

# La Carta dei Servizi



## **DESCRIZIONE DELLA COOPERATIVA**

**Denominazione e ragione sociale: S. Onofrio Cooperativa Sociale Onlus**  
**Legale Responsabile: Edith Del Valle Zanoni – Presidente del C.d.A.**  
**Costituita il 10/04/1981**  
**Codice Fiscale 03965630589**  
**Partita IVA 0126803100**

### **Sede Legale e Amministrativa**

Via del Fontanile Nuovo 42/44  
00135 Roma  
Tel. +39 06 30602484  
Fax + 39 06 3387604  
E-mail: [info@sonofrio.it](mailto:info@sonofrio.it)  
Pec: [s.onofrio-amministrazione@pec.it](mailto:s.onofrio-amministrazione@pec.it)

### **Sede Formativa**

Via del Fontanile Nuovo 36/38  
00135 Roma  
Tel. +39 06 3011419  
Fax + 39 06 3011875  
E-mail: [formazione@sonofrio.it](mailto:formazione@sonofrio.it)  
Pec: [s.onofrio-formazione@pec.it](mailto:s.onofrio-formazione@pec.it)

Web: <http://www.sonofrio.it>

Web Formazione: <http://www.formazione.sonofrio.it>

**Giorni e fasce orario di apertura al pubblico:**  
**Dal lunedì al venerdì 8,30 – 16,00.**

## SOMMARIO

### PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

|   |         |
|---|---------|
| Introduzione del presidente .....                                 | pag. 4  |
| Norme fondamentali di riferimento.....                            | pag. 5  |
| Dati identificativi.....  | pag. 6  |
| Missione e Visione.....   | pag. 7  |
| Sicurezza, ambiente e salute sul lavoro D. Lgs. 81/2008.....      | pag. 10 |
| Informativa e consenso per il trattamento dei dati personali..... | pag. 11 |
| Tutela del cittadino.....   | pag. 12 |
| Certificazione Sistema di Qualità UNI EN ISO9001.....             | pag. 13 |
| Organigramma.....   | pag. 14 |

### SERVIZI OFFERTI

|                                    |         |
|------------------------------------|---------|
| Personale.....                     | pag. 15 |
| Convenzioni.....                   | pag. 16 |
| Area Disabilità.....               | pag. 16 |
| Area Minori.....                   | pag. 20 |
| Area Anziani.....                  | pag. 24 |
| Home Care Premium.....             | pag. 26 |
| Assistenza Scolastica.....         | pag.27  |
| Area Formazione Professionale..... | pag. 28 |

### TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

|  |         |
|--|---------|
| Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari..... | pag. 29 |
| Informazione, tutela e partecipazione degli utenti.....            | pag. 30 |
| Modalità di comunicazione con l'utente e con il committente.....   | pag. 30 |

*“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali.*

*E’ compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l’eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all’organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”*

*Art. 3 Costituzione italiana*

## **INTRODUZIONE DEL PRESIDENTE**

La “Carta dei Servizi” rappresenta il patto tra S. Onofrio Cooperativa Sociale Onlus ed i Cittadini. E’ uno dei modi per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa, i cittadini e i committenti dei servizi; non è solo un semplice strumento informativo, ma è stato pensato e voluto come documento vivo e aperto a contributi, suggerimenti, idee o indicazioni utili al miglioramento dei servizi offerti, nella logica di una partecipazione attiva del cittadino.

Attraverso questo strumento, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione dei servizi e dei progetti da noi realizzati e di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale.

Rappresenta inoltre un punto di riferimento per gli Operatori della Cooperativa, fornendo i principi e gli indirizzi di orientamento per l’attività da svolgere.

Cooperare è condividere, comunicare, confrontarsi, in definitiva conoscersi e conoscere! Ci auguriamo che la cooperazione tra Cittadini, Istituzioni Pubbliche, Imprese Sociali, Associazioni e Operatori sappia innescare quei meccanismi di reciproca utilità e costruttività per un rinnovato miglioramento della qualità dei nostri servizi e del nostro lavoro.

Saremo sempre a Vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni

*Edith del Valle Zanoni*

## CARTA dei SERVIZI

Le norme fondamentali di riferimento sono:

**D.P.C.M. del 27/01/94:** “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

D.P.C.M. del 19/5/95: Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”.

**Linee guida n. 2/95:** “Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale”.

**Legge 28 agosto 1997, n. 285:** Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l’infanzia e l’adolescenza.

**Legge 8 novembre 2000, n. 328:** “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.

**Deliberazione n. 355/2012:** “Approvazione progetto di riorganizzazione dei servizi di assistenza domiciliare per persone anziane, disabili e minori. Revoca deliberazioni Giunta Comunale n. 479/2006 e Giunta Comunale n. 730/2006”.

**L.R. 10 agosto 2016, n. 11:** “Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio”.

**D.G.R. 14 luglio 2006, n. 424 recante L.R. 3 marzo 2003, n. 4:** “Requisiti minimi per il rilascio delle autorizzazioni all’esercizio di attività sanitarie per strutture sanitarie e socio sanitarie” e s.m.i.

**DCA n. U0048 del 7 luglio 2009:** avente ad oggetto “Integrazione e modifica dei requisiti di cui alla DGR 424/2006” e s.m.i.

**L.R. 12 dicembre 2003, n. 41:** “Norme in materia di autorizzazione all’apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali” e s.m.i.

**D.G.R. 23 dicembre 2004, n. 1305:** “Autorizzazione all’apertura ed al funzionamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali. Requisiti strutturali e organizzativi integrativi rispetto ai requisiti previsti dall’articolo 11 della L.R. n. 41/2003” e s.m.i.

**D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81:** Attuazione dell’articolo 1 della legge 3 agosto 2007 n. 123, in materia di “Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro” e s.m.i.

**D.Lgs. 8 giugno 2001, n.231:** “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica” e s.m.i.

**D.lgs 3 luglio 2017, n. 117:** “Codice del Terzo settore, a norma dell’articolo 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n. 106.”

**Regolamento (UE) 2016/679 del parlamento europeo e del consiglio del 27 aprile 2016:** relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)

## DATI IDENTIFICATIVI

La S. Onofrio Cooperativa Sociale Onlus è un'impresa senza scopo di lucro, nasce il 10 aprile del 1981 su iniziativa di giovani volontari e da genitori di ragazzi diversamente abili con l'obiettivo fondamentale di proporsi quale presidio avanzato nell'ambito delle politiche sociali del territorio promuovendo l'integrazione sociale dei cittadini, mediante la progettazione, la realizzazione e la gestione di servizi socio sanitari, di assistenza, educazione e formazione, per persone appartenenti a fasce deboli e/o a rischio. La gestione di diversi servizi ha permesso alla cooperativa di strutturare e consolidare la sua presenza all'interno dei territori di appartenenza e di acquisire una conoscenza approfondita sulle esigenze di un'ampia fascia di utenza che va dai minori ai disabili.

Il territorio di maggior riferimento della Cooperativa è sempre stato quello del Municipio XIV, ma negli anni la realizzazione di servizi e/o interventi ci ha consentito di essere presenti anche nei Municipi I, VI, IX, XIII e XV

### La cooperativa è iscritta:

al n. 475132 dell'Albo delle Società Cooperative (CCIAA),

al n. 03965630589 del Registro delle Imprese.

alla Camera di Commercio n A165874.

all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali n.4/25 in data 3-2-1997

al Registro Prefettizio di Roma Settore Cooperazione Sociale con Decreto n. 06730 .

al n. di iscrizione A/742/2012/RM alla Prima Sezione del Registro degli Enti e delle Associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali Direzione Generale dell'Immigrazione e delle Politiche di Integrazione.

La cooperativa aderisce alle seguenti organizzazioni e società, in quanto organizzazioni di riferimento e rappresentanza politico sindacale.

**AGCI**

**Legacoop**

**Casa al Plurale** - E' socia fondatrice dell'Associazione Romana di Imprese Sociali che gestiscono comunità alloggio "Casa al Plurale" al fine di promuovere il confronto fra gli Enti gestori di Residenze Protette, Comunità Alloggio e Case famiglia che ospitano persone con disabilità e fra associazioni che si occupano del mondo della disabilità e/o della residenzialità per fasce deboli. L'Associazione si prefigge di curare le metodologie e le analisi del servizio anche in ordine alla qualità, alla valutazione, alla formazione degli operatori, alla partecipazione alla progettazione locale – nazionale ed europea, alla soddisfazione degli ospiti e di promuovere la cultura dell'integrazione e della qualità della vita delle persone vulnerabili costituendosi come punto di riferimento e di stimolo per gli Enti Pubblici.

**Valori in Corso** - E' socia fondatrice dell'Associazione Romana di Imprese Sociali "Valori in Corso" che annovera tra i soci fondatori 9 cooperative sociali ed un'associazione. I cui obiettivi sono la promozione dei valori della cooperazione, dell'associazionismo e dei diritti delle persone, attraverso la valorizzazione della partecipazione dei cittadini

**Rete NDSAN (New DSA Network)** - aderisce al progetto pilota nato nel Lazio che vuole creare un nuovo modello di rete informale di protezione per i bambini e ragazzi con DSA (e altri BES, in particolare autismo e altre patologie/disturbi legati alla neuropsichiatria infantile). Il progetto NDSAN propone **alcune innovazioni e punti di forza** importanti nell'approccio alla gestione dei DSA, autismo e altri BES, in costante e forte aumento nelle scuole :

- a. Creazione di una rete partecipativa che coinvolge sul territorio di riferimento scuole di qualunque ordine e grado, pubbliche e private, ASL e enti locali, oltre a differenti realtà del Terzo Settore, della formazione e dello sviluppo occupazionale;
- b. Creazione di un sistema permanente di scambio di buone prassi tra le scuole, enti locali, ASL, Terzo Settore e imprese;
- c. Creazione di un protocollo specifico di gestione dei DSA all'interno degli istituti scolastici, condiviso con le famiglie e con l'ASL di riferimento;
- d. Creazione di un Tavolo di Lavoro capace di porre in essere un consistente effetto moltiplicatore e di promuovere istanze comuni;
- e. Progettazione partecipata per la creazione di idee innovative da portare avanti.

## CHI SIAMO

La Qualità, intesa come insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un servizio che conferiscono a esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite, è l'obiettivo primario della **Cooperativa Sociale S. ONOFRIO** in quanto essa determina la soddisfazione degli utenti e del committente e contribuisce al successo dell'azienda.

## MISSIONE E VISIONE

Attraverso il nostro operato favoriamo e costruiamo percorsi di integrazione sociale di soggetti deboli o svantaggiati; promuoviamo una società con una forte impronta di solidarietà e mutualità, cercando quindi il confronto e la condivisione nella progettazione, per avviare processi di azione sociale e comunitaria capaci di superare e prevenire istituzionalizzazione, emarginazione, separazione, isolamento.

Ci proponiamo di costruire delle opportunità reali per chi è debole, non per farne un "soggetto assistito" su cui intervenire, ma un soggetto protagonista di trasformazione positiva dei rapporti sociali. Vogliamo sostenere, con il nostro operato, una cultura della solidarietà sociale, che arricchisca le realtà e i contesti nei quali si confronta ed opera, che liberi e dia la voce a chi non ce l'ha, che agisca sul territorio per promuovere e accompagnare azioni di cittadinanza attiva e di inclusione sociale per tutte le persone.

I principi fondamentali alla base dei servizi erogati dalla Cooperativa sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell'umanità, dell'efficienza e dell'efficacia:

- ✓ Equità, significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- ✓ Uguaglianza e democraticità, significa che a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- ✓ Continuità significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.
- ✓ Umanità significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali,

culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

- ✓ Efficienza ed efficacia significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

I valori alla base dei servizi erogati dalla Cooperativa si possono riassumere in tre concetti fondamentali:

- **Integrazione:** attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici, la sinergia e il lavoro di rete con il Terzo Settore, il nostro impegno è volto alla realizzazione di progetti socio assistenziali educativi e formativi finalizzati all'eliminazione delle forme di esclusione e di emarginazione sociale
- **Progettualità:** intendendo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone, di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale.
- **Servizi alla persona:** con un atteggiamento di dialogo e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura una relazione. Questo atteggiamento è una caratteristica irrinunciabile per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno.

Nell'erogazione delle prestazioni socio assistenziali, educative e formative, la Cooperativa si ispira ai principi etici, dei quali richiede l'osservanza da parte dei soggetti coinvolti nelle attività.

La Cooperativa conduce la propria attività nel rispetto delle normative comunitarie, nazionali e locali, respingendo la corruzione ed ogni pratica illegale.

Nessun comportamento contrario alla legislazione vigente, al Codice Etico o alle normative nazionali, regionali o comunali posto in essere dagli organi di governo societario, dalla direzione ed – in generale - da tutti i dipendenti e collaboratori nell'esecuzione delle mansioni o degli incarichi affidati, anche se motivato dal perseguimento di un interesse o di un vantaggio per la società, può considerarsi tollerato e giustificato e comporta l'adozione di provvedimenti sanzionatori.

La Cooperativa considera di fondamentale importanza lo svolgimento delle prestazioni da parte dei soci, dei dipendenti e dei collaboratori secondo **diligenza, competenza, professionalità ed efficienza** anche al fine di fornire agli utenti prestazioni di elevato livello qualitativo.

La Cooperativa considera **l'imparzialità** di trattamento un valore fondamentale nell'ambito di ogni relazione sia interna che esterna e considera l'individuo, i suoi valori e i suoi diritti, tra i quali quello al benessere sia fisico che mentale, valori da tutelare.

Considera la propria immagine e la propria reputazione valori che, in quanto patrimonio comune, devono essere tutelati e sviluppati anche attraverso la piena diffusione, condivisione ed osservanza dei principi etici e di comportamento contenuti nel Codice Etico.

Tutti coloro che agiscono, operano e collaborano a qualsiasi titolo con la Cooperativa hanno il dovere di tenere e far tenere ai propri collaboratori ed ai propri interlocutori un comportamento conforme ai principi generali di assoluta **onestà, lealtà, buona fede, correttezza e diligenza, oltre che agli obblighi specifici che derivano dal codice deontologico delle singole professioni** e, comunque, di rispetto di quei principi ritenuti dovuti in virtù del contesto e delle finalità della missione della Cooperativa.



In nessun modo la convinzione di agire nell'interesse o a vantaggio della Cooperativa può giustificare l'adozione di comportamenti in contrasto con i principi indicati nel Codice Etico.

La Cooperativa ha quindi quali principi fondamentali della sua missione:

- ✓ La continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i suoi soci e per i suoi collaboratori.
- ✓ La promozione del potenziale sociale delle persone ossia promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale, coinvolgendo i diversi portatori di interesse del territorio nei servizi alla Persona ed alla Comunità;
- ✓ L'attenzione ai problemi dei cittadini e del territorio e la ricerca di risposte innovative che siano anche di stimolo agli enti pubblici
- ✓ L'idea che la persona debba essere posta al centro, per poter esprimere un servizio in grado di coglierne bisogni e desideri, elaborando progetti individualizzati tesi a dare risposte mirate e personalizzate.
- ✓ La progettazione, lo sviluppo e l'erogazione di servizi di assistenza alla persona efficaci ed efficienti, in grado di rispondere pienamente alle richieste ed ai requisiti degli utenti e del committente
- ✓ La progettazione e sperimentazione di metodologie e modelli per la formazione continua di soggetti adulti che abbiano valore per gli allievi e che permettano un loro reale inserimento nel mondo del lavoro.

Ciò viene perseguito lungo linee direttrici che consentono di:

- ⇒ Gestire le professionalità e la qualificazione delle proprie risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, sviluppa e migliora la sua attività di servizio
- ⇒ Stimolare la partecipazione ed il fattivo contributo di tutti, creando un ambiente favorevole e maggiormente produttivo;
- ⇒ Garantire agli utenti ed agli studenti una alta professionalità ed affidabilità degli operatori e dei docenti che forniscono il servizio;
- ⇒ Assicurare sinergie di competenze, sistemi operativi, metodologie e opportunità di innovazione attraverso l'appartenenza all'Associazione Generale Cooperative Italiane Lazio, pur valorizzando pienamente le originalità territoriali.

La **Cooperativa sociale S. ONOFRIO** intende porsi come interlocutore privilegiato nel campo dei servizi alla persona e dei servizi di formazione per gli enti pubblici del territorio, dal Comune di Roma alla Regione Lazio.

Per questo si ritengono necessarie le seguenti condizioni:

- L'attuazione e lo sviluppo di un Sistema di Qualità in accordo coi requisiti della norma **UNI EN ISO9001**.
- Lo sviluppo di un sistema di monitoraggio tale da garantire che i servizi progettati, sviluppati ed erogati siano sempre, al minimo, corrispondenti agli standard adottati e ai requisiti fissati contrattualmente.
- Il mantenimento di una sorveglianza costante dell'andamento qualitativo come mezzo per identificare le azioni necessarie per migliorare il sistema stesso.
- La competenza professionale e il continuo aggiornamento del personale tutto.

- La valutazione periodica dei rischi specifici per ogni settore in relazione ai cambiamenti del Contesto aziendale.
- La Cooperativa auspica la spontanea condivisione, adesione e diffusione del Codice Etico e ne prescrive l'osservanza e l'applicazione da parte di ogni soggetto che operi per la Cooperativa o che venga in contatto con la stessa.
- Miglioramento della flessibilità e autonomia lavorativa in termini di scelta degli spazi fisici, degli orari e degli strumenti da utilizzare a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati attraverso l'utilizzo di strumenti in modalità alternativa (Smart Working, Telelavoro Lavoro da Remoto).
- Riduzione dei costi aziendali attraverso una più attenta selezione dei fornitori.
- Rimodulazione e ottimizzazione dei contratti di lavoro del personale amministrativo.

#### **D. Lgs. 81/2008 -LA SICUREZZA, L'AMBIENTE E LA SALUTE SUL LAVORO**

La Cooperativa si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza sul lavoro. La Cooperativa si impegna a diffondere la cultura della sicurezza sul lavoro sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di soci e collaboratori, i quali, nell'ambito delle proprie mansioni e funzioni, partecipano al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

La Cooperativa, in conformità al D.lgs. 81/08, tutela la salute e sicurezza dei propri lavoratori tramite l'elaborazione di un Documento di Valutazione dei Rischi e attraverso l'adozione delle misure di prevenzione e protezione adeguate.

Le misure generali adottate sono:

- la valutazione di tutti i rischi, compresi quelli psicosociali;
- la riduzione dei rischi alla fonte, per quanto possibile;
- la programmazione delle misure di prevenzione;
- adeguate misure di prevenzione e/o protezione in funzione dei rischi specifici valutati;
- adeguate misure di emergenza da attuare in caso di pronto soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori e di pericolo grave e immediato;
- la regolare manutenzione di ambienti, attrezzature, macchine e impianti;
- corrette procedure relative allo smaltimento e al riciclo dei rifiuti;

Periodicamente sono organizzati per il personale corsi di informazione, di formazione continua, anche con esercitazioni pratiche e corsi di aggiornamento, in ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. 81/08 e s.m.i. così da assicurare un'adeguata preparazione per fare fronte ad eventuali situazioni di emergenza.

#### **Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231:**

Il Codice Etico è un insieme di principi positivi e di regole di comportamento che la Cooperativa ha scelto volontariamente di adottare e rendere pubblico come concreta espressione dei suoi propositi verso i propri interlocutori. Per tale motivo, il Codice Etico non solo risponde ai principi del Dlgs 231/01, ma è anche uno strumento utile a preservare il valore e l'integrità dell'Organizzazione nel tempo attraverso l'utilizzo del Modello Organizzativo di Gestione (MOG).

Sarà garantita la riservatezza della segnalazione ed evitata qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione e penalizzazione di chi l'ha effettuata. I dati saranno trattati in conformità alla vigente normativa in materia di privacy.

In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui soci, amministratori, dipendenti, collaboratori, e tutti coloro che operano con la Cooperativa si devono attenere.

### **Rating di Legalità:**

La Cooperativa ha ottenuto il rinnovo nel mese di novembre del corrente anno del Rating di Legalità, con il punteggio di 2 stelle e un + con validità biennale. La nostra cooperativa è inserita nell'elenco previsto dall'art.8 del regolamento ai sensi dell'art.6 comma 1 del regolamento rating di legalità.

**Tutti i soci e i collaboratori della cooperativa** che siano a conoscenza o che sospettino di una qualche violazione di legge, del Modello, dell'etica, delle procedure devono riferire all'Organismo di Vigilanza alla seguente email: [odv@sonofrio.it](mailto:odv@sonofrio.it).

## **INFORMATIVA E CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E PARTICOLARI AI SENSI DEL REGOLAMENTO UE N. 2016/679**

La Politica per la sicurezza dei dati personali adottata dalla Cooperativa ha l'obiettivo di proteggere i dati da tutte le minacce, siano esse organizzative o tecnologiche, interne o esterne, accidentali o intenzionali. La Cooperativa considera la sicurezza dei dati personali gestiti, per il particolare rilievo che essi assumono per i diritti e le libertà personali, obiettivo di assoluta priorità.

In tale contesto si intende per:

- ✓ Riservatezza: la garanzia che i dati personali siano preservati da accessi impropri e siano utilizzati esclusivamente dai soggetti autorizzati.
- ✓ Integrità: la garanzia che ogni dato sia realmente quella originariamente raccolto e sia stato modificato o aggiornato in modo legittimo da soggetti autorizzati.
- ✓ Disponibilità: la garanzia di reperibilità dei dati personali in relazione alle esigenze di continuità di erogazione del servizio e di rispetto delle norme che ne impongono la conservazione sicura.
- ✓ Autenticità: la garanzia che i dati conservati corrispondano a quelli raccolti presso il soggetto interessato.

I destinatari della politica sono tutti i dipendenti, collaboratori o consulenti che operano per la S. Onofrio. Essi sono tenuti al rispetto rigoroso della politica e dei comportamenti che ne derivano, come anche i fornitori ed in modo particolare i fornitori di servizi informatici per la loro tipica condizione di operare direttamente sui sistemi di gestione delle informazioni.

Il Presidente del CDA è responsabile della revisione periodica della politica affinché sia allineata agli eventuali e significativi cambiamenti intervenuti nell'organizzazione e/o nelle tecnologie utilizzate per la protezione dei dati personali: la revisione sarà fatta secondo necessità, in occasione di significative modifiche organizzative e/o tecnologiche rilevanti per la gestione delle informazioni. S. Onofrio considera i sistemi di elaborazione delle informazioni come strumenti di lavoro ed il loro uso, da parte di coloro che vi operano, a qualunque livello e a qualsiasi rapporto, è regolamentato da regole interne: gli strumenti messi a disposizione devono essere utilizzati per lo

svolgimento dell'attività lavorativa in modo strettamente pertinente alle specifiche finalità della propria attività, nel rispetto delle esigenze di funzionalità e sicurezza dei sistemi stessi e della rete, e tenendo sempre presente l'interesse collettivo. E' responsabilità di ciascun Responsabile di Area o di settore assicurarsi che, nei propri servizi i collaboratori siano istruiti circa la loro responsabilità rispetto al trattamento dei dati personali ed autorizzati all'accesso ai dati di loro stretta competenza. Quanto detto muove dal principio irrinunciabile, definito esplicitamente dal Regolamento Europeo 679/2016, secondo il quale chiunque ha diritto alla protezione dei propri dati personali e il loro trattamento si deve svolgere nel completo rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione si assume in pieno la responsabilità di vigilare su quanto definito e di agire affinché gli impegni assunti siano sempre punto di riferimento per soci , collaboratori, consulenti e fornitori.

## **TUTELA DEL CITTADINO**

Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando una e-mail al seguente indirizzo del Titolare all'attenzione della Dott.ssa Restaldi Alessia, Responsabile per la Protezione dei Dati della S.Onofrio Cooperativa Sociale Onlus (Responsabile del trattamento dei dati) contattabile al seguente indirizzo e-mail: [dpo@sonofrio.it](mailto:dpo@sonofrio.it)



# CERTIFICATO

N° CN/5473

si certifica che

## S. Onofrio Cooperativa Sociale ONLUS

Via Del Fontanile Nuovo, 42 – 44/A – 00135 – Roma, Italia

opera secondo un sistema di gestione che è stato giudicato conforme alla norma

### ISO 9001:2015

per il campo di applicazione:

**Progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari domiciliari e di corsi di formazione a persone giovani, anziani, disabili e immigrati.**

Data di emissione: **05 Gennaio 2021**  
Valido fino al: **04 Gennaio 2024** (nel rispetto del programma di audit concordato, a condizione di esito positivo per ciascun audit ed in conformità con i termini e condizioni di certificazione.)  
Data di prima emissione: **05 Gennaio 2006**

Mo Ghaus Operations Director SOCOTEC Certification UK

Il presente certificato è una traduzione dalla lingua inglese. Si raccomanda di notare che la versione originale è l'unico documento vincolante

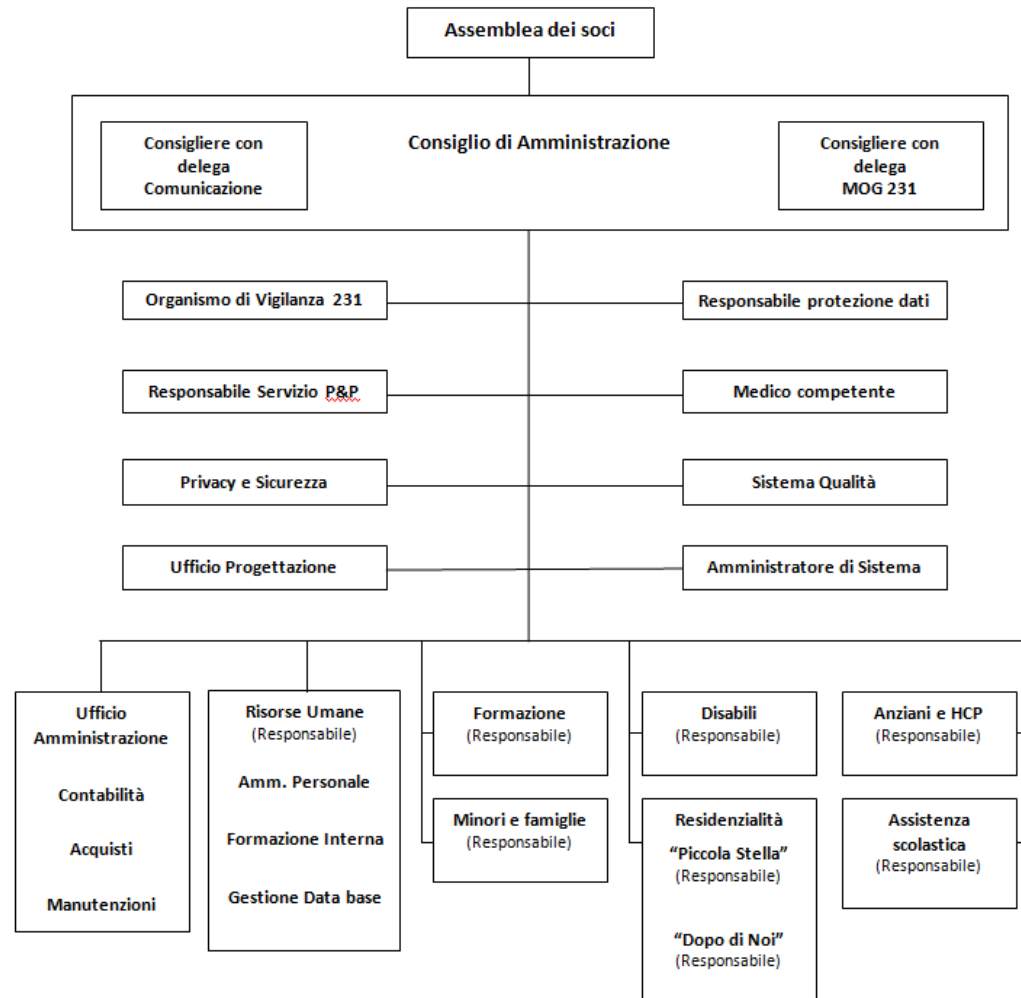


SOCOTEC Certification UK Ltd, 6 Gordano Court  
Serbert Close, Portishead, Bristol BS20 7FS  
UNITED KINGDOM  
<http://socotec-certification-international.co.uk>

## ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa, al fine di una sempre maggiore efficacia dell'organizzazione, ha disposto un proprio Organigramma così strutturato:

Organigramma generale della Cooperativa



## SERVIZI OFFERTI

Nella gestione dei diversi servizi la Cooperativa si avvale di un sistema organizzativo qualificato e di risorse umane e professionali diversificate: psicologi, mediatori familiari, mediatori interculturali, assistenti sociali, pedagogisti, educatori professionali, operatori socio-sanitari, assistenti all'infanzia, animatori.

### **La Cooperativa è accreditata**

Dal 2002 ad oggi: al Registro Unico Cittadino del Comune di Roma per le Aree Disabili, Minori e Anziani sui territori dei Municipi Roma I, XIII, XIV, XV.

Dal 2006 Al comune di Roma Dipartimento V per la Comunità Alloggio per persone con disabilità "Piccola Stella"

Dal 2006 ad oggi: Regione Lazio - risulta accreditata in qualità di ENTE di FORMAZIONE per la macrotipologia Formazione Superiore, Continua e Orientamento, per la sede di Roma in via del Fontanile Nuovo 36/38

Dal 2012 ad oggi è iscritta alla prima sezione del Registro delle associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati del Ministero del lavoro e delle politiche sociali con numero di iscrizione A/742/2012/RM

### **I territorio di intervento sono:**

Municipio Roma I

Municipio Roma XIII

Municipio Roma XIV

Municipio Roma XV

## PERSONALE

La Cooperativa è formata da 122 lavoratori tra soci e collaboratori. Tutti gli operatori della Cooperativa condividono una motivazione profonda e un buon profilo professionale.

Le qualifiche professionali presenti in Cooperativa sono: formatori, operatori socio sanitari, adest, oepac, ota, assistente familiare, animatori culturali, educatori professionali, assistenti sociali, sociologi, psicologi, mediatori culturali e familiari, e impiegati amministrativi.

Ogni servizio si avvale di 2 differenti figure con compiti e responsabilità diverse ma integrate: un Responsabile di Area e un Coordinatore.

La Cooperativa svolge attività per la formazione continua dei propri lavoratori. L'attività di formazione rivolta al personale interno prevede:

- ✓ Formazione interna o corsi esterni per il mantenimento e lo sviluppo delle conoscenze e delle competenze;
- ✓ Riunioni periodiche con il Responsabile della Sicurezza ed il Medico Competente per argomenti riguardanti la sicurezza e la salute degli addetti;
- ✓ Formazione interna o corsi esterni su temi obbligatori (Sistema di Sicurezza, Sistema per la Protezione dei dati personali);
- ✓ Formazione interna o corsi esterni sul Sistema di Gestione per la Qualità e informazione sui risultati ottenuti;
- ✓ Riunioni di servizio interne quali momenti di confronto e di scambio teorico-pratico per favorire la crescita professionale ed umana degli operatori.

## CONVENZIONI

La S. Onofrio Cooperativa Sociale accoglie tirocini professionali di servizio sociale e di educatori professionali per mezzo di convenzioni stipulate con le principali Università: Sapienza, Roma Tre e Lumsa.

Inoltre accoglie minori sottoposti a procedimenti penali per mezzo della convenzione stipulata con il Ministero Giustizia – Ufficio Servizi Sociali minori di Roma.

## AREA DISABILITA'

*“Non sarà l’omologazione delle differenze il futuro dell’umanità, ma la loro convivialità, il loro reciproco riconoscersi e accettarsi, sul fondamento comune della dignità assoluta di ogni persona umana e del diritto di ciascuno all’uguaglianza, formale e sostanziale.” (Bruno Forte)*

### Saish - Servizio per l'autonomia e per l'integrazione sociale della persona disabile

E' un servizio socio-assistenziale, erogato dal Municipio, rivolto alle persone disabili, minori ed adulti, del territorio di residenza, che si realizza attraverso l'azione coordinata dei Servizi Sociali del Municipio e dei Servizi Socio Sanitari della ASL e prevede l'elaborazione di un Piano d'Intervento Individuale volto allo sviluppo e al mantenimento dell'autosufficienza, dell'autonomia e dell'integrazione sociale

La Cooperativa eroga il servizio in convenzione con il Municipio Roma XIV, Roma XIII, Roma XV, Roma I Centro in regime di accreditamento.

Le tipologie di interventi che possono comporre i pacchetti sono:

A. assistenza individuale; B. assistenza famiglia (solo in caso di minimo 2 persone conviventi che usufruiscono del medesimo servizio); C. assistenza di gruppo ; D. assistenza flessibile ; E. assistenza mista.

Pertanto, ciascun pacchetto potrà avere la composizione più varia, compresa quella di interventi in forma diretta e indiretta - definibile come “assistenza mista”.

Il servizio viene svolto da personale qualificato, attraverso attività finalizzate :

- ✓ alla cura della persona,
- ✓ all'aiuto domestico,
- ✓ allo svolgimento di pratiche burocratiche,
- ✓ all'accompagnamento presso centri di terapia,
- ✓ alla partecipazione ad attività culturali, formative, sportive e ricreative;
- ✓ al supporto e stimolo alla socializzazione e all'autonomia relazionale,
- ✓ all'attivazione della rete di sostegno,
- ✓ alla stimolazione motivazionale.

Per usufruire del servizio occorre fare richiesta, presentando la necessaria documentazione presso il Servizio ASL competente o presso il Segretariato Sociale del Municipio di residenza.

### **Monitoraggio servizio**

L'A.S. si occupa periodicamente di monitorare il servizio attraverso strumenti professionali quali riunioni di confronto o rendicontazione con il Committente, riunioni di équipe con gli operatori, visite domiciliari, cartella sociale, fogli firme, etc..



Per la rilevazione della soddisfazione del Cliente, l'Operatore incaricato, consegna all'Utente un questionario di riscontro appositamente elaborato.

### *Attività di gruppo*

Qualità della vita e capacità di gestire in modo costruttivo il proprio tempo libero costituiscono due poli inscindibili nel benessere soggettivo della persona con disabilità. Infatti, completati gli impegni quotidiani (siano essi di tipo scolastico, riabilitativo, formativo o lavorativo), anche per queste persone si aprono le porte del cosiddetto tempo libero.

Diviene allora fondamentale progettare dei percorsi ludico-ricreativi che prevedano, come asse portante, la capacità della persona disabile di gestire in modo creativo e autonomo il proprio tempo libero. Le attività proposte mirano a soddisfare il bisogno di reali e concrete opportunità di svago, finalizzate in primis al ben-essere dei partecipanti.

*Le nostre attività per il Tempo Libero:*

#### **Percorsi di autonomia**

L'attività è rivolta ad un piccolo gruppo di persone (massimo 6) che insieme intraprendono un percorso al fine di sviluppare o potenziare le loro autonomie in percorsi di:

**comunicazione:** saper chiedere informazione, saper chiedere aiuto, saper dare i propri dati, ...

**orientamento:** leggere e riconoscere punti di riferimento, fermate di autobus e taxi...

**comportamento stradale:** seguire indicazioni stradali, semafori, uso del mezzo pubblico .....

**uso del denaro:** gestione quotidiana del denaro, piccoli acquisti, resto...

**uso dei servizi:** utilizzo dei negozi, supermercati, bar, cinema, uffici postali,

#### **La buona terra**

Scopo dell'attività è il recupero e il miglioramento della fiducia nelle proprie capacità a far vivere, crescere e curare un essere vivente, come la pianta, attraverso la ricerca e lo sviluppo di un metodo di lavoro personale. La pianta riveste un ruolo centrale e non si perseguono obiettivi agricoli definiti, ma ci si focalizza sul valore del processo di crescita delle piante e sul miglioramento delle capacità di autostima, identità, autonomia e competenze. Si effettuano uscite guidate nei parchi, aziende agricole, ecc.

#### **A spasso per la città**

Una prima fase "a tavolino" si programmano assieme ai partecipanti alcuni momenti dell'uscita, ascoltando le proposte e tenendo conto degli interessi e dei desideri di tutti i partecipanti.

Le attività possono essere così riassunte: • passeggiate per Roma monumentale • visite a mostre e musei • uscite serali • teatro • cinema • concerti • luna-park • bowling • Bioparco • spazi verdi...

#### **Attività serali: "riaccendi la sera"**

Nascono come risposta ai bisogni di una fascia di persone giovani, con disabilità di tipo medio/lieve, di sviluppare autonomia anche nella gestione del tempo libero. I giovani disabili, così come le loro famiglie, chiedono il confronto ed esperienze di socializzazione con persone non disabili, alla ricerca di quel senso di "normalità" che si realizza in una relazione alla pari.

Abbiamo voluto denominare la proposta *Ri-accendi la sera*, con l'obiettivo di rompere l'isolamento e spesso la malinconia tipica di certe serate "spente". L'uscita serale per

queste persone diventa occasione di reale integrazione e soprattutto...divertimento-trasgressione.

Andare al bar, discoteca, cinema, birreria, pizzeria, gelateria, ecc..., uscire la sera a fare quattro chiacchiere con gli amici, sono per la maggior parte di noi consuetudini consolidate, ma per molte persone con disabilità non è così facile affrontare quella che per noi è la normalità.

#### *Gite e week-end : per tutte le fasce di età*

Con l'obiettivo di creare contesti di esperienze piacevoli di condivisione e socializzazione, privilegiando il divertimento e la partecipazione sociale, il sabato sul territorio cittadino, organizziamo uscite di piccoli gruppi di utenti, alla scoperta delle innumerevoli proposte culturali e ricreative (Agriturismi, Musei, Mostre, Fiere, Sagre) utilizzando i pulmini messi a disposizione dalla Cooperativa.

In collaborazione con gli scout adulti del Masci Lazio, la Cooperativa propone week end di autonomia. Nella splendida cornice naturale della Valle del Turano e della Valle del Salto, all'interno di un casale a Sala (RI), piccoli gruppi di utenti assistiti dagli operatori, con la supervisione dell'assistente sociale responsabile, imparano a fare la spesa, cucinare, riordinare la propria stanza, prendersi cura di sé stessi e degli altri, effettuano inoltre piccole escursioni nel parco e attività ludico ricreative all'aperto .

#### *“Laboratorio Spazio Aperto Per Tutti”*

Lo spazio scolastico messo a disposizione dall'Istituto Comprensivo Octavia si configura come “luogo di crescita”, in quanto permette di incontrarsi, confrontarsi e conoscersi reciprocamente.

La Cooperativa ha richiesto ed ottenuto l'utilizzo dei locali della scuola per lo svolgimento di attività sociali e civili, senza fine di lucro, per creare un'opportunità di aggregazione e socializzazione rivolta a persone disabili adulte con la finalità di rendere la scuola un punto di riferimento del territorio e valorizzare il patrimonio scolastico a vantaggio delle/i cittadine/i e del servizio pubblico. L'attività proposta è un Laboratorio non strutturato che ha l'obiettivo di creare uno spazio aperto per incontrarsi, “stare insieme”, socializzare, relazionarsi, condividere, confrontarsi, incontrare “l'altro” inteso come fonte di arricchimento nella sua specifica individualità. La voglia di incontrarsi semplicemente per lo “stare insieme”, uno accanto all'altro, con la propria diversità, specificità. Si vuole sviluppare, negli stessi, una capacità comunicativa, espressiva che abbia il fine di creare “integrazione sociale” (la curiosità di conoscere e comprendere l'altro “fuori da sé” con la nascita di potenziali forme di amicizia). Il laboratorio rappresenta, inoltre, per i familiari delle persone disabili, la possibilità di affidarsi, in sicurezza, ad una struttura sul territorio, con interventi ed aiuti mirati.

#### *Laboratorio artistico presso la parrocchia di San Luigi Di Monfort viale dei Monfortani ,50.*

Il laboratorio artistico è rivolto a disabili adulti con un obiettivo primario: costruire uno spazio ludico ed educativo dove l'apprendimento sia legato all'immaginazione, all'esplorazione e all'inventiva attraverso **l'arte terapia**. Il laboratorio prevede incontri di gruppo per stimolare la socializzazione e lo scambio. Il compito dei conduttori sarà quello di assistere il partecipante durante il suo processo creativo, creando le condizioni per cui si senta libero di esprimersi. Obiettivi generali : ritorno positivo sull'autostima, Aumento dei tempi di attenzione, Attivazione delle sensazioni del tatto, del colore, della materia, Sviluppo della psicomotricità fine

## Servizi aggiuntivi

Durante l'anno organizziamo **feste** per le principali ricorrenze e non solo aperte alla partecipazione dei familiari ed amici: compleanni, carnevale, saggio di fine laboratori, festa di primavera, fine delle scuole, Halloween, il Natale e la Befana, ecc... a cui non di rado si affiancano la partecipazione a mercatini territoriali e cittadini, che consentono visibilità e l'esposizione dei prodotti realizzati nei laboratori artistici. Partecipiamo inoltre a feste simili organizzate dalle altre Cooperative e Associazioni.

**Responsabile d'Area:** Roberta Rocchi (Assistente Sociale) **collabora alla gestione del servizio** Micaela Guastamacchia (Assistente Sociale).

e-mail: [saish@sonofrio.it](mailto:saish@sonofrio.it)

## Progetto “ Durante e dopo di Noi “ in attuazione Legge 112/2016

A partire dal novembre 2021 la Cooperativa realizza, in collaborazione con Municipio e ASL, progetti individualizzati per l'avviamento alla vita indipendente a favore di persone con disabilità grave che, a causa dell'invecchiamento dei genitori, stanno gradualmente perdendo il supporto familiare o ne sono già prive.

Tali percorsi di accompagnamento verso l'uscita dal nucleo familiare d'origine, prevedono la possibilità di utilizzare le civili abitazioni messe a disposizione dalle stesse persone con disabilità, per creare piccoli nuclei di convivenza.

Si tratta di percorsi gradualizzati che prevedono nella **prima fase** interventi e attività finalizzate all'accrescimento e al consolidamento dell'autonomia personale, alla conoscenza e condivisione tra i partecipanti per la nascita del gruppo casa:

- Cicli di week end fuori casa
- Periodi medio brevi ( fino a 4 giorni ) al di fuori del nucleo familiare
- Esperienze medio lunghe di abitare ( fino a 14 giorni ) al di fuori del nucleo familiare
- Attività diurne abilitative propedeutiche all'abitare autonomo “ palestre di vita “ ( gestione dell'ambiente di vita, igiene e cura di se, acquisti, preparazione dei pasti ... ).

La **seconda fase** prevede l'avviamento della convivenza stabilizzata della nuova famiglia che si è costituita nel corso della prima fase.

I progetti sono realizzati con il supporto di: Educatori Professionali, Operatori Socio Sanitari, Psicologi, Assistenti Sociali.

**Responsabile del Progetto:** Annalisa Guardamigli (Assistente Sociale)

## Casa Famiglia “Piccola Stella”

La casa Famiglia “Piccola Stella”, sita in Via delle Medaglie D'Oro, n. 106, offre ospitalità, assistenza e riabilitazione psicosociale, per n.8 persone, di entrambi i sessi, disabili psicofisici, con parziale autonomia ed autosufficienza.

Dal 2006 il servizio è svolto dalla Cooperativa in regime di Accreditamento con il Comune di Roma –Dipartimento V.

Le finalità sono:

- ✓ Offrire un'ospitalità stabile, 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, garantendo l'assistenza alle funzioni di base degli ospiti;
- ✓ Favorire il benessere psicofisico degli utenti, attraverso progetti educativi che tengano conto delle diversità individuali

- ✓ Sviluppare e sostenere l'autonomia personale, intesa come possibilità per la persona di essere e sentirsi soggetto attivo di pensiero e di azione, promovendo le capacità residue, portando alla luce le potenzialità esistenti e garantendo la massima espressività possibile, all'interno di una gestione comunitaria della vita quotidiana, improntata sul modello familiare
- ✓ Attivare iniziative volte a favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, individuando all'interno della programmazione, opportune aree di intervento
- ✓ Sostenere e coinvolgere la famiglia nell'opera socio-educativa nella logica di una efficace sinergia e collaborazione
- ✓ Prevenire l'isolamento creando momenti di socializzazione e nuovi legami che vadano oltre la cerchia familiare

La struttura è ubicata in una casa di civile abitazione composta di quattro camere doppie, soggiorno con zona pranzo, cucina, doppi servizi e balcone. Il responsabile coordinatore è un'Assistente Sociale con funzioni di tipo tecnico-gestionale. Il personale di assistenza, con la qualifica di assistente domiciliare, è organizzato in turni che assicurano la continuità di presenza nelle 24 ore, 7 gg. su 7, con un rapporto diurno op/ut. 1:2 e con la presenza notturna di un operatore.

**Come si Richiede:** la domanda va inoltrata alla Asl.

**Quanto dura:** la durata è in base ai progetti educativi individuali e può essere illimitata.

**Responsabile :**Valeria Bussaglia (Assistente Sociale)

**e-mail:** [piccolastella98@tiscali.it](mailto:piccolastella98@tiscali.it)

## AREA MINORI

*“Dite che è faticoso frequentare i bambini. Avete ragione. Poi aggiungete: perché bisogna mettersi al loro livello, inchinarsi, curvarsi, farsi piccoli. Ora avete torto. Non è questo che più stanca. E' piuttosto il fatto di essere obbligati ad innalzarsi fino all'altezza dei loro sentimenti. Tirarsi, allungarsi, alzarsi sulla punta dei piedi. Per non ferirli. (J. Korczak)”*

### [Servizio per l'integrazione ed il sostegno a minori in famiglia \(S.I.S.Mi.F.\)](#)

E' un servizio di sostegno educativo rivolto alle famiglie con minori.

Si configura come un sistema di interventi a carattere psico-socio-educativo, mirato alla tutela del benessere materiale e relazionale del minore, il cui scopo principale è di consentire la permanenza del minore nel suo ambiente di origine e mira ad un cambiamento e al miglioramento delle condizioni di vita dell'intero nucleo familiare.

Secondo una visione più ampia, che si esprime attraverso un programma socio-educativo comprensivo anche delle risorse territoriali, l'intervento si propone di coinvolgere il minore all'interno del suo spazio vitale, inteso in senso globale, con l'obiettivo di:

- ✓ Promuovere la partecipazione dell'intero nucleo alle fasi di cambiamento ed evoluzione delle dinamiche relazionali intra – extra familiari.
- ✓ Promuovere la rete sociale del minore e la sua capacità di fruizione delle risorse territoriali.
- ✓ Sostenere il minore nel suo percorso socio-educativo e relazionale.
- ✓ Sostenere il minore, che proviene da un percorso di istituzionalizzazione, nel reinserimento all'interno del proprio nucleo familiare.
- ✓ Sostenere l'intero nucleo attraverso l'attivazione di ogni risorsa istituzionale.

Il servizio è erogato dalla cooperativa in convenzione con i Municipi XV, XIV, XIII, I in regime di accreditamento, in collaborazione con i Servizi Sociali e con la ASL.

Per la gestione del servizio ci si avvale di figure professionali quali:

- un assistente sociale con funzioni di Responsabile dell' Area Minori;
- un'educatrice professionale con funzioni di coordinamento del servizio di educativa domiciliare;
- educatori professionali e psicologi con funzione di educatori in affiancamento ai nuclei presi in carico dal Servizio;
- uno psicologo psicoterapeuta con funzione di supervisore;
- tecnici di laboratorio;

L'équipe di operatori professionali partecipa alla progettazione degli interventi e ne condivide gli obiettivi. E' inoltre tenuta alla tutela e al rispetto dei diritti dell'infanzia promossi dalla convenzione internazionale dell'Onu, del codice deontologico professionale e proprio dell'organismo in cui svolge l'attività.

L'intervento domiciliare viene attivato su richiesta dal Servizio Sociale Municipale che ha in carico il nucleo.

L'Assistente Sociale Municipale, referente dei progetti S.I.S.Mi.F., invia al Responsabile Area Minori della cooperativa una scheda di segnalazione che evidenzia le caratteristiche del nucleo e di richiesta di attivazione del Servizio.

La presa in carico avviene attraverso la presentazione dettagliata del caso da parte dell'assistente sociale municipale Case Manager alla responsabile Area Minori della cooperativa congiuntamente all' educatore da ella individuato, e attraverso la stesura e condivisione del Progetto Educativo Individuale.

Per ciascun nucleo viene individuato un livello di intensità assistenziale che corrisponde ad un pacchetto di servizi e ad un budget assistenziale.

Il servizio viene attivato a seguito di visita domiciliare in cui si presenta il Servizio e l' educatore alla famiglia, con la quale si condivide il PEI che deve essere da essa sottoscritto.

La durata dell' intervento, per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, è stabilita nel progetto.

L'efficacia del servizio è monitorata internamente attraverso riunioni di équipe periodiche di valutazione tra Educatori e Responsabile del Servizio. Mentre con il territorio attraverso riunioni periodiche di aggiornamento con la rete dei servizi attivati.

### [Servizio PON INCLUSIONE](#)

E' una azione nazionale di contrasto alla povertà. Con il PON Inclusione , si intende un servizio co-finanziato dal Fondo Sociale Europeo ove i fondi strutturali intervengono a supporto delle politiche di inclusione sociale.

Rivolta alle in condizione di svantaggio economico in cui siano presenti persone minorenni e/o figli con disabilità. Si concretizza tramite la presa in carico da parte del Servizio Sociale territoriale attraverso l' attivazione di un progetto personalizzato per ogni nucleo familiare che consta da un lato dell' erogazione di un contributo economico, dall' altro dell' adesione da parte del nucleo al programma di reinserimento sociale e lavorativo, articolato in rete con i centri per l' impiego, i servizi sanitari e le istituzioni educative.

La S.Onofrio Cooperativa Sociale Onlus viene chiamata a svolgere, attraverso gli educatori professionali, un intervento socio-educativo all' interno del nucleo familiare.

Per ciascun nucleo viene individuato un livello di intensità assistenziale che corrisponde ad un pacchetto di servizi e ad un budget assistenziale.

Il servizio è in convenzione con i Municipi I, XIII, XIV, XV.

L'Assistente Sociale Municipale, referente dei Fondi PON Inclusion, invia al Responsabile Area Minori della cooperativa una scheda di segnalazione che evidenzia le caratteristiche del nucleo e di richiesta di attivazione del Servizio.

La presa in carico avviene attraverso la presentazione dettagliata del caso da parte dell'assistente sociale municipale Case Manager alla responsabile Area Minori della cooperativa congiuntamente all'educatore da essa individuato, e attraverso la stesura e condivisione del Progetto Educativo Individuale.

Il servizio viene attivato a seguito di visita domiciliare in cui si presenta il Servizio e l'educatore alla famiglia, con la quale si condivide il PEI che deve essere da essa sottoscritto.

### *Centro per le Famiglie "L'Officina dei Legami"*

Questo servizio, in ATI con la Cooperativa Azzurra '84 ed in convenzione con il Municipio Roma XIV, è sito in Via A. Gabelli n. 36 presso i locali della Cooperativa S.Onofrio.

Il Progetto realizza azioni di promozione per il benessere delle famiglie, attraverso interventi rivolti ai nuclei che si trovano ad affrontare difficoltà familiari, residenti nel Municipio XIV.

Il Centro si avvale delle competenze di professionisti quali Assistenti Sociali, Educatori Professionali, Psicologi, Sociologo, Coordinatore Genitoriale, Consulente Legale esperto in diritto Penale, Minorile e di Famiglia.

Il Centro offre:

- ✓ Accoglienza e orientamento ai Servizi del territorio
- ✓ Counseling Educativo e Home Visiting a genitori – singolarmente o in coppia - e minorenni
- ✓ Mediazione Familiare e Gestione del Conflitto
- ✓ Accoglienza, ascolto e orientamento a persone vittime di violenza o maltrattamenti di genere
- ✓ Consulenza Legale
- ✓ Gruppi di Auto Mutuo Aiuto (GAMA)
- ✓ Promozione del Welfare Community e dell'Affidamento Familiare
- ✓ Servizio per il Diritto di Visita e Relazione
- ✓ Supporto al Servizio Sociale Professionale del Municipio per la presa in carico di minori segnalati dalle Autorità Giudiziarie in ambito civile
- ✓ Coordinazione genitoriale (servizio aggiuntivo)
- ✓ Supervisione metodologica-operativa.

### *Centro per la Famiglia Via Kenya- II Livello*

Il Centro per la Famiglia di II livello si configura come un centro polifunzionale che effettua azioni rivolte all'utenza e azioni rivolte alla rete dei Servizi territoriali mettendo in rete le risorse istituzionali che operano a tutela dei minori e a sostegno della genitorialità e della famiglia come Scuole, Servizi Sociali, ASL, Ufficio Tutela di Roma Capitale, Case Famiglia e Comunità, Servizi di Educativa Domiciliare, Autorità Giudiziarie e organismi del terzo settore. Il Centro è parte di un sistema complesso che vede coinvolti il Dipartimento delle Politiche sociali e le ASL in qualità di struttura di Governance che esercitano le funzioni di coordinamento interistituzionale e di coordinamento tecnico-organizzativo e metodologico.

Il Centro per la Famiglia di II livello garantisce l'erogazione di interventi e prestazioni di assistenza socio-sanitaria ai minori, alle donne, alle coppie e alle famiglie, e in modo particolare:

- in presenza di abuso e maltrattamento del minore, dove non è sufficiente una presa in carico dei servizi di I livello (su invio del Dipartimento delle Politiche sociali, Servizi territoriali, Autorità Giudiziaria);
- in presenza di sospetto di abuso e maltrattamento o di sospetta inadeguatezza genitoriale per cui il Servizio sociale chiede un approfondimento della situazione;
- in situazioni in cui sia necessario esprimere un parere e fornire consulenza relative all'adozione, separazioni e divorzi, interruzioni di gravidanza per le minorenni, cambiamenti di genere, accertamento di incapacità per l'annullamento di matrimoni, e situazioni similari in cui è richiesto all'equipe di svolgere un'approfondita analisi e lettura della situazione al fine di indirizzare nell'ottica della tutela del minore, salvaguardia del benessere psicologico e cura delle situazioni più traumatiche.

Il fine è quello di offrire a livello cittadino un sistema di interventi altamente specialistici in ambito sociale, clinico e giuridico, per la tutela del minore e della famiglia.

Per questo motivo il Centro per la Famiglia comprende una équipe integrata e multidisciplinare di alto profilo professionale per la gestione e il coordinamento di casi complessi secondo un modello di lavoro multifocale e inter- istituzionale, che comprende assistenti sociali, psicologi-psicoterapeuti, un mediatore familiare, un consulente legale ed un amministrativo-segretario.

Le azioni operative dirette all'utenza sono concordate con il Referente del Dipartimento per le azioni di carattere sociale, con il Referente clinico ASL, per quelle a carattere sanitario. Le principali azioni sono:

- ✓ Accoglienza ascolto e analisi preliminare della domanda
- ✓ Attività di consulenza e orientamento alle famiglie e alla cittadinanza ai servizi
- ✓ Presa in carico, valutazione e trattamento delle situazioni familiari complesse
- ✓ Interventi di mediazione familiare
- ✓ Consulenza legale
- ✓ Attività formative
- ✓ Supervisione metodologica - operativa
- ✓ Promozione di una rete cittadina dei servizi per l'elaborazione di buone prassi e linee guida di intervento
- ✓ Relazione con gli altri nodi della rete territoriale, al fine di potenziare l'azione informativa e la possibilità di coinvolgimento delle famiglie, di intervento e prevenzione delle vulnerabilità familiari.

Il Centro per la Famiglia del Dipartimento delle Politiche Sociali Direzione Benessere e Salute, è sito in via Kenia 72, comprende i Municipi IV, V, VI, VII, VIII, IX, afferenti al Distretto ASL RM2; è gestito in Ati dalle Cooperative S.Onofrio Cooperativa Sociale Onlus, Cotrad, Iskra e Rifornimento in Volo.

[PERCORSI- "Progetto Innovativo e Sperimentale finalizzato all'accrescimento del grado di inclusività del sistema scolastico del territorio del Municipio XIII. Azione 1- Pacchetti di servizio flessibili; Azione 2- Centro per le Famiglie"](#)

Il progetto si articola in 2 Azioni distinte, denominate rispettivamente: “Azione 1 - Pacchetti di Servizio Flessibili” e “Azione 2 - Centro per le Famiglie”.

Le attività dell’Azione 1, sono svolte presso le scuole presenti nel territorio del Municipio XIII, quelle dell’Azione 2 si svolgono presso il Centro per le Famiglie sito in Via Pier delle Vigne 3, nei locali del Municipio XIII.

Il servizio ha per oggetto la realizzazione di attività e servizi finalizzati alla prevenzione del disagio minorile e all’intervento precoce nelle situazioni di difficoltà, sia in ambito scolastico che familiare.

I beneficiari del progetto sono i bambini e i ragazzi di minore età e le loro famiglie residenti o iscritti presso gli Istituti Comprensivi statali e le Scuole dell’Infanzia Comunali del territorio del Municipio, che ne usufruiscono a titolo gratuito.

Il progetto è finanziato con i fondi della Legge 285/97.

**Responsabile Servizi Minori:** Michela Manuali (Assistente Sociale).

**Coordinatrice del Servizio di Educativa Domiciliare:** Eugenia Poli (Educatrice Professionale).

## AREA ANZIANI

*“ Il tempo presente e il tempo passato son forse presenti entrambi nel tempo futuro, e il tempo futuro è contenuto nel tempo passato.” (TS. Eliot)*

### [S.A.I.S.A. – servizio per l’assistenza e l’integrazione sociale della persona anziana](#)

Rivolto alla persona anziana che abbia compiuto i 60 anni per le donne e i 65 per gli uomini, residenti sul territorio comunale.

E’ un servizio socio-assistenziale, erogato dal Municipio che si realizza sulla base della valutazione del bisogno assistenziale della persona effettuata dal Servizio Sociale Municipale e prevede l’elaborazione di un Piano d’Intervento Individuale volto al miglioramento della qualità di vita e a favorire il mantenimento della persona anziana nel proprio ambiente di vita, attraverso lo sviluppo e la conservazione dell’autosufficienza, dell’autonomia e dell’interazione con la rete familiare e sociale.

Il servizio ha anche la finalità di supportare e offrire sollievo ai familiari in caso di carico assistenziale elevato.

Prestazioni erogate:

#### **Individuali**

- ✓ aiuto e cura nell’organizzazione e gestione dell’ambiente domestico;
- ✓ aiuto nell’igiene personale;
- ✓ cura dell’alimentazione, preparazione o fornitura del pasto;
- ✓ informazione e orientamento sui diritti della persona anziana e sui servizi del territorio;
- ✓ contatti con i medici e accompagnamento presso i presidi sanitari o ospedalieri
- ✓ aiuto nell’integrazione sociale;
- ✓ valorizzazione delle relazioni parentali, amicali e partecipazione ad attività ricreative, sociali, culturali organizzate nel contesto cittadino;
- ✓ attività di socializzazione (Il Servizio organizza attività aggregative in occasione di feste e ricorrenze particolari) o sostegno psicologico a quegli anziani che ne evidenziano il bisogno.

#### **Di gruppo**



Sono una serie di attività di gruppo che sollecitano soprattutto le abilità mnestiche, uditive, verbali, percettive, attentive, intellettive, linguistiche e relazionali. Le attività di seguito descritte si possono attivare con un numero minimo di 6 partecipanti.

#### *Corso di Alfabetizzazione digitale*

Il corso di alfabetizzazione digitale vuole favorire il superamento del divario digitale che rappresenta una vera e propria frattura sociale di quella fascia di persone che per età e condizione sociale resta inevitabilmente fuori dal contesto relazionale contemporaneo. Il laboratorio ha lo scopo di far acquisire ai partecipanti le competenze digitali e formare gli anziani verso l'uso di strumenti informatici e tecnologici che possono risultare utili per rendere propri nuovi linguaggi, allo scopo di rimanere in contatto in maniera agevole con i propri familiari e con le strutture pubbliche.

Gli incontri illustreranno gli aspetti base di introduzione all'uso del personal computer, di conoscenza dei programmi e delle opportunità offerte da internet, con specifica attenzione ai servizi rivolti ai cittadini fruibili direttamente dal web: creazione indirizzo mail, servizi di informazione, servizi per la salute, accesso alla pubblica amministrazione, pagamenti elettronici, e-commerce e uso dello smartphone.

Le attività potranno essere modulate sulle esigenze dei partecipanti e sulle peculiarità degli stessi.

#### *“Amarcord” laboratorio di memoria*

Il laboratorio di memoria consiste nel rievocare e raccontare alcune tra le tappe principali della propria vita seguendo delle linee guida tematiche rappresentate su un tabellone (come l'infanzia, la scuola, in matrimonio, il lavoro o i figli, ecc) alle quali sono associate delle domande più specifiche, in maniera tale da restringere il campo di indagine e proporre un input per facilitare il ricordo e il conseguente racconto. Un laboratorio di questo tipo non influisce solo sulla sfera affettiva, rievocando immagini piacevoli e felici, ma è utile ed efficace anche in un'ottica di ricostruzione dell'identità personale e in un'ottica riabilitativa che ha come scopo quello di mantenere attive ed esercitare abilità cognitive ancora conservate. Favorisce un confronto con i propri coetanei e l'utilizzo del linguaggio al fine della comunicazione di un'esperienza autobiografica. Al termine del laboratorio si realizzeranno dei libretti personali, uno per utente, scegliendo le modalità di espressione e rielaborazione più adatti alle loro inclinazioni (disegni, elaborati scritti, realizzazione manuali).

#### *Passeggiamo insieme nel quartiere ( \* )*

Saranno organizzate delle uscite nel quartiere in luoghi concordati con il gruppo. L'iniziativa permette di migliorare la qualità della vita della persona anziana attraverso momenti di socializzazione e di ricreazione all'aria aperta. La scelta dell'uscita può essere legata alla rievocazione di ricordi o tradizioni tipiche di un periodo dell'anno o di un luogo particolare oppure alla possibilità di vedere e conoscere i luoghi sconosciuti che provochino interesse e piacere alla novità. Nella proposta potranno essere inserite anche visite organizzate di santuari, luoghi sacri, monumenti, parchi coniugando cultura, spiritualità e riflessione in un'unica esperienza. Svolgere attività fisica all'aria aperta permette alle persone anziane di godere di molti benefici, non solo a livello fisico, ma anche a livello psicologico, a maggior ragione se si condividono emozioni di benessere con le/i compagne/i di passeggiata.

(\*) in caso di mal tempo si attiverà un *Laboratorio di lettura* che si svolgerà prendendo spunto dalla lettura di un trafiletto di un quotidiano, da una frase un libro ma anche da una favola o da una canzone ecc. Da lì l'operatore darà vita per un dibattito durante il quale i partecipanti potranno a turno esprimere le loro opinioni e anche il ricordo dei loro vissuti, la loro voglia di raccontarsi e di condividere le loro testimonianze.

I tre laboratori sono strettamente collegati perché forniscono tutti spunti di lavoro per gli altri laboratori ovvero saranno funzionali all'acquisizione di tecniche o materiali necessari allo svolgimento dei singoli laboratori. Durante il laboratorio "Passeggiamo insieme nel quartiere" saranno fatte delle fotografie che fungeranno da materiale per il laboratorio "Amarcord: laboratorio di memoria"; ma anche spunti per il corso di "Alfabetizzazione digitale" poiché le fotografie scattate verranno stampate ed elaborate per i libretti personali di "Amarcord: laboratorio di memoria". Viceversa il laboratorio di "Amarcord: laboratorio di memoria" potrà dare spunti per le passeggiate magari raggiungendo i luoghi della memoria dei partecipanti.

### **Servizi aggiuntivi:**

Corsi di formazione circa la demenza e l'Alzheimer per i caregiver  
Counseling psicologico domiciliare per l'anziano  
Gruppi Auto Mutuo Aiuto ( GAMA ) per i familiari

#### **Come si richiede:**

La domanda per usufruire del servizio, deve essere presentata su modulistica predisposta, disponibile presso gli sportelli di Segretariato Sociale del municipio di residenza (occorre allegare modello ISEE compilato al CAF).

E' prevista l'eventuale partecipazione economica dell'anziano che viene individuata dall'ufficio municipale competente attraverso l'elaborazione dell'ISEE .

Il Servizio Sociale Municipale ha il compito di accogliere le domande e la documentazione necessaria per accedere al servizio, formulare una prima ipotesi di piano di intervento, attribuire un punteggio alla domanda ed inserirla nella lista di attesa.

#### **Quanto dura:**

Il progetto individuale è solitamente, a tempo indeterminato. Solo in alcuni casi viene organizzato un servizio con carattere di temporaneità.

#### **Monitoraggio del servizio:**

L'Assistente Sociale si occupa periodicamente di monitorare il servizio attraverso strumenti professionali quali riunioni di confronto o rendicontazione con il Committente, riunioni di équipe con gli operatori, visite domiciliari, questionario di valutazione della soddisfazione dell'utenza, cartella sociale, fogli firme, etc..

**Responsabile del servizio:** Annalisa Guardamigli (Assistente Sociale).

**Supporto alla gestione del servizio:** Fabio Annessi (Psicologo)

### **"Casa Gaia" Co-housing per anziani fragili**

Dal 1 aprile 2023, nel VI municipio, la S. Onofrio in ATI con le Cooperative Sociali Cotrad e Isola, gestisce per conto del Comune di Roma una piccola comunità residenziale a carattere familiare dove vivono 6 anziani con diverse fragilità, in un contesto condiviso gestendo la quotidianità della casa in un ambiente protetto sostenuti dalla presenza di personale qualificato. Il progetto ha come obiettivo primario quello di favorire il mantenimento dell'autonomia e dell'autodeterminazione di ciascuno dei conviventi attraverso dei percorsi personalizzati e il coinvolgimento di figure professionali quali: Oss, psicologo, educatore, assistente sociale coordinatore della casa.

### **Servizio Home Care Premium**

Il Servizio Home Care Premium prevede l'erogazione da parte dell' INPS di prestazioni sociali in favore dei dipendenti e dei pensionati pubblici e dei loro familiari, cd prestazioni integrative, di seguito illustrate.

#### **Monitoraggio del servizio**

L'Assistente Sociale si occupa periodicamente di monitorare il servizio attraverso strumenti professionali quali riunioni di confronto o rendicontazione con il Committente, riunioni di équipe con gli operatori, visite domiciliari, questionario di valutazione della soddisfazione dell'utenza, cartella sociale, fogli firme, etc..

#### **Come si richiede**

La domanda può essere presentata all' INPS attraverso i seguenti canali:

- servizio online dedicato (“Domande welfare in un click”), tramite le proprie credenziali;
- Contact center, chiamando al numero 803 164 (gratuito da rete fissa) oppure 06 164 164 (da rete mobile), sempre utilizzando le proprie credenziali;
- Rivolgendosi ad un Patronato, inserendo il protocollo della DSU e gli estremi del verbale che certifica lo stato di invalidità.

**Responsabile del servizio:** Annalisa Guardamigli (Assistente Sociale).

**Supporto alla gestione del servizio:** Fabio Annessi (Psicologo)

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

Svolto in regime di accreditamento (RUAS) per Roma Capitale, per il **Municipio I ambito 2, Municipio XIII ambito 32 e Municipio XIV ambiti 34, 35**. Il servizio viene erogato nelle scuole dell'infanzia capitoline e nei plessi scolastici statali comprendenti scuole dell'infanzia, scuole primarie e scuole secondarie di primo grado, afferenti agli ambiti, sulla base della scelta dell'Organismo operata da parte delle famiglie. Il Servizio ha come fine l'integrazione scolastica degli alunni con disabilità. In modo specifico facilita i processi di apprendimento, potenzia le autonomie personali e sociali, garantisce scambi relazionali adeguati allo sviluppo delle competenze sociali. Destinatari gli alunni con disabilità delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado

**Coordinatore del servizio:** Annalisa Guardamigli (Assistente Sociale).

**Supporto alla gestione del servizio:** Fabio Annessi (Psicologo)

e-mail: [oeprac@sonofrio.it](mailto:oeprac@sonofrio.it)

### **SOVVENZIONE GLOBALE EFAMILY**

Tale intervento prevede l'erogazione di Buoni di Servizio per l'erogazione di prestazioni integrative e aggiuntive rispetto ai servizi già attivi, a favore di persone non autosufficienti: anziani, disabili o qualsiasi altra persona che, anche in maniera temporanea, non possa più provvedere alla cura della propria persona ne mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto di altri .

La S. Onofrio è presente nella piattaforma **EFAMILY** quale ente erogatore per il servizio di assistenza domiciliare e i pacchetti vacanze.

Nell'anno 2021-2022 sono stati realizzati “ pacchetti vacanze “ di una settimana per gruppi composti da 4 persone disabili ciascuno, completamente sovvenzionati dalla Regione Lazio che ha sostenuto i costi dei 4 operatori accompagnatori, vitto alloggio e attività.

I Soggiorni si sono svolti presso la Cooperativa Sociale “ Il Bosso “ località Bussi sul Tirino in provincia dell’Aquila e hanno coinvolto i partecipanti in attività legate alle caratteristiche del territorio, uscite in canoa lungo il fiume Tirino, escursioni in natura e attività ambientali, avvicinamento al cavallo e poi nella località di Montalto di Castro presso la cooperativa Sociale Alice Nova.

## **AREA FORMAZIONE PROFESSIONALE**

*“Solo un convinto e robusto rilancio della formazione ci consentirà di competere nella nuova economia e costruire un nuovo sistema di sicurezze per le persone nella società che verrà dopo la crisi”*

**L’ Ente di Formazione S . Onofrio** è accreditato alla Regione Lazio per la formazione continua e superiore (utenze speciali disabili, immigrati) e per l’erogazione corsi privati autorizzati L.G. 23/92 – titolo V (Det. n. G07949 del 16/06/2022) del *Repertorio Regionale \_ Quadro Nazionale delle Qualificazioni regionali*.

I percorsi attivati , al momento sono:

- *Corso di Qualifica per Operatore Educativo all’Autonomia e alla Comunicazione- 322 ore;*
- *Corso di Qualifica per Operatore Socio-Sanitario - 1012 ore;*
- *Corso di Riquifica per Operatore Socio-Sanitario - 600 ore - 330 ore – 220 ore;*
- *Corso di Qualifica per Assistente Familiare – 300 ore;*
- *Corso di Qualifica per Operatore Amministrativo- Segretariale – 300 ore.*

E’ in corso, inoltre al richiesta di Accreditamento ai sensi della direttiva MIUR n. 170/2016 per le singole iniziative formative sulla piattaforma SOFIA (Il Sistema Operativo per la Formazione e le Iniziative di Aggiornamento del personale della scuola \_ MIUR) destinate ai docenti, al personale educativo scolastico e al personale ATA.

Sono in Programmazione percorsi di aggiornamento e di approfondimento per tutti gli operatori scolastici e socio-sanitari, in previsione di un implementazione delle attività erogabili in FAD, sulla nostra Piattaforma Formativa [www..Edu.Sonofrio.com](http://www..Edu.Sonofrio.com).

Il servizio di formazione professionali è così articolato:

### **Formazione Continua**

Mediante un apprendimento organizzato, la formazione professionale continua serve a rinnovare, approfondire e ampliare le qualifiche professionali oppure ad acquisirne di nuove, nonché a favorire la flessibilità professionale.

E’ destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all’occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l’obbligo formativo.

Le azioni vengono finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda di aggiornamento delle competenze professionali sia dei lavoratori quanto delle imprese ospitanti, al fine di assecondare lo sviluppo locale e settoriale.

### **Formazione Superiore**

La Formazione Superiore comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore IFTS, l’Alta formazione relativa ad interventi all’interno e successivi ai cicli universitari.

Le azioni vengono attivate con l'intento di fornire alla popolazione in età attiva una formazione post qualifica specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza o di riqualificazione e flessibilità delle proprie competenze, in funzione delle richieste del mercato del lavoro.

In particolare la S. Onofrio Cooperativa sociale ONLUS in merito alla formazione superiore intende attivare Master non universitari e Corsi di specializzazione, professionalizzazione, riqualificazione.

#### **Servizi di orientamento**

La Cooperativa svolge azioni di orientamento allo scopo di realizzare la prima accoglienza in un percorso formativo, confrontare le aspettative individuali con la proposta del progetto e la scelta del percorso formativo da parte delle partecipanti, favorire e rafforzare la definizione dell'impegno individuale di partecipazione; avviare il percorso di Bilancio delle competenze e di definizione del progetto formativo e lavorativo in relazione al percorso prescelto ed al profilo in uscita.

Svolge inoltre azioni di accompagnamento in uscita al fine di valutare il percorso compiuto in relazione alle aspettative iniziali e agli apprendimenti realizzati, portare a termine il percorso di Bilancio delle Competenze intrapreso in fase iniziale, definire i propri punti forti e punti deboli in termini di competenze, conoscenze e caratteristiche in relazione al profilo professionale di riferimento, acquisire e sperimentare tecniche e strumenti di autopromozione e ricerca attiva del lavoro, definire e strutturare il piano di azione individuale per la ricerca del lavoro.

#### **Strumenti di valutazione della qualità**

Gli indicatori, gli standard di qualità e gli strumenti di verifica, nonché le eventuali azioni correttive, sono definite annualmente dalla Direzione.

#### **Come si richiede:**

la partecipazione ai corsi può essere subordinata ad una semplice domanda di iscrizione da compilare presso la sede.

E-mail: [formazione@sonofrio.it](mailto:formazione@sonofrio.it)

Pec: [s.onofrio-formazione@pec.it](mailto:s.onofrio-formazione@pec.it)

**Responsabile del processo di Direzione:** Pamela Civitareale

## **DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI**

La S.Onofrio Cooperativa Sociale Onlus assicura un percorso di crescita e miglioramento continuo attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative degli utenti e dei committenti. I principali mezzi utilizzati per rilevare informazioni sulla percezione rispetto alla qualità del servizio svolto dalla Cooperativa sono rappresentati da:

- ✓ Questionari di valutazione.
- ✓ Reclami, apprezzamenti e comunicazioni dirette.
- ✓ Per i servizi di formazione i questionari vengono distribuiti agli allievi a fine corso e ritirati dal docente o dal tutor.

Una volta raccolto un numero significativo di questionari compilati, il Responsabile Qualità o un suo incaricato, esamina i risultati ottenuti mediante le più comuni e semplici tecniche statistiche (media aritmetica, percentuali, istogrammi), al fine di analizzare ed elaborare i dati raccolti. I risultati delle elaborazioni sono riportati in apposita relazione che viene presentata alla riunione di riesame del sistema ed i cui risultati sono divulgati ai responsabili di processo.

I reclami, gli apprezzamenti e le comunicazioni dirette provenienti dagli allievi e dal committente forniscono un'evidenza ulteriore dello stato di soddisfazione o

insoddisfazione dei beneficiari del servizio: in questo caso le registrazioni relative a tali eventi sono analizzate dai responsabili di processo e trattate con le opportune azioni correttive di concerto con la Direzione.

E' possibile esprimere reclami o suggerimenti attraverso i seguenti canali:

**Per posta** all'indirizzo S. Onofrio Cooperativa Sociale Onlus all'indirizzo Via del Fontanile Nuovo 42 - 00135 Roma

**Per e-mail** info@sonofrio.it

**Direttamente** presso la segreteria della sede

La Direzione provvederà a rispondere all'utenza o alla committenza che avesse inoltrato reclamo entro dieci giorni dalla ricezione del medesimo, ed entro 30 giorni attuerà l'opportuna azione correttiva.

## **INFORMAZIONE ,TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI**

### **Informazioni al cittadino**

La presente Carta dei servizi:

- ✓ è consegnata a ciascun utente del servizio;
- ✓ è messa a disposizione in appositi spazi all'interno del servizio;
- ✓ è disponibile presso le sedi operative della cooperativa stessa;
- ✓ è presente nel sito della Cooperativa.

### **Validità carta dei servizi**

Questo documento potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi almeno ogni anno.

### **Modalità operative di controllo del servizio**

La verifica della copertura del servizio è eseguita mediante il controllo della firma dell'utente sul Foglio presenze e/o attraverso il controllo del Foglio Firma, compilato dall'operatore.

Le assenze degli operatori o degli utenti o le sostituzioni eseguite durante il corso del mese sono annotate giorno per giorno a cura del coordinamento Tecnico e/ o dei Responsabili dei servizi. L'analisi della programmazione dei turni di lavoro confrontata con le prestazioni eseguite permette di verificare l'aderenza o meno alla pianificazione e la quantità di prestazioni eventualmente perse.

### **Modalità di comunicazione con l'utente e con il committente**

La comunicazione con il committente è gestita mediante i seguenti canali:

- ✓ Via telefonica ;
- ✓ Incontri e riunioni: possono essere richiesti incontri tra il Responsabile del servizio;
- ✓ Posta elettronica;
- ✓ Pec.

La Direzione della Cooperativa garantisce ai Clienti che tutto il personale dell'Organizzazione è formato ed aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali ed i codici deontologici da rispettare.

La Cooperativa ha previsto un'apposita procedura per la rilevazione e l'analisi della soddisfazione del Cliente sul servizio erogato, mantenuta attiva dal Rappresentante della Direzione e referente del sistema di gestione Qualità.

Analoga procedura è prevista per la gestione dei reclami: tutti i reclami dei clienti possono pervenire presso la sede amministrativa della Cooperativa sita in Via del Fontanile Nuovo n.42/44 o essere inviati all'indirizzo di posta elettronica

[info@sonofrio.it](mailto:info@sonofrio.it) o espressi verbalmente al coordinatore dei servizi ed essere formalizzati, dal personale che li riceve, e portati all'attenzione del Rappresentante della Direzione perché siano analizzati ed abbiano adeguata risposta in tempi certi.

**Dona il tuo 5X1000**  
**sostieni i nostri progetti**  
**il nostro codice fiscale nell'apposito spazio della dichiarazione dei redditi**  
**Codice Fiscale 03965630589**  
**con il tuo contributo potremo continuare il nostro lavoro a fianco dei più fragili**

**Aggiornata al 29/03/2023**