



CARTA DEI SERVIZI

AELLE IL PUNTO

2014

Nella storia della riabilitazione psichiatrica, che ha inizio negli anni '80 con il processo di superamento dell'istituzione manicomiale, molte sono state le esperienze nuove, inusuali e creative nel trattamento del paziente grave.

Molteplici sono state le esperienze "pilota" nate grazie a intuizioni personali e a momenti di forte coinvolgimento degli operatori della salute mentale dei servizi pubblici, del privato sociale, delle realtà locali. In questo la Cooperativa Aelle Il Punto è stata un partner attivo della pubblica istituzione e nel corso degli anni ha lavorato per trasformare le esperienze in modalità di cura per il consolidamento di buone pratiche riabilitative per una co-gestione dei servizi psichiatrici territoriali. Attore consapevole del lungo percorso compiuto negli anni dal processo di de-istituzionalizzazione e dell'abbandono delle vecchie forme di trattamento asilare verso la costruzione di una rete di servizi comunitari di supporto alla sofferenza mentale, la Cooperativa ha utilizzato ed offerto il proprio bagaglio di esperienza e ricerca effettuata direttamente sul campo a stretto contatto con gli operatori dei servizi, i pazienti e i familiari.

Riteniamo che ciò che ha consentito la traslazione delle molteplici esperienze ad una metodologia chiara e definita, applicabile nell'ambito della cura del disagio psicologico, sia stata la capacità di riflettere, di leggere le singole realtà, di connettere l'azione al pensiero, di costruire un sistema unitario di riferimento in grado di innovarsi e aggiornarsi continuamente rispetto ai cambiamenti sociali e culturali verificatisi in questi lunghi anni. La possibilità di raffinare e migliorare la formazione degli operatori e gli strumenti d'intervento è stata determinata dalla ricerca, dalla documentazione delle evidenze scientifiche, dalla validazione dell'efficacia degli interventi. Riteniamo che il senso dell'innovazione sia, fondamentalmente, questa capacità di "leggere" e "tradurre" in pratiche operative i mutamenti del contesto e delle relazioni con il paziente nel momento in cui s'introducono degli elementi nuovi. Lo spostamento dai setting di cura ospedalieri in direzione di setting multidisciplinari dislocati sul territorio è stato, dunque, l'obiettivo del nostro mandato che ci ha visto sempre fungere da collegamento tra gli utenti ed altre agenzie di cura, assistenza, riabilitazione, impiego e da mediatore con tutte quelle risorse e reti di supporto che permettono all'individuo, con disagio e in condizioni di fragilità, di rimanere membro della comunità di appartenenza e migliorare le proprie condizioni di vita.

Anche in questa fase storica difficile, caratterizzata da una grave crisi socio-economica, dopo trentaquattro anni di attività, siamo lieti di poter continuare a parlare della nostra esperienza e del nostro lavoro e poter annunciare l'apertura di due nuove strutture residenziali, come testimonianza di un serio e forte impegno da parte di tutti i soci e collaboratori della cooperativa.

Il Presidente
Antonietta Lo Scalzo

INDICE

1 Premessa	4	5.6 Tutela Adolescenza	19
1.1 La Carta dei Servizi	4	6 Servizi erogati	20
1.2 La Nostra Storia	5	7 Progetti personalizzati sul territorio	22
1.3 La Mission	8	8 Soggiorni estivi	22
1.4 Metodologia di Lavoro	10	9 Attività riabilitative e socializzanti	23
1.5 La Politica della Privacy	10	9.1 Teatro	23
1.6 La Politica della Qualità	11	9.2 Gruppo Calcio “Stella del mattino”	24
1.7 Politica per la Sicurezza e la Salute del Lavoro	11	10 Immigrazione ed inclusione sociale	26
1.8 Vision	12	10.1 Esperienze nel settore dell’immigrazione	26
2 Tipologia di prestazioni fornite	13	11 Casa di riposo: Casa Sabate	28
3 Erogazione dei servizi	14	12 Comunità alloggio per problematiche psicosociali	29
4 Personale	15	13 Tirocini e volontariato	30
4.1 Formazione del personale	15	13.1 Tirocini	30
5 Tipologie di strutture	17	13.2 Volontariato	30
5.1 Strutture Residenziali Terapeutico-Riabilitative (SRTR)	17	14 Sistema interno di valutazione della qualità dei servizi erogati	31
5.2 Strutture Residenziali Socio-Riabilitative (SRSR)	17	14.1 Linee guida	31
5.3 Case Famiglia e Appartamenti personalizzati	18	14.2 Strumenti	33
5.4 Servizio Socio-Infermieristico di Assistenza		15 La procedura del reclamo	34
Domiciliare Specialistica Programmata	18	15.1 Modalità di presentazione del reclamo	34
5.5 Centri Diurni	19	15.2 Forme di risarcimento	35

1. Premessa

1.1 La Carta dei Servizi

La **Carta dei Servizi** vuole essere per la Cooperativa un importante strumento utile a far conoscere i progetti che si realizzano, a informare i cittadini sugli strumenti e sulle risorse, a chiarire modalità di accesso e di intervento.

Norme di riferimento per la Carta dei Servizi, sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”, il DPCM 19 maggio 1995 e la Legge n° 328 del 8 novembre 2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.

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

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

attraverso alcuni principi fondamentali quali:

- professionalità;
- sicurezza, 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 i reclami.

La Presente Carta dei Servizi è il frutto di un lavoro sinergico e condiviso tra la Direzione della Cooperativa, i Responsabili d’Area, i Coordinatori di Unità e il personale operante nelle strutture.

Viene distribuita ed affissa nella sede legale della Cooperativa e nelle varie strutture operative e messa così a disposizione degli operatori e dei soggetti interessati per la consultazione. Viene diffusa anche tramite il sito della Cooperativa ed aggiornata annualmente.

È inoltre disponibile la Guida ai Servizi, una versione semplificata e di agevole consultazione della Carta dei Servizi, con cui il cittadino potrà disporre in breve di informazioni relative alla Cooperativa: sede, numeri utili, modalità di accesso, servizi erogati, orari d’apertura. La Guida ai Servizi viene aggiornata annualmente, distribuita e affissa nella sede legale della Cooperativa e nelle varie strutture operative e messa, così, a disposizione degli operatori e dei soggetti interessati per la consultazione.

1.2 La Nostra Storia

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

Sin d alla sua costituzione lavora, coniugando impegno sociale e professionalità, per fornire servizi socio-sanitari **nell’ambito della prevenzione, assistenza e cura del disagio psichico e sociale**. Per il raggiungimento dello scopo sociale la Cooperativa, sin dalla sua costituzione, ha gestito un sistema articolato di servizi di cura e di assistenza: servizi di qualità e di utilità sociale pienamente rispondenti ai bisogni ed alle esigenze della persona e della sua famiglia nel rispetto della dignità personale; interventi socio-riabilitativi integrati che favoriscono la comunicazione e lo scambio tra il servizio pubblico e le agenzie del privato sociale; una co-gestione sinergica di competenze, risorse professionali e sistemi operativi efficaci.

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

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

Lavora inizialmente all'interno del Ospedale Psichiatrico (OP), poi nei servizi territoriali, utilizzando strumenti espressivi e manuali per la riabilitazione e la deospedalizzazione dei pazienti dell'OP, promuovendo numerose iniziative per la valorizzazione del patrimonio artistico delle culture marginali e svantaggiate e cooperando alla progettazione e gestione di strutture intermedie destinate inizialmente agli ex degenti dell'OP e poi rivolte a pazienti psichiatrici del territorio, integrando il servizio pubblico nella gestione di **Strutture Residenziali Terapeutico Riabilitative (SRTR), Strutture Residenziali Socio Riabilitative (SRSR), Case Famiglia, Appartamenti personalizzati e Centri Diurni**.

Dal **1987** promuove attività anche nei periodi estivi occupandosi dell'organizzazione e della gestione dei **Soggiorni Estivi** in favore degli utenti assistiti dai DSM.

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

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

Nel **1999** attiva servizi di accoglienza, informazione e assistenza per **persone senza-fissa dimora** ed inizia a svolgere anche attività di accoglienza e mediazione culturale rivolte agli **immigrati** progettando e gestendo servizi di accoglienza per persone e nuclei familiari **rifugiati e richiedenti asilo**. Questo impegno ha consentito di sviluppare, in alcuni casi sperimentare, itinerari riabilitativi inconsueti, progetti all'avanguardia che hanno avuto l'opportunità di modificare e creare nuove metodologie, come ad esempio l'utilizzo degli strumenti espressivi per la de-istituzionalizzazione dei pazienti dell'OP, strumenti che, successivamente, sono stati ampiamente utilizzati nella riabilitazione degli utenti del territorio come la realizzazione di piccole Case Famiglia 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. Riteniamo 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 le due organizzazioni del pubblico e del 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.

AELLE IL PUNTO Società Cooperativa Sociale ONLUS
COOPERATIVA di tipo A
COSTITUITA a Roma il 17 giugno 1980
SEDE LEGALE: Via Federico Mastrigli 11 – 00189 Roma
PARTITA IVA: 01252201007
CODICE FISCALE: 03868910583
Certificazione QUALITÀ: ISO 9001:2008 Settore EA38

La sede legale e amministrativa della Cooperativa è in via Mastrigli n. 11, Roma. La sede è collocata in una traversa di via Azzarita, che inizia dalla via Cassia all'altezza dell'ospedale S. Pietro, nel Municipio XV (ex Municipio XX).
Il telefono è: 0633266487
Il fax è: 0633266606
L'indirizzo di **posta elettronica** è: info@aelleilpunto.it
L'indirizzo di **posta elettronica certificata** è: info@pec.aelleilpunto.it
Il **sito internet** è: www.aelleilpunto.it
I giorni e gli **orari di apertura al pubblico** sono: dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 17,30.

La Cooperativa Aelle Il Punto è iscritta:
- all'**Albo delle Cooperative Sociali**: A125447
- all'**Albo Regionale delle Cooperative Sociali della Regione Lazio**: Sezione A 53/20 con Decreto n° 449 del 1997
- nella **Prima Sezione Registro Enti e Associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati** n° A/543/2008/RM – Ministero della Solidarietà sociale.
- nel **Registro Unico Cittadino di Accreditamento**: area adulti-stranieri/nomadi di Roma Capitale con Determinazione Dirigenziale n. 125 del 13 gennaio 2011.
La Cooperativa è accreditata presso il **Registro Unico Comunale**, n° 21050 del 17 aprile 2002, e nel **Municipio I (ex Municipio XVII), XIII (ex XVIII), XIV (ex XIX), XV (ex XX)** per lo svolgimento di servizi rivolti ai **disabili psichici e ai minori**.

1.3 La Mission

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

La **Mission** consiste nella:

promozione e valorizzazione della persona e della famiglia, attraverso interventi nei settori socio-assistenziale, socio-sanitario ed educativo, idonei a garantire cittadinanza sociale e qualità di vita, nonché pari opportunità e tutela ai soggetti più deboli
formazione ed educazione alla socialità
rimozione e riduzione delle condizioni che ostacolano la piena partecipazione delle persone alla vita sociale attraverso servizi rivolti a famiglie, bambini, giovani, disabili, anziani e a tutti i cittadini in stato di disagio e a rischio di emarginazione
prevenzione dei fattori del disagio sociale

I **Principi fondamentali** della nostra Mission sono:

Sviluppare il principio della sussidiarietà ossia promuovere l'auto-organizzazione dei cittadini
Promuovere il potenziale sociale delle persone ossia promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale, coinvolgendo i diversi portatori di interesse del territorio nei servizi alla Persona e alla Comunità

Essi vengono perseguiti:

- operando 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;
- fornendo interventi riabilitativi integrati, personalizzati e dinamici e non singole prestazioni;
- stimolando la partecipazione e il sostegno consapevole delle persone e delle loro famiglie;
- finalizzando l'azione riabilitativa e l'inserimento lavorativo all'emancipazione e all'inclusione sociale;
- progettando interventi che contribuiscano al superamento dello stigma della malattia mentale, e delle forme di esclusione e isolamento del paziente psichiatrico.

I **Valori** alla base dei servizi erogati dalla Cooperativa Aelle Il Punto sono:

Umanità: l'attenzione centrale viene posta alla persona, con pieno rispetto della sua dignità qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori

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

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

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

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

Le **Norme Fondamentali** di riferimento sono:

- **Legge n. 328 del 8 Novembre 2000:** "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- **Delibera 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"
- **D.lgs n. 81 del 9 Aprile 2008:** Attuazione dell'**articolo 1 della legge 3 agosto 2007 n. 123**, in materia di "Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro"

1.4 Metodologia di Lavoro

Lo stile di lavoro della nostra Cooperativa può essere riassunto in tre concetti fondamentali:

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

1.5 La Politica della Privacy

La Cooperativa Aelle il Punto si è adeguata alla disciplina relativa al trattamento dei dati personali, D.Lgs. 30 giugno 2003 n.196, cosiddetto "Testo Unico in materia di trattamento di dati personali" o altrimenti conosciuto come "Legge sulla Privacy" che accorpa in un'unica disposizione normativa la complessa materia dei dati personali e di quella concernente le misure minime di sicurezza.

Nell'adeguarsi a tale normativa, la Cooperativa dimostra una sensibilità e un'attenzione alla materia e soprattutto alla protezione dei dati personali nell'ottica della maggiore tutela dei diritti degli interessati al trattamento.

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

Quanto detto muove dal principio sotteso dall'art. 1 del D.lgs 196/2003 secondo il quale chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano, nonché dal successivo art. 2 che garantisce che il trattamento dei dati personali si deve svolgere nel rispetto dei diritti e

delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

1.6 La Politica della Qualità

La Cooperativa Aelle il Punto opera secondo un Sistema di Gestione per la Qualità che è stato giudicato conforme alla Norma ISO 9001:2008 per il seguente campo d'applicazione:

"Progettazione e gestione di servizi 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 DSM delle ASL o presso il domicilio degli utenti"

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

1.7 Politica per la Sicurezza e la Salute del Lavoro

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

In relazione alla Politica per la Sicurezza e la Salute del Lavoro in Cooperativa, sono in continuo adeguamento procedure operative per migliorare le modalità di esecuzione delle attività lavorative, nonché delle attività di controllo di efficienza e conformità dei Luoghi di Lavoro.

Sono organizzati periodicamente 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 così da assicurare un'adeguata preparazione per fare fronte ad eventuali situazioni di emergenza.

Tutela dell'Ambiente

La Cooperativa opera in conformità alle normative vigenti, con particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in merito allo smaltimento e al riciclo dei rifiuti.

HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point)

La Cooperativa ha predisposto, nelle strutture ove richiesto, il Piano di Autocontrollo HACCP, contenente le procedure specifiche di controllo dei punti critici individuati nel processo volte a garantire il conseguimento e il mantenimento delle condizioni ottimali di igiene alimentare.

1.8 Vision

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

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

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

Nello specifico, la Cooperativa si impegna a:

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

2. Tipologia di prestazioni fornite

La Cooperativa Aelle Il Punto fornisce la seguente tipologia di prestazioni:

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

Inoltre svolge:

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

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

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

3. Erogazione dei servizi

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

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

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

Il Piano Operativo contiene le procedure operative e rappresenta le linee guida per definire gli strumenti operativi, le modalità di pianificazione, di esecuzione e di controllo del servizio erogato.

La preparazione e l'utilizzo del Piano Operativo assicura:

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

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

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

4. Personale

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

Ogni servizio si avvale di 2 differenti figure con compiti e responsabilità diverse ma integrate: il Responsabile di Area (responsabile di più Unità Operative nello stesso settore con funzioni di coordinamento generale e di raccordo con la Direzione) e il Coordinatore di Unità (responsabile della gestione della singola Unità Operativa con funzioni di coordinamento specifico). All'interno del Servizio operano inoltre formatori e supervisori del lavoro svolto dagli operatori.

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

4.1 Formazione del personale

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

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

L'attività di formazione ha lo scopo di:

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

In questo contesto, la Cooperativa nel 2010 e nel 2011 ha attivato corsi di formazione co-finanziati con la Provincia di Roma (Dipartimento III, Servizi per la Formazione il lavoro e la promozione della qualità della vita) per il proprio personale.



5. Tipologie di strutture

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

5.1 Strutture Residenziali Terapeutico-Riabilitative (SRTR)

Descrizione: Le SRTR sono Comunità 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 psico-patologiche degli utenti ospitati nella SRTR. Le attività rivolte a favorire e potenziare l'autonomia degli ospiti sono: attività di supporto alla autogestione della propria salute, alla cura personale e dei propri spazi, gite, visite culturali.

Destinatari: Le SRTR accolgono persone con disagio psichico grave seguite dai DSM, 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 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 circuitopsichiatrico 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 Case Famiglia e Appartamenti personalizzati

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

Destinatari: I pazienti residenti nelle Case Famiglia sono persone affette da patologia psichiatrica sufficientemente stabilizzata da consentire un discreto livello di autonomia e di assunzione di responsabilità.

5.4 Servizio Socio-Infermieristico

di Assistenza Domiciliare Specialistica Programmata

Descrizione: La sede del Servizio è situata in Via Pietro Gasparri n. 21. Il servizio offerto dal gruppo di lavoro, organizzato in due sotto-équipe osmotiche e multi-professionali, è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,00 ed il sabato dalle ore 8,00 alle ore 14,00. Il lavoro svolto dagli operatori della Cooperativa contribuisce in ogni fase (progettazione, attuazione, verifica) agli obiettivi costituenti del Servizio: *"favorire percorsi evolutivi individuali che vadano verso un abitare autonomo e socialmente integrato"*.

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

5.5 Centri Diurni

Descrizione: Il servizio erogato dalla Cooperativa nei Centri Diurni dei DSM ha la finalità di supportare il progetto terapeutico-riabilitativo. I Centri Diurni sono un luogo intermedio di cura e possono offrire, a seconda delle loro peculiarità, attività terapeutico-riabilitative, pre-formative e formative. La finalità delle attività proposte è nello sviluppo e nell'attuazione di percorsi terapeutico-riabilitativi che consentano agli utenti l'acquisizione di abilità relazionali e sociali per una sempre maggiore autonomia personale, l'incremento dell'autostima e delle capacità volitive, stimolare la creatività individuale in luoghi esterni al contesto familiare, supportare attività di tirocinio e inserimento lavorativo in contesti con media protezione (cooperative e piccole imprese) ridurre il rischio di emarginazione e stigma.

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

5.6 Tutela Adolescenza

L'Unità Operativa Complessa Tutela Adolescenza (UOC TA), istituita nell'ambito del Dipartimento di Salute Mentale 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 TA si occupa di prevenzione, cura e riabilitazione dei disturbi psicologici attraverso un insieme coordinato di servizi (Presidio, Residenza Temporanea Protetta, Gruppo Appartamento, Progetto Scuola) e attività finalizzate a fornire una risposta integrata in collaborazione con la scuola e gli altri servizi sanitari e sociali, in un ambito territoriale esteso che comprende i Municipi I (ex Municipio XVII), XIII (ex XVIII), XIV (ex XIX), XV (ex XX) 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.

Come si accede:

Per accedere al servizio e per avere informazioni, è necessario contattare la UOC Tutela Adolescenza DSM ASL RME sita in Via Plinio, 31- Roma.

6. Servizi erogati

AREA TERRITORIALE ASL RME

- MUNICIPIO I (ex Municipio XVII)
 - Centro Diurno Via Monte Santo
 - SRTR Monte Santo
 - Case Famiglia Municipali - Via Timavo e Via Corridoni
 - Assistenza Domiciliare Programmata

- MUNICIPIO XIII (ex Municipio XVIII)
 - SRTR Progetto Giuseppina
 - SRTR Castel di Guido
 - Assistenza Domiciliare Programmata

- MUNICIPIO XIV (ex Municipio XIX)
 - Centro Diurno Via Ventura
 - Centro Diurno Via Borromeo
 - Servizio Socio-Infermieristico di Assistenza Domiciliare Specialistica Programmata

- MUNICIPIO XV (ex Municipio XX)
 - Centro Diurno Antonino di Giorgio
 - SRSR Galline Bianche
 - SRTR Quattro Palme
 - SRSR Prima Porta

- UOC TUTELA ADOLESCENZA
 - Residenza Temporanea Protetta Via De Santis
 - Gruppo Appartamento Giovani Via Oslavia
 - Centro Diurno Giovani Via Plinio
 - Presidio
 - Progetto Scuola

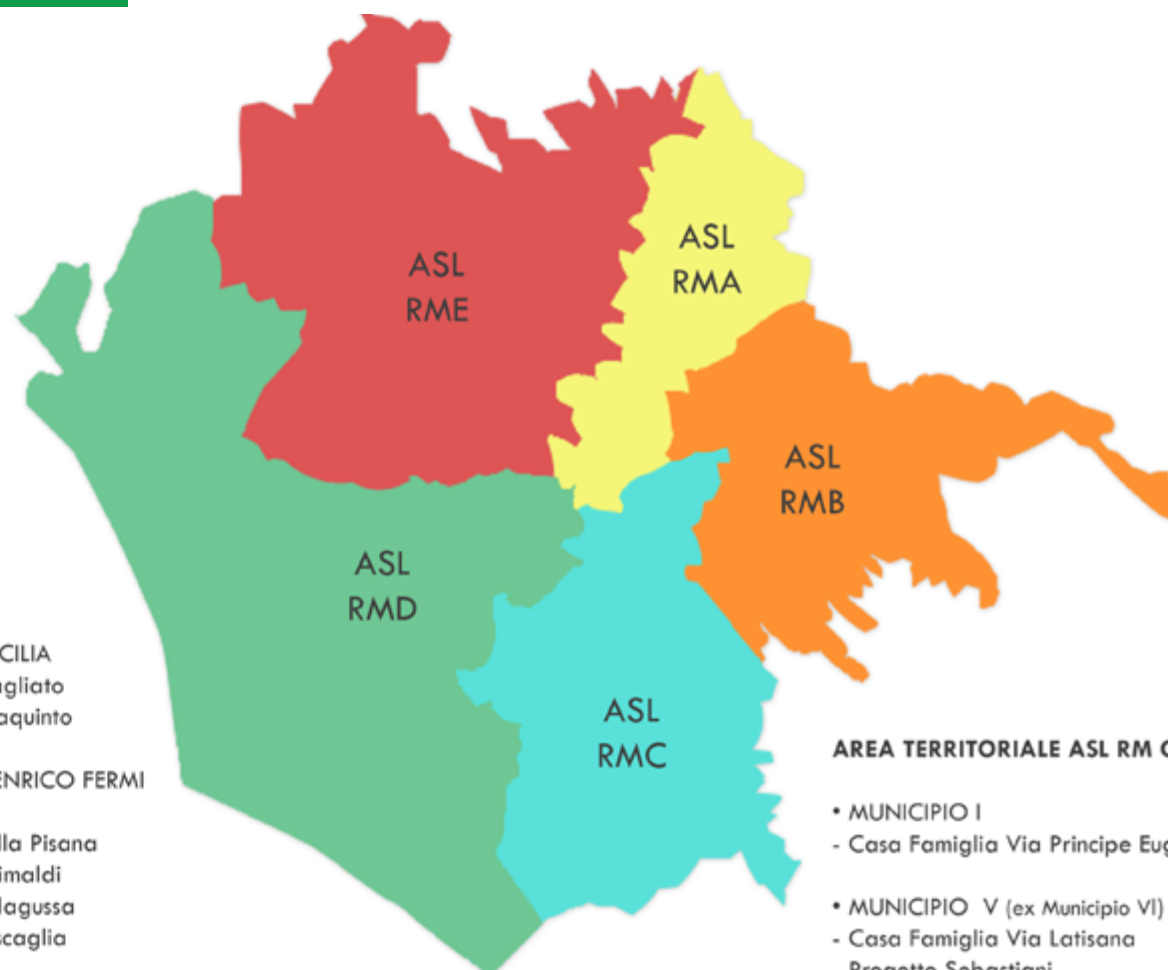
AREA TERRITORIALE ASL RM D

- MUNICIPIO X (ex Municipio XIII) CSM ACILIA
 - Appartamento personalizzato Via Gagliato
 - Appartamento personalizzato Via Giaquinto

- MUNICIPIO XI (ex Municipio XV) CSM ENRICO FERMI
 - Centro Diurno Via Giovagnoli
 - Appartamento personalizzato Via della Pisana
 - Appartamento personalizzato Via Grimaldi
 - Appartamento personalizzato Via Valagussa
 - Appartamento personalizzato Via Pescaglia

- MUNICIPIO XI (ex Municipio XV)
 - SRSR Corviale, Via Mazzacurati
 - Respite di Fiumicino, L.go dello Spinarello

- MUNICIPIO XII (ex Municipio XVI) CSM CASALETTO
 - Appartamento personalizzato Via Scarperia
 - Appartamento personalizzato Via Frugiuole
 - Appartamento personalizzato Via Bombelli
 - Appartamento personalizzato uomini Via Greppi
 - Appartamento personalizzato donne Via Greppi
 - Appartamento personalizzato Via Revoltella
 - Appartamento personalizzato Via Dolce Acqua



AREA TERRITORIALE ASL RM C

- MUNICIPIO I
 - Casa Famiglia Via Principe Eugenio

- MUNICIPIO V (ex Municipio VI)
 - Casa Famiglia Via Latisana
 - Progetto Sebastiani

- MUNICIPIO VI (ex Municipio IX)
 - Progetto Alba

- MUNICIPIO VIII (ex Municipio XI)
 - Casa Supportata Via Giustiniano Imperatore

- MUNICIPIO IX (ex Municipio XII)
 - Casa Famiglia Via Kafka
 - Casa Famiglia Via Frignani
 - Progetto Via Pianoro

AREA TERRITORIALE ASL RM A

- MUNICIPIO II
 - Interventi presso il domicilio dell'utenza

7. Progetti personalizzati sul territorio

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

Chi può rivolgersi al Servizio:

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

Come si accede:

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

Referenti del servizio:

Dott.ssa Margherita D'Arpa 3382390200

Dott.ssa Antonella Bilà 3351208550

8. 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.

9. Attività riabilitative e socializzanti

9.1 Teatro

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

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

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



9.2 Gruppo Calcio “Stella del mattino”

Accanto alle attività laboratoriali svolte presso il Centro Diurno di via Giovagnoli gestito dalla Cooperativa, nel 2007 è stata avviata un’attività di calcio rivolta agli utenti del DSM della ASL RMD. Un’iniziativa orientata ad ampliare e di integrare i vari interventi che caratterizzano i progetti terapeutico-riabilitativi proposti. Il gruppo calcio è nato con l’intento di fornire agli utenti un’opportunità per dedicarsi a loro stessi, offrendo uno spazio d’incontro e condivisione in un contesto gruppale, stimolante e accogliente al tempo stesso. A tale scopo il gruppo partecipa anche ai campionati e alle attività promosse dalla UISP sul territorio cittadino e provinciale.

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

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



5 x mille un aiuto concreto

Devolvendo il 5x1000 della tua imposta sul reddito puoi anche tu aiutarci ed aiutare chi ha bisogno. Inserisci nei modelli per la dichiarazione dei redditi CUD, 730 o Unico il codice fiscale 0386890583 e apponi la tua firma.

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

Sostieni “Stella del mattino”
Dona il tuo 5 x mille alla riabilitazione

Il gruppo calcio “Stella del mattino” offre alle persone con disagio mentale
uno spazio d’incontro, condivisione e organizzazione
in un contesto vitale, stimolante ed accogliente



10. Immigrazione ed inclusione sociale

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

Dal 31 luglio 2008 la Cooperativa Aelle il Punto è iscritta presso il Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, nel Registro degli enti e delle associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati. Prima sezione - Numero di iscrizione **A/543/2008/RM**.

10.1 Esperienze nel settore dell'immigrazione:

Dal 2004 la Cooperativa gestisce un **Centro di Accoglienza** per nuclei familiari di rifugiati e richiedenti asilo presso la struttura sita in Via Zurla nel territorio del Municipio V. Sempre **dal 2004** organizza **laboratori espressivi** per minori e adolescenti e **laboratori di sviluppo di competenze lavorative** dedicati a donne immigrate, rifugiate e richiedenti asilo.

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

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

Il progetto si configura come una struttura residenziale protetta per sei

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

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

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

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

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

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

11. Casa di riposo Casa Sabate

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

Il progetto della Casa è articolato per offrire un servizio socio-assistenziale pensato per persone di ambo i sessi al di sopra dei 65 anni, che hanno bisogno di un supporto e di un accompagnamento per stimolare e vivere al meglio le proprie capacità. Assicura e favorisce altresì i rapporti con i parenti, gli amici, gli altri ospiti e il mondo esterno, organizzando momenti di incontro e socializzazione nel rispetto dei fondamentali diritti di dignità, libertà e riservatezza dell'ospite e delle esigenze di vita comunitaria.

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

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



12. Comunità alloggio per persone con problematiche psicosociali

La Comunità Alloggio, in base a quanto disposto dalla L.R. n.41/2003, è una struttura residenziale destinata ad accogliere persone adulte con problematiche psicosociali ed in particolare persone con disagio psichico.

La Comunità è situata nel comune di Labico a 38km da Roma ed è immersa nel verde e nella tranquillità della campagna e dell'aria sana e pulita. Il servizio viene erogato con modalità h24 e per specifici progetti è prevista la forma semiresidenziale temporanea. Per ogni utente è prevista una retta giornaliera.

Pensata integrando il Modello psicoeducazionale e il Trattamento Metacognitivo Interpersonale, la Comunità si propone come luogo di cura in cui far emergere le potenzialità degli utenti, favorire la loro adesione partecipata al percorso comunitario, offrire un ambiente mentalizzante degli stati emotivi propri e altrui. Per ogni utente viene stilato un progetto riabilitativo centrato sulla storia personale, sulle risorse di base potenzialmente abilitanti e finalizzato a favorire ogni forma di inclusione orientata al reinserimento sociale.



13. Tirocini e volontariato

13.1 Tirocini

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

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

I tirocinanti sono impegnati in attività di:

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

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

13.2 Volontariato

Presso le strutture gestite dalla Cooperativa, 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 psichiatrica.

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.

14. Sistema interno di valutazione della qualità dei servizi erogati

14.1 Linee guida

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

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

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

- Informazione
- Risorse Umane
- Qualità

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

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

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

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

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

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

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

14.2 Strumenti

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

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

15. La procedura del reclamo

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

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

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

15.1 Modalità di presentazione del reclamo

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

I reclami possono essere presentati mediante:

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

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

Nel caso in cui il reclamo sia pertinente, il Responsabile di funzione si attiva per il suo trattamento, accordando la precedenza all'azione

immediata in modo da prevenire, per quanto possibile, un deterioramento dei rapporti di fiducia con il cliente o con il committente.

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

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

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

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

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

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

15.2 Forme di risarcimento

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

- in caso di assenza improvvisa dell'operatore, la Cooperativa si impegna alla sostituzione immediata. Qualora non fosse possibile, l'operatore del turno precedente è tenuto a garantire la prosecuzione del servizio;
- nel caso in cui dovesse verificarsi l'impossibilità di espletare una prestazione, la Cooperativa si impegna alla restituzione della medesima con la massima celerità e comunque entro un mese dalla data del disservizio;
- per quanto concerne le responsabilità derivanti da eventuali danni che gli operatori dovessero arrecare nell'esecuzione del servizio per cause a questo inerenti, la Cooperativa è in possesso di una copertura assicurativa che copre il rischio di responsabilità civile per danni arrecati a persone e/o cose.

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



aelle il punto

Società Cooperativa Sociale

ONLUS