



CARTA DEI SERVIZI

AELLE IL PUNTO 2017



aelle il punto
Società Cooperativa Sociale
ONLUS

La Aelle il Punto, Società Cooperativa Sociale ONLUS, costituita nel Giugno 1980, nasce all'interno di un processo di trasformazione culturale e di superamento dell'istituzione manicomiale e l'avvio di un sistema di cura territoriale in grado di affrontare la sfida dell'attuazione della legge di riforma 180 del 1978.

Una lunga storia caratterizzata da molteplici esperienze "pilota", nel trattamento del paziente grave, nate grazie alla forza propulsiva dei cambiamenti in atto, alle intuizioni personali e al forte coinvolgimento degli operatori della salute mentale dei servizi pubblici, del privato sociale, delle realtà locali.

In questo la Cooperativa Aelle Il Punto è stata un partner attivo della pubblica istituzione e nel corso degli anni ha lavorato per trasformare le esperienze in modalità di cura per il consolidamento di buone pratiche riabilitative per una co-gestione dei servizi psichiatrici territoriali.

Attore consapevole del lungo percorso compiuto negli anni dal processo di de-istituzionalizzazione e dell'abbandono delle vecchie forme di trattamento asilare verso la costruzione di una rete di servizi comunitari di supporto alla sofferenza mentale, la Cooperativa ha utilizzato ed offerto il proprio bagaglio di esperienza e ricerca effettuata direttamente sul campo a stretto contatto con gli operatori dei servizi, i pazienti e i familiari.

Le molteplici esperienze "sul campo" e la gestione collettiva di sistemi complessi, ci hanno consentito di raffinare le conoscenze e le tecniche d'intervento fino ad arrivare ad una metodologia chiara e definita, applicabile nell'ambito della cura del disagio psicologico. La capacità di riflettere, di leggere le singole realtà, di connettere l'azione al pensiero, hanno consentito la traslazione dell'esperienza concreta alla costruzione di un sistema unitario di riferimento in grado di innovarsi e aggiornarsi continuamente rispetto ai cambiamenti sociali e culturali verificatisi in questi lunghi anni.

Il grande movimento trasformativo che abbiamo vissuto è stato supportato dall'idea che vi fosse la necessità di stare all'interno di un processo di miglioramento continuo, per cui particolare attenzione è stata rivolta alla ricerca, alla documentazione delle evidenze scientifiche, alla validazione dell'efficacia degli interventi, al miglioramento della formazione degli operatori e agli strumenti d'intervento.

Riteniamo che il senso dell'innovazione sia, fondamentalmente, questa capacità di "leggere" i bisogni e "tradurre" in pratiche operative i mutamenti dei contesti nel momento in cui s'introducono degli elementi nuovi. Lo spostamento dai setting di cura ospedalieri in direzione di setting

multidisciplinari dislocati sul territorio è stato, dunque, l'obiettivo del nostro mandato che ci ha visto sempre fungere da collegamento tra gli utenti ed altre agenzie di cura, assistenza, riabilitazione, impiego e da mediatore con tutte quelle risorse e reti di supporto che permettono all'individuo con disagio mentale di rimanere membro della comunità di appartenenza e migliorare le proprie condizioni di vita.

Oggi dopo 37 anni di attività siamo lieti di poter continuare a raccontare la nostra esperienza caratterizzata da un forte senso di responsabilità e coerenza verso gli utenti, gli operatori e la comunità, nel rispetto di quell'identità valoriale dettata dalla Costituzione.

In questo periodo storico, caratterizzato da difficoltà socio-economiche, da una grave crisi culturale e di disinteresse generale rispetto ad alcuni temi di grande rilevanza sociale e culturale, riteniamo sia di fondamentale importanza continuare a mantenere alto il livello qualitativo e valoriale dei servizi alla persona.

Alla soglia del trentasettesimo anno di attività l'esperienza quotidiana, la formazione e la ricerca continua, ci hanno consentito di applicare le conoscenze acquisite in altri settori della cura e dell'assistenza alle persone, in nuove strutture residenziali per anziani e per immigrati ad alta vulnerabilità psichica.

Oggi il forte e solidale impegno da parte di tutti i soci e collaboratori della Cooperativa è quello di esercitare la propria responsabilità anche nell'accrescere la conoscenza e la comprensione della cultura della cura delle fragilità.

Il Presidente
Antonietta Lo Scalzo

INDICE		
1. PREMESSA	pag. 6	
1.1 - La Carta dei Servizi	pag. 6	
1.2 - La Nostra Storia	pag. 7	
1.3 - La Mission	pag. 10	
1.4 - Metodologia di Lavoro	pag. 12	
1.5 - La Politica della Privacy	pag. 13	
1.6 - La Politica della Qualità	pag. 13	
1.7 - Politica per la Sicurezza e la Salute del Lavoro	pag. 14	
1.8 - Vision	pag. 15	
1.9 - Modello Organizzativo e Gestionale - D.Lgs 231/2001	pag. 15	
2. TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI FORNITE	pag. 18	
3. EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 19	
4. PERSONALE	pag. 20	
4.1 - Formazione del personale	pag. 20	
5. TIPOLOGIE DI STRUTTURE	pag. 22	
5.1 - Strutture Residenziali Terapeutico-Riabilitative (SRTR)	pag. 22	
5.2 - Strutture Residenziali Socio-Riabilitative (SRSR)	pag. 22	
5.3 - Appartamenti personalizzati e appartamenti supportati	pag. 23	
5.4 - Assistenza Domiciliare Programmata	pag. 23	
5.5 - Centri Diurni	pag. 23	
5.6 - Prevenzione Interventi Precoci Salute Mentale (PIPSM)	pag. 24	
6. PROGETTI PERSONALIZZATI SUL TERRITORIO		pag. 25
7. SOGGIORNI ESTIVI		pag. 25
8. ATTIVITÀ RIABILITATIVE E SOCIALIZZANTI		pag. 26
8.1 - Teatro ed espressività corporea		pag. 26
8.2 - Gruppo Calcio “Stella del mattino”		pag. 27
9. MAPPA DEI SERVIZI		pag. 28
10. IMMIGRAZIONE ED INCLUSIONE SOCIALE		pag. 30
10.1 - Esperienze nel settore dell’immigrazione		pag. 30
11. CASA DI RIPOSO: CASA SABATE		pag. 32
12. TIROCINI E VOLONTARIATO		pag. 34
12.1 - Tirocini		pag. 34
12.2 - Volontariato		pag. 34
13. SISTEMA INTERNO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI		pag. 35
13.1 - Linee guida		pag. 35
13.2 - Strumenti		pag. 37
14. LA PROCEDURA DEL RECLAMO		pag. 38
14.1 - Modalità di presentazione del reclamo		pag. 38
14.2 - Forme di risarcimento		pag. 39

1. Premessa

1.1 - La Carta dei Servizi

La **Carta dei Servizi** vuole essere per la Cooperativa un importante strumento utile a far conoscere i progetti che si realizzano, a informare i cittadini sugli strumenti e sulle risorse, a chiarire modalità di accesso di intervento e le modalità del relativo funzionamento nonché il sistema interno di valutazione della qualità dei servizi erogati, le procedure per assicurare la possibilità per gli utenti di formulare osservazioni, effettuare segnalazione e reclami.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno della Cooperativa nel definire e tutelare i diritti degli utenti:

- Uguaglianza e Solidarietà;
- Imparzialità e Giustizia;
- Partecipazione attiva e diritto di scelta;
- Dignità, Riservatezza e Privacy;
- Diritto all'informazione e alla trasparenza;
- Efficienza e Efficacia;

attraverso alcuni principi fondamentali quali:

- professionalità e appropriatezza;
- sicurezza, sistematicità, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi, la Cooperativa ha adottato strumenti e procedure idonee a:

- definire gli **standard di qualità** dei servizi erogati e **valutarne l'efficacia**;
- semplificare gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- gestire segnalazioni e reclami.

La Presente Carta dei Servizi è il frutto di un lavoro sinergico e condiviso tra la Direzione della Cooperativa, i Responsabili d'Area, i Coordinatori di Unità e il personale operante nelle strutture. Viene distribuita ed affissa nella sede legale della Cooperativa e nelle varie strutture operative e messa così a disposizione degli operatori e dei soggetti interessati per la consultazione. Viene diffusa anche tramite il sito della Cooperativa ed aggiornata annualmente.

1.2 - La Nostra Storia

La **AELLE IL PUNTO Società Cooperativa Sociale ONLUS** è una Cooperativa di tipo A costituita nel 1980 con sede a Roma, in Via F. Mastrigli, 11 nel Municipio XV.

Sin dalla sua costituzione lavora, coniugando impegno sociale e professionalità, per fornire prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie integrative con le ASL, con i Municipi e con Roma Capitale. In particolare le prestazioni offerte hanno la finalità di prevenire ogni forma di disagio, assistere, curare, riabilitare e migliorare le condizioni di vita delle persone con disagio psico-sociale nonché delle persone non-autosufficienti e fragili (pazienti psichiatriche, anziani, minori, adolescenti, immigrati e rifugiati).

Per il raggiungimento dello scopo sociale, la Cooperativa gestisce un sistema articolato di servizi di cura e di assistenza: servizi di qualità e di utilità sociale pienamente rispondenti ai bisogni e alle esigenze della persona e della sua famiglia che ne rispettino la dignità personale e ne tutelino i diritti sociali; interventi socio-riabilitativi integrati che favoriscano la comunicazione e lo scambio tra il servizio pubblico e le agenzie del privato sociale; una co-gestione sinergica di competenze, risorse professionali e sistemi operativi efficaci.

La Cooperativa nasce nel **1980**, all'interno dell'Ospedale Psichiatrico S. Maria della Pietà di Roma, dall'aggregazione di un gruppo di volontari, psicologi, artisti, artigiani, cittadini del quartiere impegnati attivamente a contrastare l'isolamento e l'emarginazione dei malati mentali e a contribuire all'attuazione della Legge 180. È proprio all'interno di un padiglione disabitato che si costituisce il centro sociale dell'ospedale, luogo alternativo all'istituzione, deputato a "rompere" la logica manicomiale.

La Cooperativa Aelle Il Punto diventa con i Dipartimenti di Salute Mentale (DSM) della città di Roma, protagonista di un'ampia evoluzione sociale e culturale nell'ambito della **salute mentale**.

Lavora inizialmente all'interno del Ospedale Psichiatrico (OP), poi nei servizi territoriali, utilizzando strumenti espressivi e manuali per la

riabilitazione e la deospedalizzazione dei pazienti dell'OP, promuovendo numerose iniziative per la valorizzazione del patrimonio artistico delle culture marginali e svantaggiate e cooperando alla progettazione e gestione di strutture intermedie destinate inizialmente agli ex degenti dell'OP e poi rivolte a pazienti psichiatrici del territorio, integrando il servizio pubblico nella gestione di **Strutture Residenziali Terapeutico Riabilitative (SRTR), Strutture Residenziali Socio Riabilitative (SRSR), Appartamenti personalizzati, Appartamenti supportati e Centri Diurni.**

Dal **1990** promuove attività anche nei periodi estivi occupandosi dell'organizzazione e della gestione dei **Soggiorni Estivi** in favore degli utenti assistiti dai DSM.

Nel **1990** la Cooperativa lascia l'Ospedale Psichiatrico per lavorare sul territorio fondando la Comunità riabilitativa "Il Poderaccio" di Bracciano e gestendo gradualmente un numero sempre maggiore di residenze finalizzate ad accogliere i pazienti in dimissioni dall'Ospedale Psichiatrico. Alcune delle strutture intermedie, tuttora esistenti, sono il risultato di un comune lavoro progettuale con gli operatori del servizio pubblico.

Nel **1994** comincia a rivolgere il suo impegno anche a progetti rivolti a minori per la gestione di attività educative e culturali.

Nel **1999** attiva servizi di accoglienza, informazione e assistenza per **persone senza fissa dimora** ed inizia a svolgere anche attività di accoglienza e mediazione culturale rivolte agli **immigrati** progettando e gestendo servizi di accoglienza per persone e nuclei familiari **rifugiati e richiedenti asilo.**

Questo impegno ha consentito di sviluppare, in alcuni casi sperimentare, itinerari riabilitativi inconsueti, progetti all'avanguardia che hanno avuto l'opportunità di modificare e creare nuove metodologie (come ad esempio l'utilizzo degli strumenti espressivi per la de-istituzionalizzazione dei pazienti dell'OP) strumenti che, successivamente, sono stati ampiamente utilizzati nella riabilitazione degli utenti del territorio come la realizzazione di piccoli gruppi appartamento satelliti per l'accoglienza di pazienti in dimissione dalle Comunità Terapeutiche. Nel corso degli anni, la Cooperativa ha lavorato sull'analisi e sulla complessità dei bisogni dell'utenza, ricercando e adeguando risposte particolari e innovative a richieste molteplici. Da sempre, il maggiore investimento professionale è rivolto alla ricerca di nuove metodologie e di strumenti per la cura del disagio psichico e sociale.

Nell'esperienza acquisita è stata significativa e determinante la

disponibilità e l'attitudine al dialogo con i referenti dei DSM. La Cooperativa ritiene infatti che nella gestione e nell'attuazione di programmi di riabilitazione psichiatrica per pazienti gravi, come anche nella definizione delle linee guida e nella valutazione dei risultati, sia fondamentale il confronto sistematico e permanente tra il pubblico e il privato sociale. Le molte esperienze professionali testimoniano le possibilità e le risorse insite nell'integrazione tra pubblico e privato sociale, in una prospettiva di pari dignità non solo per quanto riguarda le differenti competenze istituzionali, ma anche per quello che riguarda la commistione tra sociale e sanitario, tra terapia e riabilitazione.

La Cooperativa Aelle Il Punto è iscritta

- all'**Albo delle Cooperative Sociali** tenuto presso la Camera di Commercio: n. A125447 dal 24/03/2005;
- all'**Albo Regionale delle Cooperative Sociali della REGIONE LAZIO:** Sezione A 53/20 - Decreto 449 del 1997;
- nella **Prima Sezione Registro** enti e associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati n° A/543/2008/RM - **Ministero della Solidarietà sociale;**
- nella **Seconda Sezione Registro Regionale** delle associazioni, degli enti e degli organismi che svolgono attività a favore dei cittadini stranieri immigrati (s2-RRAM-7);
- nel **Registro Unico Cittadino di Accreditamento** di Roma Capitale: **area disabili e area minori** con D.D. n. 2406 del 31.12.2001, nei seguenti ambiti di intervento: **Municipi I, II, VIII, IX;**
- nel **Registro Unico Cittadino di Accreditamento** di Roma Capitale: **area adulti con fragilità stranieri/nomadi** con Determinazione Dirigenziale n. 125 del 13 gennaio 2011;
- nel **Registro Unico Cittadino di Accreditamento** di Roma Capitale: **area Adulti microarea Sostegno Sociale a persone con gravi fragilità sanitarie,** con Determinazione Dirigenziale n.3704/16;
- nel Registro degli **Enti Accreditati** per il Servizio **Civile Nazionale - Regione Lazio,** dal mese di **maggio 2016.**

1.3 - La Mission

La Cooperativa, nel rispetto dei principi e del metodo della mutualità, ha lo scopo, tramite la gestione in forma associativa, di perseguire l'interesse generale della Comunità alla promozione umana e alla cura, alla prevenzione e alla tutela della salute e dei diritti sociali, all'assistenza e all'integrazione sociale e lavorativa dei cittadini, con particolare riguardo a quelli in difficoltà appartenenti alle categorie svantaggiate.

La **Mission** consiste nella:

promozione e valorizzazione della persona e della famiglia, attraverso interventi nei settori socio-assistenziale, socio-sanitario ed educativo, idonei a garantire cittadinanza sociale e qualità di vita, nonché pari opportunità e tutela ai soggetti più deboli

formazione ed educazione alla socialità

rimozione e riduzione delle condizioni che ostacolano la piena partecipazione delle persone alla vita sociale attraverso servizi rivolti a famiglie, bambini, giovani, disabili, anziani e a tutti i cittadini in stato di disagio e a rischio di emarginazione

prevenzione dei fattori del disagio sociale

La Cooperativa ha nei suoi **scopi**:

Sviluppare il principio della sussidiarietà, promuovere l'auto-organizzazione dei cittadini, la solidarietà e la cooperazione, la partecipazione, la diffusione di modelli etici, culturali, sociali per creare una nuova consapevolezza circa le problematiche delle persone con fragilità.

Promuovere il potenziale sociale delle persone ossia promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale, coinvolgendo i diversi portatori di interesse del territorio nella conoscenza e condivisione dei servizi alla Persona e alla Comunità

Per il raggiungimento del proprio **scopo sociale**:

- opera una presa in carico globale delle persone e assicurando il presidio dell'intero ciclo di servizio, attraverso l'azione in rete tra la nostra Cooperativa e Cooperative di tipo B;
- fornisce interventi riabilitativi integrati, personalizzati e dinamici e non singole prestazioni;
- stimola la partecipazione e il sostegno consapevole delle persone e delle loro famiglie;
- finalizza l'azione riabilitativa e l'inserimento lavorativo all'emancipazione e all'inclusione sociale;
- progetta interventi che contribuiscano al superamento dello stigma della malattia mentale, e delle forme di esclusione e isolamento del paziente psichiatrico.

I **principi fondamentali** alla base dei servizi erogati sono:

Umanità: 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

Equità: tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti

Continuità: il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli

Uguaglianza: a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, opinione politica e religione rispettandone i valori e il credo (ad esempio rispettandone le abitudini e le scelte alimentari legate alla propria religione o mettendoli nella condizione di ricevere l'assistenza religiosa secondo il credo d'appartenenza)

Efficienza ed efficacia: le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale

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

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.

1.4 - Metodologia di Lavoro

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 di cura 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. Per le stesse motivazioni, realizziamo progetti differenziati e percorsi individuali allo scopo di migliorare l’autonomia e la contrattualità sociale delle persone.
- **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.

1.5 - La Politica della Privacy

La Cooperativa Aelle il Punto si è adeguata alla disciplina relativa al trattamento dei dati personali, **D.Lgs. 30 giugno 2003 n.196**, cosiddetto “Testo Unico in materia di trattamento di dati personali” e s.m.i..

La Cooperativa è attenta alla protezione dei dati personali nell’ottica della maggiore tutela dei diritti degli interessati al trattamento.

Preso atto che oggetto della normativa è la tutela del diritto alla riservatezza dei soggetti interessati e che, in particolare, tra questi vi rientrano i clienti, i dipendenti e i dati personali di quanti sono inseriti nelle banche dati del Titolare del Trattamento dei dati personali, la Cooperativa si è adeguata alle prescrizioni imposte anche in base a considerazioni di ordine morale.

Quanto detto muove dal principio sotteso dall’art. 1 del D.lgs 196/2003 secondo il quale chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano, nonché dal successivo art. 2 che garantisce che il trattamento dei dati personali deve svolgersi nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell’interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all’identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

1.6 - La Politica della Qualità

La Cooperativa Aelle il Punto opera secondo un Sistema di Gestione per la Qualità che è stato giudicato conforme alla Norma ISO 9001 per il seguente campo d’applicazione:

“Progettazione e gestione di servizi socio-assistenziali, socio- sanitari di base finalizzati al supporto di persone con disagio psichico, trattamento di disturbi e disabilità psichiatrica, confunzione assistenziale, educativa o terapeutico - riabilitativa, servizi residenziali o semiresidenziali erogati in strutture della Cooperativa, dei D.S.M. delle A.S.L. o presso il domicilio degli utenti. Gestione del servizio socio - assistenziale, di tipo residenziale, presso casa di riposo per anziani”.

La metodologia utilizzata, nell’organizzazione e gestione dei nostri servizi e del nostro personale, fa riferimento all’applicazione delle procedure del Sistema di Gestione Qualità implementate dalla Cooperativa in conformità alla Norma stessa.

1.7 - Politica per la sicurezza, l'ambiente e la salute sul lavoro

La Cooperativa considera l'ambiente e la natura valori fondamentali e patrimonio di tutti, da tutelare e da difendere. A tal fine la Cooperativa, nell'ambito delle proprie attività, è impegnata a contribuire allo sviluppo e al benessere delle comunità in cui opera, perseguendo l'obiettivo di garantire la sicurezza e il benessere psicofisico dei soci, dei collaboratori e degli utenti. La Cooperativa si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza sul lavoro. La gestione operativa fa riferimento a criteri avanzati di salvaguardia ambientale e di efficienza energetica perseguendo il miglioramento delle condizioni di salute e di 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 Aelle Il Punto, 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.

Inoltre La Cooperativa ha predisposto, nelle strutture ove richiesto, il Piano di Autocontrollo HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point)

contenente le procedure specifiche volte a garantire il conseguimento e il mantenimento delle condizioni ottimali di igiene alimentare.

1.8 - Vision

Le procedure predisposte per soddisfare i requisiti per la Qualità costituiscono un costante riferimento per lo sviluppo, la programmazione e la gestione dei servizi rivolti agli utenti.

Nel perseguire la Politica per la Qualità, gli obiettivi primari della Cooperativa sono:

- l'orientamento alla centralità della persona che si avvicina ai nostri servizi;
- l'impegno a soddisfare, con efficienza ed efficacia, le attese e i bisogni della persona;
- il miglioramento continuo del servizio offerto.

Nello specifico, la Cooperativa si impegna a:

- **Garantire:**
 - la soddisfazione dei bisogni di chi usufruisce del servizio e della sua famiglia,
 - la professionalità degli operatori,
 - la qualità richiesta nella relazione con il cittadino, nella gestione del servizio,
 - la continuità del servizio,
 - la presenza sul territorio,
 - la relazione con il cittadino.
- **Favorire:**
 - il coinvolgimento dei soggetti in relazione con l'utente e la valorizzazione delle conoscenze e delle singole capacità.
- **Individuare:**
 - un piano di formazione e di aggiornamento continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati.

1.9 - Modello Organizzativo e Gestionale - D.Lgs 231/2001

La Cooperativa AELLE IL PUNTO ha implementato nel **novembre 2016** un modello organizzativo, di gestione e controllo ai sensi del **D. Lgs 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica"**.

Il Modello descrive e norma il modo di agire della Cooperativa, fissa

il rispetto di leggi e regole esterne ed interne, definisce il rapporto nei confronti di soci, dipendenti, collaboratori, utenti, fornitori, della Pubblica Amministrazione ed in generale di tutti coloro che possono avere un interesse nella Cooperativa.

Questo modello si pone l'obiettivo di individuare le specifiche fattispecie di rischio proprie della Cooperativa correlate ai processi di attività sensibili che, in quanto tali, possono dare luogo a responsabilità amministrativa della Cooperativa per illeciti amministrativi dipendenti dalle fattispecie di reato previste dal citato Decreto Legislativo e applicabili alla Cooperativa.

Uno dei principali componenti del Modello Organizzativo è il **Codice Etico e di Comportamento**. Esso intende promuovere e diffondere la visione e la missione della Cooperativa evidenziando un sistema di valori etici e di regole comportamentali miranti a favorire, da parte dei Soci, dei collaboratori e dei terzi coinvolti nell'ambito delle attività, l'impegno a una condotta moralmente corretta e il rispetto della normativa in vigore.

La Cooperativa conduce la propria attività nel rispetto delle normative comunitarie, nazionali e internazionali, respingendo la corruzione e 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 e, in generale, da tutti i soci 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 e dei collaboratori secondo diligenza, competenza, professionalità ed efficienza anche al fine di fornire agli utenti prestazioni di elevato livello qualitativo.

La Cooperativa è sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza completezza d'informazione nell'erogazione dei servizi a tutela:

- della propria immagine,
- della salute e bisogni degli utenti,
- delle aspettative dei propri soci,
- delle pari opportunità di genere,
- del lavoro dei soci e dei collaboratori.

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 alla salute sia fisica 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 e osservanza dei principi etici e di comportamento contenuti nel Codice.

Tutti coloro che agiscono, operano e collaborano a qualsiasi titolo con la Cooperativa hanno il dovere di tenere e far tenere ai propri collaboratori e ai propri interlocutori un comportamento conforme ai generali principi 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.

2. Tipologia di prestazioni fornite

La Cooperativa Aelle Il Punto fornisce le seguenti tipologie di prestazioni:

- Interventi di assistenza, riabilitazione, terapia alla persona o al nucleo familiare;
- Osservazione e rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'utente, verifica e di validità dei risultati dei progetti personalizzati;
- Servizio di assistenza domiciliare e progetti riabilitativi personalizzati per pazienti gravi;
- Supporto e funzioni di tutor al singolo e al gruppo degli utenti nello svolgimento delle attività quotidiane, di cura di se stessi e dei contesti di vita;
- Programmazione, organizzazione e conduzione di attività educative, culturali e/o sportive rivolte ai singoli individui o ai gruppi (laboratori di teatro, espressività corporea, scrittura, video, pittura e altri, utilizzati come strumenti terapeutico-riabilitativi per pazienti psichiatrici e come strumenti di mediazione espressiva rivolti a minori e adulti con disagio).

Inoltre svolge:

- corsi di pre-formazione professionale ed inserimento lavorativo per giovani con problematiche psichiche e sociali;
- attività didattica e tirocini formativi per studenti e specializzandi del settore dei servizi socio-sanitari;
- attività e corsi di formazione continua per il proprio personale;
- attività di prevenzione, informazione, studio e ricerca sulle prassi per la tutela della salute mentale;
- attività di animazione culturale, organizzando conferenze, seminari, mostre, spettacoli e partecipando attivamente alle iniziative del territorio.

Le prestazioni, le attività e i servizi erogati sono finalizzati:

- a favorire l'autonomia personale dell'utente, nel proprio ambiente di vita evitando ricoveri e istituzionalizzazione;
- a ridurre i rischi di isolamento e di emarginazione;
- ad accompagnare nuclei familiari e singoli ad alta vulnerabilità psico-sociale, in un percorso di inclusione sociale attraverso il riconoscimento dei diritti di cittadinanza, curando gli aspetti legali, sociali, sanitari, psicologici e formativi di adulti e minori;
- alla prevenzione e alla cura del disagio dell'adolescente e dell'adulto.

3. Erogazione del servizio

Nei **servizi gestiti in Convenzione con Enti pubblici**, a seguito della firma della Convenzione, la Direzione della Cooperativa entra in possesso di tutte le informazioni utili per la corretta esecuzione del Servizio.

Per l'erogazione del servizio stabilito dal contratto vengono predisposte le seguenti azioni:

- Incarico al Responsabile di Area;
- Incarico al Coordinatore di struttura;
- Preparazione del Piano Operativo dell'Unità Operativa;
- Assegnazione degli Operatori.

Il Piano Operativo contiene le procedure operative e rappresenta le linee guida per definire gli strumenti operativi, le modalità di pianificazione, di esecuzione e di controllo del servizio erogato ed è adottato nei servizi gestiti in convenzione, nelle strutture private autorizzate e nei servizi di assistenza domiciliare personalizzata.

La preparazione e l'utilizzo del Piano Operativo assicura:

- La pianificazione e la programmazione del lavoro;
- La pianificazione di turni ed eventuali sostituzioni per garantire la copertura del servizio e per assicurare la continuità assistenziale nelle fasce orarie previste e/o richieste;
- Il coordinamento delle risorse;
- La comunicazione efficace con il Responsabile del servizio e l'integrazione tra l'equipe del DSM e gli operatori della Cooperativa, entrambi utili per una pianificazione degli interventi, una definizione di obiettivi e una verifica concordata e condivisa dei progetti terapeutico-riabilitativi avviati.

In linea generale, il **Piano Operativo** individua:

- Il tipo di assistenza richiesta, finalità ed obiettivi riabilitativi;
- Le caratteristiche degli utenti da prendere in carico;
- Le modalità di misurazione e verifica dei risultati;
- Le condizioni igienico-ambientali della struttura;
- Le attrezzature e gli strumenti di lavoro.

4. Personale

La Cooperativa conta oltre centottanta operatori tra soci e collaboratori. Tutti gli operatori della Cooperativa condividono un alto profilo professionale nel proprio ambito di intervento e una motivazione profonda al lavoro sociale. Ad ogni operatore, la Cooperativa chiede il rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con i cittadini che con le Istituzioni. Le qualifiche professionali presenti in Cooperativa comprendono: medici, psicologi, psicoterapeuti, formatori, educatori, tecnici della riabilitazione, infermieri assistenti domiciliari, operatori socio sanitari, assistenti sociali, maestri d'arte, animatori culturali, mediatori culturali e impiegati amministrativi.

Ogni servizio si avvale di 2 differenti figure con compiti e responsabilità diverse ma integrate: il Responsabile di Area (responsabile di più Unità Operative nello stesso settore con funzioni di coordinamento generale e di raccordo con la Direzione) e il Coordinatore di Unità (responsabile della gestione della singola Unità Operativa con funzioni di coordinamento specifico).

Per eventuali provvedimenti disciplinari a carico del personale la Cooperativa si attiene a quanto stabilito nel CCNL delle Cooperative Sociali all'art. 42.

4.1 - Formazione del personale

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

- Addestramento eseguito tramite affiancamento con personale esperto;
- 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.

L'attività di formazione ha lo scopo di:

- Migliorare la preparazione professionale di base necessaria allo svolgimento dei compiti assegnati;
- Permettere un continuo aggiornamento tecnico reso necessario dall'evoluzione delle metodologie di lavoro e delle norme cogenti;
- Assicurarci che il personale sia pienamente consapevole della rilevanza dell'attività che svolge e di come essa possa contribuire a raggiungere gli obiettivi stabiliti dal Sistema di Gestione della Qualità stabilito in Cooperativa.

In questo contesto la Cooperativa ha attivato corsi di formazione cofinanziati, nel 2010 e nel 2011 dalla Provincia di Roma e nel 2014 e 2015 dalla Regione Lazio.

La Cooperativa, in collaborazione con altri Enti e Agenzie, ha inoltre organizzato e condotto cicli di seminari accreditati ECM: **“Il trattamento metacognitivo interpersonale delle psicosi: dalla valutazione alla riabilitazione”** (nel 2014) e **“Il trattamento integrato e multidisciplinare dei disturbi del comportamento alimentare”** (nel 2013).



5. Tipologie di strutture

Le strutture presso cui la Cooperativa opera in convenzione con le ASL (Centri Diurni, Appartamenti Personalizzati, Strutture Residenziali Terapeutico-Riabilitative e Strutture Residenziali Socio-Riabilitative) accolgono persone con patologia psichiatrica seguite dai Dipartimenti di Salute Mentale. La richiesta di inserimento deve essere pertanto inoltrata al Centro di Salute Mentale relativo al Municipio di appartenenza.

5.1 - Strutture Residenziali Terapeutico-Riabilitative (SRTR)

Descrizione: Le SRTR sono strutture sanitarie di tipo comunitario ad alta intensità assistenziale sulle 24 ore. Le finalità delle SRTR sono quelle di promuovere processi psicologici evolutivi e di offrire un servizio educativo, socio-riabilitativo e assistenziale volto al miglioramento delle condizioni psicopatologiche degli utenti ospitati. Le attività volte a favorire e potenziare l'autonomia personale degli ospiti e a migliorare le competenze relazionali, sono: attività di supporto alla autogestione della propria salute, alla cura personale e dei propri spazi, laboratori, attività di gruppo, gite, visite culturali.

Destinatari: Le SRTR accolgono persone con disagio psichico in fase di acuzie, post-acuzie o sub-acuzie, seguite dai DSM che non necessitano in regime di ricovero, ma per le quali non risulta essere sufficiente un intervento di tipo ambulatoriale, domiciliare o semi-residenziale.

5.2 - Strutture Residenziali Socio-Riabilitative (SRSR)

Descrizione: La Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa è una struttura socio-sanitaria di tipo comunitario inserita nel normale contesto urbano (appartamento o villino) in cui l'assistenza viene erogata a fasce orarie e rappresenta un domicilio per l'utente che lo abita, un ambiente attivatore di potenzialità e possibilità ove acquisire una sempre maggiore autonomia personale, recuperare la dimensione abitativa, sviluppare competenze sociali e relazionali adeguate che facilitino la progressiva uscita dal circuito psichiatrico, il rientro in famiglia o in un contesto abitativo supportato e il reinserimento nel tessuto sociale del territorio.

Destinatari: Le SRSR accolgono persone con disagio psichico seguite dai DSM, con un grado di stabilizzazione della patologia e con sufficienti livelli di autonomia nella gestione della vita quotidiana, che necessitano un intervento assistenziale di tipo residenziale in un ambiente comunitario di tipo familiare, nelle sole ore diurne, per un periodo di tempo medio-lungo.

5.3 Appartamenti personalizzati e appartamenti supportati

Descrizione: Il servizio erogato dalla Cooperativa nei progetti abitativi ha la finalità di supportare il progetto del CSM di cura e di riabilitazione degli utenti con disagio psichico. In questa ottica, queste soluzioni abitative sono uno strumento della prassi riabilitativa che, attraverso il modello della residenzialità protetta, intende offrire uno spazio dove riscoprire la dimensione degli avvenimenti e delle emozioni della quotidianità e della domesticità. Attraverso l'abitare, gli utenti sperimentano nuove relazioni, sviluppano altre capacità di comunicazione, apprendono competenze e comportamenti più adeguati. Il progetto è finalizzato alla costruzione e scansione di spazi e tempi personalizzati, idonei alle esigenze dei singoli, utili a ricreare i ritmi di una vita quotidiana serena ed equilibrata. Il contesto della casa stimola l'attivazione delle parti "sane" dell'utente. La proposta riabilitativa si fonda sull'incontro tra ospiti e operatori, sulla relazione ristrutturante, sulla vita di gruppo e sulla condivisione.

Destinatari: I pazienti residenti negli appartamenti personalizzati/supportati sono persone con patologia psichiatrica sufficientemente stabilizzata da consentire un discreto livello di autonomia e di assunzione di responsabilità.

5.4 - Assistenza Domiciliare Programmata

Descrizione: Tra i servizi in convenzione, la Cooperativa, coadiuva il servizio di Assistenza Domiciliare Programmata organizzati dai CSM del DSM ex ASL RME. Gli interventi domiciliari personalizzati ("supported housing") consentono di avvicinarsi alla realtà abitativa del paziente e della sua famiglia, di creare relazioni di fiducia, di avviare percorsi di sviluppo di competenze personali relative ai vari aspetti della quotidianità e delle autonomie utili al miglioramento della qualità della vita. Il paziente non è più oggetto del trattamento, ma soggetto attivo, protagonista del proprio percorso di cura. Il lavoro svolto dagli operatori della Cooperativa contribuisce in ogni fase (progettazione, attuazione, verifica) agli obiettivi costituenti del Servizio: *"favorire percorsi evolutivi individuali che vadano verso un abitare autonomo e socialmente integrato"*.

Destinatari: I pazienti che possono usufruire del Servizio sono persone con patologia psichiatrica sufficientemente stabilizzata da consentire un discreto livello di autonomia e di assunzione di responsabilità.

5.5 - Centri Diurni

Descrizione: Il servizio erogato dalla Cooperativa nei Centri Diurni dei DSM ha la finalità di supportare il progetto terapeutico-riabilitativo. I Centri Diurni sono un luogo intermedio di cura e possono offrire, a seconda delle loro peculiarità, attività terapeutico-riabilitative, pre-formative e formative. La finalità delle attività proposte è nello sviluppo e nell'attuazione di percorsi terapeutico-riabilitativi

che consentano agli utenti l'acquisizione di abilità relazionali e sociali per una sempre maggiore autonomia personale, l'incremento dell'autostima e delle capacità volitive, di stimolare la creatività individuale in luoghi esterni al contesto familiare, di supportare attività di tirocinio e inserimento lavorativo in contesti con media protezione (cooperative e piccole imprese) ridurre il rischio di emarginazione e stigma.

Destinatari: Possono usufruire di tali strutture gli utenti del DSM per i quali si ritiene opportuno integrare il progetto terapeutico con attività socio-riabilitative strutturate in una dimensione di semiresidenzialità.

5.6 - Prevenzione Interventi Precoci Salute Mentale (PIPSM)

La UOC PIPSM, istituita nell'ambito del Dipartimento di Salute Mentale della ASL ROMA1 per occuparsi di utenti in età adolescenziale, ha lo scopo non solo di fornire una risposta a situazioni caratterizzate in senso propriamente psicopatologico ma anche di provvedere a tutte quelle condizioni di disagio psichico in senso lato, svolgendo un'importante azione di prevenzione e promozione della salute mentale. L'UOC PIPSM si occupa di prevenzione, cura e riabilitazione dei disturbi psicologici attraverso un insieme coordinato di servizi (Presidio, Residenza Temporanea Protetta, Gruppo Appartamento, Progetto Scuola) e attività finalizzate a fornire una risposta integrata, in collaborazione con la scuola e gli altri servizi sanitari e sociali, in un ambito territoriale esteso che comprende i Municipi I, XIII, XIV e XV di Roma. La finalità è di offrire uno spazio di contenimento e di elaborazione che sostenga e accompagni il percorso educativo/riabilitativo personale dell'utente, facilitando il reinserimento nel contesto familiare, sociale e scolastico.



6. Progetti personalizzati sul territorio

La Cooperativa fornisce anche interventi terapeutico-riabilitativi e di assistenza personalizzati volti a supportarla nel recupero di abilità e competenze relazionali e sociali. I progetti personalizzati a domicilio e sul territorio sono finalizzati a restituire all'utente autodeterminazione, autonomia personale nel proprio ambiente di vita. L'utente, soggetto attivo, è protagonista del proprio percorso riabilitativo. Le principali fasi e gli obiettivi dell'intervento sono concordate e condivise con l'utente, i suoi familiari e i referenti clinici pubblici e/o privati.

Chi può rivolgersi al Servizio:

- Istituzioni pubbliche e/o private
- Familiari
- Cittadini che esprimono un disagio

Come si accede:

Per accedere al servizio o avere informazioni si possono contattare i nostri referenti dal lunedì al venerdì dalle 10.30 alle 13.30 oppure inviando una mail all'indirizzo: privati@aelleilpunto.it

Referenti del servizio:

Dott.ssa Margherita D'Arpa 3382390200

Dott.ssa Antonella Bilà 3351208550

7. Soggiorni estivi

La Cooperativa, in convenzione con i DSM delle ASL di Roma, organizza e gestisce, nei mesi estivi, soggiorni per persone con disagio psichico seguite dai Centri di Salute Mentale o residenti in Strutture psichiatriche. I soggiorni sono organizzati in città d'arte, località di mare o di montagna (presso alberghi, campeggi, agriturismi). Rappresentano una parte importante del percorso socio-riabilitativo dell'utente e una stimolante e preziosa possibilità riabilitativa che la Cooperativa, sia in convenzione con le ASL che privatamente, intende offrire. È possibile inoltrare la richiesta di partecipazione a tali iniziative al proprio CSM nella persona del proprio referente medico o assistente sociale.

8. Attività riabilitative e socializzanti

8.1 - Teatro ed espressività corporea

I laboratori di teatro ed espressività corporea rappresentano nel lavoro del Centro Diurno la cornice nella quale il percorso terapeutico di ciascuna persona si incontra con quello artistico.

Il teatro si pone come spazio nel quale è possibile mettere in gioco parti di sé e sperimentare l'essere con l'altro. La scelta di un testo narrativo o un lavoro di auto-drammaturgia permette il dispiegarsi della trama di risonanze via via evocate tra le esperienze quotidiane di ciascuno e il testo che costruisce in questo modo un racconto che apre lo sguardo su orizzonti in viaggio.

Il laboratorio di Espressività Corporea mostra come il contatto profondo con le proprie emozioni possa avverarsi addentrandosi nei territori silenziosi del sentirsi nel mondo con il gesto, il movimento, la forma.



8.2 - Gruppo Calcio "Stella del mattino"

Accanto alle attività laboratoriali svolte presso il Centro Diurno di via Giovagnoli a cura della Cooperativa, nel 2007 è stata avviata un'attività di calcio rivolta agli utenti del DSM della ASL ROMA3. Un'iniziativa orientata ad ampliare e di integrare i vari interventi che caratterizzano i progetti terapeutico-riabilitativi proposti. Il gruppo calcio è nato con l'intento di fornire agli utenti un'opportunità per dedicarsi a loro stessi, offrendo uno spazio d'incontro e condivisione in un contesto grupppale, stimolante e accogliente al tempo stesso.

Il gruppo calcio viene finanziato dalla Cooperativa mediante l'utilizzo dei fondi del 5% dell'Irpef per gli Enti del Volontariato.

Spesso quando si vive un percorso psichiatrico pluriennale si corre il rischio che ritiro sociale ed inattività la facciano da padrone e la quotidianità diventi una continua costruzione di barriere che fungono da protezione verso il mondo esterno, considerato pericoloso ed ostile. *"Sotto l'apparente cenere vi è sicuramente la brace che aspetta solo di essere scovata e alimentata per rinvigorirla..."*. Metaforicamente abbiamo creduto e voluto accompagnare i pazienti lì dove gradualmente è rinata la consapevolezza che potevano ancora correre, vincere o perdere, potevano giocare a calcio in una squadra per un obiettivo comune.

Sostieni "Stella del mattino"

DONA IL 5 PER MILLE ALLA RIABILITAZIONE

Il gruppo calcio "Stella del mattino" offre alle persone con disagio mentale uno spazio di incontro, condivisione e organizzazione in un contesto vitale, stimolante e accogliente

**Dona il 5xmille alla cooperativa Aelle il Punto
codice fiscale 03868910583**

9. Mappa dei servizi

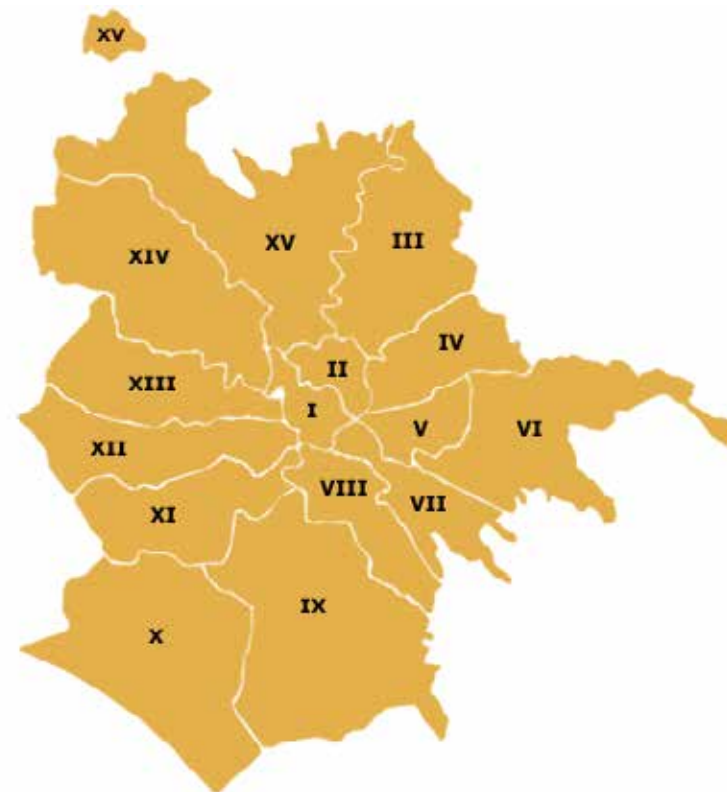
La Cooperativa lavora nei settori socio-assistenziale e sanitario mediante la gestione di servizi propri in accreditamento o in convenzione con gli Enti Pubblici. Di seguito l'elenco dei servizi in convenzione attualmente erogati, suddivisi per aree territoriali di Roma:

AREA TERRITORIALE ASL ROMA1

- MUNICIPIO I
 - Centro Diurno Via Monte Santo
 - SRTR Monte Santo
 - Assistenza Domiciliare Programmata
- MUNICIPIO XIII
 - SRTR Castel di Guido
 - Centro Diurno Voce della Luna
 - Assistenza Domiciliare Programmata
- MUNICIPIO XIV
 - Centro Diurno Via Ventura
 - Centro Diurno Via Borromeo
 - SRSR Gasparri
 - SRTR Primavalle
 - Assistenza Domiciliare Programmata
- MUNICIPIO XV
 - Centro Diurno Antonino di Giorgio
 - SRSR Galline Bianche
 - SRSR Quattro Palme
 - Assistenza Domiciliare Programmata
- UOC PIPSM
 - SRTR Casal Piombino
 - SRSR Via De Santis
 - SRSR Via Oslavia
 - Centro Diurno Giovani Via Plinio
 - Presidio
 - Progetto Scuola

AREA TERRITORIALE ASL ROMA2

- MUNICIPIO I
 - App. supportato Via Principe Eugenio
- MUNICIPIO V
 - App. supportato Via Latisana
 - App. supportato Via Sebastiani
 - App. supportato Via Benco
- MUNICIPIO VI
 - Progetto Alba
- MUNICIPIO VII
 - App. supportato Via Salesiani
- MUNICIPIO VIII
 - App. supportato Via Fiorini
- MUNICIPIO IX
 - App. supportato Via Kafka
 - App. supportato Via Frignani
 - App. supportato Via Pianoro
 - App. supportato Via Sabatini



AREA TERRITORIALE ASL ROMA 3

- MUNICIPIO X CSM OSTIA
 - Appartamento personalizzato Via Cagli
 - Appartamento personalizzato Via Giaquinto
 - Appartamento personalizzato Via Quinqueremi
- MUNICIPIO XI CSM PORTUENSE
 - Centro Diurno Via Giovagnoli
 - Appartamento personalizzato Via della Pisana
 - Appartamento personalizzato Via Grimaldi
 - Appartamento personalizzato Via Valagussa
 - Appartamento personalizzato Via Pescaglia
- MUNICIPIO XII CSM COLAUTTI/GIOVAGNOLI
 - Appartamento personalizzato Via Scarperia
 - Appartamento personalizzato Via Fruguele
 - Appartamento personalizzato Via Bombelli
 - Appartamento personalizzato uomini Via Greppi
 - Appartamento personalizzato donne Via Greppi
 - Appartamento personalizzato Via Revoltella
 - Appartamento personalizzato Via Dolce Acqua
 - Appartamento personalizzato Via Giberti
- COMUNE FIUMICINO
 - Comunità Terapeutica per esordi psicotici
 - L.go dello Spinarello

10. Immigrazione ed inclusione sociale

Accanto all'impegno nel settore della Salute Mentale, la Cooperativa è impegnata in percorsi di integrazione e di inclusione sociale per immigrati titolari e richiedenti protezione internazionale. A questo scopo, collabora con le istituzioni e le reti territoriali per la realizzazione di progetti di accoglienza per nuclei familiari e singoli ad alta vulnerabilità psico-sociale, lavorando al riconoscimento dei diritti di cittadinanza, curando gli aspetti legali, sociali, sanitari, psicologici e formativi di adulti e minori.

10.1 - Esperienze nel settore dell'immigrazione:

Da aprile 2011 gestisce il Progetto Kairos, Centro di Accoglienza per rifugiati ad alta vulnerabilità nel territorio del Municipio V.

Il progetto si configura come una struttura residenziale protetta per sei persone titolari di protezione internazionale con disagio mentale, finalizzata all'accoglienza, all'integrazione, alla riabilitazione psicosociale con particolare attenzione agli aspetti clinici e terapeutico riabilitativi coerenti e rispondenti alle linee guida indicate dal Ministero dell'Interno per la gestione del Fondo Nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo FNPSA Disagio Mentale.

Il Progetto fa parte del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR) gestito su tutto il territorio nazionale dall'ANCI. È uno dei dieci progetti analoghi attivati nel corso del 2011 con bando nazionale del Ministero degli Interni ed è gestito dalla Cooperativa, in partenariato con Roma Capitale Dipartimento XIV – Promozione dei servizi sociali e della Salute U.O. Popolazioni Migranti – Accoglienza Sociale.

La gestione del progetto è affidata ad un'equipe multidisciplinare, pluriculturale e plurilingue. Gli operatori sono organizzati in turni e si occupano di tutti i livelli d'intervento previsti dal progetto:

- cura della residenza, affiancando e sostenendo gli ospiti nelle attività domestiche;
- monitoraggio costante dell'andamento dei progetti personalizzati;
- costruzione graduale di relazioni significative con i singoli ospiti all'accompagnamento quando necessario presso i servizi di rete;
- organizzazione di uscite collettive al sostegno attivo degli ospiti nei momenti di maggior sofferenza e difficoltà.

Da agosto 2009 a giugno 2010 ha collaborato, in partenariato con il Centro per le patologie post traumatiche e da stress dell'ospedale San Giovanni di Roma, alla gestione del Progetto Casa Kairos, promosso dal CIR (Consiglio Italiano per i Rifugiati) e finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri con il Fondo dell'Otto per Mille Irpef, per l'accoglienza di persone richiedenti la protezione internazionale, rifugiati e beneficiari di protezione sussidiaria ad alta vulnerabilità psichica.

Da gennaio a giugno 2008 ha gestito un progetto promosso dal Comune di Roma – Assessorato alle Politiche Giovanili in collaborazione con l'Associazione Libera, rivolto agli adolescenti, in contesti scolastici ed extrascolastici, per favorire l'integrazione di ragazzi immigrati e per la prevenzione del fenomeno del bullismo.

Dal 2004 a settembre 2015 la Cooperativa ha gestito un **Centro di Accoglienza** per nuclei familiari di rifugiati e richiedenti asilo presso la struttura sita in Via Zurla nel territorio del Municipio V. Ha organizzato, nello stesso periodo, **laboratori espressivi** per minori e adolescenti e **laboratori di sviluppo di competenze lavorative** dedicati a donne immigrate, rifugiate e richiedenti asilo.

La Cooperativa è stata partner di altri soggetti del Privato Sociale, **dal luglio 2011 a giugno 2012**, per la realizzazione del **progetto DiversaMente** (Rete nazionale per l'accoglienza e la riabilitazione di richiedenti asilo e rifugiati portatori di disagio mentale) finanziato dal Fondo Europeo per i Rifugiati 2008-2013 (Unione Europea - Ministero dell'Interno).

Il Progetto prevedeva attività di accompagnamento ai servizi, laboratori di riabilitazione psicosociale, cicli di lezioni individuali per l'apprendimento della lingua italiana, mediazione culturale, sostegno alle spese sanitarie e scolastiche. Tutte le attività sono state gestite da operatori con esperienze specifiche nel campo della riabilitazione psicosociale, dell'accoglienza e della tutela di richiedenti e titolari di protezione internazionale con caratteristiche di fragilità e alta vulnerabilità psichica e sociale.

11. Casa di riposo Casa Sabate

Casa Sabate è una casa di riposo pensata per offrire un servizio socio-assistenziale a persone di ambo i sessi al di sopra dei 65 anni che hanno bisogno di un supporto e di un accompagnamento per stimolare e vivere al meglio le proprie capacità.

In risposta alla solitudine e alla fragilità fisica, Casa Sabate è luogo accogliente e confortevole dove trovare un sostegno e un sollievo. Un luogo di promozione del benessere, della salute e della dignità delle persone anziane, per sentirsi protagonisti e risorsa per sè e per gli altri. Un luogo dove ogni persona è libera di scegliere come trascorrere il suo tempo in compagnia o in solitaria.

Assicura e favorisce altresì i rapporti con i parenti, gli amici, gli altri ospiti e il mondo esterno, organizzando momenti di incontro e socializzazione nel rispetto dei fondamentali diritti di dignità, libertà e riservatezza dell'ospite e delle esigenze di vita comunitaria.

Casa Sabate si sviluppa su tre piani accessibili mediante scale e ascensore consentendo una fruizione sicura, agevole e senza difficoltà in quanto priva di ogni barriera architettonica.

La struttura dispone di camere singole o doppie, tutte dotate di bagno privato. Sono presenti ampi e confortevoli spazi, interni ed esterni, destinati alle attività collettive e di socializzazione.



CASA SABATE

TRA LE BELLEZZE DI
TREVIGNANO ROMANO

Via Giuseppe Garibaldi, 137
00069 Trevignano Romano (RM)

Per informazioni contattare:
Casa Sabate 069999046 Responsabile 3882472867
www.casasabate.it - info@casasabate.it



12. Tirocini e volontariato

12.1 - Tirocini

La Cooperativa accoglie dal 1998 studenti tirocinanti delle Facoltà di Psicologia delle Università “La Sapienza” e LUMSA, di Scienze della Formazione della Università Roma Tre e delle Scuole di specializzazione in psicoterapia.

Le attività oggetto di tirocinio si riferiscono prevalentemente al settore della riabilitazione psichiatrica e vengono svolte all’interno di strutture residenziali e semi-residenziali, gestite in convenzione con i DSM delle ASL. I tirocinanti vengono accolti anche nei progetti relativi al settore dell’immigrazione.

I tirocinanti sono impegnati in attività di:

- osservazione delle dinamiche interpersonali;
- conoscenza dei progetti riabilitativi degli utenti;
- partecipazione alle attività riabilitative interne ed esterne alle strutture;
- partecipazione a riunioni e supervisioni cliniche.

I tirocinanti vengono seguiti da un tutor (psicologo, psicoterapeuta o educatore) e svolgono un ruolo di osservatore partecipe sempre in presenza del personale della Cooperativa.

12.2 - Volontariato

Presso le strutture gestite dalla Cooperativa e quelle in convenzione con i DSM delle ASL, può essere svolta attività di volontariato.

I requisiti richiesti sono il possesso di una qualifica professionale (psicologo, educatore, assistente sociale, infermiere, medico, ecc.) ed una forte motivazione all’impegno nel settore della riabilitazione psicosociale, dell’accoglienza ai migranti e dell’assistenza agli anziani.

Il volontariato prevede la definizione di un progetto finalizzato ad obiettivi professionali ed è limitato temporalmente.

È previsto un colloquio motivazionale per la valutazione della fattibilità delle richieste.

13. Sistema interno di valutazione della qualità dei servizi erogati

13.1 - Linee guida

Gli standard di qualità definiscono il livello del servizio erogato. Sono individuati dalla Cooperativa ed espressi attraverso degli indicatori.

Gli standard di qualità forniscono dei punti di riferimento sia per i cittadini-clienti, sia per gli operatori e sono utili a orientare e valutare l’azione della Cooperativa.

Vengono individuati a partire dai bisogni e dall’esperienza del cittadino-cliente, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura e prendono in considerazione diversi aspetti, quali: l’informazione e l’accoglienza, le facilitazioni d’accesso e il rispetto dei tempi d’attesa, la personalizzazione degli interventi, la tutela e la partecipazione, gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate e la professionalità espressa dal personale impiegato. Gli standard vanno interpretati sia come riferimento per il livello del servizio assicurato, sia come raggiungimento degli obiettivi nei progetti di miglioramento e sono suddivisi in tre aree:

- Informazione
- Risorse Umane
- Qualità

L’obiettivo di ogni standard (espresso in percentuale garantita) è determinato dalla consapevolezza che il miglioramento della qualità è un processo continuo che si evolve nel tempo, con difficoltà e a piccoli passi perché spesso richiede anche una continua e costante trasformazione culturale. Su questo converge l’impegno di tutti gli operatori della Cooperativa che ne assicura la verifica periodica.

La Cooperativa, nel caso di servizi in Convenzione, garantisce gli standard di qualità limitatamente a ciò che è di sua pertinenza.

	INDICATORE	TARGET
Relativamente a tutti i servizi erogati	% di utenti soddisfatti	Maggiore uguale al 75%
	% di reclami rispetto al numero di utenti	Minore del 5%
	% percentuale di utenti in cui si è rilevato il raggiungimento dell'obiettivo pianificato	Maggiore uguale al 75%
Relativamente al Settore Progetti Personalizzati	N° di accoglienze	Almeno 8 l'anno
	N° colloqui conoscitivi	Almeno 2 a utente
	N° Progetti avviati	Almeno l'80% delle accoglienze
	N° Progetti in prosecuzione	Almeno 75 %
	N° conclusioni e abbandoni	Minore uguale al 25 %
	N° Operatori impiegati nei Progetti	Almeno 8

La metodologia di controllo della Qualità analizza il processo del servizio erogato, attraverso l'adozione di precisi indicatori e standard di riferimento.

Nella verifica è fondamentale il coinvolgimento degli utenti in quanto protagonisti all'interno dei loro percorsi, dei Referenti del DSM e degli operatori, i quali contribuiscono, congiuntamente, all'identificazione delle cause di variazione ed alla pianificazione dei cambiamenti nel contesto della pratica lavorativa. La valutazione delle capacità e competenze acquisite degli utenti viene misurata attraverso schede di valutazione somministrate con cadenza semestrale con lo scopo di verificare gli esiti e la congruità degli obiettivi dei programmi educativo-riabilitativi.

Le caratteristiche chiave e gli indicatori per il loro monitoraggio sono definiti nella seguente tabella:

CARATTERISTICHE CHIAVI	INDICATORE	TARGET
Cura della propria persona e degli ambienti della casa.	Frequenza e accuratezza nelle pratiche igieniche verso se stessi, i propri indumenti, la pulizia degli ambienti	Valutazione semestrale
Buone relazioni sociali all'interno del gruppo, nei rapporti con gli altri utenti e con gli operatori	Scambi interattivi frequenti e spontanei, spirito di collaborazione partecipazione alle decisioni e responsabilità	Valutazione semestrale
Buone relazioni sociali nei gruppi sociali esterni, nei rapporti con amici e familiari.	Conoscenza ed utilizzo delle risorse del territorio, relazioni stabili e continuative con la famiglia e con amici; partecipazione ad attività socializzanti	Valutazione semestrale
Consapevolezza di sé stessi e della capacità di costruire progetti realistici.	Accettazione delle cure farmacologiche e terapeutiche elaborazione e condivisione con l'équipe curante dei progetti riabilitativi personali	Valutazione semestrale
Capacità nel contenimento, percezione dei propri limiti e adeguamento alle norme	Abitudini alimentari adeguate, uso corretto del denaro, non abuso di sostanze psicotrope, rispetto delle norme sociali	Valutazione semestrale
Capacità elaborative e della gestione dell'emotività espressa e degli agiti	Buone capacità elaborative e buon controllo e gestione dell'emotività. Assenza di agiti e comportamenti distruttivi.	Valutazione semestrale
Quadro psicopatologico e sintomatologico	Quadro psicopatologico stabilizzato e ben compensato, sintomatologia lieve/assente.	Valutazione semestrale

13.2 - Strumenti

In particolare la Cooperativa adotterà **strumenti specifici di valutazione** (questionari, test, formazione di gruppi di discussione, organizzazione di seminari, partecipazione e collaborazione con le Consulte di territorio, ecc.), al fine di "misurare" il livello di soddisfazione da parte degli **utenti, committenti** e degli **operatori** dei servizi.

La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini.

14. La procedura del reclamo

La Cooperativa Aelle Il Punto intende garantire la tutela dei cittadini-clienti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Inoltre la Cooperativa si pone come obiettivo quello della risoluzione dei problemi al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere.

Il Responsabile di Area è incaricato di ricevere e di valutare le segnalazioni presentate dai cittadini-clienti, fornendo loro inoltre tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento dei Diritti e dei Doveri. Fornisce immediata risposta al cittadino per problemi facilmente risolvibili e a predisporre l'attività istruttoria per i casi più complessi. Provvede a correggere l'errore segnalato e all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore.

14.1 - Modalità di presentazione del reclamo

I clienti, gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni di assistenza domiciliare.

I reclami possono essere presentati mediante:

- colloquio con il Responsabile del Settore;
- comunicazione telefonica, via fax o via mail alla Cooperativa;
- lettera in carta semplice inviata o consegnata presso gli uffici della Cooperativa

Indipendentemente dal modo in cui perviene alla Cooperativa, il reclamo viene comunque canalizzato da chiunque lo riceva verso il Responsabile di funzione per la valutazione. Chi riceve il reclamo annota sul foglio dell'apposito **Registro NC ed azioni Correttive/Preventive (mod. RNC)** le seguenti informazioni: Data, Nome di chi riceve il reclamo, Descrizione del reclamo e nome del cliente e Nome del Responsabile cui viene trasmesso il foglio.

Nel caso in cui il reclamo sia pertinente, il Responsabile di funzione si attiva per il suo trattamento, accordando la precedenza all'azione immediata in modo da prevenire, per quanto possibile, un deterioramento dei rapporti di fiducia con il cliente o con il committente.

Se il trattamento esula dalle sue responsabilità, notifica il reclamo alla Direzione che dovrà a sua volta intervenire per il trattamento direttamente o incaricando chi di competenza.

Le decisioni prese e i trattamenti applicati sono registrati sul **Registro NC ed azioni Correttive/Preventive (mod. RNC)**, compilando i seguenti campi:

- Trattamento definito
- Funzione incaricata dell'attuazione
- Data entro cui dovrà essere messo in atto il trattamento

L'esito e la effettiva applicazione del trattamento viene riportata sul **Registro NC ed azioni Correttive/Preventive (mod. RNC)** da chi ha eseguito il trattamento.

Quando il trattamento non si sia dimostrato sufficiente a risolvere il problema o quando la natura del reclamo lo richieda, il Responsabile di funzione può proporre alla Direzione l'apertura di un'azione correttiva e la gestione di tale azione.

Il Responsabile qualità elabora ogni semestre i dati relativi ai reclami, analizzandoli e classificandoli per tipologia.

14.2 - Forme di risarcimento

In caso di disservizio, la Cooperativa interviene per identificare l'entità dello stesso:

- in caso di assenza improvvisa dell'operatore, la Cooperativa si impegna alla sostituzione immediata. Qualora non fosse possibile, l'operatore del turno precedente è tenuto a garantire la prosecuzione del servizio;
- nel caso in cui dovesse verificarsi l'impossibilità di espletare una prestazione, la Cooperativa si impegna alla restituzione della medesima con la massima celerità e comunque entro un mese dalla data del disservizio; a seguito di tale situazione, al fine di garantire all'utente una forma risarcitoria che abbia anche la funzione di rinsaldare la relazione e il rapporto di fiducia con gli operatori dell'equipe, verrà offerto un coupon per 1 attività culturale/ricreativa da organizzare entro sei mesi (a scelta tra una visita a un museo/mostra o un biglietto per cinema/teatro a seconda delle preferenze dell'utente).
- per quanto concerne le responsabilità derivanti da eventuali danni che gli operatori dovessero arrecare nell'esecuzione del servizio per cause a questo inerenti, la Cooperativa è in possesso di una copertura assicurativa che copre il rischio di responsabilità civile per danni arrecati a persone e/o cose.

Inoltre gli operatori sono tenuti a mantenere un contegno decoroso e irreprensibile nel rispetto dei normali canoni di correttezza e buona educazione, osservare il segreto d'ufficio e professionale. Qualora ciò non venisse pienamente rispettato la Cooperativa si impegna a richiamare, sanzionare ed eventualmente sostituire gli operatori protagonisti di tale condotta.



AELLE IL PUNTO Società Cooperativa Sociale ONLUS

COOPERATIVA di tipo A

COSTITUITA a Roma il 17 giugno 1980

PARTITA IVA: 01252201007

C.F.: 03868910583

Certificazione QUALITÀ: ISO 9001 Settore EA38

Sede legale e amministrativa: Via F. Mastrigli n. 11, Roma.

Telefono: 0633266487 **Fax:** 0633266606

Posta elettronica: info@aelleilpunto.it

Posta elettronica certificata: info@pec.aelleilpunto.it

Sito internet: www.aelleilpunto.it

Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 17,30.