

CARTA DEI SERVIZI 2026

AELLE IL PUNTO



aelle il punto

Società Cooperativa Sociale

E.T.S. Impresa Sociale

CARTA DEI SERVIZI 2026

AELLE IL PUNTO

aggiornata a Aprile 2026



La Aelle il Punto, Società Cooperativa Sociale, 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 180/1978.

Una storia lunga di quasi 45 anni, caratterizzata da molteplici esperienze nel campo della Salute Mentale, dal trattamento della gravità psichiatrica alla cura di forme lievi e di prevenzione del disagio psicologico, all'interno di varie tipologie di strutture pubbliche dei Dipartimenti di Salute Mentale. La Cooperativa Aelle Il Punto è stata un partner attivo della pubblica istituzione.

Nel corso degli anni ha lavorato per consolidare prassi volte al miglioramento continuo delle metodologie, delle buone pratiche riabilitative e per l'efficientamento stesso dell'organizzazione. Ciò ha consentito di dare risposte differenziate ai molteplici e complessi bisogni che nel tempo sono emersi attraverso l'avvio e la co-gestione dei servizi psichiatrici territoriali a supporto della sofferenza mentale.

Le molteplici esperienze "sul campo" e la gestione integrata di sistemi complessi, hanno raffinato le conoscenze e le tecniche d'intervento nell'ambito della cura del disagio psicologico. Esperienza, studio e ricerca hanno favorito l'applicazione di una metodologia multidisciplinare chiara e un sistema in grado di innovarsi e aggiornarsi continuamente rispetto ai cambiamenti sociali e culturali verificatisi nel corso del tempo.

La professionalità degli operatori/ori, la formazione continua, gli approfondimenti scientifici, hanno garantito la validazione dell'efficacia degli interventi, l'attivazione di percorsi di valutazione dei servizi e delle attività erogate.

Fermamente convinti che il senso dell'innovazione vada ricercato nella capacità di "leggere" i bisogni delle persone per poter "tradurre" in pratiche operative i mutamenti dei contesti, nel momento in cui s'introducono elementi nuovi di cambiamento.



Oggi la Aelle il Punto opera in diversi settori, per la cura, l'assistenza, e l'inclusione sociale di persone che vivono in condizioni di fragilità psicologica e sociale (pazienti psichiatrici, anziani, persone con disabilità, minori, adolescenti, nuclei familiari, nuclei monogenitoriali, donne in difficoltà, neo-mamme e mamme sole, immigrati/e e rifugiati/e).

Questo periodo storico, caratterizzato da difficoltà socio-economiche, da una grave crisi culturale e da un ridotto interesse generale rispetto a tematiche di rilevanza sociale, è di fondamentale importanza continuare a lavorare per mantenere alto il livello qualitativo e valoriale dei servizi alla persona e per svolgere attività di sensibilizzazione e informazione.

La Cooperativa è lieta di poter continuare a raccontare la propria esperienza caratterizzata da un forte senso di responsabilità e coerenza verso l'utenza, il personale operante e la comunità, nel rispetto di quell'identità valoriale dettata dalla Costituzione.

Un solidale impegno caratterizza tutti coloro che a diverso titolo collaborano con la Cooperativa, esercitando la propria professionalità con dedizione e responsabilità.

Il Presidente
Antonietta Lo Scalzo

INDICE

1.	PREMESSA	pag. 8
1.1	- La Carta dei Servizi	pag. 8
1.2	- La Nostra Storia	pag. 9
1.3	- Buone Pratiche e Riconoscimenti	pag. 12
1.4	- La Mission	pag. 14
1.5	- Vision	pag. 16
1.6	- Metodologia di Lavoro	pag. 18
1.7	- La Politica della Privacy	pag. 18
1.8	- La Politica della Qualità	pag. 20
1.9	- Politica per la Sicurezza, l'Ambiente e la Salute del Lavoro	pag. 20
1.10	- Politica per la Parità di Genere	pag. 22
1.11	- Welfare Aziendale	pag. 23
1.12	- Modello Organizzativo e Gestionale - D.Lgs 231/2001	pag. 24
1.13	- Rating di Legalità	pag. 25
2.	TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI FORNITE	pag. 26
3.	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 28
4.	PERSONALE	pag. 29
4.1	- Formazione del personale	pag. 29
5.	TIPOLOGIE DI STRUTTURE	pag. 31
5.1	- Strutture Residenziali Terapeutico-Riabilitative (SRTR)	pag. 31
5.2	- Strutture Residenziali Socio-Riabilitative (SRSR)	pag. 31
5.3	- Appartamenti personalizzati e appartamenti supportati	pag. 32
5.4	- Centri Diurni	pag. 32
5.5	- Assistenza Domiciliare Programmata	pag. 32
5.6	- Prevenzione Interventi Precoci Salute Mentale (PIPSM)	pag. 33
6.	SOGGIORNI ESTIVI	pag. 34
7.	EUTERPE - CENTRO SERVIZI PER LA SALUTE	pag. 34
8.	ATTIVITÀ RIABILITATIVE E SOCIALIZZANTI	pag. 36

9. PROGETTI INNOVATIVI E DI INTEGRAZIONE SUL TERRITORIO	pag. 39
10. MAPPA DEI SERVIZI	pag. 43
11. IMMIGRAZIONE ED INCLUSIONE SOCIALE	pag. 45
11.1 - Esperienze nel settore dell'immigrazione	pag. 45
12. ATTIVITÀ PROFESSIONALI PER PERSONE CON DISABILITÀ (PROGETTI DI AUTONOMIA ABITATIVA DOPO DI NOI)	pag. 48
13. ATTIVITÀ PROFESSIONALI RIVOLTE AI MINORI	pag. 50
13.1 - Case minori	pag. 50
13.2 - Interventi socio-educativi in favore di minori e nuclei in difficoltà	pag. 51
14. ATTIVITÀ PROFESSIONALI RIVOLTE ALLE DONNE IN DIFFICOLTÀ	pag. 52
14.1 - Casa Famiglia Lo Scoiattolo	pag. 52
15. DEMETRA SISTEMA DI GESTIONE SRL	
15.1 - Demetra sistemi di gestione srl	pag. 54
16. TIROCINI E VOLONTARIATO	pag. 55
16.1 - Tirocini	pag. 55
16.2 - Volontariato	pag. 55
17. SISTEMA INTERNO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI	pag. 56
17.1 - Linee guida	pag. 56
17.2 - Strumenti	pag. 58
18. LA PROCEDURA DEL RECLAMO	pag. 59
18.1 - Modalità di presentazione del reclamo	pag. 59
18.2 - Forma di risarcimento	pag. 60

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/e 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/le Responsabili d'Area, i/le Coordinatori/trici e il personale operante nelle strutture. Viene distribuita ed affissa nella sede legale della Cooperativa e nelle varie sedi operative e messa così a disposizione degli operatori/trici e dei soggetti interessati per la consultazione. Viene diffusa anche tramite il sito della Cooperativa ed aggiornata annualmente.

Le indicazioni riportate nella presente carta dei servizi potrebbero essere suscettibili di variazioni in seguito a limitazioni e disposizioni normative nazionali, regionali e comunali o protocolli e regolamenti interni, conseguenti a situazioni contingenti o emergenziali. Ne verrà comunque data comunicazione sul sito web.

1.2 - La Nostra Storia

La **AELLE IL PUNTO Società Cooperativa Sociale E.T.S. Impresa Sociale** è una Cooperativa di tipo A costituitasi nel 1980 con sede a Roma, in Via Barbarano Romano, 6 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 in situazioni di fragilità (pazienti psichiatrici, anziani, persone con disabilità, minori, adolescenti, nuclei familiari, nuclei monogenitoriali, donne in difficoltà, neo-mamme e mamme sole, immigrati/e e rifugiati/e). 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/e, psicologi/ghe, artisti, artigiani/e, cittadini/e 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**.

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/trici del servizio pubblico.

Sempre a partire dal **1990** promuove attività e iniziative nei periodi estivi occupandosi dell'organizzazione e della gestione dei **Soggiorni Estivi** in favore degli utenti assistiti dai DSM.

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/e** progettando e gestendo servizi di accoglienza per persone e nuclei familiari **rifugiati e richiedenti asilo**.

Queste iniziative hanno consentito di sviluppare, in alcuni casi sperimentare, itinerari riabilitativi inconsueti, progetti all'avanguardia che hanno dato l'opportunità di modificare e creare nuove metodologie e 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/e 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/e (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 Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) n. 32474 del 27/05/2022**
- nel **Registro delle Organizzazioni di Psicologia Sostenibile (ROPS)**, costituito dall'Ordine degli Psicologi del Lazio; un elenco di

parametri ben definiti, a tariffe agevolate.

- da marzo 2023 al **Contratto di Rete denominato INNOVAINRETE**, fondato nel 2021 con sede in Via Emilio Longoni. Questo Contratto di Rete raggruppa undici Cooperative Sociali operanti nel territorio di Roma Capitale che condividono obiettivi strategici di innovazione.

1.3 - Buone Pratiche e Riconoscimenti

Attività/riconoscimenti	Periodo
Partecipa alla redazione del Quotidiano On Line di legacoopsociali “nel Paese.it” occupandosi del territorio del Lazio con l’obiettivo di narrare le sfide quotidiane di chi lavora nel sociale. Il quotidiano è redatto nel rispetto delle regole e delle carte deontologiche: Carta di Roma, Carta di Treviso e carta di Firenze.	2019 in corso
Membro dell’esecutivo regionale di “Generazioni Legacoop”, un organismo che riunisce i operatori under 40 afferenti alla LEGACOOP.	2019-2023
Premio “Formica d’oro 2017” Forum Terzo Settore del Lazio (X Edizione). Il premio è un riconoscimento per le buone prassi e i buoni esempi, capaci di promuovere e valorizzare il Terzo Settore.	2017
Premio Nazionale Andrea ALESINI. Segnalazione del “Progetto Giuseppeina” nella selezione della giuria	1997
Segnalazione della Commissione Premio Nazionale della Solidarietà per la novità e l’efficacia della sperimentazione della Comunità “Il Poderaccio”	1992

La Cooperativa ha aderito nel marzo 2023 al Contratto di Rete denominato Innovainrete, fondato nel 2021 con sede in Via Emilio Longoni. Questo Contratto di Rete raggruppa undici Cooperative Sociali operanti nel territorio di Roma Capitale che condividono obiettivi strategici di innovazione rivolti:

- alla realizzazione di un’azione di sistema per attuare un’integrazione funzionale degli Enti partecipanti in sinergia con i Municipi con le Asl,
- al miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle cooperative sociali partecipanti mediante la condivisione di buone prassi,

- alla promozione dell'empowerment di persone e comuni nell'ottica di sostenere percorsi di inclusione, autodeterminazione e vita indipendente, integrando l'offerta pubblica in ambito socio assistenziale, sanitario ed educativo nel rispetto dei principi universalità e di integrazione dei livelli essenziali di assistenza,
- all'attivazione di percorsi di innovazione tecnologica sia a livello erogazione di servizio che di processo,
- alla promozione di nuove partnership con Imprese ed Enti portatori di complementarità e di potenziamento delle attività proprie della Rete.

“Nato dall'esperienza di Innovainrete, rete di 11 Cooperative (Nuove Risposte, Aelle Il Punto, Arca di Noè, Il Brutto Anatroccolo, Cospexa H Anno Zero, Idea Prisma 82, Magliana Solidale, Meta, Il Piccolo Principe e Cooperativa Mediterranei) operanti principalmente a Roma, nella gestione di servizi socio-assistenziali ed educativi di alta qualità, alla fine del 2024 vede la luce Innovainrete Consorzio che, ispirandosi ai principi della mutualità, della solidarietà sociale, del rispetto della persona, si propone di migliorare la qualità dei servizi offerti nel territorio della Regione Lazio e dell'area metropolitana di Roma Capitale.

Innovainrete Consorzio intende promuovere un nuovo Welfare che risponda ai bisogni delle persone e famiglie, integrando soggetti e innovazioni tecnologiche sia nel servizio che nei processi. Il Consorzio punta allo sviluppo di progetti innovativi per valorizzare il patrimonio cooperativo e la presenza territoriale avviando nuove partnership con imprese ed enti per potenziare le attività della Rete.

Innovainrete si vuole distinguere non solo per l'impatto economico, ma anche per il valore sociale che riesce a generare, contribuendo a un cambiamento positivo nelle comunità locali e nella vita di chi vi partecipa.

L'impegno per la coesione sociale si riflette anche nel coinvolgimento di innumerevoli partner tra imprese sociali, associazioni, scuole università, parrocchie e aziende private.

forte e resiliente.”

1.4 - 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/e, 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, donne, immigrati/e, bambini/e, giovani, disabili, anziani e a tutti i cittadini/e 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/e, 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.
- contrasta la povertà e l'esclusione sociale attraverso l'attuazione di progetti volti all'inclusione sociale, alla restituzione di ruolo e dignità personale delle persone fragili
- contrasta la violenza di genere sia come prassi operativa e metodologica all'interno della cooperativa che attraverso la gestione di strutture destinate ad accogliere donne in difficoltà, anche con minori.

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/trici

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

Continuità: il servizio viene erogato 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 termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale

1.5 - 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/trici,
- 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/trici, in un'ottica di attenzione ai risultati.

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.

D.lgs 3 luglio 2017, n. 117: "Codice del Terzo settore, a norma dell'articolo 1,

che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)

UNI/PdR 125:2022. Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere che prevede l'adozione di specifici KPI (Key Performances Indicator - Indicatori chiave di prestazione) inerenti alle Politiche di parità di genere nelle organizzazioni.

Decreto Legislativo 11 aprile 2006, n. 198 "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'articolo 6 della legge 28 novembre 2005, n. 246"

1.6 - 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.

1.7 - La Politica della Privacy

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

In tale contesto si intende per:

- **Riservatezza:** la garanzia che i dati personali siano preservati da accessi impropri e siano utilizzati esclusivamente dai soggetti autorizzati.

- **Integrità:** la garanzia che ogni dato sia realmente quella originariamente raccolto e sia stato modificato o aggiornato in modo legittimo da soggetti autorizzati.

- **Disponibilità:** la garanzia di reperibilità dei dati personali in relazione alle esigenze di continuità di erogazione del servizio e di rispetto delle norme che ne impongono la conservazione sicura.

- **Autenticità:** la garanzia che i dati conservati corrispondano a quelli raccolti presso il soggetto interessato.

I destinatari della politica sono tutto il personale o consulenti che operano per Aelle il Punto. 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.

Aelle il Punto 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.

È responsabilità di ciascun/a Responsabile di Area o di settore assicurarsi che, nei propri servizi i 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/a.

La 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.

1.8 - 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, con funzione 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. Progettazione e gestione del servizio socio-assistenziale ed educativo, di tipo residenziale, presso casa famiglia per minori”

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.

1.9 - 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/e, dei collaboratori/trici 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 e collaboratori/trici, 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 e dei terzi.

La Cooperativa Aelle Il Punto, in conformità al D.lgs. 81/08, tutela la salute e sicurezza dei propri 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 lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori/trici 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.

1.10 - Politica per la Parità di Genere

Aelle il Punto è una cooperativa fatta da persone per le persone, per questo ne riconosce il valore e ne valorizza le differenze. Persegue i propri obiettivi tenendo conto dell'interdipendenza esistente tra obiettivi economici e di sostenibilità sociale.

Crede nella cultura della parità di genere promuovendo e incentivando politiche sociali che favoriscono pari opportunità, durante l'intero percorso lavorativo della persona, dal processo di selezione ai processi gestione, di formazione, di sviluppo delle competenze e di crescita.

Da sempre, Aelle Il Punto ha valutato le capacità del proprio personale evitando pregiudizi, stereotipi e disuguaglianze.

Con questo percorso concreto che ha intrapreso, vuole incoraggiare ulteriormente una cultura in grado di valorizzare pienamente tutte le persone che lavorano o collaborano con la Cooperativa in base alle competenze, senza alcun tipo di discriminazione.

Potenziare una cultura di parità di genere è alla base della strategia di valorizzazione del capitale umano, fondamentale per garantire performance di eccellenza fondate sul merito e sulle competenze.

La presente politica si rivolge a tutto il personale: socie, soci, dipendenti, collaboratrici e collaboratori e viene condivisa con i principali portatori di interesse, committenti e fornitori con l'obiettivo di avere un impatto maggiore ed essere un punto di riferimento per le altre realtà aziendali e per i partner.

Questo documento rappresenta le linee guida per la creazione di un ambiente di lavoro con pari opportunità di genere nell'intero ciclo di selezione, gestione, sviluppo e crescita personale delle persone.

La qualità dei servizi erogati dalla Cooperativa è frutto della professionalità delle persone che ci lavorano e che svolgono la loro attività in un contesto incentivante, all'interno del quale ognuno può esprimere il proprio potenziale professionale e umano.

Aelle il Punto si impegna affinché ogni persona abbia la serenità necessaria per programmare la propria crescita professionale e familiare in un contesto altamente inclusivo e privo di discriminazioni. Per questo promuove ed incentiva politiche interne volte al miglioramento della qualità di vita lavorativa in integrazione con quella privata e familiare. In concreto l'impegno è volto a:

- mantenere e migliorare un ambiente lavorativo in cui non sussistono discriminazioni di genere;

- diffondere la cultura dell'inclusione e della parità di genere attraverso l'informazione e la formazione;
- Ad adottare procedure di selezione, formazione e sviluppo di carriera non discriminatorie;
- favorire l'equilibrio fra lavoro e vita privata;
- definire indicatori e risultati attesi per verificare e misurare le azioni di parità di genere e di inclusione.

Per ciascuno di questi aspetti, la Aelle il Punto ha stabilito politiche più specifiche e a ciascuna politica - che esprime i principi a cui si ispira - sono stati associati obiettivi di parità, specifici e misurabili indicati nel piano strategico.

1.11 - Welfare Aziendale

Convinti che un buon sistema di welfare aumenti la soddisfazione, la motivazione e l'efficienza delle persone che lavorano nella cooperativa, incrementi il buon clima interno, riduca l'assenteismo ed il turn over e contribuisca ad un maggior rapporto di fiducia, la cooperativa da tempo ha avviato un percorso per lo sviluppo del welfare aziendale principalmente con politiche rivolte alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Tra le misure messe in atto è stato favorito per tutti l'accesso al part time, è favorito l'avvicinamento della sede lavorativa al proprio domicilio, promosso l'utilizzo della banca ore e la facilitazione nella concessione dei permessi studio.

In particolare, il sistema della banca ore, in adozione da quasi vent'anni, è uno strumento di flessibilità nel settore sociosanitario, caratterizzato da un'elevata variabilità dei servizi e da un'ampia diffusione del lavoro a turni che determina spesso andamenti altalenanti nell'orario settimanale. La Banca Ore permette di coniugare la stabilità nelle retribuzioni mensili dei dipendenti e un'efficiente organizzazione dei servizi, rispondendo anche alla necessità di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

È attualmente in corso l'adozione di ulteriori soluzioni e iniziative di carattere contrattuale in grado di migliorare il benessere psicofisico del personale con l'articolazione di una rete di misure e servizi utili e vantaggiosi per il lavoratore e per i suoi familiari.

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/e, dipendenti, collaboratori/trici, 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/e, dei collaboratori/trici 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 governo societario e, in generale, da tutti i soci/e collaboratori/trici nell'esecuzione delle mansioni degli incarichi affidati, anche se motivato perseguimento di un interesse o di un vantaggio per la società, può considerarsi tollerato e giustificato comporta l'adozione di provvedimenti sanzionatori.

La Cooperativa considera di fondamentale importanza lo svolgimento delle prestazioni da parte dei soci/e e dei collaboratori/trici 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/e,
- delle pari opportunità di genere,
- del lavoro dei soci/e e dei collaboratori/trici.

La Cooperativa considera l'imparzialità di trattamento un valore fondamentale nell'ambito di ogni relazione sia interna che esterna e considera la persona, 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/trici e ai propri interlocutori/trici 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.

1.13 - Rating di Legalità

Nel mese di Novembre 2025 è stato incrementato dall' AGCM - Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, il punteggio relativo al Rating di Legalità (conseguito dalla Cooperativa la prima volta nel luglio 2019) portandolo a **++**. Il Rating di legalità è volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un giudizio sul rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta. Il possesso del Rating di legalità permette di godere di benefici in termini di reputazione, accesso a risorse e a opportunità di crescita in ambito sia pubblico che privato.

2. Tipologia di prestazioni fornite

Le prestazioni offerte, erogate in **strutture residenziali, semi-residenziali e presso il domicilio**, hanno la finalità di prevenire ogni forma di disagio, assistere, curare, riabilitare e migliorare le condizioni di vita delle persone con disagio psico-sociale e in situazioni di fragilità (**pazienti psichiatrici, anziani, persone con disabilità, minori, adolescenti, nuclei familiari, nuclei monogenitoriali, donne in difficoltà, neo-mamme e mamme sole, immigrati/e e rifugiati/e**).

La Cooperativa attua il proprio scopo sociale, attraverso la **progettazione/co-progettazione, l'organizzazione e la gestione di servizi rivolti alla persona e alla famiglia** sia in forma privata che in collaborazione con **Enti locali, Pubbliche Amministrazioni e altri organismi, associazioni e cooperative del privato sociale** per la realizzazione di **interventi e progetti volti a dare risposte concrete e adeguate ai bisogni specifici dei cittadini** e per la costruzione di **servizi di prossimità innovativi, integrati e inclusivi**. Nel dettaglio:

- Gestisce, in ambito sociosanitario strutture per pazienti psichiatrici: Strutture Residenziali Terapeutico Riabilitative, Strutture Residenziali Socio-Riabilitative, Gruppi Appartamento, Centri Diurni, Appartamenti Personalizzati e Appartamenti Supportati.
- Eroga un Servizio di Riabilitazione cognitiva e psico-sociale in strutture residenziali e semiresidenziali
- Progetta e conduce attività espressive finalizzate alla riabilitazione di pazienti psichiatrici, come Laboratori di Teatro, Scrittura, Video, Pittura, Espressione Corporea e altri, utilizzati come strumenti di mediazione espressiva e canali privilegiati di comunicazione, cambiamento e inserimento sociale.
- Si occupa di attività di Assistenza Domiciliare Programmata e progetti terapeutico-riabilitativi personalizzati anche presso il domicilio, per persone con disagio psichico nonché per persone fragili sia privatamente che in convenzione con i Municipi o le ASL di Roma.
- Eroga interventi di assistenza, riabilitazione, terapia alla persona o al nucleo familiare.
- Eroga interventi socio-educativi in favore di minori (supporto alle funzioni di cura e di accudimento dei minori, sostegno ai componenti della famiglia)
- Eroga servizi di assistenza domiciliare socio-assistenziale per singole persone e nuclei familiari in condizioni di fragilità.

- Svolge attività di socializzazione, riabilitazione, corsi di formazione professionale e inserimento lavorativo per giovani utenti di Centri Diurni in convenzione con Roma Capitale.
- Svolge attività di prevenzione e informazione per la tutela della salute mentale in età evolutiva anche nelle scuole.
- Svolge tirocini formativi per studenti e specializzandi del settore educativo e socio-sanitario;
- Si occupa di attività di Assistenza domiciliare in favore di neo-mamme e mamme sole, attività di supporto alla genitorialità, di prevenzione della depressione post-partum e interventi per il contrasto alla solitudine e l'isolamento.
- Svolge attività di animazione culturale, organizzando conferenze, seminari, mostre, spettacoli e partecipando attivamente alle iniziative socio-culturali 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, 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;
- al supporto di singole persone o nuclei familiari o in situazioni di fragilità o di disagio, in percorsi di inclusione sociale attraverso l'accompagnamento e il sostegno nella gestione dei vari aspetti della quotidianità.

3. Erogazione del servizio

Nei **servizi gestiti in Convenzione con Enti pubblici**, a seguito della firma della Convenzione, la Direzione della Cooperativa acquisisce 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/alla Responsabile di Area;
- Incarico al Coordinatore/trice di struttura;
- Assegnazione degli Operatori/trici.
- Preparazione del Piano Operativo della struttura;

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/la Responsabile del servizio e l'integrazione tra l'equipe del DSM e gli operatori/trici 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/trici tra soci/e e collaboratori/trici. Tutti gli operatori/trici della Cooperativa condividono un alto profilo professionale nel proprio ambito di intervento e una motivazione profonda al lavoro sociale. Ad ogni operatori/trici, la Cooperativa chiede il rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con i cittadini/e che con le Istituzioni. Le qualifiche professionali presenti in Cooperativa comprendono: Dottori/sse, psicologi/ghe, psicoterapeuti/te, formatori/trici, educatori/trici, tecnici/che della riabilitazione, infermieri/e assistenti all'infanzia, operatori/trici socio sanitari, assistenti sociali, maestri/e d'arte, animatori/trici culturali, mediatori/trici culturali e impiegati/e amministrativi.

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

**r eventuali provvedimenti disciplinari a carico del personale la Cooperativa
i 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/trici. 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/la Responsabile della Sicurezza ed il dottore/ssa Competente per argomenti riguardanti la sicurezza e la salute degli addetti e per la valutazione periodica dello stress lavoro correlato;
- Formazione interna o corsi esterni su temi obbligatori (Sistema di Sicurezza, Sistema per la Protezione dei dati personali).

pratico per favorire la crescita professionale ed umana degli operatori/trici;

- Interventi formativi a tutti i livelli, sulla differenza di genere e suo valore, gli stereotipi e gli unconscious bias;

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;
- Sensibilizzare i lavoratori e le lavoratrici sui concetti di parità di genere, inclusività, diversità e fornire strumenti per riconoscere situazioni di molestie, di abuso o di discriminazione di genere che possano verificarsi in ambito lavorativo e per intervenire in modo appropriato;

Il piano formativo tiene conto delle varie esigenze professionali organizzando corsi che corrispondano ai bisogni rilevati direttamente dal proprio personale quali: Burn out e ambito lavorativo, Comunicazione e comportamenti in contesti problematici, Coaching e gestione dei conflitti, Problem solving e processi decisionali, Digitalizzare e comunicare nello smart-working.

In ultimo, hanno riscosso notevole interesse tra le operatrici e gli operatori, i corsi di formazione ad orientamento cognitivo comportamentale tra cui Skills Training Dialectical Behaviour Therapy (DBT), Mindfulness, Social Skill Training.

5. Tipologie di strutture

Le strutture presso cui la Cooperativa lavora in convenzione con i Dipartimenti di Salute Mentale, accolgono persone con patologia psichiatrica seguite dai Centri di Salute Mentale.

Il servizio viene erogato in sinergia e collaborazione con il personale ASL in Strutture Residenziali Terapeutico Riabilitative Estensive, in Strutture Residenziali Socio Riabilitative, in Centri Diurni del DSM, in appartamenti personalizzati/supportati o presso il domicilio degli utenti. Di seguito dettagliate le tipologie di strutture dove attualmente opera la Cooperativa:

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/le 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 di un 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 finalità di supportare il progetto del CSM di cura e di riabilitazione degli utenti 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 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/trici, 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, in grado di consentire un discreto livello di autonomia e di assunzione di responsabilità.

5.4 - 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, una sempre maggiore autonomia personale, l'incremento dell'autostima, lo sviluppo 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.

5.5 - Assistenza Domiciliare Programmata

Descrizione: Tra i servizi in convenzione, la Cooperativa, coadiuva il servizio Assistenza Domiciliare Programmata organizzato dai CSM del DSM ASL Bon...

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/trici 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.

5.6 - 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 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, II, III, 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. 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.

7. EUTERPE - Centro Servizi per la Salute

Il Centro Servizi per la Salute "Euterpe", nasce come naturale evoluzione del Servizio "Progetti personalizzati e interventi di inclusione sociale sul territorio" che da anni vede la Cooperativa impegnata nei servizi di supporto **empowerment e inclusione sociale** per persone con disagio psichico. Il Centro Servizi intende offrire non solo una risposta tempestiva di sostegno psicologico ad adolescenti, a giovani adulti e alle loro famiglie ma anche più in generale una possibilità di intervenire precocemente nelle situazioni di vulnerabilità e di disagio, migliorando il benessere e la qualità della vita delle persone.

Servizi offerti:

- consulenza psicologica
- psicoterapia individuale, di gruppo e familiare
- sostegno alla genitorialità
- valutazione psicologica
- stimolazione cognitiva
- progetti di supporto all'adolescenza
- progetti personalizzati

I Progetti personalizzati di tipo terapeutico-riabilitativo e di assistenza personalizzata, proposti dal **Centro Euterpe**, volti a supportare persone con disagio mentale nel recupero di competenze relazionali e sociali, sono finalizzati a restituire all'utente autodeterminazione e autonomia personale nel proprio ambiente di vita. In questo sistema di cura, l'utente è **protagonista del proprio percorso riabilitativo**. Sono erogate

attività socio-assistenziali di sostegno alla persona per la gestione della quotidianità, delle attività domestiche, della propria abitazione, per il supporto dell'individuo nell'accesso a strutture e servizi territoriali e nelle attività finalizzate ad una sua più concreta inclusione sociale. Il servizio prevede, oltre agli interventi programmati e concordati, anche incontri periodici per il coordinamento, discussione e monitoraggio dell'andamento del Progetto individualizzato di inclusione sociale con i referenti dei Servizi.

Per l'erogazione dei servizi in oggetto, la Cooperativa mette a disposizione professionisti con esperienza pluriennale nel campo della salute mentale e con capacità personali e relazionali in grado di gestire la complessità insita in ogni realtà. La lunga storia professionale della Cooperativa, caratterizzata da molteplici esperienze pilota, ha consentito di affinare le conoscenze e le tecniche d'intervento fino ad arrivare ad una metodologia chiara e definita. Consapevole delle numerose fratture che segnano i processi economici e sociali e alla ricerca di nuovi stimoli, la Cooperativa Aelle il Punto si pone come interlocutore dinamico e attivo rispetto alle nuove sfide della cura e dell'inclusione sociale.

Nel 2023 la Cooperativa, ha aderito a **INNOVAINRETE**, un Contratto di Rete che unisce la storia e l'expertise di cooperative fortemente integrate sul territorio di Roma e che condividono obiettivi strategici di innovazione. Questo ha permesso di dare al **Centro Servizi per la Salute Euterpe** un ulteriore slancio grazie all'inserimento nel Progetto **"La Porta Accanto"**, una rete di Centrali Operative Territoriali, tra loro connesse, in grado di orientare le cittadine e i cittadini verso i servizi più adeguati ai loro bisogni e richieste. Questa collaborazione è la testimonianza di un modello di lavoro integrato volto ad un welfare di comunità generativo. Un servizio che mette in comune e in connessione esperienze e professionalità per migliorare i servizi sociali rivolti ai cittadini in un momento storico di profondo cambiamento caratterizzato dall'emersione di nuove fragilità e difficoltà psico-sociali.

Il Centro Euterpe aderisce inoltre al **Registro delle Organizzazioni di Psicologia Sostenibile (ROPS)**, istituito dall'**ordine degli/delle psicologi/ghe**, un elenco di organizzazioni disponibili ad erogare servizi psicologici, secondo parametri ben definiti, a tariffe agevolate.

EUTERPE - Centro Servizi per la Salute

Indirizzo: Via Barbarano Romano, 6 - 00189 Roma

Cell.: 3666765465 E-mail: centroeuterpe@aelleilpunto.it

8. Attività riabilitative e di inclusione sociale

Le attività riabilitative e di inclusione sociale possono assumere sfaccettature diverse e collocarsi in diversi ambiti dell'esistenza di una persona con disagio psichico; esse volgono tutte all'incremento dell'autonomia e all'inclusione della persona nel tessuto sociale. La Cooperativa eroga le seguenti attività presso alcune strutture intermedie del territorio romano:

Attività standardizzate

- Social Skill Training
- DBT
- Mindfulness

Attività Itineranti artistico culturali

Attività del pensare

- Gruppi di confronto per adulti, giovani e ragazzi under 19

Attività espressive

- Cineforum
- Laboratorio di Ceramica
- Teatro
- Scrittura Creativa
- Disegno Creativo
- Laboratorio di Cinema e Audiovisivi
- Laboratorio di Videogiornalismo
- Laboratorio Artistico-Manuale
- Laboratorio Canto in Movimento
- Laboratorio In-Formare

Attività Pre-Formative

- Laboratorio Tutor Digitale

Attività sportive

- Laboratorio Muovi-Menti
- Laboratorio Nordic Walking



Nel 2023 è stato sviluppato e consolidato l'utilizzo del Gestionale nella maggior parte dei Servizi della Aelle Il Punto con l'implementazione di scale a matrici all'interno del sistema. Le scale a matrici consentono di valutare e quantificare diversi aspetti delle attività svolte nei vari servizi attraverso criteri predeterminati. Le funzionalità chiave includono:

- **Definizione delle Matrici di Valutazione.** Le matrici di valutazione vengono create in base ai requisiti specifici dei diversi servizi o delle diverse aree funzionali dell'organizzazione. Queste matrici possono includere criteri quali tempi di risposta, qualità del servizio, soddisfazione del cliente ed altri indicatori rilevanti.
- **Acquisizione di dati.** il Sistema Gestionale è in grado di acquisire automaticamente i dati relativi alle attività svolte nei diversi Servizi. Questi dati possono essere inseriti manualmente dagli operatori/trici o, preferibilmente, essere generati in modo automatico attraverso l'interazione con altri sistemi o dispositivi.
- **Valutazione ed Analisi dei Dati.** una volta acquisiti i dati vengono valutati ed analizzati in base alle matrici di valutazione predefinite

- Generazione di Report e Dashboard. Il sistema fornisce strumenti per generare report personalizzati e dashboard interattive che consentono agli utenti di visualizzare facilmente le prestazioni dei vari servizi, identificare eventuali aree di miglioramento e monitorare i progressi nel tempo.

L'implementazione di scale a matrici nel sistema gestionale offre una serie di benefici ed impatti positivi, tra cui:

- Miglioramento delle decisioni. La Direzione e i/le responsabili possono prendere decisioni più informate basate su dati accurati ed aggiornati
- Aumento dell'Efficienza Operativa. Identificando ed indirizzando le aree di inefficienza, è possibile ottimizzare le risorse e migliorare i processi operativi.
- Incremento della Qualità del Servizio. La valutazione sistematica delle attività consente di individuare le migliori pratiche e promuovere un miglioramento continuo della qualità del servizio offerto
- Miglior Coinvolgimento degli Stakeholder. La trasparenza dei dati e la disponibilità di report dettagliati favoriscono un maggior coinvolgimento e partecipazione da parte degli stakeholder interni ed esterni.

Tutto questo facilita il processo decisionale e promuove una cultura organizzativa orientata all'innovazione, ai risultati ed al miglioramento continuo.

9. Progetti innovativi di integrazione sul territorio

Progetti di integrazione sul territorio a contrasto della povertà e dell'esclusione sociale, volti alla restituzione di ruolo e dignità personale delle persone fragili.

Da MAGGIO 2024 a GIUGNO 2025

Progetto: **PROTAGONISTI: ESPERIENZECONDIVISEDI GIOCO, SCOPERTA, SFIDA, COOPERAZIONE E APPRENDIMENTO PER L'EMPOWERMENT, L'INTERVENTO PRECOCE E LA PREVENZIONE DELLA DISPERSIONE SCOLASTICA- CUP J81I23000700001**

Finanziato da: Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le politiche della famiglia a valere sull'Avviso pubblico "Educare insieme", del 30 dicembre 2020 per il contrasto della povertà educativa e il sostegno delle opportunità culturali e educative di persone di minore età

Responsabile del progetto: AELLE IL PUNTO Società Cooperativa Sociale E.T.S. Impresa Sociale in ATS con Fondazione Internazionale Don Luigi Di Liegro

In collaborazione con: DSM ASL ROMA 1 e DSM ASL ROMA 2 **Attività:** Azioni di coinvolgimento e attivazione - Laboratori integrati di Empowerment, Inclusione e Prevenzione - Open Web Training per Famiglie, insegnanti e educatori/trici

Obiettivi: Empowerment, Inclusione sociale, Orientare e Prevenire la dispersione scolastica.

Da MAGGIO 2024 a MAGGIO 2025

Progetto: **AELLE BE SAFE: sviluppo di processi e modelli per la prevenzione del rischio burnout e la gestione dell'emergenza Sigem 22003DP000000404**

Responsabile del progetto: AELLE IL PUNTO Società Cooperativa Sociale E.T.S. Impresa Sociale

Finanziato da: REGIONE LAZIO Assessorato Lavoro e nuovi diritti, Scuola e Formazione, Politiche per la ricostruzione, Personale Direzione Regionale Istruzione, Formazione e Lavoro Programma Fondo Sociale Europeo Plus (FSE+) 2021-2027

Partneriato: ASL ROMA 1, Legacoop, CGIL LAZIO

Attività: Il progetto nel suo complesso si divide in n.2 azioni:

AZIONE 1: prevenire il rischio burnout analizzando i sistemi organizzativi e di gestione aziendali e sviluppando un sistema digitale di monitoraggio per prevenire il rischio burnout (formazione a cascata)

AZIONE 2: Percorso formativo denominato "Stress professionale, gestione dell'emergenza e prevenzione del burnout"

Obiettivi:

AZIONE 1: Implementare modelli organizzativi innovativi per la prevenzione del burnout con una piattaforma digitale e processi di monitoraggio, coinvolgendo il direttivo aziendale e i coordinatori costruendo una knowledge base aziendale sul burnout con una formazione a cascata per i lavoratori/trici.

AZIONE 2: Realizzare un percorso formativo per accrescere le competenze dei lavoratori/trici relative alla gestione e prevenzione del rischio stress lavoro correlato relativo al BURNOUT

Da Giugno 2023 ad AGOSTO 2024

Progetto **PROTAGONISTI: attiviamo relazioni, sviluppiamo le risorse, condividiamo il valore.** Finanziato dall'*Unione Europea - Next Generation EU - PNRR Missione 5 - Componente 3 - Investimento 3 Interventi socio-educativi strutturati per combattere la povertà educativa nel Mezzogiorno a sostegno del Terzo Settore. Annualità 2022 - Agenzia per la Coesione Territoriale*

Responsabile del progetto: Aelle il Punto Soc. Coop. Soc.

Partneriato: Arte e Mestieri Soc. Coop. Soc. ONLUS - Comune di Drapia - Comune di Parghelia - Comune di Ricadi - Comune di Zaccanopoli. Istituto Comprensivo di Ricadi (VV) Istituto Comprensivo Cessaniti (VV) Istituto Comprensivo Don G. Mottola (Plesso Drapia e Plesso Parghelia)

Attività: Laboratori educativi per lo sviluppo psicomotorio e l'educazione espressiva, grafico-pittorica e plastico-manipolativa Laboratori di recupero e di alfabetizzazione linguistica. Servizio di ascolto dei genitori/familiari Eventi aggregativi con le realtà territoriali.

Obiettivi: Concretizzare l'empowerment educativo e l'inclusione sociale attraverso percorsi educativi integrati per il bambino e di supporto, orientamento e ascolto dei genitori, attraverso la valorizzazione delle risorse esistenti e la costruzione di una comunità educante generativa.

Da Settembre 2022 a Dicembre 2023

Progetto **“Seminare Connessioni - Servizi integrati per l’inclusione socio-lavorativa della popolazione ucraina”** realizzato dall’A.T.S. composta da: *Aelle il Punto Soc. Coop. Soc. - Arte e Mestieri Soc. Coop. Soc. - Direzione Lavoro S.R.L. - Risorse Ass. Culturale*.

Progetti integrati comprendenti attività di **inclusione sociale e occupazionale, mediazione linguistica e interculturale, empowerment e supporto all’inserimento scolastico e occupazionale**, in sinergia con interventi di risposta ai bisogni primari (salute globale, abitazione, istruzione).

Destinatari: Rifugiati ucraini che giungeranno sul territorio della Regione Lazio usufruendo della protezione temporanea prevista dalla Direttiva UE n. 55/2001 e che trova applicazione a livello nazionale grazie al DPCM del 28 marzo 2022.

Da novembre 2021 a Dicembre 2022

Progetto **“Agile & Co-operative: innovazione e flessibilità nei modelli organizzativi e nei servizi per l’inclusione sociale e lavorativa di soggetti con disagio mentale”** in partnership con il *Dipartimento di Salute Mentale della ASL Roma 1 Avviso Pubblico LAZIO* *Ocrea S.P.A. - REGIONE LAZIO “Interventi regionali a sostegno delle cooperative sociali (art.13 legge regionale del 27 giugno 1996 n.24)”*

Destinatari: n. 15 Giovani adulti tra i 18 e 35 anni con disagio mentale segnalati dal Dipartimento di Salute Mentale della ASL Roma 1 in coerenza con i piani terapeutici - di prevenzione secondaria e/o terapeutico riabilitativi personalizzati e complessi. Fino n. 100 utenti nei percorsi di empowerment e coaching online.

2018-2020

Progetto **“Mettersi in moto: percorsi modulari per l’empowerment e l’occupabilità di risorse con disabilità e disagio psichico”**. *Gestito da AELLE IL PUNTO Soc. Coop. Soc. in ATS con Fondazione Internazionale Don Luigi Di Liegro. Finanziato da REGIONE LAZIO - Assessorato Politiche Sociali, Sport e Sicurezza Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali - Attuazione del POR Lazio FSE 2014-2020. Avviso Pubblico pluriennale per la presentazione di progetti di presa in carico, orientamento e accompagnamento a percorsi d’inclusione sociale attiva.*

Destinato a giovani adulti tra i 18 e i 35 anni con disabilità e disagio psichico medio-grave diagnosticato dalle strutture sanitarie pubbliche.

Il Progetto è stato finanziato nel 2018 e rinnovato per l’anno 2019-2020.

2017

Progetto **“REPLAY: attività socio-riabilitative ed espressive per il recupero psichico di persone con disagio mentale”** *Fondo Lire U.N.R.R.A. 2016 - Ministero dell’Interno, realizzato in partenariato con la ASLRoma1.*

Il Progetto, della durata di un anno, ha come destinatari gli utenti che afferiscono ai **Centri Diurni del DSM della ASL Roma 1 (ex ASL RME)** e si caratterizza in **interventi innovativi di riabilitazione e recupero psichico** di soggetti che versano in situazione di disagio mentale per farli uscire dal circuito dell’assistenza e di **supporto** al reinserimento sociale e lavorativo.

10. Mappa dei servizi

La Cooperativa ha sede a Roma, nel Municipio XV e opera prevalentemente all'interno del territorio di Roma Capitale, articolando i propri interventi sia in contesti centrali, che in zone periferiche. Nel corso degli anni la Cooperativa ha avviato alcuni servizi anche nei Comuni limitrofi e nelle Province di Viterbo (Nepi) e Rieti (Magliano Sabina) aprendosi a nuovi ambiti di intervento, per soddisfare bisogni territoriali specifici. L'esperienza ultra-quarantennale in diversi contesti ha sviluppato la capacità di utilizzare con flessibilità e professionalità le risorse interne alla Cooperativa, un know-how strategico in grado di rispondere attivamente alle diverse sollecitazioni sociali, politiche, legislative ed economiche che nel corso degli anni hanno richiesto capacità trasformative innovative e di resilienza. La Cooperativa lavora nei settori socio-assistenziale, educativo riabilitativo e socio-sanitario mediante la gestione di servizi/strutture proprie, in accreditamento o in convenzione con gli Enti Pubblici. Di seguito l'elenco dei servizi attualmente erogati:

DSM ASL ROMA 1

- Assistenza Domiciliare Programmata (delle UOC I-II-III-XIII-XIV-XV)
- Centro Diurno Via Sabotino
- Centro Diurno Via Palestro
- Centro Diurno Valle Aurelia
- Centro Diurno Borromeo
- Centro Diurno Gasparri
- Centro Diurno Antonino di Giorgio
- Centro Diurno Via Plinio (PIPSM)
- Centro Diurno Via Sabrata (PIPSM)
- Centro Diurno Via Boemondo
- Centro Diurno Via Monte Tomatico
- Centro Diurno Via Pasquariello
- GA Oslavia (PIPSM)
- GA Galline Bianche
- SRSR Gasparri

DSM ASL ROMA 2

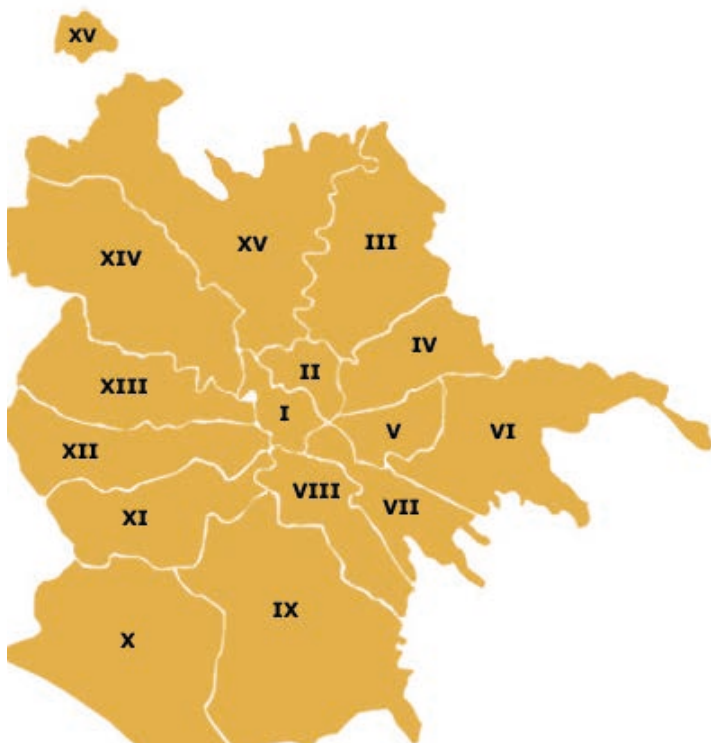
- Servizio di Supporto alla persona (CSM Eucalipti, CSM Orio Vergani, CSM Casilina)
- Attività riabilitative territoriali presso CSM Orio Vergani - SRTRe Il Ponte e L'Albero - Centro Diurno Orio Vergani

DSM ASL ROMA 3

- Progetti di sostegno all'abitare
- Appartamento personalizzato Via Acilia
- Appartamento personalizzato Via Quinqueremi
- Appartamento personalizzato Via D'Aste
- Appartamento personalizzato Via della Pisana
- Appartamento personalizzato Via Valagussa
- Appartamento personalizzato Via Pescaglia
- Appartamento personalizzato Via Scarperia
- Appartamento personalizzato Via Frugieue
- Appartamento personalizzato Via Bombelli
- Appartamento personalizzato Via Greppi
- Appartamento personalizzato Via Revoltella
- CD Via Mazzacurati
- CD Tagaste
- CD Cantiere 24
- SRSR Corviale, Via Mazzacurati
- SRTRe Via Catacombe di Generosa

MUNICIPIO IX DI ROMA

- App. Supportato Via Eroi di Rodi



Per il servizio del **“Dopo di Noi”** opera nei seguenti
territori di Roma:

Municipio III
Municipio IV
Municipio VIII
Municipio XI
Municipio XII

Opera inoltre nei seguenti Comuni laziali:

- **Artena (RM)** - Casa Famiglia per minori La Chiocciola nel Bosco
- **Labico (RM)** - Casa Famiglia per minori La Chiocciola
- **Magliano Sabina (RI)** - Casa Famiglia per minori Le Matite Colorate
 (gestita in ATI con la Coop. Soc. Alicenova)
- **Nepesina (RM)** - Casa Famiglia per minori Le Matite Colorate

11. 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/e 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.

11.1 - Esperienze nel settore dell'immigrazione

Da **Maggio 2022** gestisce il **Progetto ISHTAR**. Il Progetto nasce come ampliamento del progetto Kairos. Struttura residenziale d'accoglienza per donne **rifugiate e richiedenti asilo con disagio mentale**. È parte delle rete nazionale SAI (Sistema di Accoglienza e Integrazione, ex SPRAR), in convenzione con **Roma Capitale**.

Da **aprile 2011** gestisce il **Progetto Kairos**, Progetto di Accoglienza Adulti con disagio mentale e/o psicologico in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria.

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 è parte della rete nazionale SAI (Sistema di Accoglienza e Integrazione, ex SPRAR). 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/trici sono organizzati in turni e si occupano di tutti i livelli d'intervento previsti dal progetto:

- cura della residenza, affiancando e sostenendo gli/le ospiti nelle attività domestiche;
- monitoraggio costante dell'andamento dei progetti personalizzati;

- costruzione graduale di relazioni significative con i/le singoli ospiti all'accompagnamento quando necessario presso i servizi di rete;
- organizzazione di uscite collettive al sostegno attivo degli/le ospiti nei momenti di maggior sofferenza e difficoltà.

Da **Marzo 2018** gestisce **Centro di Prevenzione Psicosociale Nodo Sankara**, grazie al finanziamento di Open Society Foundations. Questo Centro offre gratuitamente interventi specifici per persone migranti, richiedenti e titolari di protezione internazionale. Le attività svolte sono: Psicoterapia individuale e di gruppo, Consulenza psichiatrica, Mediazione linguistico-culturale, Orientamento socio-legale. Il Nodo Sankara interviene alle prime manifestazioni del disagio psichico con una équipe interdisciplinare e multilingue che include le dinamiche sociali, culturali e politiche nell'analisi della sofferenza e nella sua elaborazione.

Interviene sulle espressioni di disagio mentale pregresse, sui disturbi post traumatici, sugli esiti iatrogeni del sistema d'accoglienza e sulle difficoltà di inserimento sociale che necessitano di sostegno psicologico, di attenzione ai sintomi somatici e di orientamento socio legale. Promuove inoltre occasioni di dibattito pubblico per la diffusione delle discipline ad orientamento etnopsichiatrico e della critica post-coloniale ai sistemi di cura e di accoglienza.

Da **Febbraio 2020 ad Aprile 2023** ha gestito il **Progetto ANAM "Centro Clinico di Prevenzione Psicosociale per Migranti"**, nato in seguito dell'esperienza tuttora in atto del Nodo Sankara di Roma. Grazie alla collaborazione con l'ATC, scuola di specializzazione in psicoterapia cognitiva con sedi a Roma e Cagliari, si è riscontrata la totale assenza in quel territorio di servizi di supporto psicologico dedicati ai migranti.

L'ANAM, con sede nei locali dell'ATC di Cagliari in zona centrale e ben collegata col resto della città, ha fornito percorsi di psicoterapia individuale, familiare e di coppia, consulenza psichiatrica, counseling psicosociale, assistenza legale, attività di gruppo, trattamenti osteopatici e orientamento ai servizi, avvalendosi della collaborazione degli studi legali dell'ASGI (Associazione Studi Giuridici sull'Immigrazione), dello sportello sociale dell'ASCE (Associazione Sarda Contro l'Emarginazione) e della rete di soggetti attivi del territorio. L'équipe del progetto era composta da psicoterapeuti, counselors, operatore/trice legale, osteopata, psichiatra e supervisore clinico.

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/e immigrati/e 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/trici con esperienze specifiche nel campo della riabilitazione psicosociale, dell'accoglienza e della tutela di richiedenti e titolari di protezione internazionale

12. Attività professionali per persone con disabilità (Progetti di Autonomia Abitativa “Dopo di Noi”)

Nel giugno 2016 entra in vigore la Legge n.112/2016 sul “**Dopo di noi**” che ha come obiettivo quello di **promuovere e favorire il benessere, l’inclusione sociale e l’autonomia delle persone con disabilità gravi a cui è venuto meno il sostegno dei genitori** o della rete dei propri congiunti che li hanno seguiti fino a quel momento.

L’obiettivo del provvedimento è **garantire la massima autonomia e autosufficienza dei soggetti fragili**, assicurargli le migliori condizioni di vita e consentire, ove possibile, di **continuare a vivere nelle proprie case** o in strutture gestite da associazioni, evitando il ricorso a strutture sanitarie e la conseguente istituzionalizzazione.

Sulla base di questa legge è nato nel mese di **ottobre 2021** il Progetto “**A casa di Emi**” che ha rappresentato, per la Cooperativa Aelle il Punto, la possibilità di dare concretezza a tale normativa.

Questo progetto, **finanziato con i fondi regionali sul Dopo Di Noi**, è inserito nel **IV Municipio** e vede tuttora coinvolte **5 persone adulte con disabilità grave** che, attraverso la partecipazione attiva di genitori/Associazioni, si preparano a intraprendere **programmi di indipendenza abitativa** al di fuori dal nucleo di origine, in **appartamenti condivisi**, con altre persone, anch’esse beneficiarie del progetto, con il supporto di **Educatori/trici e Operatori/trici Socio-Sanitari**, per periodi **medio-lunghi (1 settimana al mese)**, sperimentandosi in situazioni di “separazione” dalla famiglia d’origine in attività concrete e riabilitative, propedeutiche all’abitare autonomo e finalizzate alla nascita del **gruppo/casa**.

Il progetto è caratterizzato da **programmi per l’abilitazione e lo sviluppo delle competenze operative** utili a favorire l’autonomia un’adeguata gestione della vita quotidiana, in una dimensione abitativa indipendente.

Nel **novembre 2022** è stato avviato un nuovo progetto **di indipendenza abitativa in appartamento condiviso** con il supporto di **Educatori/trici e Operatori/trici Socio-Sanitari** per periodi medio-brevi, che ha coinvolto nel tempo **5 persone adulte con disabilità medio grave** afferenti ai **Municipi VIII - XI - XII di Roma**.

Dal mese di **gennaio 2024** è stato attivato **un progetto di autonomia abitativa** denominato **Gruppo in cammino** rivolto a un nuovo gruppo di beneficiari afferenti ai Municipi III - XI - XII di Roma per periodi **medio-brevi** (1 week end al mese).

Da **novembre 2025** è stato attivato **un progetto di autonomia abitativa** denominato **Gruppo Naviganti** che coinvolge utenti afferenti ai Municipi III - XI - XIII di Roma.

Il concetto di autonomia per le persone destinatarie del progetto investe l'intera sfera dell'identità e del ruolo sociale. Tale progetto viene quindi declinato sulle **esigenze individuali** di ciascun individuo coinvolto, e si realizza garantendo la **centralità della persona**, in relazione al suo ambiente, attraverso una combinazione di azioni e interventi sviluppati in collaborazione con la rete dei Servizi del territorio, le famiglie, le Associazioni di appartenenza.

Finalità:

- Dare risposte concrete all'esigenza di crescita individuale
- Accompagnare le persone con disabilità nel percorso di inserimento e di permanenza in un appartamento in cui vivere stabilmente.
- Valorizzare e accrescere l'importanza delle relazioni in un "gruppo di pari"
- Stimolare e sviluppare strategie adattative e di problem solving,
- Accrescere le capacità di costruire e gestire rapporti virtuosi ed efficaci tra risorse personali e ambientali.

Da Aprile 2026 la Cooperativa è inserita nell'elenco degli **Enti Accreditati per la Coprogettazione dei programmi del Dopo di Noi** di Roma Capitale.

13. Attività professionali rivolte ai minori

13.1 Case minori

La Cooperativa gestisce tre strutture di tipo familiare autorizzate ai sensi della L.R. 12 dicembre 2003, n. 41:

- **Casa Famiglia per minori La Chiocciola nel Bosco - Artena (RM)**
- **Casa Famiglia per minori La Chiocciola - Labico (RM)**
- **Casa Famiglia per minori Le Matite Colorate** (in ATI con Coop. Soc. Alicenova) - **Magliano Sabina (RI)**

Queste strutture sono rivolte a minori di età compresa tra zero e undici anni che si trovano in situazioni di difficoltà o emergenza, per quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente e permanentemente pregiudizievole e per i quali non è possibile altra forma di accoglienza e di sostegno educativo. In particolare si ospitano minori:

- allontanati dalla famiglia con Provvedimenti emanati dal Tribunale dei Minori;
- in situazione di emergenza, su richiesta dei Servizi Sociali in attesa d'un provvedimento del Tribunale.

Ospitano fino ad un massimo di sei Minori, con la possibilità di inserire ulteriori due Minori per rispondere ad eventuali esigenze di pronta accoglienza.

La permanenza nelle Case famiglia ha caratteristiche di temporaneità ed è finalizzata a dare una risposta alle molteplici esigenze del bambino e al raggiungimento di obiettivi quali: il rientro nella famiglia d'origine, l'affidamento familiare, l'adozione, l'accompagnamento verso l'autonomia, alla maggiore età, laddove le precedenti soluzioni non siano percorribili e previa valutazione dei servizi Sociali Comunali.

Le Strutture hanno la finalità di supportare il processo evolutivo dei bambini e dei ragazzi accolti, attraverso la costruzione di una base sicura fondata su relazioni affettivamente significative con gli/le operatori/trici, i quali assolvono una funzione assistenziale e educativa.

13.2 Interventi socio-educativi in favore di minori e nuclei in difficoltà

La Cooperativa Aelle Il Punto eroga interventi socio-educativi per i minori e le loro famiglie con la finalità di offrire un supporto all'intero nucleo nell'acquisizione di migliori competenze relazionali e comunicative, un supporto ai genitori nelle funzioni di cura e di accudimento dei figli, nell'assunzione di responsabilità di cura ed educazione, nella comprensione delle dinamiche e delle disfunzionalità nel nucleo stesso, per sostenere la genitorialità e il processo evolutivo dei bambini e per favorire una maggiore capacità di integrazione nel contesto sociale.

La Cooperativa svolge inoltre attività di sostegno e accompagnamento del minore e dei familiari nell'esplorazione e nell'accesso alle risorse del territorio e alla rete dei servizi per facilitare percorsi di inclusione sociale.



14. Attività professionali rivolte alle donne in difficoltà

14.1 Casa Famiglia Lo Scoiattolo

Lo Scoiattolo, è una Casa Famiglia per donne in difficoltà autorizzata ai sensi della L.R. 12 dicembre 2003, n.41. È una struttura residenziale di tipo familiare che accoglie per un limitato arco di tempo donne in situazione di disagio sociale, che necessitano di sostegno nel percorso di autonomia e di inserimento o di preparazione al reinserimento sociale, talvolta in prosecuzione degli interventi avviati nelle strutture di pronta accoglienza per il conseguimento degli obiettivi socio-riabilitativi previsti dai piani personalizzati.

La struttura intende offrire una concreta risposta ai bisogni temporanei di accoglienza, di assistenza, di protezione, di mantenimento e di educazione del/i figlio/i e relativa scolarizzazione, di supporto nel percorso di acquisizione della capacità di autonomia ed autogestione finalizzato all'inserimento sociale o alla preparazione al reinserimento sociale, incentrando la propria modalità organizzativa e la propria programmazione sulle finalità indicate nella presa in carico di ogni ospite.

La struttura accoglie fino a 8 ospiti. I minori sono considerati ai fini del calcolo totale della ricettività, ad eccezione dei bimbi di età inferiore ai trentasei mesi. Nello specifico, questa struttura è dedicata a:

- donne, anche minorenni, con figli minori, che siano gestanti o madri in situazione di disagio sociale che non possono provvedere autonomamente al proprio sostentamento e che non abbiano un tessuto familiare adeguato che sia di supporto anche al fine di tutelare il figlio concepito e la maternità;
- donne vittime di violenza fisica e/o psicologica anche con figli minori per le quali si renda necessario il distacco dal luogo in cui è avvenuta la violenza e l'inserimento in una comunità;
- donne vittime della tratta e dello sfruttamento sessuale che avendo scelto di uscire dal circuito della prostituzione, necessitano di un inserimento in una comunità destinata alla protezione, al sostegno e all'accompagnamento per il recupero di funzioni di autonomia e di autogestione.

ambito sociale, rispetto a eventuali inserimenti lavorativi, o semplicemente la capacità di fruire dei servizi presenti nel territorio, coerentemente con il piano personalizzato di ciascuna.

La Casa-famiglia ha inoltre la finalità di supportare, qualora necessario, il recupero o lo sviluppo di competenze genitoriali nelle donne e di sostenere il processo evolutivo dei bambini e dei ragazzi con loro accolti, attraverso l'organizzazione della vita quotidiana secondo un modello familiare e la costruzione di una base sicura fondata su relazioni affettivamente significative con gli/le operatori/trici.

Il percorso nella struttura diventa uno strumento di supporto emotivo e aiuto concreto nella crescita della donna e del minore e garantisce la costruzione di esperienze positive e trasformative.



15. Demetra sistemi di gestione srl

15.1 - Demetra sistemi di gestione SRL

Alla fine del 2025 Aelle il Punto ha dato vita a **Demetra Sistemi di Gestione S.r.l.** una nuova società che, riprendendo e ampliando l'esperienza e il know how della Cooperativa sociale Demetra, intende svolgere attività professionali di consulenza, assistenza tecnica e supporto organizzativo rivolto principalmente (ma non solo) a Enti del Terzo Settore con l'obiettivo di promuovere la qualità, la sicurezza, la sostenibilità e la conformità normativa nei processi organizzativi.

In particolare, Demetra opera nei campi della consulenza organizzativa e direzionale e supporta le organizzazioni nella progettazione, implementazione e sviluppo di sistemi di gestione conformi ai principali standard nazionali e internazionali, tra cui i sistemi di gestione per la Qualità (UNI EN ISO 9001), Ambientali (UNI EN ISO 14001 ed EMAS), di Responsabilità Sociale (SA8000) e di Salute e Sicurezza sul lavoro (OHSAS 18000).

Realizza inoltre verifiche ispettive di seconda e terza parte secondo la norma UNI EN ISO 19011, attività di consulenza e assistenza nell'applicazione delle normative in materia di sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro, igiene alimentare, tutela ambientale e protezione dei dati personali, nonché attività di sorveglianza sanitaria e monitoraggio di agenti fisici e chimici negli ambienti di lavoro.

Tra le attività rientrano anche la progettazione e gestione di percorsi formativi e la realizzazione di studi e disciplinari per la valorizzazione della qualità di servizi e prodotti. Demetra può svolgere tali attività direttamente o su incarico di terzi, partecipando anche a procedure di appalto pubblico e collaborando con altri Enti, Cooperative e Organizzazioni per il perseguimento degli scopi sociali, nel rispetto dei principi di mutualità e solidarietà.

16. Tirocini e volontariato

16.1 - 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 ai settori “Minori” e “Immigrazione” e vengono svolte all’interno di strutture gestite dalla cooperativa. I tirocinanti vengono accolti anche nei progetti relativi al settore dell’immigrazione.

I/Le tirocinanti sono impegnati in attività di:

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

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

16.2 - 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.

17. Sistema interno di valutazione della qualità dei servizi erogati

17.1 - 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
In riferimento 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%
In riferimento al Settore 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 %

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 chiave	Indicatore	Valutazione
Autonomia della persona e dell'ambiente della casa.	Frequenza e accuratezza nelle pratiche igieniche verso se stessi, i propri indumenti, la pulizia degli ambienti	Valutazione
Relazioni sociali all'interno del gruppo, nei confronti di altri utenti e operatori	Scambi interattivi frequenti e spontanei, spirito di collaborazione partecipazione alle decisioni e responsabilità	Valutazione
Relazioni sociali nei contesti esterni, nei confronti di 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
Capacità di sé stessi e di costruire relazioni sociali.	Accettazione delle cure farmacologiche e terapeutiche elaborazione e condivisione con l'équipe curante dei progetti riabilitativi personali	Valutazione
Continenza, rispetto dei propri limiti e delle norme	Abitudini alimentari adeguate, uso corretto del denaro, non abuso di sostanze psicotrope, rispetto delle norme sociali	Valutazione
Capacità espressive e della gestione dell'emotività, assenza di agiti e comportamenti distruttivi.	Buone capacità elaborative e buon controllo e gestione dell'emotività. Assenza di agiti e comportamenti distruttivi.	Valutazione
Stato psicopatologico	Quadro psicopatologico stabilizzato e ben compensato, sintomatologia lieve/assente.	Valutazione

17.2 - 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/trici** dei servizi.

La determinazione degli standard di qualità impone un processo

18. 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/la 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.

18.1 - 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/la Responsabile del Settore;
- comunicazione telefonica 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/la 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/della Responsabile cui viene trasmesso il foglio.

Nel caso in cui il reclamo sia pertinente, il/la 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 vengono riportati 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/la Responsabile di funzione può proporre alla Direzione l'apertura di un'azione correttiva e la gestione di tale azione.

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

18.2 - Forme di risarcimento

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

- in caso di assenza improvvisa dell'operatore/trici, la Cooperativa si impegna alla sostituzione immediata. Qualora non fosse possibile, l'operatore/trici 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/trici 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/trici 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
E.T.S. Impresa Sociale*

AELLE IL PUNTO Società Cooperativa Sociale E.T.S. Impresa Sociale

COOPERATIVA di tipo A

COSTITUITA a Roma il 17 giugno 1980

PARTITA IVA: 01252201007

C.F.: 03868910583

Sede legale e amministrativa: Via Barbarano Romano n.6, Roma.

Telefono: 0633266487

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.