

# CARTA DEI SERVIZI 2024

**A**scolto

**R**elazione

**E**mpatia

**A**ccoglienza

Area Sociale Società Cooperativa Sociale  
Via Carlo Emanuele I, 49 00185 Roma  
tel. 06.87642937

email: [info@areasociale.coop](mailto:info@areasociale.coop)  
pec: [areasociale@pec.it](mailto:areasociale@pec.it)  
[www.areasociale.coop](http://www.areasociale.coop)





# Sommario

<b>Che cosa è la carta dei servizi</b> .....	<b>3</b>
<b>La nostra Cooperativa</b> .....	<b>4</b>
<b>Organigramma (2023)</b> .....	<b>5</b>
<b>Principi:</b> .....	<b>6</b>
<b>AREA MINORI</b> .....	<b>7</b>
<b>OEPAC Servizio per il diritto allo studio all'autonomia e all'inclusione scolastica per gli/le alunni/e con disabilità</b> .....	<b>7</b>
<b>ASSISTENZA SPECIALISTICA ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE E C.A.A. (Organismo accreditato)</b> .....	<b>8</b>
<b>SISMIF - Servizio di Integrazione e Sostegno ai Minori in Famiglia</b> .....	<b>8</b>
<b>AREA DISABILITA'</b> .....	<b>9</b>
<b>POLO PER LA DISABILITÀ COMUNE DI ANGUILLARA SABAZIA (RM)</b> .....	<b>9</b>
<b>SAISH - Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale delle persone disabili</b> .....	<b>10</b>
<b>AREA FAMIGLIE</b> .....	<b>12</b>
<b>SUPPORTO PSICOTERAPEUTICO E PSICOEDUCATIVO</b> .....	<b>12</b>
<b>STANDARD di QUALITA'</b> .....	<b>13</b>
<b>MECCANISMI di ASCOLTO e TUTELA</b> .....	<b>13</b>

## Che cosa è la carta dei servizi

Questo documento racconta lo "**stile etico**" della **Cooperativa Area Sociale**:

I **valori**, le **modalità relazionali**, gli **orientamenti** in grado di promuovere azioni e processi organizzativi, sostenuti da elementi di qualità, basati su un costante confronto con tutti i soggetti che interagiscono dall'interno e che collaborano con l'Organismo, così come tutte le realtà presenti sul territorio di Roma e della Regione Lazio. Attraverso questo strumento, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione dei servizi e dei progetti realizzati, informare sulle modalità di accesso e intervento, per rendere evidenti i principi su cui si basa il "**nostro agire**" **professionale** e **sociale**. È rivolto agli utenti che già usufruiscono dei nostri servizi, ma anche alle persone che necessitano di informazioni per orientarsi nella rete dei servizi educativi e socio-assistenziali di Roma Capitale.



**Trattate le persone come se fossero ciò che dovrebbero essere e aiutatele a diventare ciò che sono capaci di essere.**

*(Goethe)*

**Nessuno di noi è giunto dove è unicamente per essersi issato da solo. Siamo qui perché qualcuno... si è chinato e ci ha aiutato.**

*(Thurgood Marshall)*

## La nostra Cooperativa

Area Sociale è una società cooperativa sociale ONLUS d tipo "A", costituita a Roma nel 2008, iscritta alla sezione A dell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali del Lazio, con Decreto n. D 2433 del 05 agosto 2009. E' retta e disciplinata dal **principio della mutualità**, senza fini di speculazione privata. Ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi educativi e sociosanitari alla persona. È composta da un totale di circa **150 persone** tra soci lavoratori e dipendenti, in maggioranza donne, ai quali favorisce la partecipazione lavorativa e sociale all'impresa stessa, garantendo la continuità lavorativa e retributiva.

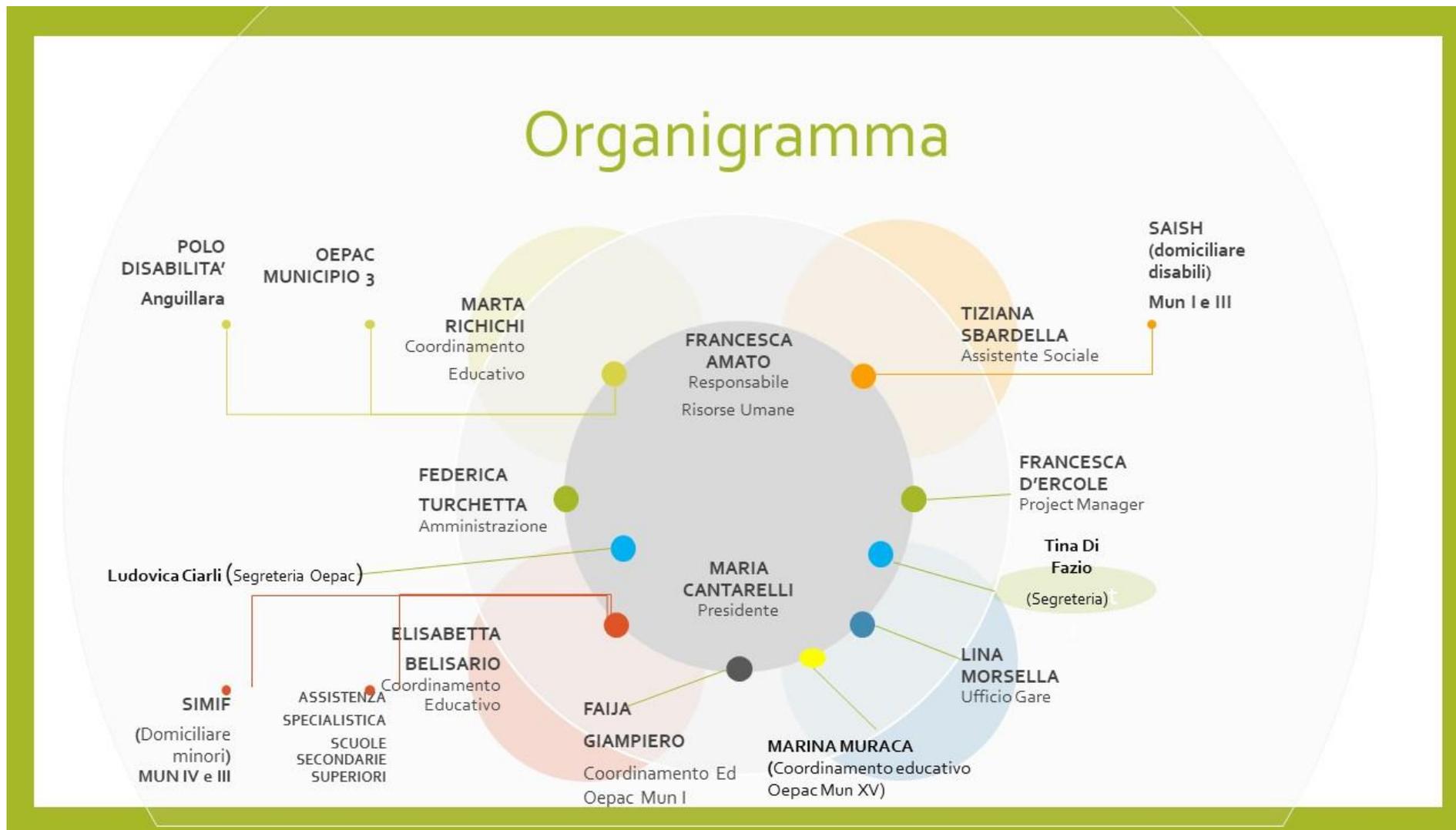
Tutti i servizi sono sostenuti dal lavoro multidisciplinare; le equipe, sono costituite da figure professionali con formazione ed esperienza diversificata, quali psicologi, assistenti sociali, educatori professionali, educatori d'infanzia, assistenti educativi/culturali, operatori socio sanitari, animatori. Tutto il personale è periodicamente formato e supervisionato da figure esperte con esperienza nei servizi alla persona.

Il principale scopo della Cooperativa è quello di promuovere attività e servizi socio-assistenziali ed educativi di qualità rivolti alla disabilità, ai minori, alle famiglie nell'ambito della Regione Lazio.

In linea con questo intento gestisce numerosi servizi rivolti ai disabili nell'area dell'assistenza scolastica, e ludico-ricreativa, per diversi Committenti. La Cooperativa Area Sociale possiede la certificazione **UNI EN ISO 9001:2015** per il seguente campo di applicazione “**erogazione di corsi di formazione e servizi educativi per asilo nido (compresi i servizi mensa e pulizia), servizi socio-assistenziali per adulti disabili e assistenza educativo culturale per disabili in età prescolare e scolare**”.



## Organigramma (2024)



## Principi:

**Eguaglianza:** Tutti i servizi sono erogati garantendo parità di trattamento tra gli utenti. Questo non significa uniformità del servizio erogato, ma diversificazione dello stesso, perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si effettua il passaggio da un'eguaglianza formale a un'eguaglianza sostanziale.

**Imparzialità:** La Cooperativa ha il dovere di mantenere la neutralità rispetto agli utenti, ossia eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere e/o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto di accesso.

**Continuità:** L'erogazione del servizio non può essere interrotta se non nei casi previsti dalla normativa del settore di riferimento



**Diritto di scelta:** E' garantito agli utenti la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi.

**Partecipazione:** Il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione, realizzazione e verifica del servizio è assicurato con adeguati mezzi, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.

**Efficacia ed efficienza:** Il servizio è erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti.

## AREA MINORI

**OEPAC Servizio per il diritto allo studio all'autonomia e all'inclusione scolastica per gli/le alunni/e con disabilità**

**Destinatari:** alunni disabili in possesso della certificazione (CIS Certificato di Integrazione Scolastica) rilasciata dal TSMREE della ASL di competenza, del certificato di riconoscimento L.104/92 art. 3 comma 1 e comma 3.

**Descrizione:** Il servizio OEPAC ha come finalità generali quanto specificato dalla circolare del Ministero della Pubblica Istruzione n. 3390 del 30/11/2001.



L'OEPAC lavora in sinergia con quella educativa e didattica, collabora con il personale scolastico, garantisce l'inclusione dell'alunno con disabilità nel rispetto degli obiettivi evidenziati nel PEI (Piano Educativo Individualizzato), documento redatto da tutte le figure di riferimento dell'alunno (specialisti ASL, docenti, genitori, collaboratori scolastici, ecc.).

**Giorni e orari:** Tutti i giorni del calendario scolastico dei singoli Istituti

**Modalità di accesso:** la rilevazione e valutazione dei bisogni degli alunni, nonché la variazione, la sospensione e la cessazione del servizio sono di competenza del Servizio Sociale Municipale.

**Contatti:** Istituti scolastici **Municipio Roma I** - email: oepac1municipio@gmail.com Tel: 06. 87642937

**Contatti:** Istituti scolastici **Municipio Roma III** - email: oepac3municipio@gmail.com Tel: 06. 87642937

**Contatti:** Istituti scolastici **Municipio Roma XV** - email: areasociale.15@gmail.com Tel: 06. 87642937

### **Referenti:**

Dott.ssa **Marta Richichi**, Dott. **Giampiero Faija**, Dott.ssa **Elisabetta Belisario**, Dott.ssa **Marina Muraca**

## **ASSISTENZA SPECIALISTICA e ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE E C.A.A. (Organismo accreditato)**

**Assistenza specialistica:** integrazione scolastica degli alunni con disabilità o in situazioni di svantaggio, supporto specialistico finalizzato alla loro partecipazione attiva ai processi di apprendimento nell'ambito scolastico per la scuola secondaria di secondo grado.

**Assistenza alla comunicazione:** favorire l'integrazione e la partecipazione, l'interazione all'interno dell'ambiente scolastico, sociale e culturale, supportando il disabile in un'ottica di continua sinergia con i docenti, la famiglia e il contesto sociale.

**C.A.A. Comunicazione Aumentativa Alternativa:** attività e tecniche volte a sviluppare le competenze linguistiche, comunicative e sociali necessarie per supportare nell'ambiente scolastico gli alunni con disabilità nella comprensione e produzione del linguaggio

Tali interventi sono volti a garantire la piena integrazione sociale in coerenza con quanto previsto dal Piano Educativo Individualizzato (PEI).

**Localizzazione del servizio:** Municipi Roma III – XIII - XV

**Giorni e orari:** Tutti i giorni del calendario dei singoli Istituti scolastici



### **Contatti Assistenza Specialistica e Assistenza alla Comunicazione e C.A.A:** Istituti scolastici Referenti:

Dott.ssa **Marta Richichi**

Dott. **Giampiero Faija**

Dott.ssa **Elisabetta Belisario**

Tel: 06.87642937 email: [info@areasociale.coop](mailto:info@areasociale.coop)

---

### **Contatti SISMIF:**

Dott.ssa **Elisabetta Belisario**

Dott.ssa **Tiziana Sbardella**

Dott. **Teodorino Calzaretta**

## **SISMIF - Servizio di Integrazione e Sostegno ai Minori in Famiglia**

Il Servizio di Integrazione e Sostegno ai Minori in Famiglia si configura come un sistema di interventi a carattere psico-socio-educativo, mirato alla tutela del benessere relazionale e materiale del minore. Tale sistema è direttamente e indirettamente di supporto al nucleo familiare che versa in condizione di temporanea o strutturata difficoltà relativa al sistema complessivo di relazioni intra ed extra familiare.

**Localizzazione del servizio:** Municipio Roma I – III – IV - XV



## AREA DISABILITA'

### POLO PER LA DISABILITÀ COMUNE DI ANGUILLARA SABAZIA (RM)

**Descrizione:** Il progetto proposto per il 'Polo per la Disabilità' ha come finalità il benessere globale del disabile e il miglioramento della sua qualità di vita. Vuole offrire alla persona con disabilità un ambiente con un clima relazionale positivo e di ascolto, che **favorisca il mantenimento e lo sviluppo di abilità in ambito cognitivo, dell'autonomia personale, sociale e affettiva**, in un'ottica di responsabilità. Esso si pone come struttura di appoggio e sollievo alla famiglia offrendo spazi educativi, assistenziali, ricreativi e favorendo l'integrazione sociale degli utenti nel territorio di appartenenza. Il servizio risponderà ai bisogni essenziali di autonomia e integrazione sociale, sostenendo le funzioni primarie della famiglia nei compiti di cura della persona e vita di relazione.

**Destinatari:** Il servizio è rivolto a persone con disabilità grave e/o medio-grave, di età superiore ai 18 anni e fino ad un'età massima di 55 anni, con disabilità psico-fisica. Il Centro diurno ospita come capienza massima 12 utenti gravi e 10 medio lievi.

**Localizzazione del servizio:** Comune di Anguillara Sabazia (RM)

**Giorni e orari:** Tutto l'anno

**Modalità di accesso:** I residenti possono presentare richiesta al Comune di Anguillara Sabazia RM, recandosi all'Ufficio del Segretariato Sociale. L'utente viene segnalato alla Cooperativa Area Sociale, ente gestore del Centro, che provvederà alla valutazione preliminare del caso con l'assistente sociale di riferimento, il coordinatore del servizio ed eventuali altre figure rilevanti.

Con l'ingresso dell'utente al Centro diurno, in seguito ad una fase di osservazione e conoscenza, viene elaborato il progetto individuale, specificando anche il calendario di frequenza al centro e le attività previste. Il Progetto Individualizzato viene condiviso e periodicamente monitorato dall'equipe, registrando ogni intervento significativo per il raggiungimento degli obiettivi ed eventualmente adeguato alle nuove esigenze rilevate, concordandolo con i servizi comunali. In linea con l'obiettivo di alleggerire il carico gestionale ed economico delle famiglie, il servizio prevede il trasporto giornaliero degli utenti da e per il centro e/o alle sedi delle attività esterne. Il centro diurno fornisce il servizio mensa con la somministrazione di un pasto completo e bilanciato che tiene conto di eventuali allergie e intolleranze

Per il **Centro Diurno** la giornata tipo prevede:

- Il servizio di trasporto da casa al Centro
- Il momento dell'accoglienza, con un piccolo spuntino
- Lo svolgimento delle attività programmate/Laboratori
- Il pranzo (ad eccezione della giornata del sabato)
- L'igiene personale
- Il trasporto per l'accompagnamento al domicilio



Per il **Centro di Aggregazione**:

- Accoglienza nelle prime ore del pomeriggio
- Laboratori
- Merenda
- Attività ludico-ricreative.

**Contatti:**

Referente: Dott.ssa **Marta Richichi**

Tel: 06. 87642937 email: richichi@areasociale.coop



## **SAISH - Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale delle persone disabili**

Il Servizio per l'autonomia e l'Integrazione sociale delle persone disabili, ha la finalità di sostenere il miglioramento della qualità della vita dell'utente con disabilità e di favorirne lo svolgimento della quotidianità nel proprio ambiente di provenienza, attraverso lo sviluppo e il mantenimento:

- a. dell'autosufficienza;
- b. dell'autonomia;
- c. dell'interazione/inclusione con la famiglia e la rete sociale/territoriale di riferimento.

Inoltre il servizio ha la finalità di sostenere e offrire sollievo ai familiari in casi di carico assistenziale elevato. Proprio per questo motivo nasce la presente proposta progettuale, per realizzare un servizio che offra la possibilità di sviluppare e stimolare le diverse abilità nella persona disabile, perché possa evolvere fino al maggior grado possibile di autonomia personale, sociale e relazionale. L'impostazione generale è quella di un Servizio "di conquiste graduali", attraverso il quale le persone e i loro familiari possano sperimentare il raggiungimento di piccoli obiettivi concreti giorno dopo giorno.

**Localizzazione del servizio:** Municipio Roma I – Municipio Roma III – Municipio Roma IV - Municipio Roma XV

### **Contatti:**

Referente: Dott.ssa **Tiziana Sbardella** Tel: 06. 87642937 email: [sbardella@areasociale.coop](mailto:sbardella@areasociale.coop)



# AREA FAMIGLIE

## ASL RM4

Affidamento dei progetti assistenziali individuali (PAI) caratterizzati da prestazioni sanitarie a rilevanza sociale e prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria secondo i diversi livelli di intensità terapeutica riservata, ai sensi dell'art. 112 commi 1 e 2 del D.Lgs n.50/2016 a cooperative sociali e loro consorzi il cui scopo principale sia l'integrazione sociale e professionale delle persone con disabilità o svantaggiate.

Obiettivo principale del modello proposto è la realizzazione di un sistema integrato di risposte sanitarie e socio-assistenziali che valorizzi la centralità dell'assistito e dei suoi bisogni. Ciò si realizza con la modulazione dell'erogazione delle prestazioni di assistenza sulla base delle specifiche esigenze degli utenti, attraverso un modello di risposta fondato sulla qualità e flessibilità degli interventi.

### Contatti:

Referente: Dott.ssa **Tiziana Sbardella** Tel: 06. 87642937 email: sbardella@areasociale.coop

## SUPPORTO PSICOTERAPEUTICO E PSICOEDUCATIVO

In considerazione del disagio psico-socio-ambientale sempre più intenso ed evidente, la Cooperativa offre una serie di interventi rivolti a: **minori, famiglie e adulti in difficoltà.**

(**ISCRIZIONE:** Elenco permanente di Organismi, Enti, Associazioni e professionisti individuali del privato sociale, a cui possano rivolgersi i cittadini del Municipio che necessitino di prestazioni di supporto psicologico e/o psicoterapeutico – **Municipio Roma III**)

### AMBITO PSICOTERAPEUTICO

- Valutazione psicodiagnostiche
- Sostegno alla genitorialità
- Terapia di coppia
- Terapia familiare
- Psicoterapia individuale

### AMBITO PSICOEDUCATIVO

- Laboratori individuali e di gruppo per adolescenti e preadolescenti

Contatti — 327.1397845

dal lunedì al venerdì 10.00 - 13.00 e 15.00 - 17.00

Sede: Via Carlo Emanuele I, 49 – 00185 Roma



## MECCANISMI di ASCOLTO e TUTELA

Per rilevare la soddisfazione, il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa ha attivato vari canali comunicativi, oltre a svolgere annualmente indagini mirate attraverso questionari di soddisfazione e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, puntualmente verbalizzate. I cittadini fruitori e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte, suggerimenti o reclami esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile di riferimento ed inviata o consegnata alla segreteria della sede
- segnalazione telefonica o via email;
- compilazione ed invio del modulo (o copia) allegato alla presente Carta dei Servizi.

Le osservazioni, i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti. La Cooperativa si impegna a rispondere immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

I reclami possono essere raccolti da chiunque all'interno della Cooperativa. Questi vengono successivamente comunicati ai Responsabili di Servizio che in seguito alla segnalazione ricevuta, assicura, attraverso la compilazione un apposito modulo (NC E RECLAMI) che siano identificate e tenute sotto controllo le non conformità di qualità, di processo e di sistema e di definire le azioni correttive da intraprendere per ogni tipo di non conformità. Il Responsabile di Funzione e/o Responsabile Gestione Qualità verifica la chiusura della NC (non conformità) e l'attuazione del provvedimento intrapreso. Tutti i reclami vengono analizzati dal RSGQ

RECLAMO/ SUGGERIMENTO

SERVIZIO: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_

UTENTE: \_\_\_\_\_

RECLAMO  
 SUGGERIMENTO

Firma: \_\_\_\_\_  
Parte riservata all'Ufficio

Modalità di ricezione:  
 Verbale  Con modulo  Telefonica  e-mail  Fax

Servizio a: \_\_\_\_\_  
Risposta: \_\_\_\_\_

Firma Responsabile Gestione Qualità: \_\_\_\_\_

area sociale

(Responsabile Sistema Gestione Qualità) e dalla DA (Direzione Amministrativa), in collaborazione con le Aree competenti, se necessario, allo scopo di individuare la causa e decidere circa le azioni correttive attivare.

## Indici Qualità basati su criteri qualitativi/quantitativi del servizio erogato

### Centri Diurni

N	Indicatore	Descrizione Obiettivo	Valore obiettivo	Valore rilevato
1	Rapporto numerico operatore /utente	Operatore per utente	1 ogni 2	1 ogni 2
2	Qualità degli spazi interni ed esterni	Mq per ciascun utente	10 mq	10 mq
3	Adeguate programmazione settimanale	Incontri destinati alla partecipazione a laboratori (in base allo stato degli utenti)	2	2
4	Raggiungimento obiettivi	Raggiungimento dei progetti educativi personalizzati	85 %	90 %

N	Indicatore	Descrizione Obiettivo	Valore obiettivo	Valore rilevato
1	Rapporto numerico operatore /utente	Operatore per utente	1 ogni 2	1 ogni 2
2	Adeguate sostegno sulle disabilità utenti	Riunioni mensili di equipe	1	1
3	Variazione positiva rispetto alle aree di intervento	Raggiungimento dei progetti educativi personalizzati	85 %	90 %

