



CARTA DEI SERVIZI

AELLE IL PUNTO

La Aelle il Punto, Società Cooperativa Sociale E.T.S Impresa 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 di riforma 180 del 1978.

Una lunga storia caratterizzata da molteplici esperienze "pilota" nel campo della Salute Mentale e nel trattamento della gravità psichiatrica e dalla forza propulsiva dei cambiamenti in atto, dal forte coinvolgimento degli operatori della salute mentale dei servizi pubblici, del privato sociale, delle realtà locali.

La Cooperativa Aelle Il Punto è stata un partner attivo della pubblica istituzione e nel corso degli anni ha lavorato per il consolidamento metodologico delle esperienze, per la validazione delle buone pratiche riabilitative per una co-gestione dei servizi psichiatrici territoriali e per la costruzione di una rete di servizi comunitari di supporto alla 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 verificatesi nel corso del tempo (40 anni).

Si è trattato di un processo di miglioramento continuo, garantito dalla professionalità degli operatori, dalla validazione dell'efficacia degli interventi, dagli approfondimenti scientifici e dall'aggiornamento costante della formazione degli operatori.

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 degli elementi nuovi di cambiamento.

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, al fine di favorire all'individuo con disagio mentale di rimanere membro della comunità di appartenenza e migliorare le proprie condizioni di vita.

Oggi dopo 40 anni di attività siamo lieti di poter continuare a raccontare la nostra esperienza caratterizzata da un forte senso di responsabilità e coerenza verso gli utenti, gli operatori e la comunità, nel rispetto di quell'identità valoriale dettata dalla Costituzione.

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

Dopo oltre quarant'anni di attività, la nostra esperienza quotidiana, la formazione e la ricerca continua, ci hanno consentito di applicare le conoscenze acquisite in altri settori della cura e dell'assistenza alle persone, in nuove strutture residenziali per anziani e per immigrati ad alta vulnerabilità psichica e minori.

Oggi un solidale impegno caratterizza i soci e i collaboratori della Cooperativa, esercitando la propria responsabilità, nell'accrescere la conoscenza e la comprensione della cultura del sostegno e cura delle fragilità, di ogni età e nazionalità.

Il Presidente
Antonietta Lo Scalzo

INDICE

1. PREMESSA	pag. 6	7. PROGETTI PERSONALIZZATI SUL TERRITORIO	pag. 29
1.1 - <i>La Carta dei Servizi</i>	pag. 6	8. ATTIVITÀ RIABILITATIVE E SOCIALIZZANTI	pag. 31
1.2 - <i>La Nostra Storia</i>	pag. 7	8.1 - <i>Teatro ed espressività corporea</i>	pag. 31
1.3 - <i>Riconoscimenti</i>	pag. 10	8.2 - <i>Gruppo Calcio "Stella del mattino"</i>	pag. 32
1.4 - <i>Collaborazioni</i>	pag. 10	8.3 - <i>Progetto Replay</i>	pag. 33
1.5 - <i>La Mission</i>	pag. 11	8.4 - <i>Mettersi in Moto</i>	pag. 34
1.6 - <i>Metodologia di Lavoro</i>	pag. 14	9. MAPPA DEI SERVIZI	pag. 36
1.7 - <i>La Politica della Privacy</i>	pag. 14	10. IMMIGRAZIONE ED INCLUSIONE SOCIALE	pag. 38
1.8 - <i>La Politica della Qualità</i>	pag. 16	10.1 - <i>Esperienze nel settore dell'immigrazione</i>	pag. 38
1.9 - <i>Politica per la Sicurezza e la Salute del Lavoro</i>	pag. 16	11. ATTIVITÀ PROFESSIONALI RIVOLTE AGLI ANZIANI	pag. 41
1.10 - <i>Welfare Aziendale</i>	pag. 17	11.1 - <i>Casa di riposo Casa Sabate</i>	pag. 41
1.11 - <i>Vision</i>	pag. 18	11.2 - <i>Anziani 2.0</i>	pag. 41
1.12 - <i>Modello Organizzativo e Gestionale - D.Lgs 231/2001</i>	pag. 19	12. ATTIVITÀ PROFESSIONALI RIVOLTE AI MINORI	pag. 42
1.13 - <i>Rating di Legalità</i>	pag. 20	12.1 - <i>Casa-famiglia per minori La Chiocciola</i>	pag. 42
2. TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI FORNITE	pag. 21	12.2 - <i>Interventi socio-educativi in favore di minori e nuclei in difficoltà</i>	pag. 43
3. EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 23	13. ATTIVITÀ PROFESSIONALI RIVOLTE ALLE DONNE IN DIFFICOLTÀ	pag. 44
4. PERSONALE	pag. 24	14. TIROCINI E VOLONTARIATO	pag. 46
4.1 - <i>Formazione del personale</i>	pag. 24	14.1 - <i>Tirocini</i>	pag. 46
5. TIPOLOGIE DI STRUTTURE	pag. 26	14.2 - <i>Volontariato</i>	pag. 46
5.1 - <i>Strutture Residenziali Terapeutico-Riabilitative (SRTR)</i>	pag. 26	15. SISTEMA INTERNO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI	pag. 47
5.2 - <i>Strutture Residenziali Socio-Riabilitative (SRSR)</i>	pag. 26	15.1 - <i>Linee guida</i>	pag. 47
5.3 - <i>Appartamenti personalizzati e appartamenti supportati</i>	pag. 27	15.2 - <i>Strumenti</i>	pag. 49
5.4 - <i>Assistenza Domiciliare Programmata</i>	pag. 27	16. LA PROCEDURA DEL RECLAMO	pag. 50
5.5 - <i>Centri Diurni</i>	pag. 27	16.1 - <i>Modalità di presentazione del reclamo</i>	pag. 50
5.6 - <i>Prevenzione Interventi Precoci Salute Mentale (PIPSM)</i>	pag. 29	16.2 - <i>Forma di risarcimento</i>	pag. 51
6. SOGGIORNI ESTIVI	pag. 29		

1. Premessa

1.1 - La Carta dei Servizi

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

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

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

attraverso alcuni principi fondamentali quali:

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

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

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

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

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 non-autosufficienti e fragili (pazienti psichiatrici, anziani, minori, adolescenti, immigrati e rifugiati).

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

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

alternativo all'istituzione, deputato a "rompere" la logica manicomiale.

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

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

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

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

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

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

Questo impegno ha consentito di sviluppare, in alcuni casi sperimentare, itinerari riabilitativi inconsueti, progetti all'avanguardia che hanno avuto l'opportunità di modificare e creare nuove metodologie (come ad esempio l'utilizzo degli strumenti espressivi per la de-istituzionalizzazione dei pazienti dell'OP) strumenti che, successivamente, sono stati ampiamente utilizzati nella riabilitazione degli utenti del territorio come la realizzazione di piccoli gruppi appartamento satelliti per l'accoglienza di pazienti in dimissione dalle Comunità Terapeutiche. Nel corso degli

anni, la Cooperativa ha lavorato sull'analisi e sulla complessità dei bisogni dell'utenza, ricercando e adeguando risposte particolari e innovative a richieste molteplici. Da sempre, il maggiore investimento professionale è rivolto alla ricerca di nuove metodologie e di strumenti per la cura del disagio psichico e sociale.

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

La Cooperativa Aelle Il Punto è iscritta

- all'**Albo delle Cooperative Sociali** tenuto presso la Camera di Commercio: n. A125447 dal 24/03/2005;
- all'**Albo Regionale delle Cooperative Sociali della REGIONE LAZIO**: Sezione A 53/20 - Decreto 449 del 1997;
- nella **Prima Sezione Registro** enti e associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati n° A/543/2008/RM - **Ministero della Solidarietà sociale**;
- nella **Seconda Sezione Registro Regionale** delle associazioni, degli enti e degli organismi che svolgono attività a favore dei cittadini stranieri immigrati (s2-RRAM-7);
- nel **Registro Unico Cittadino di Accreditamento** di Roma Capitale: **area disabili e area minori** con D.D. n. 2406 del 31.12.2001, nei seguenti ambiti di intervento: **Municipi I, II, VIII, IX**;
- nel **Registro Unico Cittadino di Accreditamento** di Roma Capitale: **area adulti con fragilità stranieri/nomadi** con Determinazione Dirigenziale n. 125 del 13 gennaio 2011;
- nel **Registro Unico Cittadino di Accreditamento** di Roma Capitale: **area Adulti microarea Sostegno Sociale a persone con gravi fragilità sanitarie**, con Determinazione Dirigenziale n.3704/16;
- nel **Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) n. 32474 del 27/05/2022**

1.3 Riconoscimenti

Febbraio 2017 - **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.

Dicembre 1997 - **Premio Nazionale Andrea ALESINI**. Segnalazione del “Progetto Giuseppina” nella selezione della giuria.

1992 - Segnalazione della Commissione **Premio Nazionale della Solidarietà** per la novità e l’efficacia della sperimentazione della Comunità “Il Poderaccio”.

1.4 Collaborazioni

La Cooperativa Aelle il Punto aderisce a LEGACOO LAZIO collaborando attivamente alla realizzazione delle molteplici iniziative introdotte dal suddetto ente.

Dal 1886 questa Associazione riunisce circa 15 mila imprese cooperative, attive in tutte le regioni e in tutti i settori, capaci di creare sviluppo e ricchezza mettendo sempre al centro le persone e il territorio.

Aelle il Punto partecipa alla redazione del Quotidiano On line di legacoopsociali “nelPaese.it” occupandosi del territorio del Lazio, con l’obiettivo di narrare le sfide giornaliere che i cooperatori affrontano, essendo a contatto col Paese reale e con quello spesso dimenticato fatto di esclusione, abbandono e sofferenza sociale e psicologica. Uomini e donne che si misurano con l’innovazione coniugandola all’economia civile e alla cura della persona. Il quotidiano è redatto nel rispetto delle regole e delle carte deontologiche: Carta di Roma, Carta di Treviso e carta di Firenze.

Aelle il Punto è inserita nell’esecutivo regionale di “Generazioni Legacoop” un organismo che riunisce i cooperatori under 40 afferenti alla LEGACOO.

Nel Lazio la stretta collaborazione tra GENERAZIONI e la Commissione Pari Opportunità ha prodotto importanti risultati come LINEE GUIDA PER PROMUOVERE LE PARI OPPORTUNITA NEGLI EVENTI ORGANIZZATI E PARTECIPATI DA LEGACOO LAZIO E DALLE COOPERATIVE ADERENTI.

1.5 - La Mission

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

La **Mission** consiste nella:

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

formazione ed educazione alla socialità

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

prevenzione dei fattori del disagio sociale

La Cooperativa ha nei suoi **scopi**:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le **norme fondamentali** di riferimento sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94:** "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- D.P.C.M. del 19/5/95:** Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".
- Linee guida n. 2/95:** "Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale".
- Legge 8 novembre 2000, n. 328** "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".
- L.R. 10 agosto 2016, n. 11:** "Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio".
- D.G.R. 14 luglio 2006, n. 424** recante **L.R. 3 marzo 2003, n. 4** "Requisiti minimi per il rilascio delle autorizzazioni all'esercizio di attività sanitarie per strutture sanitarie e socio sanitarie" e s.m.i.
- DCA n. U0048 del 7 luglio 2009** avente ad oggetto "Integrazione e modifica dei requisiti di cui alla DGR 424/2006" e s.m.i.
- L.R. 12 dicembre 2003, n. 41:** "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e s.m.i.
- D.G.R. 23 dicembre 2004, n. 1305:** "Autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali. Requisiti strutturali e organizzativi integrativi rispetto ai requisiti previsti dall'articolo 11 della L.R. n. 41/2003" e s.m.i.
- D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81:** Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007 n. 123, in materia di "Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e s.m.i.
- D.Lgs. 8 giugno 2001, n.231:** "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" e s.m.i.
- D.lgs 3 luglio 2017, n. 117:** "Codice del Terzo settore, a norma dell'articolo 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n. 106."
- R Regolamento (UE) 2016/679 del parlamento europeo e del consiglio del 27 aprile 2016** relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)

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 tutti i dipendenti, collaboratori 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.

Il Presidente del CDA è responsabile della revisione periodica della politica affinché sia allineata agli eventuali e significativi cambiamenti intervenuti nell'organizzazione e/o nelle tecnologie utilizzate per la protezione dei dati personali: la revisione sarà fatta secondo necessità, in occasione di significative modifiche organizzative e/o tecnologiche rilevanti per la gestione delle informazioni.

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.

E' responsabilità di ciascun Responsabile di Area o di settore assicurarsi che, nei propri servizi i collaboratori siano istruiti circa la loro responsabilità rispetto al trattamento dei dati personali ed autorizzati all'accesso ai dati di loro stretta competenza.

Quanto detto muove dal principio irrinunciabile, definito esplicitamente dal Regolamento Europeo 679/2016, secondo il quale chiunque ha diritto alla protezione dei propri dati personali e il loro trattamento si deve svolgere nel completo rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato.

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

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, di tipo residenziale, presso casa di riposo per anziani. 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, dei collaboratori e degli utenti. La Cooperativa si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza sul lavoro. La gestione operativa fa riferimento a criteri avanzati di salvaguardia ambientale e di efficienza energetica perseguendo il miglioramento delle condizioni di salute e di sicurezza sul lavoro. La Cooperativa si impegna a diffondere la cultura della sicurezza sul lavoro sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di soci e collaboratori, i quali, nell'ambito delle proprie mansioni e funzioni, partecipano al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

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

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

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

Inoltre La Cooperativa ha predisposto, nelle strutture ove richiesto, il Piano di Autocontrollo HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) contenente le procedure specifiche volte a garantire il conseguimento e il mantenimento delle condizioni ottimali di igiene alimentare.

1.10 - Welfare Aziendale

Convinti che un buon sistema di welfare aumenti la soddisfazione, la motivazione e l'efficienza del lavoratore, incrementi il buon clima aziendale, riduca l'assenteismo e il turn-over del personale, contribuisca a un maggior rapporto di fiducia nei confronti del datore di lavoro, la Cooperativa Aelle il Punto da tempo ha avviato un percorso per lo sviluppo di un sistema di welfare aziendale per il proprio personale con politiche rivolte alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

Tra le misure messe in atto è stato favorito l'accesso al part time, l'aspettativa di durata superiore alle normali tempistiche previste per legge, l'avvicinamento della sede lavorativa al proprio domicilio, l'utilizzo della borsa ore e la facilitazione della concessione dei permessi studio.

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.

1.11 - Vision

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

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

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

Nello specifico, la Cooperativa si impegna a:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.13 - Rating di Legalità

Nel mese di **Agosto 2021** è stato rinnovato dalla Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, alla Cooperativa AELLE IL PUNTO, il **Rating di Legalità** (attribuito per la prima volta nel luglio 2019) con il seguente punteggio: ★ ★ + +.

Il Rating di legalità è uno strumento introdotto nel 2012 per le imprese operative in Italia. E' 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 rating rilasciato da AGCM ha durata di due anni.

2. Tipologia di prestazioni fornite

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

- Interventi di assistenza, riabilitazione, terapia alla persona o al nucleo familiare.
- **Interventi socio-educativi in favore di minori (supporto alle funzioni di cura e di accudimento dei minori, sostegno ai componenti della famiglia)**
- 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.
- **Servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale per singole persone e nuclei familiari in condizioni di fragilità.**
- Attuazione dei progetti educativo-riabilitativi individualizzati e dei piani d'intervento personalizzati, comprendenti l'organizzazione del tempo settimanale e quotidiano, attività interne ed esterne di tipo educativo-riabilitativo con valorizzazione delle capacità individuali, attività espressivo-culturali, ludico ricreative e sportive, attività di educazione alla motricità, di gestione del tempo libero sulla base delle attitudini e delle scelte individuali, attività di sostegno ad eventuali impegni in attività formative e/o lavorative.
- Attivazione di momenti di riflessione sulle attività svolte per favorire i processi di rappresentazione e di simbolizzazione, partendo dalle esperienze concrete quotidiane come potenziale esperienza emotiva e relazionale correttiva.
- Partecipazione agli incontri periodici di lavoro, di discussione dei casi clinici, di aggiornamento dei progetti complessivi personalizzati per ciascun utente.
- Supporto e accompagnamento del singolo, della famiglia e del gruppo degli utenti nello svolgimento delle attività quotidiane, di cura di se stessi e dei contesti di vita e per l'accesso a strutture e servizi territoriali.
- **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.**
- 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;
- 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 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 entra in possesso di tutte le informazioni utili per la corretta esecuzione del Servizio.

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

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

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

La preparazione e l'utilizzo del Piano Operativo assicura:

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

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

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

4. Personale

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

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

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

4.1 - Formazione del personale

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

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

L'attività di formazione ha lo scopo di:

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

In questo contesto la Cooperativa ha attivato corsi di formazione co-finanziati, nel 2010 e nel 2011 dalla Provincia di Roma e nel 2014, 2015 e 2017 dalla Regione Lazio. Gli ultimi finanziati dalla Regione Lazio nell'area "Crescita dell'Adattabilità dei Lavoratori attraverso la formazione continua" – FSE Asse 3 obiettivo specifico 10.4 del POR Regione Lazio 2014-2020.

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

Dal 2019, grazie ai fondi interprofessionali (ai sensi della legge n.388/2000), la Cooperativa Aelle il Punto ha potuto erogare, in collaborazione con un ente formativo accreditato, corsi di formazione continua per i propri dipendenti.

Nello specifico la realizzazione del piano formativo ha tenuto conto delle varie esigenze professionali organizzando corsi che corrispondessero alla cosiddetta formazione obbligatoria e 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, ha riscosso notevole interesse il Corso dell'Istituto A.T. Beck per la terapia cognitivo-comportamentale su "Skills Training Dialectical Behaviour Therapy (DBT) finalizzato all'acquisizione, da parte dei nostri operatori, di abilità comportamentali quali la Mindfulness, la tolleranza alla sofferenza, l'efficacia interpersonale e la regolazione emotiva.

5. Tipologie di strutture

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

5.1 - Strutture Residenziali Terapeutico-Riabilitative (SRTR)

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

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

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

5.4 - Assistenza Domiciliare Programmata

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

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

5.5 - Centri Diurni

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

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

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

5.6 - Prevenzione Interventi Precoci Salute Mentale (PIPSM)

La UOC PIPSM, istituita nell'ambito del Dipartimento di Salute Mentale della ASL ROMA1 per occuparsi di utenti in età adolescenziale, ha lo scopo non solo di fornire una risposta a situazioni caratterizzate in senso propriamente psicopatologico ma anche di provvedere a tutte quelle condizioni di disagio psichico in senso lato, svolgendo un'importante azione di prevenzione e promozione della salute mentale. L'UOC PIPSM si occupa di prevenzione, cura e riabilitazione dei disturbi psicologici attraverso un insieme coordinato di servizi (Presidio, Residenza Temporanea Protetta, Gruppo Appartamento, Progetto Scuola) e attività finalizzate a fornire una risposta integrata, in collaborazione con la scuola e gli altri servizi sanitari e sociali, in un ambito territoriale esteso che comprende i Municipi I, 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. Progetti personalizzati e interventi di inclusione sociale sul territorio

La Cooperativa fornisce interventi terapeutico-riabilitativi e di assistenza personalizzati volti a supportare gli utenti nel recupero di abilità e competenze relazionali e sociali. I progetti personalizzati a domicilio e sul territorio 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. Dopo una prima fase di valutazione e progettazione, in cui gli obiettivi dell'intervento sono concordati e condivisi con l'utente, i suoi familiari e i referenti clinici pubblici e/o privati, il percorso di assistenza prevede una valutazione periodica dell'esito dell'intervento con lo scopo di definire quali sono stati gli obiettivi raggiunti, quelli su cui occorre ancora lavorare o modificare e quali obiettivi porsi per il futuro del progetto di vita dell'utente.

Chi può rivolgersi al Servizio:

- Istituzioni pubbliche e/o private
- Familiari in situazioni di difficoltà
- Cittadini che esprimono un disagio psicologico

Come si accede: Per accedere al servizio, avere informazioni o essere messi in collegamento con i nostri referenti si può contattare la Cooperativa dal lunedì al venerdì dalle 10.30 alle 13.30.

La Cooperativa eroga inoltre 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. L'erogazione del 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.

Il servizio è rivolto a:

- Singoli o Nuclei Familiari in situazioni di difficoltà psico-sociale e/o in situazioni di fragilità

Reperibilità telefonica per il servizio attivato: tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 16.00 al numero: 3338134467



8. Attività riabilitative, ri-socializzanti e di inclusione sociale

Le attività terapeutico riabilitative e ri-socializzanti 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.

Possiamo distinguere:

Attività del quotidiano: igiene personale, cura degli spazi personali, cura degli spazi condivisi, le corvées di strutture comunitarie residenziali e semi residenziali, l'educazione alimentare, il corretto uso del denaro

Attività del pensare: assemblee, gruppi di riflessione su esperienze ed emozioni del vivere

Attività espressive: musica, pittura, lettura, scrittura, ceramica, teatro

Attività ludico ricreative: calcio, piscina, visite guidate, uscite

Attività formative e pre-formative

Soggiorni sportivi, culturali ed estivi

8.1 - Teatro ed espressività corporea

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

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

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

8.2 - Gruppo Calcio “Stella del mattino”

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

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

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

Sostieni “Stella del mattino”

DONA IL 5 PER MILLE ALLA RIABILITAZIONE

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

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

8.3 - Progetto Replay

REPLAY: attività socio-riabilitative ed espressive per il recupero psichico di persone con disagio mentale. Finanziato dal Ministero dell'Interno Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione sul Fondo Lire U.N.R.R.A. per l'anno 2016. Direttiva del Ministro del 16 febbraio 2016.

Il Progetto della durata di un anno si è caratterizzato per attività di vario tipo:

- Accoglienza e presa in carico dell'utenza in sinergia con le équipes dei Centri Diurni del DSM.
- Interventi riabilitativi e di social skills training, gruppi psicoeducazionali, gruppi socioriabilitativi per attività di cura architettonica di abitazioni civili e di artigianato artistico; attività a sostegno del reinserimento sociale e lavorativo. Sostegno psicologico e Supporto al reinserimento professionale degli utenti.
- Coordinamento e riunioni d'équipe con gli operatori e i responsabili delle strutture.
- Promozione delle attività svolte presso aziende e privati

Il progetto ha proposto programmi integrativi, a supporto dei piani terapeutici di prevenzione secondaria e/o terapeutico-riabilitativi personalizzati degli utenti dei Centri Diurni e a supporto dell'ampliamento della rete sociale del territorio (in particolare per quanto riguarda il pieno godimento dei diritti di cittadinanza e lotta allo stigma).

All'interno del progetto era prevista un'analisi dei bisogni e una valutazione funzionale dell'utenza (all'inizio e alla fine del progetto) attraverso lo strumento ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute).

8.4 - Mettersi in Moto

Percorsi modulari per l'empowerment e l'occupabilità di risorse con disabilità e disagio psichico finanziato da Regione Lazio - Assessorato Politiche Sociali, Sport e Sicurezza Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali- Attuazione del POR Lazio FSE 2014. Avviso Pubblico pluriennale per la presentazione di progetti di presa in carico, orientamento e accompagnamento a percorsi d'inclusione sociale attiva. Gestito da AELLE IL PUNTO Soc. Coop. Soc. in ATS con Fondazione Internazionale Don Luigi Di Liegro. Destinato a giovani adulti tra i 18 e i 35 anni con disabilità e disagio psichico medio – grave diagnosticato dalle strutture sanitarie pubbliche.

L'obiettivo cardine è rendere i partecipanti maggiormente autonomi ed autodeterminati, e favorire la loro inclusione sociale. Attraverso un serrato lavoro individuale e di gruppo per un totale di 600 ore, da svolgere in 10 mesi circa, ogni utente vien messo a confronto con le proprie competenze e risorse, all'interno di laboratori professionalizzanti ed espressivi e in gruppi di formazione centrati sulla costruzione del profilo lavorativo. L'intervento è erogato anche in forma individuale, tramite colloqui e consulenze ad personam e durante il percorso viene dato il giusto spazio alle famiglie degli allievi, riunite nei gruppi multifamiliari.

Per ognuno dei partecipanti viene, inoltre, studiato un progetto individuale. A tale scopo è fondamentale la stretta collaborazione fra l'equipe interna al progetto e gli operatori del Servizio inviante, con i quali vi è un costante confronto circa gli obiettivi da raggiungere, lo stato psicofisico dell'utente e le strategie di intervento più congeniali alla peculiarità della situazione in esame.

“Attualmente il progetto ha chiuso la seconda edizione”

Ad aprile del 2019, al termine della I edizione, si è tenuta una giornata divulgativa e seminariale, presso la Sala Basaglia del Santa Maria della Pietà, durante la quale hanno partecipato attivamente gli allievi attraverso foto, riprese video e testimonianze dirette.



9. Mappa dei servizi

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

AREA TERRITORIALE ASL ROMA1

- MUNICIPIO I
 - SRTR Via Monte Santo
 - CD Via Monte Santo
 - CD Via Plinio (PIPSM)
 - Presidio Via Plinio (PIPSM)
 - GA Oslavia (PIPSM)
 - GA Via Braccina
 - GA Via Bramante
 - Assistenza Domiciliare Programmata

- MUNICIPIO II
 - GA Turchia
 - SRTR Sabrata
 - CD Colpo D'Ala (PIPSM)
 - Presidio Colpo D'Ala (PIPSM)
 - SRSR De Sanctis (PIPSM)

- MUNICIPIO III
 - SRTR Via Marcigliana
 - GA Quarrata 7
 - GA Quarrata 15

- MUNICIPIO XIII
 - SRTR Castel di Guido
 - CD Valle Aurelia
 - Assistenza Domiciliare Programmata

- MUNICIPIO XIV
 - CD Via Borromeo
 - CD Gasparri
 - SRSR Gasparri
 - SRTR Primavalle
 - SRTR Casal Piombino (PIPSM)
 - Assistenza Domiciliare Programmata

- MUNICIPIO XV
 - Centro Diurno Antonino di Giorgio
 - SRSR Galline Bianche
 - CSM Antonino Di Giorgio (SISP)
 - Assistenza Domiciliare Programmata

AREA TERRITORIALE ASL ROMA2

- MUNICIPIO I
 - App. supportato Via Principe Eugenio

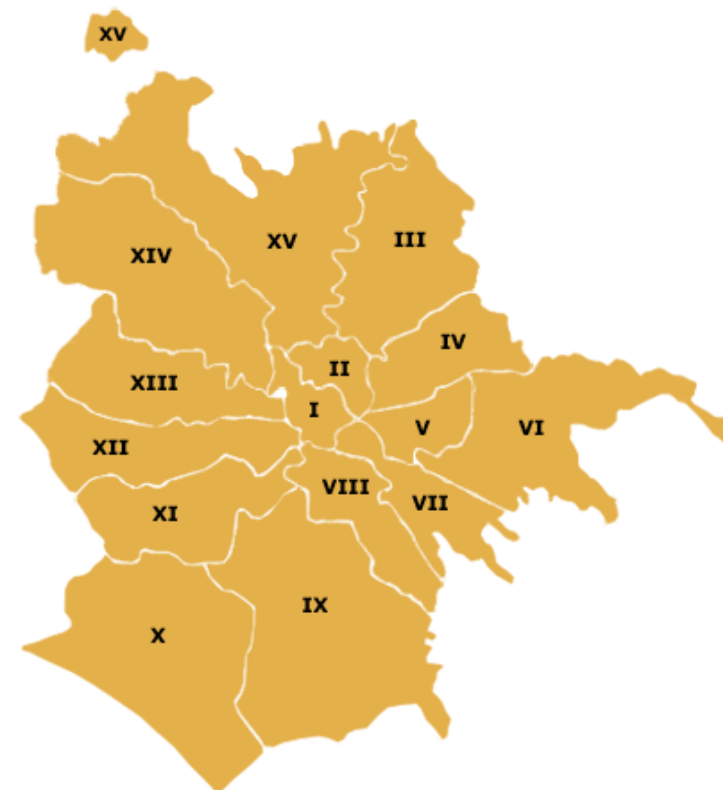
- MUNICIPIO V
 - App. supportato Via Latisana
 - App. supportato Via Sebastiani
 - App. supportato Via Benco

- MUNICIPIO VI
 - App. supportato Progetto Alba

- MUNICIPIO VII
 - App. supportato Via Salesiani

- MUNICIPIO VIII
 - App. supportato Via Fiorini

- MUNICIPIO IX
 - App. supportato Via Kafka
 - App. supportato Via Frignani
 - App. supportato Via Pianoro
 - App. supportato Via Sabatini



AREA TERRITORIALE ASL ROMA 3

- MUNICIPIO X
 - Appartamento personalizzato Via Cagli
 - Appartamento personalizzato Via Acilia
 - Appartamento personalizzato Via Quinqueremi
 - CD Tagaste

- MUNICIPIO XI
 - Centro Diurno Via Giovagnoli
 - Appartamento personalizzato Via della Pisana
 - Appartamento personalizzato Via Bagni a Ripoli
 - Appartamento personalizzato Via Valagussa
 - Appartamento personalizzato Via Pescaglia
 - CD Via Mazzacurati
 - SRSR Corviale, Via Mazzacurati
 - SRTR Via Catacombe di Generosa

- MUNICIPIO XII
 - Appartamento personalizzato Via Scarperia
 - Appartamento personalizzato Via Fruguele
 - Appartamento personalizzato Via Bombelli
 - Appartamento personalizzato uomini Via Greppi
 - Appartamento personalizzato donne Via Greppi
 - Appartamento personalizzato Via Revoltella
 - Appartamento personalizzato Via Dolce Acqua
 - Appartamento personalizzato Via Giberti
 - CD Giovagnoli

10. Immigrazione ed inclusione sociale

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

10.1 - Esperienze nel settore dell'immigrazione

Da **Febbraio 2020** gestisce il **Progetto ANAM** "Centro Clinico di Prevenzione Psicosociale per Migranti", nasce a 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, abbiamo riscontrato la totale assenza in quel territorio di servizi di supporto psicologico dedicati ai migranti.

L'ANAM, che ha sede nei locali dell'ATC di Cagliari in zona centrale e ben collegata col resto della città, fornisce percorsi di psicoterapia individuale, familiare e di coppia, consulenza psichiatrica, counseling psicosociale, assistenza legale, attività di gruppo, trattamenti osteopatici e orientamento ai servizi.

Si avvale 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 è composta da psicoterapeuti, counselors, operatore legale, osteopata, psichiatra e supervisore clinico.

L'accesso è libero e gratuito e non prevede filtri relativi alla posizione documentale.

Intende intervenire sulle prime manifestazioni di malessere psichico, 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 **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 alla 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.

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 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'équipe multidisciplinare, pluriculturale e plurilingue. Gli operatori sono organizzati in turni e si occupano di tutti i livelli d'intervento previsti dal progetto:

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

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

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

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

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

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

11. Attività professionali rivolte agli anziani

11.1 - Casa di riposo Casa Sabate

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

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

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

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

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

11.2 - Anziani 2.0

Realizzazione e Gestione del Progetto "Anziani 2.0 potenzialità in rete e più tempo di vita" dal 2016 al 2017, in Convenzione con il Comune di Trevignano Romano.

Il progetto ha previsto - azioni di promozione e sostegno dell'invecchiamento attivo con scambi intergenerazionali e con valore aggiunto per l'intera comunità; - azioni integrate che hanno sviluppato best practice, migliorando la qualità della vita degli anziani, valorizzandoli nel territorio di appartenenza.

12. Attività professionali rivolte ai minori

12.1 Casa-famiglia per minori “La Chiocciola”

La Chiocciola è una struttura di tipo familiare autorizzata ai sensi della L.R. 12 dicembre 2003, n. 41. La casa Famiglia La Chiocciola è situata nelle vicinanze del centro abitato del Comune di Labico (RM).

La Chiocciola è nata dalla volontà della Dirigenza della Cooperativa di coniugare la propria lunga esperienza nell’assistenza e nell’integrazione sociale di persone in condizioni di fragilità, con l’esperienza specifica nel settore dell’assistenza ai minori, di un’equipe già operativa sul territorio che da molti anni si occupa dell’intervento a favore di Minori e donne con figli minori in stato di grave disagio socio-ambientale- familiare.

La Casa Famiglia ospita fino a un massimo di sei Minori di età non superiore agli undici anni, di entrambi i sessi, anche disabili, che si trovano in situazioni di difficoltà o emergenza, per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o 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 di un provvedimento del Tribunale;
- provenienti da gravi situazioni familiari: alta conflittualità genitoriale oppure con genitori con problemi legati alla malattia mentale, alla tossicodipendenza, all’etilismo, alla devianza, alla violenza.

È possibile inserire, in aggiunta al limite previsto, ulteriori due Minori per rispondere ad eventuali esigenze di pronta accoglienza.

La struttura è idonea e il progetto prevede la possibilità di offrire ospitalità anche a giovani mamme con figli Minori, inviate dai Servizi Sociali, che si trovano in stato di disagio e che necessitano di assistenza, tutela e sostegno.

La permanenza nella Casa 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.

La Chiocciola ha 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 operatori, i quali assolvono una funzione assistenziale e educativa anche attraverso l’organizzazione della vita quotidiana di tipo familiare.

12.2 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.

13. Attività professionali rivolte alle donne in difficoltà

13.1 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.

La Casa Famiglia promuove progetti di inclusione sociale e offre il sostegno necessario per riattivare la capacità di sapersi orientare all'interno delle offerte e delle possibilità in 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 operatori.

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.



14. Tirocini e volontariato

14.1 - Tirocini

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

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

I tirocinanti sono impegnati in attività di:

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

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

14.2 - 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.

15. Sistema interno di valutazione della qualità dei servizi erogati

15.1 - Linee guida

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

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

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

- Informazione
- Risorse Umane
- Qualità

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

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

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

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

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

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

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

15.2 - 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.

16. 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.

16.1 - 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 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.

16.2 - Forme di risarcimento

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

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

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



AELLE IL PUNTO Società Cooperativa Sociale E.T.S. Impresa Sociale
COOPERATIVA di tipo A

COSTITUITA a Roma il 17 giugno 1980

PARTITA IVA: 01252201007

C.F.: 03868910583

Certificazione QUALITÀ: ISO 9001 Settore EA38

Sede legale e amministrativa: Via 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.