



carta dei servizi

*“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali.
E’ compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l’eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all’organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”*

Art. 3 Costituzione italiana

Indice

Introduzione	1
notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa	2
esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione	6
descrizione e informazione sui servizi che la cooperativa svolge nelle sue aree di intervento ...	7
per contattarci	51
definizione degli standard di qualità	53
misure per la tutela e la partecipazione degli utenti	53
Allegato 1: modulo reclamo	54

Introduzione

Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

E' pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

La carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'ente che la emette 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

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi
- gestire i reclami

La nostra carta dei servizi sarà aggiornata ogni anno.

I Contenuti sono:

1. notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa
2. esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione
3. descrizione e informazione sui servizi che la cooperativa svolge nelle sue aree di intervento
4. definizione degli standard di qualità
5. misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.



Il progetto

Per una comunità unita nel fare

Nata nel 1980, la Cooperativa Sociale Meta Onlus è una cooperativa sociale di tipo A. Attualmente conta su circa centosettanta addetti (soci lavoratori, dipendenti, collaboratori, consulenti); gestisce servizi alla persona, prevalentemente in convenzione con il Comune di Roma, nei territori dei Municipi V° (ex VI° e VII°), VII° (ex IX° e X°), VIII° (ex XI°) e IX° (ex XII°) e a livello cittadino.

Chi siamo

Tutti gli operatori della Cooperativa Sociale Meta Onlus condividono un alto profilo professionale, ognuno nel proprio ambito di intervento, e una motivazione profonda al lavoro sociale. A ognuno chiediamo rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con i cittadini che con le Istituzioni. Queste sono per noi qualità essenziali per operare con successo, fornendo risposte concrete e ottimizzando le risorse esistenti.

Che cosa facciamo

Ogni giorno incontriamo cittadini anziani, diversamente abili, minori, giovani e persone ad alto rischio di emarginazione: senza fissa dimora, immigrati, giovani, ex detenuti. I nostri interventi nascono dalle esigenze del territorio e da questo ricevono ulteriori stimoli e informazioni: per migliorare le nostre risposte e progettarne di nuove. I nostri obiettivi sono contrastare ogni forma di disagio, promuovere il benessere e la dignità degli individui e tutelare i diritti di cittadinanza.

La filosofia di intervento

La città e i suoi quartieri fanno parte della nostra storia, li affondiamo le nostre radici.

Per questo cerchiamo un collegamento forte con le istituzioni, sosteniamo la rete dei servizi e progettiamo azioni che producano una migliore qualità del vivere.

Per questo rifiutiamo le logiche assistenziali, privilegiando il coinvolgimento attivo degli utenti e dei cittadini, cooperando alla crescita di una comunità unita nel fare, in cui si rafforzino naturalmente il senso di appartenenza e i legami di solidarietà.

L'organizzazione

Dai cittadini ai cittadini

La Cooperativa Sociale Meta Onlus è da sempre attenta alle esigenze del territorio e dei cittadini. Tutta la nostra organizzazione è progettata in modo da fornire risposte concrete e flessibili, adeguate a una realtà sociale complessa e in continua evoluzione.

Le istituzioni

Naturale interfaccia della Cooperativa Sociale Meta Onlus sono le Istituzioni pubbliche.

Capacità di dialogo e comprensione delle necessità sociali ed economiche sono fondamentali per progettare e attuare interventi utili e sostenibili allo stesso tempo. Evitando dispersioni e sovrapposizioni di competenze.

Il territorio

Se le istituzioni indicano le priorità e specificano le risorse, sono il territorio e i cittadini che lo compongono, con la realtà dei loro bisogni, a mostrarci nei fatti l'efficacia di una organizzazione volta a dare risposte concrete per bisogni reali.

Questa è la cittadinanza attiva con la quale ci rapportiamo: una comunità che chiede trasparenza e partecipa in prima persona alla risoluzione dei suoi stessi problemi.

Le idee

L'organizzazione delle attività avviene su una base di interscambio di informazioni tra utenti, operatori e Istituzioni. Il percorso è improntato a una continua interazione tra tutti gli attori coinvolti.

Quello che facciamo nasce dal territorio, passa attraverso le Istituzioni e nel territorio ritorna, per ottenere legittimità, correzioni di rotta e nuovi stimoli per ulteriori progetti.

I nostri obiettivi sono contrastare ogni forma di disagio, promuovere il benessere e la dignità degli individui e tutelare i diritti di cittadinanza.

Aree tematiche

Governare la complessità

La realtà sociale di una grande metropoli impone l'attivazione di risorse umane sempre attente alla complessità dei bisogni espressi.

La molteplicità dei nostri interventi, divisi per aree tematiche, ci permette una visione ampia delle problematiche sociali esistenti.

Risposte differenziate

Gli interventi della Cooperativa Sociale Meta Onlus sono suddivisi in quattro grandi aree tematiche, ognuna affidata a figure professionali specializzate:

- Minori
- Anziani
- Diversamente abili
- Inclusione sociale

Ognuno degli utenti di ciascuna di queste aree rimanda a una rete di rapporti e relazioni fondamentali per il nostro progetto complessivo.

La rete

Lavorare con gli individui significa lavorare con la rete delle loro relazioni familiari. Lavorare sulle emergenze sociali richiede inoltre il supporto della rete territoriale istituzionale (ASL, Servizi Sociali, Tribunale Minorile, ecc.)

Il flusso di informazioni che ne deriva ci offre una visione complessiva del tessuto sociale. Per questo ogni singola azione viene progettata cercando di produrre ricadute positive sul territorio visto nel suo insieme.

La città amica

Per noi anche una semplice gita, co-progettata con gli utenti e le loro famiglie, non è mai solo un momento di svago ma anche un modo per rinsaldare rapporti e relazioni, tra gli utenti e tra le loro famiglie.

In questo modo ogni azione contribuisce alla realizzazione del progetto complessivo di una «città amica», in cui l'essere e il fare agiscono come antidoto alla frammentazione e all'insicurezza, promuovendo identità e appartenenza.

Sfide future

Andare avanti, guardare oltre

Guardare al mondo, comprendere i cambiamenti in atto, assumersi la responsabilità di operare su nuovi bisogni prima che diventino emergenze, progettare e gestire azioni di intervento sociale di ampio respiro, anche in presenza di ridotte risorse economiche: sono queste le sfide che ci attendono.

Guardare al mondo

Guardare al proprio territorio senza perdere di vista l'insieme delle priorità globali del pianeta è senza dubbio una delle sfide future alla quale sono chiamati tutti coloro che operano nel campo del sociale.

Guardare al mondo significa anche operare per la crescita di consapevolezza dei cittadini nei confronti di fattori cruciali quali l'immigrazione, le nuove e antiche povertà, la tutela ambientale. Tutti settori sui quali ognuno può e deve intervenire, anche a livello locale.

Prevenire le emergenze

Guardare al mondo significa anche cogliere i segni dei cambiamenti in atto e in questi leggere tutte le possibili declinazioni future: i vantaggi come i pericoli, il possibile insorgere di nuovi problemi e le soluzioni a quelli esistenti.

Tutto questo chiede l'assunzione di nuove responsabilità, da parte delle Istituzioni ma anche da parte di una cittadinanza che voglia essere attiva e partecipe.

Ottimizzare le risorse

Guardare al mondo e prevenire le emergenze sono sfide rese ancora più urgenti dalla necessità, non solo contingente, di ottimizzare le risorse economiche disponibili.

Per la Cooperativa Sociale Meta Onlus la strada maestra per vincere questa sfida è proseguire nel processo, già avviato, di coinvolgimento attivo degli individui e della mobilitazione delle energie positive.

Perché ogni comunità sia in grado di produrre in prima persona le risposte necessarie ai bisogni che in essa crescono ed emergono.

Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

1. Uguaglianza

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

2. Imparzialità

Il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

3. Continuità

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

4. Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003.

5. Diritto di scelta

La cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

6. Partecipazione e informazione

La cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazioni agli utenti.

Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- sportello informativo presso il centro viaterni9
- accesso telefonico
- sito internet www.meta.coop
- pubblicazioni specifiche e supporti multimediali
- carta dei servizi.

7. Efficienza ed efficacia

La cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.



Minori

Fare insieme, crescere insieme

Ogni minore, bambino o adolescente, è un universo di relazioni e rapporti, sogni e speranze, che vive nel presente e guarda al futuro. Le loro **scelte** ed **esperienze** di oggi ci parlano della città che sarà. Del mondo che sarà. Per questo, nel nostro lavoro quotidiano con i minori, privilegiamo il **fare**.

Tutte le attività sono pensate come mezzo per potenziare le qualità personali, coinvolgere attivamente le famiglie e favorire una **integrazione sociale interculturale** basata sulla solidarietà, sul rispetto e sulla fiducia reciproca. L'insieme di questi elementi e relazioni favorisce il nostro obiettivo primario: **produrre benessere e favorire la prevenzione di ogni forma di disagio psicosociale**.

Gli interventi comprendono servizi **educativi e ricreativi** rivolti all'infanzia, alla preadolescenza e alla adolescenza, gestiti in convenzione con gli Enti Pubblici e quindi gratuiti per gli iscritti. Particolare attenzione viene posta al lavoro di rete con le risorse istituzionali e informali presenti nel territorio: Servizi Sociali Municipali, ASL, scuole; associazioni, cooperative, volontariato.

L'**Area Minori** della Cooperativa Sociale Meta Onlus comprende:

- **Coccodillo** - Meta spazio Be.Bi./Benessere Bimbi (da 18 a 36 mesi)
- **Officina Tempo Libero** - Meta centro educativo (da 3 a 10 anni)
- **Meta Il Centro** - per l'aggregazione e il protagonismo giovanile (da 11 a 18 anni)
- **TFL** - Meta accompagnamento sociale al lavoro (da 16 a 23 anni)
- **S.I.S.Mi.F** - Meta sostegno minori in famiglia (fino a 18 anni)



Meta Spazio Be.Bi. - benessere bimbi (per bambine e bambini da 18 a 36 mesi)

Coccodillo spazio Be.Bi. è un servizio che risponde a bisogni educativi e sociali, pensato per favorire lo sviluppo armonico dei bambini e la nascita e la crescita di relazioni significative, tra bambini e adulti e tra bambini e bambini.

Il servizio considera prioritario il rapporto con le famiglie, per integrare la loro insostituibile funzione educativa e stimolare la formazione di una rete positiva di relazioni e rapporti, basata sul confronto e sul fare insieme.

Interventi personalizzati e flessibili

Istituito nel 2004, in regime di convenzione con il Dipartimento XI del Comune di Roma, il progetto "Coccodillo" nasce nel territorio del VII° Municipio (ex IX° e X°).

Il servizio si basa sul principio della **flessibilità** (nei tempi, nelle strategie e nelle modalità di intervento), fondamentale per rispondere sia ai bisogni della comunità che alle esigenze di apprendimento e formazione dei bambini. I progetti educativi sono personalizzati, in modo da valorizzare le diverse risorse individuali, e comprendono momenti di significativa interazione tra bambini e tra adulti e bambini.

Particolare attenzione viene posta nel rapporto diretto con i genitori e le famiglie dei bambini coinvolti, sia per venire incontro alle loro specifiche esigenze che come supporto di carattere educativo.



Meta centro educativo

(per bambini e bambine da 3 ai 10 anni)

Nato nel 1999, Officina Tempo Libero è un centro ludico educativo che usa il gioco e la creatività come strumento privilegiato per sostenere la crescita e lo sviluppo armonico dei propri piccoli "ospiti".

Il lavoro di gruppo in un contesto non competitivo, unito alla grande capacità di ascolto e mediazione degli operatori/educatori, rendono questo servizio particolarmente efficace nel sostegno allo sviluppo dell'autostima individuale, così importante per il benessere futuro di tutti i bambini.

I servizi offerti (laboratori e centri estivi), sono gratuiti e destinati alle bambine e ai bambini da 3 a 10 anni residenti nel territorio o iscritti nelle scuole del VII° Municipio (ex IX° e X°), o con genitori che lavorano nel VII° Municipio (ex IX° e X°).

Le attività'

Le attività proposte da Officina Tempo Libero si dividono in "invernali" ed "estive".

Le **attività invernali** si svolgono da ottobre a maggio. Vengono progettati e organizzati laboratori tematici rivolti a piccoli gruppi (massimo 12 bambini con la presenza di due operatori), divisi per fascia di età (3-5; 6-7; 8-10 anni). Gli orari del servizio sono: dal lunedì al venerdì, dalle 16.30 alle 18.30; il sabato ogni 15 giorni, è attiva la ludoteca, rivolta ai bambini ma anche ai genitori.

Le **attività estive** si svolgono da giugno a settembre e si rivolgono ai bambini da 3 a 10 anni. Attraverso il gioco di ruolo si stimolano situazioni nelle quali i giochi e le attività fisiche sono strumento di collaborazione e coesione del gruppo. Per tutti i partecipanti è subito evidente che in questi giochi l'importante non è mai vincere, ma cooperare per un obiettivo comune.



Meta per l'aggregazione e il protagonismo giovanile

(per ragazze e ragazzi da 11 a 18 anni)

Operativo dal 1998, Meta il Centro ha come obiettivo la promozione del benessere degli adolescenti e la prevenzione di ogni tipo di disagio psicosociale.

La programmazione è concordata con l'assistente sociale del VII° Municipio (ex IX° e X°) responsabile dell'intervento e prevede il confronto diretto con tutti i soggetti coinvolti: adolescenti, genitori, insegnanti, Servizi Sociali, ASL, associazioni; particolarmente importanti sono le funzioni di sportello di ascolto e osservatorio sociale, che consentono di dare risposte sempre attuali ai bisogni dei giovani e della comunità.

Il servizio, destinato ai giovani da 11 a 18 anni, è finanziato dal VII° Municipio (ex IX° e X°) (fondi della legge 285/97 e della legge 328), ed è quindi gratuito per gli utenti.

Il progetto

Il progetto **per l'aggregazione e il protagonismo giovanile** si sviluppa su tre dimensioni operative.

Centro di aggregazione giovanile

Uno spazio di circa 200 mq, nei pressi del Parco della Caffarella. All'interno del Centro sono disponibili uno spazio libero per la socializzazione, uno spazio-tempo protetto per lo studio e uno sportello di consulenza e ascolto. Sono inoltre a disposizione: postazione multimediale; sala prove insonorizzata; ping pong; calcio Balilla; Playstation 2; materiali per pittura, disegno, etc.

Animazione sociale territoriale

Le attività territoriali offrono visibilità al protagonismo e alla creatività giovanile. In particolare, nel corso degli anni, sono state organizzate esibizioni di gruppi musicali; spettacoli teatrali; mostre fotografiche e di pittura; attività creative e attività sportive. Molti eventi hanno previsto l'integrazione con progetti analoghi attivi nei vari territori municipali.

Interventi nelle scuole

In collaborazione con tutte le scuole medie inferiori e alcuni Istituti superiori del territorio, è stato attivato uno sportello di ascolto e sono stati svolti interventi di conoscenza del territorio e orientamento scolastico, nonché moduli di formazione all'ascolto per insegnanti.

L'organizzazione e i servizi

Lo staff è composto da personale altamente qualificato e fortemente motivato al lavoro nel sociale con gli adolescenti e i preadolescenti. Sono presenti psicologi, educatori professionali e animatori esperti in attività multimediali. Ogni membro dello staff, presenta inoltre un profilo professionale particolarmente adeguato al tipo di interventi richiesti (esperti in attività sportive; giochi di ruolo; esperti musicali, ecc.). Per attività e laboratori particolari, Meta il Centro si serve di consulenti e professionisti esterni (registi, sceneggiatori, operatori video, ecc.)

Ai giovani partecipanti viene richiesta una partecipazione attiva: ogni progetto, per quanto pianificato, viene ridiscusso ed eventualmente modificato sulla base dei loro suggerimenti ed esigenze.

Sono previsti laboratori (musica, giochi di ruolo, giocoleria, video, teatro, web design, ecc.); gite, escursioni e soggiorni, manifestazioni ed eventi speciali.

Informazioni e contatti

La sede operativa è a Roma, in via A. Luzio, 61 (Metro «A» fermata Furio Camillo; autobus: 87, 615, 628).



L'iscrizione al Centro è libera, per accedere è sufficiente avere un'età compresa tra gli 11 e i 18 anni.

Il Centro è aperto il lunedì, mercoledì e venerdì per i giovani dai 14 ai 18 anni; il martedì e il giovedì per le ragazze e i ragazzi dagli 11 ai 13 anni. Tutte le attività sono gratuite.

Per ulteriori informazioni, telefonare allo: 06.7847955

Si può telefonare dal lunedì al venerdì, dalle ore 15.30 alle ore 19.30

Coordinamento: Luigi Infantino (educatore professionale)

e-mail: adolescenti@meta.coop

Servizio Integrazione e Sostegno a Minori in Famiglia

Attivo dal 1992, il S.I.S.Mi.F. è un servizio integrale che cerca di favorire il benessere del minore in famiglia attraverso un Progetto Educativo Individuale che rende il nucleo protagonista dell'azione educativa.

Il Servizio è rivolto a nuclei famigliari con bambini/ragazzi di età compresa tra 0 e 18 anni, che risiedono nel Comune di Roma, che vivono in una condizione di temporanea o strutturata difficoltà relativa al sistema complessivo di relazioni intra ed extra familiari.

Il servizio è costituito da prestazioni di natura socio – assistenziale ed educativa che vengono assicurate presso il domicilio delle famiglie e si caratterizzano sia in senso preventivo a favore dei bambini/ragazzi, sia in termini di sostegno al minore ed alla famiglia al fine di salvaguardare la qualità del loro rapporto e con l'obiettivo di rafforzare i legami parentali.

Il progetto

Il S.I.S.Mi.F. interviene sui bisogni dei minori, soprattutto su quelli di tipo **relazionale** e **affettivo**. Obiettivo prioritario è permettere alle famiglie di restare stabili nonostante le difficoltà iniziali o contingenti (di diverso tipo), in modo da assicurare quello spazio affettivo necessario allo sviluppo armonico di ogni personalità in crescita.

Prerequisito naturale di questo obiettivo è la disponibilità della famiglia alla crescita di tutti gli aspetti basilari del rapporto educativo con il minore: rapporti emotivi ed affettivi positivi, accoglienza, rispetto della differenza, ecc. L'educatore rappresenta un sostegno temporaneo per lo sviluppo di una corretta assunzione di ruolo nei confronti del minore da parte dei genitori e **un ponte nei confronti del territorio**, in modo da sviluppare o riattivare quella **rete** di rapporti e relazioni positive, anche esterne alla famiglia, fondamentali per sostenere ogni processo positivo di cambiamento.

L'organizzazione e i servizi

Gli operatori del S.I.S.Mi.F., educatori professionisti esperti, fortemente motivati all'azione sul sociale, agiscono su tre linee di intervento strettamente collegate.

Sul minore: per stimolare tutte le potenzialità e farle emergere; per il recupero di eventuali deficit psico-affettivi; per il superamento delle difficoltà ambientali; per la prevenzione del disagio e dei comportamenti devianti; per la riduzione dell'evasione dall'obbligo scolastico (compreso il sostegno al profitto scolastico e la mediazione con il corpo insegnante); per il supporto e l'orientamento professionale e lavorativo per la socializzazione.

Sulla famiglia: per il sostegno dei comportamenti e delle competenze genitoriali.

Sul territorio: per costruire e/o riattivare canali relazionali e affettivi significativi, particolarmente importanti in situazioni di crisi; per individuare i punti di forza ambientali che possano sostenere il minore e la sua famiglia nel loro processo di crescita; per controbilanciare le situazioni di stigma o di emarginazione eventualmente esistenti.

L'educatore costruisce la relazione educativa con l'utente programmando e gestendo attività mirate al raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel progetto individuale.

Con l'educatore il bambino/ragazzo svolge diversificate attività che si possono ricondurre sinteticamente a

- gioco e attività ricreative;
- sostegno scolastico;
- attività di socializzazione con il gruppo dei pari;
- iniziative di facilitazione e mediazione con i genitori e gli altri adulti significativi.

In particolare per le attività di socializzazione, la cooperativa prevede attività ed interventi rivolti al gruppo dei bambini/ragazzi seguiti che costituiscono un'opportunità di miglioramento degli interventi standard e quindi dei singoli Progetti Individuali:

Attività di gruppo strutturate (laboratori, corsi, attività creative ecc.) gestite da personale tecnico esperto e qualificato;

Attività di socializzazione di gruppo settimanali non strutturate (feste, uscite, partecipazione ad eventi ecc.) dove è prevista l'intercambiabilità degli educatori che compongono l'equipe di Servizio con rapporto Educatore/bambini di 1 a 5;

Week-end e soggiorni.

Informazione e contatti

• Dove:

La sede operativa è a Roma, in via A. Luzio, 61



• Per chi:

Bambini e ragazzi di età compresa tra 0 e 18 anni e le loro famiglie in situazioni di disagio socio-ambientale e relazionale residenti nel Comune di Roma, Municipi VII° (ex IX° e X°) e VIII° (ex XI°). In particolare il servizio è destinato a:

- nuclei familiari che presentino relazioni affettivamente forti e positive ma si trovino in difficoltà nel fornire il necessario supporto organizzativo, educativo e di sostegno ai minori;
- famiglie con minori istituzionalizzati, le cui condizioni permettano il rientro in casa del minore;
- famiglie che presentino un momentaneo squilibrio organizzativo (per es. malattia, perdita del posto di lavoro, etc.).
- famiglie con minori che hanno bisogno di una particolare attenzione educativa.

• **Come:**

Il SISMIF è un servizio attivato e finanziato dal Servizio Sociale Municipale e gestito da organismi accreditati. La proposta di attivazione dell'intervento può scaturire :

- dal Servizio Sociale Municipale
- da segnalazione di altri Servizi socio sanitari;
- dalla famiglia (in questo caso, per avvalersi del servizio, occorre rivolgersi al Segretariato Sociale del Municipio di appartenenza).

L'accesso al servizio è comunque regolato dal Servizio Sociale Municipale che, dopo aver provveduto ad una valutazione multidimensionale della situazione e dopo aver valutato la fattibilità di un progetto, definisce in rete il Progetto educativo Individuale, condividendolo con la famiglia, e autorizza il Servizio Sismif gestito dalla cooperativa all'attivazione dell'Intervento domiciliare.

• **Quando:**

I giorni e gli orari del Servizio domiciliare vengono concordati tra il Servizio Socio/Sanitario Referente, la famiglia e l'educatore, in relazione al Progetto Educativo Individualizzato. In generale l'intervento si svolge in orari extra scolastici.

• **A chi rivolgersi:**

Per ulteriori informazioni, telefonare allo 06.7847955 – 366.6637968

Coordinamento: Nadia Bortone (assistente sociale)

Si può telefonare dal lunedì al venerdì, dalle ore 12 alle ore 16:00

e-mail: minori@meta.coop



Anziani

Dal 1980: Cittadini anziani in territorio amico

La nostra esperienza nel campo degli interventi a favore del “**cittadino anziano**” coincide con la nostra stessa nascita come cooperativa sociale. E' infatti del 1980 il primo servizio di **assistenza domiciliare**, al quale si sono affiancati, nel corso degli anni, molti altri interventi: dalle attività ricreativo-culturali al servizio sperimentale di **dimissioni protette**; dall'assistenza individualizzata fino al più recente e innovativo centro servizi di **via Terni 9**.

Ognuno di questi interventi si **integra** con tutti gli altri, tutti mirano alla costruzione e al sostegno di una **rete sociale diffusa**, che tenga conto delle risorse del territorio e dei servizi pubblici esistenti, per prevenire la solitudine e ogni altra occasione di disagio, per sostenere il cittadino anziano come parte viva e attiva del tessuto sociale, per valorizzare il suo bagaglio umano di esperienze e conoscenze. Perché gli anziani, per noi, prima di ogni altra cosa sono **persone**, storie di vita, **patrimonio di memorie da custodire**.

L'«Area Anziani» della Cooperativa Sociale Meta Onlus comprende:

- **ViaTerninove** - Centro Servizi per l'orientamento e il Benessere del Cittadino Anziano
- **S.A.I.S.A.** - Servizio Assistenza Integrazione Sociale Anziani
- **Dimissioni protette**
- **AttivaMente** - Centro Anziani Fragili
- **Attivamente** – Unità alzheimer
- **Casa Famiglia** - “Villa Luigia”
- **Casa di riposo** – “B. Buozzi”

ViaTerninove è un progetto innovativo che mira a coinvolgere tutte le realtà presenti sul territorio del VII° Municipio (ex IX° e X°): i servizi pubblici e le risorse private, il mercato e la solidarietà.

L'obiettivo è offrire risposte concrete per il **benessere** e la **sicurezza** degli anziani e sviluppare una comunità sempre più solidale, capace di contribuire a soddisfare le necessità dei suoi cittadini.

Il progetto

Cittadini anziani in territorio amico

viaTerninove agisce come elemento **di raccordo**: da un lato svolge una azione preventiva, offrendo risposte concrete ai bisogni della popolazione anziana del VII° Municipio (ex IX° e X°); dall'altro, attraverso la sua Banca Dati è punto di raccolta e diffusione di tutte le informazioni utili ai cittadini, per utilizzare al meglio le risorse disponibili e trovare insieme le soluzioni ai piccoli e grandi problemi della vita quotidiana.

viaTerninove si propone anche come spazio dove incontrarsi per valorizzare la rete sociale e stimolare i rapporti di **buon vicinato**, per produrre idee e collaborare al progetto di una **città amica**, capace di dare **sostegno** e **sicurezza**.

L'organizzazione e i servizi

L'organizzazione, composta da professionisti esperti, comprende:

Sportello di Orientamento

- Orientamento e informazioni con le relative modalità di accesso sui servizi sociali e sanitari del VII° Municipio (ex IX° e X°), sui servizi pubblici cittadini: dove, come, quando e a chi rivolgersi, chi può accedere ai servizi e in che modo.
- "Istruzioni per l'uso" del quartiere e delle sue risorse (associazioni, cooperative sociali, gruppi di auto-aiuto, volontariato, ecc.).
- Tutela e difesa dei diritti.

Segretariato Sociale

- Distribuzione di moduli e aiuto concreto per svolgere e compilare le pratiche burocratiche.
- Consulenza fiscale in sede su appuntamento (in collaborazione con CAF-UIL Roma).
- Consulenze previdenziali e assistenziali in sede su appuntamento (in collaborazione con ITAL-UIL Roma)
- Consulenze professionali in convenzione (artigiani per piccole manutenzioni, avvocato, medico legale e quanto altro possa risultare utile).

Solidarietà e Volontariato

- Sostegno e stimolo alla solidarietà in tutte le sue forme ed espressioni: gruppi organizzati e singoli individui, indipendentemente dall'età.

- Sodalis/percorsi di solidarietà: accoglienza e formazione di volontari (in collaborazione con l'Associazione Adsis) per l'inserimento nelle attività della Cooperativa.

Azioni nel territorio

- Rilevamento delle risorse pubbliche e private presenti nel VII° Municipio (ex IX° e X°) (informazioni e contatti sono inseriti nella Banca Dati del Centro Servizi).
- Collaborazione con le strutture e gli organismi rilevati, per organizzare iniziative, ricerche, eventi; per confrontare idee, cercare risposte, creare nuove possibilità.
- Incontri di gruppo, ricreativi e culturali in sede o presso enti in convenzione: cinema, musei, teatri, agenzie di viaggio, ecc.)

Assistenza leggera

Per gli anziani residenti nel VII° Municipio (ex IX° e X°) che vivono in particolari condizioni di disagio, viaTerninove effettua anche interventi diretti di ascolto telefonico, monitoraggio, visite a domicilio, accompagnamento, attivazione dei servizi di emergenza e sostegno nella ricerca di soluzioni (dalla spesa a domicilio al pronto intervento alle consulenze sul badantato). Alcuni servizi sono forniti in collaborazione con organismi accreditati esterni al centro.

Informazioni e contatti

Il centro servizi si trova a Roma, in via Terni, 9 a pochi passi dal mercato di via Orvieto



I servizi offerti sono destinati a tutti i cittadini che abbiano superato i 60 anni di età, residenti nel VII° Municipio (ex IX° e X°).

Per accedere ai servizi è sufficiente contattare gli operatori del centro; le attività sono gratuite, alcune consulenze e prestazioni esterne al centro potrebbero essere a pagamento.

Gli sportelli sono aperti il martedì e il giovedì, dalle ore 9.00 alle 17.00; il sabato dalle ore 9.00 alle 13.00

Per ulteriori informazioni: 06.70397049 *dal lunedì al sabato, dalle ore 9.00 alle ore 14.00*

Fax: 06.70392452

e-mail: viaterni9@meta.coop

coordinamento: Carla Malatesta (esperta processi di gestione del terzo settore), Giuseppina La Magra (assistente sociale)

Assistenza domiciliare - assistenza post degenza

Il Servizio di Assistenza e Integrazione Sociale S.A.I.S.A., riservato ai residenti del VII° Municipio (ex IX° e X°), è un punto di riferimento forte e affidabile per il cittadino anziano e per la sua rete familiare di sostegno.

Dal settembre 2003 è inoltre operativo il servizio «dimissioni protette», un servizio sperimentale di protezione e sostegno, alla persona e alle famiglie in difficoltà, nel momento del ritorno a casa dopo un periodo di ricovero ospedaliero.

Il progetto

La persona al primo posto

Il Servizio di Assistenza e Integrazione Sociale (S.A.I.S.A.), si propone come punto di riferimento forte per l'anziano solo e come supporto e sostegno là dove invece esiste una rete familiare in difficoltà. L'attività di assistenza domiciliare si svolge sulla base di un piano di intervento individuale, concordato con i servizi competenti del VII° Municipio (ex IX° e X°) e direttamente con la persona assistita e la sua famiglia, perché ogni individuo è diverso da tutti gli altri e ognuno esprime bisogni ed esigenze che vanno rispettate.

Il servizio di dimissioni protette, si propone di rendere più facilmente superabili, quei momenti, spesso molto delicati, in cui l'anziano e la sua famiglia sono chiamati al recupero della propria efficienza o al raggiungimento di un nuovo equilibrio, successivo a interventi ospedalieri.

L'organizzazione e i servizi

Risposte personalizzate per bisogni individuali

Il servizio di assistenza domiciliare, composto da professionisti esperti, offre piani di intervento individuale, concordato con i servizi competenti del VII° Municipio (ex IX° e X°) e direttamente con la persona assistita e la sua famiglia. I servizi offerti possono comprendere:

- l'aiuto e il mantenimento delle condizioni igieniche e ambientali;
- accompagnamento per interventi sanitari e pratiche burocratiche;
- rapporti con le strutture sanitarie, farmaci a domicilio;
- intervento psicologico di sostegno all'individuo e alla rete familiare di sostegno;
- spesa, cura dell'alimentazione, sostegno alla deambulazione;
- segretariato sociale.

Informazioni e contatti

Il S.A.I.S.A. si trova a Roma, in via G. Botero , 16/a.



I servizi offerti sono destinati a tutti i cittadini che abbiano superato i 60 anni di età, residenti nel VII° Municipio (ex IX° e X°); in particolare, i servizi sono pensati per anziani soli o con difficoltà nella rete di sostegno familiare. Il servizio «dimissioni protette» è riservato ai cittadini anziani di ritorno a casa dopo particolari interventi ospedalieri (il servizio è attivabile su segnalazione alla ASL competente o ai Servizi Sociali di zona).

L'accesso e il finanziamento ai servizi è regolato dal Servizio Sociale del VII° Municipio (ex IX° e X°). Per l'eventuale esenzione o compartecipazione economica ai servizi (ticket), viene richiesta la produzione dell'I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente), ottenibile presso organismi autorizzati (C.A.F.).

Il servizio funziona dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle 18.30; il sabato dalle ore 8.30 alle 13,00.

Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle 15.30; il sabato dalle ore 8.30 alle 14.30 - telefono: 06.76963371

Fax: 06.78147667

Coordinamento: Giuseppina La Magra (assistente sociale) - Angela Mennea (psicologa)

e-mail: anziani@meta.coop

Unità funzionale anziani fragili

Attività ricreative, culturali e di socializzazione

Il centro diurno integrato Attivamente si propone il recupero e il rinforzo delle capacità psicologiche e affettive del cittadino anziano, il sollievo dalla solitudine e il miglioramento dell'autonomia sociale.

Il servizio, riservato ai residenti nel VII° Municipio (ex IX° e X°), è destinato agli anziani in condizioni di «fragilità» (fisica, mentale o ambientale), con particolare attenzione alle situazioni di parziale autosufficienza o di bisogno di sostegno esterno alla rete familiare.

Il progetto

Ognuno può essere di aiuto

Il centro diurno integrato AttivaMente si propone di favorire la vita sociale e di relazione del cittadino anziano. Gli obiettivi sono il recupero e il rinforzo delle capacità psicologiche e affettive, il sollievo dallo stato di solitudine, il recupero e la valorizzazione delle conoscenze ed esperienze della propria vita, il miglioramento della autonomia sociale.

I cittadini anziani che partecipano alle attività del centro sono inoltre chiamati ad essere attivamente partecipi. Perché ognuno ha qualità, esperienze e conoscenze utili; ognuno può essere di aiuto a tutti gli altri, a qualsiasi età. Ed essere e sentirsi di nuovo attivi è un passo fondamentale per migliorare la qualità della propria vita.

L'organizzazione e i servizi

Riscoprire il gusto di fare

Gli operatori del centro diurno integrato AttivaMente fanno riferimento ai «Piani di Intervento Individuale» concordati con gli esperti del VII° Municipio (ex IX° e X°). I servizi prevedono la compartecipazione della ASL di zona per quanto riguarda: medico responsabile, infermiera professionale, fisioterapista.

Le attività di socializzazione proposte vanno dalla ginnastica dolce alle feste organizzate anche con altre realtà simili presenti sul territorio cittadino; dalle passeggiate alle attività di gioco e intrattenimento, dalla scuola di teatro o canto alle uscite per spettacoli o visite in luoghi sacri o di interesse turistico.

Informazioni e contatti

Il Centro Diurno Integrato AttivaMente si trova a Roma, in via Demetriade, 74.



I servizi offerti sono destinati a tutti i cittadini che abbiano superato i 60 anni di età, residenti nel VII° Municipio (ex IX° e X°), che presentino condizioni di fragilità fisica, ambientale o di relazione, oppure condizioni di parziale autosufficienza; particolare attenzione viene fornita agli anziani che hanno necessità di integrare la rete familiare di sostegno.

L'accesso e il finanziamento ai servizi sono regolati dal Servizio Sociale del VII° Municipio (ex IX° e X°).

Per l'eventuale esenzione o compartecipazione economica ai servizi (ticket), viene richiesta la produzione dell'I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente), ottenibile presso organismi autorizzati (C.A.F.). E' prevista una visita medica di ingresso.

Il servizio è in funzione dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 16.30

Per ulteriori informazioni, telefonare allo: 06.76967599

Si può telefonare dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.30

Coordinamento logistico: Maria Sabina Cascino (educatrice professionale)

Coordinamento: Brunella De Cesare (assistente sociale)

e-mail: anzianifragili@meta.coop

Unità funzionale Alzheimer

L'Unità Funzionale Alzheimer del centro diurno "Attivamente" è un servizio semi-residenziale che nasce dalla collaborazione tra il VII° Municipio (ex IX° e X°) e la ASL RM C offrendo un servizio di integrato socio-sanitario.

I suoi obiettivi sono:

- il mantenimento il più a lungo possibile della persona nel suo nucleo familiare e sociale attivando un circuito di sostegno alla famiglia;
- il rinforzo delle capacità residue cognitive, affettive e di relazione degli anziani con problematiche di demenza, attraverso un programma di attività calibrate e monitorate dall'equipe socio-sanitaria
- L'aiuto e il sollievo dal carico assistenziale delle famiglie o più in generale del "caregiver"

Il servizio, riservato ai residenti nel VII° Municipio (ex IX° e X°), che abbiano superato i 60 anni è destinato agli anziani affetti da demenza di Alzheimer o demenze assimilabili che non presentino turbe del comportamento, con particolare attenzione alle situazioni di parziale autosufficienza o di bisogno di sostegno esterno alla rete familiare.

Il progetto

Il centro diurno integrato AttivaMente si propone di favorire la valorizzazione dell'anziano affetto da demenza mediante l'individuazione, il riconoscimento e lo stimolo delle sue potenzialità.

La giornata tipo:

- l'accoglienza
- le attività in gruppo
- il servizio infermieristico
- la fisioterapia
- il pranzo
- il riposo e/o i giochi di gruppo
- il rientro a casa

Nello svolgimento delle attività quotidiane l'anziano mette in gioco le sue capacità cognitive psicologiche e affettive e sperimenta il sollievo dallo stato di solitudine.

L'organizzazione e i servizi

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 16.30

Gli operatori dell'Unità Alzheimer del centro AttivaMente fanno riferimento ai «Piani di Intervento Individuale» concordati con gli esperti del VII° Municipio (ex IX° e X°) e della ASL RM C.

Le attività previste sono:

- la cura e l'assistenza alla persona insieme alla rieducazione alle attività della vita quotidiana
- la fisioterapia di gruppo o individuale
- i laboratori di terapia occupazionale
- la riabilitazione cognitiva
- la socializzazione e le attività ludiche
- il servizio mensa
- il servizio di trasporto
- il sostegno alle famiglie

Le attività di socializzazione comprendono anche l'organizzazione di feste anche con altre realtà simili presenti sul territorio cittadino; le passeggiate e piccole gite .

Informazioni e contatti

Per accedere al servizio contattare il segretariato sociale del VII° Municipio (ex IX° e X°) dal lunedì al giovedì dalle ore 8,30 alle 12,30
il martedì e giovedì dalle 14,30 alle 17,30

Per contatti telefonici chiamare lo 06 69609645 (assistente sociale Elena Nicastro)

Il Centro Diurno Integrato AttivaMente si trova a Roma, in via Demetriade, 74.



Il servizio è in funzione dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle 17.30

Per ulteriori informazioni, telefonare allo: 06.76967599

Coordinamento: Maria Sabina Cascino (educatrice professionale), Brunella De Cesare (assistente sociale)

e-mail: anzianifragili@meta.coop

Casa famiglia “Villa Luigia”

La Casa Famiglia per anziani *Villa Luigia* è una struttura del V° Municipio (ex VI° e VII°) attiva già dal giugno 2008, inserita nel complesso sistema di servizi dedicati alla numerosa popolazione anziana residente. Essa risponde alla necessità di mettere in tutela quelle persone anziane che per condizioni familiari e socio - economiche sono a rischio di isolamento e di disagio grave.

La cooperativa Meta ne ha rilevato la gestione da aprile del 2011

IL PROGETTO

La Casa famiglia è destinata ad accogliere massimo 6 persone anziane over 60, autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti, provenienti dal territorio municipale e rappresenta un'alternativa concreta alle case di riposo.

ORGANIZZAZIONE E SERVIZI

L'obiettivo generale *del progetto* è promuovere e mantenere nell'ospite anziano il miglior livello possibile di salute, benessere e di inserimento sociale, sulla base di un progetto personalizzato di intervento, fortemente interrelato con il territorio.

L'idea di gestione che proponiamo, intende introdurre nuovi processi organizzativi e di intervento sociale in grado di *abilitare la persona a utilizzare le proprie risorse e quelle dell'ambiente*,

La metodologia è centrata sulle risorse potenziali e disponibili, sia personali del singolo utente che della sua rete naturale (familiare e amicale), che della comunità in senso ampio.

L'equipe di lavoro è composta da: una psicologa (coordinatrice del servizio), assistenti domiciliari, operatori socio-sanitari, assistente familiare ed educatore professionale.

INFORMAZIONI E CONTATTI

La casa famiglia per anziani *Villa Luigia* è ubicata in via Prenestina, 316, all'angolo tra via Prenestina e viale Partenope, confinante con il parco di Villa Gordiani

L'accesso al servizio è regolato dal Servizio Sociale del V° Municipio (ex VI° e VII°).

Per ulteriori informazioni, telefonare a :
Servizio Sociale Municipio V° (ex VI° e VII°) – Servizio Anziani
oppure tel. e fax 06.272444
cell. 3387850550
email: villaluigia@meta.coop

Casa di riposo “B. Buozzi”

Il servizio di assistenza domiciliare agli ospiti della struttura capitolina denominata "B. Buozzi" è stato rilevato dalla Cooperativa Meta nel febbraio 2013, ed è in convenzione con l'ISMA, che lo gestisce per conto del XIV Dipartimento alle politiche sociali.

L'obiettivo è offrire ai 30 ospiti un servizio articolato che va dalla cura della persona, allo sviluppo delle capacità residue, per favorire la partecipazione e l'integrazione alla vita comunitaria.

IL PROGETTO

Il progetto di gestione del servizio di assistenza domiciliare agli anziani ospiti della struttura residenziale capitolina denominata "Bruno Buozzi" si è strutturato per la realizzazione di interventi complessi, volti a migliorare la qualità di vita delle persone anziane. Questo si rende necessario soprattutto in un contesto come la casa di riposo, dove gli utenti oltre ad aver subito la separazione dai luoghi tradizionali di vita, devono essere "facilitati" nell'integrazione alla vita comunitaria.

La modalità di servizio è per questo orientata a 2 aree di intervento:

- attività dirette alla persona anziana in un contesto di domiciliarità allargata e in un'ottica di presa in carico globale
- attività realizzate per l'anziano attraverso la promozione di un welfare locale, che integri risorse istituzionali, realtà locali fruibili perché accessibili, rete familiare o di vicinato.

ORGANIZZAZIONE E SERVIZI

Il servizio di assistenza domiciliare agli anziani ospiti della casa di riposo B. Buozzi è composto dalle seguenti figure professionali:

- n° 8 operatori socio sanitari addetti all'assistenza diretta e per gli anziani ospiti
- n° 1 coordinatore del servizio
- n° 1 educatore professionale che opera nello sviluppo professionale degli OSS soprattutto nell'ottica di quegli interventi per la socializzazione e il miglioramento delle capacità relazionali e di integrazione degli anziani

I principali interventi sono rivolti a: cura personale, aiuto nel mantenimento delle condizioni igieniche, nella somministrazione dei farmaci, accompagnamento presso strutture sociosanitarie, attività di segretariato sociale, interventi di animazione e socializzazione, rapporti di rete.

INFORMAZIONI E CONTATTI

I servizi offerti sono destinati agli ospiti, nel numero di 30, della struttura capitolina "Bruno Buozzi".

La casa di riposo B. Buozzi è in via di Torre Spaccata, 157. Il servizio è in convenzione con l'IPAB ISMA che la gestisce per conto del Dipartimento Promozione dei Servizi Sociali e della Salute di Roma Capitale, che regola l'accesso degli ospiti alla struttura.

Il coordinatore del servizio è il dott. Mario Nobili contattabile al n° 06.76963371 dal lunedì al sabato dalle 9:30 alle 15:30.

fax: 06.78147667

email: brunobuozzi@meta.coop



Diversamente abili

Siamo tutti diversi

Da sempre la Cooperativa Sociale Meta Onlus considera la «diversità», ogni forma di «diversità», come un fattore di arricchimento reciproco. Per noi non esistono «assistiti», «vasi vuoti» da riempire, ma sempre e solo Persone con le quali instaurare rapporti.

Tutto questo è maggiormente vero in un'area come quella della «disabilità», destinata al sostegno e alla crescita di individui particolarmente fragili e allo stesso tempo particolarmente ricchi in quanto a contenuti umani ed emozionali.

L'area diversamente abili della Cooperativa Sociale Meta opera nel campo dell'assistenza culturale e scolastica, dell'assistenza domiciliare e del sostegno agli individui e alle famiglie. Nell'operare, privilegiamo la formazione continua degli operatori, la capacità di ascolto e la concretezza degli obiettivi.

L'«Area Diversamente Abili» della Cooperativa Sociale Meta Onlus comprende:

- **Centro Accademia** - Meta per adulti diversamente abili
- **Centro Sperimentale** - Meta per adulti diversamente abili
- **Club di socializzazione “C'è posto per te”** - Meta per diversamente abili lievi
- **A.E.C.** - Meta integrazione scolastica
- **S.A.I.S.H.** - Meta assistenza domiciliare diversamente abili
- **Casa per l'autonomia delle persone disabili “Il presente è domani”** - Meta per adulti diversamente abili periodi di convivenza transitoria

Centro Accademia

Accademia è un centro che si occupa di adulti con forme di disabilità medio grave, fisica e/o psichica, dai 18 anni in su, residenti nel territorio del V° Municipio (ex VI° e VII). Le attività comprendono gite, attività pratiche e laboratori esperenziali ed educativi.

L'obiettivo è sostenere la crescita individuale attraverso una politica dei «piccoli passi», che premia e sostiene i risultati raggiunti, anche nel campo della cura di sé e della gestione della quotidianità.

Il progetto

Continuare a crescere

Il Centro Accademia nasce nel 2002 dalla collaborazione tra la Cooperativa Sociale Meta Onlus e Ipotesi Sette srl. Le attività sono progettate, organizzate e condotte in modo da rinforzare il senso di appartenenza a una comunità e allo stesso tempo favorire la crescita individuale, anche attraverso il sostegno all'autonomia e lo sviluppo di nuove competenze, personali, professionali e sociali.

Particolare attenzione viene data alla collaborazione con le famiglie e alla realizzazione di seminari di studio e approfondimento, utili per confrontare e raccogliere idee ed esperienze, per continuare a crescere, insieme.

L'organizzazione e i servizi

Una organizzazione professionale e competente

Accademia conta sulla professionalità e competenza di psicologi, educatori professionali, assistenti sociali, pedagogisti, assistenti domiciliari e Maestri d'Arte. La sede dispone di ampi spazi all'interno dell'Istituto Scolastico Religioso Parificato «Giulia Billiard» delle Suore di Nostra Signora di Natur. Questa soluzione di permette di operare in un luogo particolarmente sicuro e tranquillo, usufruendo anche delle attrezzature e degli spazi verdi esistenti.

Le attività comprendono gite, attività pratiche e laboratori esperenziali ed educativi: dalla pittura alla falegnameria, dall'artigianato all'educazione ambientale. Sono inoltre organizzati laboratori di Arte Terapia, condotti da una arte terapeuta dell'Università degli Studi di Roma Tor Vergata.

Informazioni e contatti

Il Centro Accademia si trova a Roma, in via Paciotti, 21; all'interno dell'Istituto Scolastico Religioso Parificato «Giulia Billiard», delle Suore di Nostra Signora di Natur.



I servizi offerti sono destinati ai cittadini con disabilità fisica e/o psichica medio grave, dai 18 anni in su, residenti nel territorio del V° Municipio (ex VI° e VII°) di Roma.

L'accesso al servizio è regolato dal Servizio Sociale del Municipio e della ASL di zona (distretto Roma 6); per essere inseriti nell'apposita lista di attesa, è necessario presentare domanda in circoscrizione.

Le attività del centro Accademia si svolgono dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 19.00.

Per ulteriori informazioni, telefonare allo: 06.24302061

Si può telefonare dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 13.00

Coordinamento: Paolo Allegrucci (psicologo)

e-mail: disabili@meta.coop

Centro Sperimentale

Il Centro Sperimentale prende avvio il 3 novembre 2005 con 4 gruppi di persone disabili, suddivisi per zone di residenza all'interno del V° Municipio (ex VI° e VII°). I gruppi sono composti da 4 persone disabili e 4 operatori.

Questo servizio si rivolge ad un gruppo di ragazzi con grave disabilità psichica e a tre gruppi di persone con disabilità fisica (sia a causa di incidenti sia a causa di malattie degeneranti).

L'obiettivo

- Per i disabili fisici: è quello di fare attività che favoriscano la socializzazione.
- Per i disabili psichici gravi: l'intento è quello di creare uno spazio dove possano svolgere attività ludiche e ricreative per qualche ora e, nel contempo, dare sollievo alle famiglie.

Il Progetto

Il servizio è frutto della collaborazione tra la Cooperativa sociale Meta Onlus e Ipotesi Sette srl. Le attività, per le persone con disabilità fisica, si svolgono in gruppo e sono sviluppate con l'intento di contribuire alla socialità dei partecipanti.

Le attività possono essere così riassunte:

- passeggiate per Roma monumentale
- gite fuori Roma
- visite a mostre e musei
- uscite serali
- teatro
- cinema
- concerti

L'organizzazione e i servizi

Il Centro sperimentale conta sulla professionalità e competenza di psicologi, educatori professionali, assistenti sociali, pedagogisti, assistenti domiciliari e Maestri d'Arte.

La sede dispone di ampi spazi all'interno dell'Istituto Scolastico Religioso Parificato "Giulia Billiart" delle Suore di Nostra Signora di Natur. Questa soluzione ci permette di operare in un luogo particolarmente sicuro e tranquillo, usufruendo anche delle attrezzature e degli spazi verdi esistenti.

Informazioni e contatti

Il Centro sperimentale si trova a Roma, in via Paciotti, 21; all'interno dell'Istituto Scolastico Religioso Parificato «Giulia Billiart», delle Suore di Nostra Signora di Natur.



I servizi offerti sono destinati ai cittadini con disabilità fisica e/o psichica grave, dai 18 anni in su, residenti nel territorio del V° Municipio (ex VI° e VII°) di Roma.

L'accesso al servizio è regolato dal Servizio Sociale del Municipio e della ASL di zona (distretto Roma 6); per essere inseriti nell'apposita lista di attesa, è necessario presentare domanda in circoscrizione.

Le attività del Centro sperimentale si svolgono dal lunedì al venerdì, nelle ore pomeridiane e serali.

Per ulteriori informazioni, telefonare allo: 06.24302061

Si può telefonare dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 13.00

Coordinamento: Paolo Allegrucci (psicologo), Raffaella Esposito (assistente sociale)

e-mail: disabili@meta.coop

Club di socializzazione

Il Club di Socializzazione è un servizio del V° Municipio (ex VI° e VII°) nato nel 1999 con lo scopo di accogliere un fascia di utenti con disabilità psichica lieve.

Il principio che ispira la gestione del Club è quello di fornire ai ragazzi attività e corsi attraverso le quali l'equipe di lavoro (operatori, maestri d'arte e coordinatore) sostiene lo sviluppo emotivo e quello delle capacità relazionali più complesse, per fare in modo che gli stessi ragazzi possano inserirsi più validamente e continuativamente nel contesto e nelle attività della vita di tutti i giorni. L'acquisizione di tali strumenti potrà avvenire attraverso un costante confronto con varie situazioni della vita reale esterna al Club insieme a persone non disabili, confronto nel quale i ragazzi devono essere stimolati ad assumersi delle responsabilità in prima persona.

Il progetto

Il Club si propone pertanto di integrare la persona disabile nell'ambiente socio-culturale attraverso attività e interventi di gruppo, lavorando sui seguenti obiettivi:

- sviluppo del sé di ciascun utente, passando attraverso la conoscenza e l'accettazione delle proprie difficoltà, contemporaneamente alla scoperta e al sostegno delle potenzialità individuali;
- integrazione di ciascun utente disabile in attività con altre persone non disabili con assunzione di responsabilità primaria della propria partecipazione a tale attività;
- sviluppo delle capacità espressive e comunicative;
- sviluppo delle capacità relazionali volto anche al raggiungimento di future convivenze al di fuori della famiglia d'origine;
- miglioramento dei livelli di autonomia già conseguiti, stimolando la responsabilità entrata nel mondo degli adulti e la capacità di progettare una propria vita autonoma;
- fornire sostegno ai familiari per favorire sia il loro bisogno di comprensione che di crescita.

L'organizzazione e i servizi

Il Club, che conta sulla professionalità di psicologo, operatori sociali, maestri d'arte, assicura le seguenti prestazioni:

- corsi di: ballo, attività sportive, fotografia, cortometraggio, attività creative. I corsi sono articolati con lezioni programmate settimanalmente. Per ogni attività sono previste e strutturate uscite da svolgersi all'esterno.
- attività culturali aperte alla cittadinanza ("Cineforum" presso la Libreria "Rinascita - Gordiani");
- attività di altre associazioni, gruppi sportivi (La coppa del sorriso) o ricreativi e culturali che, pur perseguendo i propri fini con i propri iscritti, offrono opportunità di integrazione agli utenti del Club;
- "Vita di Club" con attività quali "Il gruppo del thé", "Il cinematografo", "Il gioco dei ruoli" (gruppo condotto dall'assistente sociale della Asl RmC, il Dr. V. Carboni), riferite ad attività prettamente interne al Club, in cui gli utenti sperimentano lo stare in gruppo, entrano in contatto con la sfera dei sentimenti, e sperimentano situazioni di autonomia proponendo progetti;
- partecipazione alle opportunità socio-culturali offerte dal territorio, non legate all'area della disabilità;
- attività di discussione in piccoli gruppi su temi d'interesse comune, volti ad approfondire la conoscenza reciproca e le capacità comunicative;
- momenti di elaborazione in "assemblea" di tutte le attività svolte e delle linee organizzative del Club con elaborazione delle modalità individuali e collettive di condotta;

- “C'è Posto per Te – Day”, festa di inizio estate programmata in 3 giorni organizzata sul territorio con presentazione dei risultati dei corsi e delle attività del Club, volta a coinvolgere i Cittadini/Utenti ed altre associazioni, con attività musicali e di spettacolo insieme al mercatino, mostre e proiezioni di film;
- “Vado a vivere da solo” ovvero un progetto di autonomia abitativa per gli utenti;
- “Borse lavoro”, tirocini presso la catena di supermercati SMA e la libreria “Rinascita Gordiani” per una sperimentazione lavorativa per il raggiungimento di un'autonomia economica – relazionale degli utenti.

Informazioni e contatti

Il club di socializzazione “C'è posto per te” si trova a Roma, in via G. De Agostini 71/73 (zona Pigneto)

I servizi offerti sono destinati ai cittadini con disabilità psichica lieve, dai 18 anni in su, residenti nel territorio del V° Municipio (ex VI° e VII°) di Roma.

L'accesso al servizio è regolato dal Servizio Sociale del Municipio e dalla ASL di zona (distretto Roma 6).

Le attività del club “C'è posto per te” si svolgono dal lunedì al venerdì, dalle ore 15.30 alle ore 19.30.

Per ulteriori informazioni, telefonare allo 06.297036.

Coordinamento: Marylène Scutti

e-mail: cepostoperte@meta.coop

blog: <http://cepostoperte.wordpress.com/>

L'A.E.C. (assistenza educativo culturale), è un servizio destinato all'assistenza individuale dei giovani diversamente abili nelle scuole. Il servizio A.E.C. gestito dalla Cooperativa Sociale Meta Onlus è riservato alle famiglie residenti nel territorio del VII° Municipio (ex IX° e X°) del Comune di Roma.

Agli operatori coinvolti, si richiede una professionalità complessa, con grandi capacità relazionali, che sappiano rapportarsi non solo con il giovane assistito ma anche con i suoi insegnanti, con la Istituzione Scuola e con le famiglie.

Il progetto

Il servizio di assistenza educativo culturale, destinato ai bambini e agli adolescenti portatori di handicap nelle scuole, ha come obiettivo prioritario il potenziamento delle competenze, dell'autonomia e della sicurezza all'interno della scuola, attraverso interventi educativi svolti durante l'attività didattica.

Particolare attenzione viene prestata allo sviluppo delle capacità del bambino e del giovane (linguaggio, rapporto con il cibo, cura di sé e bisogni fisiologici). Altrettanto importanti sono gli interventi mirati al rafforzamento delle competenze affettivo-relazionali, in rapporto sia ai coetanei che agli adulti.

L'organizzazione e i servizi

Gli interventi, svolti durante l'orario scolastico, prevedono la presenza di esperti assistenti domiciliari che hanno sviluppato, in un'ottica di formazione continua, ulteriori preziose competenze (psicologi, educatori professionali, assistenti sociali e insegnanti di sostegno). A tutti si chiede grande capacità relazionale, per rapportarsi efficacemente non solo con il giovane assistito ma anche con tutte le figure rilevanti del suo mondo (famiglia, insegnanti, istituzioni scolastiche, ecc.)

I ragazzi ai quali è attualmente rivolto il servizio sono 15, con otto operatori direttamente coinvolti. Gli istituti scolastici all'interno dei quali viene svolto il servizio sono: G. Garibaldi, A. Manzoni, Ada Negri, Mestica (via Ceneda), A. Diaz.

Servizio assistenza integrazione sociale handicap

Il Servizio di Assistenza e Integrazione Sociale Handicap, riservato ai residenti dei Municipi V° (ex VI° e VII°) e VII° (ex IX° e X°), fornisce attività di sostegno, monitoraggio e sollievo temporaneo alle famiglie con problemi di disabilità fisica e/o psichica medio grave.

Le attività offerte sono di sostegno e supporto individuale domiciliare.

Il progetto

Il progetto di assistenza e integrazione sociale handicap gestito dalla Cooperativa Sociale Meta Onlus si propone di migliorare in tutti i suoi aspetti la vita di relazione e le competenze emozionali ed affettive dei suoi assistiti, favorendone l'autosufficienza, la cura di sé e lo sviluppo dell'autonomia.

Particolare attenzione viene posta alla promozione e al sostegno delle capacità personali di adattamento e relazione in ambiti differenziati (famiglia, scuola, ambienti sportivi, territorio), sostenendo in ogni occasione tutte le dinamiche positive di integrazione, sempre con il massimo rispetto per le qualità e competenze individuali autonomamente espresse.

L'organizzazione e i servizi

Il servizio è attualmente attivo per 15 ragazze e ragazzi seguiti direttamente da otto esperti operatori assistenti domiciliari che hanno sviluppato, in un'ottica di formazione continua, ulteriori preziose competenze (psicologi, educatori professionali, assistenti sociali e assistenti educativi).

Il progetto si svolgerà, secondo quanto evidenziato nel PII, dal lunedì alla domenica, festivi compresi. Le finalità del PII comprenderanno:

- attività di sostegno all'utente
- attività di sostegno al caregiver (sia esso il genitore, un congiunto o altro)
- attività tese al mantenimento dei rapporti familiari
- attività di gruppo volte alla socializzazione
- attività finalizzate alla cura della persona
- aiuto domestico
- accompagni
- espletamento pratiche
- assistenza nei periodi di ospedalizzazione, rivolta a garantire continuità con l'ambiente di provenienza.

“Il presente è domani” - convivenza transitoria

Il progetto

Il progetto “Il presente è domani” nasce dall'esigenza di offrire un servizio, ad una particolare fascia di utenti adulti che hanno la necessità o il desiderio di sperimentare l'inserimento in un gruppo di “convivenza transitoria” inteso come realizzazione temporanea del distacco dalla famiglia sia per gli utenti che per i familiari.

Gli obiettivi sono:

- Migliorare le relazioni sociali
- Migliorare l'autonomia personale
- Migliorare l'autonomia sociale
- Sperimentare in modo graduale una vita comune con altri utenti
- Garantire la salute psico-fisica
- Garantire l'autonomia e cura della persona

Organizzazione delle attività

Le attività che verranno proposte ai nostri ospiti sono tali da rafforzare gli obiettivi prefissati quali: la capacità di relazione/socializzazione insieme al miglioramento delle performance di autonomia per un graduale e progressivo distacco dalla famiglia e per un buon vivere comunitario.

- Attività di economia domestica: preparazione di pasti, riordino della casa, etc.;
- Laboratori interni: cortometraggio e la realizzazione di sit - con “Il presente è domani - istruzioni per l'uso” con la presenza di n. 1 maestro d'arte;
- Attività ludiche: gruppi di discussione, gruppo camomilla, giochi di società, tornei di carte.

L'equipe di lavoro è composta da:

- N. 1 PSICOLOGO - RESPONSABILE STRUTTURA
- N. 4 OPERATORI SOCIALI (TURNAZIONE MATTINA E POMERIGGIO)
- N. 1 OPERATORE SOCIALE PERMANENZA NOTTURNA

Informazioni e contatti

La struttura è posta al piano terra ed è sita in via degli Angeli 167/A. Raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici: ATAC 542, 557, 558, 553, 409; Metro A fermate: Arco di Travertino e Porta Furba; Ferrovie Laziali fermata Berardi, con la possibilità quindi per gli utenti di partecipare alla vita sociale e all'accesso dei servizi territoriali.

La struttura ha un numero di posti autorizzati totali pari a n. 5: n.4 per gli utenti e n. 1 per l'operatore.

Il servizio offerto è destinato ad adulti di età compresa tra i 18 ed i 35 anni con disabilità media e medio grave residenti nel V° Municipio (ex VI° e VII°).

L'accesso al servizio è regolato dal Servizio Sociale del Municipio e dalla ASL di zona (distretto Roma 6).

Il servizio è in funzione tutto l'anno (365 giorni) H24

Per ulteriori informazioni, telefonare allo: 06.86709871

Si può telefonare tutti i giorni, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Referente struttura: Marylene Scutti

e-mail: 167angeli@meta.coop



Inclusione sociale e fragilità sanitaria

Nessuno resti escluso

L'area dell'inclusione sociale della Cooperativa Sociale Meta Onlus, attiva sul territorio dei Municipi V° (ex VI° e VII°) e VII° (ex IX° e X°), nasce con l'obiettivo di reinserire nel circuito sociale quelle persone che per vari motivi ne sono state escluse o che rischiano di esserlo e le persone affette da fragilità socio - sanitaria.

Gli interventi sono programmati per affrontare situazioni anche molto diverse tra loro: dalla esclusione e autoesclusione cronica di chi ha un vissuto di molti anni nella strada ai disagi psico/fisici e/o economici legati a problematiche sociali (separazione, sfratto, perdita del lavoro, sindromi da immunodeficienza e correlate ecc). Soprattutto per questi ultimi, fondamentale è la velocità delle risposte, in modo da evitare sul nascere la cronicizzazione delle situazioni.

Le aree «Inclusione Sociale» e «Fragilità Sanitaria» della Cooperativa Sociale Meta Onlus comprendono:

- **S.O.S.** - Meta emergenza sociale
- **Assistenza domiciliare per persone affette da AIDS e patologie correlate**

La Sala Operativa Sociale del Comune di Roma, operativa in fase di sperimentazione da febbraio 2002, è stata inaugurata ufficialmente il 26 settembre 2002. Il Servizio è attivo su tutto il territorio cittadino ed è attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, con un programma di intervento e gestione delle varie condizioni di disagio.

Nella gestione del Servizio, oltre ad alcuni dipendenti della Amministrazione Comunale, sono presenti nove organismi: le cooperative Meta, Cotrad, Cecilia, Isola, Psico, San Saturnino, Magliana 80; la Caritas e l'Ass.ne Un Sorriso. Alla Cooperativa Sociale Meta Onus è stato affidato il programma di gestione sul territorio dei Municipi V° (ex VI° e VII°) e VII° (ex IX° e X°).

Il progetto

Non solo emergenze

La Sala Operativa Sociale si propone di intervenire tempestivamente sulle situazioni di disagio, affrontando le emergenze contingenti ma anche cercando di spezzare i meccanismi dell'esclusione sociale prima che diventino cronici.

Il lavoro viene svolto in équipe: attraverso una attenta valutazione di ogni singolo caso si determina una progettazione individualizzata, con obiettivi a breve e lungo termine. Decisivi sono la rapidità dell'intervento e la conseguente attivazione delle reti di sostegno, formali ed informali, presenti nel territorio (Municipio, ASL, associazioni di volontariato, ecc.).

L'approccio iniziale è sempre molto cauto e prevede una prima fase di «aggancio», destinata alla soddisfazione dei bisogni primari (mangiare, dormire, lavarsi). Già in questa fase viene proposto un contesto socializzante positivo, per avviare un percorso di ricostruzione individuale.

L'organizzazione e i servizi

Sul territorio: dove serve, quando serve

I servizi richiesti e attivati sono basati sulla tempestività della risposta. La centrale operativa/centrale d'ascolto raccoglie, smista e seleziona i casi in base a criteri di particolare urgenza e li segnala alle Unità Mobili. Le Unità Mobili svolgono il proprio intervento sui territori assegnati, cercando di essere presenti in tempo reale sulle situazioni di disagio.

L'intervento dell'équipe non avviene solo su segnalazione della centrale d'ascolto. Gli operatori presenti sul territorio svolgono anche attività diretta di osservazione e monitoraggio, attivando personalmente gli interventi necessari a fornire un immediato contenimento del disagio.

Informazioni e contatti

L'ascolto è rivolto a tutte le situazioni di emergenza sociale cittadina, senza distinzione di area, di disagio e di età.

All'interno di questo servizio, la Cooperativa Sociale Meta Onlus garantisce un Servizio di Unità Mobile, presente 12 ore giornaliere (in genere dalle ore 8.00 alle ore 20.00, ma nei periodi di emergenza freddo dalle ore 12.00 alle ore 24.00), festivi compresi, nei territori indicati dei Municipi V° (ex VI° e VII°) e VII° Municipio (ex IX° e X°).

L'équipe dell'Unità Mobile è composta da un operatore di sede (psicologo), due educatori professionali e due assistenti domiciliari. Meta garantisce inoltre la presenza di un operatore nella Centrale Operativa, in rotazione con gli altri organismi coinvolti.

Numero Verde Sala Operativa Sociale: 800440022. Il servizio cittadino è attivo 24 ore su 24.

Operatore di sede: Patrizia Di Gioia (psicologa)

e-mail: soservizio@meta.coop

Servizio di assistenza domiciliare per persone affette da AIDS e patologie correlate

Il progetto

L' "Assistenza Domiciliare per Persone affette da AIDS e Patologie Correlate" è finanziata ed erogata su mandato del Dipartimento 'Promozione dei Servizi Sociali e della Salute' di Roma Capitale, a seguito di segnalazione dei Servizi Sociali degli Enti Pubblici autorizzati - più avanti specificati - a cui le persone interessate ne abbiano fatto richiesta. La Cooperativa META eroga tale servizio da marzo 2010.

L'utente accede gratuitamente al Servizio che ha la finalità di migliorare la qualità della vita delle persone assistite, incoraggiandone l'autonomia, l'aderenza alle cure mediche e sostenendole nelle eventuali difficoltà.

L'organizzazione e il servizio

L'Assistenza Domiciliare si espleta presso il domicilio dell'utente o in accompagnamento c/o strutture che a vario titolo consentono le cure e l'inserimento sociale. Mira inoltre a favorire l'accesso e la fruizione di ogni risorsa territoriale utile a consentire delle risposte il più vicino possibile ai bisogni inevitabilmente complessi degli assistiti.

Il Servizio viene attualmente realizzato attraverso una équipe multidisciplinare che prevede la presenza di Assistenti Domiciliari e Operatori di base, Operatori Socio Sanitari (OSS), Psicologo, Assistente Sociale, Addetto alla segreteria.

Il progetto si svolge secondo quanto previsto nella scheda contratto firmata dalle parti: l'utente, la Cooperativa, il Dipartimento. Le attività di massima sono:

- Prestazioni domiciliari di accompagnamento e sostegno nell'attività quotidiana, supporto nella gestione di attività domestiche, supporto alla cura personale;
- Prestazioni domiciliari ed extradomiciliari atte a favorire un percorso di autonomia personale e di reinserimento nel proprio contesto relazionale e sociale;
- Accompagni: day hospital, servizi sanitari (poliambulatori, day service..); servizi territoriali vari; luoghi di lavoro, di socializzazione, ecc.;
- Svolgimento pratiche burocratiche; servizio di rete con le strutture territoriali per il reperimento e l'attivazione di risorse adeguate al percorso di aiuto personale.

Informazioni e contatti

Il Servizio di 'Assistenza Domiciliare per Persone malate di AIDS e Sindromi Correlate' si trova a Roma, in via Giovanni Botero 16/a c/o la sede istituzionale della Cooperativa.



Il Servizio erogato dalla Cooperativa META è regolato dalla stipula di una Convenzione con il Dipartimento XIV "Promozione dei Servizi Sociali e della Salute".

L'accesso al Servizio è gratuito ed è finanziato e regolato a livello dipartimentale a seguito di segnalazione dei seguenti Enti:

- Servizio Sociale del Centro di Coordinamento Assistenza Domiciliare (CCTAD) dell'Istituto Spallanzani;
- Servizi Sociali e/o Specialistici dei reparti di Malattie Infettive degli Ospedali Cittadini;
- UTD;
- Unità Operative AIDS;
- Ser.T.;
- Servizi Sociali Municipali;
- Servizio Sociale del Ministero di Giustizia;
- Direzioni Istituti di Pena.

Le prestazioni sono erogabili nel territorio di Roma Capitale.

Per informazioni ulteriori, è possibile telefonare agli Uffici allo: 06.76963371. In caso di temporanea assenza dei referenti, sul medesimo numero è attiva la segreteria telefonica H24: lasciando i propri recapiti, si viene richiamati appena possibile e comunque entro il primo giorno lavorativo utile. Si può telefonare dalle ore 9:00 alle 13.00.

Coordinamento: Giuseppina La Magra (Assistente Sociale Coordinatrice), Angela M. Mennea (psicologa).

E-mail: fragilitasanitaria@meta.coop

Segretariato Sociale

Il progetto

Dal mese di marzo del 2009 il VII° Municipio (ex IX° e X°) ha affidato alla Cooperativa Sociale Meta il progetto del servizio di Segretariato Sociale, già attivo presso la sede municipale dal mese di marzo del 2005. Da allora il servizio è diventato un punto di riferimento per molti cittadini residenti nel territorio. Il Segretariato risponde infatti a uno dei diritti fondamentali della persona: essere informata, offrire un prezioso contributo al miglioramento del vivere sociale, evitando al cittadino inutili perdite di tempo e decongestionando sportelli e servizi da richieste improprie e non definite.

Lo sportello di Segretariato Sociale è indicato nella legge 328/2000 come un livello essenziale del sistema integrato di interventi e servizi sociali, in quanto strettamente connesso all'esercizio dei diritti di cittadinanza.

Il servizio deve assicurare unitarietà di accesso, capacità di ascolto, funzione di filtro, di osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse, trasparenza e fiducia tra cittadino e amministrazione, soprattutto nella gestione dei tempi di attesa nell'accesso ai servizi.

L'organizzazione e i servizi

Il servizio è svolto presso la sede del VII° Municipio (ex IX° e X°).

Le figure impiegate sono: due assistenti sociali, un operatore per l'accoglienza, un sociologo per l'elaborazione dati e il monitoraggio, un mediatore culturale.

I servizi offerti sono:

- accoglienza: accogliere in maniera attenta e accurata, e capace di favorire l'accesso ai servizi e la partecipazione attiva dei cittadini
- orientamento: orientare i cittadini sulle modalità di accesso ai servizi disponibili nel territorio, e che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita
- informazione: fornire una informazione corretta e veloce per dare ai cittadini risposte tempestive, chiare ed esaurienti sui servizi sociali e socio-sanitari presenti sul territorio del comune di Roma
- consulenza: fornire consulenza sociale attraverso un'attenta analisi del bisogno e della domanda, per aiutare la persona ad individuare il percorso di sostegno più adatto.

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini residenti nel VII° Municipio (ex IX° e X°), con particolare attenzione alle persone che presentano condizioni di fragilità sociale: anziani, famiglie in difficoltà, disabili, persone sole, immigrati.

Informazioni e contatti

Il Segretariato Sociale ha sede presso il VII° Municipio (ex IX° e X°) – Villa Lazzaroni
Roma – Via Tommaso Fortifiocca, 71 – piano terra
tel. e fax: 06.69609639 – 06.69609606
e-mail: segretariato.sociale9@comune.roma.it
sito: www.comune.roma.it/municipi/09

gli orari di apertura dei centri e degli sportelli:

lunedì e mercoledì dalle ore 8:30 alle ore 12:30, martedì dalle ore 8:30 alle 12:30 e dalle ore 14:30 alle 17:00, giovedì dalle ore 8:30 alle 17:00

Psichiatria – Casa famiglia Edelvaiss

Il progetto

La casa famiglia di Poggio Tulliano è una struttura con la finalità di offrire alle persone con problematiche psico-sociali prive del necessario supporto familiare, un piano personalizzato di riabilitazione sociale finalizzata al reinserimento sociale o alla preparazione all'inserimento ed al reinserimento sociale della persona in difficoltà. Va quindi inteso come:

- **Migliorare le relazioni sociali**
- **Migliorare l'autonomia personale**
- **Migliorare l'autonomia sociale**
- **Garantire la salute psico-fisica**
- **Garantire l'autonomia e cura della persona**

Organizzazione delle attività

Le attività che verranno proposte ai nostri ospiti sono tali da rafforzare gli obiettivi prefissati quali la capacità di migliorare la capacità di relazione/socializzazione per un reinserimento sociale e per un buon vivere comunitario.

- **Attività ludiche:** tornei di calcio, biliardino, carte, play-station con la presenza di n. 1 operatore sociale ;
- **Laboratori interni:** teatro, drammatizzazione dei testi, cortometraggi con la presenza di n. 1 operatore sociale o educatore professionale;
- **Laboratori esterni:** educazione alla musica con la di n.1 operatore sociale.

L'equipe di lavoro è composta da:

N. 1 PSICOLOGO - RESPONSABILE STRUTTURA
N.1 EDUCATORE PROFESSIONALE
N. 1 ASSISTENTE SOCIALE
N. 3 OPERATORI SOCIALI

Informazioni e contatti

La Casa Famiglia Poggio Tulliano si trova a Roma, in via Poggio Tulliano, 5.



la struttura è ubicata in una zona della città facilmente raggiungibile attraverso l'utilizzo di mezzi pubblici. Si trova a m.100 dal capolinea degli autobus di Arco di Travertino (85.409.657.671.765.663.664.660.590) e dalla fermata Metro A Arco di Travertino, con la possibilità quindi per gli utenti di partecipare alla vita sociale e all'accesso dei servizi territoriali.

Il servizio è in funzione tutto l'anno (365 giorni) H24

Per ulteriori informazioni, telefonare allo: 06.98935993

Si può telefonare tutti i giorni, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Referente struttura: Michela Francescangeli

e-mail: psichiatria@meta.coop



Per contattarci

Sito web: www.meta.coop

informazioni

e-mail: info@meta.coop

posta elettronica certificata: metacoop@pec.meta.coop

tel: 06.76964469 - fax: 06.78147667

presidenza: dott.ssa Luigina Malatesta

e-mail: ammi@meta.coop

tel: 06.76964469 - fax: 06.78147667

direzione: dott. Carlo Grimaldi

e-mail: c.grimaldi@meta.coop

tel: 06.76964469 - fax: 06.78147667

organizzazione e risorse umane: dott. Roberto Volpicelli

e-mail: risorseumane@meta.coop

tel: 06.76964469 - fax: 06.78147667

segreteria:

Mauro Costanzo

e-mail: mauro@meta.coop

Patrizia Pagnoni

e-mail: patrizia@meta.coop

tel: 06.76964469 - fax: 06.78147667

area anziani: anziani@meta.coop

assistenza domiciliare: dott.ssa Giuseppina La Magra

e-mail: anziani@meta.coop

tel: 06.76963371 - fax: 06.78147667

centro servizi: dott.ssa Carla Malatesta

e-mail: viaterni9@meta.coop

tel: 06.70397049 - fax: 06.70392452

centro diurno alzheimer e anziani fragili: dott.ssa Brunella De Cesare

e-mail: anzianifragili@meta.coop

tel e fax: 06.76967599

casa famiglia "Villa Luigia": dott.ssa Patrizia Fucci

e-mail: villaluigia@meta.coop

tel: 06.2774444 - fax: 06.2724444

casa di riposo “B. Buozi”: dott. Mario Nobili
e-mail: brunobuozi@meta.coop
tel: 06.76963371 - fax: 06.78147667

area minori: minori@meta.coop

centro infanzia e spazio be.bi: dott.ssa Patrizia Fucci – dott.ssa Nadia Bortone
e-mail: officinatempolibero@meta.coop

tel e fax: 06.7610328

sismif: dott.ssa Nadia Bortone

e-mail: minori@meta.coop

tel e fax: 06.7610328

centro adolescenti: dott. Luigi Infantino

e-mail: adolescenti@meta.coop

tel e fax: 06.7847955

area disabili: dott. Paolo Allegrucci – dott.ssa Giuseppina La Magra

- centro Accademia e Sperimentale
- AEC integrazione scolastica
- SAISH assistenza domiciliare

e-mail: disabili@meta.coop

tel: 06.24302061

club di socializzazione “C’è posto per te”: dott.ssa Marylène Scutti

e-mail: cepostoperte@meta.coop

tel e fax: 06.297036

blog: <http://cepostoperte.wordpress.com/>

casa per l’autonomia delle persone disabili “Il presente è domani”: dott.ssa Marylène Scutti

e-mail: 167angeli@meta.coop

tel e fax: 06.86709871

area inclusione sociale e fragilità sanitaria:

fragilità sanitaria: dott.ssa Giuseppina La Magra, dott.ssa Angela Mennea

e-mail: fragilitasanitaria@meta.coop

tel: 06:76973371

sala operativa sociale (S.O.S.): dott.ssa Patrizia Di Gioia

e-mail: soservizio@meta.coop

tel: 06.70613156 fax: 06.70392452

segretariato sociale: Dott. Raoul Moschin

e-mail: segretariato.sociale9@comune.roma.it

tel. e fax: 06.69609639 – 06.69609606

psichiatria: dott.ssa Michela Francescangeli

e-mail: psichiatria@meta.coop

tel: 06.98935993

Standard di qualità dei servizi erogati

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

Misure a tutela dei cittadini utenti - gestione dei reclami

Tutte le aree operative della cooperativa prevedono una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami.

La cooperativa risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede di via Giovanni Botero, 16/a – 00179 Roma
- segnalazione telefonica al numero 06.76964469 o via fax al numero 06.78147667
- compilazione del modulo di reclamo allegato alla carta dei servizi.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La cooperativa si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Modulo reclamo

All'attenzione di:

Servizio: _____

Il reclamo è presentato da:

Motivo del reclamo:

Roma, _____

Firma _____