



[www.sonofrio.it](http://www.sonofrio.it)  
[formazione.sonofrio.it](http://formazione.sonofrio.it)



## CARTA DEI SERVIZI

**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**

**Giorni e fasce orario di apertura al pubblico:  
Dal lunedì al venerdì 8.30 – 16.00.**

### **S. Onofrio Cooperativa Sociale Onlus**

P. Iva 01268031000  
C.F. 03965630589  
Reg. Imp. Roma 03965630589  
R.e.a. C.C.I.A.A. di Roma 475132  
Capitale Sociale € 99.888,30 i.v.

**Sede Legale/Operativa:**  
Via del Fontanile Nuovo 42/44  
00135 Roma  
Tel.: 06.30602484 r.a  
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.: 06.3011419 –  342.1837883  
E-mail: [formazione@sonofrio.it](mailto:formazione@sonofrio.it)  
Pec: [s.onofrio-formazione@pec.it](mailto:s.onofrio-formazione@pec.it)

## SOMMARIO

### **PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA**

<b>Introduzione della presidente</b>	3
<b>Dati identificativi</b>	3
<b>Risorse umane</b>	4
<b>Convenzioni</b>	4
<b>Mission e Vision</b>	4
<b>Sicurezza, ambiente e salute sul lavoro</b>	6
<b>Decreto Legislativo 8 Giugno 2001, N. 231</b>	6
<b>Rating Di Legalità</b>	7
<b>Informativa E Consenso Per Il Trattamento Dei Dati Personali E Particolari Ai Sensi Del Regolamento Ue N. 2016/679</b>	7
<b>Tutela Della cittadinanza</b>	7
<b>Certificazione Sistema di Qualità UNI EN ISO9001</b>	7
<b>Organigramma</b>	8

### **SERVIZI OFFERTI**

<b>Area Disabilità</b>	9
<b>Residenzialità</b>	11
<b>Area Minori</b>	12
<b>Area Anziani</b>	15
<b>Servizio Home Care Premium</b>	17
<b>Assistenza Scolastica_ Servizio Educativo Per Il Diritto Allo Studio, All'autonomia E All'inclusione Scolastica Degli Alunni E Delle Alunne Con Disabilità</b>	17
<b>Servizio Di Unità Mobile In Favore Di Cittadini Di Nazionalità Ucraina In Fuga Dal Conflitto Bellico Russo-Ucraino</b>	17
<b>Area Formazione Professionale</b>	18

### **TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI/E**

<b>Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiarie/i.</b>	18
<b>Informazione, tutela e partecipazione dei/delle destinatari/e</b>	19
<b>Modalità di comunicazione con i/le destinatari/e e con il/la committente</b>	20

## PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

*“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 DELLA PRESIDENTE

La “Carta dei Servizi” rappresenta il patto tra S. Onofrio Cooperativa Sociale Onlus e la cittadinanza! E’ uno dei modi per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa, i/le cittadini/e e i/le 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 dei/delle cittadini/e

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/le Operatori/trici e lavoratori/trici della Cooperativa, fornendo i principi e gli indirizzi di orientamento per l’attività da svolgere. Cooperare è condividere, comunicare, confrontarsi, in definitiva conoscere e conoscersi!

Ci auguriamo che la cooperazione tra cittadini/e, istituzioni pubbliche, imprese sociali, associazioni e lavoratori/trici 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*

### 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 e da genitori di ragazzi/e diversamente abili con l’obiettivo fondamentale di proporsi quale presidio avanzato nell’ambito delle politiche sociali del territorio promuovendo l’integrazione sociale dei/delle cittadini/e, 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 e attività 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 persone. 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.

- **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/le soci/e fondatori n. 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/delle cittadini/e

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

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 Casa Famiglia 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 principali territori di intervento sono:* Municipio Roma I, Municipio Roma VI, Municipio Roma IX, Municipio Roma XIII, Municipio Roma XIV, Municipio Roma XV

## RISORSE UMANE

La Cooperativa conta n. 126 lavoratori/trici tra soci/e e collaboratori/trici. Tutto il personale condivide una motivazione profonda e un buon profilo professionale. Nella gestione dei diversi servizi la Cooperativa si avvale di un sistema organizzativo qualificato e di risorse umane e professionali diversificate: OSS, ADEST, assistenti familiari, OEPAC, mediatori/trici familiari, mediatori/trici interculturali, assistenti sociali, pedagogisti/e, educatori/trici professionali, sociologi/ghe, assistenti all'infanzia, animatori/trici, coordinatori/trici ed impiegati/e amministrativi/e.

Ogni servizio si avvale di 2 differenti figure con compiti e responsabilità diverse ma integrate: responsabile di area e una coordinatrice/ore.

La Cooperativa svolge attività per la formazione continua per i/le lavoratori/trici.

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/la 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.

## CONVENZIONI

La S. Onofrio Cooperativa Sociale accoglie tirocini professionali di servizio sociale, di educatori/trici professionali e psicologi/ghe e psicoterapeuti/e 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.

## MISSION E VISION

Attraverso il nostro operato favoriamo e costruiamo percorsi di integrazione sociale di persone fragili 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 fragile, non per farne un "soggetto assistito" su cui intervenire, ma una persona protagonista di trasformazione positiva. 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/e gli/le operatori/trici sono impegnati/e a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutte le persone.
- Uguaglianza e democraticità, significa che a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutte le persone 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/e gli/le operatori/trici.
- 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 delle persone coinvolte 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/e i/le dipendenti e collaboratori/trici 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/delle soci/e, dei/delle dipendenti e dei/delle collaboratori/trici 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/le suoi/sue soci/e e per i/le suoi/sue collaboratori/trici.
- La promozione del potenziale sociale delle persone ossia promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale, coinvolgendo tutti i portatori di interesse del territorio nei servizi alla Persona ed alla Comunità;
- L'attenzione ai problemi della cittadinanza 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 dei/delle destinatari/e e del committente
- La progettazione e sperimentazione di metodologie e modelli per la formazione continua che abbiano valore per gli/le allievi/e 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/e, creando un ambiente favorevole e maggiormente produttivo;
- Garantire alle persone una alta professionalità ed affidabilità degli/delle operatori/trici e dei/delle 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 S. ONOFRIO COOPERATIVA SOCIALE ONLUS intende porsi come interlocutrice privilegiata 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.

### **SICUREZZA, AMBIENTE E 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 delle persone. La Cooperativa, in conformità al D.lgs. 81/08, tutela la salute e sicurezza dei/delle propri/e lavoratori/trici 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 antincendio, di evacuazione 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/le propri/e interlocutori/trici. 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 tutti/e coloro che operano con la Cooperativa si devono attenere.

### **RATING DI LEGALITÀ**

La Cooperativa ha ottenuto il rinnovo nel mese di novembre del 2022 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/le soci/e e i/le collaboratori/trici 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/le destinatari/e della politica sono tutti/e i/le dipendenti, collaboratori/trici o consulenti che operano per la COOPERATIVA S. ONOFRIO ONLUS. 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. La 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. La cooperativa 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/a Responsabile di Area o di settore assicurarsi che, nei propri servizi i/le collaboratori/trici 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/e, collaboratori/trici, consulenti e fornitori.

### **TUTELA DELLA CITTADINANZA**

I/le destinatari/e potranno in qualsiasi momento esercitare i loro diritti inviando una e-mail all’ indirizzo della 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 tramite e-mail scrivendo a [dpo@sonofrio.it](mailto:dpo@sonofrio.it).

### **CERTIFICAZIONE SISTEMA DI QUALITÀ UNI EN ISO9001**

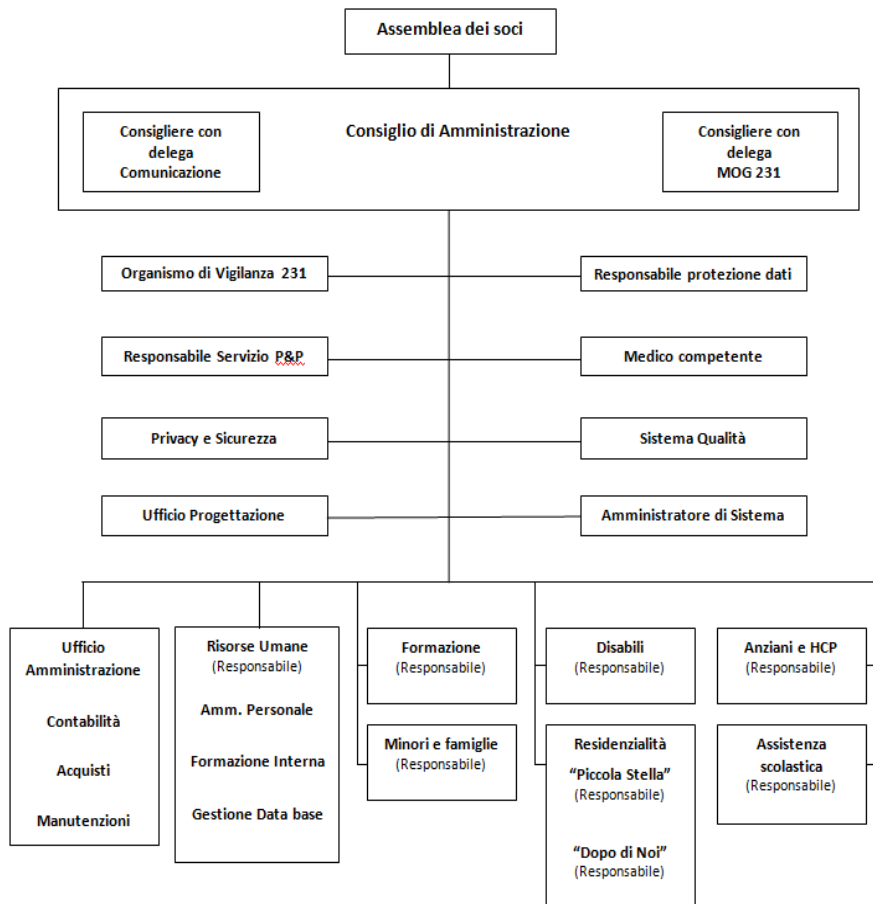
La S. ONOFRIO COOPERATIVA SOCIALE ONLUS è in possesso della UNI EN ISO9001 che è una certificazione internazionale per i sistemi di gestione della qualità. La norma è la base per pianificare, attuare, monitorare e migliorare sia i processi operativi che quelli di supporto, progettando e implementando il sistema di gestione qualità come mezzo per raggiungere gli obiettivi. Ogni attività, applicazione e monitoraggio delle attività/processi è infatti volta a determinare il massimo soddisfacimento dei/delle destinatari/e. 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 S. ONOFRIO Cooperativa Sociale in quanto essa determina la soddisfazione delle persone e del committente e contribuisce al successo dell'azienda.

## ORGANIGRAMMA

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

**Organigramma generale della Cooperativa**





## SERVIZI OFFERTI

\*\*\*\*\*

### 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 domiciliare, 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. Il servizio viene svolto da personale qualificato, attraverso attività finalizzate e definite nel piano personale dell'utente.

**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. del servizio si occupa periodicamente di monitorare il servizio attraverso strumenti professionali quali riunioni di confronto o rendicontazione con il Committente, riunioni di équipe con gli/le operatori/trici, visite domiciliari, cartella sociale, fogli firme, etc. Per la rilevazione della soddisfazione del Cliente, l'Operatore/trice incaricato/a, consegna all'Utente un questionario di riscontro appositamente elaborato.

Responsabile del Servizio: Ass. Soc. Roberta Rocchi.  
CONTATTI MAIL: roberta.rocchi@sonofrio.it

#### **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

**Karaoke:** il laboratorio ludico – ricreativo di espressione artistica personale e collettiva, offre all'utenza la possibilità di utilizzare un linguaggio sonoro e musicale attraverso il quale divertirsi ed esprimere emozioni. L'attività permette ai partecipanti di stimolare le competenze mnemoniche, ritmiche e linguistiche. Rivolto a persone disabili Lievi e Medio-Lievi in un rapporto 1:3

MINIMO 6 PARTECIPANTI

OPERATRICI/ORI COINVOLTE/I 2

SEDE spazi della Cooperativa MATERIALI proiettore, computer, casse audio, schermo.

**Laboratorio di creazione artistiche:** con l'obiettivo di costruire uno spazio ludico ed educativo dove l'apprendimento sia legato all'immaginazione, all'esplorazione e all'inventiva attraverso la realizzazione di un prodotto artistico per favorire la crescita individuale e collettivo dell'utenza. L'attività permette di contribuire al rafforzamento dell'autostima, della consapevolezza in sé in un ambiente non giudicante e stimolante.

MINIMO 6 PARTECIPANTI

**RISORSE:** OPERATRICI/ORI COINVOLTE/I, CONDUTTORE SPECIALIZZATO  
**SEDE** spazi della Cooperativa

**Yoga:** lo yoga è un esercizio molto adattabile e può essere facilmente praticato da una posizione seduta o altrimenti modificato in base alle proprie esigenze. Per questo motivo è particolarmente adatto per tutte le persone con disabilità, infatti esistono numerose posizioni che possono essere introdotte nella terapia fisica o nelle routine di esercizi delle persone con disabilità.

**MINIMO 6 PARTECIPANTI**

**RISORSE:** OPERATRICI/ORI, MAESTRA/O DI YOGA

**SEDE** spazi della Cooperativa **MATERIALI** tappetini e copertine

**A Spasso per la Città:** l'attività è nata in risposta alle necessità e bisogni espressi dalle persone con disabilità e dalle loro famiglie quali: la libertà di scelta dei luoghi da esplorare; la condivisione di esperienze nuove, la possibilità di conoscere gente nuova. I/le partecipanti insieme agli/alle operatori/trici, scelgono tra le innumerevoli proposte che una città come Roma offre. L'attività è rivolta a persone disabili lievi in un rapporto 1:3

**RISORSE:** OPERATRICI/ORI, ANIMATRICI/ORI,

**Uscite serali:** 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. Andare al bar, discoteca, cinema, birreria, pizzeria, gelateria, etc, uscire la sera a fare quattro chiacchiere con gli amici, sono attività importanti nell'ambito del raggiungimento del benessere soggettivo della persona. L'attività è rivolta a persone disabili medio-lievi in un rapporto 1:2, con operatrici/ori OSS

**Min 4 MAX 5/6 PARTECIPANTI**

**RISORSE:** OPERATRICI/ORI COINVOLTE/I e 1 autista

**Laboratorio non strutturato** "Spazio aperto per stare insieme" è un momento di incontro per "stare insieme", socializzare, relazionarsi, condividere, confrontarsi, incontrare "l'altro" inteso come fonte di arricchimento nella sua specifica individualità.

L'intervento è "elementare" nell'attuazione, ma impegnativo rispetto alla capacità di ciascun membro del gruppo (personale e destinatari/e) di saper cogliere sprazzi di iniziativa personale, capaci di dare vita ad interventi verbali anche repentini, dell'ultimo momento, non strutturati, come in una sorta di "insight", di intuizione, illuminazione improvvisa del "fare" dello "stare insieme costruttivo".

**MINIMO 6 PARTECIPANTI**

**RISORSE:** OPERATRICE/ORI COINVOLTE/I: OSS + Educatrice/ore

**SEDE** spazi della Cooperativa e via Giuseppe Mazzatinti 15, presso IC Octavia.

**Servizi aggiuntivi:** Durante l'anno organizziamo feste per le principali ricorrenze e non solo aperte alla partecipazione dei familiari ed amici/che: 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/e, che consentono visibilità e l'esposizione dei prodotti realizzati nei laboratori artistici. Partecipiamo inoltre a feste simili organizzate dalle altre Cooperative e Associazioni.

Responsabile del Servizio Ass. Soc. Roberta Rocchi

Responsabile laboratori Ass. Soc. Michela Guastamacchia

**CONTATTO MAIL:** [info@sonofrio.it](mailto:info@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/e, disabili o qualsiasi altra persona che, anche in maniera temporanea, non possa più provvedere alla cura della propria persona nel mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto di altri. La S. ONOFRIO COOPERATIVA SOCIALE ONLUS è presente nella piattaforma EFAMILY quale ente erogatore per il servizio di assistenza domiciliare e i pacchetti vacanze.

Responsabile del servizio: Ass. Soc. Annalisa Guardamigli

**CONTATTO MAIL:** [annalisa.guardamigli@sonofrio.it](mailto:annalisa.guardamigli@sonofrio.it)

**Responsabile Area:** Ass. Soc. Roberta Rocchi.

**CONTATTO MAIL:** [roberta.rocchi@sonofrio.it](mailto:roberta.rocchi@sonofrio.it)

\*\*\*\*\*

## RESIDENZIALITA'

### **PROGETTO “DOPO DI NOI” IN ATTUAZIONE LEGGE 112/2016**

A partire dal novembre 2021 la S. ONOFRIO COOPERATIVA SOCIALE ONLUS 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 graduali che prevedono nella prima fase interventi e attività finalizzate all'accrescimento e al consolidamento dell'autonomia personale, alla conoscenza e condivisione tra i/le 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 propedeutici 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/trici Professionali, Operatori/trici Socio Sanitari, Psicologi/ghe, Assistenti Sociali.

Responsabile del Progetto: Ass. Soc. Annalisa Guardamigli  
CONTATTO MAIL: [annalisa.guardamigli@sonofrio.it](mailto:annalisa.guardamigli@sonofrio.it)

### **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, autosufficienti.

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/delle ospiti;
- Favorire il benessere psicofisico delle persone, 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, promuovendo 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. La responsabile coordinatrice 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/una operatore/trice.

**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 Casa Famiglia: Ass. Soc. Valeria Bussaglia  
CONTATTO MAIL: [piccolastella98@tiscali.it](mailto:piccolastella98@tiscali.it); [info@sonofrio.it](mailto:info@sonofrio.it)

### **“CASA GAIA” CO-HOUSING PER ANZIANI FRAGILI**

Dal 1 aprile 2023, nel VI municipio, la S. ONOFRIO COOPERATIVA SOCIALE ONLUS 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 persone anziane 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/trice, assistente sociale coordinatrice della casa.

Referente del Servizio: Ass. Soc. Annalisa Guardamigli  
CONTATTO MAIL: [annalisa.guardamigli@sonofrio.it](mailto:annalisa.guardamigli@sonofrio.it)

\*\*\*\*\*

## AREA MINORI

*“Dite che è faticoso frequentare i bambini. Avete ragione. Poi aggiungete: perché bisogna mettersi al loro ; 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.M.I.F.)**

E' un servizio di sostegno socio-educativo rivolto ai/alle minori e alle loro famiglie.

La finalità del servizio è quella di favorire la permanenza del/della minore nel suo nucleo familiare, di contenere e ridurre situazioni di isolamento sociale, fenomeni di trascuratezza e maltrattamento intra-familiare, disagio e devianza minorile. Attraverso progetti educativi individualizzati si lavora con il/la minore per rafforzarne l'autonomia, l'autostima, la responsabilizzazione, la comprensione e l'accettazione delle regole, lo sviluppo del pensiero critico, la socializzazione. Oltre al supporto nella gestione delle attività quotidiane la finalità è anche quella di favorire l'integrazione del/della minore e della sua famiglia nel contesto sociale attivando reti formali e informali, tenendo conto delle risorse del contesto stesso e delle caratteristiche culturali ed etniche del nucleo familiare.

L'educativa domiciliare va ad inserirsi all'interno del programma P.I.P.P.I. Programma di Interventi per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione) diventato un diritto esigibile dalle famiglie ed inserito nel PNRR, è un metodo di lavoro di prevenzione dell'istituzionalizzazione che vede la famiglia e le figure professionali istituzionali e territoriali ruotare intorno al/alla minore, lavorare insieme per sostenere la competenza genitoriale, per supportare le famiglie ed i/le bambini/e in condizione di vulnerabilità. L'impegno importante richiesto è la costante condivisione ed aggiornamento del patto educativo firmato dalla famiglia e da tutta la rete che ruota intorno al/alla minore. A tal fine la S. ONOFRIO COOPERATIVA SOCIALE ONLUS sta formando tutti/e professionisti/e che lavorano nell'ambito.

#### Supporto psicologico alla funzione genitoriale

Le prestazioni nell'ambito della presente voce concernono azioni di sostegno alle funzioni genitoriali. Il fine ultimo di tale attività è quello di sostenere i genitori e rafforzarne la capacità di comprensione dei/delle propri/e figli/e nelle diverse fasi evolutive così da aiutarli/e a prendere consapevolezza e fronteggiare meglio i problemi, tipici ed atipici, caratterizzanti ogni percorso genitoriale.

Il servizio è erogato dalla cooperativa in convenzione con i Municipi Roma XV, XIV, XIII, I in regime di accreditamento.

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

- educatori/trici professionali e psicologi/ghe con funzione di educatori/trici in affiancamento ai nuclei presi in carico dal Servizio;
- uno psicologo psicoterapeuta con funzione di supervisore;
- tecnici di laboratorio;

L'équipe di operatori/trici 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.

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/trice 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/trice 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/trici 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 Inclusion, 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/e 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.

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 Roma I, XIII, XIV, XV. La presa in carico avviene attraverso la presentazione dettagliata del caso da parte del Case Manager del Municipio alla responsabile Area Minori della cooperativa congiuntamente all'educatore/trice 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.

### ATTIVITÀ STRUTTURATE E SEMISTRUTTURATE SOCIALIZZANTI DI GRUPPO

La S. ONOFRIO COOPERATIVA SOCIALE ONLUS, in aggiunta all'educativa domiciliare ai/alle minori seguiti dal servizio, propone di:

- realizzare attività operative in forma strutturata (laboratori), semi strutturata, libera, in condizioni di gruppo nelle quali le/i giovani siano messi in condizione di poter sperimentare percorsi, esperienze, forme di autodeterminazione e sviluppare la capacità organizzativa nella gestione del proprio tempo libero e di adesione ad eventi specifici nel territorio; sostenere l'inclusione sociale di persone svantaggiate promuovendo il protagonismo giovanile attraverso la conoscenza e l'adesione ad attività di cittadinanza attiva;
- promuovere e incentivare la solidarietà sociale e l'integrazione interculturale nell'azione operativa, sia con iniziative mirate allo scopo, sia con adesione a campagne di sensibilizzazione;
- sviluppare specifiche competenze nelle/nei giovani partecipanti alle attività promosse;
- valorizzare le progettualità delle realtà giovanili, formali e informali, presenti nel territorio raccogliendo stimoli e proposte dal mondo giovanile per articularle in proposte laboratoriali.

Le attività attivabili sono:

- **Corso di Capoeira.** Il corso di Capoeira mira all'inclusione sociale, al contrasto della dispersione scolastica, al dialogo interculturale, alla libera espressione corporea e musicale delle ragazze e dei ragazzi, alla gestione dell'aggressività. La Capoeira ha nelle sue radici l'incontro tra culture differenti e l'attività vuole utilizzare questa esperienza per mettere in comunicazione in modo nuovo i/le giovani partecipanti e trovare insieme una strada espressiva che permetta loro di dialogare utilizzando il proprio corpo.
- **Attività di espressione Artistico/Emozionale.** Laboratorio di creazione artistica, di pittura, di scultura con l'obiettivo di costruire uno spazio ludico ed educativo dove l'apprendimento sia legato all'immaginazione, all'esplorazione e all'inventiva attraverso la realizzazione di un prodotto artistico per favorire la crescita individuale e collettivo dell'utenza. L'attività permette di contribuire al rafforzamento dell'autostima, della consapevolezza in sé in un ambiente non giudicante e stimolante.
- **Trekking urbano.** Un modo sostenibile e alternativo per visitare le città che coniuga sport, arte e voglia di scoprire gli angoli più nascosti di un territorio, attraverso itinerari insoliti e ricchi di sorprese per ragazze/i. Un camminata lenta adatta a tutte le età che fa bene a cuore e anima.
- **Visite guidate.** Le visite guidate e le gite fuori porta giornaliere per la conoscenza del territorio nei suoi molteplici aspetti paesaggistici, artistici e culturali risultano essere parte integrante delle attività pedagogiche e sono finalizzate alla formazione delle/i ragazzi per contrastare la povertà educativa e culturale.
- **Week-end di educazione ambientale** fuori dal comune di Roma con l'obiettivo di creare un servizio utile, fornendo opportunità di svago ed esperienze educative. L'idea riguarda l'organizzazione di una serie di week-end e/o soggiorni vacanze per utenti SISMIFF durante i quali è garantita la presenza di educatrici/ori che lavorano anche su contenuti educativi, in particolar modo per sviluppare una coscienza ambientale e un pensiero più ecosostenibile per la natura e l'ambiente.

### 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/delle 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/alle minori, alle donne, alle coppie e alle famiglie, e in modo particolare:

- in presenza di abuso e maltrattamento del/della 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 fornire consulenza relativa all'adozione, separazioni e divorzi, interruzioni di gravidanza per le minorenni e situazioni similari in cui è richiesto all'equipe di svolgere un'approfondita analisi e lettura della situazione nell'ottica della tutela del/della minore, della salvaguardia del benessere psicologico e di 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/della minore e della famiglia.

Per questo motivo il Centro per la Famiglia di II livello comprende una équipe integrata e multi-disciplinare 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/ghe, psicoterapeuti/e, mediatore/trice familiare, una consulente legale ed un amministrativo-segretario.

Le azioni operative dirette alle persone sono concordate con il/la Referente del Dipartimento per le azioni di carattere sociale, con il/la Referente clinico/a 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 RTI dalle S. ONOFRIO COOPERATIVA SOCIALE ONLUS, Cotrad COOPERATIVA SOCIALE, Iskra COOPERATIVA SOCIALE e Rifornimento in Volo COOPERATIVA SOCIALE.

### **PERCORSI- "PROGETTO INNOVATIVO E SPERIMENTALE FINALIZZATO ALL'ACCRESIMENTO 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/le beneficiari/e del progetto sono i/le bambini/e e i/le ragazzi/e 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.

### **SERVIZIO PER L'INTEGRAZIONE, IL SUPPORTO SOCIO-EDUCATIVO E IL SOSTEGNO PSICOLOGICO PER ADOLESCENTI E GIOVANI ADULTI NEL MUNICIPIO ROMA XV\_ PERCORSI DI SOSTEGNO ED ORIENTAMENTO ATTRAVERSO SPAZI DI ASCOLTO DI GRUPPO E/O INDIVIDUALI. MUNICIPIO ROMA XV IL PROGETTO**

FASE 1 Attivazione di N.15 Piani di Intervento individuale e possibilità di interventi di gruppo in favore di minori e giovani adulte/i (fascia di età 12-28 anni) residenti nel Territorio del Municipio XV.

FASE 2 PROGETTO PILOTA prevede la realizzazione di laboratori attraverso l'utilizzazione del protocollo DBT Steps A per alunni/e di una classe di scuola secondaria di primo o secondo grado, insegnanti con il maggior numero di ore settimanali di lezione frontale, genitori delle/i ragazze/i coinvolti nel progetto.

### **"CENTRI DIFFUSI CON FUNZIONE EDUCATIVA E RICREATIVA LIGHT BULB" MUNICIPIO ROMA XV**

Centro Attivo Diffuso capace di mettere i/le ragazzi/e (14-18 anni) in condizione di esplorare e conoscere contesti diversi da visitare, da fruire, di ed in cui fare esperienza attiva. I/le ragazze/i svolgono diversi tipi di

attività: sportive, creative, culturali o digitali, diurne e serali, al chiuso comodamente seduti o a contatto con la natura e all'aria aperta.

### **COLLABORAZIONE CON SAVE THE CHILDREN**

Affidamento servizio per *Save the Children* per la gestione delle attività di ricerca e formazione tra pari attraverso la realizzazione di n. 8 interviste di adolescenti di età compresa tra i 14 e i 18 anni in condizione di svantaggio socioeconomico.

### **FONDI CON I BAMBINI \_ SPAZI AGGREGATIVI DI PROSSIMITÀ 2022**

Numero Progetto: 2020-EDU-01997 Titolo: EduS-LOCI - Il patrimonio della Comunità Educatrice.  
Il progetto prevede laboratori ed attività formative per alunne/i, insegnanti, genitori e per tutta la comunità educante del Municipio Roma XIII e XIV.

**Responsabile Area Minori:** Michela Manuali (Assistente Sociale).  
Coordinatore del Servizio di Educativa Domiciliare: Fabio Annessi (Psicologo)  
CONTATTO MAIL: michela\_manuali@sonofrio.it

\*\*\*\*\*

## **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:

#### **ASSISTENZA INDIVIDUALE**

Gli interventi individuali, svolti da personale qualificati, sono suddivisi nelle seguenti aree:

- Cura della persona
- Potenziamento mentale fisico per la prevenzione del deterioramento cognitivo
- Igiene ambientale
- Alimentazione
- Rispetto delle prescrizioni farmacologiche

#### **ATTIVITA' DI GRUPPO**

Sono una serie di attività di gruppo che sollecitano soprattutto le abilità amnesiche, 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/alle partecipanti le competenze digitali e formare le persone anziane 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 famigliari 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/alle cittadini/e 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/le figli/e, 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/le propri/e coetanei/e e l'utilizzo del linguaggio al fine della comunicazione di un'esperienza autobiografica. Al termine del laboratorio si realizzeranno dei libretti personali, uno per persona, 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/trice 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 scattate 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/delle partecipanti.

### **ATTIVITÀ FLESSIBILE**

Questa tipologia di intervento ha la finalità di soddisfare prevalentemente le esigenze temporanee dell'utenza (indipendentemente dal livello di bisogno), per un periodo non superiore a 3 mesi. L'attività flessibile è rivolta a:

- persone già in assistenza, per le quali emergano necessità temporanee, non previste nel piano d'intervento individualizzato, a cui può essere data una risposta con un incremento minimo di ore settimanali;
- cittadini/e che si rivolgono al Servizio Sociale per situazioni di emergenza o segnalati al Servizio Sociale da parte di strutture professionali, quali la Sala Operativa Sociale del Dipartimento promozione servizi sociali e della salute;
- cittadini/e collocati nelle liste d'attesa per i quali l'erogazione di un intervento di assistenza di base può sopperire, seppure parzialmente, al bisogno assistenziale rappresentato e valutato dal Servizio. Solo per questa tipologia di destinatari può essere stabilita, in deroga al limite di 3 mesi, una durata prolungata, fino alla definitiva presa in carico.

La Cooperativa è in grado di offrire una flessibilità degli interventi che garantisca l'adattamento delle prestazioni e dell'organizzazione del lavoro al mutare delle condizioni e delle esigenze degli/delle utenti e dare risposta ai bisogni emergenti in situazioni di particolare fragilità e rischio.

**Responsabile Area:** Ass. Soc. Annalisa Guardamigli  
CONTATTO MAIL: [annalisa.guardamigli@sonofrio.it](mailto:annalisa.guardamigli@sonofrio.it)



\*\*\*\*\*

## SERVIZIO HOME CARE PREMIUM

Il Servizio Home Care Premium prevede l'erogazione da parte dell' INPS di prestazioni sociali in favore dei/delle dipendenti e dei/delle pensionati/e pubblici e dei loro familiari, con prestazioni integrative, di seguito illustrate. 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 e coordinatrice dell'area: A.S. Annalisa Guardamigli  
CONTATTO MAIL: annalisa.guardamigli@sonofrio.it

\*\*\*\*\*

## ASSISTENZA SCOLASTICA 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 Roma XIII ambito 32 e Municipio Roma 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/delle alunni/e 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/e gli/le alunni/e con disabilità delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado

Coordinatrice del servizio: Ass. Soc. Annalisa Guardamigli  
CONTATTO MAIL: oepac@sonofrio.it

### **“CENTRI RICREATIVI ESTIVI” MUNICIPIO XIV**

Affidamento Progetto “Centri Ricreativi Estivi” Periodo: luglio 2024 - realizzati presso la scuola dell'Infanzia Comunale Besso e presso la Scuola dell'Infanzia Comunale Andersen.  
CONTATTO MAIL: annalisa.guardamigli@sonofrio.it

\*\*\*\*\*

## SERVIZIO DI UNITÀ MOBILE IN FAVORE DI CITTADINI DI NAZIONALITÀ UCRAINA IN FUGA DAL CONFLITTO BELLICO RUSSO-UCRAINO

Con la Cooperativa sociale Cotrad onlus, la S.Onofrio in convenzione con il Dipartimento Politiche sociali di Roma Capitale gestisce il servizio di Unità Mobile per il supporto e l'accompagnamento ai servizi del territorio, rivolto a profughi di nazionalità ucraina, in accoglienza presso i servizi residenziali di Roma Capitale. L'obiettivo centrale del Servizio è quello di realizzare a favore di queste persone interventi di supporto linguistico attraverso una mediatrice culturale e accompagnamento, sia logistico che sociale, per il disbrigo di pratiche di natura sociale, sanitaria, legale etc., nonché favorire gli spostamenti verso le strutture sanitarie e di altri circuiti di accoglienza situati sul territorio di Roma Capitale.

Responsabile del servizio: Ass. Soc. Roberta Rocchi  
CONTATTO MAIL: roberta.rocchi@sonofrio.it

\*\*\*\*\*

## 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 Riqualifica 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.
- Corso di Qualifica per Disability Manager – 300 ore

Ha accreditato ai sensi della direttiva MIUR n. 170/2016 n 4 singole iniziative formative sulla piattaforma SOFIA (Il Sistema Operativo per la Formazione e le Iniziative di Aggiornamento del personale della scuola \_ MIUR) destinate ai/alle docenti, al personale educativo scolastico e al personale ATA.

Sono in Programmazione percorsi di aggiornamento e di approfondimento per tutti gli/le operatori/trici scolastici/che 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).

### 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.

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

Responsabile dell'erogazione: Vienna Trocciola

CONTATTO MAIL: [formazione@sonofrio.it](mailto:formazione@sonofrio.it)

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

\*\*\*\*\*

## TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI/E

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

La S. Onofrio Cooperativa Sociale Onlus assicura un percorso di crescita e miglioramento continuo attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative delle persone e dei/delle 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/alle allievi/e a fine corso e ritirati dai/dalle formatori/trici

Una volta raccolto un numero significativo di questionari compilati, la Responsabile Qualità o un/una suo/a incaricato/a, 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/dalle allievi/e e dal committente forniscono un'evidenza ulteriore dello stato di soddisfazione o insoddisfazione dei/delle beneficiari/e del servizio: in questo caso le registrazioni relative a tali eventi sono analizzate dalle 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](mailto:info@sonofrio.it)

Direttamente presso la segreteria della sede

La Direzione provvederà a rispondere agli/alle scriventi 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 DEI/DELLE DESTINATARI/E**

Informazioni alla cittadinanza

La presente Carta dei servizi:

- è consegnata a ciascun/a destinatario/a 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/delle fruitori/trici 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 del/della fruitore/trice del servizio sul Foglio presenze e/o attraverso il controllo del Foglio Firma, compilato dall'operatore/trice.

Le assenze degli/delle operatori/trici o dei/delle destinatarie o le sostituzioni eseguite durante il corso del mese sono annotate giorno per giorno a cura del coordinamento Tecnico e/ o dei/delle 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 I/LE DESTINATARIE E CON IL/LA COMMITTENTE**

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

- Via telefonica 06 30602484;
- Incontri e riunioni: possono essere richiesti incontri tra il Responsabile del servizio;
- Posta elettronica [info@sonofrio.it](mailto:info@sonofrio.it);
- Pec [s.onofrio-amministrazione@pec.it](mailto:s.onofrio-amministrazione@pec.it)

La Direzione della Cooperativa garantisce ai/alle destinatari/e che tutto il personale dell'Organizzazione sia 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 dalla 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 Roma o essere inviati all'indirizzo di posta elettronica [info@sonofrio.it](mailto:info@sonofrio.it) o espressi verbalmente alla coordinatrice dei servizi ed essere formalizzati, dal personale che li riceve, e portati all'attenzione della Rappresentante della Direzione perché siano analizzati ed abbiano adeguata risposta in tempi certi.

## **DONA IL TUO 5X1000**

**Sostieni i nostri progetti riportando 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 DELLE PERSONE PIÙ FRAGILI!**

Aggiornata al 20.09.2024