

CARTA DEI SERVIZI



AISS
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE



Indice

1. Perché la carta dei servizi.....	pag. 1
2. Chi siamo.....	pag. 2
3. Mission e vision.....	pag. 4
4. Principi di riferimento.....	pag. 6
5. Diritti e doveri degli utenti.....	pag. 7
6. La nostra struttura organizzativa.....	pag. 8
7. Risorse umane.....	pag. 9
8. La nostra Rete.....	pag.10
9. I nostri servizi.....	pag.12
10. La qualità.....	pag.40
11. Gestione della privacy.....	pag.43
12. Reclami e suggerimenti.....	pag.44
13. Contatti.....	pag.45
14. Allegato.....	pag.46

1

PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi stabilisce i principi e le condizioni per l'erogazione dei servizi gestiti da AISS in un impegno formale con tutti gli utenti. Rappresenta uno strumento di trasparenza rispetto alle procedure di accesso, di fruizione e di valutazione dei servizi messi a disposizione; funzione della carta è quindi di agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi erogati secondo gli indicatori-standard dichiarati in tale sede.

LA CARTA DEI SERVIZI È REDATTA DA AISS PER

- Definire gli standard qualitativi e quantitativi garantiti agli utenti e impegnarsi nel rispetto della loro applicazione;
- Definire i metodi adottati per la verifica dell'efficacia dei servizi prestati;
- Definire gli strumenti di informazione, le modalità di partecipazione e le procedure di tutela degli utenti;
- Stabilire un rapporto di chiarezza e trasparenza nei confronti degli utenti;
- Garantire l'applicazione di procedure codificate secondo una specifica suddivisione dei ruoli e delle responsabilità per i servizi erogati.

AISS si impegna a osservare tutte le indicazioni contenute nella presente Carta, alla loro applicazione e a rispettare lo standard qualitativo dichiarato.

CHI SIAMO

AISS - Assistenza Inclusione Sociale e Solidarietà.

Siamo una Cooperativa Sociale di "tipo A" fondata nel 1993 da un gruppo di operatori che già dal 1985 svolgevano attività di assistenza nei primi servizi erogati a favore di persone con disabilità dal Comune di Roma.

Oggi, dopo **30 anni** di attività AISS è rappresentata da oltre 460 soci e lavoratori, assiste oltre 1.000 utenti erogando circa 400.000 ore di assistenza l'anno, sia nel territorio di Roma Capitale che nella Provincia di Roma.

Siamo specializzati nella progettazione e gestione di **servizi di tipo assistenziale ed educativo** grazie a uno staff multidisciplinare di consolidata esperienza e a un impegno costante di ricerca, di collaborazione, di sviluppo della rete, per essere sempre più efficaci e innovativi nell'andare incontro alle esigenze delle persone con disabilità, anziane, minori e delle famiglie.

Le metodologie applicate e le soluzioni che proponiamo cercano sempre di apportare elementi migliorativi che possano **migliorare la Qualità della Vita** delle persone che assistiamo e la soddisfazione delle loro esigenze sono sempre poste al centro del nostro agire.

Nel campo della disabilità ci occupiamo di assistenza educativa scolastica, assistenza specialistica, assistenza domiciliare e di inserimento lavorativo, organizziamo laboratori e attività di gruppo, centri estivi, soggiorni e weekend, e nell'ultimo periodo del progetto Durante e Dopo di Noi.

Negli ultimi 15 anni ci siamo specializzati nella gestione di **servizi educativi per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni con disabilità** mediante interventi finalizzati al supporto educativo e alla promozione dell'autonomia personale e alla facilitazione dei processi di comunicazione e inclusione nell'ambiente scolastico ed extrascolastico. Nel territorio capitolino siamo presenti in 30 scuole dell'Infanzia e 17 Istituti Comprensivi afferenti ai Municipi I, VI, IX, XV con un bacino di utenza pari a oltre 700 alunni.

Il nostro personale OEPAC impiega quotidianamente **tecniche di intervento altamente personalizzate** che rispettano il funzionamento dell'alunno e che agiscono contestualmente sia su di esso che sull'ambiente scolastico in cui è inserito, secondo una prospettiva bio-psico-sociale che si ispira all'ICF-CY.

“Diventare grandi insieme” è la visione che rispecchia il nostro pensiero e il nostro agire quotidiano poiché intendiamo essere sempre al fianco dei beneficiari dei nostri servizi, analizzare costantemente i loro bisogni e i loro cambiamenti per progettare interventi che li accompagnino in un percorso di vita all’insegna dell’inclusione e della partecipazione attiva. Tutto ciò lo facciamo attraverso la cura profonda dei rapporti con i nostri utenti, gli Enti committenti, i soci e i lavoratori, cercando di incrementare la qualità dei nostri servizi mediante la formazione, l’aggiornamento professionale, l’innovazione, la collaborazione e il lavoro in rete con Enti pubblici e Organismi del privato sociale, la garanzia del benessere dei lavoratori attraverso le strategie di welfare, la valorizzazione delle competenze e la partecipazione.

DATI GENERALI

AISS è certificata secondo lo standard di qualità
UNI EN ISO 9001:2015
ISO 37001 e PDR 125/2022



Ha ottenuto un Rating di Legalità di ★★+



Aderisce a Confcooperative, Federsolidarietà, partecipa alle Consulte cittadine e ai Tavoli tematici del Settore Sociale.



DENOMINAZIONE	AISS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
CODICE FISCALE	04462601008
PARTITA IVA	04462601008
FORMA GIURIDICA	COOPERATIVA SOCIALE DI TIPO “A”
SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA	VIA MONTE ZEBIO N. 30 - 00195 ROMA
ALTRA SEDE	VIA APPIA NUOVA 361/A - 00181 ROMA
TELEFONO	06-97277736
FAX	06-68301733
EMAIL	aiss@aisscoop.it
PEC	aiss@pec.confcooperative.it
SITO WEB	www.aisscoop.com
ISCRIZIONE RUNTS	REP. 18965 DEL 21/03/2022
ALBO DELLE COOPERATIVE	NAZIONALE A167112 - REGIONALE 254/2000
CODICE ATECO	88.10.00

3

MISSION E VISION

La nostra **mission** si basa sul perseguimento dell'interesse generale della comunità per la promozione umana e l'inclusione sociale dei cittadini, secondo i principi di mutualità e solidarietà, attraverso la gestione di servizi socio assistenziali ed educativi.

Le nostre attività sono progettate ponendo la **“persona al centro”** con una speciale attenzione al mantenimento e rafforzamento delle sue autonomie, nonché alla sua inclusione e partecipazione predisponendo progetti che siano il più possibile personalizzati sulla base delle esigenze e aspettative di ognuno.

Cerchiamo di essere un **punto di riferimento nel settore assistenziale ed educativo** per persone con disabilità, anziane e minori in merito alla qualità e affidabilità dei servizi stando al passo con i loro bisogni.

Agiamo quotidianamente secondo la convinzione che solo mediante l'accurata predisposizione di **progetti integrati** di sostegno e rafforzamento delle autonomie e dei legami socio-relazionali sia possibile il superamento di ogni forma di esclusione sociale.

CI IMPEGNAMO A COMPRENDERE I BISOGNI E A PROGETTARE RISPOSTE

Rivolghiamo inoltre una speciale attenzione anche a tutti i nostri lavoratori riconoscendo il **valore sociale del loro lavoro**, incentivando la loro partecipazione, garantendogli una stabilità lavorativa ed economica e una gestione impostata sulla trasparenza e il loro coinvolgimento nella condivisione degli obiettivi, nella predisposizione dei progetti e nella condivisione dei risultati.



“Diventare grandi insieme” è la visione che rispecchia il nostro pensiero e il nostro agire quotidiano. Pur mantenendo una dimensione di carattere territoriale intendiamo crescere insieme ai nostri dipendenti e a tutte le persone che assistiamo, attraverso l’applicazione di strategie organizzative, metodologie e tecniche di intervento che consentano di migliorare la qualità dei servizi che offriamo. Crescere vuol dire essere sempre al fianco dei beneficiari dei nostri servizi, analizzare costantemente i loro bisogni e i loro cambiamenti per progettare interventi che li accompagnino in un percorso di vita all’insegna dell’inclusione e dalla partecipazione. Tutto ciò lo facciamo attraverso



4

PRINCIPI DI RIFERIMENTO

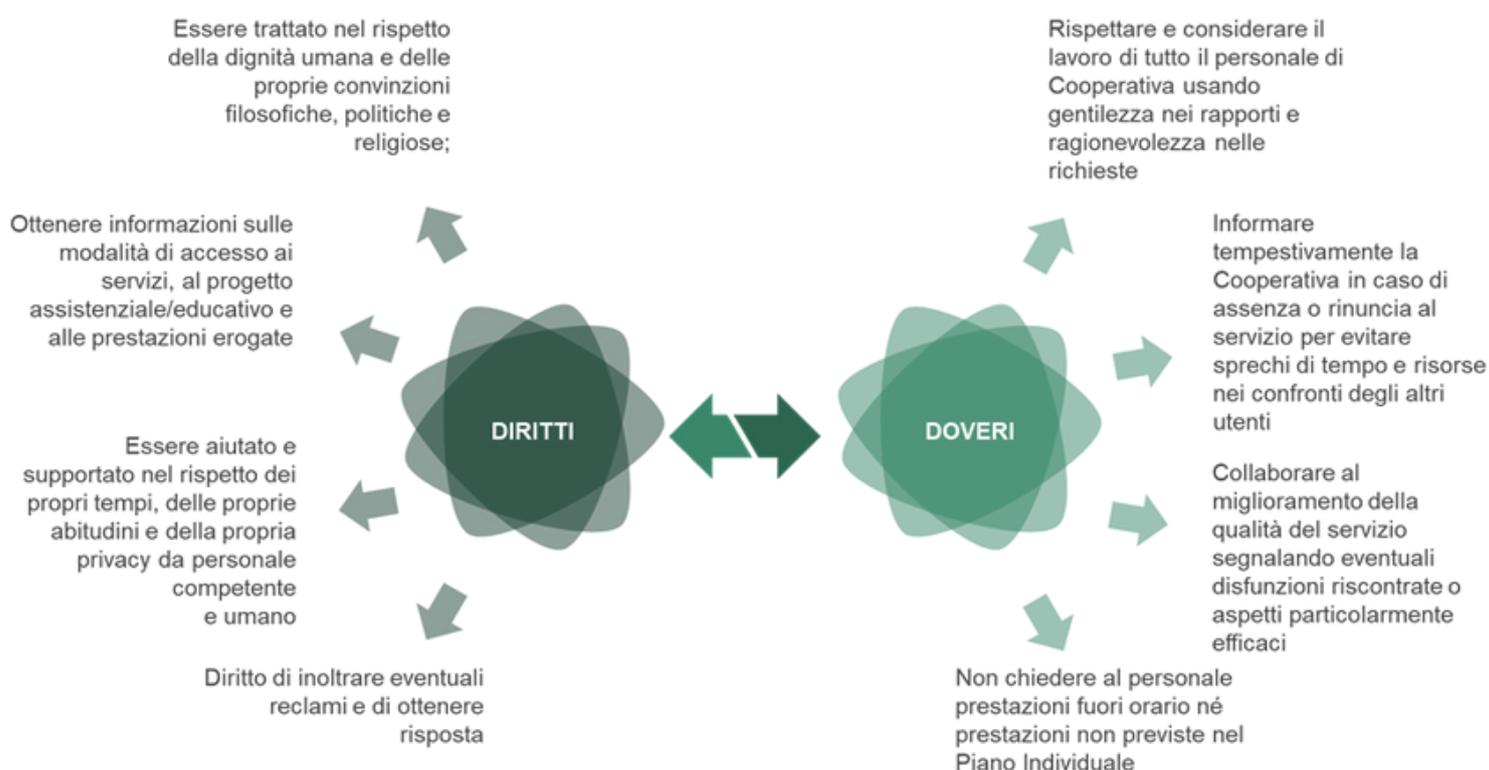
I principi di seguito elencati sono premesse e condizioni indispensabili per la promozione del benessere psico-fisico e sociale di tutti i nostri utenti, finalità alle quali tende il nostro agire quotidiano:

- ✓ **Centralità della persona e della famiglia**
Tutti i servizi sono erogati sulla base di progetti individuali e si sviluppano tenendo conto delle necessità, dei desideri e preferenze di ciascun utente.
- ✓ **Eguaglianza dei diritti degli utenti**
Nessuno può essere discriminato sulla base del proprio status sociale e degli interessi personali. Per tale ragione le norme sui rapporti tra operatori e utenti sono uguali per tutti al fine di garantire parità di trattamento e uniformità nelle prestazioni.
- ✓ **Continuità nell'erogazione degli interventi**
La continuità degli interventi è un valore imprescindibile dell'agire della Cooperativa per garantire il diritto degli utenti a prestazioni continue, organiche e complete.
- ✓ **Etica e professionalità**
Sono le basi fondanti dell'agire quotidiano e sono considerati come valori primari di una cultura solidale.
- ✓ **Valore delle risorse umane**
Riconosciute come perno fondamentale della Cooperativa, da tutelare e valorizzare anche attraverso un continuo incremento delle competenze tecniche e professionali.
- ✓ **Riservatezza**
AISS garantisce agli utenti la massima riservatezza rispetto alle informazioni di cui viene a conoscenza durante l'erogazione di ciascun servizio. Tutti gli operatori impiegati e il personale di Cooperativa sono tenuti al rispetto del segreto professionale.
- ✓ **Partecipazione**
AISS garantisce un'informazione completa e trasparente sui servizi erogati favorendo la partecipazione degli utenti e dei familiari anche attraverso la presentazione di richieste, osservazioni, reclami e suggerimenti rispetto ai servizi erogati.

5

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

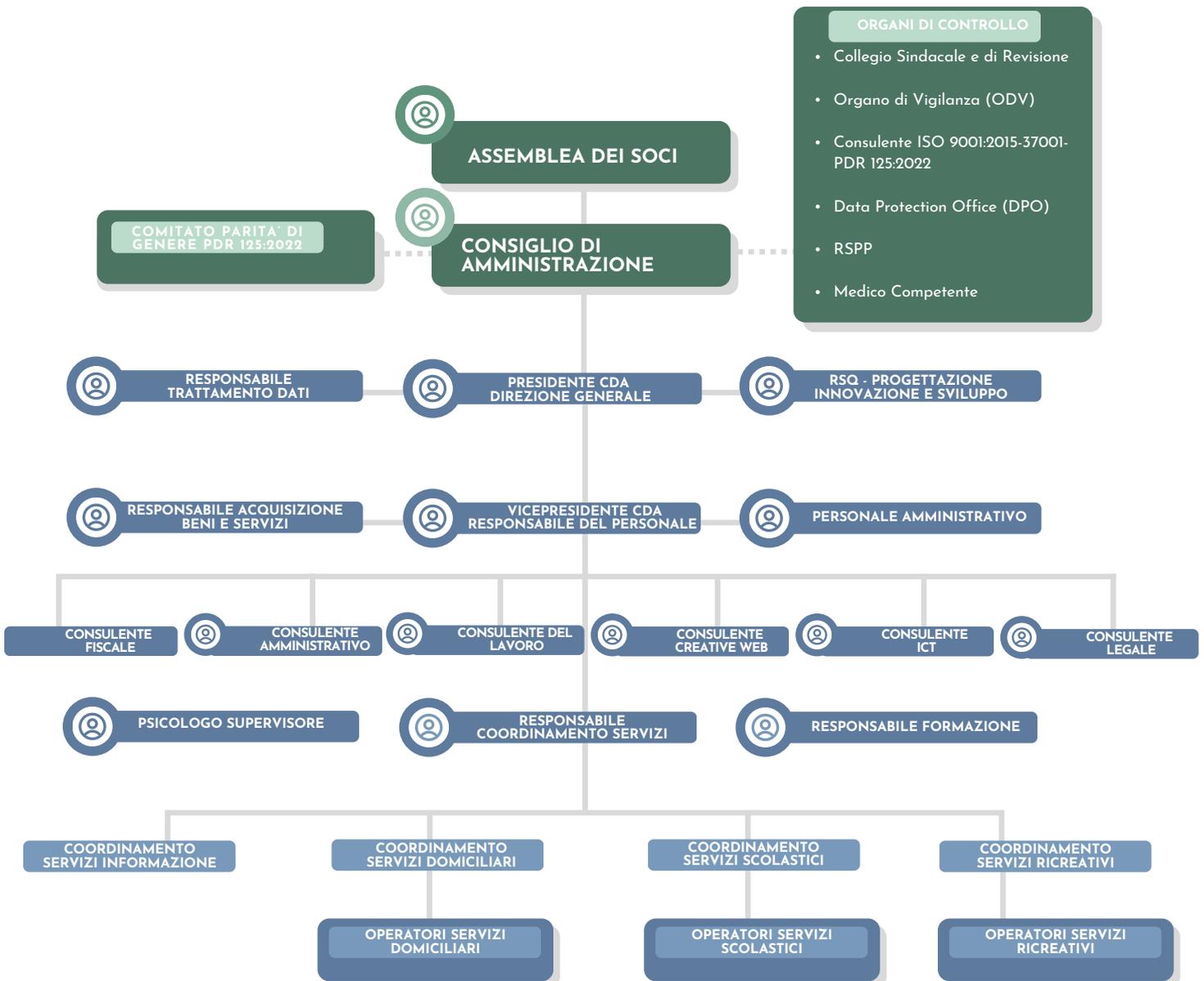
Tutte le persone che usufruiscono dei nostri servizi possono godere dei diritti descritti a seguire e analogamente sono tenuti a rispettare i doveri riportati nello schema:



LA PERSONA È AL CENTRO DEL NOSTRO AGIRE E TUTTI NOI RICONOSCIAMO COME PRIMARIO IL SUO DIRITTO DI PARTECIPAZIONE AFFINCHÉ POSSA AVERE UN'ASSISTENZA PERSONALIZZATA CHE RISPONDA IN MODO COMPLETO AI SUOI BISOGNI.

LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa è la risultante delle scelte mediante le quali il lavoro è diviso, ordinato e coordinato all'interno del sistema organizzativo di AISS; essa è definita in modo formalizzato e chiaro rispetto all'attribuzione delle responsabilità di gestione, ai ruoli gerarchici e alle reciproche relazioni tra funzioni che sono definiti secondo il seguente organigramma:



7

RISORSE UMANE

I servizi erogati dalla Cooperativa prevedono il coinvolgimento di risorse umane afferenti alle aree:



01

DIREZIONE

È costituita dal Presidente del CDA e Legale Rappresentante che è responsabile della gestione complessiva dei servizi e referente per gli Enti committenti del rispetto dei contratti di gestione. Vigila sull'impiego delle risorse economiche e sull'attuazione dei principi guida della Cooperativa.

02

AMMINISTRAZIONE

Ne fanno parte il Responsabile Acquisizione Beni e Servizi, il Responsabile Amministrativo, del personale, il personale amministrativo (Consulente del lavoro, e Segreteria amministrativa). Si occupa dell'amministrazione e della gestione delle risorse umane per il governo dei servizi.

03

COORDINAMENTO

È composto da Psicologi, Assistenti Sociali, Educatori Professionali con pluriennale esperienza nel Coordinamento di servizi assistenziali ed educativi. Si occupa della gestione operativa dei servizi, della gestione del personale e del rapporto con gli utenti e con i Referenti degli Enti committenti.

04

OPERATORI DOMICILIARI

Sono OSS, ADEST, Educatori Professionali. Si occupano della realizzazione di interventi domiciliari di carattere assistenziale ed educativo nei confronti di anziani, minori e persone con disabilità. Rendono concreti gli obiettivi previsti dal PAI/PEI di ciascun utente.

05

OPERATORI SERVIZI SCOLASTICI

Sono OEPAC, Psicologi, Educatori Professionali, Pedagogisti, Assistenti alla Comunicazione con pluriennale esperienza. Erogano interventi di carattere educativo all'interno del contesto scolastico in collaborazione con il personale docente in un'ottica di collaborazione e integrazione delle competenze, in relazione al PEI di ciascun alunno.

06

OPERATORI SERVIZI RICREATIVI

Sono Animatori, Educatori Professionali, Tecnici di Laboratorio con pluriennale esperienza. Svolgono attività di intrattenimento sociale attraverso specifiche metodologie e tecniche di animazione e di gioco.

**LA NOSTRA FORZA È COSTITUITA
DALL'INSIEME DELLE COMPETENZE DEL NOSTRO TEAM**

LA NOSTRA RETE

Ci avvaliamo di una dimensione interna con le funzioni e divisioni appena descritte cui si aggiunge una dimensione esterna costituita dalla Rete, ovvero dall'insieme delle relazioni infra-organizzative che comprendono Associazioni e Organismi del Terzo Settore, con cui mediante reciproci accordi di collaborazione e protocolli di intesa progettiamo interventi multidimensionali e integrati per accrescere il benessere delle persone assistite. Attraverso la Rete siamo in grado di implementare strategie organizzative, metodologie di intervento, competenze per potenziare e migliorare i risultati degli interventi a beneficio dell'intera collettività. I principali soggetti che collaborano in Rete con AISS sono:

ENTI PUBBLICI

Roma Capitale Dipartimento Politiche Sociali Sussidiarietà e Salute
 Direzioni Socio Educative Municipi I, III, VI, VII, IX, XI, XIII, XIV, XV
 Consulte delle Persone con Disabilità
 ASL Roma 1
 Istituto Leonarda Vaccari Ente Morale
 I.C. eSpazia di Monterotondo
 Comune di Castelnuovo di Porto



ORGANISMI E PRIVATO SOCIALE

Be&Able Cooperativa Sociale ONLUS; Cassiavass Società Cooperativa Sociale ONLUS; Cassiopea Cooperativa Sociale; Ceralacca Cooperativa Sociale Integrata Polifunzionale ONLUS; Cospexa Cooperativa Sociale; Psicoterapia Medica Cooperativa Sociale; Eureka Cooperativa Sociale; Eureka I Cooperativa Sociale; Man at Work Cooperativa Sociale; Apriti Sesamo Cooperativa Sociale; Le Mille e Una Notte Cooperativa Sociale; Fare Rete ONLUS; Nuovi Orizzonti Cooperativa Sociale ONLUS; Obiettivo Uomo Cooperativa Sociale; Promo Civitas Associazione; Risvolti Cooperativa Sociale; S. Onofrio Cooperativa Sociale; SADIFOR Cooperativa Sociale Integrata; SS. Pietro e Paolo Patroni di Roma Cooperativa Sociale e di Lavoro ONLUS; Servizio Psico Socio Sanitario Società Cooperativa Sociale ONLUS; Villa Fulvia Casa di Cura; Villa Ardeatina Centro di Riabilitazione.



ASSOCIAZIONI ED ENTI DEL TERZO SETTORE

Progetto Sinapsi APS; Associazione Alzheimer ONLUS; ANFASS ONLUS; ARPA Associazione Italiana per la Ricerca sulla Psicosi e l'Autismo; Associazione Culturale Piccole Ombre; CO.FA.AS Clelia Coordinamento Familiari Assistenti; Comunità S. Egidio ACAP; Divertitempo ONLUS; Explora Il Museo dei Bambini di Roma; APS GIPA Fuori dalla Stanza; Istituto di Ortofonia; La Lampada dei Desideri Associazione di Volontariato; MA.GI.E. Asilo per cani e Pet-Therapy; MD Ranch ASD - Ippoterapia; Associazione La Baraonda; Medical Team - cure odontoiatriche per persone con disabilità; Fondazione Mission Bambini ONLUS; Parrocchia Sacro Cuore Cristo Re; Associazione Teatrale Domus Artis; Associazione Il Raggio Di Sole; Associazione Reciprocità ONLUS; Associazione Agemo 18; Selfievent organizzazione di eventi, feste e animazioni; Teatro San Genesio; Associazione di Volontariato TABITA ONLUS.



Grazie alla Rete siamo in grado di offrire:

- Convenzioni per servizi di carattere fiscale e sanitario;
- Consulenze di specialisti quali Psicologi, Psicoterapeuti, Pedagogisti, Educatori, ecc.;
- Servizi di carattere laboratoriale e ludico-ricreativo;
- Strutture per lo svolgimento di attività dedicate ad anziani, persone con disabilità e minori.

Agli Enti pubblici, Organismi del Privato sociale, Associazioni ed Enti del Terzo Settore si aggiungono;

- **A.T.I. e Reti di Impresa:** sono gli organismi con cui la cooperativa opera in sinergia in alcuni servizi che eroga o con i quali partecipa a gare d'appalto con l'obiettivo di erogarne nuovi;
- **Consulte e Associazioni:** sono gli enti che rappresentano le famiglie degli utenti che assistiamo;
- **Sistema Bancario e Assicurativo:** sono gli Istituti di Credito e le compagnie di Assicurazioni con le quali abbiamo rapporti di tipo finanziario e assicurativo;
- **Sistema Cooperativo:** è l'organo di rappresentanza della Cooperativa (Confocooperative - Federsolidarietà) e in generale tutto il mondo della cooperazione sociale;
- **Volontariato:** sono le persone e le associazioni che a vario titolo si occupano di progetti e attività di supporto erogate a titolo gratuito;
- **Organizzazioni Sindacali:** sono le sigle di rappresentanza dei lavoratori con cui collaboriamo che controllano affinché siano garantiti i diritti e le tutele del lavoro e della sua sicurezza;
- **Enti Locali:** sono gli Enti pubblici territoriali con i quali abbiamo un rapporto di tipo amministrativo e fiscale (C.C.I.A.A., Agenzia delle Entrate, INPS, INAIL, Prefettura, Tribunale, ecc.);
- **Enti Formativi:** sono gli organismi accreditati con i quali siamo convenzionati per l'erogazione della formazione a tutto il nostro personale.

I NOSTRI SERVIZI

Siamo specializzati nella gestione di servizi educativi scolastici rivolti ad alunni con disabilità e servizi domiciliari per anziani, persone con disabilità e minori progettati per rispondere in maniera personalizzata agli specifici bisogni e alle esigenze di coloro che assistiamo.

Il nostro è un impegno quotidiano affinché ciascuno possa esercitare il proprio diritto di partecipare alla vita sociale, di usufruire dei beni, luoghi e servizi che il territorio offre, di avere una vita più indipendente possibile e soprattutto di essere inclusi nella Comunità di appartenenza.

Mettiamo al centro della nostra attività i seguenti servizi alla persona:

PERSONE CON DISABILITÀ

Assistenza Scolastica
Assistenza Specialistica
Assistenza Domiciliare
Attività di Gruppo
Centri Ricreativi Estivi
Soggiorni e Weekend
Progetto Divertitempo
Durante e Dopo di Noi

ANZIANI

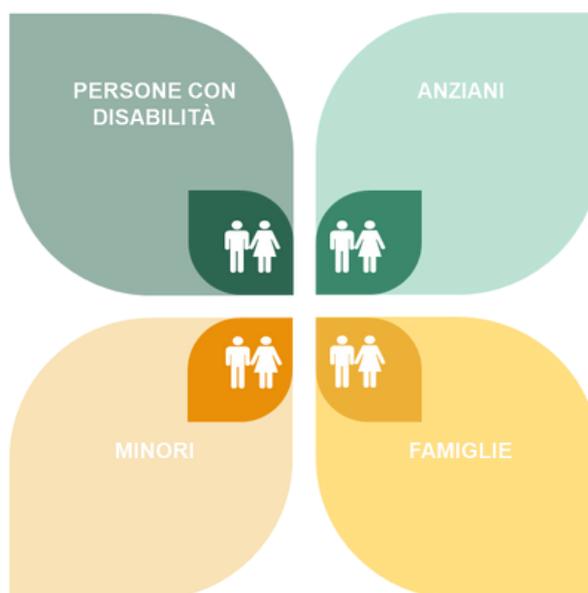
Assistenza Domiciliare
Attività di Gruppo
Dimissioni Protette
Home Care Premium
Soggiorni e Weekend

MINORI

SISMIF
Attività Educative Integrative
Attività di Gruppo
Pre-Post Scuola
Laboratori
Centri Ricreativi Estivi
Feste e Animazioni

FAMIGLIE

Segretariato Sociale
Sportello d'Ascolto
Supporto alla genitorialità
Consulenze
Progetto Divertitempo



Nel 2017 abbiamo costituito **AISS Lab**, il nostro laboratorio di idee ovvero uno spazio in cui dar vita a progetti innovativi, in cui formare i nostri dipendenti, in cui sviluppare e implementare i rapporti con la Rete e in cui fornire consulenze e supporto.



**Servizi
Area
Disabili**

SERVIZIO EDUCATIVO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO, ALL'AUTONOMIA E ALL'INCLUSIONE SCOLASTICA E ASSISTENZA SPECIALISTICA

Il servizio

Il Servizio educativo per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica e il Servizio di Assistenza Specialistica sono istituiti in favore di tutti gli alunni e le alunne con disabilità frequentanti le Scuole dell'Infanzia comunali e dello Stato, le scuole statali Primarie e Secondarie di I e di II grado presenti nel territorio di Roma Capitale, al fine di garantire loro l'accesso al fondamentale diritto all'istruzione, allo studio e alle pari opportunità. Gli alunni beneficiari possono usufruire di interventi educativi attuati dall'operatore OEPAC definiti nel Progetto Individuale in relazione alle autonomie possedute. Il Progetto Individuale è finalizzato a realizzare la piena inclusione, è predisposto in base alle esigenze specifiche del singolo alunno e alla luce delle indicazioni contenute nella Diagnosi Funzionale o nel Profilo di Funzionamento, nonché delle decisioni assunte durante il GLO nella stesura del PEI.

A chi è rivolto

Il servizio è rivolto agli alunni con disabilità certificata ai sensi dell'art. 3 della Legge quadro n. 104/92, o in via di certificazione, che frequentano le scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di I e II grado presenti nel territorio di Roma Capitale.

Come si accede

L'accesso avviene tramite la presentazione della richiesta ai Servizi scolastici del Municipio di appartenenza, o all'Istituto scolastico nel caso di Assistenza Specialistica, cui allegare la certificazione del riconoscimento della disabilità rilasciato dall'ASL (CIS) e la certificazione di disabilità (Legge 104 art. 3).

Obiettivi

L'obiettivo generale del servizio è di **porre al centro "l'inclusione"** intesa come progettazione e attuazione di modelli educativi e di apprendimento accessibili e fruibili da parte degli alunni in carico, mediante lo sviluppo di interventi condivisi con la comunità scolastica, le famiglie e l'insieme di professionalità e competenze di tutti gli attori che operano quotidianamente con loro; gli obiettivi specifici sono assimilabili a tre macro-aree principali:

- **Partecipazione sociale dell'alunno** al contesto scolastico ovvero all'insieme delle esperienze di apprendimento progettate, attuate e valutate dalla comunità scolastica per il perseguimento degli specifici obiettivi formativi; mediare le esigenze sociali ed educative dell'alunno, con la predisposizione di spazi, tempi, materiali e percorsi socio-educativi in funzione delle sue esigenze e livelli di autonomia;
- **Attività personali dell'alunno** ovvero educare alle life skills, imparare ad apprendere, comunicare, interagire, ad essere autonomo; calibrare gli interventi per aumentare le potenzialità possedute;

- **Consapevolezza di sé** ovvero sostenere l'alunno nel riconoscere ed esprimere le proprie emozioni, ad avere autoefficacia positiva, ad assumere comportamenti adeguati al contesto; costituire un clima di accoglienza positivo nell'ambito della comunità scolastica, con un livello ottimale di attenzione anche alle esigenze inespresse da parte dell'alunno o dai propri familiari; ridare fiducia all'alunno riconoscendo anche i piccoli successi raggiunti.

Figure professionali coinvolte

Il servizio è strutturato mediante il coinvolgimento di diverse figure professionali che mettono a disposizione specifiche competenze ed esperienze per garantire l'efficienza e l'efficacia degli interventi grazie ad accurate modalità di programmazione, monitoraggio e verifica che coinvolgono diversi livelli di responsabilità:

Il Responsabile del Contratto

È il responsabile della gestione complessiva dell'accreditamento e referente per il Dipartimento e per il Municipio/scuole del rispetto del Contratto di gestione. Ha poteri di firma, vigila e relaziona sul rispetto di tutte le clausole contrattuali, sull'impiego delle risorse economiche e supervisiona sull'attuazione di tutte le proposte indicate nel progetto di gestione.

Il Responsabile del Personale

Seleziona gli operatori OEPAC insieme al Responsabile del Servizio e si occupa degli aspetti contrattuali.

Il Responsabile della Formazione

In collaborazione con il Responsabile del Servizio analizza il fabbisogno formativo degli operatori ed elabora il Piano Formativo annuale. In itinere monitora l'andamento dei percorsi formativi effettuando verifiche sulla formazione effettuata per rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi formativi, l'efficacia dei contenuti e le applicazioni concrete durante l'erogazione quotidiana del servizio.

Il Supervisore

È uno Psicologo che programma e conduce un percorso di supervisione psicologica per gli operatori impiegati nel servizio. Attraverso l'osservazione, l'analisi, la discussione con gli operatori svolge attività finalizzate alla creazione di un gruppo più coeso e preparato ad affrontare ogni tipo di situazione (comprese le criticità) che possono verificarsi nella pratica lavorativa quotidiana.

Il Responsabile del Servizio

È la figura cardine responsabile generale del servizio preposta a garantire che siano rispettati il progetto di gestione e la normativa nell'erogazione quotidiana degli interventi; rappresenta il punto di riferimento per il Dipartimento, il Municipio, le scuole, le famiglie e gli operatori in merito all'organizzazione complessiva del servizio, oltre che punto di riferimento per le Associazioni e gli Organismi del territorio con cui attuare collaborazioni. L'approccio metodologico del coordinamento prevede che tale figura rappresenti il raccordo e il punto di riferimento per tutti i soggetti coinvolti nel servizio poiché in possesso di una visione complessiva sia riguardo ai singoli alunni, ai loro bisogni e al contesto familiare e scolastico in cui sono inseriti, sia riguardo gli aspetti organizzativi, di gestione del personale e di raccordo con il Municipio e le scuole.

Concretamente tale figura coordina il servizio mediante azioni di:

Pianificazione del servizio mediante la collaborazione all'analisi del fabbisogno del servizio e alla programma delle attività; la definizione dell'organico e la proposta di abbinamenti operatore-alunno; la comunicazione delle attivazioni del servizio per gli alunni nei tempi concordati; la predisposizione di sistemi e tempi di monitoraggio.

Erogazione del servizio mediante la programmazione di orari, sostituzioni, ferie degli operatori garantendo la continuità del servizio; il coordinamento delle attività svolte dagli operatori; la gestione delle sostituzioni e di eventuali situazioni di emergenza; la partecipazione ai GLO; la conduzione di équipe di coordinamento per il monitoraggio e la verifica del servizio; l'elaborazione di report sul servizio.

Gestione degli operatori mediante l'individuazione dell'operatore a seconda delle caratteristiche dell'alunno da seguire; la conduzione di colloqui di selezione per gli operatori da assumere; la supervisione tecnica degli operatori; la collaborazione all'analisi dei bisogni formativi e la predisposizione dell'affiancamento dei neoassunti.

Raccordo con il Municipio/scuole mediante il coordinamento per la programmazione e il monitoraggio degli interventi; la garanzia della coerenza delle prestazioni rispetto al progetto di servizio e agli obiettivi dei singoli Progetti di Intervento; la presenza quotidiana e la reperibilità telefonica; la cura e il monitoraggio delle presenze degli operatori e la tempestiva sostituzione degli operatori assenti; la realizzazione di incontri di verifica e monitoraggio; la compilazione della reportistica e delle rendicontazioni mensili secondo le modalità concordate.

Il Responsabile del Servizio è anche il punto di riferimento organizzativo per le famiglie poiché mantiene contatti per fornire informazioni sugli operatori assegnati al proprio figlio, sull'andamento del rapporto operatore-alunno e del servizio in generale. Raccoglie segnalazioni ed eventuali proposte allo scopo di migliorare la qualità degli interventi e in collaborazione con il Responsabile della Qualità effettua indagini di *Customer Satisfaction* per la verifica del gradimento del servizio.

Gli operatori OEPAC

Gli operatori rappresentano una delle risorse principali per gli alunni e hanno un decisivo impatto sulla loro vita scolastica per il mantenimento e il rafforzamento della loro autonomia personale e sociale.

AISS impiega operatori in possesso di Laurea in Scienze dell'Educazione e della Formazione, Laurea in Servizio Sociale, Laurea in Scienze e tecniche Psicologiche, qualifica professionale di OEPAC e degli altri titoli di studio previsti dall'art. 12 della Deliberazione dell'Assemblea Capitolina n. 20 del 22 aprile 2022; sono altresì in possesso di precedenti esperienze in servizi analoghi.

Concretamente mettono in atto gli interventi previsti nel Progetto Individuale di ciascun alunno, necessari alla realizzazione di quanto definito nel PEI rispetto alle aree dell'Autonomia personale, della Comunicazione, degli Apprendimenti e della Relazione/Socializzazione. Quotidianamente si pongono come risorsa per l'alunno e per l'Istituto operando attraverso metodologie di intervento differenti sulla base delle specificità dell'alunno in carico (vicinanza emotiva, rinforzo, motivazione, ecc.) e attuano strategie per garantire il suo benessere nel gruppo classe, favorendo e mantenendo un clima inclusivo.

Svolgono la loro attività:

- In aula, in stretta sinergia con l'insegnante curricolare e l'insegnante di sostegno, ad integrazione e non in loro sostituzione, per agevolare la trasmissione di contenuti didattici e le verifiche di apprendimento finalizzando l'intervento al successo formativo degli alunni e favorirne la socializzazione e l'inclusione scolastica;
- In ambito extrascolastico, per garantire la partecipazione dell'alunno a gite, visite guidate, campi scuola, ecc. in stretta collaborazione con il personale scolastico;
- In sede di programmazione e monitoraggio degli interventi, nei GLO e in tutte le riunioni di verifica dello stato di avanzamento del PEI e del Piano Individuale per la programmazione e il monitoraggio delle attività educative funzionali all'inclusione scolastica. In tali ambiti si rapportano non solo con il Coordinatore di cooperativa ma anche con i servizi scolastici e i centri specialistici che seguono l'alunno.

Nel rendere concreti gli obiettivi dei Progetti Individuali degli alunni realizzano attività di carattere educativo in risposta ai bisogni individuati secondo le seguenti modalità:

- 1)** Presa in carico dell'alunno assegnato analizzando i suoi bisogni, le autonomie possedute, le potenzialità e capacità individuali;
- 2)** Creazione di una relazione educativa personalizzata, basata sull'osservazione, l'ascolto e la fiducia, anche con l'ausilio di supporti differenziati;
- 3)** Conduzione di un'osservazione costante per rilevare con maggiore accuratezza il grado di autonomia, l'accettazione delle proposte, le risposte alle attività svolte, gli aspetti emotivi dell'alunno;

4) Accompagnare l'alunno nelle attività quotidiane sia all'interno della scuola sia all'esterno per supportarlo nel suo percorso di crescita, di acquisizione di competenze e più in generale di autodeterminazione;

5) Monitorare e verificare l'andamento dell'intervento educativo apportando contributi e informazioni significativi rispetto all'efficacia delle azioni intraprese, verificando insieme al Responsabile del Servizio, al Municipio, al personale scolastico e alle famiglie il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati e valutando la possibilità di modificare e adeguare metodi e strumenti in base alle risposte dell'alunno.

Il Responsabile della Qualità

Si occupa del controllo dell'aderenza di tutti i servizi erogati ai principi di qualità stabiliti. Coordina e gestisce attività di controllo della qualità dei processi, dell'utilizzo della modulistica specifica per garantire che i servizi siano resi in conformità dei requisiti e che soddisfino gli standard dichiarati.

Lo Psicologo dello Sportello di Ascolto

Raccoglie le necessità delle famiglie legate al servizio (affiancando il Responsabile del Servizio), prende in carico le richieste pervenute e offre ascolto e consulenza psicologica.

Attivazione ed erogazione del servizio

L'attivazione e l'erogazione del servizio da parte della Cooperativa prevedono un insieme di fasi di lavoro che seguono il seguente iter:

- 1) Prima dell'avvio dell'anno scolastico acquisizione da parte del Responsabile del Servizio dell'elenco dei beneficiari del servizio, del monte ore dedicato a ciascun alunno;
- 2) Assegnazione degli operatori sulla base del percorso formativo e dell'esperienza professionale dell'operatore in rapporto alle caratteristiche dell'alunno;
- 3) Redazione del Progetto Individuale a cura dell'équipe composta dal Referente del Servizio educativo scolastico del Municipio, dalla ASL, dalla famiglia, dai Referenti dell'Istituto scolastico e dalla Cooperativa;
- 4) Attivazione degli interventi di natura educativa previsti;
- 5) Avvio della fase di osservazione dell'alunno da parte degli operatori;
- 6) Coordinamento degli interventi e supervisione da parte del Municipio/Comune/scuola, della ASL e della Cooperativa;
- 7) Attività di monitoraggio del rispetto degli interventi previsti nel Progetto Individuale e degli effetti sull'alunno mediante incontri di équipe interne, redazione di relazioni da parte degli operatori, partecipazione del Responsabile del Servizio e degli operatori agli incontri con la scuola, il Municipio, le famiglie, la ASL e gli specialisti che hanno in carico l'alunno;

8) Verifica e valutazione dell'efficacia del servizio sulla base degli obiettivi contenuti nel Progetto Individuale, del rispetto degli indicatori di qualità, della capacità organizzativa della Cooperativa. Redazione da parte del Responsabile del Servizio di una relazione annuale contenente i dati relativi all'andamento del servizio, ai risultati raggiunti, alle eventuali problematiche emerse, ai risultati delle indagini di gradimento effettuate presso le famiglie, i Referenti scolastici.

Interventi previsti

Il servizio educativo per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica ha lo scopo di supportare e rafforzare le autonomie dell'alunno alla luce di quanto previsto nel Progetto Individuale e di favorire e mediare il suo completo inserimento nella comunità scolastica. Gli interventi sono costruiti per il raggiungimento di obiettivi calibrati sulla base dei suoi bisogni e peculiarità e, nella loro varietà, sono ascrivibili alle aree:

Autonomie personali	Realizzazione di attività educative mirate allo sviluppo dell'autonomia previste dal PEI (orientamento e spostamenti; consumazione del pasto; vestizione e svestizione; azioni legate al contesto scolastico).
Comunicazione	Interventi finalizzati alla comprensione e produzione di richieste, bisogni, informazioni e emozioni attraverso i codici conosciuti dall'alunno; motivazione alla comunicazione; stimolazione alla comunicazione con insegnanti e compagni di classe; utilizzo di strumenti/facilitatori della comunicazione.
Apprendimenti	Realizzazione di attività concordate con gli insegnanti a supporto degli apprendimenti per agevolare la trasmissione di contenuti didattici mediante l'utilizzo di tipologie di rinforzo e strumenti dispensativi/compensativi.
Relazione e socializzazione	Realizzazione di attività educative finalizzate al sostegno e rafforzamento della vita sociale dell'alunno nel gruppo classe e alla partecipazione alle diverse attività e progetti proposti nel contesto scolastico (laboratori; attività; gite; campi scuola).

Metodologie applicate

Il modello teorico di riferimento che guida la strutturazione del servizio proposto da AISS è costituito dall' **ICF-CY** incentrato sulle "componenti della salute" piuttosto che sulle "conseguenze della disabilità" e per questo le linee metodologiche adottate sono basate sulla progettazione e realizzazione di azioni che intervengano rispettando il funzionamento dell'alunno e agiscano contestualmente sia su di esso che sull'ambiente scolastico in cui è inserito. La **prospettiva bio-psico-sociale** che si ispira all'ICF-CY orienta gli interventi, a promuovere un processo di inclusione scolastica e sociale realmente significativa ed efficace; **includere** vuol dire attivare processi che comprendano più peculiarità nello stesso gruppo, considerarne gli specifici bisogni, valorizzarne le caratteristiche così come dare a tutti le stesse opportunità, a prescindere dall'etichetta diagnostica assegnata, ovvero garantire agli alunni beneficiari del servizio il diritto di partecipazione alla vita scolastica e sociale.

In linea generale AISS esplica le proprie attività osservando procedure tendenti a garantire:

- **La personalizzazione degli interventi:** svolti nel rispetto dei tempi concordati, delle necessità e del funzionamento psico-fisico e relazionale dell'alunno;
- **La condivisione:** nella consapevolezza che la qualità, la pertinenza e l'efficacia degli interventi dipendono dalla condivisione che si riesce a sviluppare con tutti i portatori di interesse nel corso della durata del progetto di gestione;
- **La responsabilità:** attraverso una chiara definizione dei ruoli all'interno della catena integrata di responsabilità e competenze di ciascuna figura professionale coinvolta nel servizio;
- **L'efficacia:** le attività sono orientate a migliorare le capacità degli alunni e a produrre i risultati attesi in base a obiettivi concreti e alla valutazione del loro esito;
- **La coerenza:** gli interventi saranno esplicitati in coerenza con i Piani Educativi Individuali degli alunni;
- **La flessibilità e la continuità degli interventi:** la garanzia di saper diversificare gli interventi in rapporto a improvvise sopravvenienze nelle esigenze degli alunni e della scuola e la continuità degli stessi;
- **La stabilità degli operatori OEPAC:** in quanto la continuità operativa dello stesso operatore durante tutto il ciclo scolastico di istruzione contribuisce notevolmente a limitare i rischi di fratture nel percorso socio-educativo dell'alunno.
- **L'apertura al territorio:** intesa come orientamento a interagire con il territorio e a presentare ai portatori di interesse il servizio offerto e le modalità di erogazione dello stesso.

Gli operatori nello svolgimento del servizio quotidiano applicano metodologie specifiche a seconda del funzionamento dell'alunno; concretamente si tratta, di rispondere in maniera efficace a situazioni o comportamenti assunti che richiedono l'applicazione di strategie e tecniche di intervento consolidate da studi scientifici. In linea generale le strategie adottate dagli operatori fanno riferimento a:

- **ABA** (Applied Behavioral Analysis) ovvero un ramo applicativo dell'analisi del comportamento finalizzata a migliorare le autonomie e la comunicazione nelle situazioni quotidiane attraverso il Rinforzo, l'Estinzione, il Controllo degli stimoli, la Generalizzazione;
- **Tecniche di intervento di matrice cognitivo-comportamentale** come la **Token Economy** applicabile sia nel rapporto individuale che nel contesto gruppale e basata sull'attribuzione o la sottrazione di un "premio" al manifestarsi di un comportamento adattivo/disfunzionale o per lo svolgimento delle attività richieste. **Task Analysis** con la suddivisione del compito in piccoli step attraverso i quali sono valutate le capacità acquisite, quelle emergenti e quelle ancora da acquisire da parte dell'alunno;

- **CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa):** ovvero un tipo di comunicazione alternativa al linguaggio orale per accrescere la comunicazione naturale e stimolare le abilità comunicative che l'alunno possiede grazie a strategie o tecniche/ausili (es. comunicazione non verbale, l'utilizzo di simboli, di immagini, di software per la comunicazione, ecc.);
- **Cooperative Learning:** un metodo di conduzione della classe, in base al quale gli alunni affrontano l'apprendimento lavorando in piccoli gruppi in modo interattivo, responsabile, collaborativo, solidale; coinvolge gli alunni nel lavoro di gruppo per raggiungere un fine comune;
- **Utilizzo di storie sociali:** per insegnare comportamenti appropriati e abilità sociali generando comportamenti funzionali al contesto;
- **Didattica metacognitiva:** ovvero un'area di intervento nella pratica educativa che riguarda il nucleo di senso-prospettiva dell'intero processo apprendimento e agisce sui percorsi evolutivi di ogni persona; è utile per favorire competenze metacognitive, strategiche e autoregulative e ad aiutarli a migliorare le loro strategie di apprendimento così come a riconoscere e gestire meglio le emozioni che entrano in gioco nel percorso formativo;
- **Peer tutoring:** promozione di forme di aiuto da parte dei compagni che mostrano maggiore disponibilità rispetto al bisogno dell'alunno e consentono lo sviluppo di forme di scambio reciproco di aiuto tra gli alunni;
- **Utilizzo delle TIC (Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione):** accanto alle metodologie di intervento tradizionali gli operatori di AISS dedicano particolare attenzione all'utilizzo di nuove tecnologie a supporto degli apprendimenti e della comunicazione poiché tali strumenti oltre ad ampliare l'accessibilità alle informazioni e alle conoscenze permettono una condivisione e collaborazione con il gruppo classe, facilitando l'instaurazione di nuove modalità di relazione. Nello specifico l'utilizzo delle TIC consente vantaggi quali: miglior apprendimento attraverso l'accostamento simultaneo tra parole e immagini; contenuti presentati anche attraverso suoni e narrazioni; di stimolare maggiormente l'interesse dell'alunno attraverso contenuti che prevedono immagini e animazioni anziché esclusivamente testi scritti

Interventi aggiuntivi proposti da AISS

Oltre al servizio OEPAC gli interventi che AISS offre per gli alunni e le famiglie sono:

Progetto tecnologie assistive e inclusione scolastica: progetto che prevede la possibilità per gli alunni individuati di acquisire Tecnologie Assistive specificatamente tarate sulla base delle tipologie di disabilità possedute, grazie alla mediazione di un Tecnologo esperto messo a disposizione da AISS, e soprattutto a un lavoro di équipe che vedrà il coinvolgimento di insegnanti, operatori, famiglie e terapisti per dare all'alunno maggiori possibilità di partecipazione e inclusione all'interno del contesto scolastico. Il Tecnologo sarà il mediatore per l'ottenimento della tecnologia più idonea presso la ASL.



Ausilioteca: messa a disposizione di una postazione completa di Tecnologie Assistive (software per la comunicazione; software emulatori di tastiera e mouse, mouse facilitato, tastiera didakeys, tastiera albakeys, comunicatore step by step con livelli, software per la CAA, ecc.) al fine di poter individuare con il Tecnologo esperto la tecnologia più idonea.



Attività laboratoriali a tema: possibilità di attivare laboratori da svolgere in orario scolastico per tutta la classe di appartenenza dell'alunno in carico per incrementare esperienze di condivisione e di inclusione. I laboratori attivabili sono: suono, musica e movimento; attività espressive; gioco-sport; teatro; yoga per bambini; mindfulness.



Sportello di Ascolto per le famiglie: a cura di una Psicologa di AISS per l'accoglimento di richieste e segnalazioni sia legate al servizio sia per consulenze di natura psicologica.



Supporto nell'attivazione delle Reti e/o ulteriori servizi per le famiglie grazie alla moltitudine di soggetti con cui AISS collabora.

Servizi di CAF e Patronato a tariffe agevolate per le famiglie degli alunni in carico.



Donazione di defibrillatori per le scuole grazie all'utilizzo dei proventi derivanti dal 5xmille.



RIFERIMENTI E CONTATTI

Dott.ssa Angela Capilluto

Dott.ssa Alessandra Sedda

Dott.ssa Sabrina Mele

Dott.ssa Paola Cosentino

Dott.ssa Maria Grazia Fera

Dott. Carlo Votta

tel. 345-2481734

tel. 391-4154251

tel. 342-61070042

tel. 331-1838671

tel. 392-1337184

tel. 340-2420333

ASSISTENZA DOMICILIARE

A chi è rivolto

A persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti di vario grado, disabili gravi o persone a rischio di non autosufficienza con bisogni assistenziali e socio-educativi di diversa intensità, assistibili a domicilio con gli opportuni interventi di supporto, in collaborazione con i familiari. Le persone che possono chiedere l'attivazione del servizio non devono aver superato i 60 anni di età per le donne e i 65 per gli uomini.

Come si accede

Tramite la presentazione della richiesta di servizio al Servizio Sociale del Municipio/Comune di residenza.

Attivazione ed erogazione del servizio

L'attivazione e gestione del servizio prevede le seguenti fasi:

1. Presentazione della richiesta di attivazione al Servizio Sociale del Municipio di appartenenza; **2.** Analisi della domanda da parte del Servizio Sociale congiuntamente con i Referenti della ASL di appartenenza per valutare la fattibilità di un Piano di Intervento; **3.** Ammissione al servizio e presa in carico da parte della Cooperativa; **4.** Compilazione del PAI da parte del Servizio Sociale congiuntamente con la persona, la famiglia e il Responsabile del servizio della Cooperativa; **5.** Visita domiciliare del Responsabile del servizio della Cooperativa in cui è presentato l'operatore/i incaricato/i della messa in atto degli interventi; **6.** Attivazione del servizio; **7.** Coordinamento e supervisione degli interventi da parte del Responsabile del Servizio di Cooperativa; **8.** Verifica in itinere degli interventi da parte del Servizio Sociale in collaborazione con la ASL, il Responsabile del Servizio di Cooperativa, la persona e i familiari.

Figure professionali impiegate

Responsabile del servizio; Operatore domiciliare; Educatore Professionale; Psicologo; Tecnici di laboratorio; Supervisore degli operatori; Impiegati amministrativi.

Interventi previsti

Attività dedicate alla cura della persona	L'intervento prevede attività di cura della persona quali: igiene personale quotidiana; alzata/messa al letto; vestizione; mobilizzazione; aiuto per la corretta deambulazione; aiuto nell'uso di presidi e ausili.
Cura degli ambienti di vita	In situazioni di grave disagio sociale, economico e assenza di rete familiare, il servizio interviene per la pulizia ordinaria dell'alloggio al fine di garantire un ambiente di vita igienico, nel rispetto delle abitudini e delle esigenze della persona, ove possibile coinvolgendolo, per mantenere e recuperare autonomia.
Supporto sociale e relazionale	Il servizio promuove azioni per stimolare la socializzazione, la partecipazione a iniziative culturali, sportive, ricreative e di gruppo nella Comunità di appartenenza.
Attività per il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie personali e sociali	Il servizio interviene per supportare e favorire lo sviluppo/mantenimento delle autonomie personali e sociali quali saper chiedere informazioni; chiedere aiuto; saper utilizzare il telefono, l'orologio, il denaro; sviluppare l'orientamento; saper utilizzare i mezzi di trasporto e gli esercizi commerciali.
Accompagnamenti	Accompagnamento nei luoghi di impegno e interesse personale per l'espletamento del Piano Assistenziale Individualizzato (scuola, lavoro, servizi sanitari, attività ludiche, ecc.).

RIFERIMENTI E CONTATTI

Assistente Sociale Dott.ssa Sara Agostinelli

tel. 349-3631235

Coordinamento Giuseppe Lazzari

tel. 333-8319843

Coordinamento Valle del Tevere Dott.ssa Francesca Coltella

tel. 347-1846341

SOGGIORNI ESTIVI E WEEKEND

A chi è rivolto

A cittadini nella fascia di età 18-65 anni in possesso della certificazione di disabilità ai sensi della Legge 104/1992.

Come si accede

A seguito della presentazione della domanda di partecipazione da parte del richiedente o chi per esso alla ASL o al Comune di appartenenza.

Attivazione ed erogazione del servizio

A seguito della ricezione dell'elenco degli aventi diritto acquisizione delle informazioni relative a ciascun partecipante (terapia farmacologica; eventuali allergie; dettagli di natura sanitaria) e acquisizione delle autorizzazioni (es. per riprese fotografiche) finalizzate all'apertura della Cartella Utente. Prima della partenza convocazione della riunione con le famiglie e i partecipanti per la condivisione del progetto, per promuovere la conoscenza tra i partecipanti e per la diffusione di informazioni di natura tecnica (giorno e orario della partenza; trasmissione dei recapiti degli operatori e dei Responsabili della Cooperativa). Durante i soggiorni gli operatori forniscono assistenza H24 predisponendo attività per sostenere l'autonomia personale e le capacità adattive così come l'inclusione e il vivere esperienze in contesti nuovi e fuori dalla presenza costante della famiglia.

Dove si svolgono

In località italiane di interesse storico-turistico all'interno di strutture ricettive prive di barriere architettoniche.

Costo del servizio

Non è previsto alcun costo a carico degli utenti ad eccezione di tutti gli utenti che percepiscono reddito da lavoro (a tempo pieno) o pensione da lavoro (inclusa quella da inabilità lavorativa) che sono tenuti a una quota di compartecipazione al costo del soggiorno.

Figure professionali impiegate

Responsabile del Servizio; Assistenti di base/OSS con responsabilità di capogruppo; Assistenti di base/OSS; Responsabile amministrativo.

Interventi previsti

Soggiorni estivi della durata di 7 giorni e 6 notti o weekend della durata di 3 giorni e 2 notti presso strutture turistiche situate in località balneari/collinari/montane con accompagnamento da parte di personale specializzato.

RIFERIMENTI E CONTATTI

Assistente Sociale Dott.ssa Sara Agostinelli
Coordinamento Giuseppe Lazzari

tel. 349-3631235
tel. 333-8319843

DURANTE E DOPO DI NOI

A chi è rivolto

A persone con disabilità grave e prive di sostegno familiare, in particolare con disabilità non determinata dal normale invecchiamento o da patologie connesse alla senilità con certificazione di handicap grave ai sensi dell'art. 3, comma 3, della Legge 104/1992 con età compresa tra 18 e 64 anni mancanti di entrambi i genitori o i cui genitori non sono in grado di fornire adeguato sostegno o con la prospettiva del venir meno del sostegno familiare.

Come si accede

Tramite presentazione di apposita domanda alla ASL e al Municipio/Comune di residenza. L'UVMD della ASL definisce il Piano Personalizzato coinvolgendo la persona, la rete familiare, i suoi eventuali rappresentanti legali, referenti di rete, enti e figure professionali con specifiche competenze.

Interventi previsti

AISS fornisce interventi inerenti programmi di accrescimento della consapevolezza e per l'abitare e lo sviluppo di competenze per favorire l'autonomia delle persone con disabilità grave e una migliore gestione della vita quotidiana attraverso:

- **Formazione all'autonomia abitativa e gestione della vita quotidiana** (attività di economia domestica quali preparazione di pasti, riordino della casa, laboratori interni ed esterni quali fare la spesa, imparare a gestire il denaro, ecc.);
- **Percorsi e/o laboratori di inclusione sociale** nel tessuto socio-culturale dei luoghi di residenza (muoversi nel territorio, partecipazione a iniziative sociali del territorio, visite a parchi, musei, teatri, cinema, ecc.);
- **Accompagnamento e tutoraggio** a eventuali tirocini di inclusione sociale e anche tenendo conto dei bisogni in evoluzione delle persone con disabilità ingravescenti (in base alle necessità).

I percorsi di autonomia sono personalizzati sulla base della tipologia di disabilità e del progetto personalizzato.

Attivazione ed erogazione del servizio

A seguito della comunicazione degli aventi diritto da parte del Servizio Sociale la presa in carico della persona prevede: **1.** acquisizione del Piano Personalizzato; **2.** apertura del Fascicolo Personale; **3.** ascolto e analisi delle problematiche (dei familiari, della persona con disabilità, del contesto); **4.** valutazione delle strategie più idonee; **5.** valutazioni di partnership con i soggetti della Rete; **6.** avvio degli interventi programmati; **7.** monitoraggio in itinere in collaborazione con il Servizio Sociale.

Figure professionali impiegate

Responsabile del Servizio; Educatore Professionale; Psicologo; Operatori domiciliari; Tecnici di laboratorio; Supervisore degli operatori; Impiegati amministrativi.

RIFERIMENTI E CONTATTI

Dott.ssa Alessandra Sedda
Dott.ssa Angela Capilluto

tel. 391-4154251
tel. 345-2481734

LA CASA DI OTELLO

Otello è **una struttura** residenziale di 180 mq situata nel comune di Anticoli Corrado, un paese a 50 chilometri da Roma che si raggiunge tramite l'autostrada A24 Roma - L'Aquila. Otello è **una casa** vacanza dedicata ai nostri ragazzi con disabilità per trascorrere insieme weekend, soggiorni e per prepararsi a una futura vita autonoma grazie alle specifiche attività del Durante e Dopo di Noi.

Otello è soprattutto **un luogo** in cui i nostri ragazzi possono trascorrere il tempo libero, socializzare, conoscere nuovi territori e vivere esperienze di autonomia con il supporto di operatori specializzati. Fare la spesa, cucinare, esplorare, dipingere, giocare e rilassarsi sono solo alcune delle attività che tutti possono sperimentare per rafforzare le proprie autonomie e per sperimentarsi in attività nuove fuori dal contesto domestico e familiare.



RIFERIMENTI E CONTATTI

Referente Giovanni Pesare tel. 340.2420333

PROGETTO DIVERTITEMPO

A chi è rivolto

A minori con disabilità, bisogni speciali e normodotati.

DIVERTI EMPO

Come si accede

Tramite presentazione di apposita domanda al responsabile del Servizio della Cooperativa.

Interventi previsti

È un servizio di carattere educativo e ricreativo svolto dall'Associazione Divertitempo ONLUS in collaborazione con AISS. Gli interventi sono programmati secondo un calendario annuale e prevedono la realizzazione di progetti di inclusione, attività ludiche ed extrascolastiche per minori aiutandoli a sentirsi più inclusi, più autonomi e felici.

Attivazione ed erogazione del servizio

Il servizio è attivato a seguito dell'accettazione della domanda di ammissione e prevede la realizzazione di attività educative e ludiche coadiuvate dalla presenza di operatori della Cooperativa.

Figure professionali impiegate

Responsabile del Servizio; Educatore Professionale; Psicologo; Operatori domiciliari; Tecnici di laboratorio; Supervisore degli operatori; Impiegati amministrativi.

Dove si svolge

Le attività sono itineranti secondo un calendario annuale.

Costo del servizio

Non è previsto alcun costo a carico delle famiglie.

RIFERIMENTI E CONTATTI

Referente Dott.ssa Paola Cosentino

tel. 331-1838671



**Servizi
Area
Anziani**

ASSISTENZA DOMICILIARE

A chi è rivolto

A persone anziane in condizioni di fragilità sociale con età superiore a quella pensionabile, in condizioni di temporanea o permanente limitazione dell'autosufficienza e/o dell'autonomia, ivi comprese le persone anziane non autosufficienti affette da patologie correlate all'età.

Come si accede

Tramite la presentazione della richiesta di servizio al Servizio Sociale del Municipio di residenza. L'ammissione è autorizzata dal Servizio Sociali sulla base delle specifiche graduatorie, dei requisiti richiesti e della valutazione dei casi.

Attivazione ed erogazione del servizio

L'attivazione e gestione del servizio prevede le seguenti fasi: **1.** Presentazione della richiesta di attivazione al Servizio Sociale del Municipio di appartenenza; **2.** Analisi della domanda e raccolta delle informazioni per delineare la situazione personale, familiare e il contesto di vita dell'utente da parte del Servizio Sociale per valutare la fattibilità di un Piano Assistenziale Individualizzato; **3.** Ammissione al servizio e presa in carico da parte della Cooperativa; **4.** Compilazione del PAI da parte del Servizio Sociale insieme all'utente, alla famiglia e al referente del servizio della Cooperativa; **5.** Visita domiciliare del Responsabile del Servizio della Cooperativa in cui è presentato l'operatore/i incaricato/i della messa in atto delle prestazioni previste; **6.** Attivazione degli interventi previsti dal PAI; **7.** Coordinamento e supervisione degli interventi da parte del Responsabile del Servizio di Cooperativa; **8.** Verifica in itinere degli interventi da parte del Servizio Sociale municipale in collaborazione con il Referente del Servizio di Cooperativa, gli utenti e i familiari.

Figure professionali impiegate

Responsabile del Servizio Area Anziani di Cooperativa; Assistente Sociale; OSS; ADEST; Operatori domiciliari; Supervisore degli operatori; Impiegati amministrativi.

Interventi previsti

Attività dedicate alla persona	L'intervento prevede attività di cura della persona quali: igiene personale quotidiana; alzata/messa al letto; vestizione; mobilitazione; aiuto per la corretta deambulazione; somministrazione dei pasti.
Aiuto nella cura e nella gestione della casa	In situazioni di grave disagio sociale, economico e assenza di rete familiare, il servizio interviene per la pulizia ordinaria dell'alloggio al fine di garantire un ambiente di vita igienico, nel rispetto delle abitudini e delle esigenze della persona, ove possibile coinvolgendolo nelle attività domestiche.
Supporto sociale e relazionale	Il servizio promuove azioni per favorire il mantenimento della indipendenza e delle relazioni personali, la partecipazione ad attività sociali e a momenti di supporto e incontro. Destinatari privilegiati sono persone a rischio di emarginazione, solitudine e isolamento sociale.
Interventi di segretariato sociale	Il servizio interviene fornendo informazioni sui diritti, pratiche e servizi per migliorare la qualità della vita della persona e accompagnando la persona per lo svolgimento di piccole commissioni, per l'acquisto di alimenti o farmaci, per l'effettuazione di visite mediche.
Potenziamento delle reti formali e informali	Attività finalizzate al potenziamento delle reti formali (servizi presenti sul territorio) e informali (sistema familiare, amicale, ecc.).

RIFERIMENTI E CONTATTI

Coordinamento Giuseppe Lazzari

Assistente Sociale Dott.ssa Sara Agostinelli

Coordinamento Valle del Tevere Dott.ssa Francesca Coltella

tel. 333-8319843

tel. 349-3631235

tel. 347-1846341

DIMISSIONI PROTETTE

A chi è rivolto

Agli adulti e agli anziani in condizioni di fragilità che a seguito di dimissione da un Ente Ospedaliero convenzionato con il Municipio del territorio, necessitano di assistenza al momento del rientro presso il proprio domicilio.

Come si accede

L'accesso avviene a seguito della segnalazione da parte dell'Ente Ospedaliero in cui è ricoverato l'utente all'UVM (formata da Referenti del Municipio e del CAD della ASL territorialmente competente).

Interventi previsti

Le prestazioni sono erogate sulla base di quanto previsto dal Piano Assistenziale Individuale.

Attivazione ed erogazione del servizio

L'attivazione e gestione del servizio prevede le seguenti fasi: **1.** Segnalazione dell'Ente Ospedaliero all'Équipe Valutativa Integrata; **2.** Ammissione al servizio su decisione dell'Équipe Valutativa; **3.** Redazione da parte dell'Equipe Valutativa di un Piano di Intervento Individuale e autorizzazione alla Cooperativa della presa in carico del paziente da parte dell'Ente Committente; **4.** Presentazione dell'operatore della Cooperativa incaricato allo svolgimento del servizio da parte dell'Assistente Sociale e attivazione degli interventi diretti; **5.** Coordinamento e supervisione degli interventi da parte del Responsabile del Servizio di Cooperativa e del Servizio Sociale; **6.** Verifica in itinere degli interventi da parte del Servizio Sociale municipale in collaborazione con il Referente del Servizio di Cooperativa, gli utenti e i familiari.

Figure professionali impiegate

Responsabile del Servizio Area Anziani di Cooperativa; Assistente Sociale; Psicologo; OSS; ADEST; Operatori domiciliari; Supervisore degli operatori; Impiegati amministrativi.

RIFERIMENTI E CONTATTI

Assistente Sociale Dott.ssa Sara Agostinelli
Coordinamento Giuseppe Lazzari
Coordinamento Valle del Tevere Dott.ssa Francesca Coltella

tel. 349-3631235
tel. 333-8319843
tel. 347-1846341



**Servizi
Area
Minori**

SERVIZIO S.I.S.M.I.F. ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE

A chi è rivolto

Il servizio di assistenza domiciliare è rivolto ai minori in condizioni di difficoltà e di disagio e alle loro famiglie, con particolare riguardo a: nuclei familiari in condizione di emarginazione dal contesto sociale, di isolamento e deprivazione socio-culturale, instabilità economica e disagio abitativo e nuclei in cui i genitori non riescono ad esercitare in completa autonomia il ruolo genitoriale.

Come si accede

Tramite la presentazione della richiesta di servizio al Servizio Sociale del Municipio/Comune di residenza.

Attivazione ed erogazione del servizio

L'attivazione e gestione del servizio prevede le seguenti fasi: **1.** Presentazione della richiesta di attivazione al Servizio Sociale del Municipio di appartenenza; **2.** Analisi della domanda da parte del Servizio Sociale per valutare la fattibilità di un progetto di intervento; **3.** Ammissione al servizio e presa in carico da parte della Cooperativa; **4.** Redazione del Piano di Intervento Individuale e del relativo pacchetto di servizio; **5.** Visita domiciliare del Responsabile del Servizio della Cooperativa in cui è presentato l'operatore incaricato della messa in atto delle prestazioni previste; **6.** Attivazione degli interventi previsti; **7.** Coordinamento e supervisione degli interventi da parte del Responsabile del Servizio di Cooperativa e del Servizio Sociale; **8.** Verifica in itinere degli interventi da parte del Servizio Sociale municipale in collaborazione con il Referente del Servizio di Cooperativa, gli utenti e i familiari.

Figure professionali impiegate

Responsabile del Servizio Area Minori di Cooperativa; Assistente Sociale; Educatori Professionali; Formatori e supervisori del servizio; Impiegati amministrativi.

Interventi previsti

Gli interventi sono effettuati compatibilmente con l'età e gli impegni scolastici del minore e sono svolti sia in ambito domiciliare che nel contesto di vita allargato del minore; consistono nel sostegno diretto al minore e nel contestuale sostegno alla famiglia secondo il piano personalizzato educativo-assistenziale. Gli interventi riguardano: - Prevenzione del disagio sociale e dell'entrata dei minori in circuiti d'emarginazione e illegalità; - Permanenza del minore nel suo ambiente di origine, mirando a un cambiamento e un miglioramento delle condizioni di vita dell'intero nucleo familiare; - Interventi a tutela dei minori a rischio di dispersione scolastica; - Interventi di sostegno immediato e urgente per minori e famiglie in estrema difficoltà; - Interventi per il mantenimento dell'identità culturale dei figli di immigrati di seconda generazione; - Sostegno educativo e ludico per facilitare il superamento e la riorganizzazione in chiave di risorsa dei traumi subiti.

RIFERIMENTI E CONTATTI

Assistente Sociale Dott.ssa Sara Agostinelli

Coordinamento Giuseppe Lazzari

Coordinamento Valle del Tevere Dott.ssa Francesca Coltella

tel. 349-3631235

tel. 333-8319843

tel. 347-1846341

CENTRI ESTIVI

A chi è rivolto

A tutti i bambini nella fascia di età 3-14 anni.

Come si accede

A seguito dell'inoltro della domanda di ammissione al Municipio/Comune di appartenenza.

Interventi previsti

Prestazioni di carattere ludico-ricreativo effettuate nel periodo estivo sia all'interno di strutture messe a disposizione del Municipio/Comune sia in luoghi esterni.

Attivazione ed erogazione del servizio

L'attivazione e gestione del servizio prevede le seguenti fasi:

1. Ricezione delle richieste di partecipazione;
2. Predisposizione dei gruppi;
3. Formazione del gruppo di operatori con nomina di un capogruppo della Cooperativa;
4. Riunioni di programmazione;
5. Svolgimento delle attività;
6. Riunioni di verifica e di valutazione finali.

Il servizio è attivo nel periodo compreso tra la fine dell'anno scolastico e la prima settimana di agosto e poi dall'ultima settimana di agosto all'inizio del nuovo anno scolastico.

Figure professionali impiegate

Responsabile del Servizio; Educatori; OEPA; OSS; Responsabile amministrativo.

RIFERIMENTI E CONTATTI

Dott.ssa Paola Cosentino
Dott.ssa Angela Capilluto

tel. 331-1838671
tel. 345-2481734

The background features a large white triangle pointing downwards from the top-left corner. The area above and to the right of this triangle is orange, and the area below and to the right is teal. The text is positioned on the white triangle.

Servizi per le famiglie

SUPPORTO ALLA GENITORIALITA'

A chi è rivolto

Le attività di supporto alla famiglia sono indirizzate a: nuclei familiari in presenza di un disabile; nuclei familiari con conflittualità; nuclei familiari in condizione di difficoltà socio-economiche; madri o padri soli; minori con disagio sociale.

Come si accede

Tramite la presentazione della richiesta al Servizio Sociale del Municipio/Comune di residenza. L'ammissione è autorizzata dal Servizio Sociale sulla base delle specifiche graduatorie, dei requisiti richiesti e della valutazione dei casi.

Interventi previsti

Interventi intesi come occasioni di scambio, confronto e ascolto per genitori che affrontano momenti di difficoltà legati alle diverse fasi di crescita dei propri figli e della propria famiglia. Gli incontri sono predisposti secondo un clima accogliente per prevenire e gestire situazioni di disagio o difficoltà, per costruire un ambiente educativo positivo e fornire un supporto per assolvere all'importante funzione di aiuto nei confronti dei figli, promuovendo il loro sviluppo al meglio delle possibilità personali. La valorizzazione delle risorse dei genitori e delle loro competenze sono elementi fondamentali per garantire un miglioramento della qualità della vita e delle relazioni familiari.

Attivazione ed erogazione del servizio

L'attivazione e gestione del servizio prevede le seguenti fasi:

1. Presentazione della richiesta di attivazione al Servizio Sociale del Municipio/Comune di appartenenza;
2. Analisi della domanda da parte del Servizio Sociale per valutare la fattibilità di un progetto di intervento;
3. Ammissione al servizio e presa in carico da parte della Cooperativa;
4. Redazione del Piano di Intervento e del relativo pacchetto di servizio;
5. Conoscenza del nucleo familiare da parte della Cooperativa, presentazione dello Psicologo/Educatore/Pedagogista incaricato della messa in atto delle prestazioni previste;
6. Attivazione degli interventi previsti;
7. Coordinamento e supervisione degli interventi da parte del Responsabile del Servizio di Cooperativa e del Servizio Sociale;
8. Verifica in itinere degli interventi da parte del Servizio Sociale in collaborazione con il Referente del Servizio di Cooperativa e i nuclei familiari.

Figure professionali impiegate

Responsabile del Servizio; Psicologo; Educatore Professionale socio pedagogico; Educatore Professionale sociosanitario; Pedagogista.

RIFERIMENTI E CONTATTI

Psicologa Dott.ssa Angela Capilluto

tel. 345-2481734

Assistente Sociale Dott.ssa Sara Agostinelli

tel. 349-3631235

Coordinamento Valle del Tevere Dott.ssa Francesca Coltella

tel. 347-1846341

SOLLIEVO DOMICILIARE A FAVORE DEL NUCLEO FAMILIARE E DEL CAREGIVER

A chi è rivolto

Ai caregiver familiari che quotidianamente si occupano delle cure e dell'assistenza di un familiare in condizioni di non autosufficienza.

Come si accede

Tramite la presentazione della richiesta di servizio al Servizio Sociale del Municipio/Comune di residenza. L'ammissione è autorizzata dal Servizio Sociale sulla base delle specifiche graduatorie, dei requisiti richiesti e della valutazione dei casi.

Interventi previsti

Gli interventi sono definiti sulla base dei bisogni della persona e sono ascrivibili alle seguenti macro-aree di intervento: - attività legate alla cura della persona (igiene personale quotidiana; alzata/messa al letto; vestizione/svestizione; mobilizzazione; aiuto per la deambulazione; assistenza durante l'alimentazione; preparazione dei pasti; assistenza alla corretta assunzione dei farmaci); - attività extra domiciliari (assistenza alla mobilità extra domiciliare quotidiana anche per la socializzazione o per l'acquisto di generi di prima necessità).

Attivazione ed erogazione del servizio

L'attivazione e gestione del servizio prevede le seguenti fasi:

1. Presentazione della richiesta di attivazione al Servizio Sociale del Municipio/Comune di appartenenza;
2. Analisi della domanda da parte del Servizio Sociale per valutare la fattibilità di un progetto di intervento;
3. Ammissione al servizio e presa in carico da parte della Cooperativa;
4. Redazione del Piano di Intervento e del relativo pacchetto di servizio;
5. Conoscenza del nucleo familiare da parte della Cooperativa, presentazione dell'operatore incaricato della messa in atto delle prestazioni previste;
6. Attivazione degli interventi previsti;
7. Coordinamento e supervisione degli interventi da parte del Responsabile del Servizio di Cooperativa e del Servizio Sociale;
8. Verifica in itinere degli interventi da parte del Servizio Sociale in collaborazione con il Referente del Servizio di Cooperativa e i nuclei familiari.

Figure professionali impiegate

Responsabile del Servizio; OSS; ADEST; OSA; OTA; Assistenti familiari; Operatori domiciliari.

RIFERIMENTI E CONTATTI

Psicologa Dott.ssa Angela Capilluto
Assistente Sociale Dott.ssa Sara Agostinelli
Coordinamento Valle del Tevere Francesca Coltella

tel. 345-2481734
tel. 349-3631235
tel. 347-1846341

SUPPORTO ALLA FAMIGLIA

A chi è rivolto

Le attività di supporto alla famiglia sono indirizzate a persone/nuclei familiari fragili in presenza di situazioni di vulnerabilità e/o di componenti in condizione di disabilità e non autosufficienza.

Come si accede

Tramite la presentazione della richiesta di servizio al Servizio Sociale del Municipio/Comune di residenza. L'ammissione è autorizzata dal Servizio Sociale sulla base delle specifiche graduatorie, dei requisiti richiesti e della valutazione dei casi.

Interventi previsti

Supporto al riconoscimento delle disabilità e all'interazione con il familiare fragile; supporto alla prevenzione e al sostegno in situazioni di disagio psicologico e/o sociale; supporto finalizzato all'acquisizione della coscienza di sé e dell'autostima; supporto per l'analisi e la risoluzione di problemi relazionali; supporto finalizzato all'acquisizione della consapevolezza delle problematiche che ostacolano il benessere psicologico al fine della rielaborazione e dell'individuazione delle risorse necessarie per il problem solving; supporto finalizzato alla crescita personale e sociale dell'individuo e/o della famiglia.

Attivazione ed erogazione del servizio

L'attivazione e gestione del servizio prevede le seguenti fasi:

1. Presentazione della richiesta di attivazione al Servizio Sociale del Municipio/Comune di appartenenza;
2. Analisi della domanda da parte del Servizio Sociale per valutare la fattibilità di un progetto di intervento;
3. Ammissione al servizio e presa in carico da parte della Cooperativa;
4. Redazione del Piano di Intervento e del relativo pacchetto di servizio;
5. Conoscenza del nucleo familiare da parte della Cooperativa, presentazione dello Psicologo;
6. Attivazione degli interventi previsti;
7. Coordinamento e supervisione degli interventi da parte del Responsabile del Servizio di Cooperativa e del Servizio Sociale;
8. Verifica in itinere degli interventi da parte del Servizio Sociale in collaborazione con il Referente del Servizio di Cooperativa e i nuclei familiari.

Figure professionali impiegate

Responsabile del Servizio; Psicologo.

RIFERIMENTI E CONTATTI

Psicologa Dott.ssa Angela Capilluto

Assistente Sociale Dott.ssa Sara Agostinelli

Coordinamento Valle del Tevere Dott.ssa Francesca Coltella

tel. 345-2481734

tel. 349-3631235

tel. 347-1846341

10

LA QUALITÀ

La qualità di un servizio è l'insieme delle sue caratteristiche alle quali chi ne beneficia attribuisce valore e si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative. Da sempre attuiamo una politica per la qualità aziendale che è finalizzata al miglioramento degli standard di gestione nell'erogazione dei nostri servizi e al suo continuo controllo e miglioramento.

Le azioni che mettiamo in atto per l'implementazione del nostro sistema di qualità hanno l'obiettivo di assicurare l'efficace svolgimento di tutti i processi aziendali necessari alla messa in atto degli interventi garantendo che questi, in un'ottica orientata al miglioramento continuo delle nostre performance, si dimostrino coerenti con i target aziendali pianificati e che, allo stesso modo, garantiscano la massima soddisfazione dell'utenza.

La nostra qualità è determinata dall'insieme dei seguenti fattori:



In particolare secondo il sistema ISO 9001:2015 utilizziamo un sistema di autocontrollo qualitativo sulla base di un Manuale di Gestione della Qualità in cui sono riportati il sistema di qualità aziendale e i processi che ne sono alla base. Lo scopo del Manuale è: di comunicare la politica, le procedure e i requisiti per la qualità di Cooperativa; di fornire elementi per un migliore controllo delle attività operative e facilitare le attività di controllo; di informare il personale in merito ai requisiti di sistema e ai metodi relativi alla conformità; di fornire le basi documentali necessarie per eseguire le verifiche ispettive previste dal Sistema di qualità. Sulla base delle indicazioni del Manuale, pertanto, abbiamo elaborato e messo in atto specifici protocolli e procedure che ciascun operatore è tenuto a rispettare e che sono verificate dal nostro Responsabile Sistema Qualità.



Welfare aziendale

Le politiche di welfare aziendale che mettiamo in atto nei confronti dei nostri operatori sono: Applicazione del CCNL Cooperative del settore Socio-Sanitario Assistenziale Educativo e di Inserimento Lavorativo; Preferenza di assunzione a tempo indeterminato; Assolvimento agli obblighi contrattuali mediante l'adesione al Fondo Sanitario Cooperazione Salute per garantire che tutti i



lavoratori abbiano una copertura sanitaria integrativa, sostenendone i costi; Stanziamento di un budget annuale da destinare al welfare aziendale; In base alle risultanze di bilancio erogazione di ristori; Erogazione di un contributo straordinario quale premio/incentivo per le ridotte assenze riscontrate nell'anno solare.

Adozione di un Codice Etico

AISS ha adottato un proprio Codice Etico ovvero il documento che enuncia i valori su cui si fonda la cultura della Cooperativa, la dichiarazione delle responsabilità verso tutti gli stakeholders alle quali la Cooperativa è moralmente obbligata, la specificazione delle politiche aziendali in materia di etica d'impresa, l'indicazione delle prescrizioni alle quali i soci e lavoratori devono attenersi. Lo scopo di tale documento è di assicurare che i valori etici della Cooperativa siano chiaramente definiti e costituiscano l'elemento base della cultura aziendale. In termini generali nel Codice Etico è contenuto l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità di AISS nei confronti di tutti i "portatori d'interesse (stakeholders)" (soci, dipendenti, fornitori, clienti, Pubblica Amministrazione, ecc.). Ciascun amministratore, sindaco, socio-cooperatore, socio-volontario, dipendente, collaboratore esterno, è tenuto al rispetto delle norme contenute nel presente Codice nell'esercizio delle proprie funzioni.

Redazione e diffusione della Carta dei Servizi

AISS, in collaborazione con gli Enti committenti, redige e aggiorna l'apposita Carta del Servizio per ciascuna tipologia di servizio reso; la Carta è disponibile presso la sede locale del servizio, è contemporaneamente distribuita all'utenza e contiene al suo interno:

- modalità e criteri di accesso alle prestazioni;
- modalità di erogazione, caratteristiche organizzative e qualitative delle prestazioni;
- modalità di segnalazione, reclamo e risarcimento.

Indicatori e standard di qualità dei servizi

Per tutte le professioni di aiuto, la qualità del servizio erogato e la sua corrispondenza e risposta al bisogno presentato sono un dovere morale e professionale, per questa ragione utilizziamo un sistema di valutazione della qualità dei nostri servizi basato sul rispetto di specifici indicatori ovvero strumenti in grado di misurare l'andamento dei servizi per monitorarne e valutarne l'adeguatezza. Gli indicatori utilizzati sono afferenti alle seguenti aree:

Input del servizio ovvero i requisiti di gestione operativa del servizio previsti dalla normativa attualmente in vigore, quelli richiesti dalla documentazione di gara e di seguito riportati:

Mission, obiettivi, attività e funzioni della struttura; Organizzazione funzionale; Chiara distribuzione di ruoli e compiti; Coordinamento; Adeguato rapporto numerico tra personale e utenti; Pianificazione annuale del servizio; Pianificazione settimanale del servizio; Professionalità e competenze delle risorse umane impiegate.

I processi ovvero l'insieme delle modalità organizzative adottate per misurare l'appropriatezza del processo assistenziale/educativo in relazione a standard di riferimento:

Modalità di realizzazione del servizio delle azioni previste; Metodi, strumenti e procedure operative utilizzati all'interno del processo di assistenza/educativo; Capacità e comportamenti professionali degli operatori; Strumenti e ausili utilizzati.

Gli esiti ovvero l'efficacia degli interventi attuati in relazione agli obiettivi del servizio:

Risultati conseguiti rispetto ai singoli Piani Individuali; condizioni e comportamenti degli utenti che indicano il loro grado di benessere bio-psico-sociale; gradimento degli utenti e dei loro familiari.

Nel caso in cui gli standard dichiarati non fossero rispettati ovvero nel caso in cui gli interventi non fossero rispondenti alle aspettative i beneficiari del servizio/famiglie possono inoltrare una formale segnalazione/reclamo.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Il miglioramento della qualità dei servizi della Cooperativa è valutato anche nell'ambito della rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza allo scopo di accrescere l'efficacia e l'efficienza delle attività e dei rispettivi processi.

AISS si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli utenti attraverso la somministrazione di appositi questionari relativi al servizio offerto. I dati ottenuti saranno successivamente utilizzati per elaborare statistiche rispetto al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari.

Le **aree di indagine** riguardano:

Modalità organizzative della Cooperativa	Grado di attuazione degli interventi
Qualità della relazione tra operatore e utente	Professionalità degli operatori
Capacità di risolvere problematiche emergenti	Eccessiva rotazione degli operatori

11

GESTIONE DELLA PRIVACY

I dati personali degli utenti sono trattati nel pieno rispetto della normativa nazionale in materia di privacy secondo quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003 “Codice per la protezione dei dati personali” e dalla normativa internazionale ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR 679/16 “Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali”. I dati personali sono raccolti e conservati nelle banche dati di AISS e sono trattati da dipendenti e/o collaboratori del titolare del trattamento in qualità di incaricati. Non sono oggetto di diffusione o comunicazione a Terzi, se non nei casi previsti dalla informativa e/o dalla Legge e, comunque, con le modalità da questa consentite.

All'interno della Cooperativa è presente un Responsabile del Trattamento dei dati Personali cui si aggiunge il DPO esterno che affianca il titolare, gli addetti e il Responsabile affinché conservino i dati e gestiscano i rischi seguendo i principi e le indicazioni del Regolamento.



Conformemente alla normativa tutti i membri della Cooperativa al momento dell'assunzione sono formati sui rischi che incombono sui dati, sulle misure disponibili per evitare eventi dannosi, sulla disciplina sulla protezione dei dati personali in rapporto alle attività, sulle responsabilità che ne derivano. In aggiunta a cadenza periodica sono aggiornati gli ambiti del trattamento dei dati consentito agli addetti e ai responsabili della gestione o della manutenzione dei sistemi elettronici.

12

RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'analisi degli eventuali reclami o suggerimenti pervenuti costituisce uno strumento di lavoro utile in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi.

I beneficiari dei servizi o i familiari possono inoltrare **reclami** mediante la compilazione dell'apposito *Modulo Reclami e Suggerimenti* disponibile nella Carta dei Servizi e sul sito internet di AISS. Ogni reclamo è inoltrato alla Direzione e al Responsabile di Qualità aziendale che ha il compito di vigilare che le anomalie o i suggerimenti segnalati siano stati risolti e che sia inviata una comunicazione di risposta entro i termini prefissati. Ogni reclamo e suggerimento pervenuto è analizzato in funzione del suo contenuto anche dal Coordinatore del Servizio che, insieme alla Direzione, si attiva entro un massimo di **3 giorni** lavorativi per inviare una comunicazione di risposta e avviare le opportune azioni correttive.



I reclami e i suggerimenti possono essere inoltrati nelle seguenti modalità:

- compilazione del Modulo Reclami e Suggerimenti e invio tramite posta ordinaria all'indirizzo via Monte Zebio n. 30 - 00195 Roma;
- compilazione del Modulo e invio all'indirizzo mail qualita@aisscoop.it
- segnalazione telefonica al numero 06-97277736.

CONTATTI

RECAPITI E ORARI

Sede legale e amministrativa	via Monte Zebio n. 30 - 00195 Roma
Sede attività formative e laboratori	via Appia Nuova n. 316/A - 00181 Roma
Orari di apertura	da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 17:00 sabato dalle 9:00 alle 13:00
Telefono	06-97277736
Fax	06-68301733
Mail	aiss@aisscoop.it
PEC	aiss@pec.confcooperative.it
Sito internet	www.aisscoop.it

CONTATTI

Info	aiss@aisscoop.it
Presidenza	giovannipesare@aisscoop.it
Amministrazione e Personale	carlocrivella@aisscoop.it
Qualità	qualita@aisscoop.it
Servizi scolastici	angelacapilluto@aisscoop.it
	mariagraziafera@aisscoop.it
	alessandrasedda@aisscoop.it
	sabrinamele@aisscoop.it
	paolacosentino@aisscoop.it
	chiaracolteella@aisscoop.it
	carlovotta@aisscoop.it
Progetto Divertitempo	paolacosentino@aisscoop.it
Servizi Domiciliari	saraagostinelli@aisscoop.it
	giuseppelazzari@aisscoop.it
	francescacoltella@aisscoop.it
Servizi ricreativi	paolacosentino@aisscoop.it
Dopo di Noi	alessandrasedda@aisscoop.it
Mail servizi OEPAC	oepamun01@aisscoop.it
	oepamun06@aisscoop.it
	oepamun09@aisscoop.it
	oepamun15@aisscoop.it

**La Carta dei Servizi è a disposizione ed è distribuita presso
la sede della Cooperativa in via Monte Zebio n. 30 - 00195 Roma**

AISS

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



REV. 04 MARZO 2024