

# *BILANCIO SOCIALE 2021*

## *COOPERATIVA SOCIALE CERALACCHA*



**C'era una volta  
Ceralaccha.  
E grazie a voi  
ci sarà ancora.**

ONLUS  
*Ceralaccha*

## Informazioni generali

**Codice fiscale:** 09136001006

**Partita iva:** 09136001006

**Sede legale:** Via Mirandola, 7 - 00182 Roma RM

**Sedi secondarie:**

**Numero R.E.A.:** 1142302

**Numero Iscrizione Albo cooperative:** A189292 - sezione  
cooperative a mutualità prevalente

**Iscritta nel Registro Imprese di:** ROMA al n.  
09136001006

La Cooperativa opera prevalentemente nell'ambito del  
territorio del Comune di Roma Capitale, nei Municipi:  
I, II, XIII, XV



## Natura della Cooperativa:

La Cooperativa ha optato per l'applicazione della disciplina delle società a responsabilità limitata. La cooperativa, essendo qualificata "sociale", ha natura di ONLUS di diritto ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. 4 dicembre 1997, n. 460 e, rispettando le norme di cui alla legge 8 novembre 1991 n. 381, è considerata cooperativa a mutualità prevalente ai sensi e per gli effetti dell'art. 111 - septies delle disposizioni di attuazione del codice civile.

Le cooperative sociali ed i loro consorzi acquisiscono di diritto la qualifica di impresa sociale, indipendentemente da una qualsiasi loro determinazione in tal senso e applicano le disposizioni del D.Lgs. n. 11212017 nel rispetto "della normativa specifica delle cooperative (Legge n. 38111991), ed in quanto compatibili", fermo restando l'ambito di attività di cui all'art. I della citata Legge n. 38111991, come modificato ai sensi dell'art. 17, comma I del citato Decreto (ex art. 1, comma 4 del Decreto stesso).

A ciò si aggiunga che le cooperative sociali, in quanto imprese sociali di diritto, sono altresì automaticamente Enti del Terzo Settore (art. 4, comma I e art. 46, comma 1, lett. d), D.Lgs. n. 11712017, Codice dei Terzo Settore, di seguito CTS).

La nostra cooperativa "sociale" essendo soggetta alla Legge n. 38111991, è allo stesso tempo una cooperativa a mutualità prevalente (vedi art. 111 -septies delle disposizioni di attuazione del c.c.), un'impresa sociale ed un Ente del Terzo Settore.



La Cooperativa "Ceralaccha" è un' Impresa Sociale che si occupa prevalentemente di Persone con disabilità.

E' stata costituita nel Settembre 2006 ad opera di una parte di operatori che già da molti anni sono impegnati nel mondo Associazionistico e di volontariato in ambito locale, nazionale e internazionale.

La scelta di costituirsi in Cooperativa sociale nasce dalla volontà di realizzare una struttura organizzativa in grado di offrire l'esperienza e la forte motivazione dei propri componenti anche nei Servizi formali, istituiti dai vari Enti territoriali in favore delle persone con disabilità. A tal fine, la nostra Cooperativa si è strutturata per fornire una serie articolata di interventi flessibili e personalizzati per collaborare alla realizzazione di un **"Welfare di comunità"** che, oltre a fornire attività di supporto e di aiuto, sia in grado di "connettere" il bisogno ed i diritti della persona svantaggiata e dei propri familiari con la rete delle risorse formali e informali presenti nel loro contesto di vita.

Crediamo che fare impresa sociale nel rispetto dei principi di solidarietà e professionalità in base a regole di accreditamento e sussidiarietà significa fare "servizio pubblico" e, in coerenza con tale convinzione, la nostra Cooperativa si è dotata di un sistema di responsabilità sociale.

Pertanto, a garanzia dei diritti degli utenti e dei mandati istituzionali dei vari committenti ogni servizio affidato e gestito sarà regolato da uno specifico Regolamento, da una specifica Carta del Servizio e da un Codice Etico che rappresentano gli strumenti fondamentali della Responsabilità Sociale della Cooperativa sociale Ceralaccha.

---





La nostra Cooperativa opera attualmente con una struttura di tipo orizzontale e non verticistica in cui ogni componente partecipa attivamente alla definizione degli assetti organizzativi e dei programmi di sviluppo della stessa.

Una struttura organizzativa ed operativa in via di implementazione che si è dotata di personale di varie qualifiche funzionali sia per la gestione dei servizi attualmente erogati con autonoma responsabilità, sia per la gestione di quelli per i quali è prevista la prossima attivazione.

A tal fine nel nostro organico sono presenti Psicologi, Assistenti Sociali, Educatori Professionali, Terapisti della Comunicazione, Operatori Socio Sanitari, Assistenti Domiciliari e dei Servizi Tutelari, Tecnici di Laboratorio, Operatori educativi scolastici, Autisti, Responsabili Amministrativi e Collaboratori tecnico-amministrativi e si avvale delle attività integrative di soci volontari e di tirocinanti delle varie scuole Universitarie e di formazione professionale ad indirizzo sociale e socio sanitario.

Mondo Ceralàcc<sup>h</sup>a'

Ceralàcc<sup>h</sup>a'  
CasA<sup>A</sup>lotti

CompA<sup>A</sup>gnia teatrA<sup>A</sup>le

Ceralàcc<sup>h</sup>a'  
CesA<sup>A</sup>no

Ceralàcc<sup>h</sup>a'  
A<sup>A</sup>ssociazione



Ceralàcc<sup>h</sup>a'  
formA<sup>A</sup>zione

Ceralàcc<sup>h</sup>a'  
A<sup>A</sup>gricola

Ceralàcc<sup>h</sup>a'  
laborA<sup>A</sup>tori

Cenalàcc<sup>h</sup>a'

Ceralàcc<sup>h</sup>a'  
AbitA<sup>A</sup>re

Ceralàcc<sup>h</sup>a'  
CooperA<sup>A</sup>tiva



# Cosa facciamo

Fin dalla sua costituzione la Cooperativa ha operato in modo associativo nei diversi territori dei Municipi I° - II° - XIII - XV di Roma Capitale e nel Comune di Formello, spesso appoggiandosi alle parrocchie locali o alle reti esistenti.

In tali territori e nel corso degli anni ha realizzato attività per circa ottanta persone con disabilità sia fisica che cognitiva, ampliando la loro rete amicale rafforzandola con legami duraturi e continuativi.

Tra i progetti precedentemente gestiti ricordiamo:

“Io ceralaccha”: progetto terminato nel 2014 finalizzato alla elaborazione e realizzazione di un libro in cui i ragazzi con disabilità hanno espresso e raccolto i loro pensieri su varie tematiche della propria vita (l'amore, l'amicizia, la famiglia, ecc.). Il laboratorio è stato svolto presso una struttura logistica di Via del Casaletto in Roma.

“Arte in passerella”: progetto terminato nel 2012 finalizzato all'ideazione, realizzazione e confezionamento di una collezione di capi di abbigliamento da portare in passerella in occasione di sfilate locali di moda. Le attività sono state realizzate presso il laboratorio gentilmente concesso dalla stilista figurinista di moda Laura Zagaglia sito in zona Casalotti Boccea.

“Un vaso...non per caso!!!” progetto effettuato dal 2006 al 2009 in cui, con il coinvolgimento di familiari e volontari, i ragazzi con disabilità hanno realizzato circa 500 vasi l'anno decorati con la tecnica del decoupage. I vasi così decorati sono stati offerti dai in occasione di mostre itineranti durante le festività ed eventi particolari ricevendone in cambio piccole somme destinate all'autofinanziamento dell'attività.

I servizi attualmente attivati dalla nostra Cooperativa sono gestiti con autonoma responsabilità e in collaborazione con vari soggetti del territorio.

## Le nostre modalità operative

La nostra Cooperativa Sociale opera secondo modalità di intervento che pongono l'individuo come soggetto attivo in un sistema di relazioni e di risorse territoriali. Attraverso le proprie figure professionali offre interventi caratterizzati da un'elevata qualità professionale, da un alto grado di personalizzazione e di flessibilità organizzativa.

In tale orientamento, le persone destinatarie dei servizi gestiti e/o di prossima attivazione vengono riconosciuti come **soggetti attivi nel percorso di aiuto**, soggetti quindi in grado di accettare e concordare tale processo, di riconoscerne e valutarne gli esiti finali.



# LE NOSTRE

## ATTIVITÀ

### SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE E DI GRUPPO

Anno di attivazione del servizio

Giugno 2020

Finalità del servizio

Promuovere, mantenere e, ove possibile, potenziare le autonomie personali e sociali degli utenti con disabilità partecipanti

Forma di gestione

Con autonoma responsabilità e in collaborazione con l'Associazione "Ceralaccha"

Destinatari

10 persone con disabilità cognitiva Municipi XIII, XV, I di ROMA

Interventi previsti

Assistenza individuale (a supporto dell'attività di gruppo) e di gruppo (un laboratorio settimanale)

Giorni e orario di realizzazione delle attività

Assistenza individuale, quando è richiesto, due ore martedì o giovedì mattina dalle 10:00 alle 12:00

Attività di gruppo giovedì dalle 17:00 alle 19:00 e venerdì dalle 15,30 alle 17,30

Sede di svolgimento del servizio

Presso le sedi parrocchiali di Casalotti (MUN. XIII e di Cesano MUN. XV)

Operatori impiegati

Un operatore per l'individuale

Un educatore e un operatore per le attività di gruppo

Modalità di accesso al servizio

La modalità di accesso si svolge in tre fasi:

- Manifestazione di interesse dell'utente tramite domanda
- Presenza in carico dell'istruttoria con colloquio individuale e con la famiglia
- Periodo di prova di due mesi prima dell'inserimento definitivo

Costi del servizio

Il servizio è gratuito per l'utenza i costi sono sostenuti dall'Associazione Ceralaccha ONLUS



# LE NOSTRE

## ATTIVITÀ

### Laboratorio radiofonico "Il timbro di Ceralaccha"

Anno di attivazione del laboratorio

2019

Finalità del servizio

Migliorare la comunicazione, l'autostima e le capacità relazionali dei ragazzi con disabilità partecipanti.

Forma di gestione

Con autonoma responsabilità e in collaborazione con "Radio Caos Italy"

Destinatari

10 persone con disabilità cognitiva

Interventi previsti

Il laboratorio viene svolto in due fasi:

-una prima fase in cui i ragazzi con disabilità, supportati dagli operatori, preparano la puntata, con la creazione della scaletta, la scelta degli argomenti e la creazione di piccole gag;

-una seconda fase, della durata di un'ora, in cui gli stessi ragazzi vanno in diretta radio presso lo studio radiofonico

Giorni e orario di realizzazione delle attività

Le trasmissioni radiofoniche vengono effettuate per un'ora a settimana (dalle ore 11:00 alle ore 12:00 del mercoledì) mentre la attività finalizzate alla preparazione della trasmissione vengono effettuate un'ora prima della diretta.

Sede di svolgimento del servizio

Le attività di preparazione e trasmissioni radiofoniche vengono effettuate presso la sede dello studio radiofonico sita nel territorio del Municipio Roma II in via Eugenio Torelli Violier 17

Operatori impiegati

Un operatore e un tecnico radiofonico messo a disposizione dalla Radio

Modalità di accesso al servizio

La modalità di accesso si svolge in tre fasi:

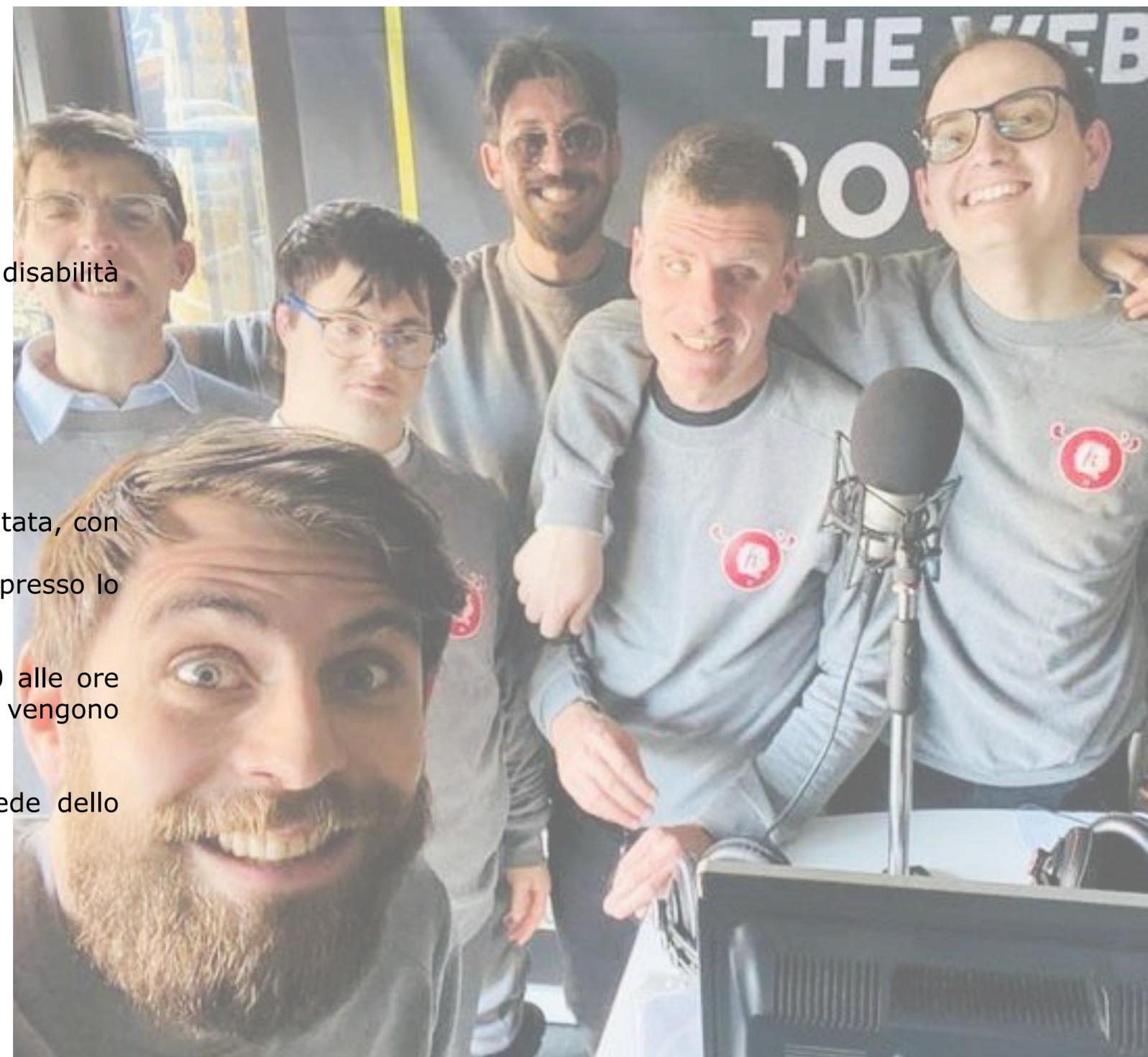
-Manifestazione di interesse dell'utente tramite domanda

-Presenza in carico dell'istruttoria con colloquio individuale e con la famiglia

-Periodo di prova di due mesi prima dell'inserimento definitivo

Costi del servizio

Il costo del servizio è totalmente a carico della Cooperativa



# LE NOSTRE

# ATTIVITÀ

## Laboratorio per la vita indipendente "Casa Ceralaccha"

**Anno di attivazione del laboratorio**

Il servizio è attivo dall'anno 2016

**Finalità del servizio**

Permettere la sperimentazione di percorsi di vita indipendente attraverso la costituzione di gruppi amicali funzionali alla realizzazione di un progetto di vita in coabitazione.

**Forma di gestione**

Con autonoma responsabilità e in collaborazione con l'Associazione "Ceralaccha"

**Destinatari**

15 persone con disabilità cognitiva

**Interventi previsti**

Oltre agli interventi propedeutici effettuati unitamente con i familiari degli utenti afferenti al servizio finalizzati alla valutazione delle singole compatibilità tra utenti e alla definizione di un piano di fattibilità del percorso di coabitazione, nel servizio vengono effettuati: • interventi di accompagnamento e supporto per favorire l'uscita graduale dal proprio nucleo familiare; • interventi di supporto alla domiciliarità; • interventi per favorire l'accrescimento della consapevolezza e per l'abilitazione e lo sviluppo delle competenze e l'autonomia per una migliore gestione della vita quotidiana, anche attraverso tirocini strutturati.

**Giorni e orario di realizzazione delle attività**

Un weekend al mese sabato/domenica

**Sede di svolgimento del servizio**

Dal giugno 2016 a Luglio 2020 il servizio è stato effettuato presso un appartamento messo a disposizione dall'Associazione Ceralaccha sito in un Via Spallanzani 36/A, da ottobre 2020 ad oggi il servizio viene gestito presso altra abitazione, messa a disposizione dalla medesima Associazione, sita in via di Monte Parioli 8.

**Operatori impiegati**

Due operatori a weekend

**Modalità di accesso al servizio**

La modalità di accesso si svolge in tre fasi:

- Manifestazione di interesse dell'utente tramite domanda
- Presenza in carico dell'istruttoria con colloquio individuale e con la famiglia
- Periodo di prova di due mesi prima dell'inserimento definitivo

**Costi del servizio**

Il servizio è gratuito per l'utenza i costi sono sostenuti dall'Associazione Ceralaccha ONLUS



# LE NOSTRE

## ATTIVITÀ

### Laboratorio "Tutti sul palco"

Anno di attivazione del laboratorio

Dal 2006

Finalità del servizio

"Tutti sul palco" è un progetto in cui è prevista la realizzazione dei seguenti laboratori:

- un laboratorio di animazione teatrale finalizzato a favorire lo sviluppo delle potenzialità espressive, della consapevolezza del proprio schema corporeo e delle capacità relazionali da parte di ogni soggetto con disabilità partecipante;
- un laboratorio di lettura e scrittura creativa finalizzato a favorire le capacità astrattive delle persone con disabilità partecipanti, di potenziare la coesione reciproca degli stessi e, attraverso la lettura, di accrescere ed affinare le loro capacità affettive e relazionali.

Forma di gestione

Le attività vengono realizzate con autonoma responsabilità in collaborazione con la regista Francesca Rotolo e l'attore Rocco Piciulo.

Destinatari

20 persone con disabilità cognitiva Municipi XIII, XV, I di ROMA

Interventi previsti

Attività di gruppo

Giorni e orario di realizzazione delle attività

Le attività vengono realizzate attraverso un incontro settimanale (ogni giovedì dalle ore 17:00 alle ore 19:00 )

Sede di svolgimento del servizio

Le attività vengono realizzate presso i locali gentilmente concessi dall'Istituto Comprensivo Boccea 590, in Via di Boccea n. 590 (nel territorio del Municipio XIII - Roma)

Operatori impiegati

Un operatore e un maestro d'arte

Modalità di accesso al servizio

La modalità di accesso si svolge in tre fasi:

- Manifestazione di interesse dell'utente tramite domanda
- Presenza in carico dell'istruttoria con colloquio individuale e con la famiglia
- Periodo di prova di due mesi prima dell'inserimento definitivo

Costi del servizio

Il servizio è gratuito per l'utenza i costi sono totalmente a carico della Cooperativa



# LE NOSTRE

## ATTIVITÀ

### Laboratorio "Arte per Aria"

Anno di attivazione del laboratorio

Dal 2007

Finalità del servizio

"Arte per Aria" è un laboratorio stabile finalizzato a favorire lo sviluppo delle potenzialità espressive, artistiche e delle capacità relazionali da parte di ogni soggetto con disabilità partecipante

Forma di gestione

L'attività viene realizzata con autonoma responsabilità.

Destinatari

10 persone con disabilità cognitiva

Interventi previsti

Attività di gruppo

Giorni e orario di realizzazione delle attività

Le attività vengono realizzate attraverso un incontro settimanale (ogni giovedì dalle ore 16 alle ore 17 )

Sede di svolgimento del servizio

Le attività vengono realizzate presso i locali gentilmente concessi dalla Parrocchia Terra Santa di Casalotti, in Via di Boccea n. 590 (nel territorio del Municipio XIII - Roma).

Operatori impiegati

Un maestro d'arte e un operatore

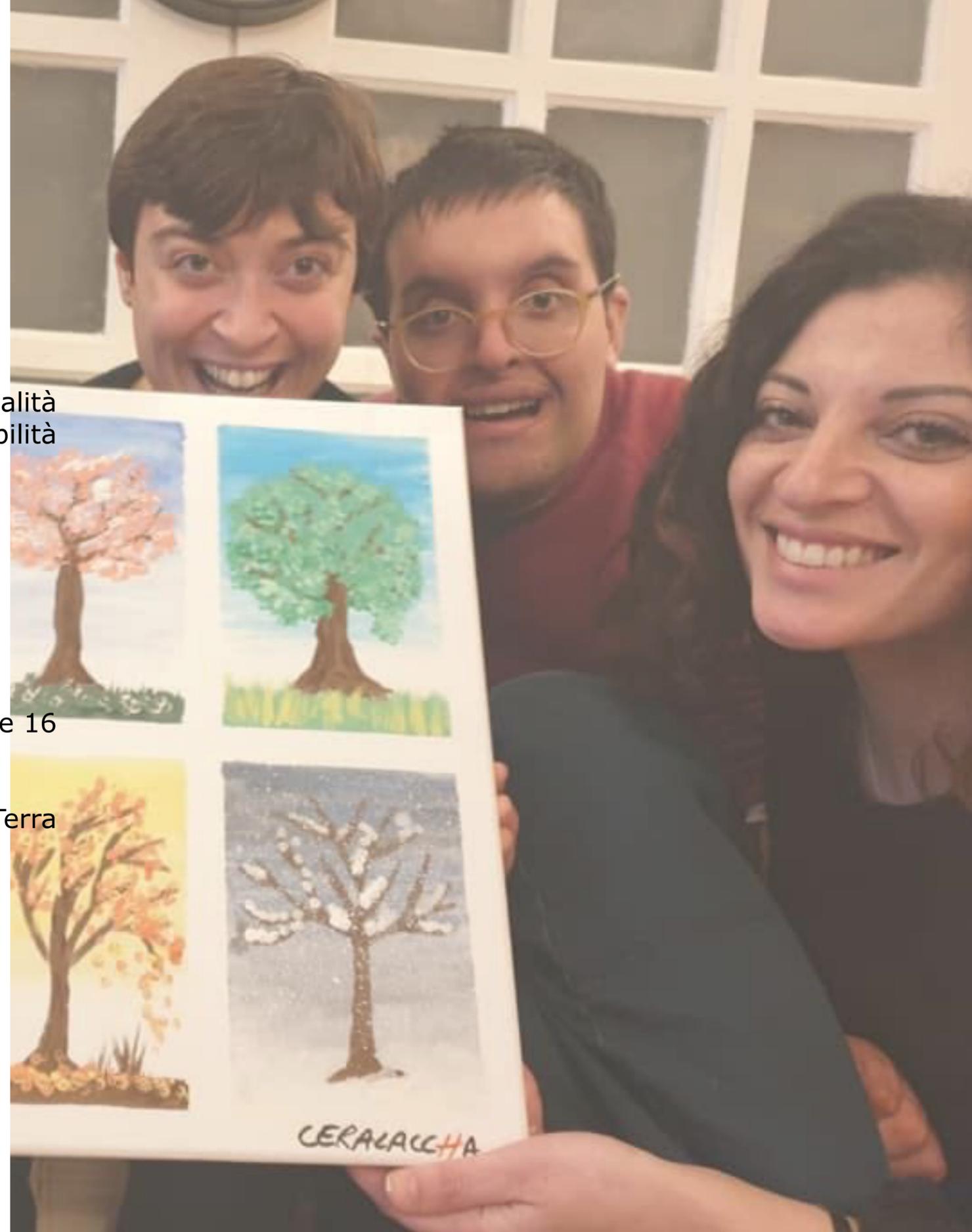
Modalità di accesso al servizio

La modalità di accesso si svolge in tre fasi:

- Manifestazione di interesse dell'utente tramite domanda
- Presenza in carico dell'istruttoria con colloquio individuale e con la famiglia
- Periodo di prova di due mesi prima dell'inserimento definitivo

Costi del servizio

Il servizio è gratuito per l'utenza i costi sono totalmente a carico della Cooperativa



# LE NOSTRE

## ATTIVITÀ

### Laboratorio "Ceralacchiamo"

Anno di attivazione del laboratorio  
2012

Finalità del servizio

"Ceralacchiamo" è un laboratorio stabile finalizzato a favorire lo sviluppo delle potenzialità espressive, della consapevolezza del proprio schema corporeo e delle capacità relazionali da parte di ogni soggetto con disabilità partecipante

Forma di gestione

L'attività viene realizzata con autonoma responsabilità.

Destinatari

8 persone con disabilità cognitiva

Interventi previsti

Attività di gruppo

Giorni e orario di realizzazione delle attività

Le attività vengono realizzate attraverso un incontro settimanale (ogni venerdì dalle ore 17:30 alle ore 18:30 )

Sede di svolgimento del servizio

Le attività vengono realizzate presso i locali gentilmente concessi dalla Parrocchia San Sebastiano di Cesano (nel territorio del Municipio XV - Roma).

Operatori impiegati

Un operatore

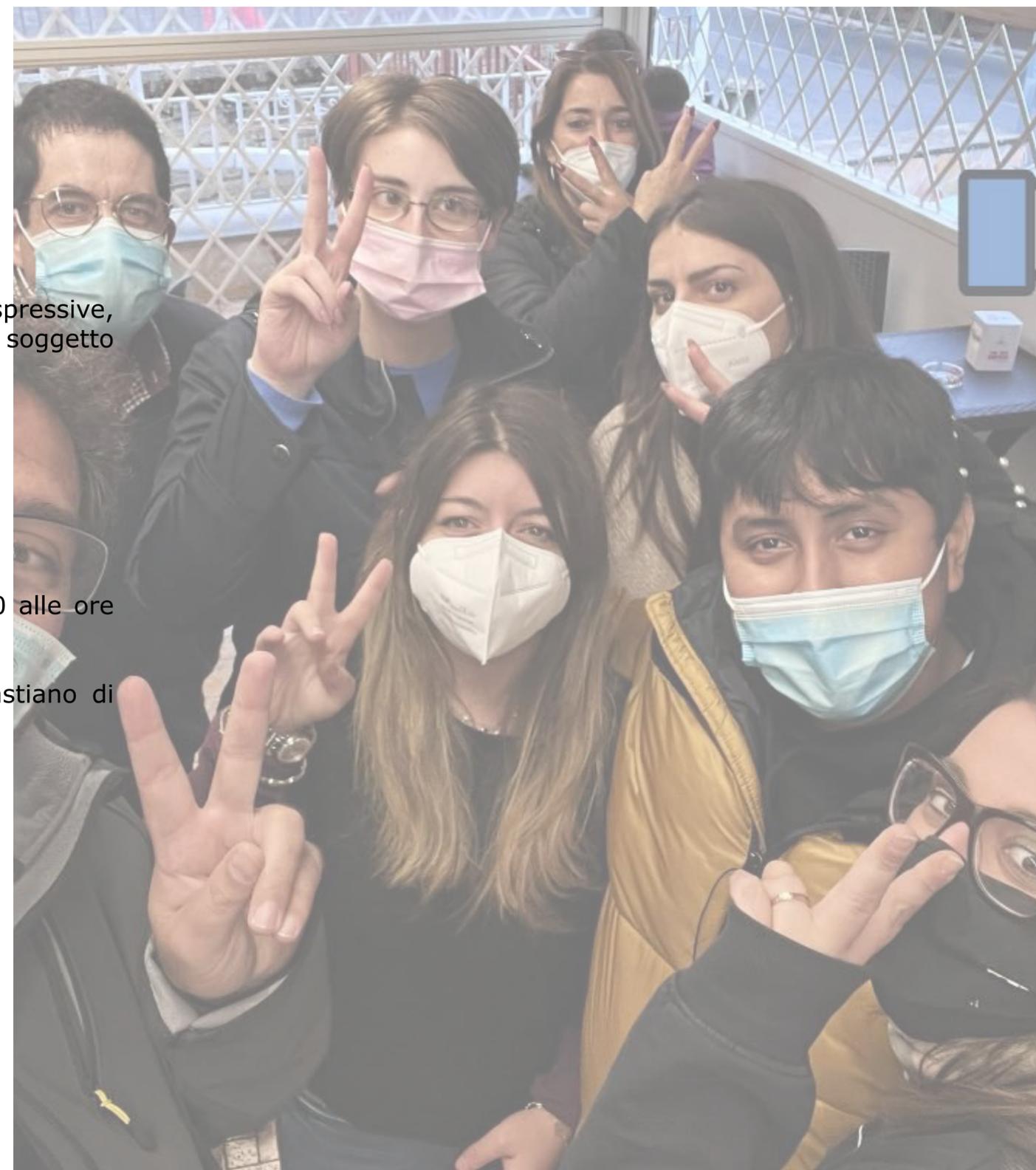
Modalità di accesso al servizio

La modalità di accesso si svolge in tre fasi:

- Manifestazione di interesse dell'utente tramite domanda
- Presenza in carico dell'istruttoria con colloquio individuale e con la famiglia
- Periodo di prova di due mesi prima dell'inserimento definitivo

Costi del servizio

Il servizio è gratuito per l'utenza i costi sono totalmente a carico della Cooperativa



# LE NOSTRE

## ATTIVITÀ

### Progetto "Agricoliamo"

Anno di attivazione del progetto

Finalità del progetto

Il progetto ha come finalità quella di consentire a persone con disabilità di realizzare un percorso di formazione per l'acquisizione delle competenze e tecniche necessarie per partecipare alla gestione integrata di un programma di tipo prevalentemente agricolo.

Forma di gestione

L'attività viene realizzata con autonoma responsabilità nell'ambito del progetto Custodia "attiva" della Regione Lazio

Destinatari

Persone diversamente abili dei territori di appartenenza della Cooperativa

Interventi previsti

Attività in prevalenza agricola

Giorni e orario di realizzazione delle attività

Lo spazio è messo a disposizione dell'utenza ed è fruibile tutta la settimana in orario diurno 8:30/17:00

Sede di svolgimento del servizio

Le attività vengono realizzate all'interno nell'area Casalotti - Mazzalupo comparto 6-7

Operatori impiegati

Volontari e manutentori

Modalità di accesso al servizio

La modalità di accesso si svolge in due fasi:

- Manifestazione di interesse dell'utente tramite domanda
- Presenza in carico dell'istruttoria con colloquio individuale e con la famiglia

Costi del servizio

Il servizio è gratuito per l'utenza i costi di gestione sono totalmente a carico della Cooperativa



# LE NOSTRE

## ATTIVITÀ

### Progetto "Cenalaccha"

Anno di attivazione del progetto

2010

Finalità del progetto

Il progetto ha come finalità quella di consentire a persone con disabilità di realizzare un percorso di formazione per l'acquisizione delle competenze e tecniche necessarie per partecipare ad un programma di inserimento lavorativo nell'ambito della ristorazione.

Forma di gestione

L'attività viene realizzata con autonoma responsabilità e in collaborazione con il ristorante "Il Fontanile" di Casalotti (municipio XIII).

Destinatari

Interventi previsti

In seguito ad un percorso di formazione specifica, i ragazzi con disabilità vengono supportati nella realizzazione dei piatti, nell'accoglienza degli invitati e nel servizio ai tavoli

Giorni e orario di realizzazione delle attività

Le attività vengono realizzate nel corso di tre eventi per ogni anno

Sede di svolgimento del servizio

Le attività vengono realizzate all'interno del ristorante "Il Fontanile" di Casalotti (municipio XIII).

Operatori impiegati

Operatori e volontari in base al numero dei partecipanti

Modalità di accesso al servizio

Viene chiesto dalla Cooperativa la partecipazione al progetto dopo un primo anno di frequenza alle attività proposte dalla Cooperativa

Costi del servizio

Il servizio è gratuito per l'utenza i costi sono totalmente a carico della Cooperativa



# LA NOSTRE NUOVE ATTIVITA'

## “DOPO DI NOI”

A novembre 2021 sono stati attivati per il Servizio DOPO DI NOI in convenzione col comune di Roma municipi XIII e XV n. 4 pacchetti assistenziali

### Anno di attivazione del laboratorio

Novembre 2021

### Finalità del servizio

Permettere la sperimentazione di percorsi di vita indipendente attraverso la costituzione di gruppi amicali funzionali alla realizzazione di un progetto di vita in coabitazione.

### Forma di gestione

In convenzione con i municipi XIII e XV del compendi Roma

### Destinatari

4 persone con disabilità cognitiva

### Interventi previsti

Oltre agli interventi propedeutici effettuati unitamente con i familiari degli utenti afferenti al servizio finalizzati alla valutazione delle singole compatibilità tra utenti e alla definizione di un piano di fattibilità del percorso di coabitazione, nel servizio vengono effettuati: • interventi di accompagnamento e supporto per favorire l'uscita graduale dal proprio nucleo familiare; • interventi di supporto alla domiciliarità; • interventi per favorire l'accrescimento della consapevolezza e per l'abilitazione e lo sviluppo delle competenze e l'autonomia per una migliore gestione della vita quotidiana, anche attraverso tirocini strutturati.

### Giorni e orario di realizzazione delle attività

In base ai piani di intervento definiti dall'equipe territoriale

### Sede di svolgimento del servizio

il servizio è svolto in prevalenza presso un appartamento messo a disposizione dall'Associazione Ceralaccha sito in un Via di Monte Parioli 8.

### Operatori impiegati

In base ai piani di intervento definiti dall'equipe territoriale

### Modalità di accesso al servizio

La modalità di accesso è regolata dal servizio territoriale di riferimento

### Costi del servizio

Il servizio è in convenzione con i municipi XIII e XV del comune di Roma



# LA NOSTRE NUOVE ATTIVITA'

## “Pacchetti vacanza per persone con disabilità”

Finanziati dal Fondo Sociale Europeo del POR Lazio 2014/2020, nell'ambito dell'Asse 2 “Inclusione Sociale” la Cooperativa ha realizzato nel maggio 2021 tre soggiorni vacanza rivolto a persone con disabilità grave

Periodo di attivazione del servizio

Maggio 2021

Finalità del servizio

Inclusione sociale di persone con disabilità

Forma di gestione

In convenzione con la Regione Lazio

Destinatari

12 persone con disabilità cognitiva

Interventi previsti

Interventi di iclusioni sociale attraverso periodi di vacanza realizzate all'interno della regione Lazione

Giorni e orario di realizzazione delle attività

Soggiorni di 6 giorni 24h/24h

Sede di svolgimento del servizio

Alberghi convenzionati

Operatori impiegati

Complessivamente sono stati impiegati 12 operatori

Modalità di accesso al servizio

La modalità di accesso è regolata dal servizio territoriale di riferimento

Costi del servizio

Il servizio finanziato dal Fondo Sociale Europeo del POR Lazio 2014/2020



A seguire uno schema riassuntivo con progetto/committente/fatturato/periodo/territorio

Tipo progetto/servizio	Committente e fatturato	Partner	Destinatari, tipologia e numero	Durata/data	territorio
Laboratorio teatrale stabile integrato	nessuno	Istituto comprensivo "via <u>boccea</u> 590"	24 ragazzi con disabilità fisica e cognitiva	dal 2015 ad oggi	Municipio XIII
Laboratorio di giardinaggio integrato	nessuno		Attività agricola per 20 persone con disabilità fisica e cognitiva	Dal 2013 ad oggi	Municipio XIII
Percorso di vita indipendente	nessuno	Associazione Ceralaccha ONLUS	15 Persone con disabilità cognitiva	Dal 2017 ad oggi	Municipi II - XIII -XV
Laboratori integrati di cucina	nessuno	Ristorante il Fontanile	20 persone con disabilità fisica e cognitiva	Dal 2016 ad oggi	Municipi I - XIII -XV
Laboratorio stabile di inclusione sociale	nessuno	Chiesa Parrocchiale di San Sebastiano di Cesano	15 persone con disabilità cognitiva del territorio	Dal 2015 ad oggi	Municipio XV
Trasmissione radiofonica gestita da persone con disabilità	nessuno	Radio Caos Italy	8 persone con disabilità sensoriale e cognitiva	Dal 2019 ad oggi	Municipio II
Servizio socio-assistenziale individuale e di gruppo rivolto a persone con disabilità	Associazione Ceralaccha ONLUS Fatturato fino ad ora di 6100,00€	Associazione Ceralaccha ONLUS	15 Persone con disabilità cognitiva	Dal 2020 ad oggi	Municipi I- II - XIII -XV
Pacchetti vacanza per persone con disabilità, misura di natura straordinaria che rientra nella Sovvenzione Globale "efamily"	REGIONE LAZIO Fondo Sociale Europeo Finanziamento di 24.450,00€ (2021) Finanziamento di 24.450,00€ (2022)		24 Persone con disabilità cognitiva	2021-2022	Municipi I- XIII -XV
Servizio "Dopo di Noi" Comune di Roma	Municipi XIII e XV Fatturato totale fino ad ora di 9463,84€		4 Persone con disabilità cognitiva	Dal novembre 2021 ad oggi	Municipi XIII -XV (si svolge sul II Municipio di Roma)
Servizio socio-assistenziale individuale a persone con disabilità	Privati Fatturato totale fino ad ora di 2115€		2 Persone con disabilità cognitiva	Dal novembre 2021 ad oggi	Municipio I e XIII



## Gli obiettivi e gli standard a garanzia della qualità

la Cooperativa "Ceralaccha" garantisce i seguenti obiettivi di qualità:

- la corrispondenza degli interventi ai bisogni delle persone;
- la tutela dei loro diritti e la promozione della loro partecipazione;
- la definizione degli standard qualitativi per i vari servizi;
- l'impegno a verificare e rispettare tali standard;
- la semplificazione delle procedure di contatto tra utenti ed amministrazione;
- la realizzazione di un rapporto di fiducia con l'utenza, fondato sulla chiarezza, trasparenza ed efficacia delle attività gestite;
- la promozione di un rapporto di trasparenza, comunicazione e collaborazione con i portatori d'interesse territoriali;
- l'erogazione di un servizio di buon livello organizzativo e operativo;
- la ricerca costante di maggiori livelli di efficienza ed efficacia.



# I diritti degli utenti

Sia nei servizi gestiti con autonoma responsabilità, sia in quelli di prossima attivazione in forma convenzionata la Cooperativa "Ceralaccha" riconosce agli utenti, ai loro familiari, ai Committenti pubblici o privati nonché ai portatori di interesse della comunità territoriale, la tutela dei seguenti diritti:

- **la personalizzazione degli interventi:** al momento dell'accesso al servizio, unitamente all'utente, ai familiari ed ai Referenti dei Servizi sociali e/o sociosanitari, sarà concordato un progetto di assistenza personalizzato che tiene prioritariamente conto del bisogno degli utenti, dei propri familiari, della esistenza o meno di una rete di sostegno territoriale per l'individuazione di interventi calibrati sulle loro effettive necessità e capacità residuali;
- **la libertà di scelta:** l'utente avrà il diritto di concordare il piano di intervento previsto in suo favore e potrà obiettivamente condividere o meno i tempi e le modalità con cui tali interventi vengono svolti. Potrà altresì scegliere liberamente di fruire degli interventi erogati da altri Enti gestori di Servizi socio-riabilitativi e assistenziali;
- **il rispetto:** gli interventi saranno erogati nel rispetto della dignità e dello stile di vita dell'assistito in ogni momento;
- **la privacy:** le informazioni e i dati personali dell'utente e dei propri familiari saranno trattati nel pieno rispetto delle norme di tutela della privacy delle persone;
- **la professionalità:** l'utente ha diritto ad una assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile;
- **la protezione:** saranno protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell'utente e di chi lo assiste. Gli utenti inoltre saranno protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo;
- **la tutela dai rischi:** il rischio di incidenti o danni agli utenti o al personale sarà minimizzato e in ogni caso, tutelato da adeguate polizze assicurative;
- **la cura degli effetti personali:** gli effetti e gli oggetti personali dell'utente saranno protetti durante l'assistenza;
- **la documentazione:** sarà mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi significativi del percorso assistenziale e gli utenti avranno diritto di accesso ad ampie informazioni affinché possano compiere scelte consapevoli;
- **la chiarezza e la responsabilità:** l'utente avrà il diritto di essere informato sui ruoli e delle responsabilità del personale;
- **l'efficienza:** l'utente avrà il diritto ad usufruire di un servizio finalizzato al raggiungimento degli obiettivi previsti con un razionale impiego di risorse;
- **la continuità:** sarà garantita la continuità del servizio;
- **la qualità del servizio:** in quanto beneficiario diretto di interventi volti al miglioramento della propria qualità di vita, l'utente (e/o i familiari dello stesso) avrà il diritto fondamentale di partecipare alla valutazione degli interventi concordati e di esprimere il suo grado di soddisfazione per la qualità degli interventi ricevuti;
- **gli apprezzamenti e i reclami:** presso gli uffici della Cooperativa sarà attivo uno sportello dei reclami dove l'utente, i familiari, i Servizi sociali ed i portatori d'interesse potranno avanzare i loro apprezzamenti o i loro reclami che saranno gestiti con accuratezza e determinazione;
- **il risarcimento:** sarà riconosciuto all'utente il diritto al risarcimento/ristoro per eventuali danni o disservizi che dovessero verificarsi per responsabilità obiettiva degli operatori della Cooperativa durante lo svolgimento delle attività;
- **la partecipazione:** sarà garantita la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio, attraverso momenti di informazione, incontro e verifica con i responsabili della Cooperativa;
- **la trasparenza:** saranno resi disponibili i risultati della valutazione della qualità del servizio.

## La definizione e la valutazione della qualità

La Cooperativa sociale "Ceralaccha" è accreditata nel Comune di Roma per la gestione di Servizi in favore di persone con disabilità.

La documentazione presentata in sede di Accreditamento contiene gli indicatori di qualità che la Cooperativa è tenuta a rispettare nei propri servizi.

La qualità del Servizio rivolto alla persona con disabilità è da noi concepito come risultato combinato di tre parametri interdipendenti fondamentali che sono:

- **la qualità della struttura organizzativa** elemento che attiene alla dotazione e all'impiego delle risorse per l'ottimale gestione del Servizio ( quantità e qualità del personale impiegato, presenza di procedure e ausili per la programmazione e per il controllo di gestione, procedure e ausili di rendicontazione, ecc);
- **la qualità del processo operativo**: inerente il grado di integrazione e specializzazione con cui vengono esplicate metodologie e tecniche di intervento per il conseguimento degli obiettivi previsti dai Piani socio-riabilitativi e assistenziali degli utenti;
- **la qualità di esito**: elemento che attiene al processo valutativo circa i risultati attesi e conseguiti nella gestione integrata degli interventi, così come percepiti da tutti i soggetti coinvolti nel Servizio.

**La valutazione** è l'attività con cui il nostro Organismo esercita il controllo e il miglioramento della qualità del Servizio e permette di migliorare costantemente sia la propria **struttura organizzativa**, sia l'efficacia e l'efficienza del proprio **processo operativo**

A tal fine, Il nostro sistema di valutazione è un processo continuo che si realizza anche con l'attivazione di canali comunicativi che permettono l'ascolto permanente ed il confronto con tutti i soggetti coinvolti nel Servizio.

Tale processo si articola in una complessa attività multidisciplinare, che consente di avere dei riscontri costanti per il mantenimento e/o la ridefinizione di modelli organizzativi e modalità operative e si concretizza in una costante e periodica attività, realizzata anche con l'ausilio di modulistica dedicata, dei per la rilevazione dei seguenti elementi:

- il grado di soddisfazione degli utenti e/o dei propri familiari;
- il grado di soddisfazione dei Referenti dei Servizi Pubblici coinvolti nel piano di intervento per l'utente;
- il grado di soddisfazione (autovalutazione) degli operatori della Cooperativa.



## Tutela degli Operatori

Agli Operatori è garantita una attenta politica di valorizzazione, incentivazione e gestione delle proprio ruolo attraverso:

- il rispetto e, ove possibile, il miglioramento dei livelli contrattuali di categoria;
- La formazione e l'aggiornamento professionale con corsi e stages svolti annualmente sia internamente alla Cooperativa che presso Enti di formazione convenzionati;
- Interventi di sostegno e supporto professionale tendenti a mantenere un grado di motivazione ottimale soprattutto per gli operatori incaricati agli interventi diretti con gli utenti;
- il monitoraggio costante del clima lavorativo e del loro grado di soddisfazione per il loro coinvolgimento negli aspetti organizzativi ed amministrativi della Cooperativa;
- Interventi di "beatifull exit" tendenti ad offrire una ricollocazione strategica all'interno della struttura organizzativa soprattutto per gli operatori in momentanea difficoltà personale.



## Le Garanzie per il mantenimento e il miglioramento della qualità

Il mantenimento e l'implementazione dell'efficacia e l'efficienza nei Servizi gestiti autonomamente o in collaborazione con altri Enti Pubblici o Privati viene garantito attraverso il rispetto di procedure e modalità di cui la nostra Cooperativa si è dotata per la gestione delle seguenti fasi operative che risultano particolarmente determinanti nella qualità del Servizio:

- **La selezione degli operatori:** viene effettuata tramite colloqui frontali e con l'ausilio di modulistica dedicata in cui, oltre alle competenze professionali e curriculari dei candidati, vengono rilevati anche degli aspetti motivazionali e relazionali degli stessi;

- **L'inserimento di nuovi operatori:** l'inserimento di nuove

figure professionali prevede l'affiancamento nei servizi specifici ad una figura in ruolo di pari qualifica per un periodo necessario per l'acquisizione delle conoscenze e competenze specifiche del Servizio;

- **La formazione e l'aggiornamento professionale:** è l'attività attraverso la quale la Cooperativa migliora costantemente la qualità dei Servizi erogati.

Le attività di formazione e aggiornamento che periodicamente vengono svolte raggiungono lo scopo di incrementare l'efficacia e l'efficienza degli interventi degli operatori attraverso l'acquisizione e il perfezionamento di metodologie e tecniche di intervento in relazione sia ai diversi bisogni dei soggetti a cui si rivolgono, sia agli orientamenti ed alle scelte programmatiche e di sviluppo dei diversi committenti o della Cooperativa stessa.

Per i predetti motivi vengono annualmente programmati ed attuati stage, corsi e seminari di aggiornamento con figure professionali interne ed esterne alla Cooperativa;

- **Il contenimento del turn over degli operatori:** la continua alternanza di operatori diversi (salvo nei casi in cui tale alternanza è stata prevista in sede di programmazione individuale di intervento con i Referenti dei Servizi Sociali Pubblici) crea quasi sempre notevoli difficoltà e confusione nei soggetti assistiti.

Per i predetti motivi, oltre a garantire un alto grado di motivazione lavorativa, che limita fortemente il ricambio degli operatori in ruolo, la Cooperativa, soprattutto nel rispetto della dignità, riservatezza e intimità del cittadino utente, garantirà (salvo cause di forza maggiore) la limitazione nell'alternanza di operatori presso il singolo assistito prevedendo la presenza di un operatore stabile di riferimento che, in caso di assenza, viene sostituito da operatore conosciuto dall'utente che può agevolmente continuare il percorso assistenziale previsto nel piano individuale di intervento specifico;

- **Il coordinamento e la supervisione degli interventi:** tramite operatori di provata esperienza e qualifica professionale sarà garantita sia un adeguato coordinamento delle varie fasi operative, delle competenze e degli interventi dei diversi soggetti coinvolti, o da coinvolgere, nel processo assistenziale (operatori, utenti e/o familiari- Servizi Municipali- ASL- volontariato), sia una costante supervisione degli interventi finalizzata a migliorare il modo di agire degli operatori, facilitando la comprensione delle difficoltà del lavoro attuale e aumentando la capacità di controllare in futuro problemi analoghi;

- **La flessibilità degli interventi.** Vengono garantiti interventi diversificati in risposta alle mutate esigenze dell'utente che dovessero verificarsi anche nell'arco giornaliero.

# Le modalità con cui sono curati i rapporti con i Soggetti coinvolti nei servizi gestiti

La Cooperativa "Ceralaccha" garantisce la cura dei rapporti con i vari Soggetti coinvolti nei servizi attraverso le seguenti modalità:

## **ai committenti:**

- comunicazioni chiare, tempestive, complete e trasparenti;
- il mantenimento dei requisiti e il rispetto delle procedure di gestione dichiarati in sede di accreditamento e/o normate da convenzioni e da regolamenti correlati;
- la ricerca di tecniche e modalità di intervento più efficaci e ausili e prodotti più sicuri nel proprio settore;
- la condivisione e il confronto delle proprie conoscenze tecniche e metodologie di intervento con l'Ente Committente quale Ente prioritariamente interessato alle ricadute positive del Servizio sul territorio;
- la piena disponibilità a partecipare a momenti di co-programmazione e co-progettazione di interventi e servizi migliorativi e/o innovativi.

## **Ai destinatari degli interventi:**

- **l'uguaglianza:** tutti i Servizi erogati dalla Cooperativa rispetteranno il principio di uguaglianza dei diritti e della dignità delle persone, senza distinzione di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche";
- **l'imparzialità:** le attività saranno realizzate secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **la partecipazione:** sarà promossa ogni forma di partecipazione dei Cittadini e sarà garantita un'informazione completa e trasparente e ricercata la massima semplificazione delle procedure;
- **la riservatezza:** sarà garantito il rispetto della privacy e della discrezionalità dei dati inerenti il cliente utente e degli operatori della Cooperativa;
- **la continuità:** sarà garantita la continuità degli interventi e della professionalità del Servizio;
- **la flessibilità:** sarà garantita la diversificazione dei tempi e delle tipologie di intervento anche in funzione delle esigenze emergenti e obiettivamente rilevabili degli utenti;
- **la personalizzazione:** saranno garantiti interventi calibrati sulle effettive necessità, capacità residuali e potenzialità dell'utente. Nella attivazione degli interventi, inoltre, sarà osservato l'orientamento all'individuazione di operatori che rispondono a determinati requisiti di genere, culturali e generazionali, compatibili con le esigenze obiettivamente rilevabili degli utenti;
- **il contenimento del turnover degli operatori:** oltre a garantire un alto grado di motivazione lavorativa, che limita fortemente il ricambio degli operatori in ruolo, la nostra Cooperativa garantisce la limitazione nell'alternanza di operatori presso il singolo soggetto assistito. Tale limitazione sarà realizzata attraverso l'organizzazione di mini èquipe composte da un massimo di 3 operatori organizzati per l'effettuazione delle reciproche sostituzioni in caso di assenza dell'operatore che ha in carico l'utente stesso. Attraverso le predette modalità viene garantita all'utente la presenza di un operatore stabile di riferimento che, in caso di assenza, viene sostituito da operatori conosciuti (max. altri 2 operatori in un anno) che possono agevolmente continuare il percorso assistenziale previsto nel piano individuale di intervento specifico.