

CARTA DEI SERVIZI



2025- 2026



INDICE

Presentazione

La Carta dei Servizi	pag.1
Mission, Vision e Valori della Cooperativa	pag.3
Dati identificativi della Cooperativa – ambito territoriale di erogazione dei servizi	pag.6
Sistemi di Qualità adottati	pag.8
Con chi collaboriamo	pag.10
Rapporti con l’utenza – Diritti e Doveri degli Utenti	pag.11
Rapporti con l’utenza - Indagine di soddisfazione, Reclami, Osservazioni e Suggerimenti	pag.12
Le Aree di Intervento:	
Anziani	pag.13
Disabili	pag.19
Minori e Famiglia	pag.24
Sportello Informativo	pag.37
Comunicazione	pag.38
Scheda reclami e disservizi	pag.39

*La **Cooperativa Iskra** nasce da un gruppo di persone diverse per orientamento politico, filosofico, culturale e religioso, unite dall’impegno comune nel raggiungimento dell’obiettivo di dare risposte ai bisogni delle persone, soprattutto a quelle più marginali, le cui condizioni di vita evidenziano un disagio sociale.*

Queste diversità costituiscono oggi come allora la ricchezza e la vivacità nella gestione dei servizi più vicini alla persona, dove la relazione umana è centrale e significativa; servizi rispondenti alle esigenze dei cittadini fondati sulla costruzione di una maggiore consapevolezza dei diritti e sulla sensibilizzazione della comunità attraverso una forma di lavoro partecipata.

In tale direzione va l’elaborazione di questa nostra Carta dei Servizi, poiché è proprio attraverso gli standard di “efficacia ed efficienza” adottati non disgiunti da una reale partecipazione e coinvolgimento degli utenti nel processo di “costruzione/erogazione/verifica” dei servizi che intendiamo proseguire quel percorso di “Qualità” iniziato ormai oltre quaranta anni fa.

In questa Carta dei Servizi troverete:

- *L’esposizione dei Principi Fondamentali ai quali va uniformata l’erogazione dei servizi nel rispetto della dignità della persona.*
- *Le informazioni relative ai servizi offerti e le modalità di erogazione assicurando la piena chiarezza e comprensibilità degli stessi.*
- *La definizione degli standard di qualità e le procedure programmate per il monitoraggio e la verifica degli interventi.*
- *Gli strumenti preposti per la piena informazione e la partecipazione degli utenti.*

Il nostro intento e il nostro auspicio è quello di continuare, anche attraverso questo strumento, a mettere il nostro lavoro e la nostra esperienza a disposizione delle Istituzioni e della cittadinanza tutta.

*Il Presidente
Maurizio Simmini*

LA CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la Carta dei Servizi

La carta dei servizi è un documento previsto dalla normativa italiana per garantire al cittadino trasparenza sui servizi offerti da un'organizzazione.

La carta dei servizi è quindi uno strumento informativo chiaro e trasparente dei servizi offerti dalla Iskra Cooperativa Sociale Onlus ma soprattutto è uno strumento di ascolto-partecipazione- comunicazione tra:

- la comunità e i suoi bisogni sociali;
- gli utenti che accedono direttamente al servizio;
- l'organizzazione che lo eroga nell'ottica di un miglioramento continuo.

A chi è rivolta

La carta dei servizi è rivolta in primis agli utenti che usufruiscono dei servizi della Iskra Cooperativa Sociale Onlus, ai loro familiari e ai caregivers, ma è anche rivolta a tutti i cittadini e alla comunità che necessitano di reperire informazioni sui nostri servizi.

Obiettivi della Carta dei Servizi

La carta dei servizi assolve ad una pluralità di funzioni, direttamente o indirettamente rivolte alla tutela dei cittadini/utenti.

Rappresenta il nostro impegno a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- Tempestività delle risposte;
- Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- Correttezza e regolarità gestionale;
- Verifica, valutazione e riprogettazione.

Per tradurre operativamente tali principi sono adoperati strumenti e/o procedure idonee per:

- fissare gli standard di qualità dei Servizi erogati verificandone il rispetto e individuandone gli obiettivi di miglioramento;
- semplificare più possibile gli aspetti burocratici;
- gestire i reclami;
- definire i diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e doveri e opportunità dei cittadini stessi.

La Carta dei Servizi è utile ai cittadini/utenti per:

- essere informati in modo chiaro e trasparente sull'offerta dei servizi della cooperativa;
- partecipare attivamente nella valutazione della qualità dei servizi ricevuti;
- essere tutelati rispetto alla qualità del servizio (gestione dei reclami).

La Carta dei Servizi è utile alla Cooperativa per:

- promuovere la qualità dei servizi offerti;
- promuovere il miglioramento continuo: integrando e innovando i servizi offerti per rispondere a nuovi bisogni della comunità e del cittadino/utente;
- promuovere la trasparenza nella gestione dei propri servizi;
- promuovere la partecipazione e la tutela dei cittadini/utenti;
- assumersi i propri impegni nei confronti del cittadino/utente, della comunità e dell'ente affidante;
- accreditarsi presso gli enti pubblici nell'erogazione dei servizi socio-assistenziali;
- essere utilizzata come parametro di valutazione per gli enti appaltanti nell'analisi dell'offerta per l'affidamento di servizi socio-assistenziali.

Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene periodicamente aggiornata qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

MISSION, VISION E VALORI DELLA COOPERATIVA



MISSION

“La ISKRA è una Cooperativa Sociale costituita da un gruppo eterogeneo di persone che condivide obiettivi comuni. E' una Cooperativa che assume gli intenti fondamentali, lo spirito e la cultura dei principi di mutualità del movimento cooperativo, senza fini di speculazione privata. E' composta da diversità che tentano di unirsi, flessibili al cambiamento e aperte al nuovo; da operatori sociali che vogliono cambiare le cose con il loro lavoro; da un insieme di desideri e di emozioni con una sensibilità comune; da individui che credono nel lavoro di gruppo e nella solidarietà. ISKRA siamo noi che vogliamo lavorare insieme affinché siano garantiti i diritti fondamentali dell'essere umano e la dignità delle persone, per favorire l'autonomia, la crescita e l'integrazione sociale; promuovere benessere e consentire il miglioramento della qualità della vita.

Lavoriamo per attivare reti sociali di strutture e persone, per concretizzare l'idea di qualità partecipata in termini di: definizione di contenuti, metodi operativi, progettazione e gestione di servizi, attivazione di processi territoriali, acquisizione di senso e competenza lavorative.

Lavoriamo per: creare legami, prendere coscienza, formare e formarci; organizzare, sviluppare, creare relazioni competenti, continuare a progettare, finalizzare la nostra creatività, contrastare le ingiustizie, evolvere, risvegliare, condividere, dare significato.

Per questo offriamo servizi diversificati ed efficaci. Entriamo in relazione e costruiamo ponti solidi tra la persona e il territorio di appartenenza. Proponiamo e produciamo innovazione attraverso azioni sperimentali capaci di attivare sviluppo e quindi cambiamento sociale.

Lavoriamo per la persona, la famiglia e la comunità che la circonda. Lavoriamo per noi e per gli altri attraverso un percorso di conoscenza collettiva, di aiuto costruttivo e concreto maturato nel tempo. Lavoriamo per le istituzioni e i nostri committenti.

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

VISION

La ISKRA intende mantenere e rafforzare gli intenti fondamentali, lo spirito e la cultura dei principi di mutualità del Movimento Cooperativo senza fini di lucro.

Vuole lavorare per ribadire nell'operato quotidiano, i concetti base di rispetto e tutela dei diritti e della dignità delle persone attraverso l'attivazione di azioni e servizi per persone anziane, disabili, minori, che coinvolgano sempre più le reti territoriali composte da strutture e da persone, da Enti e individui. Per tale scopo intende promuovere alleanze, accordi, Consorzi, Associazioni.

Per favorire la presenza nelle comunità territoriali e per superare le logiche istituzionalizzanti, la ISKRA si adopererà per realizzare strutture semiresidenziali per tutte le fasce di intervento, prevedendo la realizzazione di Centri Diurni per anziani, Centri di attività per le persone diversamente abili, Centri di Aggregazione per gli adolescenti ed i Minori in genere.

Vuole inoltre promuovere la strutturazione di interventi per l'infanzia attraverso la creazione di Asili Nido, scuole materne, ludoteche per soddisfare l'esigenza di famiglie che esprimono il bisogno di fiducia e di qualità di servizi che riguardano i loro figli.

Sarà cura di aumentare costantemente la professionalità dei nostri operatori attraverso una formazione specifica che preveda la figura dell'Operatore Socio Sanitario, affinché si soddisfino nuove richieste, sia per i Servizi di Assistenza Domiciliare che per i Servizi di residenzialità protetta.

Impegno costante della Cooperativa sarà quello di:

- sviluppare ulteriormente tutte le sue attività di formazione, sostegno e supervisione per cercare di definire un concetto di Alta Qualità dei Servizi, che caratterizzi ogni specifico intervento;
- sviluppare tutti gli aspetti legati alla comunicazione, al confronto ed alla condivisione, che permetta, inoltre, di implementare e concretizzare quell'idea di Qualità Partecipata che si esprime nella nostra Mission in termini di definizione dei contenuti, del metodo, dei servizi da progettare e gestire, dei processi territoriali da attivare.

Il percorso della ISKRA dovrà determinarsi attraverso la creazione di nuovi legami, nuove relazioni competenti per sviluppare ed ampliare il concetto di territorio da spazio fisico e specifico a spazio mentale, per esprimere e sperimentare tutte le azioni utili affinché il benessere delle persone non rimanga obiettivo utopistico, ma si concretizzi attraverso la sensibilità, l'emozione, la cultura, la dignità del nostro lavoro.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il valore fondamentale che muove l'intero nostro operato è la **persona**. Persona intesa come singola entità ma anche come parte integrante e attiva di una comunità. I Principi Fondamentali dell'Organizzazione sono i seguenti:

L'Iskra Cooperativa Sociale Onlus adotta i seguenti **PRINCIPI FONDAMENTALI** (ai sensi del proprio statuto e della direttiva del presidente del consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994):

- **Imparzialità** - Si assume l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità** - L'erogazione del Servizio deve essere continua e regolare, senza interruzione alcuna. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la Cooperativa Iskra provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.
- **Diritto di scelta** - L'utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.
- **Partecipazione** - La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate. L'utente può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti e può fornire eventuali richiami/reclami.
- **Efficacia ed Efficienza** - Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate e risultati raggiunti; risultati raggiunti e obiettivi prestabiliti. Si lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

CODICE ETICO

La Iskra Cooperativa Sociale Onlus quale "Ente Erogatore":

- Assume, come principio-guida fondamentale del proprio agire, il rispetto integrale della persona con disabilità, dei suoi diritti e della sua integrità.
- S'ispira a ideali di rispetto e di uguaglianza, affinché non possano aver luogo, ad alcun livello, prevaricazioni e/o discriminazioni basate su etnia, religione, opinioni, nazionalità, sesso, età, condizioni fisiche e psichiche, condizioni sociali, culturali ed economiche.
- E' impegnata a offrire servizi orientati alla massima qualità possibile, nel segno del loro miglioramento continuo sulla base della condivisione e della valutazione delle esperienze.
- Assicura la completezza e la chiarezza delle informazioni amministrative e contabili nonché

l'accuratezza dei dati e delle connesse elaborazioni.

- Agisce, nei confronti delle istituzioni pubbliche e di tutti gli interlocutori, con assoluta integrità, trasparenza, onestà, lealtà e correttezza nonché reciproco rispetto.
- Garantisce l'imparzialità nell'erogazione del servizio, così come la sua continuità, prestando particolare attenzione al comportamento adottato da ogni operatore verso gli utenti.
- Tutela per quanto possibile il diritto di scelta dell'utente (e/o della famiglia) rispetto agli interventi ritenuti migliori.
- Promuove la partecipazione dell'utente (e/o della famiglia) alle prestazioni offerte dal servizio, per tutelare la corretta erogazione degli interventi e per consentirne la collaborazione attiva.
- Consente all'utente (e/o alla famiglia) l'accesso alle informazioni che lo riguardano (di cui è in possesso).
- Assicura agli operatori tutti condizioni di equità nel trattamento economico, offrendo le migliori condizioni contrattuali e lavorative possibili
- Cura la formazione e l'aggiornamento professionale continuo dei propri operatori.
- Non ultimo, garantisce altresì il diritto alla "privacy". Il personale della Cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni nel rispetto della normativa vigente sulla privacy (*General Data Protection Regulation GDPR - Regolamento UE n.679/2016 in vigore dal 25.05.2018*).

DATI IDENTIFICATIVI
DELLA COOPERATIVA
AMBITO TERRITORIALE DI
EROGAZIONE DEI SERVIZI



Denominazione Sociale e Forma Giuridica: "Iskra Cooperativa Sociale Onlus"

Impresa Sociale

Sede Legale: via delle Avocette, 16 00169 Roma

Tel. 06.2315248 **Fax digitale:** 0689715092 **Sito web:** www.iskra.coop

Indirizzi di posta elettronica: iskraroma@iskra.coop; iskra@pec.iskra.coop

La Iskra Cooperativa Sociale è **accreditata**:

- al Registro Unico Cittadino (RUC) di Roma Capitale per le Aree Anziani Disabili e Minori;
- ai Registri Municipali nei territori dei MUNICIPI di Roma Capitale IV, V, VI e VII Aree Disabili, Anziani, Minori;
- alla Regione Lazio - ai sensi della DGR n.903/2017 per il servizio del Micronido;
- è accreditata nel distretto RM 5.1. come Ente gestore di servizi semiresidenziali e socio assistenziali

è **iscritta** al registro degli Enti del III Settore.

E' iscritta al RUNTS n° 19290 dal 21/03/2022

Ambito territoriale di erogazione dei servizi:



Municipi VI - V - IV – VII - IX Roma Capitale

Distretto RM 5.1 (Comuni di Monterotondo, Mentana e Fonte Nuova), con sede operativa in via Panaro, 1 Bis 00015 Monterotondo.

I servizi a Roma

- ✓ Assistenza Domiciliare Anziani (SAISA) e Dimissioni Protette (D.P.). Municipi IV-V-VI-VII
- ✓ Assistenza Domiciliare Disabili (SAISH) e Dimissioni Protette (D.P.). Municipi IV-V-VI-VII
- ✓ Servizio per l'Integrazione e il Sostegno ai Minori in Famiglia (SISMIF) e interventi di contrasto alla povertà rivolti ai minori e nuclei familiari beneficiari RDC/ADI a valere sui fondi QSFP – Municipio VI
- ✓ Centro Diurno per Anziani Fragili "Fataville". Municipio VI
- ✓ Micronido "Giocareducando" in convenzione con Roma Capitale - Dipartimento Scuola Lavoro e Formazione Professionale – Gestione Servizi educativi e scolastici – Ufficio Nidi
- ✓ Centro specialistico di II livello per la genitorialità in ATI con le Coop.ve Cotrad (capofila), Rifornimento in Volo e S. Onofrio. Via Kenia 72 – bene confiscato alla mafia
- ✓ Centro Diurno per Alzheimer "Il Tiglio" ATI con la Coop.va Arca di Noè (capofila).- Dipartimento Politiche Sociali e Salute - Servizi alla persona
- ✓ *Progetto di sostegno alle famiglie fragili denominato "SUPPORTO E SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE FRAGILI". Periodo 01.01.2024 – 31.12.2025* Municipio Roma VI delle Torri - Rimodulato in 18 mesi da luglio 2024 a dicembre 2025 . ATI tra Antropos Cooperativa Sociale, capofila e le mandanti COSPEXA, ISKRA e Nuove Risposte.

Nella Provincia

- ✓ Assistenza Domiciliare Disabili Gravi (L.162) e Fondo per la Non Autosufficienza nel territorio distrettuale dei Comuni di Mentana, Monterotondo e Fonte Nuova
- ✓ Servizio distrettuale Assistenza Domiciliare Educativa SADEM rivolta ai Minori in ATI - convenzione con il Comune di Monterotondo, capofila del distretto RM 5.1.
- ✓ Centro Diurno Anziani Fragili "Elianto" in convenzione con il Comune di Monterotondo nel territorio distrettuale ASL RM 5.1.
- ✓ Spazio Neutro - Incontri Protetti in convenzione con il comune di Monterotondo.
- ✓ Centro per le Famiglie "La Locomotiva" in convenzione con il Comune di Monterotondo - ATI con le Cooperative Sociali Folias, ISKRA e il Pungiglione.
- ✓ Progetto Spazio Senior – attività di gruppo con disabili adulti presso Centro socio educativo CSERDI a Monterotondo – ATI -Coop.va Il Pungiglione capofila
- **dal 01/12/2023 Aggiudicazione Programma di Intervento per la prevenzione della Istituzionalizzazione PIPPI Progetto "Pronti, Partenza, VIA !"** - **Sostegno alle capacità genitoriali e prevenzione della vulnerabilità delle famiglie e dei bambini - distretto RM 5.1** - ATS Folias Cooperativa Sociale a r.l. – Il Pungiglione Cooperativa Sociale Onlus – ISKRA Cooperativa Sociale onlus – Open Group
- **dal 13/11/2023_Aggiudicazione** Interventi nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Missione 5 "inclusione e coesione", componente 2 "infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore", sottocomponente 1 "servizi sociali, disabilità e marginalità sociale", SUB-INVESTIMENTO 1.1.1 **Sostegno alla capacità genitoriale e prevenzione della vulnerabilità delle famiglie e dei bambini** - Folias Cooperativa Sociale a.r.l. - ISKRA partner nel progetto - **Comune di Tivoli distretto RM 5.3** - **"Space Spazi solidali per famiglie e minori"**
- **dal 15 settembre 2023 Aggiudicazione** Interventi nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Missione 5 "inclusione e coesione", componente 2 "infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore", sottocomponente 1 "servizi sociali, disabilità e marginalità sociale", INVESTIMENTO 1.1 - **Sostegno alle persone vulnerabili e prevenzione dell'istituzionalizzazione degli anziani non autosufficienti, SUB-INVESTIMENTO 1.1.1 Sostegno alla capacità genitoriale e prevenzione della vulnerabilità delle famiglie e dei bambini** - **Comuni Alta Sabina**
- **Da luglio 2024_Coprogettazione e avvio a gennaio 2025 di un Centro Educativo Diurno GIRASSIEME Comune di Tivoli distretto RM 5.3**
- **Da settembre 2024 Coprogettazione** Progetto PNRR Linea 1.2 - Distretto RM 5.1 – Tavolo di lavoro delle Cooperative Sociali coinvolte nel partenariato per la definizione di progetto dedicato a **percorsi di autonomia per le persone con disabilità e/o disagio psichico nel Distretto RM 5.1. Progetto "Ci sono anch'io"**

SISTEMI DI QUALITA' ADOTTATI



Il Sistema di Gestione della Qualità rappresenta lo strumento per il miglioramento continuo dei servizi erogati attraverso una sempre maggior capacità di individuare i bisogni degli individui e le relative risposte garantendo il raggiungimento del benessere della persona.

ISKRA inoltre promuove azioni migliorative anche attraverso il contributo di tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio. Il concetto di Qualità si trasforma pertanto nella opportunità di costruire un sistema di relazioni che permetta di dare una risposta efficace alle persone coinvolte.



La Certificazione che la Iskra Cooperativa Sociale Onlus ha ottenuto, implementa ed attua un Sistema di Gestione per la Qualità, corrispondente alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**, nonché rappresenta una garanzia della appropriatezza del processo e della organizzazione necessaria alla realizzazione dei servizi



La Cooperativa ISKRA applica all'interno della sua organizzazione anche il **Sistema di Qualità S.A.Q.S.** (*Sistema Attivo di Qualità Sociale*).

Il Sistema Qualità della Cooperativa valuta sistematicamente i livelli qualitativi raggiunti, attraverso **fattori ed indicatori**, in grado di monitorare l'appropriatezza degli interventi (qualità tecnica); la buona gestione (efficienza); gli aspetti dell'accettabilità/soddisfazione (qualità percepita):

Accessibilità e Continuità del Servizio

Accessibilità telefonica e diretta.

Operatività delle differenti attività e servizi (giornaliera e settimanale).

Accessibilità ai servizi di informazione e comunicazione.

Accessibilità ai differenti spazi e programmi di attività proposti (pari opportunità).

Reperibilità del Coordinatore e della Segreteria di coordinamento.

Parametri quantitativi delle attività realizzate

N. presenza medie alle diverse attività.

N. attività di coordinamento e integrazione con la rete delle strutture e dei servizi territoriali.

N. contatti e iniziative comuni con la rete delle realtà territoriali.

N. iniziative e attività svolte con le famiglie.

N. laboratori/attività realizzati.

N. uscite realizzate.

Trasparenza, completezza e chiarezza dell'informazione

Copertura e accessibilità ai servizi e alle attività.

Frequenza e modalità dell'erogazione dell'informazione diretta e alle attività - Carta dei Servizi – Newsletter, ecc..

Livello di partecipazione

Attivazione di un Piano di comunicazione.

Presenza di una Carta dei Servizi.

Numero di incontri con utenti/familiari.

Grado di adesione delle famiglie alle attività proposte.

Capacità di coordinamento e professionalità, competenza e serietà del personale

Attività di collaborazione e concertazione con i servizi sociali e socio sanitari.

Scelta adeguata degli operatori di riferimento.

Sostegno organizzativo e logistico a operatori e utenza. Rispetto degli orari e dei protocolli operativi del servizio. Capacità relazionale e empatia.

Efficacia dell'intervento di accoglienza e primo contatto.

Aggiornamento delle competenze (partecipazione a seminari, incontri tematici, ecc.).

Qualità percepita (*customer satisfaction*)

Compilazione annuale di questionari anonimi.

Interviste a campione.

Focus Group.

Tempestiva analisi e gestione dei reclami e disservizi.

Tempestività e qualità delle prestazioni

Tempistica e procedure di collegamento con la rete dei servizi sociali e socio- sanitari di zona.

Individuazione e attivazione immediata dell'équipe di riferimento e delle risorse logistiche necessarie.

Tempi medi delle singole prestazioni.

Protocolli e standard di prestazione per le differenti tipologie d'intervento.

Verifica Interna

N. incontri periodici d'équipe.

N. qualità relazioni intermedie e finali.

Azioni di miglioramento avviate.

Strumenti e procedure rilevazione dati (banca dati, schede, ecc.).

Qualità della documentazione di servizio.

Partecipazione e conferenze di zona e cittadine.

Riservatezza dei dati sia dell'assistito che dei familiari e sicurezza degli ambienti

La Cooperativa ISKRA opera:

- nel rispetto della normativa vigente sulla privacy ai sensi del *General Data Protection Regulation* GDPR - Regolamento UE n.679/2016 in vigore dal 25.05.2018.
- nel rispetto del D.Lgs. 81/2008 Testo Unico per la sicurezza e la protezione della salute sul luogo di lavoro.

CON CHI COLLABORIAMO



Gli stakeholders sono coloro che, direttamente o indirettamente, hanno un interesse nell'attività e nell'operato della Cooperativa.

Stakeholder beneficiari

Gli utenti sono coloro che usufruiscono dei servizi della Cooperativa: prendersi cura di questa categoria di stakeholder rappresenta la mission principale della cooperativa.

I loro familiari rappresentano gli interlocutori principali del nostro operato, soprattutto nel caso in cui i destinatari dei nostri servizi si trovino in una situazione di non autosufficienza. La Iskra si impegna pertanto a coinvolgere attivamente la rete familiare, nell'ottica di un sostegno e supporto reciproco.

Stakeholder esterni

- La **comunità locale**, ovvero quell'insieme molto ampio che racchiude, al tempo stesso, la cittadinanza attiva e i potenziali destinatari di progetti volti allo sviluppo delle relazioni, promossi dalla Cooperativa.
- Le **Istituzioni locali/ente pubblico** rappresentano coloro che affidano ad ISKRA l'erogazione dei servizi, in vista del perseguimento delle finalità di pubblico interesse.
- La **rete di partner**, ovvero le altre realtà del privato sociale con cui la cooperativa collabora e realizza progetti.
- Le **Organizzazioni Terzo Settore**.
- Le **Associazioni di rappresentanza e di Promozione Sociale**.
- I **Committenti/Clienti e Fornitori**.
- Le **Imprese commerciali**.

La Cooperativa aderisce e collabora anche con:



RAPPORTI CON L'UTENZA

Diritti e Doveri degli Utenti



Ai nostri assistiti viene garantito il **Diritto**:

- alla qualità delle prestazioni: essere accolto, ascoltato e assistito con servizi prestati in modo personalizzato, professionale;
- all'informazione:
 - ricevendo un'informazione completa e comprensibile del servizio, sulle modalità di erogazione, sulle novità e possibilità per favorire un processo di miglioramento della qualità della vita;
 - esprimendo il consenso al progetto individualizzato proposto ed al trattamento dei dati personali;
 - potendo identificare gli operatori della Cooperativa con i quali si entra in contatto;
 - avendo a disposizione i recapiti telefonici del servizio.
- al rispetto della riservatezza: ottenendo la massima riservatezza sui dati personali, su quelli socio-sanitari e sulla condizione del proprio ambiente di vita;
- alla partecipazione attiva e alla verifica della qualità del servizio:
 - ✓ esprimendo la propria opinione sui servizi e le prestazioni fornite.
 - ✓ presentando reclami quando sia stato lesa un diritto o subito un disservizio, ricevendo una risposta chiara ed esauriente.
- alla scelta dell'organismo che realizzerà gli interventi previsti nel piano di intervento individuale all'atto dell'avvio del progetto di intervento o in fase di verifica o ridefinizione del medesimo. La facoltà di scelta. Espressa in forma scritta, non può essere esercitata più di una volta l'anno, fatti salvi i casi che impongano una valutazione dell'intervento da parte del servizio sociale. Nei casi di utenti minorenni, di interdetti o inabilitati, la scelta sarà effettuata dal tutore o dal curatore con il sostegno del servizio sociale.

Doveri:

- di mantenere un comportamento rispettoso nei confronti del personale impiegato dalla cooperativa per la realizzazione del servizio;
- di collaborare con il personale della cooperativa attenendosi alle indicazioni fornite e concordate nel piano di intervento;
- di confermare l'erogazione delle prestazioni firmando su apposito modulo attestante la data e le ore di assistenza di volta in volta erogate;
- di avvisare il Coordinatore e, in sua assenza, l'Assistente Sociale della Cooperativa della temporanea assenza dal proprio domicilio;
- di non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio;
- di sottoscrivere il Piano Personalizzato di Assistenza

Eventuali reclami inerenti al servizio ed al personale addetto devono essere presentati per iscritto ed indirizzati alla Cooperativa.

RAPPORTI CON L'UTENZA

Indagine di soddisfazione Reclami, Osservazioni e Suggerimenti



Per il miglioramento dei nostri servizi è indispensabile avere un'opinione da parte di chi riceve il servizio. Gli strumenti che ci permettono di ottenere un monitoraggio sull'andamento delle nostre attività sono:

- le **indagini periodiche di soddisfazione** dell'utenza;
- la possibilità da parte dell'utenza o del cittadino di formulare **osservazioni o reclami**.

Indagine di Soddisfazione

Gli strumenti che racchiudono le caratteristiche più funzionali alla rilevazione della qualità percepita dall'Utente e/o del familiare nel processo di erogazione del servizio sono:

- o **L'intervista relazionale** che può avvenire telefonicamente (su appuntamento), in occasione di visite domiciliari di controllo (sempre su appuntamento) o presso la sede della Cooperativa.
- o La somministrazione di un **questionario di gradimento** anonimo consegnato alla propria utenza e/o familiari per raccogliere le impressioni sul servizio offerto.

I risultati di tale indagine vengono elaborati, analizzati e condivisi dall'équipe della cooperativa durante le riunioni periodiche di coordinamento; in queste riunioni si intraprenderanno le azioni necessarie per il miglioramento del servizio.

Reclami, Osservazioni e Suggerimenti

A tutela dei diritti degli utenti e dei cittadini la Cooperativa Iskra offre la possibilità di presentare reclami e osservazioni/suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

La cooperativa raccoglie questi dati e provvede a comunicarli ai responsabili dei servizi che, attraverso la compilazione di un apposito modulo, assicurano che le indicazioni dell'utente siano identificate e tenute sotto controllo. Qualora il reclamo si riveli essere una non conformità, sarà cura della Direzione definire le azioni correttive da avviare e verificare in seguito l'attuazione del provvedimento intrapreso.

Come e dove reclamare:

- effettuando la comunicazione al numero di telefono fisso del servizio.
- attraverso un colloquio, previo appuntamento da fissare telefonicamente con il Coordinatore del servizio specifico.
- compilando e consegnando in sede il modulo predisposto.

Per una gestione ottimale dei reclami questi devono venire esposti **entro 15 giorni** dall'accaduto. Le osservazioni o reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 10 giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

I risultati raccolti sulla soddisfazione degli utenti ed i reclami sono oggetto di considerazione della Direzione al riesame annuale del proprio sistema di gestione.

AREA DI INTERVENTO ANZIANI



ROMA - MUNICIPIO VI

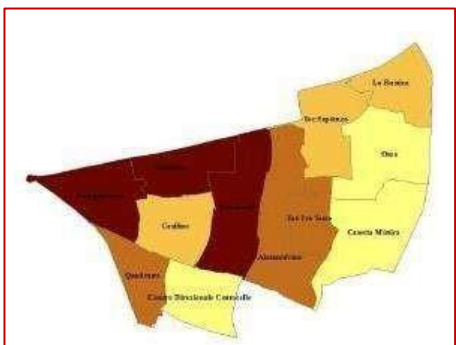
Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione della persona Anziana (SAISA) - Dimissioni Protette e QSFP (quota servizi fondo povertà)

Centro Diurno Anziani Fragili "FATAVILLE".



ROMA- MUNICIPIO IV

Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale della Persona Anziana (SAISA) e Dimissioni Protette



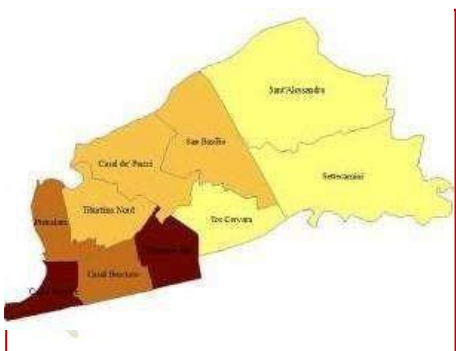
ROMA- MUNICIPIO V

Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale della Persona Anziana (SAISA)



ROMA - MUNICIPIO VII

Servizio per l'autonomia e l'integrazione sociale della persona Anziana (SAISA)



ROMA - MUNICIPIO IV - V- VII- VI

Centro Diurno Alzheimer e demenze "Il Tiglio"

PROVINCIA DI ROMA - DISTRETTO RM 5.1 (Comuni di Monterotondo, Mentana e Fonte Nuova)

Centro Diurno Anziani Fragili "ELIANTO".

**ASSISTENZA DOMICILIARE
ANZIANI (SAISA)
E
DIMISSIONI PROTETTE (DP)**



Sede: Via San Biagio Platani, 231 00133 Roma

Orari/Giorni Segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00-16.00

Tel. 06.2315015 - **Fax Digitale:** 06.89715092

Cell. 329.9035806 – 329.0632289

Coordinatore cell. 344.0229451

E-mail: saisaiskra804@gmail.com

Pec: iskra@pec.iskra.coop

Destinatari

Il servizio è rivolto alle persone anziane non autosufficienti, parzialmente autosufficienti o con difficoltà a gestire la propria vita quotidiana, nel territorio dei Municipi IV, V, VI e VII, con età minima di 60 anni per le donne e di 65 per gli uomini. Gli invalidi civili possono accedere al servizio al compimento del 45° anno di età.

Modalità di accesso

Tramite compilazione della domanda presso gli uffici del Servizio Sociale Municipale di residenza, presentando il modello ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) compilato da un CAAF. Inoltre, bisognerà produrre, il certificato medico riportante la diagnosi del richiedente.

Modalità Operative

Il servizio si svolge presso il domicilio dell'utente e/o presso il CedAf "FataVille" per le attività di socializzazione. Il progetto di intervento viene concordato dal destinatario del servizio con il Servizio Sociale e con la Cooperativa Iskra. Le attività riguardano vari ambiti: l'aiuto nell'organizzazione domestica, la cura e il sostegno all'autonomia personale; commissioni/disbrigo pratiche burocratiche; percorsi di accompagnamento sociale; attività di socializzazione; segretariato sociale; uscite culturali; interventi di rete; ecc..

Finalità

- Migliorare la qualità della vita attraverso il sostegno all'autosufficienza.
- Mantenere e sollecitare le autonomie personali e sociali al fine di recuperare o esercitare capacità di autodeterminazione e di partecipazione attiva della persona alla gestione ed organizzazione del proprio ambiente domestico e di vita.
- Fornire sostegno e sollievo al nucleo familiare e ai *caregivers*.
- Prevenire o contenere le necessità di ricoveri in strutture protette.

- Incrementare le opportunità di socializzazione e/o potenziare le capacità relazionali e di socializzazione

DIMISSIONI PROTETTE

Sede: Via San Biagio Platani, 231 00133 Roma

Giorni/Orari Segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 - 16.00

Tel. 06.2315015 - **Fax Digitale:** 06.89715092

Cell. 329.9035806 – 329.0632289

Coordinatore cell.: 344.0229451

E-mail: saisaiskra804@gmail.com

Pec: iskra@pec.iskra.coop

Destinatari

È rivolto a tutti i cittadini che a seguito di una dimissione da un Ente Ospedaliero necessitano di assistenza e cure al momento del rientro nel proprio domicilio.

Modalità di accesso

L'assistenza è concessa su decisione di una Equipe valutativa, costituita da operatori del Servizio Sociale del Municipio e operatori della ASL Roma 2 – CAD, ha la durata di 60 GIORNI ed è completamente gratuita.

La pratica viene avviata a seguito di segnalazione al CAD da parte dell'Ente Ospedaliero ove il cittadino è ricoverato. Il CAD inoltra la pratica all'Assistente Sociale responsabile del Municipio. L'équipe valutativa procede alla redazione di un piano di intervento ed all'inserimento dell'avente diritto.

Modalità Operative

Vedi SAISA

Dal 2022 è attivo anche il Servizio Domiciliare rivolto ad Anziani – Fondi Pon - Quota Servizi Fondo Povertà

CENTRO DIURNO ANZIANI FRAGILI "FATAVILLE"



Sede: Via San Biagio Platani, 239 00133 Roma

Tel. 06.2016213

Coordinatore Cell. 329.9035805

Fax Digitale: 06.89715092

Giorni/Orari: dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 17,00

E-mail: iskra.fataville@tiscali.it

Pec: iskra@pec.iskra.coop

Facebook: www.facebook.com/FataVille-Centro-Diurno-Anziani-Fragili

Destinatari

Persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti con età minima di 60 anni per le donne e di 65 per gli uomini. Gli invalidi civili possono accedere al servizio al compimento del 45° anno di età.

Modalità di accesso

Vedi SAISA.

Finalità

- Mantenere l'anziano nel proprio ambiente di vita evitando e ritardando l'istituzionalizzazione.
- Valorizzare le capacità e le funzioni motorie, cognitive e creative. Prevenire il decadimento psicofisico.
- Dare sostegno e sollievo alla famiglia.
- Recuperare le abitudini di vita e mantenere gli interessi e le attività. Favorire la partecipazione degli anziani alle decisioni che li riguardano. Individuare e stimolare le potenzialità inesprese e le capacità conservate. Favorire la socializzazione tra gli utenti, con i familiari e il territorio.
- Offrire occasioni di scambio e crescita personali.
- Garantire gli stimoli per il mantenimento ed il recupero della propria autostima.

Modalità Operative

Sono previsti laboratori di: pittura, psicomotricità, canto, artigianato, sociali, teatro, ecc.. Sono organizzate feste a tema ed è favorita la partecipazione ad eventi culturali e a spettacoli.

Da marzo 2019 il CEDAF è stato riconvertito in interventi domiciliari e dal 2026 si stanno predisponendo per questi utenti anche delle attività di gruppo con una frequenza settimanale.

CENTRO DIURNO ANZIANI FRAGILI "ELIANTO"



(Provincia di Roma — Distretto RM 1.5 Monterotondo, Mentana e Fonte Nuova)

Sede: Via Panaro 1 bis 00015 Monterotondo (RM)

Giorni/Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00

Tel. 06.90558511 **Cell.** 329.9035810

Fax Digitale: 06.89715092

E-mai: cedaf.elianto@libero.it

Pec: iskra@pec.iskra.coop

Facebook: www.facebook.com/centrodiurnoanziani.elianto

Destinatari

- Anziani autosufficienti in evidente condizione di disagio psico-sociale.
- Anziani con problemi di parziale autosufficienza fisica ma che comunque necessitano di un supporto durante l'arco della giornata.
- Anziani parzialmente autosufficienti a causa della compresenza di alcune patologie o anche perché in stato depressivo cronico.
- Anziani che vivono in un prolungato isolamento e non hanno motivazioni o sufficienti capacità per aggregarsi a possibili attività socializzanti del territorio.

Finalità

- Favorire il recupero e/o il mantenimento delle residue capacità psico-fisiche della persona anziana, evitando il più possibile un suo ulteriore decadimento.
- Offrire un sostegno alle famiglie che sono gravate quotidianamente dal carico assistenziale che devono offrire al loro parente.
- Valorizzare attraverso le varie attività proposte le capacità e le funzioni motorie, cognitive e creative.

Modalità di Accesso

Attraverso l'Unità di Valutazione Multidimensionale del distretto si procede all'accoglienza ed alla valutazione delle richieste assistenziali del Territorio. L'**UVMD** è un'équipe multidisciplinare formata generalmente da figure sanitarie e sociali. La situazione viene cioè valutata da un punto di vista clinico, sociale e socio-economico, attivando eventualmente le risorse disponibili per garantire la continuità assistenziale territoriale. L'**UVMD è la porta di accesso** ai servizi socio-assistenziali del distretto territoriale, effettua una valutazione multidimensionale, prendendo in considerazione diverse dimensioni della vita della persona.

Modalità Operative

Al suo interno sono attivati vari laboratori artistico espressivi (es. laboratorio musicale, di pittura e fotografia, di cucina, di giardinaggio, ecc.); laboratori ludici (es. giochi di memoria, di movimento, creativo espressivi, cognitivi e sensoriali); attività culturali (cineforum, alfabetizzazione informatica), attività motorie (es. ginnastica dolce, arte terapia, incontri di bellezza). Gli anziani sono coinvolti anche in progetti intergenerazionali, in attività culturali esterne, sono organizzate feste a tema ed è favorita la partecipazione a spettacoli ed eventi culturali.



**CENTRO DIURNO
ALZHEIMER
"IL TIGLIO"**

Sede: via Beltrani Scalia 23 00156 Roma

Giorni/Orari del servizio: Lunedì e Sabato 8.00-17.00

Tel. 06.21809597 **Cell.** 379.2616579 - 335390888

Destinatari:

Cittadini romani residenti nel territorio della ASL RM2 Municipio Roma VI affetti da patologia di Alzheimer e sindromi correlate.

Finalità:

Le attività proposte all'interno del centro diurno sono finalizzate al mantenimento delle capacità psicosociali e a favorire il recupero e/o il mantenimento delle residue capacità psico-fisiche, ritardando il più possibile il decadimento ed il conseguente ricorso incongruo all'ospedalizzazione, sostenendo il nucleo familiare e chi si prende cura dell'anziano.

Dimissioni Protette in assistenza domiciliare

Cosa fornisce il servizio:

- Assistenza, Sostegno
- Cura degli Ospiti
- Accompagni
- Pranzo
- Socializzazione: intesa come insieme di spazi, opportunità, stimoli per l'incontro tra e con gli ospiti.
- Laboratori di: disegno e pittura, musicale, orto, flogivivaistica, di letture, video, artigianato.
- Attività motoria e riabilitativa; attività di stimolazione cognitiva sensoriale; R.O.T. informale; attività di socializzazione.

Modalità di Accesso

Su richiesta degli interessati contattando gli uffici del Servizio Sociale del Municipio VI. Le modalità di accesso al servizio sono definite dal Servizio Sociale Municipale.

Oltre al Centro Diurno per pazienti affetti da Alzheimer (16 utenti al giorno) il Servizio prevede anche interventi domiciliari per situazioni che non frequentano il Centro (20 utenti)

AREA DI INTERVENTO DISABILI



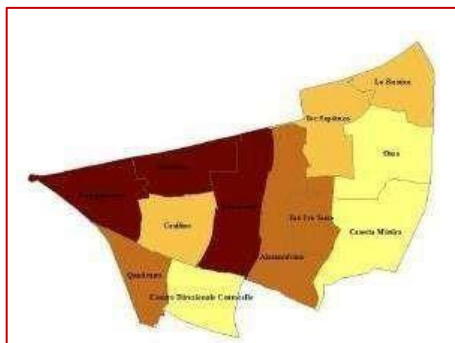
ROMA - MUNICIPIO VI

Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione della Persona Disabile (SAISH) - Dimissioni Protette (D.P.) e QSFP (Quota servizi Fondo Povertà)



ROMA – MUNICIPIO IV

Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale della Persona Disabile (SAISH)



ROMA – MUNICIPIO V

Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale della Persona Disabile (SAISH)



ROMA – MUNICIPIO VII

Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale della Persona Disabile (SAISH)

PROVINCIA DI ROMA – COMUNI DEL DISTRETTO RM 5.1: MONTEROTONDO, MENTANA E FONTE NUOVA

- Servizio di Assistenza Domiciliare alla Disabilità Grave (Fondi L.162/98) Fondi per la non Autosufficienza distretto RM 5.1.
- Progetto Spazio Senior spazio di socializzazione e inclusione sociale per disabili adulti in ATI con la Coop.va Pungiglione - Comune di Monterotondo.



**ASSISTENZA DOMICILIARE
DISABILI (SAISH)
E
DIMISSIONI PROTETTE
(DP)**

Sede: Via San Biagio Platani, 227 00133 Roma

Giorni/Orari Segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 – 15.00

Tel. 06.87781664 **cell.** 329.9035802 – 3493636634 **Fax Digitale:** 06.89715092

Coord. Servizio: 331.1652022

E-mail: iskrasaish@libero.it **Pec:** iskra@pec.iskra.coop

Destinatari

Il servizio è rivolto alle persone adulte/minori, diversamente abili residenti nel territorio dei Municipi V e VI che non abbiano superato i 60 anni per le donne e i 65 anni per gli uomini. Sono persone così come individuate dalla legge n.104/1992, che “presentano una minoranza fisica, psichica, sensoriale, stabilizzata o progressiva che è causa di difficoltà di apprendimento di relazione o di integrazione lavorativa e tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione”.

Obiettivi

- Migliorare la qualità della vita attraverso il sostegno all'autosufficienza.
- Mantenere e stimolare/sviluppare le autonomie personali e sociali al fine di sviluppare le capacità di autodeterminazione e la partecipazione attiva alla costruzione di un progetto personale di vita.
- Mantenere il più possibile la persona nel proprio ambiente domestico.
- Offrire sostegno e sollievo al nucleo familiare.

Modalità di accesso

Tramite compilazione della domanda (previo colloquio con l'Assistente Sociale della ASL o del Municipio) presso gli uffici del Servizio Sociale Municipale di residenza, allegando la documentazione necessaria ai fini della valutazione della condizione socio-economica.

Modalità Operative

Il servizio si svolge a partire dal domicilio dell'utente, con frequenza variabile in relazione al progetto di intervento sottoscritto dall'interessato (o dal suo familiare), dal Servizio Sociale del Municipio, dalla ASL di competenza e dalla Cooperativa Iskra.

Le attività che possono essere svolte nell'ambito dei piani di intervento individuali prevedono: aiuto e sostegno alla cura della persona in ambito domiciliare e non; accompagnamento e sostegno nello svolgimento delle attività di vita quotidiana; promozione e sostegno alla partecipazione ad attività culturali, formative, sportive e ricreative, ecc. Il servizio offre anche la possibilità di partecipare a diverse attività di laboratorio con l'obiettivo di sviluppare, mantenere e/o potenziare le abilità sensoriali e motorie, di espressione e comunicazione, le capacità di autonomia e la socializzazione.

DIMISSIONI PROTETTE

Sede: Via San Biagio Platani, 227 00133 Roma

Giorni/Orari Segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 – 15.00

Tel. 06.87781664 **cell.** 329.9035802 – 349.3636634

Coord. Servizio: 331.1652022

Fax Digitale: 06.89715092

E-mail: iskrasaish@libero.it

Pec: iskra@pec.iskra.coop

Destinatari

È rivolto a tutti i cittadini che a seguito di una dimissione da un Ente Ospedaliero necessitano di assistenza e cure al momento del rientro nel proprio domicilio.

Obiettivi

- Sostenere e favorire il recupero delle residue capacità della persona.
- Consentire al cittadino di gestire la convalescenza presso il proprio domicilio.
- Attivare intorno al cittadino una rete funzionale di riferimento.

Modalità di Accesso

L'assistenza è concessa su decisione di una Equipe valutativa, costituita da operatori del Servizio Sociale del Municipio e operatori della ASL RM/2 – CAD, ha la durata di due mesi. La pratica viene avviata a seguito di segnalazione al CAD da parte dell'Ente Ospedaliero ove il cittadino è ricoverato. Il CAD inoltra la pratica all'Assistente Sociale responsabile del Municipio. L'équipe valutativa sopra indicata procede alla redazione di un piano di intervento ed all'inserimento dell'avente diritto.

Modalità Operative

Vedi SAISH

ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI GRAVI L162/FNA



(Provincia di Roma—Distretto RM 5.1 Monterotondo, Mentana e Fonte Nuova)

Sede: Via Panaro 1 bis, 00015 Monterotondo (RM)

TeleFax 06.9068510

Giorni/Orari segreteria: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16.30.

E-mail: iskramonterotondo@iskra.coop;

sad.disabili.iskra@gmail.com

Pec: iskra@pec.iskra.coop

Facebook: www.facebook.com/iskra.coopsocialeonlus/www.facebook.com/iskra.monterotondo

Destinatari

E' rivolto a persone con Disabilità Grave residenti nel distretto RM 5.1 così come definiti nella legge 162/98 e nella Legge Regionale 23 novembre 2006, n.20 Art.2 - Fondo Regionale per la Non Autosufficienza. Quest'ultima considera non autosufficiente "la persona anziana, il disabile o qualsiasi altro soggetto che, anche in maniera temporanea non può provvedere alla cura della propria persona né mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto determinante degli altri".

Finalità

- Favorisce la permanenza dell'utente nel proprio domicilio (migliora e stimola le autonomie personali e sociali; sostiene le capacità personali, assicura l'aiuto personale, ecc.).
- Supporta l'utente sia a livello pratico che psicologico per la costruzione di momenti di socializzazione.
- Supporta il nucleo familiare nella condivisione del carico assistenziale ed emozionale.
- Permette al disabile di restare collegato al proprio territorio attraverso una costante attivazione ed un assiduo monitoraggio della rete che lo coinvolge.
- Favorisce il rapporto con i membri del nucleo familiare.
- Promuove la cultura e la conoscenza attorno ai temi della condizione anziana e disabile sul territorio distrettuale.
- Favorisce con ogni mezzo la sussidiarietà orizzontale nella comunità.

Modalità di accesso

Tramite domanda presso gli uffici del Servizio Sociale del Comune di Monterotondo.

Modalità Operative

Il Servizio distrettuale può svolgersi presso il domicilio dell'utente o, laddove previsto nel piano di intervento individuale, presso i locali della Cooperativa Iskra o presso altre sedi del territorio per le attività di laboratorio.

Centro Socio Educativo Spazio "SENIOR"



(Distretto RM5.1 Monterotondo, Mentana e Fonte Nuova – gestito in ATI Cooperative ISKRA e Pungiglione capofila)

Sede: Via Panaro 1 bis, 00015 Monterotondo (RM)

TeleFax 06.9068510

Giorni/Orari segreteria: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16.30.

E-mail: iskramonterotondo@iskra.coop

Pec: iskra@pec.iskra.coop

Facebook: www.facebook.com/iskra.coopsocialeonlus/www.facebook.com/iskra.monterotondo

Sede Centro: Via Don Milani 1, Monterotondo (RM)

Tel. 06.90623001 – **cell.** 3939566971

Orari: dal Lunedì al Venerdì dalle 13:00 alle 17:00

Destinatari

Lo Spazio Senior si colloca all'interno dei Servizi Distrettuali RM 5.1 quale spazio di promozione e realizzazione di Percorsi dedicati a persone con disabilità in un'età compresa tra i 40 e i 65 anni. Le Persone accolte dal Servizio esprimono bisogni specifici, legati sia al loro peculiare ciclo di vita, sia all'essere una parte attiva e portatrici di valori all'interno della propria comunità.

Finalità

Lo Spazio Senior si prefigura dunque come uno spazio volto alla promozione del benessere globale della Persona con disabilità, tale da garantire il supporto, la stimolazione, l'esercizio e il potenziamento di tutte le dimensioni del funzionamento generale della Persona, quali ad esempio le capacità cognitive e meta-cognitive, le abilità relazionali e quelle legate alla cura di sé, all'esercitare le maggiori autonomie possibili e un ruolo sociale riconosciuto all'interno dei principali contesti di vita.

Attività

- laboratori occupazionali e artistici.
- attività di socializzazione e tempo libero.

AREA DI INTERVENTO: MINORI E FAMIGLIA



ROMA - MUNICIPIO VI

- Servizio per l'Integrazione e il Sostegno ai Minori in Famiglia (SISMIF) e interventi di contrasto alla povertà rivolti ai minori e nuclei familiari fragili QSFP (quota servizi fondo povertà).

- Micronido Giocareducando.

- Progetto **Sostegno a Famiglie Fragili VI** Municipio "Supporto e sostegno alle Famiglie Fragili" con finanziamento a valere sulla QSFP annualità 2020 – Progetto REI – RDC Servizi di contrasto alla Povertà – gennaio 2024 – dicembre 2025

PROVINCIA DI ROMA - DISTRETTO RM 5.1: COMUNI DI MONTEROTONDO, MENTANA E FONTE NUOVA – Comune di Tivoli Distretto RM 5.3 – Unione Comuni Alta Sabina -

- Centro per le Famiglie "La Locomotiva" – Distretto RM 5.1.
- Assistenza Domiciliare Educativa per Minori (SADEM) - Distretto RM 5.1
- Spazio Neutro - Incontri Protetti Comune di Monterotondo

Abbiamo inoltre partecipato a varie coprogettazioni insieme alle Cooperative Folias e Il Pungiglione costituendo partenariato e ATS per i seguenti progetti ed interventi:

- **PIPI distretto RM 5.3** per la realizzazione di interventi nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) per il Programma PIPPI 11 – distretto di Tivoli **per il Sostegno alla capacità genitoriale e prevenzione della vulnerabilità delle famiglie e dei bambini – progetto "Space Spazi solidali per famiglie e minori"**
- **Da luglio 2024 a marzo 2026 Coprogettazione di un Centro Educativo Diurno GirAssieme Comune di Tivoli distretto RM 5.3**
- **PIPI distretto RM 5.1. progetto dedicato all'attuazione del programma** per la realizzazione di interventi di prevenzione dell'istituzionalizzazione PIPPI "Siamo tutti in gioco" – distretto RM 5.1. Pronti Partenza, Via.....
- **Dal 15 settembre 2023 a marzo 2026 PIPPI Unione Comuni Alta Sabina** per la realizzazione di interventi nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), SUB-INVESTIMENTO 1.1.1 **Sostegno alla capacità genitoriale e prevenzione della vulnerabilità delle famiglie e dei bambini**
- Da settembre 2024 **Coprogettazione e avvio Progetto PNRR Linea 1.2 - Distretto RM 5.1** progetto dedicato a **percorsi di autonomia per le persone con disabilità e/o disagio psichico nel Distretto RM 5.1. Progetto "Ci sono anch'io"**
Infine abbiamo lavorato e lavoriamo in partenariato con Folias Coop. Soc. nel Progetto 2020 Edu – Bando Comunità Educanti "Ciascuno cresce solo se sognato. Il Patto Educativo di Comunità" e nel Progetto "CANTIERE REMASTERED da Centro di Aggregazione Giovanile ad Officina delle Passioni" – Progetto Comunità educanti - Impresa Sociale a r.l. Con i Bambini.

**INTEGRAZIONE E SOSTEGNO AI MINORI
IN FAMIGLIA (SISMIF) E
INTERVENTI DI CONTRASTO ALLA
POVERTA' RIVOLTI AI MINORI E NUCLEI
FAMILIARI BENEFICIARI REI/RDC**



Sede: Via delle Avocette, 16 00169 Roma

Giorni e Orari segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle 15,30

Tel. 06.2315248 **Cell.** 329.9035807

Fax Digitale: 06.89715092

E-mail: iskraroma@iskra.coop

Pec: iskra@pec.iskra.coop

Facebook: <https://www.facebook.com/SISMIF/>

Destinatari

Destinatari del S.I.S.M.I.F. sono i minori e le loro famiglie residenti nel territorio del Municipio VI di Roma Capitale che si trovano in condizioni di temporanea o strutturata difficoltà relativa al sistema complessivo delle relazioni intra ed extra familiari e a rischio di emarginazione; che si trovino in particolari situazioni:

- Minori che hanno bisogno di una particolare attenzione educativa, con difficoltà di integrazione e progressione in ambito scolastico.
- Minori a rischio di devianza o sottoposti a provvedimenti penali.
- Minori istituzionalizzati, per i quali si può prevedere il rientro in famiglia; famiglie in cui sia presente un serio fattore di rischio per disagio psichico grave, altra patologia o problematica grave.
- Famiglie che si trovino in difficoltà temporanea ad esercitare la funzione genitoriale (educativa e di sostegno).
- Famiglie portatrici di problemi strutturali anche economici che comportano emarginazione e disadattamento.

Finalità

La finalità principale è quella di consentire la permanenza del minore nel suo ambiente di origine, perseguendo il cambiamento e il miglioramento delle condizioni di vita dell'intero nucleo familiare e agendo anche in termini preventivi su quei fattori che rischiano di compromettere la capacità di relazione del minore orientandolo verso comportamenti devianti e/o di emarginazione.

Modalità di accesso

La proposta di attivazione dell'intervento può scaturire dal Servizio Sociale Municipale, da segnalazione di altri Servizi socio sanitari e dalla famiglia (in questo caso, per avvalersi del servizio, occorre rivolgersi al Segretariato Sociale del Municipio di appartenenza).

Modalità Operative

Il servizio si svolge a domicilio e nei luoghi del territorio significativi per il minore e per la sua famiglia, è organizzato su sei giorni, dal lunedì al sabato, prevalentemente in orario pomeridiano. Giorni e orari sono concordati con la famiglia (o chi ne fa le veci), il Servizio Sociale Municipale, considerando le esigenze del minore-famiglia.

Interventi e/o attività alcuni esempi:

per il minore: sostegno didattico; accompagnamento in contesti socializzanti; sostegno e cura dell'igiene e dell'ambiente di vita; attività ludico-ricreative; attività laboratoriali; sostegno in eventuali procedimenti giudiziari; sostegno psicologico; informazioni e orientamento ai percorsi formativi e al lavoro; mediazione culturale; ecc.

per i genitori: aiuto-supporto nell'azione educativa; sostegno psicologico; vigilanza dell'espletamento delle funzioni di accudimento genitoriale; sostegno nella cura igienico sanitaria del minore; disbrigo pratiche burocratiche; informazione/orientamento sulle opportunità e sui servizi; cura della vita di relazione; supporto alla partecipazione nel contesto scolastico; mediazione culturale; supporto nell'inserimento del minore de istituzionalizzato; ecc..



MICRONIDO "GIOCARE EDUCANDO"



Il Micronido nasce nel 2006 dalla collaborazione tra le Cooperative ISKRA e AMBRA, per proporre, a Roma e nel Lazio, servizi e attività rivolti all'infanzia già sperimentati con successo nella città di Reggio Emilia. E' accreditato con il Comune di Roma e ospita n.28 bambini in graduatoria nelle liste d'attesa del Municipio VI. Dopo l'esperienza di ATI con AMBRA, è gestito, da ottobre 2010, da ISKRA Cooperativa Sociale Onlus.

Sede: Via Siculiana, 237 00133 Roma

Telefax: 06.20627783 **Cell.**340.3496385

Giorni/Orari apertura: dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 16,30

E-mail: giocareeducando@libero.it

Pec: iskra@pec.iskra.coop

Sito web: www.iskra.coop/micronido_giocareeducando.html

FacebookK: www.facebook.com/NidoGiocareeducando/

Destinatari

Bambini di età compresa dai 12 ai 36 mesi

Obiettivi

Offrire ai bambini percorsi di ricerca e di sperimentazione, con attrezzature e materiali anche non consueti, inusuali, che riportino il bambino alla realtà che lo circonda per poterla così interpretare.

Articolazione dei tempi della giornata

8.00-9:30 Accoglienza del bambini al Nido. L'accoglienza avviene in sezione in cui l'ambiente più raccolto, la presenza di oggetti e materiali conosciuti, consente all'educatore di sostenere il bambino nei suoi rituali legati al momento del saluto al genitore.

9:30-9:45 Assemblea del mattino e Merenda. E' il momento in cui si riprende il filo di una trama di "discorsi" di azioni, di vissuti, di incontri avvenuti nei giorni precedenti. Si fa il "Gioco del chi c'è" e, di seguito, la merenda a base di frutta.

9:45-11:00 Esplorazione e ricerche. Suddivisi in piccoli o medi gruppi, i bambini incontrano un ventaglio di situazioni e proposte che si svolgono in contemporanea e che sono coordinate dagli educatori o gestite in autonomia dai bambini stessi.

11:00-11:30 Bagno e preparazione al pranzo. I più piccoli vengono cambiati mentre i più grandi cominciano a maturare le personali autonomie.

11:30-12:30 Pranzo. Il pranzo ha una forte valenza emotiva e relazionale, rappresenta infatti un momento da condividere con gli amici, sperimentando nuovi gusti e sapori.

12:30-12:45 Riordino delle sezioni, attività tranquille in preparazione al sonno.

12:45-15:00 Riposo Pomeridiano. Momento che salvaguarda i tempi individuali di riposo e di

sonno, prestando attenzione ai bisogni e alle abitudini personali.

14:30 1° Possibilità di uscita dei bambini. E' il momento in cui l'educatrice restituisce al genitore la mattinata trascorsa al Nido. Si propone il Diario di Sezione, ossia una presentazione per immagini del "vissuto" e del "fare" dei bambini attraverso un'agenda fotografica.

15:00-15:30 Merenda e Cambio. I bambini si ritrovano dopo il riposo pomeridiano condividendo la merenda prevista dalla dieta.

16:30 2° Possibilità di Uscita dei bambini. E' una occasione di dialogo con i genitori sul trascorso della giornata.

I bambini delle sezioni, insieme, hanno la possibilità di svolgere attività e iniziative comuni.





SERVIZIO SPAZIO NEUTRO/Incontri Protetti

Sede: Via Panaro 1 bis 00015 Monterotondo (RM)

Telefax. 06.9068510

Giorni/Orari segreteria: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16.30

E-mail: iskramonterotondo@iskra.coop

Facebook: www.facebook.com/iskra.monterotondo - www.facebook.com/SADminoris/

Destinatari

Principali destinatari dell'intervento sono i bambini con il loro diritto a: "mantenere relazioni personali e contatti diretti in modo regolare con entrambi i genitori, salvo quando ciò è contrario al maggiore interesse del bambino" (ONU convenzione dei diritti dell'infanzia art. 9 1989, New York). Nello specifico il servizio si rivolge a:

- Figli di genitori separati e divorziati che rischiano di perdere il contatto con un genitore.
- Figli di genitori con limitazione o sospensione della potestà genitoriale per i quali c'è la necessità di garantire il diritto al mantenimento alla relazione.
- Figli di genitori detenuti per i quali c'è la necessità di garantire il diritto al mantenimento alla relazione.
- Figli con due famiglie per i quali è necessario l'accompagnamento in alcune fasi dell'affidamento familiare.

Modalità di Accesso

Tramite invio dei Servizi Sociali Territoriali.

Modalità Operative

Permette la realizzazione di uno spazio idoneo rassicurante, accogliente e sicuro, per sostenere gli incontri tra il bambino e le figure adulte significative (genitore non affidatario, nonni, parenti prossimi); un luogo ed un tempo difesi dal conflitto.

Finalità

La finalità principale è quella di rendere possibile e sostenere il mantenimento della relazione tra il bambino e i suoi genitori a seguito di separazione, divorzio conflittuale, affido e altre vicende di grave e profonda crisi familiare. Inoltre il servizio intende:

- Favorire la costruzione di rapporti significativi fra genitori e figli.

- Offrire ai genitori non affidatari ed ai bambini una situazione adeguata e stimolante per i loro incontri sia sotto il profilo organizzativo - ambientale che di sostegno sociale.
- Trasformare e superare l'attività di mero controllo ed accoglienza degli incontri in attività di sostegno e osservazione delle relazioni.



CENTRO PER LE FAMIGLIE "LA LOCOMOTIVA"



(Gestito in ATI dalle Cooperative Iskra, Pungiglione e Folias capofila)

Sede: Via Ariosto 7, 00013 Fonte Nuova (Tor Lupara)

Cell. 3421644705 **Numero Verde** 800168614

Giorni/Orari: mercoledì 10.00-12.00 Venerdì 15.00-17.00

E-mail: lalocomotiva.centrofamiglie@gmail.com

Facebook: www.facebook.com/iskra.monterotondo

Facebook: www.facebook.com/CentroPerLeFamiglieLocomotiva/

Destinatari

I destinatari del servizio sono tutti i cittadini residenti sul territorio del distretto RM 5.1, che desiderino avere informazioni, consulenza e sostegno.

Finalità:

- Promuovere una nuova cultura di attenzione alla famiglia e una sua riscoperta come risorsa sociale.
- Assicurare un punto di riferimento locale permanente per lo sviluppo e l'ottimizzazione di alcune attività rivolte alla famiglia.
- Valorizzare le risorse della famiglia e dei suoi membri, nonché prevenire i fattori di rischio che possono essere presenti nei percorsi di crescita dell'individuo e del sistema familiare.
- Favorire, attraverso azioni mirate, una cultura della partecipazione e della condivisione da parte della Comunità locale, nonché della promozione di forme di solidarietà e di mutuo aiuto anche in una dimensione interculturale.
- Assicurare collaborazioni e connessioni operative con soggetti organizzati del Terzo Settore del territorio (associazioni, gruppi, enti) che a vario titolo si occupano di problematiche familiari e che portano avanti esperienze significative legate a questo ambito e con gli altri servizi preposti istituzionalmente ad intervenire in campo sociale ed educativo nei confronti dell'infanzia e della famiglia.

Obiettivi Specifici

- Garantire l'accoglienza e la presa in carico della famiglia
- Fornire sostegno all'intero nucleo familiare nelle diverse fasi del ciclo vitale
- Fornire consulenze specifiche alle famiglie, compresi i figli minori
- Creare sinergie di rete con altri centri del territorio distrettuale per offrire omogeneità delle risposte ai bisogni della famiglia nel territorio.

Modalità di Accesso al Servizio

Tutti i cittadini che vogliono accedere al Servizio possono telefonare al numero verde per fissare un appuntamento e/o possono recarsi presso lo sportello dove troveranno operatori che li accoglieranno per un primo colloquio.

Modalità Operative

La presa in carico viene effettuata attraverso alcuni colloqui iniziali finalizzati alla definizione dell'analisi della domanda, se è necessario successivamente sarà attivato un percorso di sostegno che prevede una serie di colloqui e momenti di verifica intermedi.

Gli orari dei colloqui saranno concordati tenendo conto delle esigenze degli utenti e dell'organizzazione interna del Servizio. Sarà assicurata, per quanto possibile, la massima flessibilità di giorni ed orari.

Servizi Offerti:

Sportello di accoglienza.

Azioni di Sostegno: Interventi di sostegno alla genitorialità; interventi di supporto psicologico; servizi e iniziative di supporto alle famiglie; counselling e mediazione familiare; Accoglienza e sostegno alle coppie che affrontano o hanno intenzione di affrontare un percorso di Affidamento familiare; Gruppo di sostegno dedicato alla fascia di età dell'adolescenza; Gruppi di figli di genitori separati.

Azioni di Consulenza: Interventi di Consulenza rivolti: alle coppie e alla famiglia allargata; Consulenza educativa, rivolta ai genitori; Sportello legale.

Azioni di Rete: Laboratori a sostegno della relazione genitori-figli; Laboratori ludico-ricreativi per minori di nuclei che sono in carico al Servizio; Laboratori espressivi-emozionali.



ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA PER MINORI (SADEM)



(Servizio gestito in ATI dalle Cooperative Iskra capofila e Folias - Distretto RM 5.1)

Sede: Via Panaro 1 bis 00015 Monterotondo (RM)

Telefax. 06.9068510

E-mail: iskramonterotondo@iskra.coop; sadem.iskra@gmail.com

E-mail: iskra@gmail.coop

Destinatari

Sono Nuclei familiari con minori/adolescenti in situazioni di difficoltà economica, inclusi i beneficiari del Reddito di Cittadinanza, in condizione di fragilità e di isolamento sociale, che non usufruiscono di altri servizi di assistenza domiciliare, residenti nel Distretto RM 5.1 (Comune di Monterotondo, Mentana e Fonte Nuova).

Finalità

Il servizio si colloca nell'area della domiciliarità e prevede interventi di natura educativa e di sostegno del percorso evolutivo di minori, in modo da assicurare a minori inseriti in nuclei familiari multiproblematici e/o connotati da elementi di fragilità sociale ed economica, anche monogenitoriali, in condizioni di grave svantaggio economico, socio-educativo, relazionale e culturale, i cui genitori necessitano di aiuto e supporto nelle competenze educative.

Obiettivi Generali:

- Favorire al minore percorsi di autonomia, diversamente strutturati a seconda della fascia di età dello stesso.
- Promuovere un processo di cambiamento reale della famiglia
- Concorrere a rendere autonomo il nucleo familiare sul piano sociale ed educativo
- Favorire l'integrazione e socializzazione dei minori attraverso l'efficace inserimento in contesti aggregativi significativi.
- Attuare forme di recupero scolastico, a domicilio o in strutture private o pubbliche finalizzate a raggiungere un efficace inserimento nell'ambito scolastico.
- Migliorare le relazioni all'interno del nucleo familiare.
- Creare i presupposti necessari alla permanenza del minore nel proprio nucleo familiare, evitando interventi di allontanamento dallo stesso (istituzionalizzazione, affido familiare).
- Salvaguardare l'autonomia della famiglia e la permanenza dei minori nel proprio nucleo.
- Elevare la qualità della vita di ogni componente mediante interventi di supporto differenziato alla famiglia.
- Attivare e sostenere i rapporti tra il nucleo familiare, i servizi socio – sanitari territoriali e le istituzioni scolastiche.
- Prevenire la manifestazione di comportamenti a rischio.

- Promuovere e valorizzare la famiglia considerata “risorsa” e non passivo fruitore di servizi e prestazioni utili alla risoluzione delle problematiche interne alla stessa.
- Sviluppare interventi volti a favorire una armonica relazione primaria genitore-figlio.

Ammissione al Servizio

L'ammissione al Servizio avviene su segnalazione degli assistenti sociali professionali e dei case manager RdC dei tre comuni afferenti il Distretto RM 5.1, all'Ufficio di Piano mediante riunioni mensili. I Servizi Sociali Comunali, valuteranno la presa in carico del minore.

Funzioni del Servizio:

Le prestazioni potranno essere garantite sia presso il domicilio familiare che presso altri contesti aggregativi secondo quanto stabilito nel Progetto Educativo Individualizzato. Di seguito alcune funzioni che il servizio garantisce:

- sostegno educativo alle relazioni familiari;
- supporto individualizzato di tipo educativo al minore in difficoltà;
- supporto alla socializzazione, favorendo l'integrazione del minore nella propria comunità locale;
- supporto ai progetti scolastici a domicilio;
- accompagnamento del minore e della famiglia alla conoscenza, integrazione ed eventualmente inserimento in servizi educativi e/o ricreativi altri del territorio in grado di garantire una continuità ideale del progetto educativo nella fase successiva al termine del progetto di Assistenza Domiciliare;
- sostegno nella funzione educativa i nuclei familiari multiproblematici con figli minori;
- rafforzamento delle figure parentali (*informal helpers*), recuperando le risorse della famiglia stessa.

CENTRO SPECIALISTICO PER LA GENITORIALITA' DI VIA KENIA 72



Destinatari-Finalità

Il Centro Famiglie di II Livello è un **Servizio specialistico per la genitorialità** rivolto a tutte le famiglie residenti nel territorio romano. Si configura come un Polo specialistico integrato finalizzato a garantire in modo omogeneo, su tutto il territorio cittadino, efficaci azioni di tutela e promozione di benessere. Il Centro è organizzato per garantire alle famiglie in difficoltà il necessario orientamento, ed alla persona minorenni la possibilità di ricevere adeguata tutela, nelle situazioni di disagio evolutivo anche derivante da situazioni di pregiudizio e/o presunto abuso o maltrattamento infantile o adolescenziale. Il sistema di interventi è rivolto ai minori di età e alle loro figure di riferimento affettivo-relazionale, pensando sia alle famiglie di origine che a quelle adottive, senza escludere le situazioni di affidamento familiare o quelle in cui la persona minorenni si trova momentaneamente priva degli esercenti la responsabilità genitoriale.

L'accesso al Centro può essere spontaneo – ad esempio nel caso di famiglie adottive, affidatarie, con particolare riferimento alle famiglie che accolgono MSNA - e/o può avvenire con mirata segnalazione o invio sia da parte dei Servizi socio-sanitari territorialmente competenti che hanno già in carico il caso sia da parte di altre Istituzioni e/o Enti Pubblici o privati.

Obiettivi

Le attività previste fanno riferimento ad interventi finalizzati al sostegno e alla valorizzazione della “famiglia”, intesa quale risorsa e luogo elettivo di cura e crescita della persona in età evolutiva. Nello specifico il servizio persegue i seguenti obiettivi:

- Prevenire e salvaguardare le famiglie che non vivono conclamate condizioni di disagio psicosociale.
- Far emergere di situazioni legate al “sommerso” che, come tali, non sono note ai Servizi territorialmente competenti, ma potrebbero vivere in circostanze potenzialmente a “rischio”.
- Attuare interventi di prevenzione, protezione e trattamento delle persone di minore età e del sistema familiare, sia esso quello di origine del minore o nei casi di adozione e affidamento particolarmente complessi.
- Rilevare, valutare, segnalare e/o prendere in carico situazioni di presunto abuso, maltrattamento e violenza (nelle relazioni intime) in accordo con l’A.G. e in rete le altre istituzioni, servizi territoriali competenti e altre realtà territoriali di riferimento.
- Favorire l’integrazione tra i Centri Specialistici di II livello e gli altri nodi della rete territoriale anche attraverso un costante monitoraggio degli interventi e interventi di supervisione interna ai Centri di II Livello e rivolta ai Centri di I Livello.

Attività-Azioni

Azioni in ambito Sociale

Le seguenti azioni saranno concordate con il referente ambito Dipartimento:

- Accoglienza e orientamento alla famiglia.
- Consulenza psico-sociale.
- Consulenza psicologico-giuridica.
- Orientamento legale.
- Colloqui con i minori e con la rete familiare.
- Incontri di rete intra ed interistituzionali.
- Sostegno alla genitorialità anche in casi di affido e adozione.

Le azioni di cui sopra e per le specifiche competenze, vedranno il coinvolgimento anche delle competenze interne al Dipartimento afferenti al Centro Affido e Adozioni, alla rete municipale (compresi i Centri di I Livello) e ad altri servizi e progettualità di volta in volta funzionali alla definizione degli interventi.

Azioni in ambito Sanitario

Le seguenti azioni saranno concordate con il referente clinico ambito ASL

- Assessment individuale, di coppia o del sistema familiare.
- Valutazione delle competenze genitoriali.
- Presa in carico clinica e socio-sanitaria.
- Incontri protetti valutativi e/o terapeutici.

Le azioni di cui sopra e per le specifiche competenze, vedranno il coinvolgimento anche dei servizi specialistici delle ASL ovvero TSRMEE, SERD, DSM, Consultori familiari, Pronto Soccorsi, etc.

Recapiti e riferimenti: E MAIL centro.specialistico.kenia@gmail.com
PEC centro2livellokenia@pec.it

Tel 3208990295

Dipartimento Politiche Sociali e Salute
PEC protocollo.servizisociali@pec.comune.roma.t

SPORTELLLO INFORMATIVO



Sede: Via San Biagio Platani 227, 231, 235 00133 Roma

Tel. 06.2315015 – 06.87781664

E-mail: iskra@gmail.coop

E-mail: iskraroma@iskra.coop

Sito internet: www.iskra.coop

Giorni/orari di apertura: tutti i giorni dalle ore 9.00 alle 15.00

Destinatari

Cittadini che desiderano essere informati sui Servizi sociali, sanitari e culturali del territorio romano sia pubblici che privati Istituzioni.

Finalità

- Creare un sistema di comunicazione per attivare forme di protezione sociale, per migliorare la qualità della vita delle persone.
- Promuove un sistema di welfare capace di dare valore alla territorialità. Informare, comunicare e orientare i cittadini sul sistema dei servizi e delle opportunità offerte.
- Qualificare qualitativamente la presenza territoriale delle cooperative sociali per la crescita del benessere della collettività.
- Favorire l'incontro tra la domanda sociale proveniente dal cittadino e le diverse risorse formali e informali del territorio municipale e cittadino.

Modalità di accesso

Lo Sportello Informativo si rivolge alla cittadinanza tutta ed è aperto al pubblico offrendo consulenza gratuita, la modalità di accesso è diretta.

Modalità operative

Il lavoro degli operatori di sportello è orientato all'ascolto, all'analisi e alla decodifica della domanda per offrire al cittadino informazioni accuratamente selezionate in grado di fornirgli indicazioni sulle diverse risorse delle realtà informali territoriali e sui criteri di accesso e l'iter procedurale per usufruire di specifici servizi pubblici. E' utilizzata una banca dati informatica costruita nel tempo che raccoglie le diverse realtà territoriali/cittadine, pubbliche e private, che operano nelle aree sociali, sanitarie e culturali.

COMUNICAZIONE



PAGINE FACEBOOK



Iskra Roma	www.facebook.com/iskra.coopsocialeonlus/
Iskra Monterotondo	www.facebook.com/iskra.monterotondo
SAD Minori Monterotondo	www.facebook.com/SADminori/
SISMIF Roma	www.facebook.com/SISMIF
Centro per la Famiglia "La Locomotiva"	www.facebook.com/iskra.monterotondo www.facebook.com/CentroPerLeFamiglieLocomotiva/
Micronido "Giocareducando"	www.facebook.com/NidoGiocareducando/
Cedaf "Fataville"	www.facebook.com/FataVille-Centro-Diurno-Anziani-Fragili 344138466264134/
Cedaf "Elianto"	www.facebook.com/centrodiurnoanziani.elianto
Blog "A Tempo Debito"	www.facebook.com/lavorosocialeSI/
Rete dei Numeri Pari	www.facebook.com/retedeinumeripari/
Libera contro le Mafie	www.facebook.com/liber.associazioni.nomi

WEB SITE



ISKRA Cooperativa Sociale Onlus - Roma	www.iskra.coop
Libera Contro le mafie	www.libera.it
Legacoop Lazio	www.lagacooplazio.it
Legacoop Sociali Lazio	www.legacoopsociali.it/index.php/lazio
A Tempo debito – Lavoro Sociale SI gratis NO	www.facebook.com/lavorosocialeSI/?ref=page_internal

INDIRIZZI E-MAIL



ISKRA Roma	iskraroma@iskra.coop – Pec: iskra@pec.iskra.coop
ISKRA Monterotondo	iskramonterotondo@iskra.coop
Servizio SAISA Roma	saisaiskra804@gmail.com
Servizio SAISH Roma	iskrasaish@libero.it
CedAf "ELIANTO"	cedaf.elianto@libero.it
CedAf "FataVille"	iskra.fataville@tiscali.it
Centro per la Famiglia "LA LOCOMOTIVA"	lalocomotiva.centrofamiglie@gmail.com
Micronido "Giocareducando"	giocareducando@libero.it
Servizio SADEM	iskra@gmail.coop ; sadem.iskra@gmail.com

SCHEDA RECLAMI E DISSERVIZI

All'attenzione di

Data _____

Utente/Familiare _____

Motivo della lamentela

Intervento Previsto

Intervento Attuato

Luogo e data

Firma

ISKRA Cooperativa Sociale Onlus

Sede legale: Via delle Avocette, 16 00169 Roma

Tel.06.2315248 – Fax digitale 06 89715092

E-mail: *iskraroma@iskra.coop*

Pec: *iskra@pec.iskra.coop*

Sito web: *www.iskra.coop*