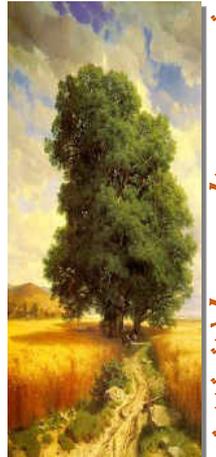




CARTA DEI SERVIZI

Presenza Sociale

Società Cooperativa Sociale -ONLUS-



Un'attività lunga oltre 40 anni. ...

INDICE

Introduzione	pag. 03
□ SEZIONE I Presentazione della Cooperativa	pag. 04
• 1.1 Presentazione della Cooperativa	
• 1.2 Aree territoriali di operatività	
• 1.3 La nostra storia	
• 1.4 Organigramma	
□ SEZIONE II Valori e mission	pag. 08
□ SEZIONE III I principali STAKEHOLDER	pag. 10
□ SEZIONE IV Le Attività e i Servizi Offerti	pag. 11
1. AREA MINORI	
• SERVIZI OFFERTI	
2. AREA DIVERSAMENTE ABILI	
• SERVIZI OFFERTI	
□ SERVIZIO EDUCATIVO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO ALL'AUTONOMIA E ALL'INCLUSIONE SCOLASTICA DEGLI ALUNNI E DELLE ALUNNE CON DISABILITÀ	pag. 13
3. AREA ANZIANI	
• SERVIZI OFFERTI	
4. AREA INCLUSIONE SOCIALE E FRAGILITÀ	
• SERVIZI OFFERTI	
5. AREA SERVIZI INTEGRATI E DI COMUNITÀ	
□ SEZIONE V Strumenti della qualità – Gestione dei Reclami	pag. 20
□ SEZIONE VI Diritti e Doveri dell'Utente/Cliente	pag. 22



Un'attività lunga oltre 40 anni....

INTRODUZIONE

La presente Carta dei servizi è il documento con cui la Cooperativa Presenza Sociale - Onlus quale ente erogatore di servizi alla persona, in conformità all'indicazione della L.328/2000 "Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", si presenta ai propri Clienti, siano essi Utenti, Enti committenti o collaboratori.

La Carta dei Servizi è stata elaborata allo scopo di soddisfare il diritto del Cliente ad avere informazioni chiare e certe sulla nostra Organizzazione e sui servizi da Noi offerti.

Gli elementi strutturali generali sono i seguenti:

- **Presentazione della Cooperativa** (SEZIONE I)
- **Principi Guida nell'erogazione dei servizi agli utenti** (SEZIONE II)
- **I Servizi offerti** (SEZIONE III)
- **Gestione della Qualità dei Servizi - Standard di Qualità** (SEZIONE IV)
- **Strumenti della Qualità – Gestione del Reclamo** (SEZIONE V)
- **Diritti e Doveri degli Utenti** (SEZIONE VI)

La presente Carta dei Servizi avrà validità triennale. Essa potrà subire aggiornamenti e/o revisioni motivate qualora le condizioni di erogazione dei servizi, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause, lo rendessero necessario.

Aggiornata il 1° giugno 2022.



Un'attività lunga oltre 40 anni...

SEZIONE I

Presentazione della Cooperativa

1.1 DATI IDENTIFICATIVI (CHI SIAMO)

Denominazione	PRESENZA SOCIALE SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
Codice fiscale	03217770589
Partita IVA	01172661009
Forma giuridica e qualificazione	Cooperativa Sociale di tipo A
Sede legale i	VIA TEMPIO DELLA FORTUNA, 16 - 00054 - FIUMICINO (RM) - FIUMICINO (RM)
Sedi operative	<input type="checkbox"/> Via C. Tommasi Crudeli, 31 - 33 cap. 00054 Fiumicino (RM) <input type="checkbox"/> Via Giorgio Giorgis, 162-164 cap. 00054 Fiumicino (RM) <input type="checkbox"/> Via Portuense, 1871 cap. 00054 Fiumicino (RM) <input type="checkbox"/> Via Portuense, 2107 cap. 00054 Fiumicino (RM) <input type="checkbox"/> Via del Casale S. Lucia, 48 cap. 00054 Fiumicino (RM) <input type="checkbox"/> Via dei Romagnoli, 63-65-67 cap. 00121 Ostia - Roma <input type="checkbox"/> Via D. Stieповich, 26 cap. 00121 Ostia - Roma
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	A138112
Telefono	06 6581697
Fax	06 6581898
Sito Web	www.presenzasociale.it
Email	presenzasociale@tiscali.it
Pec	presenzasocialesoc.cooponlus@cgn.legalmail.it
Codici Ateco	88.10.00
Iscrizioni	<ul style="list-style-type: none"> ◆ La Cooperativa è iscritta <u>ALL'ALBO REGIONALE delle Cooperative Sociali</u> (decreto Regione Lazio n. 434/97) ◆ La Cooperativa è iscritta al <u>RUNTS (Registro Unico Nazionale Terzo Settore)</u> dal 21.03.2022 ◆ La Cooperativa è iscritta al <u>RUC (Registro Unico Cittadino)</u> del Comune di Roma per le aree anziani, disabili e minori. ◆ La Cooperativa è iscritta ai <u>Registri Municipali</u> del Comune di Roma per gli enti gestori dei servizi alla persona nei settori disabili, minori e anziani dei Municipi X , XI, XII.
Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> ◆ La Cooperativa in data 22.01.2002 ha ottenuto la <u>CERTIFICAZIONE PER I SISTEMI DI QUALITÀ AZIENDALI</u> n° 24284/02/S conforme alla Norma ISO 9001:2015 per: <i>“Progettazione ed erogazione di: Servizi per l’Autonomia, l’Integrazione Sociale e il Trasporto di Minori e Famiglie, Anziani e Diversamente Abili; Servizi di Assistenza Scolastica e Trasporto di Alunni diversamente abili; Servizi Domiciliari per l’Assistenza e l’Integrazione Sociale del Minore e Famiglia, Anziani e di persone Diversamente Abili”.</i>
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ La cooperativa dal 2016 ha approvato il proprio Codice Etico ai sensi del D. Lgs. 231/2001 ◆ La cooperativa ha ottenuto il Rating di Legalità con il punteggio ★ ★ ++

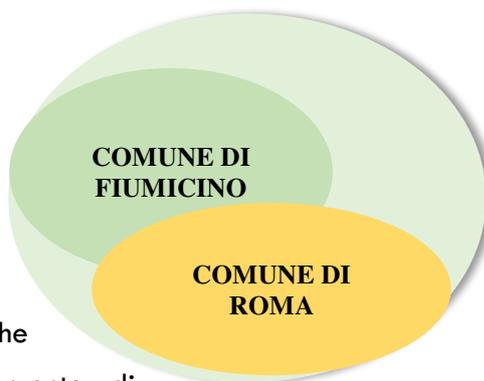
PRESENZA SOCIALE si è costituita in Roma (Fiumicino) il 01.06.1978



Un'attività lunga oltre 40 anni....

1.2 AREE TERRITORIALI DI OPERATIVITÀ

Gestiamo servizi alla persona prevalentemente nel territorio del Comune di Fiumicino e dal 1985 anche nel Comune di Roma. La nostra scelta metodologica d'intervento è la **TERRITORIALITÀ**: un forte radicamento nel territorio con la sua storia, con le sue risorse sociali-ambientali-economiche consente di contestualizzare ed efficientare l'intervento, di garantire l'interazione – l'inclusione sociale della persona.



Un'attività lunga oltre 40 anni....

1.3 LA NOSTRA STORIA



Un'attività lunga oltre 40 anni....

PRESENZA SOCIALE nasce nel 1978 nel Comune di Fiumicino (allora circoscrizione XIV del comune di Roma). Nel 1980, dopo un complesso rinnovamento della base sociale e degli organi di governo, inizia la sua attività con un gruppo di giovani alla ricerca di un lavoro, motivati a lavorare in forma cooperativa, con l'obiettivo di partecipare alla gestione collettiva dell'impresa e con la volontà di impegnarsi in ambito sociale.

Nel 1980 inizia la sua attività con servizi di assistenza domiciliare rivolti agli anziani residenti nel Comune di Fiumicino, con la prima vera rivoluzione nella concezione dei servizi che salda i suoi principi sulla deistituzionalizzazione della persona fragile e la domiciliarità degli interventi socio-sanitari che ruotano intorno alla centralità della persona.

Da allora, da più di 40 anni la cooperativa ha lavorato con continuità nei servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi progettando e sviluppando nuovi e diversificati servizi in nuove aree di intervento da anziani a diversamente abili, minori e famiglie, inclusione e fragilità, immigrazione adulti e minori, persone svantaggiate, e il PoSES (Polo Sociale Eco-Solidale)con una forte attenzione allo sviluppo delle competenze professionali dei propri lavoratori (corsi di formazione / aggiornamento continuo), coniugando capacità professionale e motivazione sociale necessarie alla realizzazione di servizi qualificati rispondenti ai bisogni degli utenti e che hanno affermato **PRESENZA SOCIALE** nel mercato dei servizi alla persona.

Le nostre tappe più importanti sono:

1980 **Le prime attività: il SAISA.** Si progetta e si avvia il servizio di assistenza domiciliare e le attività ed interventi socio-sanitari e assistenziali per anziani

1985 **I servizi SAISH.** Si progettano e si avviano i servizi di assistenza domiciliare, attività ed interventi socio-assistenziali per minori ed adulti diversamente abili

I servizi SISMIF. Si progettano e si avviano i servizi di assistenza domiciliare, attività ed interventi socio-assistenziali ed educativi per minori e famiglie

1992 **I servizi AEC.** Si progettano e si avviano i **SERVIZI DI ASSISTENZA SCOLASTICA** ad alunni diversamente abili nelle scuole di ogni ordine e grado

Le nostre prime ATTIVITÀ RICREATIVE : ⇒ I soggiorni vacanza per anziani e diversamente abili ⇒ I centri estivi "Estate d'argento" per anziani ⇒ I Centri Ricreativi per Minori dai quali è tratto IL NOSTRO PRIMO LIBRO "ALBERI PARLANTI", rivolto ai bambini, pubblicato in prima edizione con la prefazione del Neuropsichiatra Infantile Dott. Giovanni Bollea.

1993 **Progettazione e apertura del primo CENTRO DIURNO per adulti diversamente abili, oggi denominato CENTRO DIURNO "La Crisalide"**

1998 **Progettazione e apertura del primo CENTRO DIURNO "SCUOLA DI AUTONOMIA" e "CENTRO INCONTRO" per minori e adulti diversamente abili**

2000 **Gestione del CENTRO ACCOGLIENZA PER ADULTI**
Gestione del CENTRO ACCOGLIENZA PER MINORI STRANIERI

2005 *Con il Progetto "Metamorfosi" iniziano le attività teatrali, realizza con la partecipazione attiva dei disabili in qualità di attori gli spettacoli teatrali "Tra il Bene e il Male" - "Metamorfosi" - "La Tempesta" - "Mimesis" - "Il Cuore di X" - "Metamorfosi e... Tango" - "Frammenti".*

La CASA FAMIGLIA PER DISABILI GRAVI si progetta e si realizza l'apertura della casa famiglia oggi denominata "Sole dentro" finalizzata al dopo di noi

2006 **Avvio SERVIZI ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA** negli istituti superiori per alunni diversamente abili

2010 **Progettazione e apertura del primo CENTRO DIURNO per MINORI "DEDALO" rivolto a minori in carico ai Servizi Territoriali**

2014 **Progettazione e apertura del CENTRO DIURNO "ARTE IN MOVIMENTO" (Area Disabilità)**

Progettazione e apertura di due strutture residenziali per minori

2018 **GRUPPO APPARTAMENTO "CASA TERRA"**
 GRUPPO APPARTAMENTO "CASA CIELO"

2019 **Apertura sede operativa per progettazione PoSES - Polo Sociale Eco Solidale.** Alla ricerca della Comunità perduta il Po.S.E.S. si configura come diverso approccio, culturale e metodologico al disagio, all'emarginazione e all'esclusione sociale. L'ambiente naturale, la terra, i suoi frutti, risorse semplici da cui imparare e ripartire: conoscenza, cura, condivisione, lavoro, il "senso del limite" e la ricerca del «senso delle cose».



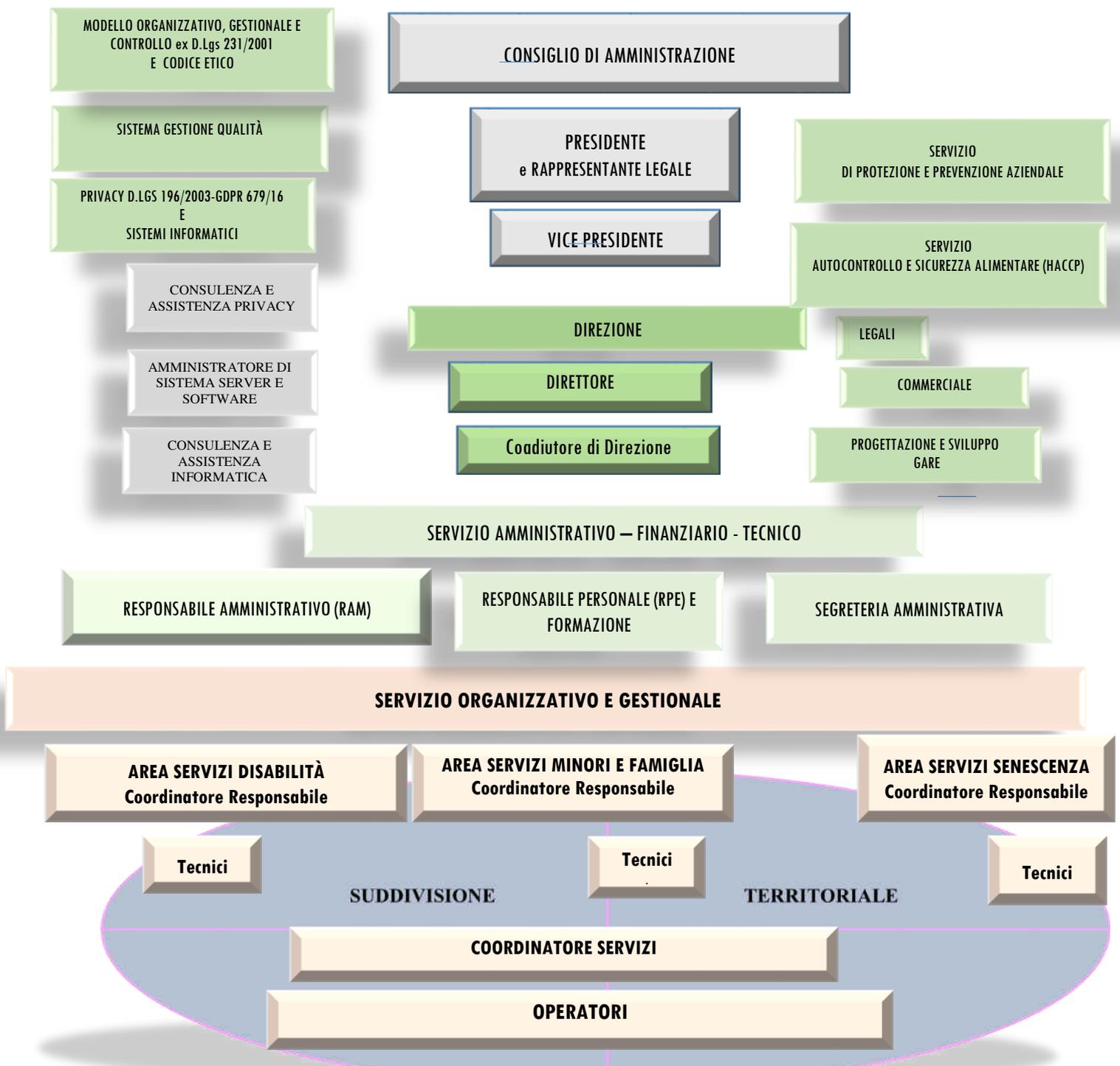
Un'attività lunga oltre 40 anni...

- 2020** Acquisizione fabbricato sito in Via Casale di Santa Lucia n. 48 Fiumicino, inserito all'interno del borgo medioevale denominato "Episcopio o Castello di Porto", luogo di elevato pregio artistico, storico e archeologico, nell'ambito delle progettazioni innovative e delle attività statutarie confermando la linea data*la cooperativa investe nel territorio e le sue radici guardando il "futuro".*....
- 2021**
 - Strutturazione e adeguamento dei locali della sede operativa Po.S.E.S. - Polo Sociale Eco Solidale a CENTRO DIURNO PER DISABILI -
 - Avvio Progetto "ALLA RICERCA DELLA COMUNITÀ PERDUTA, tra ARCHEOLOGIA, FORMAZIONE ED EDUCAZIONE in collaborazione con l'ÉCOLE Français de Rome . Beneficiari persone diversamente abili e minori-adolescenti.
 - Avvio Progetto Solidarietà familiare e affido: Incontri di sensibilizzazione nelle scuole sulla solidarietà familiare all'interno del tema dell'affidamento - Corso di formazione per famiglie affidatarie



Un'attività lunga oltre 40 anni....

1.4 ORGANIGRAMMA



SEZIONE II

Valori e mission

La Cooperativa, ai sensi della L. 8 novembre 1991 n. 381, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità finalizzato alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi socio – sanitari, assistenziali e educativi. I soci della cooperativa, tramite l'esercizio in forma associata dell'impresa, intendono ottenere continuità d'occupazione lavorativa e miglioramento delle loro condizioni economiche, sociali, professionali (art. 3 dello Statuto).

La nostra **MISSION**:

“Il benessere di ciascuno è il benessere di tutti e ciascuno ne è debitore verso l'altro”



Un'attività lunga oltre 40 anni....

Progettare e gestire servizi socio-sanitari assistenziali ed educativi, culturali per promuovere il benessere delle persone e della collettività

Promuovere - sviluppare - progettare - erogare servizi innovativi in risposta a nuovi bisogni attraverso: ⇒ la stretta relazione con il territorio - comunità in rete con soggetti diversi (pubblico, profit, non profit e società civile ⇒ la personalizzazione degli interventi ⇒ percorsi formativi qualificanti degli operatori ⇒ miglioramento continuo della qualità dei servizi

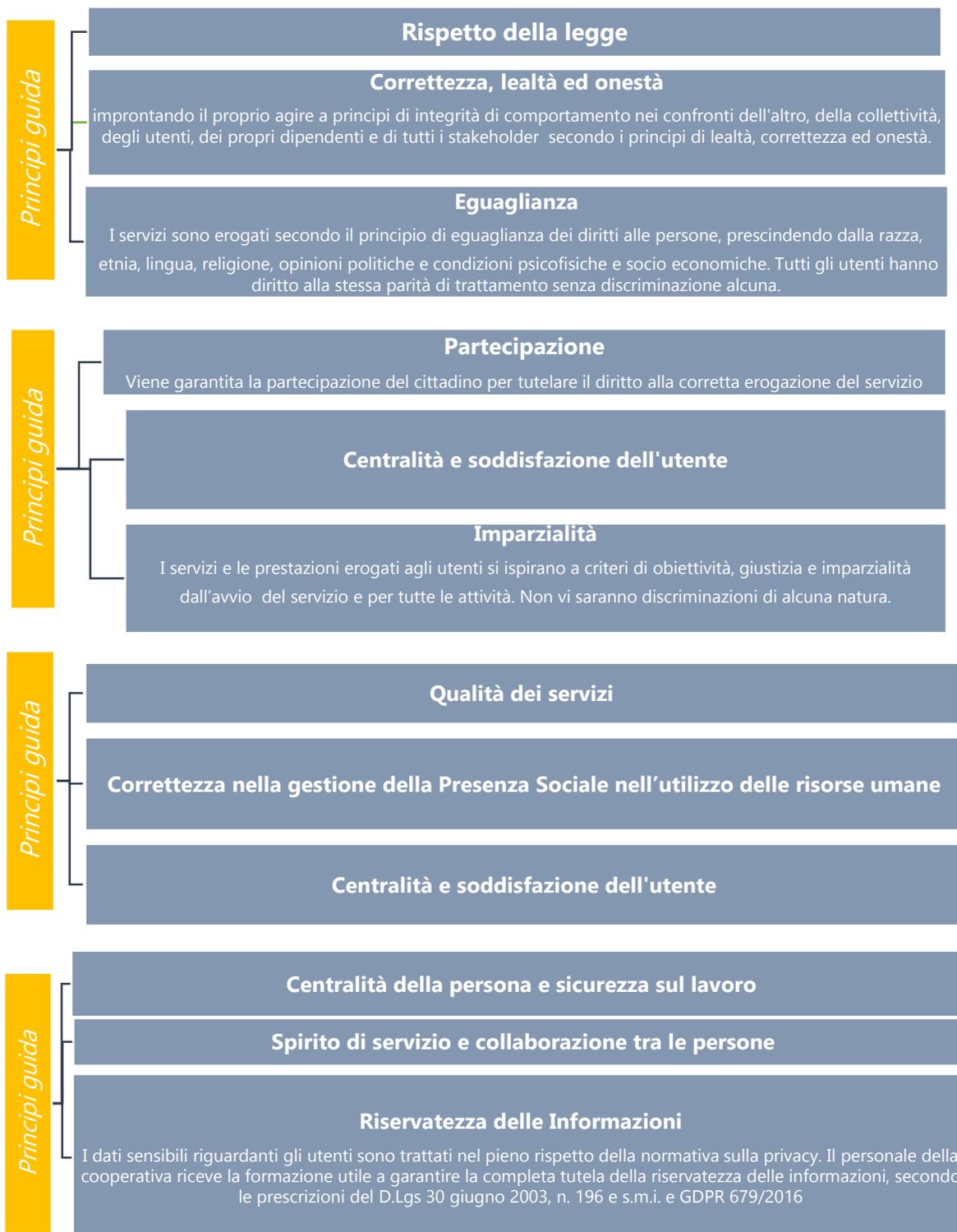
Contribuire all'interesse generale della comunità attraverso servizi diretti a migliorare la qualità della vita delle persone, riconoscendo a ogni persona il diritto e la responsabilità di avere un ruolo attivo e partecipare alla vita della comunità in ogni fase della vita e contrastando la solitudine, la povertà, l'esclusione e le disuguaglianze di genere e sociali

Valorizzare il benessere lavorativo ed il lavoro come valore condiviso

Garantire la continuità e lo sviluppo dell'occupazione e le migliori condizioni di lavoro per soci e dipendenti

Valorizzare le competenze, le potenzialità e l'impegno, assicurando a tutti i lavoratori e le lavoratrici pari opportunità

Presenza Sociale fonda il proprio lavoro sui valori della cooperazione, tra questi, **democrazia – eguaglianza - equità – solidarietà – mutualità interna ed esterna – natura non speculativa – autosufficienza – auto responsabilità** e principi etici quali:



Un'attività lunga oltre 40 anni...

SEZIONE III

I principali STAKEHOLDER

La nostra natura cooperativistica e i nostri ambiti di attività fanno di noi un soggetto intorno al quale numerose e diverse relazioni, si muovono e si intersecano, messe in atto da “portatori di interesse” -STAKEHOLDER-.

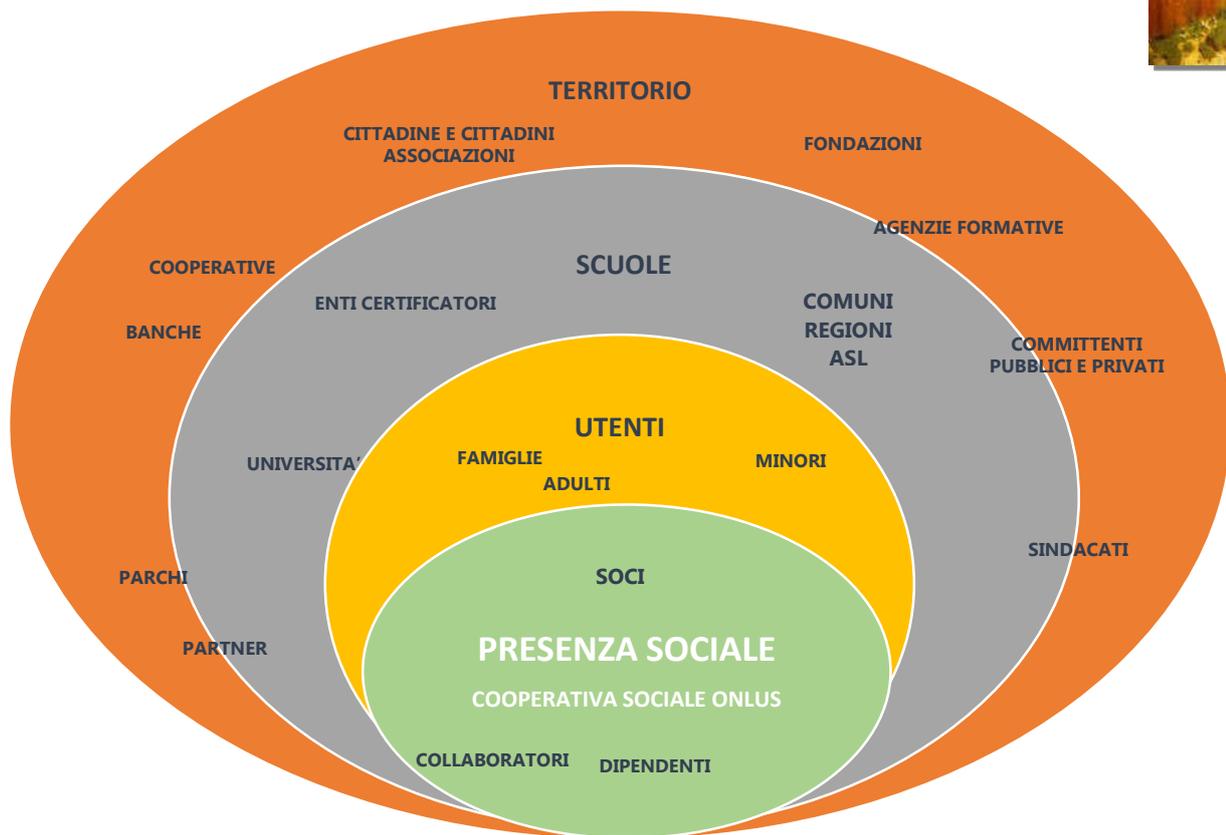
I “portatori di interesse” sono coloro che portano valori, aspettative, bisogni e interessi nei confronti della cooperativa e che direttamente o indirettamente influiscono o vengono influenzati dalle nostre attività. I “portatori di interesse” molto vicini quali i soci e i dipendenti per i quali la cooperativa risponde

al bisogno di occupazione e di professionalizzazione e gli utenti siano essi bambini, minori o adulti per i quali la cooperativa rappresenta la risposta ad un bisogno o più bisogni, da quello socio-sanitario/socio-riabilitativo e assistenziale a quello educativo.

La mappa degli stakeholder rappresenta la fotografia dei nostri portatori d’interesse di riferimento ed è suddivisa in base al diverso grado di relazione che abbiamo con ognuno.



Un'attività lunga oltre 40 anni...



La mappa degli stakeholder rappresenta lo strumento operativo più importante nella redazione del bilancio sociale, infatti ha il compito di collegare la vision e le relative strategie di mission della cooperativa ai risultati della rendicontazione. La costruzione di una relazione costante con gli stakeholder è un processo importante per la formazione di consapevolezza e valore interno ed esterno e per dare maggiore valore al Bilancio Sociale

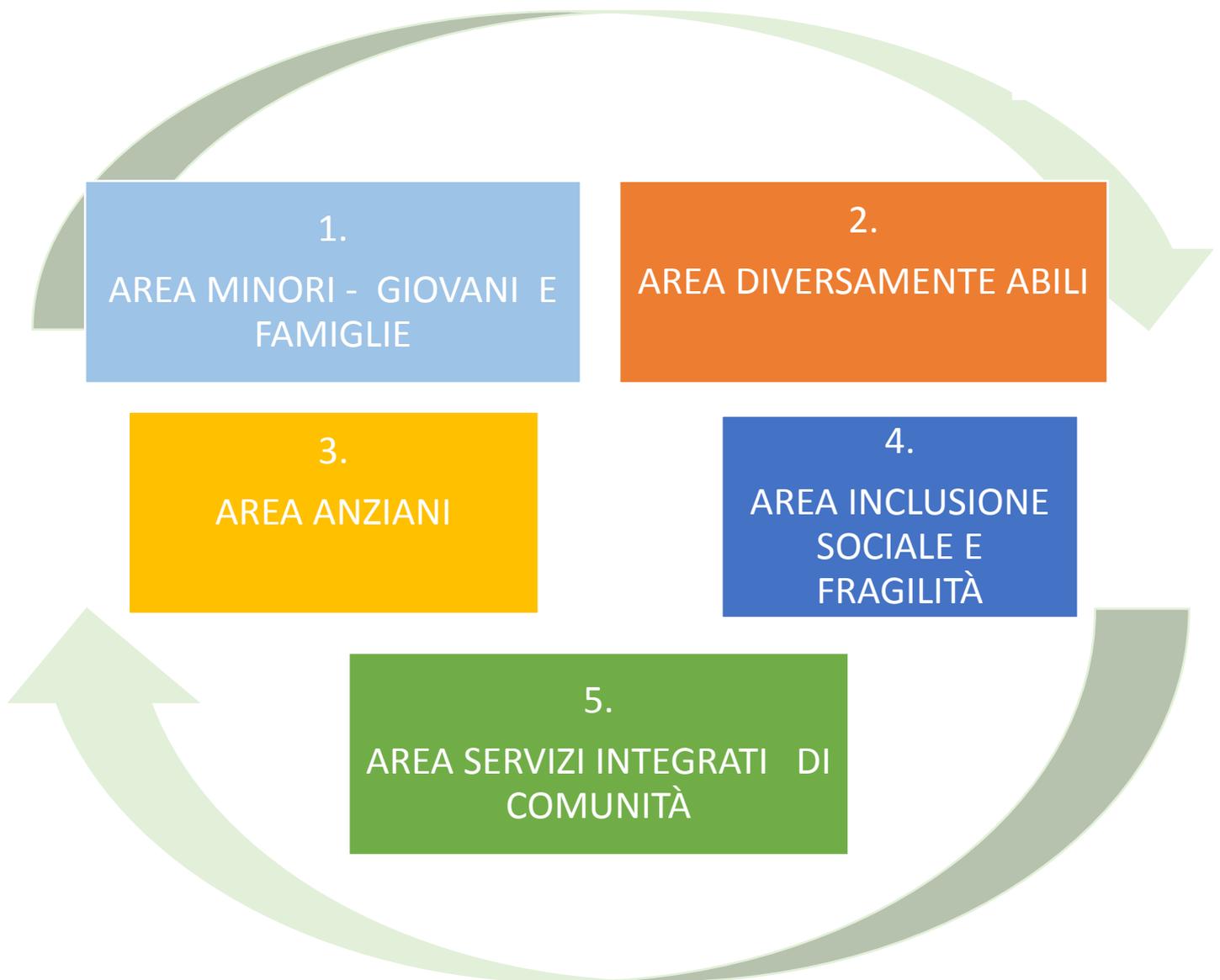
SEZIONE IV Le ATTIVITÀ e SERVIZI OFFERTI

Le nostre attività – servizi sono suddivise e organizzate in cinque macro aree e sono progettate ed erogate in relazione alle specifiche realtà territoriali - comunità che trovano a loro volta il loro perimetro-dimensione nell'area territoriale identificata con l'ente amministrativo Comune.



Un'attività lunga oltre 40 anni....

AREE D'INTERVENTO



SERVIZI OFFERTI

Servizi **domiciliari, semi residenziali e residenziali in area socio-assistenziale, educativa e ricreativa** rivolti all'infanzia, alla preadolescenza, alla adolescenza e alla famiglia quali:

- **IL SISMIF assistenza a minori e famiglie.** Servizi domiciliari di sostegno a minori e famiglie

Territori: Municipi X –XI di ROMA

- **IL SAP** il Servizio di assistenza alla persona - area minori

Territorio: Comune di Fiumicino

- **IL CENTRO DIURNO PER MINORI “DEDALO”** interventi socio - assistenziali educativi rivolti a minori di età compresa fra i 7 e i 15 anni. interventi integrativi a supporto della famiglia. Il servizio è svolto all'interno di una struttura della cooperativa.



Territorio: Comune di Fiumicino

Sede: Via C.Tommasi Crudeli, 31 - 33 cap. 00054 Fiumicino (Rm) Tel. 333.92.99.603

- **GRUPPO APPARTAMENTO MINORI (GAM) “CASA CIELO”**

- **GRUPPO APPARTAMENTO MINORI (GAM) “CASA TERRA”**

servizio a minori in struttura comunitaria della cooperativa; attività di accoglienza, supporto e sostegno psico-pedagogico, promozione dello sviluppo cognitivo ed emotivo del minore, integrazione, formazione, sostegno alla scolarizzazione e al dopo scuola, segretariato sociale, attività ludico ricreative, sostegno alla fruizione dei servizi pubblici territoriali. Il servizio è svolto all'interno di due strutture della cooperativa.



Sede: Via Portuense n. 1871 interno 1 e interno 2 cap. 00054 Fiumicino (Rm) Tel. 366.2063322

- **IL SERVIZIO DI MEDIAZIONE EDUCATIVA DOMICILIARE**
Attività di mediazione educativa domiciliare a minori segnalati dal Tribunale ed in carico ai Servizi territoriali

Territorio: Comune di Fiumicino

- **SERVIZIO SPAZIO NEUTRO (INCONTRI PROTETTI), CENTRO FAMIGLIA, SOSTEGNO PSICOLOGICO**
Prestazioni rivolte a minori segnalati dai servizi Territoriali quali vittime di maltrattamenti o di contenzioso fra i genitori.

Territorio: Comune di Fiumicino
X Municipio di Roma



Un'attività lunga oltre 40 anni...

Servizi **domiciliari, semi residenziali e residenziali in area socio-sanitaria assistenziale ed educativa e ricreativa** rivolti a minori ed adulti con disabilità fisica e/o psichica lieve-media-medio grave e grave all'infanzia, quali:



Un'attività lunga
oltre 40 anni....

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

FINALITÀ

Il servizio nasce nel Novembre del 1998 come ampliamento del Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale della persona con Handicap (S.A.I.S.H.) estendendo così l'assistenza anche agli alunni diversamente abili della scuola dell'infanzia e dell'obbligo. Ciò ha consentito interventi immediati per il rispetto del dettato della legge 29 e 104 del '92. Nell'ottica della piena integrazione il servizio favorisce l'integrazione e l'eliminazione di fenomeni fuorvianti quali l'evasione e la dispersione scolastica. Assicura il diritto allo studio e l'eliminazione di qualsivoglia ostacolo o barriera che si frapponga ad una reale opera di integrazione.

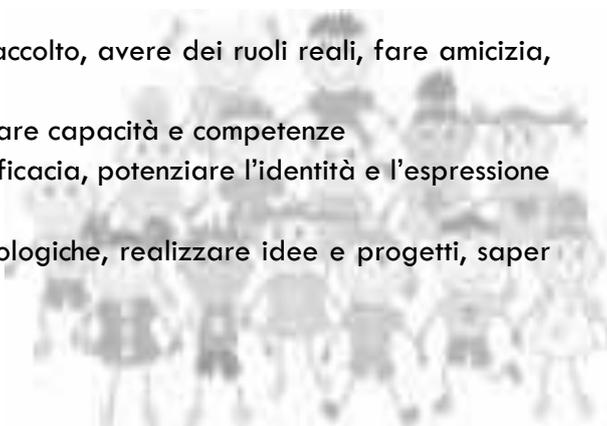
Finalità generali del servizio:

- ❑ **Il diritto allo studio, all'istruzione e all'inclusione scolastica**
- ❑ **Il diritto all'identità individuale**
- ❑ **La crescita e sviluppo delle autonomie e potenzialità individuali**
- ❑ **La relazione con gli altri**



Ogni alunno deve potersi sentire presente e partecipare:

- **nella relazione:** non solo essere accettato, ma accolto, avere dei ruoli reali, fare amicizia, poter collaborare/contribuire;
- **nell'apprendimento:** risolvere problemi, sviluppare capacità e competenze
- **nel saper essere:** sviluppare autostima e autoefficacia, potenziare l'identità e l'espressione dei propri bisogni;
- **nel saper fare:** superare barriere fisiche e psicologiche, realizzare idee e progetti, saper chiedere gli aiuti necessari.



OBIETTIVI

Il Servizio in piena sintonia con i contenuti della Legge quadro 104/92 e la L.R. 29/92 si pone i seguenti obiettivi:

- ❑ **Favorire** l'inserimento dell'allievo diversamente abile nel normale contesto scolastico
- ❑ **Consentire la comunicazione e la relazione con l'ambiente ed il gruppo scolastico**
- ❑ **Favorire il raggiungimento e il mantenimento** dell'autonomia funzionale e relazionale
- ❑ **Garantire sostegno e mediazione per i bisogni essenziali** (autonomia personale, spostamento, attivazione di funzioni prassiche, incluso il momento del pasto, e della comunicazione)
- ❑ **Coadiuvare** il corpo docente nella realizzazione del P.E.I.
- ❑ **Stimolare** l'allievo a percepire ed esprimere le proprie capacità divenendo attore della propria riabilitazione)

PRESTAZIONI

Il Servizio offre interventi di assistenza fisica e di relazione:

Interventi di ausilio e vigilanza degli alunni e supporto al corpo docente nello svolgimento dell'attività didattico-educativa interna e all'inclusione in aula e / o nel gruppo classe prevenendo situazioni di isolamento:

- Attività di supporto al corpo docente nello svolgimento dell'attività didattico – educativa interna e all'inclusione in aula e/o nel gruppo classe, prevenendo situazioni di isolamento
- Predisposizione di materiale e suppellettili necessari alle varie attività
- Attività tese a favorire la relazione degli alunni con disabilità e incoraggiare la socializzazione per promuovere l'espressione delle potenzialità personali, proponendosi come "traduttore" e ponte, ove necessario, con i compagni di classe
- Attività di laboratorio
- Attività ludico motorie (sia in aula che in apposite strutture)
- Accompagnamento nelle uscite didattiche, gite e viaggi d'istruzione

Interventi specifici di assistenza nei confronti di alunni portatori di handicap non autonomi:

- Accompagnamento e/o sorveglianza dell'alunno/a dal mezzo di trasporto all'aula e viceversa, aiutandolo sia nella deambulazione sia nella gestione di eventuali ausili
- Aiuto nello spostamento nei locali all'interno della scuola e nelle attività di particolare disagio
- Aiuto nell'utilizzo dei servizi igienici e nella pulizia personale con predisposizione ed organizzazione di spazi idonei allo scopo
- Supporto durante la condivisione del pasto fornendo il supporto necessario e operando per favorire una corretta educazione alimentare e un buon rapporto con il cibo durante il momento della mensa
- Aiuto nell'utilizzo di ausili ortopedici
- Controllo per la somministrazione di trattamenti farmacologici qualora presenti e quando previsti nei piani di intervento, con le condizioni dettate dal regolamento del servizio
- Accompagnamento nelle uscite e nelle attività programmate e durante i viaggi di istruzione

DESTINATARI

Il Servizio si rivolge ad alunni ed alunne con disabilità certificata, o in via di certificazione, ai sensi dell'art. 3 della Legge quadro n. 104/92, frequentanti le Scuole dell'Infanzia Capitoline e dello Stato, nonché le scuole statali Primarie e Secondarie di I grado presenti nel territorio di Roma Capitale.

ACCESSO

➤ Domanda

La domanda per la richiesta del Servizio **deve essere presentata** da parte degli aventi diritto **al Municipio per le scuole dell'infanzia capitoline e al Dirigente scolastico per gli Istituti Comprensivi statali** i quali provvederanno a inoltrare la richiesta e documenti necessari al Municipio.

➤ Scelta dell'utente

Le famiglie potranno liberamente scegliere l'Organismo (cooperativa) che gestirà il servizio tra quelli accreditati.

il Municipio con l'ausilio dei Dirigenti Scolastici fornirà tutte le indicazioni sugli organismi accreditati inseriti nel registro municipale e fornirà la scheda tecnica sintetica e la carta dei servizi dell'Organismo

Specifiche prassi da seguire nella presentazione della richiesta sono definite dal Servizio Sociale Municipale.

➤ Costi di fruizione del Servizio

Il costo del Servizio è a carico dell'Ente Locale.

LUOGO DELL'INTERVENTO

Il Servizio viene erogato presso gli Istituti Scolastici in favore degli alunni e delle alunne con disabilità.



STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La cooperativa è impegnata al rispetto dei seguenti elementi di qualità del servizio:

- Incontri congiunti con le scuole per concordare orari e Piano di intervento Personalizzato
- Colloqui con le famiglie per sopravvenute esigenze dell'alunno / valutazione congiunta degli obiettivi / andamento del servizio / suggerimenti / richieste
- Continuità dell'operatore
- Flessibilità nella programmazione degli orari

- Particolare cura alla creazione di rapporti positivi fra l'operatore/ la cooperativa ed il corpo docente / le famiglie degli alunni/e
- Impiego di personale qualificato nell'erogazione del servizio
- formazione periodica programmata del personale addetto al servizio
- Individuazione dell'operatore sulla base delle caratteristiche degli alunni
- Disponibilità di un'équipe di sostituti per assenze programmate dell'OEPAC titolare
- Monitoraggio e verifica trimestrale dell'andamento del servizio
- Partecipazione dell'operatore ai GLH operativi
- Supervisione e programmazione del servizio
- Raccordo con i Servizi Territoriali (Servizio Sociale e ASL) per la verifica e aggiornamento del lavoro svolto

FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali coinvolte sono:

- Assistente Sociale Coordinatore del Servizio
- OEPAC

Intervengono inoltre nel servizio:

- Coordinatore Tecnico-Organizzativo
- Psicologo Supervisore
- Responsabile Gestione Qualità
- Responsabile della Sicurezza sul Lavoro



Un'attività lunga oltre 40 anni...

- **SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA A STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI FREQUENTANTI Istituti di ISTRUZIONE SUPERIORE** attività tese ad agevolare la frequenza e la permanenza degli studenti diversamente abili nell'ambito scolastico per garantire il diritto allo studio

Territorio: X Municipio di ROMA

☞ **FINALITÀ.** Il Servizio ha la finalità di rispondere ad un reale inserimento scolastico di alunni diversamente abili o portatori di varie forme di disagio. Il Servizio pertanto mira a rendere effettivo il diritto allo studio sancito dalla legislazione nazionale per le persone con handicap, qualunque sia il grado di intensità della limitazione, così come promosso dalla legge 104/92. Offre prestazioni finalizzate all'autonomia ed all'integrazione sociale degli adolescenti in temporanea o permanente limitazione della propria autonomia che frequentano le scuole di secondo grado. Altra finalità consiste nel fornire strumenti educativi per tutti quegli adolescenti che pur non possedendo una invalidità certificata, presentano varie forme di disagio: relazionale, comportamentale, difficoltà nell'apprendimento.

☞ **OBIETTIVI** Gli obiettivi che il Servizio si propone sono: ⇒Agevolare la frequenza e la permanenza degli studenti disabili nell'ambito scolastico per garantire il diritto allo studio anche nelle scuole di secondo grado⇒Facilitare l'inserimento e la partecipazione attiva degli alunni disabili alle attività didattiche svolte dal personale insegnante, supportandoli nel raggiungimento degli obiettivi di integrazione e di autonomia personale, in attuazione dei programmi educativi concordati dagli insegnanti in collaborazione con i servizi socio-sanitari territoriali ⇒Offrire sostegno personale agli alunni disabili nelle attività di socializzazione e nell'acquisizione di capacità comunicative, volte all'integrazione e alla valorizzazione di abilità personali⇒Promuovere interventi sia individuali che rivolti al gruppo per favorire la relazione con il gruppo dei pari, e lo sviluppo dell'identità personale

☞ **LUOGO DELL'INTERVENTO** Il Servizio viene erogato presso gli Istituti Scolastici.

- **IL SAISH assistenza a minori ed adulti con disabilità.**

Territori : Municipi X –XI di ROMA

Servizi individuali di assistenza domiciliare ed attività di gruppo / laboratoriali c/o centri diurni messi a disposizione dalla cooperativa



⇒ **CENTRO DIURNO "LA CRISALIDE"**

Sito in Via D. Stieповich, 26 cap 00121 Roma (RM)
Tel. 06.56.40.426



⇒ **CENTRO DIURNO "ARTE IN MOVIMENTO"**

Sito in Via Dei Romagnoli, 63/65/67 cap 00 121 Ostia (RM)
Tel. 06.65.81.697 - 366.58.80.781

- **IL POLO DI SOCIALIZZAZIONE “RAGGIO DI SOLE” CENTRO DIURNO PER ADULTI DIVERSAMENTE ABILI**

Territorio: X Municipio di ROMA



Sede in comodato d'uso dal X Municipio sita in Via di Monte Cugno n. 10

Tel. 339.6806102

- **IL SAP** Servizio di assistenza alla persona - area disabili. Il Servizio di assistenza domiciliare alle persone con disabilità è volto al mantenimento e allo sviluppo dell'autosufficienza, dell'autonomia e dell'integrazione sociale della persona con disabilità e ad offrire sostegno e sollievo al nucleo familiare. Le prestazioni sono organizzate in due aree: interventi a domicilio e interventi organizzati in attività di gruppo per giovani e adulti. Le attività di gruppo / laboratoriali sono realizzate presso i locali messi a disposizione dalla cooperativa della struttura



⇒ **PoSES :**

Via Portuense, 2107 – 00054 Fiumicino (RM)

Territorio: Comune di Fiumicino

- presso la sede operativa PoSES nel dicembre 2021 sono stati strutturati ed adeguati locali destinati al **CENTRO DIURNO PER DISABILI**



Via Portuense, 2107 – 00054 Fiumicino (RM)

Territorio: Comune di Fiumicino

- **LA CASA FAMIGLIA “SOLE DENTRO”** servizio socio-assistenziale residenziale a disabili gravi, con insufficiente o assente sostegno familiare, realizzato in una struttura ad alta intensità assistenziale



Casa Famiglia (Dopo di Noi) della cooperativa.

Sita in Via Giorgio Giorgis, 162-164 cap 00054

Fiumicino (RM) Tel. 06.65.03.9003

3. AREA ANZIANI

Servizi dedicati agli anziani **in area socio-sanitaria assistenziale e culturale ricreativa** quali:

- **IL SAISA servizi individuali di assistenza domiciliare**

Territori : Municipi X –XI -XII di ROMA

- **IL SERVIZIO DIMISSIONI PROTETTE** Servizio socio-assistenziale a favore di persone non autosufficienti a seguito di dimissioni protette da strutture ospedaliere. Prestazioni socio-assistenziali personalizzate rivolte a persone sole, o inserite in nuclei familiari fragili, che necessitano di supporto nella fase di rientro al proprio domicilio dopo un periodo di ospedale

Territorio: Comune di Fiumicino

- **SERVIZIO DI CURA E ASSISTENZA DOMICILIARE IN FAVORE DEI MALATI DI ALZHEIMER E AI LORO FAMILIARI** Prestazioni socio assistenziali domiciliari: cura e assistenza di base dei malati di Alzheimer; attività di gruppo per il mantenimento e lo sviluppo delle residue autonomie sociali e delle abilità residue; interventi di supporto al gruppo familiare; incontri programmati tra i familiari dei pazienti.

Territorio: Comune di Fiumicino

Comprende i servizi dedicati all'inclusione sociale:

- **SERVIZIO DI COADIUVAMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE PER IL RAFFORZAMENTO DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE PER LA GESTIONE DI ATTIVITÀ INERENTI IL REDDITO DI CITTADINANZA** Informazione e assistenza agli utenti; espletamento di tutte le funzioni amministrative che il Decreto attribuisce ad Ente comunale; rapporti con l'INPS; rapporti con il Centro per l'impiego; supporto amministrativo agli assistenti sociali in tutto l'iter di presa in carico dei nuclei.

Territorio: Comune di Fiumicino

Comprende attività ed interventi sociali culturali eco-solidali integrati e circolari tra beneficiari. Interventi diversi ed aperti ove la pro-attività di ognuno trova luogo indipendentemente dalla propria condizione (diversamente abile, adulto, minore, anziano)

- **SEDE OPERATIVA PoSES - Polo Sociale Eco Solidale-**
Alla ricerca della *Comunità perduta* il Po.S.E.S. si configura come diverso approccio, culturale e metodologico al disagio, all'emarginazione e all'esclusione sociale. L'ambiente naturale, la terra, i suoi frutti, risorse semplici da cui imparare e ripartire: conoscenza, cura, condivisione, lavoro, il "senso del limite" e la ricerca del "senso delle cose" Il servizio è svolto all'interno di due strutture della cooperativa.



Via Portuense, 2107 – 00054 Fiumicino (RM)



Via del Casale S. Lucia, 48
cap. 00054 Fiumicino (RM)

4. AREA INCLUSIONE SOCIALE E FRAGILITÀ

5. AREA SERVIZI INTEGRATI E DI COMUNITÀ

SEZIONE V STRUMENTI DELLA QUALITÀ – GESTIONE DEI RECLAMI

Gli strumenti utilizzati per la misurazione della soddisfazione del servizio sono:

a) IL QUESTIONARIO

b) IL VERBALE DI VERIFICA DEL SERVIZIO

c) IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI/SEGNALAZIONI E AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE



b) a) IL QUESTIONARIO

La cooperativa investe una particolare attenzione alla soddisfazione del cliente: per monitorare questo aspetto ha elaborato dei Questionari di Customer Satisfaction.

Tutti i giudizi espressi nei questionari inferiori a 3 vengono trattati e gestiti come non conformità.

➔ **La somministrazione dei questionari è annuale** e successivamente il Responsabile della Gestione Qualità provvede ad elaborarne i dati.

➔ **Tutti i giudizi espressi nei questionari inferiori a 3 vengono trattati e gestiti come non conformità.**



Un'attività lunga oltre 40 anni...

c) IL VERBALE DI VERIFICA DEL SERVIZIO

Il Responsabile Tecnico del Servizio, secondo quanto programmata nel Piano dei Controlli **contatta direttamente l'utente e mediante visita domiciliare** verifica la rispondenza del servizio erogato ai bisogni espressi dell'utenza, registrando il livello di qualità del servizio recepito dall'utente .



a) IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI, SEGNALAZIONI, NON CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Il trattamento dei reclami e segnalazioni, nonché delle non conformità ed azioni correttive e preventive sono state procedurate nel nostro sistema di gestione qualità al fine di:



- ↳ **prevenire la ricorrenza dei reclami e delle non conformità;**
- ↳ **eliminare le cause esistenti e potenziali** di non conformità di servizio, processo, sistema;
- ↳ **migliorare l'efficacia e l'efficienza** del servizio e dell'intero sistema qualità.

I reclami possono essere presentati mediante:

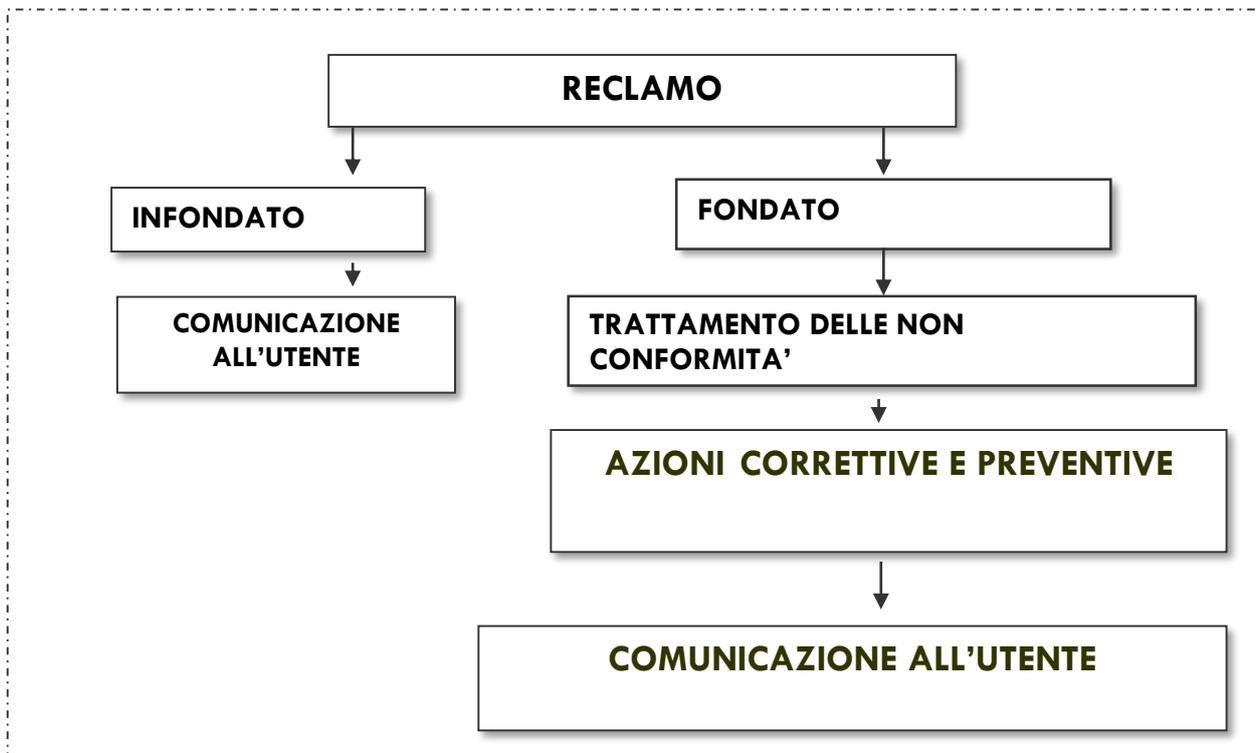
- **colloquio**
- **comunicazione telefonica – via fax e via e-mail ai nostri numeri e indirizzi:**
tel/fax. 06.65.81.697-898
e-mail: presenzasociale@tiscali.it
- **compilazione di apposita scheda reclami**



Un'attività lunga oltre 40 anni...

Il reclamo pervenuto dall'utente/cliente viene attentamente esaminato dal **Responsabile Tecnico del Servizio** che verifica se il reclamo è infondato o fondato. Nel caso in cui rileva la sua fondatezza segnala il reclamo al Responsabile della Gestione Qualità che apre il rapporto di non conformità. Tutti i reclami sono registrati su un apposito Registro Reclami Clienti.

Trattamento del Reclamo



Il **RESPONSABILE TECNICO** presa visione del reclamo dell'utente, provvede immediatamente a **contattare direttamente l'utente** per approfondire i contenuti del Reclamo e se necessario provvede ad effettuare visita al suo domicilio.

Il **RESPONSABILE DELLA GESTIONE QUALITÀ** congiuntamente al Responsabile Tecnico del Servizio sulla base delle informazioni ricevute dall'utente provvede a:

- ✚ **Compilare il Rapporto di Non Conformità**
- ✚ **Valutare l'accettabilità o meno della contestazione**
- ✚ **Identificare il tipo di intervento/prestazione non conforme oggetto di contestazione**
- ✚ **Definire il Trattamento da intraprendere**
- ✚ **Segnalare all'utente la decisione intrapresa**

Il Responsabile Tecnico del Servizio provvede a intraprendere il Trattamento stabilito che necessariamente deve tenere conto degli effetti, sia reali che potenziali, che la non conformità può provocare all'utente.

L'esito del Trattamento intrapreso è riportato dal Responsabile della Gestione Qualità nel Rapporto di Non Conformità, nel Registro Reclami e notificato all'Utente.

SEZIONE VI

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE/CLIENTE



I DIRITTI:

1. L'Utente/Cliente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. L'Utente/Cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
3. L'Utente/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.
4. L'Utente/Cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
5. L'Utente/Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
6. L'Utente/Cliente ha diritto di recedere dal contratto dandone comunicazione ai Responsabili della Cooperativa con preavviso di giorni 7.

I DOVERI:

1. L'Utente/Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.

2. L'Utente/Cliente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili della Cooperativa dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni.

3. L'Utente/Cliente ha il dovere di comunicare ai Responsabili della Cooperativa, entro le 4 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso.

4. L'Utente/Cliente ha il dovere di compilare correttamente il "Foglio firma Utente" al termine di ogni prestazione.

RISARCIMENTI

Tutti gli Operatori della Cooperativa Presenza Sociale –Onlus, 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 per cause dipendenti dalla Cooperativa, l'Utente/Cliente ha diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il Responsabile del Servizio della Cooperativa.



Presenza Sociale Società Cooperativa Onlus
Un'attività lunga oltre 40 anni....