ✓ Consulenza specialistica per problematiche specifiche

Il coordinatore del Coordinatore del servizio

(reperibile telefonicamente dalle 06.30 alle 20.30 dal lunedì al sabato. Dopo tale orario e la domenica, per qualsiasi emergenza/necessità degli operatori e/o dei referenti scolastici intervengono i coordinatori)

Monitora ed organizza, unitamente alla famiglia, alla scuola e al Municipio, le attività di assistenza con il maggior livello possibile di efficienza delle risorse impiegate e di efficacia nel raggiungimento degli obiettivi e delle finalità proprie del PEI di ciascun alunno/a svolgendo le seguenti attività :

- predisporre una scheda individuale degli interventi programmati e svolti per ogni utente del servizio.

- Coordina e organizza il Servizio

- Controlla e monitora i costi di gestione

- Monitora e verifica il lavoro dell'OEPAC

- Gestisce incontri periodici con gli operatori

- Svolge attività di Back Office

- Monitora e verifica l'efficienza e l'efficacia del servizio

Il coordinatore pianifica e programma le azioni da compiere in base alle diverse fasi dell'anno scolastico:

⇒ FASE PRELIMINARE

Programmazione con l'Istituzione Scolastica (Dirigente e personale docente) – dell'assegnazione delle ore in base alle varie situazioni riguardanti i beneficiari del servizio, le modalità di svolgimento, nel rispetto delle risorse e della continuità

Redazione della scheda informativa – raccolta delle informazioni concrete e funzionali alle azioni del servizio per ogni minore assegnato e redazione di una scheda informativa;

Abbinamento operatore/utente – assegnazione ad ogni alunno del relativo operatore, garantendo il migliore e più efficace abbinamento;

Corrispondenza con il Committente– trasmissione dei nominativi del personale impiegato con il relativo abbinamento operatore/utente.

⇒ FASE INIZIALE

Riunioni di Rete nei GLO – per ogni alunno svolgimento di un incontro alla presenza dell'Istituzione Scolastica, dei referenti clinici, dell'OEPAC e della famiglia, per condividere obiettivi a breve-medio-lungo termine, strumenti e modalità per redigere il Progetto Educativo Individualizzato (PEI).

⇒ FASE OPERATIVA

Monitoraggio del servizio – controllo e monitoraggio dell'andamento del servizio, con il supporto del Responsabile della Qualità.

Trasmissione delle relazioni iniziali–trasmette osservazioni relative all'attività svolta, punti di forza, di miglioramento ed eventuali criticità, sia in relazione all'organizzazione del servizio, che in relazione ai rapporti con gli Istituti Scolastici.

⇒FASE FINALE

Riunione di Rete nel GLOI finale –al fine di verificare il lavoro svolto e programmare gli interventi per il successivo anno scolastico;

Trasmissione delle relazioni finali – consegna delle relazioni del secondo quadrimestre nelle quali si evidenziano il raggiungimento degli obiettivi, le abilità acquisite, le abilità emergenti e le potenzialità dell'alunno.

Verifica del servizio: con il supporto del Responsabile della Qualità, verifica del lavoro svolto così come previsto dal sistema interno di qualità UNI EN ISO 9001 attraverso la somministrazione dei questionari di soddisfazione del cliente al Committente, al Dirigente Scolastico, e se ritenuto opportuno dallo stesso, ad insegnanti referenti e genitori.

Compiti dell'OEPAC.

L'OEPAC è una figura distinta e non sostitutiva delle altre figure presenti a scuola, quali docenti curricolari, docenti incaricati sul sostegno, specialisti della comunicazione e collaboratore scolastico.

L'intervento dell'OEPAC è personalizzato ai bisogni specifici di ogni alunno/a con disabilità, con lo scopo di supportare l'alunno/a negli aspetti delle funzionalità compromesse e a rafforzare l'alunno/a nel potenziamento delle capacità residue alla luce di quanto previsto nel PEI e di favorire, attraverso l'esperienza educativa, il pieno inserimento dell'alunno/a nella comunità scolastica.

Le Attività dell'OEPAC sono indicate nel nuovo regolamento di Roma capitale (deliberazione n.20-2022) ed a titolo esemplificativo ma non esaustivo sono sintetizzate come segue:

- ⊙ Contribuire al PEI

- ⊙ coadiuvare il collaboratore scolastico nell'accoglienza dell'alunno/a con disabilità all'entrata a scuola aiutandolo/a sia nella deambulazione sia nella gestione di eventuali ausili

- ⊙ Potenziare l'area delle autonomie

- ⊙ Favorire le relazioni, Stimolare l'integrazione scolastica e l'inclusione

- ⊙ Supportare gli apprendimenti scolastici

- ⊙ Stimolare l'area della comunicazione e del linguaggio

- ⊙ Collaborare con i docenti curricolari, docenti di sostegno, specialisti della comunicazione nelle attività educative

- ⊙ affiancare l'alunno/a con disabilità durante la condivisione del pasto

Le prestazioni sono eseguite da personale OEPAC in possesso delle specifiche professionalità richieste dal Regolamento Capitolino e la cooperativa applica le condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai CCNL delle cooperative sociali

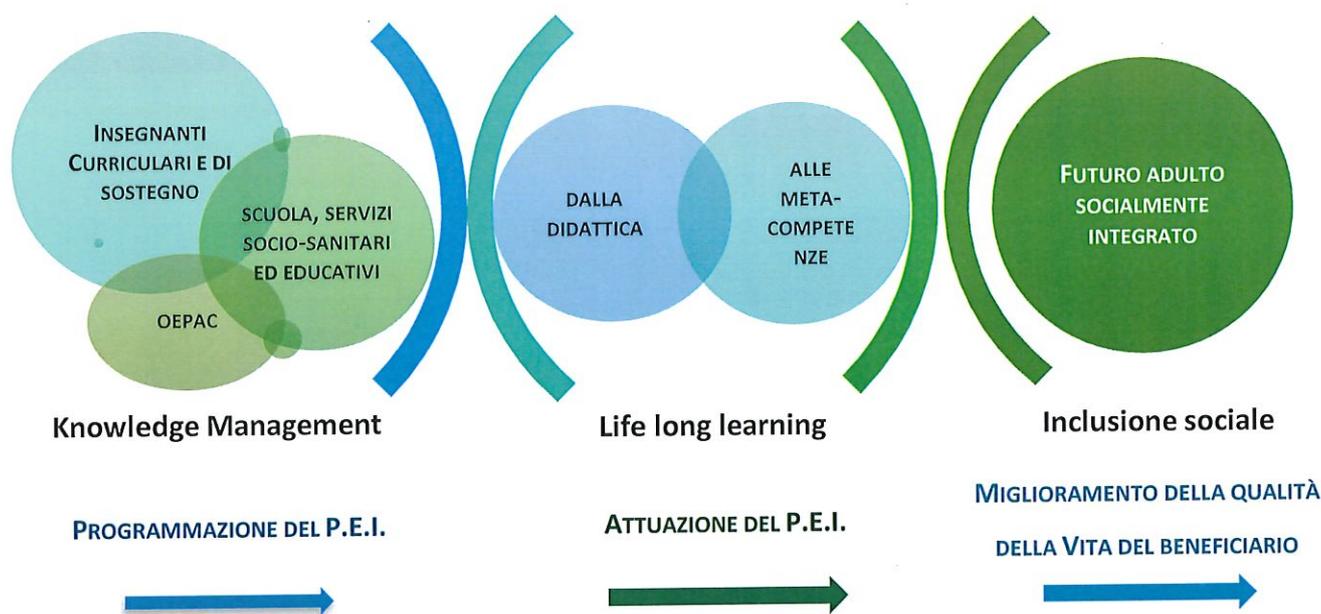


METODOLOGIE

L'approccio per la realizzazione degli interventi si fonda sulla centralità delle risorse legate ai singoli "Saperi" delle diverse figure professionali ed alla loro relazione nel contribuire al progetto di crescita ed inclusione scolastica-sociale dell'alunno (*knowledge management*) per sostenere la costruzione di un più ampio ed

innovativo “*progetto di vita*”¹. In questo senso nel binomio *famiglia – territorio* (rete dei servizi socio-sanitari pubblici e privati, spontanei e strutturati) la scuola rappresenta una sorta di “palestra” dove allenare abilità sociali e relazionali, secondo un’ottica di *life long learning* in grado di fornire accanto alle competenze didattiche anche quelle legate al “saper fare”, “*sapersi comportare e relazionare*”, in quanto ingredienti essenziali per la strutturazione della personalità e della partecipazione alla vita sociale futura.

Per **KNOWLEDGE MANAGEMENT** si intende la gestione e la condivisione della conoscenza delle diverse professionalità presenti all’interno del sistema di gestione del servizio di Assistenza agli alunni e alunne disabili *Pedagogista-Psicologo-Assistente Sociale –Educatori – OEPAC–Docenti curricolari/di sostegno–specialisti ASL - famiglia*);

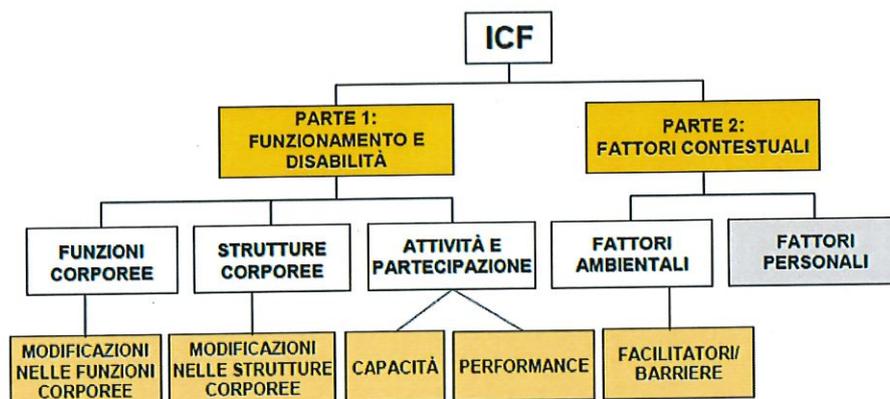


LE METODOLOGIE DI INTERVENTO SONO VOLTE A:

1. MANTENERE E/O STIMOLARE E/O POTENZIARE I LIVELLI DI AUTONOMIA IN AMBITO SCOLASTICO

La metodologia di intervento adottata è L’ICF, incarnando pienamente il **modello sociale della disabilità**, considera la persona non soltanto dal punto di vista “sanitario”, ma promuove un approccio globale, attento alle potenzialità complessive, alle varie risorse del soggetto, tenendo ben presente che il contesto, personale, naturale, sociale e culturale, incide decisamente nella possibilità che tali risorse hanno di esprimersi. Fondamentale, dunque, diventa la capacità di descrivere tanto le capacità possedute dal minore quanto le performance possibili, intervenendo sui fattori contestuali. Nella prospettiva dell’ICF, la partecipazione alle attività sociali del minore con disabilità è determinata dall’interazione della sua condizione di salute (a livello di strutture e di funzioni corporee) con le condizioni ambientali, culturali, sociali e personali (definite fattori contestuali) in cui essa vive. Il modello introdotto dall’ICF, **bio-psico-sociale**, prende dunque in considerazione i molteplici aspetti della persona, correlando la condizione di salute e il suo contesto, pervenendo così ad una definizione di “disabilità” come ad “una condizione di salute in un ambiente sfavorevole”.

Nel modello citato assume valore prioritario il contesto, i cui molteplici elementi possono essere qualificati come “barriera”, qualora ostacolino l’attività e la partecipazione della persona, o “facilitatori”, nel caso in cui, invece, favoriscano tali attività e partecipazione.



Queste sono le tecniche utilizzate:

Tecniche di intervento di matrice comportamentale: il comportamentismo si focalizza sull’interazione tra il comportamento e gli eventi dell’ambiente. Queste interazioni si basano sull’associazione tra stimolo, risposta e conseguenza.

Al fine di insegnare un nuovo comportamento, correggere i comportamenti disadattivi e incrementare la riproduzione di quelli più funzionali è possibile utilizzare le seguenti **tecniche comportamentali**:

- ➔ **Shaping**, (modellaggio) è una classica tecnica comportamentale per lo sviluppo graduale di comportamenti complessi non presenti nel repertorio di abilità. Si attua tramite l’aiuto ed il rinforzo sistematico di approssimazioni sempre più vicine al comportamento finale. Lo *shaping* inizia con il promuovere comportamenti anche di gran lunga diversi da quello terminale, purché siano immediatamente alla portata del soggetto e si orientino gradualmente nella direzione voluta.
- ➔ Il **Chaining** (concatenamento) è anch’esso una classica tecnica comportamentale derivante dagli studi di Skinner sull’apprendimento operante. Nel Chaining, il comportamento finale viene descritto nei suoi micro-comportamenti e diventa così simile ad una catena di unità di risposte singole e facilmente accessibili.
- ➔ Le tecniche di **Prompting** (aiuto) e **Fading** (attenuazione dell’aiuto) nell’acquisizione di una abilità: facilitano il soggetto che apprende nell’iniziare l’emissione della risposta desiderata o di una sua approssimazione positiva, in modo che possa sperimentare un risultato gratificante, una volta consolidato il comportamento diventerà necessario attenuare progressivamente gli aiuti forniti.
- ➔ Apprendimento imitativo: l’uso di modelli competenti (**Modeling**) si basa sull’apprendimento osservativo che avviene quando il soggetto osserva un’altra persona che esegue il comportamento in questione.

Tecniche di intervento cognitivo-comportamentale: l’approccio è quello dell’insegnamento di abilità facendo leva sul costruire la motivazione del bambino ad apprendere. Generalmente, i minori con disabilità sono poco inclini all’apprendimento dall’ambiente naturale, poco sensibili alle interazioni sociali e poco disposti a collaborare solo perché gli viene chiesto di farlo. Occorre creare occasioni di motivazione per loro, rendere il lavoro interessante perché piacevole è quello che gli viene offerto in cambio. Occorre, quindi, avere un buon rinforzo, il “premio”, in cambio del quale saranno disposti ad accettare istruzioni e richieste da parte dell’ambiente. I rinforzi possono essere di varia natura: un cibo preferito, un giocattolo o

la semplice interazione con l'operatore. L'obiettivo è che a lungo andare il bambino diventi sempre più sensibile ai rinforzi sociali e meno a quelli materiali.

Basandosi su tale metodologia l'OEPAC utilizzerà le tecniche di token economy e la task analysis per favorire lo sviluppo delle funzioni esecutive. La **token economy** è una metodologia utile a migliorare la perseveranza dell'alunno nel raggiungimento di obiettivi di diversa natura. A ogni obiettivo raggiunto, il bambino ottiene un rinforzo. La raccolta di un certo numero di rinforzi gli permetterà di ottenere un premio. La **task analysis**, o analisi del compito, definita come un insieme di metodi che consente di scomporre in sotto-obiettivi più semplici e accessibili un compito inizialmente troppo complesso per accrescere i repertori di azioni del soggetto, puntando all'acquisizione e al mantenimento di competenze, al massimo livello di complessità possibile.

 **Approccio Montessoriano:** pone alla base del processo formativo la necessità di porre il bambino in condizione di poter sviluppare le proprie competenze e conoscenze in modo autonomo, attraverso il fare, agendo direttamente sulle cose. Compito dell'OEPAC è quello di "aiutare il bambino a fare da solo" preparando l'ambiente e i materiali da offrire e osservando attentamente come i bambini si muovono e realizzano le attività di gioco. L'ambiente gioca un ruolo fondamentale perché crea i motivi per l'attività costruttiva del bambino. Nell'ambiente adatto, il bambino riesce a convergere tutte le sue energie e le sue attenzioni in quello che fa. Riesce così a mostrare la sua personalità. Ciò gli permetterà di sviluppare spontaneamente il proprio carattere.

 **L'intervento educativo dei comportamenti problema** in cui l'OEPAC, in alleanza con tutte le figure educative, cerca di capire perché un comportamento problema si manifesta e come si potrebbe aiutare la persona a sostituirlo con strategie più evolute, con comportamenti socialmente più accettabili. Le fasi dell'intervento partono dall'osservazione e la decisione della reale problematicità del comportamento attraverso il criterio del danno, dell'ostacolo e dello stigma sociale, per poi passare ad un'analisi funzionale per individuare la reale funzione del comportamento problema, ed arrivare infine all'intervento positivo sostitutivo o, in alcuni casi limite, l'intervento positivo punitivo (Timeout, il costo della risposta, l'ipercorrezione, il blocco fisico).

2. MANTENERE E/O STIMOLARE E/O POTENZIARE I LIVELLI DI RELAZIONE IN AMBITO SCOLASTICO

Il compito principale dell'operatore sarà quello di utilizzare ogni sua risorsa professionale e personale per porre le basi per un rapporto interpersonale con i bambini fatto di empatia, disponibilità, comprensione dei bisogni primari, ma anche di quelli più profondi quali ricevere attenzione, comprensione e contenimento al fine di sviluppare la relazione entro il contesto.

Le tecniche utilizzate sono:

 **Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA):** Comunicazione Aumentativa Alternativa è il termine usato per descrivere tutte le modalità di comunicazione che possono aiutare a comunicare meglio le persone che hanno difficoltà a utilizzare i più comuni canali comunicativi, soprattutto il linguaggio e la scrittura. Si definisce **alternativa** perché utilizza modalità di comunicazione alternative e diverse da quelle tradizionali. Si definisce **aumentativa** perché non sostituisce ma incrementa le possibilità comunicative naturali della persona. Non si identifica con un "metodo", ma si tratta di un insieme di tecniche, strategie e tecnologie rivolte alla persona che non parla, ai suoi interlocutori e al suo ambiente di vita. L'obiettivo prioritario è facilitare nella comunicazione le persone che non parlano o che parlano in modo incomprensibile al fine di una migliore partecipazione ai contesti di vita e di relazione.

 **L'empowerment individuale:** strumento centrato sulla crescita di consapevolezza e di competenze delle persone. L'empowerment individuale delle persone con disabilità riguarda vari aspetti: emotivi (riformulazione delle emozioni sul costruire e trasformare piuttosto che sul limitare e distruggere),

percettivi (ridefinizione delle esperienze di vita sulla base del modello sociale della disabilità), intellettivi (comprensione degli strumenti culturali di cui dotarsi, apprendendone i linguaggi), comportamentali (trasformazione delle relazioni umane e sociali sulla base della nuova consapevolezza), abilitativi (apprendere a fare delle cose anche in modo diverso), informativi (conoscere e saper usare le leggi e le risorse del proprio territorio).



Social Skills Training: il modello di addestramento alle abilità sociali è raccomandato dall'OMS come uno degli elementi cardine nei progetti per la salute e il benessere. Attraverso tale tecnica psico-educazionale il minore disabile viene aiutato a sviluppare abilità più efficaci per interagire con gli altri ed esprimere le proprie emozioni.



Peer Tutoring: il compagno tutor consiste nell'affidare ad un alunno specifiche responsabilità di tipo educativo e didattico. Tutoraggio (ovvero "l'aiuto reciproco"), può essere considerato come una strategia pratica, uno strumento per massimizzare i risultati cognitivi e socio-affettivi degli alunni. di autoefficacia e si sviluppa una maggiore capacità di affrontare le difficoltà e lo stress.

ULTERIORI SERVIZI OFFERTI

- ➔ Disponibilità dell'OEPAC a lavorare presso il domicilio dell'utente e/o a supporto della didattica a distanza
- ➔ Organizzazione periodica di attività ed eventi quali cene, mostre, concerti messe disposizione dalla cooperativa sul territorio per promuovere l'inclusione sociale
- ➔ Organizzazione ed allestimento della festa di compleanno degli alunni e delle alunne disabili, in spazi extra scolastici messi a disposizione dalla cooperativa, per favorire l'inclusione con il gruppo classe
- ➔ Gruppo di ascolto e supporto psicologico aperto alle famiglie degli utenti (un incontro al mese)
- ➔ Consulenza psicopedagogica alle famiglie e agli insegnanti su DSA, Autismo, Disturbi del Comportamento
- ➔ Supporto alla famiglia per disbrigo pratiche burocratiche e orientamento ai servizi
- ➔ Disponibilità a garantire continuità del servizio con l'OEPAC di riferimento presso il Centro Estivo comunale nel quale viene iscritto l'alunno disabile

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il sistema per il controllo della qualità avviene attraverso l'analisi costante dei processi che coinvolgono tutti gli elementi del servizio attraverso verifiche periodiche per:

- Individuare a priori le esigenze del servizio svolgendo attività di verifica preventiva;
- Registrare puntualmente le attività e le responsabilità associate;
- Individuare eventuali anomalie e mettere in atto azioni correttive
- Progettare costantemente il miglioramento del servizio

A tal fine sono previsti i seguenti **indicatori** :

Ambiti	Strumenti	Descrizione degli Indicatori	Risultati attesi	Frequenza del controllo
Partecipazione dell'utente alle attività individuali	Piano di Intervento Educativa Scolastica; Scheda di osservazione; Diario di bordo in caso di emergenza COVID-19;	N° attività effettuate nell'area dell'autonomia, relazione, comunicazione-linguistica e apprendimento/in rapporto alle N° attività programmate	>85% delle attività programmate	Mensile

Partecipazione dell'utente all'attività di gruppo	Piano di Intervento Educativa Scolastica; scheda di osservazione	N° attività di gruppo effettuate in rapporto a quelle programmate	>90% delle attività programmate	Semestrale
Operatività	Fogli firma operatori; Relazione Semestrale e Finale	Monte ore effettuato /Monte ore programmato	>94% delle ore programmate	Mensile
Efficacia della comunicazione tra Servizio e famiglie	E-mail, PEC, fax e archivio delle comunicazioni	N° reclami /N° informazioni richieste	<3% reclami pervenuti al Servizio	Semestrale
Partecipazione delle famiglie agli incontri con il Coordinatore	Verbali delle riunioni	N° famiglie che ha partecipato agli incontri/N° famiglie di utenti	>82% di partecipazione	Annuale
Partecipazione delle famiglie ai Servizi a loro dedicati	Foglio Presenze dei Servizi offerti	N° famiglie che ha utilizzato i Servizi/ N° famiglie di utenti	>70% delle famiglie ha utilizzato i Servizi a loro dedicati	Annuale
Partecipazione alle riunioni GLO e GLI	Convocazioni riunioni ricevute via e-mail; Verbali riunioni	N° partecipazioni effettive del Coordinatore/N° riunioni convocate	>90% delle riunioni programmate	Annuale
Qualità percepita dalle famiglie	Questionario sulla Customer Satisfaction	N° questionari ricevuti	>92% delle famiglie soddisfatte	Annuale
Reclami	Modulo Reclami*	N° reclami ricevuti	<3	Semestrale
Riunioni d'equipe	Verbali riunioni	N° operatori partecipanti/Totale Operatori	>90% della partecipazione	Semestrale
Supervisione	Modulo per la supervisione	N° operatori partecipanti/Totale Operatori	>90% della della partecipazione	Semestrale
Formazione	Modulo per la formazione	N° operatori partecipanti/Totale Operatori	>90% della partecipazione	Semestrale

***Modulo Reclamo:** somministrato a cadenza semestrale alle famiglie, mira a misurare sistematicamente la percezione che i fruitori hanno della qualità dei servizi che forniamo. È uno strumento di rilevazione che permette di cogliere i segnali di disagio e di insoddisfazione della famiglia, ma anche semplicemente di formulare delle richieste di chiarimento.

Strumenti di rilevazione e monitoraggio

Nelle attività di valutazione sono coinvolte tutte le figure professionali impiegate nel servizio per esaminare lo stato di avanzamento dell'intervento rivolto ad ogni singolo alunno ed alunna, l'attuazione degli obiettivi progettuali ed eventuali modifiche agli stessi.

Una RILEVAZIONE È DI TIPO QUANTITATIVO per monitorare la corrispondenza tra il monte ore assegnato a ciascun alunno ed alunna e quello effettivamente erogato. Tale rilevazione avviene attraverso il *foglio firma* dell'operatore.

A questa si aggiunge una VALUTAZIONE DI TIPO QUALITATIVO che accompagna tutto l'arco scolastico:

➤ *In primis* rispetto al lavoro svolto, è quella attuata dagli Operatori del servizio:

- Registrazione delle proprie osservazioni in report trimestrali da consegnare al Coordinatore;
- Riunioni di equipe mensili e colloqui individuali con il coordinatore del servizio;
- Supervisione mensile e verifica sull'andamento delle attività

➤ Ad un diverso livello abbiamo la valutazione che svolge il Coordinatore rispetto agli indicatori di riferimento attraverso:

- incontri, formali e informali con i referenti scolastici

- ▲ Colloqui con i familiari degli alunni e delle alunne in presenza, telefonici o on line, per condividere l'andamento del servizio rispetto ai bisogni socioeducativi.
- ▲ Relazioni periodiche, redatte unitamente ai Report trimestrali degli Operatori, da fornire ai referenti istituzionali della scuola e del Municipio

Alla fine dell'anno scolastico viene redatto dal Coordinatore un REPORT FINALE, che costituisce parte integrante della documentazione utile alla valutazione complessiva degli interventi effettuati per ogni alunno, contenente i seguenti elementi: osservazione della situazione di partenza a inizio anno scolastico; obiettivi programmati; report sulla valutazione intermedia effettuata (trimestrale); osservazioni sulla situazione a fine anno scolastico e sugli obiettivi raggiunti; eventuali criticità riscontrate; proposte migliorative per il successivo anno scolastico; i risultati relativi al grado di soddisfazione della qualità del servizio da parte dei familiari dell'alunno; il grado di soddisfazione della qualità dei servizi da parte dei Referenti scolastici;

Inoltre, al fine di rilevare con una modalità diretta e immediata il grado di soddisfazione dei beneficiari del Servizio – Scuole e Utenti/Famiglie-, Cassiavass procede alla somministrazione periodica - in ingresso (Ottobre) - in itinere (Febbraio) - finale (Maggio) del **questionario di gradimento**, per rilevare il livello di soddisfazione rispetto agli interventi effettuati, alla professionalità degli operatori impegnati, all'organizzazione e gestione del servizio. Il questionario di gradimento è un'intervista di sondaggio, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un livello di accordo o disaccordo con quanto affermato.

➔ Questionario per le Scuole

Cassiavass ha predisposto un questionario suddiviso in tre MACRO-SFERE sulle quali indagare in merito alla qualità del lavoro quotidiano degli Operatori e sulle modalità gestionali adottate dalla nostra organizzazione:

- ▲ **SFERA ISTITUZIONALE**, dove si indagherà in merito alle funzioni che gli operatori sono tenuti a svolgere sulla base della normativa generale e specifica che informa l'organizzazione alla quale appartiene ed alla quale deve rispondere nel suo operato, ovvero le modalità attraverso cui gli operatori possono e devono operare a favore degli utenti afferenti al servizio;
- ▲ **SFERA PROFESSIONALE**, dove sarà presa in esame la metodologia professionale adottata nel servizio in riferimento ai modelli di riferimento e alla deontologia professionale;
- ▲ **SFERA EDUCATIVA**, relativa alla rispondenza delle azioni e della modalità di relazione degli operatori nei confronti dei diversi utenti.

Nel questionario è previsto un apposito spazio per fornire suggerimenti utili al miglioramento della qualità del servizio stesso.

Questionario per Utenti/Famiglie

Si compone di domande a scelta multipla basate principalmente su scale auto-ancoranti di gradimento e riguardanti, in una prima parte le informazioni generali dell'utente, ed in una seconda parte, argomenti più specificamente riferiti al Servizio di Assistenza Scolastica.

Alla fine del questionario è presente uno spazio "aperto" in cui l'utente può esprimere un suo personale giudizio sull'efficienza del Servizio.

Dall'a. s. 2019-2020 è stato adottato, oltre al sistema cartaceo, anche il formato digitale. Ai genitori viene inviato un link al quale accedere per compilare ed inviare le risposte alle domande del questionario, garantendo l'anonimato dei dati ricevuti. Un modo pratico, veloce e *smart*.

PROCEDURE DI GESTIONE DEI RECLAMI E GESTIONE DEL DISSERVIZIO

Gestione dei reclami → Registrazione dei reclami ed individuazione dell'azione correttiva.

La gestione dei reclami e dei disservizi viene effettuata come da procedura predisposta dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) e prevede le seguenti principali attività e processi:

- ✚ Registrazione del reclamo a cura del responsabile della qualità;
- ✚ Ricerca della causa del reclamo a cura del coordinatore
- ✚ Individuazione dell'azione correttiva a cura del coordinatore e può prevedere a) formazione specifica; b) direttive sulle procedure; c) variazione modulistica; d) richiamo all'operatore; e) riprogettazione dell'intervento, altro;
- ✚ Attuazione dell'azione correttiva a cura della responsabilità competente;
- ✚ Verifica dell'efficacia dell'azione correttiva a cura del coordinatore;

In particolare, per ciò che concerne il disservizio, il coordinatore, oltre ad attivare la procedura di cui sopra, provvede ad analizzarlo e si attiva per fornire all'utente una risoluzione pratica immediata (es. invio di altro operatore, comunicazione telefonica alle persone coinvolte per avvisare di eventuali ritardi, ecc.).

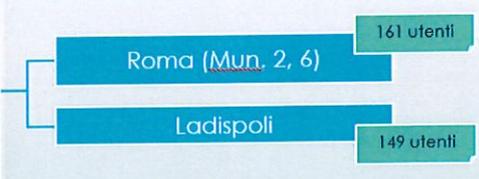
Nei confronti dell'Ente Committente risulta fondamentale la tempestività nel fornire una "risposta" all'insorgere di un evento avverso e alla rilevazione di un fattore di rischio: a tal fine la Cooperativa Cassiavass ha da anni sperimentato strategie e procedure per il mantenimento della qualità del servizio anche nella gestione di eventi avversi o non programmati. Il verificarsi di tali eventi può determinare disservizi, reclami ed in generale criticità. Nella tabella sono descritte le modalità adottate.

Assenza imprevista dell'OEPAC	Il Coordinatore del Servizio dà avvio alla procedura di sostituzione
Malessere o infortunio dell'utente	L'operatore constatata la situazione, avvisa il personale ATA chiedendo che si rechi in segreteria per allertare la famiglia e il 118. Si informa il Dirigente Scolastico e si richiede contestualmente l'intervento dell'incaricato al Primo Soccorso presente sul plesso. L'operatore sorveglia l'utente fino all'arrivo dei soccorsi.
Malessere o infortunio dell'OEPAC in servizio	L'operatore avvisa o richiede di avvisare il coordinatore della situazione e dell'eventuale necessità di allontanarsi dal posto di lavoro. Se è possibile l'operatore aspetta che arrivi il sostituto o la conferma del coordinatore che sta arrivando la sostituzione. Il coordinatore si attiva con immediatezza per inviare sul posto una sostituzione oppure allerta gli altri operatori del plesso affinché si occupino dell'utente.
Scuola chiusa per emergenza, allerta meteo, altro	Se l'operatore si presenta in servizio e trova la scuola chiusa, avvisa il coordinamento della situazione, e si rende disponibile per eventuali sostituzioni. Il coordinatore dopo aver appreso la notizia la diffonde a tutti gli operatori interessati. L'Oepac si accerta che l'utente ritorni a casa con un genitore e/o delegato. Se all'uscita della scuola il genitore non è presente, si allerta la segreteria e/o il personale ATA che provvedono a chiamare la famiglia. L'assistente avvisa il coordinamento e rimane con l'utente o si accerta che possa rimanere con un operatore scolastico fino all'arrivo del genitore e/o delegato.

Per informazioni sui contatti si rimanda alla sezione dedicata

Attualmente la cooperativa è presente presso i seguenti Municipi e Scuole Secondarie di secondo grado.

Assistenza Scolastica ad Alunni Disabili frequentanti il 1° ciclo scolastico



Assistenza Specialistica ad Alunni Disabili



SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE DELLA PERSONA ANZIANA E/O CON DISABILITA'

(Responsabile dell'area dott.ssa Silvia Floridi)

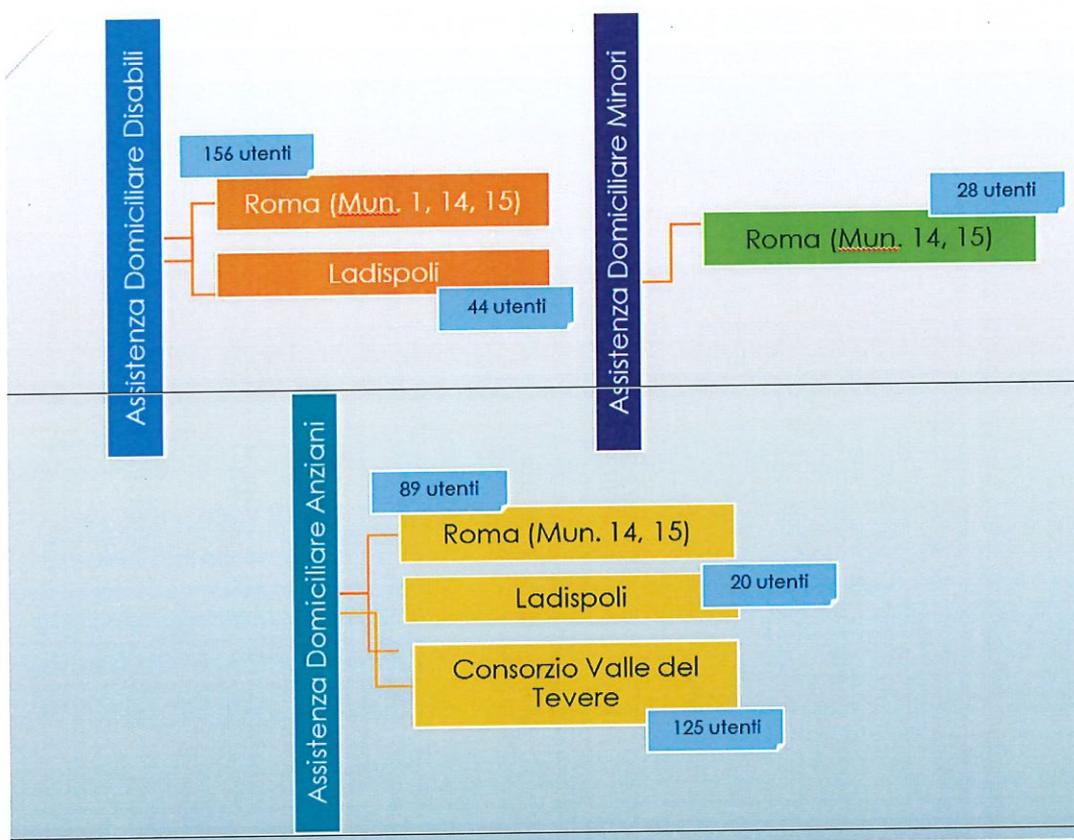
Resp. Anziani Roma - Dott.ssa Alessia Camilli

Resp. Disabili Roma - Assistente Sociale Dott. Denis Prinzi

Resp. Attività di gruppo per disabili - Dott. Roberto Bianchi

Resp. Anziani / Disabili Ladispoli - Dott.ssa Paola Salerno

Resp. Anziani Valle del Tevere - Dott.ssa Rosanna Micillo



Finalità

L'obiettivo principale del servizio è quello di permettere alla persona anziana e/o disabile con problemi di autosufficienza di rimanere presso il proprio domicilio evitando, finché possibile, l'istituzionalizzazione.

Accanto a questo obiettivo generale si inseriscono gli obiettivi rivolti a supportare la vita quotidiana della persona che, in condizioni di deterioramento del proprio livello di autosufficienza, deve fronteggiare non solo la difficoltà della cura di sé e della gestione delle attività domestiche, ma anche l'eventuale progressivo decadimento delle condizioni di salute ed un elevato rischio di emarginazione sociale.

Il servizio si propone, quindi, di rispondere in maniera articolata e flessibile a queste esigenze offrendo un progetto globale di intervento che comprende, oltre al supporto nella cura della persona e nelle attività domestiche, anche attività rivolte al mantenimento e all'eventuale sviluppo delle capacità residue o di quelle potenziali, anche se inesprese, e la promozione della rete sociale.

Gli obiettivi generali possono essere così sintetizzati:

- *favorire e consentire la permanenza al proprio domicilio di persone adulte disabili che abbiano perso l'autosufficienza ed evitare in tal modo il ricovero in strutture residenziali;*
- *ridurre o contenere gli stati di non autosufficienza, di malessere, e di emarginazione, fisica, psicologica e relazionale;*
- *favorire il processo di inserimento del disabile nella sua famiglia e nel suo contesto di vita;*
- *sostenere la famiglia nei suoi compiti di cura;*
- *consentire alle persone in difficoltà e in situazioni di bisogno, la permanenza nel normale e abituale contesto di vita quotidiana attraverso l'erogazione di un complesso di interventi di natura socio-educativa, assistenziale.*

Soggetti destinatari del Servizio

Il Servizio si rivolge ad **anziani con problemi di autosufficienza** e a **soggetti portatori di handicap psicofisico e sensoriale** che, per le loro condizioni sanitarie, possono essere assistiti presso il proprio domicilio. Gli interventi vengono programmati in base ai diversi livelli di autonomia di ogni singolo utente tenendo presente in particolar modo: l'autonomia funzionale e comportamentale, la presenza di una rete sociale e familiare e la capacità/difficoltà di fruire dei servizi territoriali.

Tipologia delle prestazioni

a) interventi sulle attività quotidiane della persona:

- alzarsi dal letto;
- cura e igiene personale;
- riordino del letto e della stanza;
- cura e igiene generale dell'alloggio;
- cambio della biancheria;
- vestizione;
- acquisto generi alimentari;
- preparazione ed assunzione pasti;
- uso di accorgimenti per una corretta postura in posizione di riposo e utilizzo degli eventuali ausili sanitari;
- mobilitazione della persona costretta a letto;
- frizione e massaggi antidecubito;
- compagnia;
- assistenza e verifica della corretta assunzione di eventuale terapia farmacologica;
- rilevamento della temperatura e del polso;
- rilevazione e segnalazione di qualsiasi anomalia nelle condizioni dell'invalido;
- piccola manutenzione nel domicilio;
- vigilanza telefonica;
- socializzazione domiciliare ed extra domiciliare.

b) Collaborazione nel settore del segretariato sociale e dell'educazione sanitaria:

- informazioni su diritti, pratiche e servizi;
- segretariato sociale (disbrigo pratiche burocratiche, commissioni, acquisto generi alimentari ed altri, rapporti con il medico di base e le diverse strutture socio-sanitarie territoriali pubbliche e private, ecc.);
- informazioni sull'educazione sanitaria;
- accompagni presso strutture sanitarie per visite specialistiche con mezzi di trasporto dell'utente o della Cooperativa;
- periodica assistenza in caso di ricovero, dimissioni e ricoveri protetti per inabili.

c) Interventi socio-culturali

- animazione ed intrattenimento domiciliare;
- lettura quotidiani, riviste e libri;
- partecipazione ad eventi culturali e ricreativi;

Attività di gruppo per disabili :



Laboratorio Peter Pan

Presso i locali della cooperativa in via Tagliaferri,29 - sabato dalle 10.00 alle 16.00

A chi è rivolto ...

Giovani con disabilità eterogenee sia fisiche che cognitive che vogliono intraprendere un percorso di crescita personale ed emotiva con l'accompagnamento di operatori qualificati....

...Obiettivi

- ✘ Stimolare le autonomie personali attraverso lo svolgersi di pratiche dell'attività quotidiana e conseguente apprendimento di alcune routine specifiche (lavarsi le mani, il viso, i denti, vestirsi, spogliarsi, allacciarsi le scarpe...
- ✘ Stimolare nuove vie di comunicazione utilizzando varie modalità di espressione di sé
- ✘ Promuovere la conoscenza del proprio territorio anche attraverso l'uso dei mezzi pubblici
- ✘ Acquisire e/o migliorare la conoscenza e l'utilizzo del denaro
- ✘ Migliorare la concezione del tempo, dello spazio e del proprio corpo
- ✘ Migliorare la percezione di sé attraverso la relazione con l'altro, promuovendo e supportando la collaborazione e il reciproco aiuto tra i partecipanti del laboratorio
- ✘ Far emergere ed aumentare la stima di sé
- ✘ Migliorare il controllo emotivo

...Attività

- ◇ Organizzazione e preparazione del pranzo: creazione di una turnazione (preparazione della tavola, uscita per la spesa, cucina, lavaggio dei piatti, riordino degli spazi) dove i ragazzi verranno seguiti e sostenuti dagli operatori in tutte le attività
- ◇ Alfabetizzazione informatica: uso del computer per la tabella dei turni, per creare la lista della spesa e per il conteggio del denaro
- ◇ Attività ludico ricreative, giochi di gruppo, giochi sportivi; per le attività ludiche verrà anche utilizzata la Console Wii
- ◇ Una volta al mese è prevista una uscita sul territorio per promuovere la conoscenza del proprio quartiere attraverso pratiche di Orienteering e di utilizzo dei mezzi pubblici
- ◇ Promozione ed uso della raccolta differenziata



Laboratorio di Musica

Presso i locali della cooperativa in via Tagliaferri,29 - martedì e venerdì dalle 15.00 alle 20.00

A chi è rivolto ...

Ragazzi e giovani con disabilità eterogenee sia fisiche che cognitive

...Obiettivi

Il laboratorio utilizza l'elemento sonoro, ritmico, spazio/temporale e vibratorio per:

- ▲ Indurre, stimolare, creare le condizioni per uno stato di benessere emotivo;
- ▲ Sviluppare una migliore stabilità e flessibilità fisica e psichica;
- ▲ Aprire canali di comunicazione attraverso la mediazione non-verbale;
- ▲ Attivare processi di socializzazione, di facilitazione alla relazione e allo scambio comunicativo ed espressivo interpersonale;
- ▲ Potenziare le capacità cognitivo-immaginative.
- ▲ Stimolare, scoprire ed osservare nuovi canali comunicativi soprattutto per coloro che non usano il linguaggio verbale.

Attività....

- ✘ Utilizzo graduale di strumenti ritmici e percussioni

- ✘ Ricerca di suoni o formule ritmiche semplici che favoriscano il dialogo corporeo, lo sblocco espressivo e motorio, la comunicazione individuale e di gruppo
- ✘ Prove tecniche di suoni di gruppo
- ✘ Ascolto di musica e danza
- ✘ Esecuzione di brani musicali pop/rock
- ✘ Preparazione di spettacoli
- ✘ Registrazione della musica prodotta in gruppo e singolarmente

Laboratorio di Fotografia : Punti di Vista



Presso i locali della cooperativa in via Tagliaferri,29 - lunedì dalle 14.30 alle 19.30

A chi è rivolto ...

Persone che presentino tipologie di disabilità eterogenee ma con buona autonomia motoria.

...Obiettivi

- ⇒ realizzare uno spazio di incontro e di integrazione nuovo, dove si dà la possibilità di esprimere il proprio modo di essere, la propria personalità, il proprio "punto di vista";
- ⇒ incrementare l'autostima dei destinatari attraverso i loro ritratti, le prospettive inedite, sorprendenti anche per loro;
- ⇒ restituire senso e fiducia nelle proprie potenzialità e nella propria creatività commissionando ai ragazzi manufatti artistici come ad esempio calendari con i loro scatti migliori;
- ⇒ conoscere il proprio quartiere e/o la propria città, interagire con la gente, socializzare, esporre il proprio "punto di vista" durante le "passeggiate fotografiche"
- ⇒ sensibilizzare l'opinione pubblica verso la tematica della disabilità attraverso l'allestimento di mostre fotografiche

...Attività

- **Il fotoracconto:** ogni settimana sarà affrontata una tematica diversa analizzata sia attraverso la proiezione di immagini sia attraverso **esercizi pratici, realizzati "in door" o in esterno**. Le esercitazioni fotografiche saranno relative a soggetti e luoghi conosciuti, di facile reperimento, in modo da indurre i ragazzi a fotografare consapevolmente, a considerare la fotografia un modo di relazionarsi con il mondo per comprenderlo. Attraverso lo scambio e il confronto con il gruppo saranno selezionate le foto più idonee a "raccontare" il tema prescelto (ad esempio l'amicizia, la gioia, la libertà...).
- **Passeggiate fotografiche:** le sessioni di fotografia potranno avvenire all'interno o all'esterno della Cooperativa, sia per sperimentare scatti e sensazioni differenti, sia perché, nelle passeggiate fotografiche i ragazzi hanno la possibilità concomitante di sperimentare anche altre abilità apprese legate alla loro capacità di relazionarsi (ad esempio chiedere alle persone il permesso di fotografarle o informazioni su quanto fotografato).
- **mostre itineranti** e non, organizzate nel territorio, importanti occasioni di divulgazione e condivisione della storia dei ragazzi e della Cooperativa, consentiranno di vivere esperienze autentiche di impegno, responsabilità, fiducia, stima, soddisfazione, crescita.
- Per completare il percorso educativo/formativo, alcune giornate o momenti del laboratorio saranno incentrati su **attività multimediali** di elaborazione digitale delle immagini e modifica/ritocco delle foto così da stimolare capacità trasversali.

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

Coordinatrice Ladispoli: Dott.ssa Paola Salerno

Come si accede: Attraverso il servizio sociale del distretto socio-sanitario RMF4

A chi è rivolto: Cittadini residenti nel distretto socio-sanitario RMF4

L'Assistenza Domiciliare Integrata, consiste in un insieme di prestazioni socio-sanitarie rese a domicilio del paziente e rapportate alle sue particolari esigenze e vuole rappresentare un sistema di organizzazione di risposte adeguate e coordinate di prevenzione, cura e riabilitazione, finalizzate ad elevare la qualità della vita delle persone assistite, ad evitare il fenomeno del loro isolamento e della loro emarginazione sociale, a contrastare il fenomeno del ricorso improprio alla ospedalizzazione.

Tipologia delle prestazioni a carattere sociale

Le prestazioni sociali concorrono a favorire l'autonomia personale dell'utente nel proprio ambiente di vita, nel rispetto della sua auto-determinazione ed allo scopo di evitare, o comunque con l'obiettivo di ridurre, i rischi di isolamento e di emarginazione

Le prestazioni socio-assistenziali riguardano in particolare:

Aiuto volto a favorire l'autosufficienza: aiuto nella attività della persona su sé stessa, alzarsi, pulizia personale, alimentazione, corretta deambulazione, movimento arti invalidi etc., aiuto per il governo della casa, igiene e pulizia degli oggetti personali e del letto dell'utente, accompagnamento etc.

Aiuto volto alla tutela igienico sanitaria: attività di semplice attuazione non legate a situazioni di rischio specifico e valutate come non separabili da una attività integrata di assistenza alla persona (mobilizzazione dell'utente, prevenzione delle piaghe da decubito, etc.)

Interventi volti a favorire la vita e la rete di relazione: collaborazione nel settore dell'educazione alla salute e nell'attività di segretariato sociale (informazioni, svolgimento di pratiche amministrative, piccole commissioni, etc.)

Prestazioni dirette alla promozione e al sostegno della vita di relazione:

- a) Interventi tesi a favorire lo sviluppo dell'autonomia personale in ambiente sociale familiare, in particolare dei soggetti in età evolutiva, anche attraverso una azione nei confronti della famiglia volta a promuovere la responsabilizzazione nonché il coinvolgimento negli interventi diretti al corretto inserimento dei soggetti assistiti nelle strutture scolastiche, educative e di formazione professionale;
- b) Interventi a carattere ludico, ricreativo e di animazione laddove questi rappresentino il tramite per il pieno sviluppo delle capacità espressive degli utenti in difficoltà;
- c) Interventi di stimolo ad attività culturali, ricreative e formative e quant'altro utile ad accrescere la possibilità di conoscenza della realtà circostante e di fruizione delle risorse esistenti.

SERVIZIO PER L'INTEGRAZIONE ED IL SOSTEGNO DEI MINORI IN FAMIGLIA SISMIF

(Responsabile d'area dott.ssa Elisa Marinelli)

Il Servizio è rivolto alle famiglie con figli minori che si trovano in difficoltà a gestire eventi normativi o para normativi nella particolare fase del ciclo vitale che stanno attraversando.

La finalità del Servizio è quella di consentire la permanenza del minore nella propria famiglia di origine in condizioni di vita congrue alla fase del ciclo vitale familiare.

Gli interventi si sostanziano in:

- Interventi finalizzati a favorire lo sviluppo dell'autonomia personale del minore;
- Interventi volti a rendere il rapporto tra il minore, il proprio nucleo familiare e il contesto extra familiare più funzionale ed adeguato;
- Interventi finalizzati alla socializzazione dell'utente mediante la partecipazione ad attività socio-culturali, sportive e ricreative;
- Interventi di sostegno al nucleo familiare con l'obiettivo di rinforzare le competenze genitoriali delle figure di attaccamento;
- Interventi volti a favorire lo sviluppo del senso di responsabilità personale del minore anche al fine di un efficace inserimento nei percorsi formativi e/o professionali.

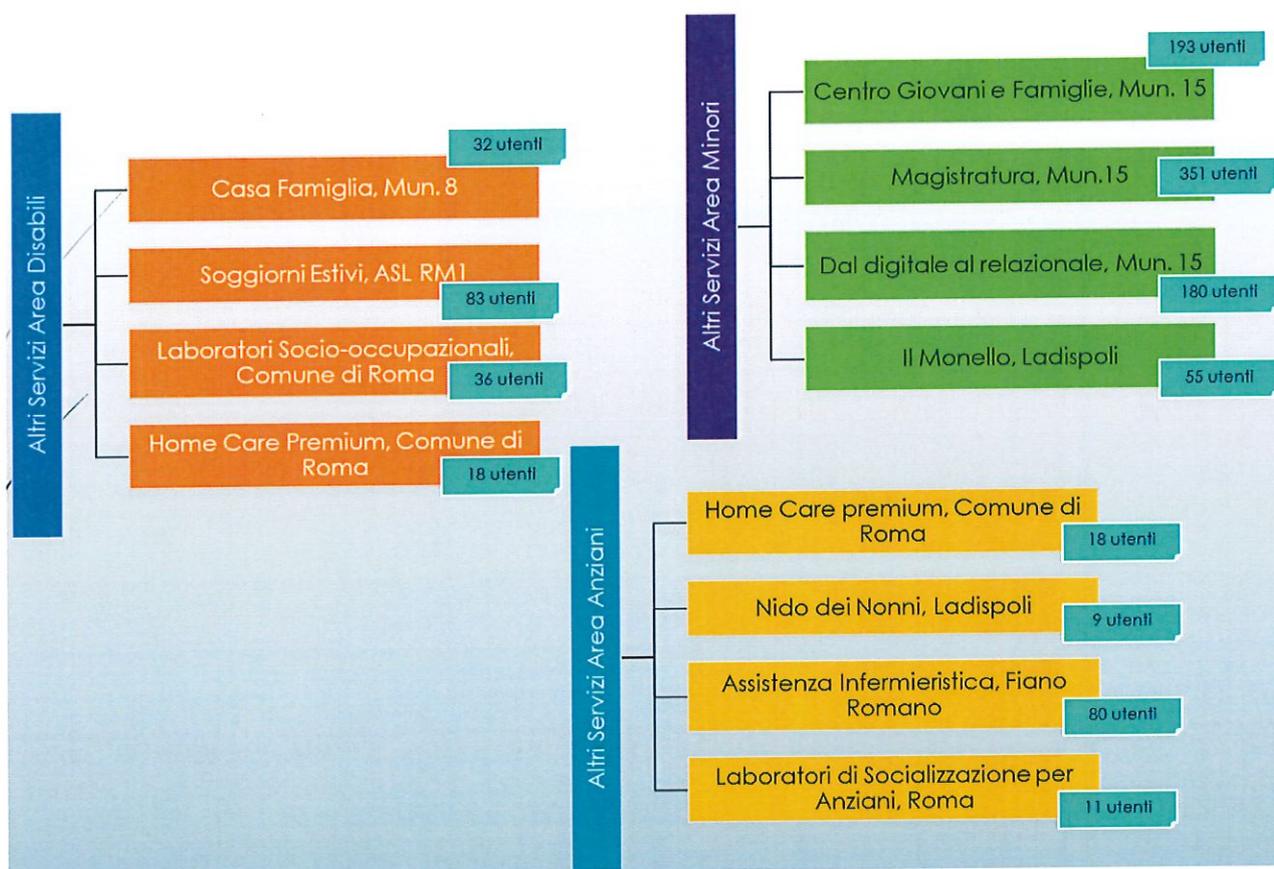
Si rivolge a:

- Minori e famiglie che vivono relazioni difficili all'interno dei propri nuclei familiari spesso caratterizzati da confini e ruoli confusi,
- Nuclei familiari in cui gli adulti di riferimento necessitano di sostegno e rinforzo nell'esercizio delle funzioni di accudimento ed educative,
- Minori che si ritirano dalle relazioni con coetanei e adulti o che le vivono con estrema difficoltà,
- Minori che corrono il rischio di abbandonare i percorsi di formazione scolastica per insuccessi, difficoltà ad inserirsi in quel contesto o altri motivi,
- Ragazzi che rischiano di cadere nelle reti di microcriminalità e di devianza,
- Minori istituzionalizzati le cui condizioni familiari presentano la possibilità di un eventuale rientro nella famiglia di origine,
- Nuclei familiari impegnati in difficili separazioni coniugali con il coinvolgimento improprio dei figli,
- Adolescenti in crisi per condizioni particolari (gravidanza, immigrazione di prima o seconda generazione, adozione o affidamento,...)

Il Servizio si avvale della professionalità di **Educatori Professionali** che si recano presso il domicilio dell'utente e, concordemente agli obiettivi prefissati nel progetto condiviso con i Servizi Territoriali mandatari, svolge le attività con il minore e /o la sua famiglia.

ALTRI SERVIZI AREA DISABILI		ALTRI SERVIZI AREA ANZIANI	
Resp.le d'area dott.ssa SILVIA FLORIDI			
<i>Casa Famiglia Municipio VII - Resp.le dott.ssa Giuseppina Ciociola</i>		<i>Centro Nido dei nonni-Ladispoli – Resp.le dott.ssa Paola Salerno</i>	

Centro di socializzazione per giovani disabili – Resp.le dott. Roberto Bianchi	Assistenza Infermieristica – Fiano Romano - dott.ssa Rosanna Micillo
Soggiorni Estivi – Resp. Dott.ssa Silvia Floridi	Laboratori di socializzazione – Resp.le dott.ssa Alessia Camilli
Laboratori Socio-occupazionali – Resp.le dott.ssa Giuseppina Ciociola	Home Care Premium - Resp.le dott. ssa Alessia Camilli
Home Care Premium - Dott. Denis Prinzio	
ALTRI SERVIZI AREA MINORI E FAMIGLIE Resp.le d'area dott.ssa ELISA MARINELLI	
Centro Giovani e Famiglie Municipio XV – Respl.e dott. Roberto Bianchi	
Magistratura Municipio XV – Resp.le dott.ssa Valeria Papa	
Progetto dal digitale al relazionale – Resp.le dott.ssa Elisa Marinelli	
Progetto il Monello – Ladispoli - Resp.le dott.ssa Elisa Marinelli	



CENTRO DI SOCIALIZZAZIONE in convenzione con il Municipio XV

Via della Fontana Secca, 131, Cesano Roma

Destinatari del Servizio: Minori ed adulte residenti nel Municipio XV con disabilità psico-fisica di livello lieve e medio-lieve

Modalità di accesso: facendo richiesta al servizio sociale municipale

Nel Centro sono attivi laboratori progettati per sviluppare le diverse intelligenze che ognuno di noi possiede in un contesto piacevole e divertente, accrescendo la propria autostima e la fiducia nelle proprie capacità. Obiettivo trasversale a tutte le attività è quello di fornire, quanto più possibile, **sollievo alle famiglie**. A fianco di attività di socializzazione, intesa come creazione di rapporti interrelazionali e comunicativi sempre più complessi, vengono promosse azioni mirate all'autonomia del soggetto attraverso attività di laboratorio finalizzate a stimolare i ragazzi nel rapporto con oggetti e materiali ed a sperimentare nuove situazioni. Ciò per consentire l'instaurarsi di relazioni comunicative e scambi di esperienze con l'esterno. Le attività fanno capo a tre diversi ambiti di intervento:

- **Percorsi per l' Autonomia e l'integrazione sociale**
- **Attività Ludiche Ricreative**
- **Attività socio-occupazionali.**

Percorsi per l' Autonomia e l'integrazione sociale

Il raggiungimento e lo sviluppo dell'autonomia quale obiettivo prioritario e generale da porsi nella programmazione delle attività per soggetti disabili, induce a prevedere e realizzare un itinerario specifico volto a definire 6 aree educative

- *Uso dei servizi*
- *Comunicazione*
- *Uso ambiente cucina*
- *Uso del denaro*
- *Orientamento*
- *Comportamento stradale*

Area Ludico Ricreativa

- Teatro
- Uscite serali
- Soggiorni ricreativi
- Manifestazioni culturali, sportive, concerti

Area socio-occupazionale

- Ortocoltura
- Cucina
- Informatica

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 15.00 ed è attivo il servizio di trasporto

CASA FAMIGLIA PER DISABILI –in convenzione con il Municipio VIII

Locali messi a disposizione dal Municipio in Via Ballarin, 102

Destinatari del servizio : giovani adulti disabili residenti nel Municipio VIII

Modalità di accesso: facendo richiesta al servizio sociale municipale

Centro per l'attivazione di percorsi personalizzati finalizzati all'autonomia abitativa e sociale per persone disabili" prevede la frequenza complessiva di 32 utenti con disabilità intellettivo relazionale e/o con/subentrata patologia motoria.

I 32 utenti beneficiari diretti del servizio sono distribuiti in 8 gruppi di 4 utenti ciascuno. Di prassi, 3 utenti con disabilità medio lieve e 1 utente con disabilità medio grave.

Ogni gruppo frequenta la casa a rotazione per più giorni, fino a una settimana, per due mesi, fino a un totale di cinque o sei settimane l'anno.

Le attività previste sono orientate con la massima adattabilità e flessibilità operativa, sostenute da un buon livello di integrazione tra tutti gli attori sociali (istituzione committente, ASL territoriale) anche del terzo settore, finalizzate a implementare obiettivi generali quali:

1. **preparazione al "Dopo di noi"**, comprendendo all'interno di un percorso individuale e di gruppo le possibili scelte per il futuro, sperimentando una vita in comune con altre persone disabili, avviando un graduale distacco dal proprio nucleo familiare, "sfruttando" la figura dell'operatore/mediatore/facilitatore;
2. **potenziamento dell'autonomia personale**, partecipando attivamente a un programma di sviluppo e potenziamento delle autonomie rispetto alla cura di sé, dei propri spazi, dell'ambiente domestico, sperimentando un nuovo modello di vita;
3. **mantenimento delle attività individuali** strutturate (lavoro, centro diurno, formazione, eventuali trattamenti sanitari);
4. **sollievo e sostegno alla famiglia**, sia come "recupero" della dimensione di coppia/famiglia allargata (pensiamo ad esempio alla possibilità di dedicarsi più specificatamente ad altri figli o ai genitori), sia come "sollievo" dal ruolo costante di care giver.

Finalità principale quella di sviluppare le potenzialità personali di ciascun utente, attraverso azioni di stimolo, sostegno e accompagnamento e partecipazione alla vita comunitaria

SOGGIORNI ESTIVI in convenzione con la ASL RM1

Destinatari del servizio : minori e adulti disabili

Modalità di accesso: facendo richiesta alla propria ASL di appartenenza

I "Soggiorni estivi" sono definibili come la realizzazione, all'interno del "continuum assistenziale" predisposto dai servizi di presa in carico, di un "pacchetto" di attività riabilitative, educative, ricreative e tutelari, nonché nelle situazioni di disabilità, di assistenza diretta alla persona, finalizzate al prendersi cura dell'utente per un numero definito di giornate, da svolgersi in strutture turistiche del territorio nazionale.

Essi hanno l'obiettivo di consentire alla persona di:

- ampliare la propria socialità, di potenziare il proprio livello di autonomia e di inclusione sociale in contesti diversi da quelli abituali,
- di sostenere il nucleo familiare offrendo dei periodi di sollievo e, conseguentemente, di contrastare il fenomeno del ricorso improprio alla istituzionalizzazione impropria o precoce.

Alcuni soggiorni hanno l'obiettivo di favorire, ove appropriato ed in presenza delle condizioni necessarie (soggiorni programmati in base ad una valutazione del progetto riabilitativo individuale e di gruppo e condivise dai Servizi di presa in carico e dalle famiglie), un percorso di riabilitazione mirato a rafforzare l'autonomia individuale e di gruppo in coerenza con il progetto di vita sul "durante e dopo di noi".

LABORATORI SOCIO-OCCUPAZIONALI in convenzione con il Comune di Roma - Dipartimento Politiche Sociali e Salute (ATI il Melograno, CASSI AVASS, Men at Work)

Sono attivi dal lunedì al venerdì per 4 ore giornaliere nelle sedi messe a disposizione dell'ATI

Destinatari del servizio : 43 persone adulte con disabilità cognitiva medio-grave di età compresa tra i 20 e i 50 anni residenti a Roma

Modalità di accesso: facendo richiesta alla ASL RM1

Sono dislocati presso diverse sedi del territorio in ognuna delle quali si svolge un laboratorio diverso.

Viale di Valle Aurelia: **Laboratorio di giardinaggio e Web**

Via Nicola Tagliaferri: **Laboratorio di cucina di base**

Viale Manzoni: Laboratorio **cucina creativa**

Le attività riguardano prevalentemente:

l'area occupazionale che si esplica attraverso laboratori all'interno delle quali i partecipanti possano sperimentare ed acquisire capacità manuali e la sequenza dei processi lavorativi. L'organizzazione delle attività prevede la suddivisione in gruppi in modo tale da garantire lo spazio ed il supporto indispensabili ai bisogni di ciascuno.

l'area espressiva, caratterizzata dalla presa di coscienza della propria emotività, dalla scoperta delle emozioni altrui e dagli effetti che producono sul singolo partecipante.

l'area del sostegno alla genitorialità, attraverso un costante confronto tra l'equipe e i familiari dei partecipanti, con l'obiettivo di favorire la conoscenza del contesto familiare, delle richieste e aspettative di tale contesto, nonché al fine di valutare in modo più efficace le modalità d'intervento.

L'organizzazione e la gestione del servizio prevede anche il trasporto dal luogo di residenza ai laboratori e viceversa, esclusivamente per quei partecipanti non in grado di raggiungere la sede dei Laboratori in modo autonomo e, comunque, per un numero non superiore a 24 utenti

ATTIVITA' DI GRUPPO PER ANZIANI

Questa tipologia riguarda le persone anziane che possono trarre particolare vantaggio da interventi a valenza ricreativa, volti all'incremento/mantenimento delle abilità sociali. Si tratta di attività di socializzazione a valenza relazionale.

A chi è rivolto: sono persone anziane, autosufficienti o parzialmente autosufficienti in condizione di particolare fragilità e vulnerabilità personali e sociali dovute a scarsità di risorse economiche, solitudine, assenza di legami affettivi certi.

Obiettivi generali sono:

-  Permettere alle persone anziane di realizzare le loro potenzialità di benessere fisico, sociale e psichico, di partecipare alla vita sociale
-  Attivare le risorse del territorio per ricostruire una rete di solidarietà e sostegno
-  Partecipazione ad attività laboratoriali tali da garantire momenti di socializzazione, svago e confronto

⇒ **NIDO DEI NONNI** in accreditamento con il **Comune di Ladispoli**

Destinatari del servizio : anziani residenti nel Comune di Ladispoli

Modalità di accesso: Il Nido dei Nonni è riservato a coloro che già sono titolari di assistenza domiciliare, oppure che sono in lista di attesa per usufruire di un servizio di assistenza

E' un servizio realizzato in collaborazione con l'associazione di volontari AVO di Ladispoli ed è rivolto agli anziani residenti nel Comune di Ladispoli che vivono una condizione di fragilità sociale. Il Centro è aperto dalle 8.00 alle 13.00 e gli anziani usufruiscono del servizio di trasporto.

⇒ **LABORATORI DI SOCIALIZZAZIONE** – in convenzione con il Municipio XV

Destinatari del servizio: anziani residenti nel Municipio XV

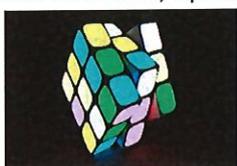
Modalità di accesso: la richiesta va inoltrata al Servizio Sociale del Municipio XV

Modalità di svolgimento: è previsto il trasporto e l'erogazione del pranzo

✂ **Mantenimento e/o recupero delle abilità cognitive**

• **Metodo R.O.T.**

La R.O.T. è uno degli interventi più diffusamente destinati alla riabilitazione di persone che presentano deficit nella memoria, episodi confusionali e disorientamento. Vengono dati stimoli verbali, visivi, scritti e musicali rispetto alla propria storia personale, al sé, all'ambiente, allo spazio e al tempo. E' un intervento di gruppo volto all'allenamento della logica, dell'attenzione, della memorizzazione e del recupero delle informazioni. Alcuni lavori si basano sulla ri-educazione delle capacità linguistiche, sul rinforzo o sul mantenimento delle competenze verbali, sull'utilizzo di strategie comunicative efficaci.



✂ **Mantenimento e/o recupero delle abilità relazionali, affettive, di socializzazione**

• **Alla scoperta della tradizione**

Gli anziani svolgeranno alcune attività con i ragazzi diversamente abili frequentanti il laboratorio di cucina che si svolge contestualmente nella stessa sede in locali distinti.



L'interazione anziano-disabile, arricchisce entrambi, suscitando curiosità e creatività. L'anziano racconta la storia e le storie, le cose che sono o che non sono più ed è per il ragazzo disabile è una fonte di interessi, stimoli, apertura all'immaginazione. Svolgeranno insieme **attività culinarie**: anziani e disabili potranno preparare insieme il pane, torte, i biscotti e riscoprire il piacere di stare insieme, di insegnare e imparare, di raccontare e ascoltare...

• **Emozioni in musica**



La musica aiuta a recuperare le emozioni e le sensazioni di momenti di vita anche quando i ricordi sembrano persi. Attraverso la musica l'anziano rivive e condivide in gruppo affetti ed esperienze importanti. L'emozione riesce a riportare a galla le parole di una canzone o il suono di una melodia familiare.

• **Uscite sul territorio**



Passaggiate e/o escursioni naturalistiche ed urbane alla scoperta e alla ri-scoperta della propria città, dei luoghi più o meno noti di Roma e provincia. Non mancheranno uscite ai mercati rionali, visite a musei, passeggiate nel verde.

Centro Giovani e Famiglie in convenzione con il Municipio XV

(ATI CASSIAVASS – SS. PIETRO E PAOLO) presso locali messi a disposizione dal municipio in via Baccano

A chi è rivolto: Minori da 10 a 17 anni e Famiglie presenti nel territorio municipale

Come si accede: su segnalazione del Servizio sociale municipale oppure con accesso spontaneo

Il Centro Giovani e Famiglie prevede la realizzazione dei seguenti interventi: 1) socializzazione per giovani e giovanissimi mediante l'attivazione di laboratori; 2) supporto post scolastico ed educativo; 3) spazio di incontro per il diritto di visita e relazione tra figlio e genitore non convivente; 4) supporto psicologico, sostegno alla genitorialità e counselling per famiglie e minori; 5) Incontri informativi e di auto aiuto per genitori e famiglie anche beneficiarie del RDC (Reddito di Cittadinanza); 6) stretto raccordo con la rete scolastica e di socializzazione del territorio

Interventi per minori coinvolti in situazioni di crisi e di rischio psico-sociale e sostegno alle responsabilità genitoriali

- ✘ Trattamento di richieste di indagine, con carattere di urgenza, e presa in carico di situazioni di minori coinvolti in situazioni di crisi e di rischio psico-sociale : indagine socio-ambientale, familiare e psicologica
- ✘ Sostegno psicologico individuale e di gruppo alle responsabilità genitoriali
- ✘ Realizzazione di Servizi di Diritto di visita e di relazione attraverso l'attivazione di uno spazio neutro

Interventi rivolti ad adolescenti

Progetto: Io Mi Ambiente

Finalità: Promuovere in giovani in condizioni di disagio sociale conoscenze e abilità utili a sviluppare competenze lavorative nella progettazione e nella gestione di percorsi naturalistici rivolti a scuole e a cittadini.

Obiettivi: Favorire nei giovani la costruzione di un legame armonico tra sviluppo individuale e sociale e l'ambiente naturale circostante attraverso la formazione e la sensibilizzazione al tema ambientale

- Offrire percorsi formativi rivolti alla conoscenza e al rispetto dell'ambiente, all'acquisizione di uno stile stili di vita sano
- Far acquisire ai giovani la capacità di gestire percorsi naturalistici rivolti alla cittadinanza ed alle scuole con annessa foresteria
- Promuovere nei giovani competenze spendibili in un futuro ambito lavorativo

Attività:

1. Formazione e sensibilizzazione al tema ambientale e del rapporto con la natura, rivolta ai giovani target affinché, una volta acquisite, possano a loro volta sensibilizzare la cittadinanza e le scuole
2. Passeggiate naturalistiche programmate, pianificate e gestite dai giovani destinatari del progetto allo

Servizio "Accompagnamento socio-educativo dal digitale al relazionale"

Partire dagli "spazi digitali" per raggiungere nei diversi "linguaggi" e canali comunicativi i ragazzi e condurli verso "spazi relazionali" ed esperienziali concreti nell'ambito dei differenti luoghi di vita e contesti abitativi.

1. Realizzazione di uno spazio di incontro virtuale
2. Laboratori Esperienziali Relazionali
3. Parkour
4. Cammini educativi
5. Visual art
6. Laboratorio critical web
7. Laboratorio street art
8. Parent gaming

DIRITTI DEL CLIENTE

- Il Cliente ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- Il Cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita;
- Il Cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso;
- Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono;
- Il Cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
- Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi;
- Il Cliente, e/o le figure significative di riferimento, ha il diritto di partecipare alla elaborazione del proprio programma di intervento in collaborazione con l'ente pubblico e la cooperativa, evidenziando le proprie necessità e i propri bisogni compatibili con le tipologie di servizi disponibili. Il programma potrà essere variato in seguito alle verifiche periodiche condotte sulla efficacia e congruità dello stesso e rispetto alle eventuali variazioni delle esigenze e dei bisogni del Cliente.

DOVERI DEL CLIENTE

- Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale impegnato nel servizio sia direttamente che indirettamente;
- Il Cliente ha il dovere di comunicare ai Responsabili della Cooperativa, tempestivamente o perlomeno entro le 48 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso;
- Il Cliente ha il dovere di partecipare e concorrere alla realizzazione del proprio programma di intervento ai fini di una maggior efficacia riabilitativa dello stesso;
- Il Cliente ha il dovere di compilare correttamente il "Foglio firma" al termine di ogni prestazione.

RECLAMI

L'utente ha la possibilità di presentare reclamo, per segnalare specifici episodi che si riferiscono a presunte inadempienze della Cooperativa nell'erogazione del servizio, nelle seguenti forme:

- verbalmente;
- attraverso incontri appositamente concordati;
- per telefono e/o mediante mail;
- attraverso la compilazione dell'apposito modulo;
- con lettere;
- relazioni;
- telegrammi.

COME E DOVE RECLAMARE

L'utente/cliente che intende presentare procedura di reclamo può rivolgersi direttamente al Responsabile del Servizio di cui fa parte telefonando al numero 06.3031709 e/o inviando relazione scritta al Presidente Dott.ssa Marzia Toja [-m.toja@cassiavass.it](mailto:m.toja@cassiavass.it)

PROCEDURA RELATIVA ALLA GESTIONE RECLAMI

L'eventuale reclamo da parte del Cliente o dei suoi familiari viene accolto entro 24 ore.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata (entro 24 ore dalla segnalazione ricevuta) e verbale; nei casi più complessi entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile dell'Organizzazione e della Qualità della Cooperativa.

RISARCIMENTI

Tutti gli Operatori della Cooperativa sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità Civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

Nel caso di interventi non effettuati integralmente e/o parzialmente per cause dipendenti dalla Cooperativa, il Cliente ha diritto di recuperare la prestazione, previo accordo con il Responsabile del Servizio.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA CAPACITA' DEI SERVIZI EROGATI

La cooperativa valuterà la qualità del servizio e la soddisfazione degli utenti rispetto allo stesso mediante:

- **somministrazione di un questionario e analisi dei dati raccolti:** la cooperativa ha realizzato un Questionario di misurazione del grado di soddisfazione degli utenti. Tale questionario considera in particolare gli aspetti inerenti la relazione utente/operatori/organizzazione e coordinamento del servizio. La cooperativa somministra periodicamente il questionario ai Cittadini/Utenti e utilizzerà i dati in funzione di un miglioramento complessivo del Servizio. I dati del Questionario, su richiesta, verranno messi a disposizione degli interessati.
- **visite domiciliari:** Sono eseguite dall'Assistente Sociale/Psicologo del servizio presso il domicilio dell'utente o su richiesta dell'interessato o dell'operatore a seguito dell'insorgenza di problemi urgenti o di routine periodicamente. Hanno lo scopo di raccogliere, dagli utenti e dalle famiglie, dati sui bisogni e le esigenze specifiche che potrebbero contribuire a migliorare il servizio e ad aumentare il grado di soddisfazione degli utenti nei confronti del servizio. Le visite domiciliari programmate hanno frequenza annuale. Vengono inoltre effettuate visite domiciliari straordinarie a campione.
- **telefonate conoscitive programmate e/o campione:** Hanno le stesse finalità della visita domiciliare, ma richiedono meno tempo e vengono svolti con maggiore frequenza. La Segreteria Organizzativa, su richiesta degli interessati o per esigenze di servizio, contatta telefonicamente gli utenti e effettua il colloquio telefonico in modo tale da poter rilevare eventuali problemi di tipo organizzativo, esecutivo e/o relazionale.

In base ai dati ottenuti e all'analisi del registro delle schede reclami verrà fatta una valutazione finalizzata alla predisposizione di azioni correttive sia di tipo metodologico che formativo.

ROMA

Via Nicola Tagliaferri, 29 - 0135Roma

Email: office@cassiavass.it

Tel. 06.3031709

Fax 06.30363308

Dal Lunedì al Venerdì dalle 8,00 alle 17,30

Segreteria telefonica in funzione 24 ore su 24

LADISPOLI

Via Firenze 112 - 00055 Ladispoli (Rm)

Email: ladispoli@cassiavass.it

Tel. 06.9914330

Cell. 3298330246

Dal Lunedì al Venerdì dalle 8,00 alle 17,00

Segreteria telefonica in funzione 24 ore su 24

CONTATTI E RESPONSABILITA'

Presidente / Responsabile Qualità :	Dott.ssa Marzia Toja m.toja@cassiavass.it
Resp. Area Ricerca & sviluppo	Dott.ssa Filomena Iezzi f.iezzi@cassiavass.it
Resp.le Area disabilità/anziani/soggiorni estivi disabili	A.S. Silvia Floridi s.floridi@cassiavass.it
Resp. Area minori e famiglie / inclusione scolastica	Dott.ssa Elisa Marinelli e.marinelli@cassiavass.it
Coordinatore del servizio di inclusione scolastica	Dott. Mauro di Genova m.digenova@cassiavass.it
Resp.le SAISH	Dott. Denis Prinziò d.prinziò@cassiavass.it
Resp. Attività di gruppo/ Centro di socializzazione disabili/ Centro giovani e famiglie	dott. Roberto Bianchi r.bianchi@cassiavass.it
Resp.le SAISA/laboratori di socializzazione anziani	dott.ssa Alessi Camilli a.camilli@cassiavass.it
Resp.le SISMIF	dott.ssa Irene Parascosso i.parascosso@cassiavass.it
Resp.le A.D. Distretto RMF4	dott.ssa Rosanna Micillo r.micillo@cassiavass.it
Resp.le A.D. Distretto RMF2	dott.ssa Paola Salerno p.salerno@cassiavass.it
Resp.le Selezione/formazione	Dott.ssa Maria Gorga m.gorga@cassiavass.it

Il cittadino che si rivolge al servizio sarà accolto da operatori che daranno informazioni in merito a:

- i Servizi e le prestazioni erogate dalla Cooperativa;
- il Privato Sociale presente sul territorio;
- modalità per la richiesta e l'accesso ai servizi.

► In tutte le sedi, inoltre, su richiesta dell'interessato, l'Assistente Sociale competente, in collaborazione con lo Psicologo, valuterà i problemi del singolo e della famiglia cercando le possibili soluzioni per aiutare a superare la situazione di disagio. Ciò avverrà con colloqui, visite domiciliari, ricerca di risorse e con interventi di consulenza mirata, anche di tipo giuridico, rispetto a problematiche relative ai minori, ai disabili, agli anziani.