



CARTA DEI SERVIZI



Sede legale: Via Angiolo Cabrini, 9 - 00139 Roma
Sede Operativa: Via Simone De Saint Bon, 61 - 00195 Roma
Tel. e Fax: 06.83769869 - 06.83769865 **P.Iva:** 08700281002
info@autonomamente.org - autonomamente@libero.it
www.autonomamente.org

Redatta nel
Luglio 2007

Primo aggiornamento Febbraio 2010

Con la consulenza di
Associazione Città Visibile

*“Quando eravamo in fasce o ancora ci trascinavamo a quattro zampe,
abbiamo sognato di volare.
Eravamo infanti, privi di qualsiasi esperienza, eppure,
sognavamo di volare,
ne avevamo memoria,
e cos'è la memoria se non l'esperienza?”*

Jack London

La Carta dei Servizi rappresenta per la Cooperativa sociale Autonomia-Mente lo strumento che esplicita ed orienta i criteri e le regole di comportamento e che vuole, allo stesso tempo, essere un riferimento per tutti i soggetti che contribuiscono alla crescita della Cooperativa e in primo luogo, per chi è chiamato a gestirla.

La carta rappresenta uno strumento di comunicazione che individua quali interlocutori privilegiati i cittadini/utenti dei nostri servizi ed i loro familiari, ma intende rivolgersi anche agli Enti finanziatori, ai soggetti istituzionali che collaborano alla erogazione dei servizi, alla comunità territoriale, agli operatori dei nostri servizi ed a tutti coloro i quali, in qualche modo, entreranno in contatto con noi.

L'idea è quella di rendere trasparente l'organizzazione della struttura della cooperativa e il sistema di funzionamento dei servizi, con l'intento di proporre uno strumento che garantisca il riconoscimento dei diritti degli utenti e di tutti i diversi attori che concorrono alla realizzazione dei servizi stessi.

Con la pubblicazione della Carta rispondiamo agli adempimenti di legge (D.P.C.M. 1994 e L. 328/2000).

Indice

pag. 1 **Introduzione**

pag. 2 **Indice**

La Cooperativa Sociale Autonoma-Mente

pag. 3 La storia della Cooperativa

pag. 5 Il percorso metodologico della Carta dei Servizi

pag. 6 Presentazione della Carta dei servizi

pag. 7 Stato giuridico

pag. 9 Mission

pag. 10 Vision

pag. 11 Principi operativi

pag. 12 La rete

pag. 13 Sistemi di qualità

I servizi della Cooperativa

pag. 14 Gruppo appartamento “Casa Bella”

pag. 17 Soggiorno estivi per persone disabili adulte

Dicono di Noi

pag. 18 La voce delle ospiti...

Gli impegni per la tutela dei cittadini

pag. 24 L’ascolto dei cittadini/utenti e dei loro familiari

pag. 24 Le procedure di gestione del reclamo

pag. 25 Risarcimenti

La storia della Cooperativa sociale Autonomia-Mente

La Cooperativa sociale "AUTONOMA-MENTE", costituita il 3 ottobre 2005, si occupa di servizi socio-sanitari, assistenziali, educativi e formativi, e nasce dalla volontà e dal desiderio di integrare e valorizzare esperienze professionali pluriennali dei soci, maturate in contesti differenziati.

I percorsi professionali dei soci fondatori sono nati nei "Percorsi di autonomia per persone con Sindrome di Down" dell'Associazione Italiana Persone Down, successivamente confluiti nei progetti di residenzialità permanente (Comunità Alloggio) rivolta ad adulti con sindrome di Down, gestiti dalla Fondazione Italiana Verso il Futuro-ONLUS. Proprio in questo contesto lavorativo è nata l'esigenza tra i soci di creare un progetto comune, sperimentando la propria professionalità pregressa e la metodologia lavorativa acquisita. La complessità e l'elevata problematicità dei fenomeni di disagio e disadattamento sembrano necessitare, infatti, di un nuovo modello d'intervento che non può e non deve prescindere da un approccio multi disciplinare, funzionale alla valorizzazione e al riconoscimento delle differenti competenze e dei molteplici ambiti di intervento, comunque indispensabili. Il gruppo intende, in particolare, estendere il modello che attualmente sperimenta e applica ad altri servizi.

La Cooperativa sociale "Autonomia-mente", nella definizione dei servizi, ritiene fondamentale promuovere la centralità della persona, della sua capacità di autodeterminazione e auto-riflessione, e la consapevole conquista di nuovi spazi di autonomia e di acquisizione di competenze.

- Dal 1 luglio 2009 ha avviato un progetto residenziale per persone adulte disabili, denominato "**Casa Bella**", accreditato e convenzionato con il Dipartimento V del Comune di Roma. "**Casa Bella**" è il primo gruppo appartamento nel territorio del Municipio 17.
- Da ottobre 2008 a maggio 2009 ha gestito il progetto "**Week-end per l'autonomia di persone adulte disabili**" per conto del 19° Municipio del Comune
- Nell'anno 2008 ha gestito, per conto dell'Associazione Italiana

Persone Down, il **Centro diurno** per persone disabili, denominato “Casa Arcobaleno”

- Dal 2008 organizza e gestisce **Soggiorni estivi** per persone adulte disabili per conto del Servizio Disabili Adulti della ASL RME del Comune di Roma
- Dal 2007 al 2008 ha gestito, insieme a tre scuole statali dei municipi 27, 18, 19 del Comune di Roma, il **Progetto triennale di sperimentazione metodologico-didattica** per l'integrazione di alunni disabili, denominato “Super-Abile”
- Da maggio 2006 al 31 ottobre 2009 ha gestito tre **Case famiglia** per persone adulte con la Sindrome di Down: “Casa Primula” (Municipio 19), “Casa Girasoli” (Municipio 4) e “Casa Fiordaliso” (Municipio 19), accreditate e convenzionate con il Comune di Roma, in appalto per la Fondazione Italiana Verso il Futuro.

Risarcimenti

Tutti gli operatori della Cooperativa sociale Autonoma-Mente sono coperti da assicurazione sulla Responsabilità Civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

Nel caso gli standard enunciati nella presente Carta non vengano rispettati per cause dipendenti dalla cooperativa, l'utente ha diritto ad una prestazione aggiuntiva rispetto a quanto previsto dal Piano d'Intervento, previo accordo con il coordinatore del servizio e con un preavviso di almeno un giorno.

GLI IMPEGNI PER LA TUTELA DEL CITTADINO

L'ascolto dei cittadini/utenti e dei loro familiari

La partecipazione degli utenti e dei loro familiari avviene attraverso:

- incontri per la stesura e la condivisione del progetto individuale
- incontri domiciliari di monitoraggio e verifica del progetto individuale
- somministrazione periodica di un questionario di rilevazione dello stato di soddisfazione
- raccolta di commenti e reclami
- ascolto degli operatori che svolgono gli interventi
- partecipazione a riunioni di gruppo

Procedure di gestione dei reclami

Al fine di rendere l'operazione del reclamo un diritto da esercitare con semplicità e facilità esso può essere espresso in diverse forme:

Colloquio, previo appuntamento da fissare telefonicamente, con i referenti dei servizi;

via fax, sempre attivo, al n. 06 83769869;

via e-mail agli indirizzi di posta elettronica:
info@autonomamente.org / autonomamente@libero.it

le osservazioni o reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro venti giorni lavorativi dalla presentazione, tramite lettera scritta. Ogni reclamo (anche verbale o telefonico) viene registrato o archiviato come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli del committente.

Il percorso metodologico della Carta dei Servizi

La cooperativa Autonomia-Mente ha scelto di costruire la sua carta dei servizi attraverso un percorso di accompagnamento di un ente terzo specializzato in valutazione e sistemi di qualità quale è l'associazione "Città Visibile"¹. Con questa scelta la cooperativa ha voluto realizzare un percorso non ordinario e approfondito per arrivare alla compilazione della sua carta dei servizi, non limitandosi a una dimensione descrittiva dei propri servizi ma avviando un processo di auto riflessione interna e un percorso di interlocuzione con gli attori della rete e con i beneficiari dei servizi.

Il lavoro che abbiamo fatto insieme ha, infatti, portato gli operatori della cooperativa a un percorso di auto valutazione e costruzione identitaria interna, da noi condotto e facilitato, che è sfociato nella scrittura partecipata della Mission, della Vision e dei Principi operativi. Nello stesso tempo con il supporto di strumenti metaforici gli operatori e i soci della cooperativa hanno riscritto e condiviso la loro storia collettiva e il loro percorso iniziale. Nello stesso tempo si è avviato, sempre con una conduzione esterna, un percorso di valutazione pilota con le ospiti di una delle case famiglia che, oltre a lasciare un modello riproducibile, ha permesso di ascoltare, attraverso strumenti adeguati, la voce dei beneficiari del servizio. Infine, i valutatori dell'associazione Città Visibile hanno intervistato alcuni dei più significativi stakeholder della cooperativa, dai committenti alla rete sino ai familiari degli ospiti delle case, per leggere i servizi anche con un occhio esterno e da diverse prospettive.

Questo processo, di cui troverete traccia nella carta, oltre a permettere alla cooperativa di fare un percorso di esplorazione e consapevolezza le ha permesso di costruire una carta dei servizi non auto referenziale e dinamica.

La carta di Autonomia-Mente non è una semplice e fredda descrizione del loro operato, ma una mappa ragionata, condivisa e vissuta del loro percorso di questi anni, che racconta i loro servizi, il modo in cui sono articolati ed organizzati ma anche il loro modo di lavorare, i loro valori e la capacità di intrecciare la loro storia con quella di chi gli sta accanto.

¹ L'associazione Città Visibile è tra i detentori ed ideatori del marchio del S.A.Q.S. (sistema attivo della qualità sociale) che prevede al suo interno anche l'accompagnamento partecipato della carta dei servizi.

La scelta di costruire la loro carta dei servizi attraverso un percorso ragionato dice in realtà già molto del loro modo di essere cooperativa sociale e di interpretare il lavoro con le persone.

Associazione Città Visibile

La presente Carta dei Servizi:

è consegnata a **tutte le persone che usufruiscono dei servizi** della Cooperativa;

è consegnata alla **Pubblica Amministrazione** e ai diversi soggetti che con la Cooperativa collaborano;

è messa a disposizione in appositi spazi all'interno della sede operativa della Cooperativa;

è pubblicata sul sito internet della Cooperativa:
www.autonomamente.org

La Cooperativa Autonomia-Mente si impegna nel favorire la massima pubblicizzazione del documento divulgandolo presso le diverse realtà formali ed informali territoriali e cittadine.

La presente Carta **entrerà in vigore a partire dal 23 luglio 2007 e avrà validità triennale.**

Essa potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

Il **primo aggiornamento** della Carta è stato effettuato nel **febbraio 2010.**

Casa Primula, sia sul piano concreto nella gestione della casa e delle loro cose e sia sul piano relazionale; la cosa che invece gli dispiace molto sono le perdite dei legami, un'operatrice che va via o un'ospite che cambia casa sono elementi per loro destabilizzanti.

In ogni caso anche da questo gioco emerge un clima e un lavoro sulla relazione positivo e significativo e la richiesta matura da parte delle signore di uno stile meno direttivo pur dentro un riconoscimento del ruolo delle operatrici. In questo senso potremmo dire che tra i risultati ottenuti dal lavoro delle operatrici della casa c'è anche l'aver aiutato le loro ospiti a definire in maniera serena e consapevole le loro richieste anche dentro un forte legame affettivo. Questo gli ha probabilmente permesso di partecipare in modo attivo e consapevole al momento di verifica da noi proposto.

Come è possibile notare dalle scelte delle ospiti emerge di nuovo la difficoltà con alcune regole di vita quotidiana della casa e con il conflitto e dall'altra parte nella valigia troviamo le tante attività che le signore svolgono, il loro coinvolgimento nella vita quotidiana e alcune persone significative, a riprova del buon clima relazionale che si respira nella casa.

Nel secondo incontro è stato proposto alle ospiti una sorta di gioco dell'oca dove erano previste caselle con domande o oggetti riguardanti la loro vita quotidiana (ad esempio: a Casa Primula mi piace fare, le operatrici sono..., la stanza dove passo più tempo..., una regola che non mi va giù ecc.) ed ogni qual volta le partecipanti al gioco capitavano sulla casella potevano se volevano rispondere alla domanda o dire qualcosa sul tema.

Dalle chiacchierate sollecitate dal gioco emerge il grande coinvolgimento delle ospiti nella gestione della casa e il loro gradimento nell' essere coinvolte in attività quali la cucina, la pulizia della casa o la preparazione della tavola, alcuni conflitti tra di loro sull'uso degli spazi e una grande attenzione ai loro spazi personali rappresentati dalle camere da letto nelle quali il livello di personalizzazione è molto alto, vi è quindi una grande attenzione da parte delle operatrici a preservare gli spazi di soggettività. Emergono inoltre dei legami molto forti tra le quattro signore che, anche nel conflitto dimostrano una modalità molto familiare. Rispetto alle operatrici emerge anche qui un legame forte insieme a una ricerca di autonomia e a una certa insofferenza verso le modalità più direttive, di cui però capiscono il senso. Riportiamo le parole di alcune signore a proposito delle operatrici: *Sono altruisti... A me piace stare con loro... Se dobbiamo fare qualcosa ci mettiamo d'accordo, e poi io sto bene come scelta... La piu' rigida e' V. specialmente con la dieta, anche gli altri, ma meno rigidi... Quella meno rigida e' Z. ...* **Valutatore:** cosa ti fa arrabbiare? *Che ripetano sempre le stesse cose...* **Valutatore:** cosa? *Sanno che non posso toccare l'acqua... Per stendere i panni perche' ho i geloni...* **Valutatore:** perche' te lo chiedono?... *Questo non l'ho mai chiesto* E ancora: *Bravi, gentili, non si arrabbiano per niente* Oppure: *generosi, a volte si lamentano ma vado d'accordo...* *Discutiamo un po'* **Valutatore:** ma di cosa si lamentano?... *Ti mettono fretta per uscire, per fare le cose dentro casa...* **Valutatore:** sono agitate?... *Un po', esatto...* *Qualunque cosa mettono fretta.* Inoltre emerge dal gioco che le signore hanno imparato molte cose nuove a

Stato giuridico della Cooperativa

La cooperativa sociale è una particolare forma di cooperativa che, per legge, dirige i suoi fini statutari in due direzioni: verso i soci e verso la società, mettendo al centro del suo intervento l'utente e il suo benessere.

Nell'integrazione e nella capacità di amalgamare questi due scopi risiede la scommessa della crescita di una cooperativa come la nostra che vuole operare con modalità etico-imprenditoriali nel settore sociale.

La COOPERATIVA SOCIALE AUTONOMA-MENTE è stata costituita con atto pubblico il 3/10/2005, avanti il notaio Giannotti Monica in Roma.

Sede legale

Roma, Via Angiolo Cabrini, 9 00139

Iscritta alla Camera di Commercio di Roma

Numero di Repertorio Amministrativo 1112248

Codice Fiscale n° 08700281002

Partita Iva n° 08700281002

Iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali - Sezione A -
N° 115 (Leg. Reg. 27 giugno 1996, n. 24)

La "Missione" prevista dalla legge 381/1991 si intreccia con quella storicamente costituita della cooperazione che lo Statuto all'art. 3 così definisce: ...lo scopo che i soci della Cooperativa intendono perseguire è quello di ottenere, tramite la gestione associata della Cooperativa alla quale prestano la propria attività, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali. La cooperativa deve essere retta e disciplinata dal principio della mutualità prevalente e senza fini di speculazione privata.

La Cooperativa Autonoma-Mente è **Ente accreditato nel Registro Unico Cittadino del Comune di Roma** e nei **Registri dei Municipi 17 - 18 - 19 - 20.**

Gli organi sociali attraverso i quali la Cooperativa viene amministrata sono l'Assemblea dei Soci e il Consiglio d'Amministrazione.

L'Assemblea dei Soci è l'organo "sovrano" della Cooperativa che

attraverso la riunione generale ha il potere deliberativo.

Attraverso le delibere, infatti, l'assemblea decide gli atti che regolano la vita della cooperativa, approva il bilancio, elegge le cariche sociali, stabilisce il compenso degli amministratori.

Il Consiglio d'Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione dell'impresa; esso viene rinnovato ogni tre anni e i suoi componenti sono rieleggibili.

Il Presidente del Consiglio d'Amministrazione ha la rappresentanza legale della società cooperativa e la firma sociale.

Le sedute del Consiglio d'Amministrazione, presiedute dal presidente o dal vice-presidente, non sono pubbliche, ma chiunque può essere invitato a parteciparvi previa convocazione in merito agli argomenti indicati all'ordine del giorno.

La Cooperativa applica nei confronti del proprio personale tutte le norme di legge e il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali in vigore.

Il Regolamento Interno, approvato dall'Assemblea dei Soci in data 30 aprile 2007 ha lo scopo di disciplinare l'organizzazione del lavoro dei soci lavoratori ed è redatto ai sensi dell'articolo 6 della legge 3 aprile 2001 n°142.

I nostri soci e lavoratori sono coperti dalle assicurazioni obbligatorie contrattuali.

Conclusioni:

Nell'ultimo gioco del primo incontro alle ospiti sono state mostrate una valigia e un cestino per i rifiuti ed è stato chiesto loro disegnando o scrivendo di buttare nel cestino le cose che non apprezzavano della casa e di portare con loro in valigia le cose che invece apprezzavano. Nello svolgimento di questo gioco è stato chiesto alle operatrici di uscire dalla stanza per facilitare l'espressione delle signore. Riportiamo qui di seguito le cose messe nella valigia e nel cestino da parte delle signore:

Valigia	Cestino
pallone, abito, panini	menù settimanale, le regole...
viaggio week-end	menù settimanale
comprare i panni insieme	svuotare portacenere
colori	le regole
pranzo al sacco	sparecchiare
la musica	andare a dormire troppo presto
televisione	spazzare
menù settimanale	litigare, strillare, urlare, alzare la voce!
Don Orione...	la musica alta
spugna, dentifricio, spazzolino	andare a letto
sparecchiare	fumare in cucina
Rosi	sentire l'operatrice che riprende
Francesca	
cucinare	

sembra emergere il ruolo accudente e affettuoso delle operatrici e nello stesso tempo una certa insofferenza alle regole e ai momenti di conflitto che pure si possono verificare nella casa con le operatrici o tra di loro. Parlando dell'operatrice che aveva appena interpretato una delle signore dice: ... *A volte è strana, a volte esagera, strilla un po'... a me da fastidio... Strillano tutti?... Dipende...* In ogni caso le signore sembrano vivere in modo critico le situazioni di conflitto di cui ci parlano più volte, mentre sembrano apprezzare le attenzioni e gli spazi di autonomia che in casa vengono loro offerti. Dalla rappresentazione emerge comunque un clima molto familiare, con i pregi e i difetti delle famiglia, si litiga come in famiglia e ci si vuole bene come in famiglia. Malgrado questo però le signore sembrano aver presente il ruolo professionale rappresentato dalle operatrici, infatti una di loro alla domanda se è stato facile rappresentare le operatrici nella scena risponde: *difficile... Bisogna essere professionali e noi non siamo...*

Mission

La Cooperativa sociale Autonoma-Mente siamo NOI !
Un gruppo di operatori sociali che da tempo condivide strategie, obiettivi professionali e metodo d'intervento e che offre servizi socio-educativi rivolti a persone svantaggiate con particolare attenzione a persone disabili nel territorio di Roma e provincia.

Lavoriamo per:

- Favorire percorsi di autonomia possibile
- Riconoscere ogni persona come soggetto attivo e unico
- Attivare reti sociali
- Realizzare un punto di riferimento e di accoglienza per i diversi bisogni (in)espressi
- Contribuire al cambiamento culturale favorendo percorsi di integrazione e valorizzazione della diversità

Lavoriamo per:

- Garantire la continuità delle prestazioni agli utenti e la continuità occupazionale dei propri soci, alle migliori condizioni economiche e professionali possibili
- Favorire percorsi di crescita professionale garantendo uno sviluppo continuo delle competenze di chi opera con noi
- Interpretare l'assistenza alle persone come base per la soddisfazione dei bisogni personali

Noi lavoriamo CON le persone e attraverso la RELAZIONE modelliamo i nostri interventi affinché siano in grado di rispondere alle specifiche esigenze di ogni persona.

Promuoviamo strategie di intervento e servizi innovativi attraverso la lettura dei bisogni dei singoli e della collettività.

Crediamo ai valori della COOPERAZIONE SOCIALE e ci impegniamo a promuovere e a svilupparne la diffusione nel territorio.

Vision

Autonoma-Mente prevede di dare vita a nuovi servizi che rispondano ai bisogni reali del territorio, continuando a garantire servizi efficaci e coerenti con la propria mission, ovvero rispettosi delle storie, dei bisogni e delle risorse delle persone.

Autonoma-Mente intende attrezzarsi per offrire percorsi formativi sul proprio modello operativo e diffonderlo quanto più possibile.

Autonoma-Mente intende costruire un progetto di impresa sociale che aderisca a codici etici di rete.

Autonoma-Mente vuole garantire ai lavoratori un futuro professionale alle migliori condizioni lavorative.

Autonoma-Mente s'impegna, in linea con la legge 328/2000, a proseguire nei sistemi e nei percorsi di qualità intrapresi, sia all'interno dell'organizzazione, che nei servizi resi all'utenza.

la cosa che ti piace di più sono le feste? ...Si mi piacciono Ti piace fare le cose da sola? lo non sono l'operatrice... io vado da sola, mi vesto, scendo da sola... Emerge poi in generale dalla scelta delle foto l'importanza dei legami per le residenti, sia i legami affettivi tra di loro sia i legami affettivamente ed emotivamente significativi con gli operatori, ed effettivamente il clima che si respira nella casa è molto familiare e intimo.

Difficoltà:

I cambiamenti sembrano emergere come gli elementi percepiti maggiormente negativi e destabilizzanti dalle signore, cambiamenti di operatori, il cambiamento di casa che hanno vissuto da poco, un'altra signora che ha cambiato servizio ecc. Sembra esserci una forte richiesta di famiglia stabile, "normale" per questo sembrano temere particolarmente gli strappi. Una signora parlando della loro vecchia casa passata a un'altra cooperativa racconta: *Una volta a "Piccola Stella" per una festa, è stato un po' traumatico vedere la mia stanza cambiata, l'altra ragazza l'ha cambiata... Non vedere i miei libri... Ne ho tanti...* E parlando delle operatrici che sono andate via: **per voi è un problema il cambio di operatori?** 1° Signora: *è andata via ... (elenca il nome delle operatrici) ... lo ho pianto, mi sono commossa* 2° Signora: *ci è dispiaciuto quando è andata via Francesca... Ma è meglio perché è coordinatrice... La vediamo di più.* D'altra parte molte di loro sembrano abbinare i momenti negativi alla solitudine, nella quale a volte neanche gli operatori riescono a penetrare come spiega una signora: *quando io mi chiudo in me stessa, solo un operatore riesce a ... All'inizio avevo problemi con F., perché mi ricordava mia madre (viso, modo di fare, di parlare...)*

Confronto:

Un importante momento di confronto è stato attivato attraverso la realizzazione di un role playing (piccola simulazione teatrale) nel quale sono stati messi in scena dei momenti di vita quotidiana della casa facendo rappresentare alle signore il ruolo delle operatrici e alle operatrici il ruolo delle signore. L'obiettivo era quello di testare i vissuti e il punto di vista delle signore rispetto alle operatrici, alle regole e all'organizzazione della vita quotidiana. Da questa rappresentazione

DICONO DI NOI... Giugno 2006

All'interno del processo di costruzione della carta dei servizi la cooperativa insieme all'associazione *Città Visibile*, che ha accompagnato la carta, ha deciso di avviare un processo di valutazione di una delle case famiglia che gestiva nell'estate 2006, ascoltando anche la voce delle ospiti beneficiare del servizio. Il percorso di valutazione è stato condotto da valutatori di *Città Visibile* in alcune fasi in presenza degli operatori e in altre lavorando solo con le ospiti. Questo report è stato curato dai valutatori dell'associazione *Città Visibile* proprio per garantire una maggior obiettività e uno sguardo esterno rispetto alle dinamiche del servizio.

Per favorire l'espressione e l'ascolto degli ospiti delle Case famiglia abbiamo costruito un percorso fatto di giochi e simulazioni che permettessero l'espressione dei vissuti delle persone su più piani rispettando i linguaggi di tutti.

Bisogna innanzitutto specificare che gli ospiti della residenza hanno accolto l'esperienza di valutazione con grande disponibilità ed entusiasmo, durante le due mattinate che abbiamo dedicato a questo lavoro.

Da un primo esercizio di rappresentazione grafica attraverso la scelta dei colori della casa e del servizio sono emersi dei primi elementi positivi, infatti i colori scelti per la rappresentazione della casa e la spiegazione che è stata data per la scelta dei colori sembra indicare un vissuto di serenità e vitalità. Successivamente è stato chiesto loro di scegliere tra le tante fotografie degli album dei ricordi presenti in casa, di indicare delle foto che rappresentassero le cose più belle ma anche i momenti brutti della storia della loro permanenza nella casa.

Da questo lavoro si sono evidenziati alcuni aspetti percepiti come positivi e belli e altri che piacciono meno alle signore.

Aspetti positivi:

Un po' tutti sottolineano i momenti di festa, le gite, le vacanze e la possibilità di fare cose nuove in gruppo come elementi piacevoli e positivi, attività queste che vengono svolte con regolarità e per quanto possibile coinvolgendo le signore. Inoltre alcuni rimarcano l'elemento dell'autonomia e della scelta, una signora rispondendo al valutatore:

Principi Operativi

Autonoma-Mente è composta da persone che:

- Condividono un principio operativo fondato sull'attivazione delle risorse interne della persona che consentano l'acquisizione di una autonomia "possibile" all'interno del contesto sociale.
- Condividono una professionalità centrata sull'ascolto, la tenerezza e la cura della persona
- Credono nel lavoro di gruppo.
- Credono nel lavoro di rete e nella qualità dei servizi verificabile attraverso strumenti di ritorno in condivisione con gli stakeholder.

Per dare vita con una sensibilità comune, ad un insieme di desideri ed emozioni.

Autonoma-Mente si avvale di:

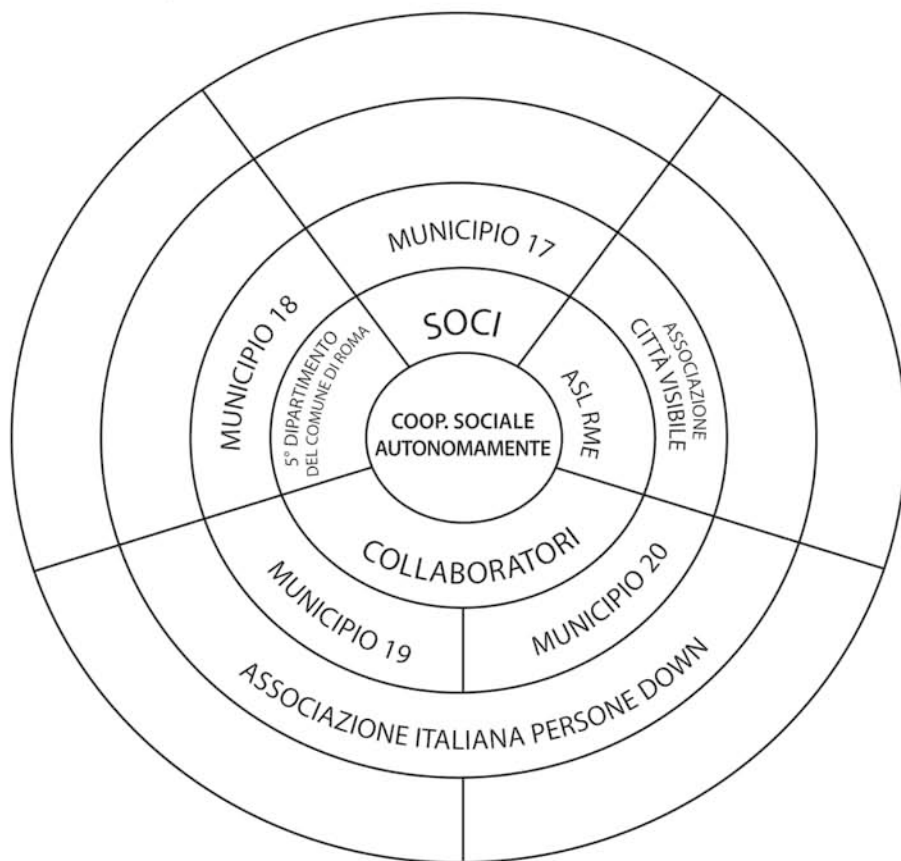
- Persone diverse che possono esprimere le proprie caratteristiche e competenze all'interno del modello operativo condiviso
- Persone flessibili e disposte a sperimentarsi in vari progetti
- Operatori sociali che credono fortemente nella possibilità di trasmettere all'esterno un differente approccio alla diversità attraverso il proprio lavoro.

La rete della Cooperativa

In piena coerenza con il Principio Operativo della Cooperativa Autonoma-Mente che così recita:

“Autonoma-Mente è composta da persone che credono nel lavoro di rete e nella qualità dei servizi verificabile attraverso strumenti di ritorno in condivisione con gli stakeholder”, rappresentiamo qui graficamente la “mappa” dei diversi soggetti coinvolti, o comunque interessati a vario titolo alle attività della Cooperativa ed al suo miglioramento nel tempo:

Sistemi di qualità



SOGGIORNI ESTIVI PER PERSONE DISABILI	<i>Cooperativa sociale Autonoma-Mente per conto del Servizio disabili adulti della ASL RME</i>
Che cosa è	È un servizio che offre alle persone disabili l'opportunità di trascorrere una vacanza fuori casa con un gruppo di persone alla pari, sperimentando al contempo il proprio grado di autonomia personale
Per chi	Persone disabili con handicap fisico e psichico
Cosa facciamo	L'idea è di vivere la vacanza facendo sentire ogni partecipante protagonista della giornata, offrendo ad ognuno l'opportunità di scegliere le attività di tempo libero, compatibilmente con il gruppo ed in linea con i progetti individuali, in condivisione con il Servizio ASL competente.
Come richiedere il servizio	Ogni richiesta di partecipazione ai soggiorni estivi dovrà essere inoltrata al distretto sanitario competente per il territorio dal diretto interessato.
Gli operatori	Assistente sociale, Assistenti Domiciliari, Educatori Professionali.
Per contattarci	Tel - fax 06 83769869 329 3275119 - 339 2658691 autonomamente@libero.it info@autonomamente.org www.autonomamente.org

STANDARD DI QUALITÀ DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI DEL COMUNE DI ROMA:

Per ogni ospite della casa famiglia viene redatto un progetto personalizzato che tenga conto dei bisogni e dei desideri della persona; il progetto viene sempre condiviso con l'ospite stesso e con i familiari e viene rivisto dall'èquipe semestralmente.

Ogni progetto individuale viene condiviso con gli stakeholder della rete dell'ospite.

L'èquipe di CASA BELLA si riunisce ogni settimana.

L'èquipe di CASA BELLA svolge la programmazione del servizio ogni anno e la verifica della stessa ogni semestre; programmazione e verifica vengono svolte dal responsabile del servizio e dagli operatori, in collaborazione con l'Ente gestore del servizio stesso.

CASA BELLA per la valutazione della qualità del servizio erogata adotta il sistema M.A.V.S. (modello attivo di valutazione del servizio), in conformità alle direttive del Dipartimento 5 del Comune di Roma.

Sistemi di qualità

Nella ferma convinzione che il settore dei servizi alla persona debba avere un suo modello di valutazione specifico per la misurazione della qualità degli stessi servizi, poniamo al centro della valutazione il cittadino/utente privilegiando l'ascolto dello stesso; non di meno crediamo che gli operatori riflettendo sulla propria attività professionale, definiscano procedure e comportamenti in grado di influenzare i processi di intervento.

Stessa importanza assegniamo alla qualità richiesta e programmata dall'Ente locale o Committente rispondendo al mandato della legge di riordino dei servizi sociali (L. 328/2000).

Sulla base di tale motivazioni, la nostra Cooperativa, per quanto riguarda i servizi residenziali aderisce alla certificazione della qualità secondo il **MODELLO ATTIVO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO** (M.A.V.S.), così come previsto dal Regolamento del 5° Dipartimento del Comune di Roma.

Cuore del nostro sistema di valutazione per tutti i servizi da noi gestiti, è l'ascolto degli utenti/cittadini sia in momenti informali sia in momenti formali, che negli anni, abbiamo visto essere lo strumento più efficace. La Cooperativa, inoltre, si propone di adottare gli strumenti di valutazione via via identificati dai committenti.

SCHEDA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO CASA BELLA	Ente Gestore: <i>Cooperativa sociale Autonoma-Mente</i>
Che cosa è	È un gruppo appartamento avente la tipologia edilizia della casa di civile abitazione, nel cui contesto sono riservati ad ogni ospite uno spazio personale e spazi comuni per la vita di relazione.
Per chi	Disabili adulti (di cui alla legge 104/92) con minorazioni fisiche, psichiche e/o sensoriali con discreta o parziale autonomia e autosufficienza; attualmente ospita quattro persone disabili adulte.
Cosa facciamo	Nel progetto favoriamo l'espressione di comportamenti che, seppur differenziati ed autonomi, siano ancorati ad una adeguata vita di relazione all'interno del gruppo, promossa e programmata nell'ambito di un progetto educativo finalizzato alla più ampia integrazione sociale.
Gli operatori	Assistente sociale, Educatori professionali, Operatori di base
Per richiedere il servizio	Ogni richiesta di ammissione alle strutture residenziali funzionanti con rette a totale carico dell'Amministrazione dovrà essere inoltrata al Comune di Roma – Dipartimento 5 – U.O. hdm – e al distretto sanitario competente per il territorio dal diretto interessato, ovvero dalla famiglia, dal tutore, dai servizi comunali o sanitari del territorio.
Dove siamo	Viale delle Medaglie D'Oro 8 00136 Roma
Per contattarci	Tel - fax 06 83769869 329 3275119 - 339 2658691 autonomamente@libero.it info@autonomamente.org www.autonomamente.org

MISSION

CASA BELLA attraverso la valorizzazione del gruppo, e nel rispetto dell'unicità della persona, risponde al bisogno di stabilità delle ospiti inteso come riferimento, sicurezza e serenità.

Casa Bella è il luogo dove riconoscersi persone adulte con una propria identità e autonomia attraverso il vivere quotidiano fuori e dentro casa. CASA BELLA è il primo "gruppo appartamento" del Municipio 17, quindi, nuovo nodo della rete sociale territoriale.

STANDARD DI QUALITÀ

I presupposti fondamentali del nostro approccio metodologico sono l'ascolto e l'osservazione.

Ascolto e osservazione sono il momento deputato a comprendere un bisogno; su richiesta esplicita dell'ospite o in situazione.

L'ascolto/osservazione deve essere sviluppato durante tutto l'arco della giornata.

Per fare questo è necessario un adeguato numero di operatori e soprattutto di operatori con un'adeguata formazione e una forte motivazione alla relazione.

Gli operatori aderiscono ai percorsi formativi promossi dall'Associazione Città Visibile.