



## **Carta del Servizio**

### **Servizi di Assistenza per le Persone con Disabilità**

**Comune di Tivoli (Capofila)  
Casape, Castel Madama, Cerreto Laziale,  
Ciciliano, Gerano, Licenza, Mandela, Percile,  
Pisoniano, Poli, Roccagiovine, Sambuci,  
San Gregorio Da Sassola, San Polo Dei Cavalieri,  
Saracinesco, Vicovaro**

## **Indice**

### **Presentazione**

#### **Il Servizio per Persone con disabilità (anche minori)**

Finalità del Servizio  
Destinatari  
Principi fondamentali nell'erogazione del Servizio  
Il nostro metodo  
Equipe Professionale  
Coordinamento  
Riunioni e supervisione  
Formazione /Aggiornamento  
Famiglia  
Attività  
Territorio  
Attività aggiuntive  
Monitoraggio e valutazione  
Apprezzamenti e Reclami  
La Qualità

## Presentazione

Con la Carta del Servizio, la Cooperativa, offrendo uno strumento fruibile e di facile consultazione, si impegna a favorire la sinergia con il cittadino-cliente.

L'intento è quello di promuovere un nuovo e più attivo ruolo del cittadino sulla base del quale è possibile pianificare servizi sempre più vicini alle reali esigenze della persona. La Carta del Servizio rappresenta il patto con i cittadini, definendo i principi che la Cooperativa si impegna a rispettare nell'erogazione degli interventi.

L'attività svolta è costantemente monitorata e valutata anche in rapporto al grado di soddisfazione espresso dagli utenti attraverso appositi strumenti, come questionari, colloqui, focus group, ecc.

Con la Carta è possibile per i cittadini coinvolti ottenere indicazioni dettagliate sulle modalità per inoltrare suggerimenti, osservazioni o reclami.

La Cooperativa Nuove Risposte è:

- **Iscritta** al Registro Unico Cittadino di Roma Capitale per gestire i Servizi alla Persona per Anziani, Disabili e Minori
- **Accreditata** nei territori dei Municipi IV, V, VI, VII di Roma Capitale

Vengono garantiti la tutela della Privacy e della Sicurezza, nel rispetto della normativa vigente.

La Cooperativa, dal 1981, progetta e realizza Servizi dedicati a minori, disabili ed anziani nei Municipi IV, V, VI e VII, in convenzione con il Comune di Roma, con il Comune di Tivoli, con alcuni Comuni della Provincia di Frosinone, con il Distretto Socio Sanitario RM5.3 e con la ASL RM/2.

La Cooperativa realizza i seguenti servizi:

- Servizi alla Persona: SAISH, SAISA, SISMIF
- Integrazione Scolastica per alunni disabili delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado
- Centri Diurni per disabili, anziani fragili, persone con demenze senili (di tipo Alzheimer) e pazienti psichiatrici
- Servizi Residenziali per diversamente abili, minori e pazienti psichiatrici
- Progetto "Dopo di Noi"
- Centri di Aggregazione per bambini ed adolescenti
- Asili Nido in convenzione con Comuni ed aziende
- Home Care Premium (INPS)

La Cooperativa eroga Servizi impiegando operatori organizzati in équipe.

Gli operatori sono in possesso di qualifiche professionali di base o specialistiche, e dove previsto, sono iscritti al relativo Albo Professionale.

La Cooperativa applica nei confronti dei propri dipendenti condizioni normative e retributive previste dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali.

Nuove Risposte pone particolare attenzione all'aggiornamento formativo del proprio personale. Attraverso il Piano Formativo Annuale si garantiscono:

- Formazione e Aggiornamento professionale costante
- Elevati standard di Servizio
- Attenzione alla motivazione e al rispetto dei criteri deontologici

Tutti gli operatori hanno partecipato alla formazione per la prevenzione e il contrasto al Covid-19 e sono provvisti dei Dispositivi Individuali di Protezione (DPI).

La Cooperativa è sede di tirocini:

- Teorico-pratico, alternanza scuola-lavoro, per gli allievi dei corsi di Formazione Professionale per Tecnici dei Servizi Sociali
- Pre e post lauream per gli studenti dell'Università Roma 3 (Corso di Laurea in Scienze della Formazione e Corso di Laurea per Educatori Professionali)
- Pre e post lauream per gli studenti dell'Università Degli Studi di Roma "La Sapienza" (Facoltà di Psicologia)

Elisa Paris  
Presidente

## **Il Servizio alla Persona con disabilità**

### **Finalità del Servizio**

Obiettivo principale dei "Servizi alla Persona con disabilità" è il miglioramento della qualità della vita degli utenti e dei loro familiari. Più specificamente si propone di:

- Favorire il mantenimento della persona con disabilità nel proprio ambiente di vita, con il concorso del Servizio Sociale dei Comuni, del Distretto Socio Sanitario RM5.3 che esercitano la presa in carico dell'utente, allo scopo di contribuire all'offerta di un sistema integrato di interventi sociali, assistenziali, sanitari e riabilitativi
- Assicurare il servizio di aiuto personale, in integrazione con le risorse personali, familiari e sociali dell'utente
- Sostenere le capacità personali nel proprio ambiente familiare e sociale
- Migliorare e stimolare le autonomie personali e sociali, al fine di sviluppare capacità di autodeterminazione e la partecipazione attiva alla costruzione di un progetto personale di vita
- Favorire e promuovere la partecipazione sociale mediante il coinvolgimento alla vita di relazione e l'inserimento nella comunità territoriale
- Favorire momenti di svago e tempo libero, offrendo sollievo ai familiari

### **Destinatari**

Possono usufruire del Servizio i cittadini con disabilità (anche minori), così come individuate dalla Legge n. 104/92, e successive modifiche, residenti nel Distretto Socio Sanitario RM5.3, nei Comuni di Tivoli, Casape, Castel Madama, Cerreto Laziale, Ciciliano, Gerano, Licenza, Mandela, Percile, Pisoniano, Poli, Roccagiovine, Sambuci, San Gregorio Da Sassola, San Polo Dei Cavalieri, Saracinesco, Vicovaro.

## Principi fondamentali nell'erogazione del Servizio

Nell'erogazione del Servizio i principi fondamentali sono:

**Eguaglianza ed equità** intese non solo come uniformità dell'agire nei confronti del cittadino/cliente ed obiettività ed imparzialità delle prestazioni erogate, ma anche come divieto di discriminazione nei confronti delle esigenze individuali delle persone

**Rispetto** per la dignità della persona, senza distinzioni di sesso, nazionalità, etnia, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche, e del suo diritto alla riservatezza

**Continuità** delle prestazioni offerte

**Efficienza ed efficacia** dell'attività operativa e gestionale: costante è l'impegno organizzativo per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse, verificando i risultati conseguiti e nella ricerca di una qualità sempre migliore

**Tutela** del corretto utilizzo del Servizio, come forma di rispetto verso la comunità sociale

**Diffusione dell'etica di servizio e del senso di responsabilità** degli addetti nei confronti del cittadino/cliente e della comunità sociale, per la realizzazione di un rapporto di piena fiducia

**Partecipazione, trasparenza e accessibilità:** ogni osservazione, suggerimento, consiglio, critica, proposta viene valutata in funzione della creazione di un Servizio migliore; ogni decisione è adeguatamente motivata; viene riconosciuta l'importanza fondamentale dell'accessibilità ai luoghi, all'informazione, alla comunicazione.

### Il nostro metodo

Ogni persona ha bisogni ed esigenze specifici sulla base dei quali va disegnato il Servizio.

Il nostro metodo si basa sulla personalizzazione dell'intervento: progettiamo il Servizio insieme ai Servizi Sociali dei Comuni, al Distretto Socio Sanitario RM5.3., all'utente e ai familiari secondo un Piano Personalizzato.

Lo verifichiamo periodicamente affinché risponda ai bisogni reali della persona e della sua famiglia.

Certi che per il raggiungimento degli obiettivi del Servizio sia fondamentale l'utilizzo di tutte le risorse territoriali, la Cooperativa si pone come parte attiva di un sistema integrato di Servizi Socio-Sanitari.

Gli operatori, pertanto, collaborano con tutte le figure sociali e sanitarie e si raccordano con più soggetti territoriali (Associazioni, Volontariato, Parrocchie, etc.).

Il Servizio è svolto in modo continuativo, le attività vengono svolte assicurando tempestività ed adeguatezza dell'intervento. La Cooperativa, in caso di assenza improvvisa di un operatore, ne garantisce la sostituzione in giornata.

### Equipe Professionale

I nostri operatori (Assistente Sociale, Educatore Professionale, OSS, ADEST, OSA, OTA, Assistenti Familiari) lavorano in équipe coordinati da uno Psicologo Responsabile.

Alcuni operatori mettono a disposizione del Servizio ulteriori competenze specifiche quali: Assistente alla comunicazione L.I.S., Operatore ABA.

### Coordinamento

Il Responsabile è uno Psicologo con pluriennale esperienza di coordinamento nei Servizi rivolti a persone con disabilità.

Ha la responsabilità operativa del Servizio e svolge in particolare le seguenti funzioni:

- Programma, organizza e coordina le attività
- Garantisce la corretta e piena attuazione dei Piani Personalizzati
- Si coordina con i Servizi Sociali territoriali
- Gestisce il personale impiegato
- Una volta avvenuto l'invio effettua la presa in carico, dell'utente e avvia il rapporto operatori/utente
- Effettua periodiche visite domiciliari
- Partecipa agli incontri di verifica con i Referenti dei Servizi Sociali e del Distretto Socio Sanitario RM5.3, ed eventualmente di altri servizi territoriali
- Conduce le riunioni interne delle équipe, di programmazione e verifica degli interventi
- Raccoglie, seleziona, informatizza i dati ottenuti attraverso l'uso degli strumenti documentali e redige le relazioni semestrali per il Servizio Sociale del Comune di Tivoli

### **Riunioni e supervisione**

La riunione d'equipe favorisce la riflessione multidisciplinare sulle dinamiche, sulle relazioni, sui comportamenti e sulle attività svolte con i disabili/le famiglie al fine di ottimizzare lo svolgimento del progetto individuale.

Essa permette la condivisione dei compiti, delle esperienze, la ridefinizione degli strumenti di lavoro e delle modalità operative.

Offre la possibilità di riflettere ed individuare interventi più efficaci ed innovativi che diventano patrimonio comune del gruppo di lavoro.

La supervisione, svolta da uno Psicologo, attiva un processo di elaborazione nel gruppo rispetto alle implicazioni emotive individuali in riferimento alla conduzione degli interventi. Permette inoltre all'operatore di riconoscere ed affrontare le proprie caratteristiche emotive e le proprie difficoltà, aiutandolo a gestire le ansie e a superare le eventuali criticità.

La supervisione agevola nell'operatore il passaggio dal compito di osservatore al ruolo di osservato, permettendo allo stesso di utilizzare le proprie caratteristiche, risorse e attitudini.

### **Formazione/Aggiornamento**

Gli Operatori vengono coinvolti nei percorsi formativi continui previsti dalla Cooperativa che prevedono:

- Approfondimenti tematici
- Condivisione delle buone prassi
- Privacy, Procedure di Qualità e Sicurezza sul lavoro

### **Famiglia**

La famiglia ha bisogno di sostegno nello svolgimento delle attività quotidiane, ma ha anche necessità di essere accolta, rassicurata, ed infine informata correttamente sulle varie problematiche.

Pertanto, si collabora con la famiglia durante tutte le fasi di attuazione del Piano Personalizzato, condividendo obiettivi, strategie, buone prassi e valutazioni.

### **Attività**

Per ogni persona è predisposto un Piano Personalizzato di assistenza sulla base dei bisogni rilevati. Il Piano elaborato dai Servizi Sociali territoriali è condiviso e accettato dall'utente e dai suoi familiari. Il Piano è sottoscritto altresì dalla Cooperativa, che si impegna alla sua piena e corretta attuazione.

Le attività previste nel Servizio sono:

- **Cura della persona e dell'ambiente**
- Igiene personale (lavarsi, vestirsi, aiuto per la doccia il bagno, cambio del pannolone, etc.)

- Mobilizzazione complessa a letto o in carrozzina
- Utilizzo ausili e mobilizzazione della persona/aiuto nella deambulazione
- Accompagnamento per acquisti, terapie, scuola, etc.
- Cura nell'igiene degli ambienti utilizzati dall'utente
- Preparazione/somministrazione dei pasti

#### **Cura della salute**

- Collaborazione/integrazione con operatori sanitari
- Affiancamento nell'assunzione dei farmaci
- Accompagnamento analisi, visite mediche, terapie

#### **Cura della vita di relazione e attività di gruppo**

- Attivazione/sostegno delle relazioni parentali e sociali
- Socializzazione individuale e in gruppo
- Sostegno psico-sociale al nucleo e sollievo al nucleo
- Sviluppo delle capacità di gestione del tempo libero
- Inserimento e accompagnamento per attività culturali, formative, sportive, ricreative, lavorative e scolastiche
- Affiancamento in attività per il miglioramento/sviluppo dell'autonomia personale e sociale (orientamento nel territorio, sviluppo delle capacità di gestione del tempo libero, uso del denaro, etc.)

#### **Segretariato Sociale**

- Aiuto nella gestione delle pratiche burocratiche
- Accompagnamento presso gli uffici pubblici

#### **Sostegno a minori disabili che frequentano la scuola dell'obbligo**

- Supporto al bambino/ragazzo nell'organizzazione ed esecuzione dei compiti e Partecipazione alle riunioni di GLH

#### **Territorio**

La Cooperativa lavora in stretta collaborazione con:

- Associazioni del terzo settore
- Volontariato
- CAF
- Associazioni Sportive e Culturali

Inoltre gestisce il Centro per persone con disabilità "La Locomotiva" a Tivoli Terme, il Centro Diurno per disagiati psichici "L'Araba Fenice" a Tivoli e la "Casa dei Fiori" – Progetto "Dopo di Noi" all'interno dei quali si svolgono laboratori ed attività riabilitative e socializzanti.

#### **Attività aggiuntive**

- Vigilanza telefonica strutturata
- Consulenza psicologica per utenti/famiglie, anche attraverso interventi di consulenza in remoto (azione già realizzata durante l'emergenza Covid-19 nel Centro Diurno "La Locomotiva")
- Incontri tematici, in piccoli gruppi, per le famiglie e avvio di gruppi di auto aiuto
- Supporto psicologico anche ai fratelli

#### **Monitoraggio e valutazione**

Il Servizio viene monitorato, verificato e valutato attraverso:

- Analisi dei processi di lavoro (efficienza)
- Confronto tra gli obiettivi e i risultati raggiunti (efficacia)
- Analisi dei questionari di soddisfazione compilati dagli utenti/famiglie consegnati in busta chiusa al Servizio Sociale competente, per la valutazione del Servizio

#### **Apprezzamenti e Reclami**

Si può esercitare il proprio diritto all'apprezzamento e/o al reclamo con una delle seguenti modalità:

Telefonicamente, via fax, via e-mail, recandosi presso la nostra sede.

La Cooperativa si impegna a risolvere un eventuale disservizio concordando i correttivi del caso con i Referenti dei Comuni del Distretto RM5.3.

## La Qualità

In coerenza con l'evoluzione culturale nelle organizzazioni di lavoro, la Cooperativa si è dotata di un **Sistema di Gestione Integrata per la Qualità**.

Sulla base dell'analisi dei dati, la Cooperativa formula un Piano Annuale della propria Qualità, nel quale vengono descritti i programmi di miglioramento ed indicati i nuovi standard di servizio.

La Cooperativa Nuove Risposte è in possesso della Certificazione che attesta che il Sistema di Gestione Integrata per la Qualità è conforme:

- **alla Norma UNI 11034 - Servizi all'Infanzia - Requisiti del Servizio**
- **alla Norma ISO 9001:2015 - Sistemi di Gestione per la Qualità**

Il RINA (Registro Italiano Navale), ente membro del Network Internazionale IQNET, ha certificato il nostro Sistema di Gestione Integrata per la Qualità nel settore della:

**Progettazione ed erogazione di servizi sociali ed educativi in regime semiresidenziale, residenziale e domiciliare: assistenza, riabilitazione, prevenzione a favore di infanzia, adolescenza, diversamente abili ed anziani.**

RINA Società per Azioni  
Gruppo REGISTRO ITALIANO  
NAVALE  
Via Corsica 12  
16128 Genova



**Cooperativa Sociale NUOVE RISPOSTE**

**Sede di Roma: Via E. Longoni 11/B – 13**

## **Sportello di informazione e comunicazione**

**Tel. 06 2252958**

**Fax 06 2252959**

e-mail: [nuoverisposte@nuoverisposte.coop](mailto:nuoverisposte@nuoverisposte.coop)

Informazioni sul Servizio

Ascolto degli utenti

Gestione dei reclami

il Servizio è attivo  
dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17  
il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00

**WEB SITE:**

**<http://www.nuoverisposte.coop>**