

Via Mirandola 7 - 00142 ROMA

Tel. 3207078991

e-mail: cooperativaceralaccha@gmail.com

PEC: cooperativaceralaccha@pec.it

P.I. e C.F. 09136001006

Iscritta alla sezione A dell'Albo Regionale delle cooperative sociali della Regione Lazio con determina n. G09200 del 27/08/20

Accreditata al Registro Unico Cittadino-area Disabili nei municipi I-II-XIII-XV del comune di Roma con determina n. 3023 del 21/09/21



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

ONLUS
Ceralaccha

ONLUS
Ceralaccha

Carta dei Servizi

Aggiornata al 18/11/2021

Indice

<i>Chi siamo.....</i>	<i>Pag. 3</i>
<i>Perché la carta dei servizi</i>	<i>Pag. 3</i>
<i>La nostra struttura organizzativa</i>	<i>Pag. 4</i>
<i>Cosa facciamo</i>	<i>Pag. 5</i>
<i>Le nostre modalità operative</i>	<i>Pag. 14</i>
<i>I diritti degli utenti</i>	<i>Pag. 14</i>
<i>Gli obiettivi e gli standard a garanzia della qualità</i>	<i>Pag. 15</i>
<i>La definizione e la valutazione della qualità</i>	<i>Pag. 15</i>
<i>Le garanzie per il mantenimento e l'implementazione della qualità.....</i>	<i>Pag. 16</i>
<i>Le modalità con cui saranno curati i rapporti con i Soggetti coinvolti nei servizi gestiti</i>	<i>Pag. 17</i>
<i>Impegni e programmi di miglioramento</i>	<i>Pag. 19</i>
<i>Il costo dei servizi</i>	<i>Pag. 19</i>

Chi siamo

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.

Perché la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è la modalità con cui la Cooperativa Ceralaccha concretizza l'impegno ad applicare nei rapporti con gli utenti, i loro familiari, i Committenti dei vari Servizi e, in generale, i portatori di interesse del territorio, i principi dichiarati nella sua Carta Etica.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico che in funzione dei cambiamenti e degli sviluppi ha la necessità di essere adeguato nel corso del tempo. A tale scopo è previsto il suo riesame annuale con l'eventuale aggiornamento dei contenuti.

La Carta descrive con un linguaggio chiaro e semplice, per ciascun servizio:

Qual è il servizio offerto, con la descrizione, l'organizzazione, le finalità ed i principi a cui si ispira ciascuna tipologia di servizio.

Chi e come può accedervi, con l'indicazione dei destinatari del servizio e la descrizione delle modalità di accesso.

Le modalità di funzionamento, con l'esplicitazione del modello generale di organizzazione del servizio, gli addetti, le qualifiche, i compiti, le regole, gli orari, le modalità di partecipazione, etc.

I livelli di qualità garantiti agli utenti e la verifica del rispetto degli stessi, con la descrizione degli standard di qualità garantiti nel servizio e gli impegni per il loro mantenimento e miglioramento.

Le procedure di reclamo, con la descrizione delle modalità e dei tempi con cui gli utenti possono avanzare reclami contro fatti e/o comportamenti ritenuti lesivi dei loro diritti riguardo alla gestione del Servizio ed al rispetto degli obiettivi e degli standard di qualità garantiti e verificati.

Le modalità di risarcimento, con la definizione delle modalità di risarcimento e ristoro degli utenti in caso di mancato rispetto degli impegni e standard dichiarati.

Il costo del servizio, con le informazioni sugli eventuali costi per l'utente previsti dal servizio.

La nostra struttura organizzativa

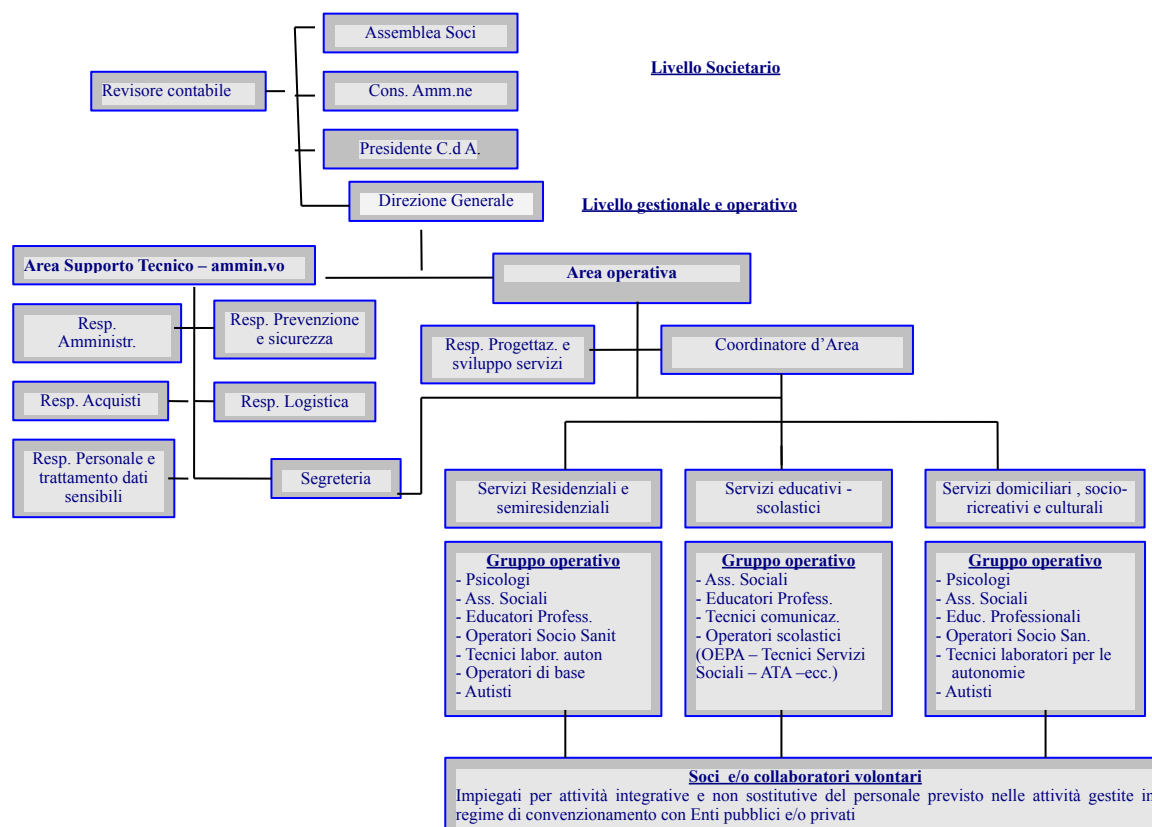
La nostra Cooperativa opera attualmente con una struttura di tipo orizzontale e non verticistica in cui ogni componente partecipa attivamente alla definizione degli assetti organizzativi e dei programmi di sviluppo della stessa.

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.

Tutte le predette professionalità e competenze sono funzionalmente organizzate in una struttura generale che comprende un livello societario ed un livello gestionale operativo che può essere rappresentato dall'organigramma di seguito illustrato.

Struttura organizzativa



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 alla 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 persone 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 Casaleto 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.

Di seguito viene prodotta una schematizzazione dei servizi gestiti con la specifica dei destinatari, delle modalità di accesso agli stessi, delle attività previste, degli operatori impiegati e degli eventuali costi per gli utenti partecipanti.

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 -Presa 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

Laboratorio radiofonico "Il timbro di Ceralaccha"	
Anno di attivazione del laboratorio	2019
Finalità del servizio	Migliorare la comunicazione, l'autostima e le capacità relazionali delle persone 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

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: <ul style="list-style-type: none"> • 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
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: <ul style="list-style-type: none"> -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

Laboratorio "Tutti sul palco"	
Anno di attivazione del laboratorio	Dal 2006
Finalità del servizio	<p>"Tutti sul palco" è un progetto in cui è prevista la realizzazione dei seguenti laboratori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>La modalità di accesso si svolge in tre fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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

Laboratorio "Arte per Aria"	
Anno di attivazione del laboratorio	Dal 2007
Finalità del servizio	"Arte per Aria" è un laboratorio stabile di 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

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

Progetto "Agricoliamo"	
Anno di attivazione del progetto	2013
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

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

Sempre nell'ambito delle attività realizzate con autonoma responsabilità la nostra Cooperativa organizza altresì due incontri mensili con gruppi di persone con disabilità per trascorrere momenti ludico-ricreativi e socializzanti quali partecipazione ad eventi cinematografici e/o teatrali, trascorrere serate presso pub o pizzerie, partecipazione a feste di compleanno, ecc...

Oltre alle attività sin qui descritte è prevista la prossima attivazione del Servizio DOPO DI NOI per il quale ha già ricevuto formale comunicazione da parte dei Referenti dei municipi XIII e XV del Comune di Roma per la gestione di n. 4 (pacchetti di servizio).

Tale servizio, pertanto sarà gestito in convenzione con i municipi e, successivamente all'avvio dello stesso, sarà definita la relativa "carta del servizio".

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.

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.

Gli obiettivi e gli standard a garanzia della qualità

Con la presente Carta dei Servizi 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 utente 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.

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 Accreditemento 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.

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 saranno curati i rapporti con i Soggetti coinvolti nei servizi gestiti

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

ai committenti saranno garantiti:

- 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 saranno garantiti:

- **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;

• **la gestione dei reclami e degli apprezzamenti:** sia agli utenti dei servizi gestiti in regime convenzionale che con autonoma responsabilità, ai loro familiari nonché ai portatori di interesse in generale, la Cooperativa garantisce la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. Ogni reclamo sarà adeguatamente registrato e gestito nell'arco delle 48 ore dalla relativa segnalazione. Il reclamo può essere inoltrato dall'interessato, o chi per lui, attraverso le seguenti modalità:

- in modalità front office previo appuntamento al numero tel. 3207078991
- via telefonica al n. 3207078991
- via mail, all'indirizzo cooperativaceralaccha@gmail.com
- con raccomandata al seguente recapito cooperativaceralaccha@pec.it;

• **le attività di risarcimento e ristoro:** oltre alle penali previste dalle norme previste dalle convenzioni stipulate con gli Enti committenti, la Cooperativa prevede l'attivazione di procedure di risarcimento e ristoro in caso di disservizio o mancato rispetto degli standard dichiarati e per i danni collaterali da essi derivanti in caso di disservizio o mancato rispetto degli standard imputabili agli operatori della Cooperativa.

A tal fine sono previste:

- adeguate polizze assicurative per i danni che dovessero essere arrecati agli utenti nello svolgimento del Servizio da parte degli operatori;
- il risarcimento agli utenti per i ritardi e/o omissioni di tempi di intervento in misura del doppio del tempo di intervento non erogato, da effettuarsi nei tempi concordati con l'utente oggetto del disservizio.

Agli operatori impiegati sarà 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.

Impegni e programmi di miglioramento

In previsione della attivazione di interventi per la gestione di Servizi in forma convenzionata con Enti Pubblici (Servizi domiciliari e attività di gruppo per persone con disabilità, Servizi inerenti il "Durante e Dopo di noi", Soggiorni socio riabilitativi estivi e week end, ecc.) la nostra Cooperativa ha già provveduto ad avviare le procedure finalizzate a strutturare la propria organizzazione tecnico-operativa ed amministrativa per meglio corrispondere ai diritti ed ai bisogni degli utenti con disabilità afferenti ai predetti Servizi. In tale orientamento, sono stati avviati i necessari contatti per conseguire la certificazione UNI EN ISO 9001 con la quale saranno offerte ulteriori garanzie di qualità nei Servizi affidati da parte dei vari Pubblici Committenti.

Nel contempo sono state altresì intrapresi i necessari accordi con un Ente di formazione professionale accreditato presso la Regione Lazio, per favorire una costante attività di formazione e aggiornamento professionale degli operatori impiegati in merito alle più recenti metodologie e tecniche di intervento relative alle diverse tipologie e grado di disabilità degli utenti che afferiscono ai citati Servizi.

Quanto sopra ai fini di poter offrire interventi sempre più qualificati ai predetti utenti e corrispondere alle migliori aspettative dei Committenti e dei portatori di interesse delle comunità territoriali.

Il costo dei servizi

Nei servizi gestiti con autonoma responsabilità, la Cooperativa "Ceralaccha" si riserva di stabilire un'eventuale retta sociale che osserverà i parametri previsti nei Contratti Collettivi Nazionali dei Lavoratori e riferiti alla qualifica degli operatori impiegati.

Roma 18/11/2021

Il Presidente




Cooperativa Sociale - ONLUS - integrata e polifunzionale
Via Mirandola 7_00142 ROMA P.I. e C.F. 09136001006