



**SERVIZI
ASSISTENZIALI
RICREATIVI E
CULTURALI**

CARTA DEI SERVIZI E DELLA QUALITÀ

INDICE

Introduzione alla carta pag. 4

PARTE PRIMA

PRINCIPI E NORME DI RIFERIMENTO

I principi fondamentali pag. 5
Norme di riferimento pag. 6

PARTE SECONDA

STORIA ED EVOLUZIONE DELLA SARC – SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

La costituzione del primo nucleo pag. 6
La filosofia di fondo pag. 7
L'assetto istituzionale pag. 7
Il legame con il territorio pag. 8

PARTE TERZA

SERVIZI ED ATTIVITÀ

Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica pag. 9
Servizio Educativo 0-3 anni distrettuale – Centri Bambini e Famiglie pag. 10
Centro Diurno Disabili Adulti pag. 11
Laboratori per il Disagio Psicico pag. 12
Servizio Home Care Premium – Assistenza Familiare pag. 13
Servizio di Segretariato Sociale e PUA pag. 13
Servizio Sociale Professionale Distrettuale pag. 14
GAP_Gioco d'Azzardo Patologico pag. 15
Programma Dopo di Noi pag. 17
RES_ Responsabilità Etica e Sociale pag. 18
Programma P.I.P.P.I. pag. 19
Territori ComEducati - Con i Bambini pag. 20

PARTE QUARTA

VALUTAZIONE E STANDARD DI SERVIZIO

Indicatori di qualità	pag. 22
La valutazione	pag. 23
Sistema di verifica e controllo	pag. 23
Modulistica e Raccolta dei dati	pag. 25
PARTE QUINTA	
IL PERSONALE	
La gestione	pag. 25
La formazione	pag. 28
PARTE SESTA	
IL SISTEMA DI GARANZIA	
Diritti e doveri dei cittadini	pag. 28
La partecipazione	pag. 30
Le procedure per il reclamo	pag. 30
I risarcimenti	pag. 31
Trattamento dei dati personali	pag. 31

Documento aggiornato ad Agosto 2023
INTRODUZIONE ALLA CARTA

L'idea di sviluppare la *Carta dei Servizi e della Qualità* in SARC Società Cooperativa Sociale ONLUS matura dall'esigenza di rendere noti i propri impegni nei confronti di tutti coloro che si troveranno ad interagire con l'organizzazione.

Da sempre SARC agisce per promuovere una cooperazione sociale che è forma di auto-organizzazione della società civile per elaborare e realizzare servizi ai cittadini, ed in particolare alle fasce più deboli, contribuendo alla diffusione di una cultura della solidarietà attraverso l'agire.

In questo contesto SARC vuole instaurare con il cittadino un nuovo rapporto centrato su di una sorta di "patto reciproco" fondato sull'adesione del cittadino-utente-cliente e sull'impegno dell'organizzazione a garantire il servizio dichiarato secondo modelli di qualità concordati. Tale patto viene sancito per mezzo di una propria carta dei servizi e della qualità. L'utente, in questa ottica non va più considerato come fruitore passivo di prestazioni standard, bensì come *cliente* chiamato ad essere attore all'interno di un "universo" di opportunità tra le quali può scegliere le risorse che ritiene più idonee a soddisfare le proprie necessità.

Attraverso la carta dei servizi e della qualità di SARC si vuole contribuire a creare una cultura delle relazioni che sensibilizzi e stimoli il contesto territoriale e favorisca il riconoscimento della capacità di ciascuno ad essere protagonista.

Gli obiettivi che SARC intende perseguire con la stesura di questo documento risiedono nel presentare e far conoscere la propria struttura organizzativa quale ente erogatore di servizi socio-assistenziali e ricreativi e le attività svolte indicando con chiarezza le modalità con cui vengono realizzate, le prassi per potervi accedere ed il livello di servizio assicurato nonché a favorire la partecipazione dei cittadini-utenti-clienti attraverso l'impegno alla sua divulgazione, nella consapevolezza che solo dal confronto può nascere un servizio sempre più rispondente alle istanze di tutti.

IL PRESIDENTE


SARC
Cooperativa Sociale ONLUS
PRESIDENTE
Dott.ssa Stefania Carbone

Carbone

PARTE PRIMA

Principi e Norme di Riferimento

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La SARC – Società Cooperativa Sociale Onlus si ispira, nella realizzazione dei propri interventi, ai principi sanciti dalla Direttiva del 27 gennaio 1994 del Presidente del Consiglio dei Ministri e dal Decreto del 19 maggio 1995 del Presidente del Consiglio dei Ministri. Alcuni di essi di matrice costituzionale sono diretti ad assicurare:

- *EGUAGLIANZA*

L'accesso ai servizi è assicurato a tutti gli aventi diritto a cui saranno garantiti servizi mirati adeguati ai bisogni delle diverse categorie e fasce di utenti secondo il diritto alla differenza sia in termini di razza, etnia, sesso, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche;

- *IMPARZIALITÀ*

Intesa come dovere di neutralità, ovvero di obiettività e giustizia dell'organizzazione nei confronti dei cittadini utenti dei servizi;

- *CONTINUITÀ*

Nel senso che l'erogazione dei servizi non può essere interrotta. Nei casi in cui ciò non dovesse avvenire, la SARC si impegna, eventualmente, ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;

- *DIRITTO DI SCELTA*

È garantita al cittadino-utente la possibilità di scegliere un servizio idoneo alle sue esigenze tra un ampio ventaglio di servizi quello che ritiene più idoneo secondo i criteri della maggiore flessibilità, compatibilmente con le esigenze organizzative;

- *DIGNITÀ E RISERVATEZZA*

È garantito la massima riservatezza e il più alto rispetto della dignità e abitudini di vita della persona presa in incarico. Ciò non deve essere compromesso in nessun modo da eventuali esigenze tecniche e organizzative di servizio;

- *PARTECIPAZIONE*

La cooperativa incoraggia la partecipazione attiva dell'utenza al servizio attraverso l'ascolto ed il confronto; la corretta informazione; la semplificazione delle procedure; la trasparenza; l'opportunità di esprimere i propri giudizi, eventuali suggerimenti o reclami.

- *EFFICACIA ed EFFICIENZA*

L'erogazione dei servizi e delle prestazioni forniti sono caratterizzati dal raggiungimento di parametri di efficacia, definita come la relazione che intercorre tra risultati ed obiettivi prefissati, ed efficienza, intesa come rapporto tra risorse impegnate e risultati conseguiti.

NORME DI RIFERIMENTO

Le principali norme a cui fa riferimento la presente carta dei servizi e della qualità della SARC – Società Cooperativa Sociale Onlus sono le seguenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994;
- Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito, con modificazioni, nella Legge 11 luglio 1995, n. 273;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 1995;
- Decreto Legge 30 luglio 1999, n. 286 (emanato a norma dell'art. 11 della Legge 15 marzo 1997, n. 59);

- Legge 8 novembre 2000 n. 328;
- Legge 7 agosto 1990 n. 241.

PARTE SECONDA

Storia ed Evoluzione della SARC- Società Cooperativa Sociale Onlus

LA COSTITUZIONE DEL PRIMO NUCLEO

SARC Servizi Assistenziali Ricreativi e Culturali – Società Cooperativa Sociale ONLUS è una cooperativa sociale di tipo A con sede in Zagarolo (Rm), che opera prettamente nei territori di Roma e Provincia, realizzando servizi socio-assistenziali di promozione della salute e di prevenzione del disagio in favore di minori, disabili, anziani, disagiati psichici, tossicodipendenti e nuclei familiari. Nasce nell'ambito della crescita di un nuovo sistema di welfare più attento ai bisogni invisibili e alle politiche sociali, che favorisce la lotta all'emarginazione e all'esclusione sociale. SARC, ufficialmente, prende forma legale il 23 marzo 1988 grazie alla volontà di un gruppo di persone da tempo impegnati nel mondo del volontariato. L'obiettivo era quello creare un'organizzazione che rendesse più operativo ed efficace il loro intervento di aiuto alle persone più deboli.

Nel tempo dall'iniziale fase volontaristica si passa ad una connotazione spiccatamente imprenditoriale attraverso la sottoscrizione di convenzioni con gli enti locali dei territori di riferimento.

Si assiste, così, ad un rapido sviluppo che porta alla gestione di servizi socio sanitari educativi nelle diverse aree di interesse quali minori, diversamente abili, nuclei familiari e terza età, di attività di diagnostica, di psicoterapia e di tipo psichiatrico, nonché di attività di integrazione rivolte ad immigrati e servizi ludico-ricreativi-culturali.

LA FILOSOFIA DI FONDO

L'art. 3 dello Statuto della SARC – Società Cooperativa Sociale Onlus si afferma che:

“La Cooperativa (...) persegue l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi ai sensi dell'art.1 lett. a) della legge 381/91.”

SARC, in quanto cooperativa sociale, ha una organizzazione imprenditoriale che non è finalizzata al profitto, ma piuttosto a perseguire scopi solidaristici. Essa promuove una cooperazione sociale che è forma di auto-organizzazione della società civile per elaborare e realizzare servizi ai cittadini e contribuire alla

diffusione di una cultura della solidarietà attraverso l'agire. In questo contesto ci proponiamo di essere non solo ammortizzatori del disagio, ma anche agenti di cambiamento sociale.

Pertanto, ogni azione è concepita per produrre benessere nella comunità, per accrescere il capitale sociale del territorio creando una cultura delle relazioni che sensibilizzi e stimoli il contesto territoriale attraverso il coinvolgimento e la valorizzazione di ogni socio.

Crediamo in valori che danno importanza alla partecipazione, al lavoro di rete, al lavoro di gruppo, alla relazione, alle diverse sensibilità degli individui.

In SARC, la dignità della persona, la salvaguardia dei suoi diritti fondamentali ed il suo benessere, è il centro d'interesse e la principale priorità: il punto di riferimento in ogni azione da intraprendere, il cardine di ogni relazione che si instaura.

L'attuale mission della SARC consiste nel *“Promuovere processi di cambiamento culturale attraverso la partecipazione attiva della propria compagine sociale nei luoghi e negli spazi che la società civile vive nella sua quotidianità al fine di implementare e valorizzare la vita di comunità.”*

L'ASSETTO ISTITUZIONALE

La governance di SARC si evince dai documenti statutari. Essa si ispira ai principi della “gestione collegiale” con uno stile organizzativo informale teso a incoraggiare e valorizzare lo spirito di iniziativa e le competenze professionali di ciascuno. La funzione della proprietà è svolta dai soci, che assumono le decisioni inerenti il governo della cooperativa e ne stabiliscono le politiche, attraverso l'Assemblea dei soci. Tale organo elegge il Consiglio di Amministrazione che è investito dei più ampi poteri per la gestione della società: può compiere tutti gli atti e le operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione attraverso la figura del Presidente che ha la rappresentanza della società di fronte ai terzi. Sotto il profilo organizzativo sono state introdotte le figure dei Capi-progetto che rispondono della gestione d'impresa al Presidente. Tale Direzione Operativa è titolata ad assumere decisioni organizzative e di gestione d'impresa e governa la struttura nelle sue varie articolazioni. La base sociale ad oggi, è composta da n. 50 operatori divisa in due diverse categorie:

n. 17 soci cooperatori che costituiscono il soggetto imprenditoriale della cooperativa insieme a n. 33 collaboratori

dislocati nei diversi progetti attualmente in essere.

LEGAME CON I TERRITORI

Il legame con i territori nei quali si opera è per SARC un elemento di vitale importanza nello svolgimento della propria funzione economica e sociale. Ogni azione che si intraprende è tesa a collaborare con i diversi attori sociali presenti in una ottica di rete.

Infatti, essere un'impresa sociale significa confrontarsi continuamente con il contesto territoriale di riferimento ed interagire con le comunità locali, per rendere sempre più qualificata e significativa la propria presenza. Per questo è importante attivare un dialogo costante con le varie parti sociali.

Questo approccio multistakeholder mira ad ampliare la partecipazione di coloro che sono direttamente coinvolti nell'impresa sociale, assumendo sostanzialmente nelle cooperative sociali quella peculiarità che le connota come vere e proprie imprese di comunità, dove soggetti diversi che aderiscono alla società apportano un forte investimento in termini di fiducia e legittimazione della mission d'impresa.

Nell'ambito di questa analisi, in considerazione della molteplicità e

dinamicità dei diversi portatori di interessi, si è ritenuto opportuno definirne due macro-tipologie che possiamo così riepilogare:

INTERNI

In cui è possibile includere l'area gestionale e tecnica, ovvero il management della cooperativa e coloro che sono coinvolti direttamente nello sviluppo delle politiche, delle strategie e delle azioni caratterizzanti come i soci e le altre figure professionali gravitanti intorno alla struttura.

ESTERNI

All'interno di questo insieme sono stati inseriti coloro che direttamente o indirettamente fruiscono dei servizi erogati dalla cooperativa e tutte quelle istituzioni o realtà che hanno a che fare con la struttura per la gestione e/o l'appalto dei servizi stessi.

PARTE TERZA

Servizi ed Attività

Il pieno recepimento della legge 328/2000 ha aperto una fase di tangibile sviluppo di partenariato tra soggetti pubblici e privati, dando la possibilità alle diverse realtà, sia pubbliche che del privato sociale, di rompere quelle

diffidenze culturali che ancora erano evidenti e che da sempre ponevano quest'ultimo, non come partner paritetico nella progettazione delle diverse azioni sociali, ma come semplice esecutore materiale dei servizi.

Ciò ha consentito di aiutare e sostenere le persone nel loro contesto ambientale, considerandone la loro individualità e complessità e non più intervenendo in modo categorizzante generando nuova emarginazione e distinzione. In questo contesto l'azione quotidiana a cui ispirarsi ed orientare il proprio operato deve essere mirata ad evitare la cronicizzazione e l'istituzionalizzazione delle cosiddette fasce deboli e protendere per una sempre crescente inclusione del cittadino.

Nello specifico le attività in cui SARC è oggi coinvolta ed agisce sono:

Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica

Il servizio di Assistenza Scolastica Specialistica viene istituzionalizzato con circolare del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca tramite circolare n. 3390 del 30/11/2001. Con tale disposizione si vuole riaffermare che l'attività di assistenza di base è parte fondamentale del processo educativo, ma va comunque integrata con le attività di tipo educativo e didattico presenti.

Tutte e tre queste tipologie di azioni devono concorrere alla integrazione della persona disabile secondo un progetto formativo unitario che vede coinvolti sia i dirigenti scolastici, i docenti, i collaboratori scolastici, i genitori e non ultimi gli assistenti esterni preposti al servizio dagli enti locali. Obiettivi del servizio di Assistenza Scolastica Specialistica, pertanto, sono volti ad offrire degli operatori che partecipino concretamente al progetto educativo individuale degli alunni e collaborano con gli insegnanti e la famiglia per favorire l'integrazione scolastica dell'alunno disabile oltre che svolgere assistenza specialistica nei casi di particolari deficit, assicurando a tali persone il pieno diritto allo studio.

Il servizio è rivolto agli alunni della scuola materna e dell'obbligo di primo e secondo grado che vengono segnalati dai servizi competenti per i quali è richiesta attività di supporto e di sostegno sia a livello comportamentale e fisico che didattico.

L'équipe è composta da n. 18 Assistenti OEPAC, n. 1 Psicologo con funzioni di coordinamento e supervisione e n. 1 Educatore con funzioni di coordinamento presso i Comuni di Zagarolo e San Cesareo;

Servizio Educativo 0-3 anni distrettuale - Centri bambini e famiglie

Ciò che caratterizza i primi mesi di vita del bambino sono un insieme di bisogni fisiologici primari e di bisogni di accudimento. Solo successivamente inizia "la scoperta del mondo". In tutta questa prima fase di vita che include il periodo 0-3 anni, è di fondamentale importanza la relazione che il bambino ha con le figure del caregiver.

Ovviamente, la madre diventa la figura di riferimento del bambino e sarà uno dei principali elementi che contribuirà alla costruzione della vita sociale, relazionale, affettiva e cognitiva dello stesso.

Le continue richieste di presenza e di vicinanza incondizionata, espongono questa figura, ma anche la coppia genitoriale ad un forte stress, fisico ed emotivo.

La nascita di un figlio non comporta solo modifiche sostanziali nell'organizzazione familiare, nell'uso del tempo e dello spazio, nello stile di vita della coppia. Essa comporta spesso insicurezza su come allevare il neonato e difficoltà ad orientarsi tra una molteplicità di messaggi che arrivano dal conteso circostante.

Partendo da questi bisogni sociali nasce la necessità di organizzare servizi

innovativi capaci di rispondere contemporaneamente alle nuove esigenze dei bambini, dei loro genitori e, più complessivamente, del sistema sociale.

Alla luce di ciò appare evidente che l'obiettivo generale del servizio proposto è volto ad offrire ai genitori un nuovo spazio di condivisione e confronto sulla propria esperienza, ponendo al centro dell'attenzione i bambini con i loro bisogni e nella loro relazione con i propri genitori.

La realizzazione dei centri per i bambini e per i genitori è un modo di dare risposta ai bisogni delle famiglie, mettendo a disposizione per il gioco e la relazione reciproca di adulti e bambini un "nuovo spazio-tempo" in cui i bambini incontrano altri bambini ed i genitori incontrano altre famiglie, altri genitori, bambini diversi dai propri. Tutto ciò fa sì che questi luoghi diventino socialmente importanti per la crescita e la diffusione di una più matura cultura dell'infanzia e della genitorialità. Destinatari del servizio sono i nuclei familiari con bambini di un'età compresa tra 0 e 3 anni.

I centri dislocati sul territorio del Distretto Socio-Sanitario RM 5.5 sono sei.

L'équipe è composta da n. 1 Psicologo, n. 1 Pedagogista, n. 1 Coordinatore del servizio, n. Educatori Professionali e n. 1 operatrici d'infanzia.

Centro Diurno Disabili Adulti

I Centri Diurni, secondo quanto previsto dalla Legge 104/92, art. 8, e dalla delibera C. R. n. 228 del 15.7.1998, si configurano come strutture semi-residenziali aperte e flessibili, in cui, attraverso interventi integrati assistenziali, educativi/rieducativi, abilitativi/riabilitativi, si agisce per lo sviluppo ed il mantenimento delle capacità residue e dei livelli di autonomia raggiunti e di ogni possibile integrazione sociale dei soggetti portatori di handicap, psico-fisico o plurimo di rilevante entità. Tali strutture hanno pertanto lo scopo di svolgere una funzione socio-educativa sul singolo individuo, mirata a recuperare le capacità fisiche ed intellettuali residue per migliorarne il livello interrelazionale ed inserimento sociale. Il Centro Diurno Disabili Adulti si configura quale spazio appositamente strutturato e pertanto idoneo a favorire il processo di crescita e di integrazione sociale di persone disabili, fornendo loro valide occasioni per sviluppare e/o migliorare le capacità relazionali e i legami che l'individuo instaura con la comunità di appartenenza. Nell'ambito delle attività quotidiane è prevista l'organizzazione di laboratori specifici per problematiche ed

abilità. Il centro è rivolto a persone con disabilità intellettiva e/o fisica di età compresa dai 18 e i 45 anni.

Il Centro Diurno disabili Adulti è ubicato presso il Distretto Socio – Sanitari Rm 5.5 a Zagarolo (Rm) in Via del Cinema snc ed è aperto il Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle ore 9,30 alle 14,00.;

L'équipe è composta da n. 1 Psicologo-Supervisore, n. 1 Coordinatori, n. 3 Educatori e n. 1 Operatore Socio-assistenziale.

Laboratori per il Disagiati Psicico

Per Centro Diurno Disagiati Psicici si intende un complesso di interventi professionali, strettamente connessi tra loro e finalizzati alla promozione dell'autonomia personale ed all'inserimento nella comunità territoriale. L'obiettivo è di accompagnare sempre di più la persona con disagio psichico in un percorso evolutivo che possa mettere in gioco aspetti profondi quali ad esempio l'identità, la progettualità e la responsabilità, promuovendo progressivamente ed in modo integrato capacità e funzioni diverse, che risultano decisive per l'inclusione sociale quali coltivare legami sociali, sviluppare competenze per l'occupabilità, sviluppare interventi volti a favorire l'inserimento nel mondo del lavoro e nella rete sociale del

territorio come strumento di prevenzione e lotta all'esclusione.

Nell'ambito di questo spazio sono previste una molteplicità di attività laboratoriali artistiche/espressive, educativo/formative e di supporto all'inserimento lavorativo; nonché azioni ludico ricreative finalizzate a progetti individuali di autonomia e socializzazione (visite guidate, partecipazione ad eventi culturali sia infrasettimanali che nel week end).

Particolarità del progetto è l'interazione tra soggetti diversi: Distretto Socio Sanitario, Ufficio di Piano del Comune Capofila di progetto, Comune referente tecnico, DSM - ASL e Terzo Settore, ciascuno con caratteristiche, finalità e modus operandi diverse. Pertanto, il raccordo delle azioni tra questi soggetti è fondamentale. Mettersi in rete significa che ogni attore accetti di essere una parte delle possibili cerchie di reti relazionali; garantendo contemporaneamente più punti di osservazione, ma mantenendo la differenziazione dei ruoli e delle competenze.

L'équipe è composta da n. 1 Psicologo-Supervisore e Coordinatore, n. 4 Educatori e n. 1 Operatore Socio-assistenziale presso il Distretto Socio – Sanitario Rm 6.1 la cui sede operativa è sita nel Comune di Frascati;

Servizio Home Care Premium - Assistenza Familiare

Le attività integrative previste dal progetto HCP si caratterizzano come un servizio socio-assistenziale, strettamente integrato con tutti gli interventi previsti dal PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato), svolto sia presso il domicilio dell'utente, che all'esterno e rivolto ad adulti e minori permanentemente o temporaneamente impossibilitate a svolgere in modo autonomo le funzioni fondamentali quotidiane.

Tali attività hanno lo scopo di consentire alle persone la permanenza nel proprio ambiente familiare o sociale tramite un'assistenza diretta che si propone diverse finalità.

Gli obiettivi del servizio sono volti ad offrire agli utenti e alle loro famiglie un intervento globale rispetto alle specifiche problematiche presentate; ovvero un'azione che coinvolga la persona non autosufficiente a livello di assistenza fisica, di aiuto domestico, di sostegno scolastico (nel caso di minori), di integrazione sociale e di attività ludico-ricreative, nelle prestazioni igienico-sanitarie, di accompagnamento per visite mediche o per acquisto di eventuali ausili igienico-sanitari. In questo modo gli operatori divengono per gli utenti il

tramite con le risorse ed i servizi socioassistenziali presenti sul territorio.

Si individuano come potenziali utenti del servizio, tutte le persone che, a causa dell'età, delle condizioni di salute e delle limitazioni psicofisiche, necessitano di aiuto nello svolgimento delle attività quotidiane. Rientrano tra gli utenti anche quelle persone che, pur mantenendo una discreta autosufficienza, presentano caratteristiche tali da consigliare l'attivazione dell'intervento in funzione di prevenzione all'insorgenza di un disagio. L'équipe al momento è composta da n. 1 Coordinatore, un numero variabile di OSS, Assistenti Familiari, Educatori Professionali, Psicologi, in base ai bisogni e al numero degli utenti presso la ASL Roma 6.

Servizio di Segretariato Sociale e PUA - Punto Unico di Accesso

Il Servizio di Segretariato Sociale e il PUA sono servizi che si caratterizzano per una stretta connessione operativa. Nel Piano Sociale Regionale sono trattati in modo unitario in quanto entrambi hanno l'obiettivo di assicurare a tutti i cittadini il diritto di accesso alla rete dei servizi/interventi sociali e socio-sanitari, ed il diritto all'informazione e alla presa in carico. Il Servizio di Segretariato Sociale e il PUA si rivolgono, prioritariamente, a persone con disagio derivante da

problemi di salute e/o difficoltà sociali garantendo, sin dal momento del primo contatto del cittadino, una integrazione tra la componente sociale e sanitaria del sistema integrato dei servizi locali.

In particolare il Segretariato Sociale, come indicato all'art. 24 della Legge Regionale n. 11/2016 svolge i seguenti compiti:

- a. risponde puntualmente al cittadino e fornisce adeguate informazioni nonché orientamento sulle modalità d'accesso e sui relativi costi;
- b. effettua una prima valutazione dei bisogni della persona ai fini della presa in carico da parte del sistema integrato;
- c. segnala le situazioni complesse al Punto Unico di Accesso affinché sia assicurata la presa in carico della persona secondo criteri di integrazione socio-sanitaria;
- d. raccoglie ed elabora i dati sulla domanda e sui bisogni sociali, propedeutici alla formazione del Piano di Zona e alla Programmazione dei servizi e degli interventi sociali;

Il PUA svolge le seguenti funzioni specifiche:

- a. orientare le persone e le famiglie sui diritti alle prestazioni sociali, socio-sanitarie e sanitarie e di continuità assistenziale e sulle modalità per accedere ad esse ferma restando l'equità nell'accesso ai servizi, con particolare

riferimento alla tutela dei soggetti più deboli;

b. agevolare l'accesso unitario alle prestazioni favorendo l'integrazione tra i servizi sociali e quelli sanitari

c. avviare la presa in carico, mediante una preavvalutazione integrata socio-sanitaria funzionale all'identificazione dei percorsi sanitari, socio-sanitari o sociali appropriati;

d. segnalare le situazioni connesse con bisogni socio-sanitari complessi per l'attivazione della valutazione multidimensionale e della presa in carico integrata attraverso le Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.).

Il Servizio di Segretariato Sociale viene gestito presso i Distretti Socio Sanitari RM 6.1 e RM 6.5. Il Servizio PUA è svolto presso i Distretti Socio Sanitari RM 5.5, RM 6.1 e RM 6.5. In tutto sono impiegate n. 6 assistenti sociali che operano presso i servizi sociali territoriali secondo gli orari stabiliti dagli Enti.

Servizio Sociale Professionale Distrettuale

Il Servizio Sociale Professionale Distrettuale si caratterizza per attività di: lettura e valutazione della domanda sociale; presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale; predisposizione di progetti personalizzati;

progettazione e programmazione degli interventi; raccordo e coordinamento costante con i Servizi Sociali Comunali e con l'Ufficio di Piano; attivazione e integrazione dei servizi e delle risorse in rete; accompagnamento e aiuto nel processo di promozione ed emancipazione dell'utenza.

Esso si caratterizza prevalentemente per le attività svolte dalle assistenti sociali distrettuali che:

- rilevano e monitorano i bisogni degli utenti, valutano le risorse che possono essere attivate per soddisfare tali bisogni e riconoscono i fattori socio-ambientali che possono influenzare e soddisfare i percorsi individuati;
- attuano e gestiscono la fase di analisi (Assessment) finalizzata alla presa in carico integrata attraverso i progetti distrettuali prendendo parte alle Unità Valutative Distrettuali –UVD- dette anche Equipe Multidisciplinari e definendo anche progetti personalizzati;
- monitorano l'andamento dei progetti tramite reportistica e relazioni sul raggiungimento degli obiettivi;
- contribuiscono alla realizzazione del sistema integrato dei servizi socio – sanitari in ambito distrettuale, contribuendo alla costruzione e al rafforzamento della rete locale;
- collaborano alle attività di Servizio Sociale dei Comuni;
- partecipano al Comitato tecnico e ad altre riunioni collegiali previste fra gli operatori del settore;
- inseriscono i dati sul Sistema Informativo Distrettuale (SID).

Il Servizio è gestito presso i Distretti Socio Sanitari RM 5.5 e RM 6.1. In tutto sono impiegate n. 7 assistenti sociali che operano presso i servizi sociali territoriali secondo gli orari stabiliti dagli Enti.

GAP Gioco d'Azzardo Patologico

Attraverso azioni di animazione territoriale si prevede l'attivazione di interventi informativi-formativi per il contrasto, la prevenzione e la riduzione del rischio dalla dipendenza da GAP al fine di promuovere una riflessione culturale ed una maggiore consapevolezza sul tema nella popolazione coinvolta ed, eventualmente, orientarla ai servizi socio-sanitari più idonei oltre alla creazione di un data base che indaghi il fenomeno che rafforzi la rete dei servizi territoriali.

Si prevede, inoltre, un capillare lavoro di rete finalizzato alla promozione ed allo sviluppo di rapporti di collaborazione che consenta di rafforzare e nuove sinergie e connessioni tra le varie risorse, formali e informali, del territorio che possano

facilitare l'emersione del disagio, in gran parte sommerso.

Obiettivi Generali del servizio sono:

- Programmare attività di prevenzione al consumo e all'abuso di gioco d'azzardo rivolti a tutta la popolazione;
- Informare i giovani dei rischi del gioco d'azzardo con interventi educativi;
- Diffondere la cultura della legalità e dell'uso responsabile del denaro per prevenire e contrastare il fenomeno dell'usura e dell'indebitamento;
- Implementare la rete dei servizi di prevenzione.

Obiettivi specifici sono:

- Facilitare il processo di consapevolezza sociale e culturale per contrastare il fenomeno del gioco d'azzardo;
- Ridurre i comportamenti a rischio dei giovani fornendo chiavi di lettura della realtà esterna, coinvolgendo la sfera personale, le emozioni, i valori e le relazioni;
- Raggiungere la fascia di popolazione anziana dedita al gioco d'azzardo evitando il rischio di povertà estrema;
- Aumentare le capacità di counseling e di invio ai servizi specialistici;
- Presentare report per il monitoraggio degli interventi nel territorio.

Nell'ambito del seguente servizio sono previsti tre tipi di interventi:

1) Animazione territoriale

Gli interventi sul territorio, con l'intento di sensibilizzare la popolazione sui rischi insiti nel gioco d'azzardo, sono il core del servizio. L'attività di *animazione sociale* consiste nel creare spazi d'incontro (seminari, dibattiti, webinar...) e momenti di riflessione sul tema del gioco d'azzardo e sui suoi rischi di generare dipendenze patologiche aperte alla cittadinanza.

2) Spazio di ascolto da remoto

Per un'attività di consulenza finalizzata ad orientare/inviare l'eventuale utente ai servizi territoriali in grado di dare risposte ai bisogni individuati, si prevede di attivare uno spazio *on demand* che garantisce flessibilità e tutela della privacy che è attivato su richiesta.

3) Unità di strada

Questo tipo di attività, prevista nel servizio che si svolge sul Distretto 6.2, prevede un'attenta ricognizione sulla quantità, sulla tipologia, e sulla dislocazione dei locali con slot machine e sul rispetto delle distanze minime dai luoghi sensibili, vedi scuole e chiese, così come previsto dalle norme di legge in vigore. Tale servizio è previsto soltanto sui territori del Distretto 6.2.

Essendo il gioco d'azzardo assolutamente trasversale i destinatari delle azioni sono persone residenti nei Distretto RM 6.1 e 6.2 dai 13 anni.

Le équipes sono composte da n. 1 Psicologo-Supervisore e Coordinatore, n. 3 Psicologi/animatori sociali, n. 2 Educatori e n. Esperto di comunicazione presso i Distretti Socio – Sanitari RM 6.1 e 6.2.;

Programma DOPO DI NOI

La legge 112/2016, maggiormente conosciuta come Programma Dopo di noi, sostiene l'assistenza, la cura e la protezione delle persone con disabilità grave, non determinata dal naturale invecchiamento o da patologie connesse alla senilità, prive di sostegno familiare in quanto mancanti di entrambi i genitori o perché gli stessi non sono in grado di fornire l'adeguato sostegno genitoriale, nonché in vista del venir meno del sostegno familiare attraverso azioni che possano garantirgli la massima autonomia ed indipendenza, avviando processi di deistituzionalizzazione, e alla realizzazione di un pieno *Progetto di vita* attraverso modelli ammissibili per accompagnamento ad un vivere autonomo e, quando possibile, a percorsi di inserimento lavorativo.

L'articolo 5, comma 4 del Decreto Interministeriale del 23/11/2016 attuativo

della Legge 112/2016 prevede la realizzazione di un sistema diffuso ed articolato di servizi ed interventi volti a favorire l'accrescimento della consapevolezza e l'accompagnamento verso l'autonomia della persona disabile e dei suoi familiari, nonché la promozione dell'inclusione sociale per favorire l'autonomia e l'autodeterminazione.

In particolare, con le risorse del Fondo possono essere finanziati:

- a) percorsi programmati di accompagnamento per l'uscita dal nucleo familiare di origine, ovvero per la deistituzionalizzazione in soluzioni alloggiative che riproducono le condizioni abitative quanto più possibile proprie dell'ambiente familiare;
- b) interventi di supporto alla domiciliarità in soluzioni alloggiative di tipo familiare e di co-housing, che riproducono le condizioni abitative e relazionali della casa familiare;
- c) programmi di accrescimento della consapevolezza, di abilitazione e di sviluppo delle competenze per la gestione della vita quotidiana e per il raggiungimento del maggior livello di autonomia possibile, e, in tale contesto, tirocini finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione;
- d) interventi di realizzazione di innovative

soluzioni alloggiative, mediante il possibile pagamento degli oneri di acquisto, locazione, ristrutturazione e messa in opera di impianti e attrezzature necessarie per il funzionamento degli alloggi medesimi, anche sostenendo forme di mutuo aiuto tra persone con disabilità;

e) in via residuale, interventi di permanenza temporanea in una soluzione abitativa extra familiare.

I beneficiari degli interventi e dei servizi del Programma Dopo di Noi sono le persone con disabilità grave, comprese quelle intellettive e del neuro sviluppo, riconosciute ai sensi dell'art.3 comma 3 della L 104/1992, prive del sostegno familiare la cui disabilità non è conseguente al naturale invecchiamento o patologie connesse alla senilità.

Il Servizio viene erogato nel Distretto Socio Sanitari RM 6.1. L'equipe multidisciplinare coinvolta vede la presenza in organico delle seguenti figure professionali: n. 1 Coordinatore di servizio, n. 1 Psicologo, n. 1 Educatore professionale Sanitario, n. 1 Educatore Professionale, n. 2 O.S.S., n. 1 Terapista della Riabilitazione Psichiatrica.

RES _Responsabilità Etica Sociale

In attuazione degli articoli 3 e 4 della Costituzione, l'articolo 1 della legge regionale del Lazio n. 24 del 27 giugno

1996 prevede che la Regione Lazio promuova, favorisca e sostenga lo sviluppo e la diffusione della cooperazione sociale, riconoscendo alle cooperative nelle sue diverse forme ed ai loro consorzi il ruolo di promozione umana, integrazione sociale e strumento di espansione del sistema di protezione ed integrazione sociale legato al territorio, nonché all'opportunità di creazione di nuova occupazione.

In particolare, l'articolo 13, comma 3 prevede l'erogazione di contributi da parte della Regione Lazio per la realizzazione di progetti presentati da cooperative sociali e/o loro consorzi, iscritti all'albo regionale che abbiano come obiettivo la sperimentazione di nuovi modelli organizzativi e/o alla migliore acquisizione di capacità lavorative di persone svantaggiate che operano in qualità di lavoratori e/o di soci lavoratori.

Al fine di supportare il processo di crescita, in un'ottica di sviluppo competitivo, finalizzato al miglioramento ed efficientamento interno, SARC ha avuto accesso ai fondi regionali attraverso il finanziamento del progetto denominato RES_Responsabilità Etica e Sociale. Il progetto si pone l'obiettivo generale di promuovere benessere e ricchezza relazionale quali esiti di un nuovo modello di welfare aziendale

capace di generare valore sia nella compagine sociale che nei territori e con gli utenti con cui si opera. L'iniziativa progettuale si propone, quindi, di sostenere un forte processo di cambiamento interno, sia culturale che di approccio operativo. Attraverso l'implementazione di queste azioni SARC intende farsi promotrice di un modello economico socialmente responsabile in grado di conciliare la crescita economica con il raggiungimento di specifici obiettivi sociali, quali l'incremento occupazionale, l'inclusione e l'integrazione sociale.

Obiettivi specifici sono:

1. Pianificare e attuare un percorso intervento formativo di sviluppo delle competenze di soci e lavoratori, sia dipendenti che collaboratori;
2. Implementare un modello di welfare aziendale che preveda l'istituzione di uno sportello di ascolto per dipendenti e loro famiglie;
3. Formulare e sperimentare un modello di Diversity Management, cioè costruire un approccio integrato per la gestione delle risorse umane, al fine di creare un ambiente *inclusivo* in cui le differenze dei gruppi e degli individui non siano fonte di discriminazione;
4. Attestare tramite l'implementazione della redazione del bilancio sociale attraverso la valutazione dell'impatto sociale la serietà e l'impegno che SARC

diffonde sul territorio e verso terzi.

L'équipe multidisciplinare è composta da n. 1 Coordinatore di Servizio, n. 1 Progettista, n. 2 Amministrativi, n. 1 Grafico Pubblicitario, n. 1 Esperto Social Media; n. 2 Esperti Bilancio delle Competenze, n. 1 Esperto Senior Supervisore, n. 1 Psicologo, n. 6 Formatori;

Programma P.I.P.P.I.

Il Programma PIPPI persegue l'obiettivo primario di proporre linee d'azione innovative nel campo dell'accompagnamento della genitorialità vulnerabile innovando le pratiche di intervento nei confronti delle famiglie cosiddette *negligenti* sostenendo la capacità genitoriale e i bambini e le famiglie che vivono in condizione di fragilità e vulnerabilità, al fine di ridurre o evitare il rischio di allontanamento dei minori dal proprio nucleo familiare di origine. La vulnerabilità è infatti una situazione socialmente determinata da cui può emergere la negligenza parentale o trascuratezza, di forma e intensità diverse la quale indica la carente capacità di risposta ai bisogni evolutivi dei figli. La finalità è dunque quella di aumentare la sicurezza dei bambini e migliorare la qualità del loro sviluppo e contribuire a migliorare il loro

funzionamento psicosociale e cognitivo all'interno dei diversi contesti di vita, secondo il mandato della legge 149/2001.

Le prestazioni previste mirano ai seguenti obiettivi:

- a) proporre non solo una visione ecosistemica della vita dei bambini, ma anche un modello operativo centrato non sui problemi, ma sui bisogni e quindi sui diritti dei bambini;
- b) permettere ai genitori l'esercizio positivo del loro ruolo parentale e delle loro responsabilità;
- c) supportare i genitori nella riacquisizione delle proprie competenze nel rispondere in maniera efficace ed adeguata ai bisogni di sviluppo fisico, educativo e psicologico dei loro figli;
- d) incoraggiare, attraverso il processo della presa in carico, la partecipazione e la collaborazione dei genitori soprattutto nelle decisioni che riguardano la famiglia;
- e) potenziare e sostenere le relazioni tra tutti i componenti del nucleo familiare;
- f) rafforzare le reti sociali formali e informali presenti nel contesto di vita della famiglia;
- g) collaborare ad una politica di incremento della partecipazione sociale delle famiglie;
- h) attivare relazioni partecipative e di reciproca interazione con le istituzioni scolastiche ed i servizi educativi, affinché

il contesto scolastico e sociale di vita del bambino possa essere sufficientemente accogliente e protettivo.

Il target del Programma P.I.P.P.I., orientativamente, comprende bambini/e da 0 a 11 anni e le figure parentali di riferimento, con particolare attenzione alle famiglie con bambini in età 0-3 anni che vivono in famiglie all'interno delle quali le figure parentali sperimentano difficoltà consistenti e concrete a soddisfare i loro bisogni evolutivi sia sul piano fisico, che materiale, cognitivo, educativo, affettivo e psicologico.

Il Servizio viene erogato nel Distretto Socio Sanitari RM 6.5. Sono coinvolti nel Programma n. 3 Educatori Professionali.

Territori ComEducati – Con i Bambini

L'allargamento dei confini educativi oltre ad essere un arricchimento delle opportunità formative, diviene uno sprone ad una partecipazione attiva della comunità locale che, a diverso titolo, ricopre ruoli e responsabilità nell'educazione e nella cura dei minori che vivono sul territorio.

Attraverso partnership ampie e competenti si vogliono creare programmi che, nel tempo, favoriscano il riconoscimento, la costruzione ed il potenziamento di *comunità educanti*

efficaci e sostenibili, consapevoli delle proprie risorse e delle proprie responsabilità educative, in grado di presidiare ed offrire risposte organiche, integrate e multidimensionali ai bisogni di conoscenza dei cittadini di domani.

Tale processo virtuoso è fondamentale affinché, nel tempo, le alleanze prodotte possano rispondere in modo integrato alla pluralità e alla complessità dei bisogni dei più giovani, in particolar modo di quelli più fragili. Bisogni che avranno natura formativa ed educativa, ma anche relazionale, psicologica, ludica, materiale.

Al fine di perseguire gli obiettivi di progetto, sono previste le seguenti azioni:

FORMAZIONE: rivolta ad insegnanti, educatori, operatori sociali, sportivi, animatori, referenti pubblici e referenti di aziende private volta ad acquisire gli strumenti per la costruzione strutturata di una rete di cooperazione volta all'educazione e allo sviluppo territoriale.

Tale momento di riflessione consente di:

- sviluppare consapevolezza e conoscenza sulla potenzialità educativa della propria professionalità;
- acquisire strumenti di co-programmazione/co-progettazione/co-gestione, gestione di mediazione sociale e di relazioni conflittuali;
- attivare un *community worker*, ovvero

un referente interno delle organizzazioni coinvolte, che funga da facilitatore comunitario il cui compito è quello di sviluppare legami collaborativi tra gli attori della comunità educante. Esso si pone come un ponte tra insegnanti e operatori sociali da un lato e famiglie, volontari e cittadini dall'altro;

- acquisire abilità di base nell'utilizzo e nella coprogettazione di una *piattaforma collaborativa*, uno strumento raccogliitore e attivatore della comunità educante.

EVENTI e DIBATTITI: per informare e sensibilizzare il territorio sul tema dell'educazione di comunità e sulla prevenzione della povertà educativa, coinvolgendo attivamente minori e famiglie.

TAVOLI DI LAVORO TERRITORIALI: per la costruzione, il coordinamento e la programmazione della Comunità educante. In particolare con le istituzioni pubbliche si darà vita alla realizzazione di *Patti educativi di comunità*, ovvero alleanze formalizzate tra istituzioni scolastiche, istituzioni del territorio e enti del terzo settore per favorire la *presa in carico* di minori che versano in condizioni di fragilità.

SERVIZI EDUCATIVI E INTEGRATIVI co-progettati con minori e famiglie: istituzione di un numero verde whatsapp per minori e l'apertura di uno sportello genitorialità itinerante presso le scuole e

gli spazi pubblici disponibili.

ATTIVITÀ EXTRASCOLASTICHE di carattere sportivo, ricreativo e culturale: si prevedono momenti di aggregazione finalizzati alla costituzione di una comunità educante partecipata presso le scuole e gli spazi pubblici e privati disponibili, co-progettate con minori e famiglie.

Il Servizio viene proposto presso i Distretti Socio Sanitari RM 5.5 e RM 5.6. L'équipe multidisciplinare è composta da n. 4 Psicologi, n. 1 Sociologa, n. 1 Esperto in comunicazione, n. 4 Educatori/animatori territoriali, n. 3 Formatori.

PARTE QUARTA

Valutazione e Standard di Servizio

In un contesto ambientale altamente dinamico come quello odierno, segnato da un sistema socio-culturale sempre più globalizzato che porta a contesti gestionali caratterizzati da instabilità, complessità, incertezza e volatilità dei fenomeni, la forte domanda di qualità nei servizi socio-assistenziali nasce dalla duplice esigenza di garantire livelli adeguati di prestazioni ed interventi, e dalla maggiore tutela delle persone, con

particolare riferimento ai loro bisogni e ai loro diritti fondamentali.

INDICATORI DI QUALITÀ'

Il tema centrale più innovativo della Carta dei servizi e della qualità è l'introduzione del concetto di *standard di qualità*, che si pone come elemento di garanzia del servizio reso ai cittadini, ma anche come meccanismo interno di miglioramento continuo.

In questa ottica SARC intende agire e progettare le proprie azioni in termini di qualità prodotta, ovvero relativamente al funzionamento del servizio, e percepita, intesa come soddisfazione del cittadino-cliente e dei committenti di riferimento.

Affinché tali parametri siano osservabili e misurabili, è necessario ricondurli a standard operativi, ovvero in indicatori di qualità, ossia strumenti cognitivi che servono per misurare o rappresentare sinteticamente i fenomeni osservati, rilevabili sia dal fruitore che dall'erogatore del servizio, che la cooperativa si impegna ad attivare e/o mantenere.

L'assunzione di responsabilità che la struttura prende nei confronti dei cittadini-utenti è *globale*, pertanto tali indicatori saranno opportunamente tenuti sottocontrollo attraverso un costante monitoraggio che potrà consentire la valutazione del grado di servizio

raggiunto, evidenziare eventuali problemi o disservizi.

LA VALUTAZIONE

La valutazione dei servizi ha sempre rappresentato un crocevia nel quadro politico, gestionale, tecnico e legislativo entro cui le istituzioni, le organizzazioni e gli operatori sono chiamati ad agire.

Per *valutazione* possiamo intendere un qualsiasi processo metodico di analisi, monitoraggio e controllo della *razionalità* dei programmi e degli interventi sociali, essenzialmente volto a stabilire il grado di raggiungimento degli obiettivi ed i suoi destinatari.

Affinché tale pratica possa essere uno strumento valido, a correggere e migliorare costantemente l'azione dei servizi sociali, si deve imporre una nuova attenzione ai destinatari dei servizi i quali dovranno assumere un ruolo di soggetti attivi del processo valutativo.

La valutazione diviene partecipata se si punta alla costruzione di legami forti, di *partnership* sociale tra istituzioni, attori sociali, cittadini e comunità, che permetta di costruire, insieme, servizi che siano espressione delle personali esigenze degli utenti garantendone una maggiore tutela dei diritti sociali.

Particolare ruolo, in questo contesto, spetta ai soggetti del non profit, i quali, per caratteristiche e peculiarità fungono

da cerniera tra l'Ente Pubblico e comunità.

SISTEMA DI VERIFICA E CONTROLLO

Al fine di verificare la qualità del lavoro svolto vengono proposti di seguito cinque criteri di valutazione dei servizi offerti:

EFFICIENZA ESTERNA

Rispetto a questo criterio il monitoraggio consentirà di verificare la crescita ed il cambiamento degli utenti e il mantenimento di una dignitosa qualità di vita.

Gli indicatori in tal senso saranno:

1. grado di soddisfazione da parte degli utenti/clienti in relazione all'erogazione del servizio offerto. A tal fine sono previsti:
 - incontri periodici con lo stesso o con il referente a questo più prossimo (insegnante, familiare...) effettuate dai coordinatori dei diversi servizi. Questo dialogo diretto permette di facilitare lo scambio di informazione e la segnalazione di eventuali situazioni problematiche che si possono verificare in corso d'opera;
 - somministrazione, a cadenza semestrale, di un questionario che consenta di verificare la coerenza

dell'azione intrapresa con la soddisfazione prodotta.

2. numero di utenti che mostrano una crescita ed un cambiamento e mantenimento di una dignitosa qualità di vita. A tal fine si prevede:

- la somministrazione periodica di schede di rilevazione di abilità sociali, comportamentali oltre che di aree specifiche di sviluppo.

Altri strumenti sono costituiti da:

- riunioni mensili di supervisione tecnica nelle quali si discute dell'andamento dei casi;
- incontri individuali con gli operatori per avere aggiornamenti sugli utenti;
- compilazione di schede mensili relative agli interventi effettuati, ai risultati raggiunti ed alle problematiche riscontrate;
- elaborazione delle relazioni trimestrali redatte dagli operatori.

EFFICIENZA INTERNA

Al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità anche dal punto di vista interno al servizio verrà somministrato un questionario che possa valutare il livello di soddisfazione degli operatori coinvolti nel servizio.

In considerazione del fatto che tale

aspetto è multidimensionale si fa riferimento anche ai seguenti indicatori:

- ruolo professionale adeguato alle specifiche competenze;
- adeguato trattamento economico e contrattuale
- riunioni cadenzate d'équipe
- incontri di supervisioni di gruppo e individuali
- incontri periodici tra gli operatori e i responsabili dei servizi (pubblici e della cooperativa).

COERENZA METODOLOGICA

Rispetto a questo criterio il monitoraggio consentirà di verificare se le attività e le modalità operative sono adeguate.

Gli indicatori in tal senso saranno:

- attività proposte;
- tempi e modalità di realizzazione;
- spazi utilizzati per lo svolgimento/realizzazione delle attività;
- modalità comunicative utilizzate.

RILEVANZA

Rispetto a questo criterio le informazioni raccolte consentiranno di valutare la coerenza dell'intervento con il progetto presentato e con gli obblighi contrattuali.

EFFICACIA

Rispetto a questo criterio le informazioni raccolte avranno l'obiettivo di individuare un equilibrio sostenibile tra risorse

impiegate, risultati raggiunti ed innovatività delle azioni proposte.

MODULISTICA PER LA RACCOLTA DEI DATI

Riteniamo opportuno, al fine di monitorare il servizio, utilizzare la seguente modulistica:

- 1 cartelle anagrafiche ed anamnestiche individuali;
- 2 piani di intervento;
- 3 calendario settimanale delle attività;
- 4 fogli firma per presenze giornaliere degli utenti;
- 5 documentazione riepilogativa sul numero degli utenti suddivisa per fasce d'età, e parametri di frequenza media mensile;
- 6 report settimanali inerenti le attività proposte e le modalità di realizzazione;
- 7 schema per la relazione trimestrale;
- 8 verbali per le riunioni;
- 9 carta dei servizi (estratto).

PARTE QUINTA

Il Personale

LA GESTIONE

Nella gestione strategica di una organizzazione, gli individui sono considerati la risorsa più importante di un'azienda. Pertanto, il vero vantaggio competitivo sostenibile, deriva dal possedere risorse rare, uniche e con esperienze e competenze difficilmente imitabili.

A tal fine SARC intende avvalersi di procedure standardizzate per l'implementazione del sistema di gestione del personale al fine di creare, sviluppare e mantenere livelli qualitativi elevati di professionalità nell'ambito del portfolio dei servizi offerti.

RICERCA, SELEZIONE, ACCOGLIMENTO ED INSERIMENTO

La ricerca e selezione del personale rappresenta il momento di formalizzazione dell'incontro tra domanda ed offerta di lavoro e della reciproca presentazione tra SARC e singolo individuo.

A tal proposito si prevedono azioni diversificate che tengono conto dei molteplici fattori che intervengono in questo campo. Esse sono essere schematizzate come segue:

1. Con il termine *selezione* si intende una serie di attività che hanno l'obiettivo di identificare i candidati adatti a ricoprire una determinata posizione lavorativa e scegliere quello che poi sembra poter contribuire in modo ottimale agli obiettivi

dell'organizzazione accertandone il possesso delle competenze professionali necessarie.

L'attività di selezione viene svolta da personale qualificato e formato a tale mansione (psicologi e coordinatori dei servizi).

Le fasi previste sono:

- lo screening dei curricula al fine di effettuare un'iniziale scrematura e la convocazione dei candidati;
- i colloqui individuali per la valutazione dei titoli e dell'esperienza acquisita nella categoria o posizione in oggetto.
- Scelta e comunicazione ai candidati dell'esito della selezione.

2. Particolare importanza, una volta terminata la selezione, riveste l'*accoglimento* del personale di nuova assunzione nella realtà organizzativa della cooperativa. Questo primo step implica una fase molto delicata, sia perché prelude al successivo piano d'inserimento. Tale fase comporterà ovviamente il passaggio di informazioni generali sull'organizzazione.

3. Nell'*inserimento* si definiscono tutte le azioni intese ad ottenere l'effettiva acquisizione di conoscenze e capacità per occupare una specifica posizione

all'interno dell'organizzazione da parte di un nuovo operatore.

Di fatto l'inserimento si configura come una particolare azione formativa dove formazione professionale e formazione al ruolo si integrano.

COORDINAMENTO E SUPERVISIONE

Ogni servizio prevede tra le figure professionali un Coordinatore che svolga attività di gestione e supervisione dello stesso.

Il Coordinatore del servizio è un operatore sociale, psicologo, assistente sociale o figura equipollente che, agendo secondo i principi, le conoscenze e i metodi specifici della professione, svolge la propria attività nell'ambito del sistema organizzato delle risorse messe a disposizione dalla comunità.

È compito del responsabile del servizio svolgere funzioni di *organizzazione* e *coordinamento* dell'attività svolta dal personale operante nel progetto. Egli dovrà nello specifico si occupa:

- L'analisi della domanda e i dei bisogni dell'utente;
- Tenere i rapporti con gli enti o istituzioni di riferimento;
- La gestione del calendario delle attività;
- Indire riunioni di confronto e verifica con gli operatori e partecipare alle

- supervisioni previste e condotte da uno psicologo formato a tale attività;
- Mediare il raccordo operativo tra i vari operatori e i destinatari del servizio;
 - La gestione di rapporti e relazioni organizzative e lavorative tra gli operatori;
 - Il monitoraggio e la valutazione dell'operato svolto attraverso relazioni trimestrali sull'andamento del servizio; schede riepilogative mensili delle attività svolte; colloqui programmati con l'utente e/o i familiari; colloqui programmati con gli operatori; supervisione mensile agli operatori.

La *supervisione tecnica* per opera di uno psicologo clinico, si focalizza sulle problematiche oggettive degli utenti e sulle difficoltà degli operatori coinvolti nel servizio; essa ha l'obiettivo di consentire una decodifica ed una interpretazione in chiave evolutiva delle problematiche incontrate, monitorando al tempo stesso l'intervento in corso. In questo contesto gli operatori vengono stimolati affinché imparino a riflettere su "cosa fanno" e mettano in gioco le risorse interne, fondamentali, quando si lavora nelle "relazioni difficili".

MODALITA' DI CONTENIMENTO DEL TURN OVER

Il costante orientamento al cittadino/cliente/utente nei servizi che SARC gestisce rende necessario un attento presidio e monitoraggio delle modalità di governo e contenimento del turn-over. A tal fine le strategie operative previste per limitarne gli effetti sui servizi forniti si esplicitano sin dalla selezione del personale dove si valutano competenze, territorialità e motivazioni dei candidati; con il sostegno mirato degli operatori, sia a livello burocratico-amministrativo che socio-emotivo attraverso riunioni di équipe e supervisioni individuali e di gruppo; predisponendo percorsi di formazione ed aggiornamento del personale che consente una costante crescita professionale e l'acquisizione di nuove competenze; nel pieno coinvolgimento nella vita associativa, del sistema di regole e valori dell'organizzazione sia dei soci che dei collaboratori esterni; nella piena applicazione dei CCNL; nell'attenzione alla soddisfazione del personale, la conciliazione delle esigenze personali e familiari con quelle di servizio;

nell'affidamento contemporaneo di altre tipologie di servizi, al fine di offrire un adeguato monte ore e prevenire i rischi di fuga dovuti a routine e burnout.

LA FORMAZIONE

In un contesto in cui vi sono sempre più crescenti esigenze legate alle nuove professionalità, allo sviluppo tecnologico, alle ristrutturazioni del sistema produttivo, nonché alle crisi congiunturali del mercato del lavoro, la formazione continua diviene una delle più significative iniziative che una organizzazione può porre in essere per una efficace strategia di crescita ed espansione. L'attività di formazione promossa e auspicata dalla SARC si pone come obiettivo generale l'acquisizione, la creazione e la strutturazione di conoscenza; il miglioramento e l'incremento di capacità ed abilità pratiche; la maggiore comprensione di situazioni complesse; l'acquisizione di tutto ciò che può servire per sviluppare consapevolmente ed in modo strutturato la personalità, la professionalità ed il ruolo di un individuo all'interno di un determinato contesto organizzativo.

Essa, pertanto, si muove su tutte le aree classiche dell'apprendimento: da quella del *"sapere"*, ovvero nell'ambito della conoscenza, dell'informazione, delle teorie, nonché dei metodi, degli strumenti e delle tecniche; a quella del *"saper fare"*, che sviluppa le abilità, decisionali, operative e di analisi; ed ancora del *"saper essere"* volta alla

concretizzazione

dell'autoconsapevolezza dell'"esserci" in modo professionale.

PARTE SESTA

Il Sistema di Garanzia

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI

La SARC – Società Cooperativa Sociale Onlus ha individuato, sulla base della propria esperienza maturata nel settore dei servizi alla persona, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini –clienti, e di coloro che hanno funzioni di tutoraggio, nei rapporti con i servizi offerti.

DIRITTI

- L'accesso ai servizi assistenziali è garantito ai cittadini in maniera equa.
- Il cittadino-cliente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Il cittadino-cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- Gli interventi assistenziali possono essere erogati solo dietro consenso informato delle persone interessate o

dei loro familiari. Per i minori il consenso agli interventi è espresso da chi esercita la patria potestà o da un suo tutore.

- È garantita la riservatezza su dati riguardanti condizioni sociali, economiche, di salute e ad ogni altra circostanza di colui che è preso in carico dal servizio.
- Il cittadino-cliente deve essere tempestivamente informato di ogni possibile variazione riguardante il servizio prestato senza che questo debba arrecargli disagio.
- Tutte le informazioni relative al piano di intervento devono essere complete, aggiornate, comprensibili e condivise dall'utente o da chi ne fanno le veci.
- Al cittadino deve essere garantito il servizio relativo al progetto fino alla sua naturale scadenza salvo variazioni.
- Il cittadino-cliente ha diritto di sporgere reclamo, ottenere risposte sollecite in merito ed eventualmente essere risarcito del danno subito.
- Il cittadino-cliente ha il diritto di recedere dal contratto dandone preventiva comunicazione agli uffici preposti dell'ente locale che eroga il servizio ed alla cooperativa che per questi lo gestisce.

DOVERI

- Il cittadino-cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste mantenendo un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- Il cittadino-cliente deve fornire informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni socio-economiche e di salute.
- Il cittadino-cliente ha il dovere di informare tempestivamente i coordinatori responsabili dei servizi dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, alle prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e consentito ad altri di usufruire del servizio.
- Gli interventi programmati debbono essere rispettati o disdetti in tempo, così da poter meglio impiegare il personale e/o soddisfare eventuali altre richieste.
- Non vanno pretese prestazioni che non sono contemplate nel piano di intervento individuale o facenti parte integrante dell'oggetto della prestazione.
- Il cittadino-cliente è tenuto a compilare correttamente e controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati.

- I cittadini-clienti a cui viene richiesto il pagamento di una retta, o un'integrazione economica per coprire i costi di un servizio, sono tenuti al pagamento della quota mensile secondo i tempi e le modalità previste dagli uffici amministrativi.

LA PARTECIPAZIONE

Al fine di raggiungere un costante miglioramento della qualità dei servizi SARC – Società Cooperativa Sociale Onlus considera di fondamentale importanza lo scambio continuo con il cittadino-cliente-utente e i suoi famigliari. È a tal proposito che essi sono costantemente invitati ad esprimere dubbi, osservazioni o consigli e a far presente esigenze sopravvenute che saranno oggetto di valutazione in una ottica di costante attenzione alla risoluzione dei problemi dell'utenza e delle famiglie.

LE PROCEDURE PER IL RECLAMO

Al fine di assicurare servizi ed interventi con adeguati standard di qualità la Cooperativa garantisce a tutti gli interessati la possibilità di effettuare segnalazioni, opposizioni e reclami in seguito a disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che possano aver negato

o provocato limitazioni sotto qualsiasi forma all'accesso o alla fruibilità dei servizi. A tal fine ogni operatore o addetto all'organizzazione è tenuto a rilevare ogni possibile motivo di lamentela da parte dei cittadini-clienti-utenti, loro familiari o committenti e a darne tempestiva comunicazione al proprio diretto coordinatore responsabile di area. Questi soggetti, possono, a loro volta, presentare direttamente osservazioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti ritenuti lesivi del servizio preso in carico dalla cooperativa. La possibilità di esercitare il proprio diritto al reclamo può essere intrapresa concretamente tramite segnalazione verbale, per mezzo di un colloquio diretto, previo appuntamento, con il coordinatore del servizio, o telefonica, al n° 06/9576414, con descrizione sintetica della presunta mancanza, oppure mediante forma scritta, su carta semplice, indirizzata ed inviata a: SARC-Società Cooperativa Sociale Onlus Via Corso Giuseppe Garibaldi 00039 – Zagarolo (RM), o con nota inviata per posta elettronica all'indirizzo: coopsarc@tiscali.it. Ogni Responsabile di Area, alla ricezione del reclamo è tenuto ad aprire formale istruttoria. Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione,

predisposti gli accertamenti necessari, avranno risposta entro 10/15 giorni dalla presentazione, con lettera scritta. Qualora i soggetti interessati non ritengano soddisfacenti gli esiti ottenuti in prima istanza, l'esame del reclamo potrà essere sottoposto al difensore civico o apposita commissione che diramerà la questione. Le segnalazioni, le opposizioni o i reclami devono essere presentati entro e non oltre i 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato il comportamento o l'atto ritenuto lesivo.

I RISARCIMENTI

Tutti gli Operatori della SARC – Società Cooperativa Sociale Onlus sono coperti da Assicurazione RCT per danni a persone o cose, causati da comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia. Nel caso di interventi non effettuati o servizio non prestato per cause dipendenti dall'organizzazione fornitrice/erogatrice, l'utente ha diritto al "recupero" della prestazione o vedersi garantite, in sostituzione, attività alternative che limitino al massimo i disagi all'utenza ed alle loro famiglie.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 679)

La SARC - Società Cooperativa Sociale Onlus è tenuta, in base alle normative vigenti, al rispetto dei doveri di riservatezza dei dati personali e delle informazioni raccolte relative all'utenza limitatamente alle esigenze dei servizi erogati. A tal fine è stato redatto il Documento Programmatico sulla Sicurezza per soddisfare tutte le misure che debbono essere adottate in via preventiva per il trattamento dei dati personali conformemente a quanto previsto dal nuovo D. Lgs. n. 101/2018 adeguamento della disciplina italiana al regolamento europeo sulla privacy (Reg. UE n. 679/2016). Lo scopo del documento è quello adottare una corretta procedura di archiviazione e custodia dei dati trattati attraverso una serie di accorgimenti tecnici, informatici, organizzativi, logistici e procedurali di sicurezza adeguati.

I dati sono conservati presso la sede legale della Cooperativa o nelle sedi operative di svolgimento dei singoli progetti e comunicati esclusivamente a soggetti competenti per l'espletamento dei servizi necessari alle suddette finalità.