



CARTA DEI SERVIZI

AGORÀ

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

INDICE

Finalità, obiettivi e logiche che hanno portato all'adozione della Carta dei Servizi	pag. 1
Breve panoramica della normativa di riferimento	pag. 1
I principi della Carta	pag. 1
La <i>mission</i> , i valori, la <i>vision</i> , il rispetto del <i>lavoro</i>	pag. 2
I servizi di Agorà - Servizio di inserimento scolastico	pag. 3
I servizi di Agorà - Servizi residenziali	pag. 4
I servizi di Agorà - Servizi domiciliari e territoriali	pag. 5
I servizi di Agorà - Legge 112/2016 per il <i>Dopo di Noi</i>	pag. 6
I servizi di Agorà - Servizio di Segretariato Sociale e di Prossimità - PUA	pag. 7
La politica della qualità e la tutela del cittadino	pag. 7
Le sedi di Agorà	pag. 9



Finalità, obiettivi e logiche che hanno portato all'adozione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta un importante strumento di dialogo tra i cittadini utenti dei servizi e l'Ente che li eroga.

Attraverso la Carta dei Servizi si dà vita ad un vero e proprio contratto basato sulla trasparenza, la comunicazione, la partecipazione, e sul riconoscimento degli utenti quali portatori di valori, dotati di capacità critica e facoltà di scelta. La Carta dei Servizi è uno strumento pensato ed elaborato, in particolare, a garanzia e tutela del cittadino utente. Obiettivo principale della Carta è quello di far conoscere le modalità di accesso, gli obiettivi, i responsabili, gli standard qualitativi, le modalità di comunicazione e di reclamo. Attraverso la Carta dei Servizi, Agorà informa i cittadini, in modo chiaro e trasparente, sull'offerta dei propri servizi e sulle modalità di accesso e fruizione; promuove la partecipazione, garantendo forme di tutela dei diritti e di controllo sul proprio operato, al fine di favorire un rapporto diretto con i cittadini, con le istituzioni.

La Carta dei Servizi, in quest'ottica, non può che essere uno strumento dinamico, in continua evoluzione ed elaborazione, riguardo:

- al continuo aggiornamento degli *standard e degli indicatori di qualità*, sia generali, sia specifici di ciascun servizio
- al continuo sforzo di *semplificazione delle procedure*;
- alle modalità di realizzazione di una chiara ed *efficace informazione* degli utenti;
- alla costante ricerca di un *ottimale rapporto con gli utenti*, orientato alla cortesia, al rispetto e finalizzato ad agevolare i cittadini nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- alla *valutazione della qualità* dei servizi prestati in termini, non solo di efficacia ed efficienza, ma, soprattutto, in relazione al raggiungimento degli obiettivi prefissati negli standard di qualità;
- alla previsione di *forme e procedure di ristoro*, nei casi in cui il servizio reso sia inferiore agli standard pubblicati o abbia creato disagio al cittadino;
- alla predisposizione di *procedure di reclamo* che siano di semplice comprensione e di facile utilizzazione da parte degli utenti.

In linea con i principi legislativi, la Carta dei Servizi della cooperativa Agorà, non rappresenta una semplice fotografia delle attività, ma un percorso aperto che mira al continuo miglioramento della gestione; un percorso che mette al centro l'utente nel rispetto della sua persona e dei suoi diritti di informazione e partecipazione. La Carta dei Servizi, rappresenta, infine, un valido e solido punto di riferimento per i lavoratori della cooperativa, in quanto individua ed enuncia i principi, gli orientamenti e gli indirizzi, anche operativi, ai quali tutti sono tenuti ad attenersi e a rispettare.

Breve panoramica della normativa di riferimento

Agorà ha elaborato il presente documento in conformità alla normativa italiana che prevede che gli enti erogatori di servizi pubblici, anche in regime di accreditamento, siano dotati di una Carta dei Servizi (Art. 2 D. L. 12.5.1995 n. 163, convertito in legge 11.07.1995 n. 273 – Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità). In particolare, vista la natura dei servizi e la mission della cooperativa, ci si è ispirati ai principi contenuti nelle norme della Legge 8 novembre 2000, n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” e alla direttiva Ciampi del 27/01/1994 “Principi sulla erogazione dei Servizi pubblici”.

I principi della Carta

Agorà società cooperativa sociale si ispira ad alcuni principi fondamentali:

EGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione, nell'erogazione dei servizi, può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

IMPARZIALITÀ ED EQUITÀ

Il comportamento degli operatori della cooperativa, nei confronti degli utenti, è improntato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e sulla

base di quanto stabilito nella specifica documentazione di affidamento.

DIRITTO DI SCELTA

Agorà garantisce il diritto di scelta, ove sia prevista una pluralità di offerta.

PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

La partecipazione del cittadino è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del soggetto erogatore. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Agorà si impegna a dare immediato riscontro alle segnalazioni e alle proposte formulate, acquisendo periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso. La cooperativa assicura, in ogni momento, l'accesso alle informazioni sui servizi, secondo quanto previsto dalle norme vigenti in materia.

Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- ✓ *lo sportello informativo*
- ✓ *la comunicazione telefonica*
- ✓ *il sito internet*
- ✓ *le pubblicazioni specifiche e i supporti multimediali*
- ✓ *la carta dei servizi*

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Agorà fa in modo che i propri servizi siano erogati in modo tale da garantire i livelli di efficienza ed efficacia prestabiliti. Con l'obiettivo di assicurare sostegno e tutela agli utenti, Agorà opera in favore della massima valorizzazione delle risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

RISERVATEZZA

I dati sensibili riguardanti gli utenti sono trattati nel pieno rispetto della normativa sulla privacy. Il personale della cooperativa riceve la formazione utile a garantire la completa tutela della riservatezza delle informazioni, secondo le prescrizioni del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

La mission, i valori, la vision, il rispetto del lavoro

Agorà società cooperativa sociale, nasce nel 1980 ed è iscritta al Registro Unico Cittadino degli organismi accreditati per i servizi alla persona di Roma Capitale, fin dalla sua istituzione. La cooperativa ha maturato

esperienze in tutti i settori dei servizi sociali e sociosanitari proponendosi sempre come soggetto attivo nella progettazione, programmazione, coordinamento e co-progettazione dei servizi, e mai come mero esecutore di prestazioni.

LA MISSION

La cooperativa Agorà, in base all'art.1 della L.381/1991, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale, attraverso l'erogazione di servizi socio-sanitari ed educativi, rivolti principalmente a cittadini disabili, anziani e minori, in stretta collaborazione con i servizi socio-sanitari e sociali pubblici. La cooperativa collabora, inoltre, con tutte le realtà delle reti formale e informale, per favorire connessioni e sinergie utili alla crescita generale del tessuto sociale e alla reale integrazione di ciascun cittadino.

I VALORI

La cooperativa assume e promuove, come valori concettuali di riferimento, i temi propri del lavoro sociale: l'integrazione, come bene dell'intera collettività; la partecipazione di tutti i cittadini alla costruzione sociale; la responsabilità sociale collettiva in relazione al superamento dell'esclusione; la promozione umana; la differenza, come elemento fondante della convivenza; l'universalità dei diritti; la territorialità, come attenzione alle caratteristiche, alle esigenze e alle capacità di risposta di ciascun contesto sociale specifico; l'autodeterminazione, come tensione allo sviluppo delle capacità costruttive, sia degli individui, sia della comunità.

LA VISION

Il nostro impegno per il futuro è orientato: alla promozione della crescita dei diritti dei singoli e della collettività; alla costruzione di modelli innovativi di intervento, in favore delle persone in stato di bisogno; alla diffusione della cultura dell'accoglienza, della tolleranza e della solidarietà; all'attivazione di processi di socializzazione e di pratiche di aiuto reciproco; all'implementazione continua della rete territoriale; al costante miglioramento dei processi organizzativi e gestionali; alla valorizzazione delle risorse umane, garantendo ai lavoratori stabilità occupazionale, rispetto dei diritti e le migliori condizioni economiche, sociali, professionali e formative; alla diffusione e alla condivisione dei progetti e delle metodologie di intervento utilizzate.

I DIRITTI DEI LAVORATORI E LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Agorà opera esclusivamente nel pieno rispetto dei diritti dei lavoratori, assicurando l'integrale applicazione del Contratto collettivo nazionale delle cooperative sociali. Tutti gli operatori sono assunti con contratti a tempo indeterminato e sono inquadrati al livello previsto per le mansioni ricoperte. La stabilità e la continuità occupazionale rappresentano, infatti, valori irrinunciabili per la salvaguardia della dignità professionale e personale dei lavoratori. Agorà applica integralmente le disposizioni legislative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, riservando particolare attenzione alla gestione dei rischi specifici connessi alle varie attività lavorative. La valorizzazione delle risorse umane passa, soprattutto, attraverso la formazione del personale, strumento indispensabile, anche al fine di ridurre il rischio di burn-out, tipico del lavoro sociale. La crescita professionale viene curata attraverso l'offerta di attività di formazione articolate in percorsi differenziati, a seconda delle figure coinvolte. Per gli operatori afferenti alle aree di coordinamento, il processo formativo si definisce anche sulla base di proposte individuali, affinché i valori propri del modello d'elezione di Agorà possano meglio coniugarsi con le personali esigenze di aggiornamento e approfondimento professionale.

Per ciò che riguarda, invece, il personale operativo, la cooperativa, attraverso cicli formativi annuali, arricchiti anche da interventi esterni, persegue obiettivi di innalzamento complessivo della qualità, con un'offerta orientata, quindi, a una maggiore standardizzazione. Viene conferita un'importanza rilevante, non solo alla trasmissione di contenuti immediatamente utilizzabili "sul campo", ma anche all'accrescimento delle competenze fondamentali per la pratica generale del lavoro sociale. Tutti i percorsi formativi sono caratterizzati dalla forte volontà di connettere *sapere*, *saper essere* e *saper fare*.

I servizi di Agorà

SERVIZIO DI INSERIMENTO SCOLASTICO

Corrispondono agli interventi che, a seconda dei territori municipali, sono definiti come "assistenza educativo culturale" o "servizio per l'autonomia e l'integrazione scolastica degli alunni disabili". Agorà gestisce questa tipologia di intervento, in ragione della aggiudicazione di istruttorie pubbliche di progettazione e/o di procedure di gara ad evidenza pubblica sin da 1998.

Agorà è iscritta al **RUAS (Registro Unico Accreditati Scuola)**, di recente istituzione ed è accreditata a svolgere il "Servizio educativo per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni e delle alunne con disabilità", frequentanti le Scuole dell'Infanzia comunale e statali, nonché le Scuole statali Primarie e Secondarie di I grado presenti nei territori dei Municipio X, XII e XIV.

A partire dall'anno scolastico 2022/2023, il servizio sarà svolto secondo quanto stabilito nel **Regolamento** (DAC nr. 20 del 22/04/2022) e nelle **Linee Guida** (DGC nr. 162 del 16/05/2022) emanate da Roma Capitale.

A chi è rivolto

Beneficiari del servizio sono gli alunni minori con disabilità certificata o in via di certificazione (art. 3 L.104/92)

Attualmente il servizio è rivolto agli alunni con disabilità frequentanti le scuole del Municipio X, e del Municipio XIV.

A partire dall'anno scolastico 2022/2023 il servizio sarà rivolto agli alunni con disabilità frequentanti le scuole dei Municipi X (ambito 27), XII (ambiti 30 e 31) e XIV (ambito 35).

Modalità di accesso

L'accesso si ottiene attraverso la presentazione al Servizio Sociale del Municipio di apposita domanda, corredata di documentazione sanitaria rilasciata dalla ASL competente per territorio. L'attivazione degli interventi da parte di Agorà è contestuale al ricevimento di opportuna autorizzazione municipale.

Ogni anno le famiglie potranno effettuare la libera scelta dell'Ente Gestore, tra quelli accreditati, presenti nel Registro Municipale, cui affidare l'erogazione del servizio. Le famiglie possono modificare la scelta dell'Organismo al termine di ciascun anno scolastico.

Obiettivi ed attività

Il Servizio educativo per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni e delle alunne con disabilità, è istituito

in favore di tutti i discenti con disabilità frequentanti le Scuole dell'Infanzia comunali e dello Stato, nonché le scuole statali Primarie e Secondarie di I grado presenti nel territorio di Roma Capitale, al fine di garantire loro, al pari di ogni altro individuo, l'accesso al fondamentale diritto all'istruzione, allo studio, all'inclusione, all'integrazione, all'autonomia, alla continuità educativa e alle pari opportunità.

Il servizio si realizza mediante la figura dell'OEPAC (Operatore Educativo per l'Autonomia e la Comunicazione), sulla base di quanto previsto nel Progetto Individuale e prevede interventi di assistenza fisica e di relazione finalizzati:

- ✓ al supporto all'attività didattica;
- ✓ al supporto nelle attività finalizzate allo sviluppo dell'autonomia personale e al potenziamento delle abilità residue e socializzanti;
- ✓ a favorire la mediazione nelle comunicazioni verbali e non verbali;
- ✓ a contribuire al raggiungimento di un equilibrato rapporto con l'ambiente;
- ✓ alla vigilanza, all'accompagnamento e all'assistenza;
- ✓ all'ausilio nell'alimentazione, quale momento educativo ed inclusivo cui partecipa anche l'OEPAC;
- ✓ a facilitare l'inserimento sul piano sociale durante gli accompagnamenti ai servizi educativo-scolastici promossi e realizzati dalla scuola per lo svolgimento di attività ludiche laboratoriali, culturali e sportive previste dal PEI;
- ✓ a favorire l'autonomia riguardante la conquista dello spazio circostante.

Partecipazione alla spesa

Il servizio non comporta alcun onere per la famiglia.

Dov'è

L'ufficio di coordinamento del servizio è in Via Antonio Toscani, 75 - 00152 Roma
Tel/fax: 06.53.27.18.86 - 06.53.27.51.75

Il servizio è dettagliatamente descritto nell'Allegato "A"

SERVIZI RESIDENZIALI (DI CASA FAMIGLIA PER DISABILI ADULTI)

Afferiscono al *Progetto Residenza*, attivato a Roma con D.G.C. n. 4373 del 29.12.95. Offrono una soluzione alternativa all'istituzionalizzazione dei cittadini disabili. Le attività previste nell'ambito della specifica azione privilegiano interventi di tipo socio-educativo e relazionale, volti al

mantenimento e allo sviluppo della rete sociale di riferimento degli utenti. Il lavoro condotto dagli operatori, progettato e organizzato da un coordinatore, è supervisionato da un responsabile d'area, è costantemente monitorato dal Servizio Disabilità dipartimentale e dai Servizi Disabili adulti dell'ASL competente per territorio. Agorà gestisce due Case Famiglia (denominate "Agorà 1" e "Agorà 2") autorizzate e convenzionate con il Dipartimento delle Politiche Sociali di Roma Capitale. La terza Casa Famiglia (denominata *Agorà 3*), è regolarmente autorizzata ed accreditata, attualmente in attesa di accogliere ospiti (nr.6).

Tutte e tre le strutture sono iscritte al Registro Cittadino delle Strutture Residenziale e Semiresidenziali Accreditate ai sensi della DGR. 124/2015

A chi sono rivolti.

L'offerta è riservata a cittadini disabili adulti non in grado di sostenere un autonomo distacco dai nuclei di origine.

Modalità di accesso

L'accesso al servizio è subordinato all'autorizzazione rilasciata dal Dipartimento delle Politiche Sociali di Roma Capitale, al quale è necessario presentare preventiva domanda. La stessa domanda deve essere contestualmente presentata al Servizio Disabili Adulti del Distretto ASL di residenza.

Obiettivi ed attività

Il progetto intende assicurare una dignitosa condizione di vita all'interno di strutture che assicurino una convivenza di tipo familiare e, al tempo stesso, favorire l'autonomia, la risocializzazione e il reinserimento sociale della persona disabile.

Le attività previste all'interno delle Case Famiglia privilegiano interventi di tipo socio-educativo e relazionale volti a:

- ✓ fornire assistenza alle funzioni di base;
- ✓ mantenere e supportare la rete sociale;
- ✓ favorire la continuità delle prestazioni sanitarie e socio sanitarie;
- ✓ favorire lo sviluppo delle capacità di autodeterminazione

Partecipazione alla spesa

Per espressa disposizione di Roma Capitale, è previsto che i cittadini titolari di un reddito partecipino alla retta, fermo restando la conservazione della quota corrispondente all'importo dell'assegno sociale. Inoltre, i beneficiari per legge di assegno di accompagnamento, sono tenuti a corrispondere l'intera quota di detto assegno.

Dove sono

-Casa Famiglia Agorà 1, Via Giovanni Vestri, 38 - Roma Tel. 06.95.58.21.90 (365 giorni all'anno, 24/24 ore)

-Casa Famiglia Agorà 2, Via Paola Falconieri, 23 - Roma Tel. 06.53.27.22.13 (365 giorni all'anno, 24/24 ore)

-Casa Famiglia Agorà 3 Via Antonio Toscani, 48 - Roma (in attesa di convenzionamento, attualmente sede del progetto SAISH denominato: "Casa da Soli")

SERVIZI DOMICILIARI E TERRITORIALI

Corrispondono agli interventi previsti dalla D.C.C. n. 90 del 2005. Tutti i servizi sono svolti in regime di accreditamento. Agorà è iscritta al Registro Unico Cittadino degli organismi accreditati per i servizi alla persona di Roma Capitale, fin dalla sua istituzione, nelle aree Disabilità, Minori e Anziani, nei territori dei Municipi RM 10, RM 11 e RM 12.

A chi sono rivolti

SAISA (*Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale della persona Anziana*):

Cittadine con età superiore ai 60 anni e cittadini con età superiore ai 65 anni. Il servizio si rivolge anche ad anziani parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

SAISH (*Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale dei cittadini disabili*):

Cittadine e cittadini con disabilità fisica, psichica e sensoriale, con età inferiore ai 65 anni.

SISMIF (*Servizio per l'Integrazione e il Sostegno ai Minori In Famiglia*):

Bambine e bambini e adolescenti fino a 18 anni. Famiglie di soggetti in età evolutiva (6-18 anni) affetti da disturbi comportamentali ed emozionali.

Modalità di accesso

L'accesso al **SAISA**, al **SAISH** e al **SISMIF**, si ottiene previa presentazione di domanda presso i Servizi Sociali del Municipio di residenza, ovvero presso gli sportelli di Segretariato Sociale, nel caso in cui le Amministrazioni territoriali abbiano predisposto l'attivazione di tale procedura. I cittadini che abbiano ottenuto specifica autorizzazione iniziano a fruire degli interventi gestiti da Agorà, entro il tempo massimo di una settimana dalla data di comunicazione ufficiale effettuata dall'ente pubblico.

Obiettivi e attività

SAISA

Il servizio agisce per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ✓ favorire la permanenza dei cittadini anziani presso il proprio domicilio, evitandone l'istituzionalizzazione;
- ✓ sostenere la persona anziana nello svolgimento delle attività quotidiane;
- ✓ mantenere e promuovere le capacità residue e le competenze sociali, anche attraverso lo sviluppo e il consolidamento delle reti di sostegno;
- ✓ garantire adeguato sostegno alle persone anziane non autosufficienti.

Il servizio viene effettuato sulla scorta di un progetto personalizzato, redatto a cura dei servizi pubblici e del personale di coordinamento di Agorà, con la partecipazione diretta dell'utenza.

Gli interventi possono essere erogati in modalità individuale o di gruppo.

SAISH

Il servizio agisce per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ✓ mantenere, sostenere e sviluppare l'autonomia personale dei fruitori;
- ✓ garantire sostegno nello svolgimento delle attività quotidiane;
- ✓ promuovere le abilità personali e le competenze sociali possedute da ciascun fruitore;
- ✓ favorire lo sviluppo di reti di sostegno, utili all'espressione della massima autonomia dei fruitori;
- ✓ sostenere i nuclei di riferimento, anche attraverso l'offerta di periodi di "solievo".

Il servizio viene effettuato sulla scorta di un progetto personalizzato, redatto a cura dei servizi pubblici e del personale di coordinamento di Agorà, con la partecipazione diretta dell'utenza.

Gli interventi possono essere erogati in modalità individuale o di gruppo (laboratorio teatrale, musicale, multimediale, radio-web, conoscenza del territorio, etc.).

Progetti speciali SAISH

Casa da Soli

Il progetto è rivolto a cittadini disabili che, dopo aver acquisito le competenze necessarie alla vita indipendente per mezzo di percorsi di autonomia gestiti da Agorà, hanno lasciato i nuclei di provenienza per costituire "gruppi-appartamento", ai quali vengono offerti interventi di sostegno e supervisione. Attualmente, sono operative 5 unità abitative, ciascuna delle quali ospita 4

utenti. Quattro dei cinque appartamenti si trovano all'interno di uno stesso stabile, situato in Via E. Jenner, 47 (interni 3,4, 12 e 37), il quinto è in Via A. Toscani 49. Uno degli appartamenti, l'interno 12 è utilizzato per le attività di *training* del "Dopo di Noi".

Training per la vita indipendente

Il progetto è riservato a giovani adulti con potenzialità idonee alla futura vita indipendente. Gli obiettivi e le attività per il raggiungimento si collocano sui piani dell'acquisizione contemporanea di competenze in ambito professionale e nel campo della vita quotidiana e della socialità.

Dall'assistenza al lavoro

Il progetto è rivolto a fruitori che, dopo aver acquisito competenze spendibili nel mondo del lavoro attraverso percorsi "abilitanti" gestiti da Agorà, sono stati effettivamente occupati nel campo della digitalizzazione degli archivi. Attraverso questo passaggio, oltre ad aver raggiunto l'obiettivo di una più significativa integrazione sociale dei fruitori, è stato fissato un nuovo positivo orizzonte nel campo della qualificazione della spesa sociale. L'inserimento al lavoro è costantemente supervisionato da operatori di Agorà.

Training per l'inserimento lavorativo

Il progetto è propedeutico all'azione condotta nell'ambito del precedente progetto speciale ed è riservato a giovani utenti intercettati al termine dell'esperienza scolastica post-obbligo, che posseggano le potenzialità indispensabili alla comprensione delle finalità dell'intervento. In questo senso, assai più che le potenzialità cognitive, incidono la capacità degli utenti di cogliere le proprie possibilità di realizzazione nell'ambito della prospettiva offerta.

SISMIF

L'instaurazione o il ripristino di condizioni utili allo sviluppo equilibrato dei fruitori sono perseguiti attraverso l'offerta di progetti educativi personalizzati, articolati in interventi presso il domicilio e/o qualsiasi altra sede territoriale ritenuta adeguata, per natura delle attività condotte o per differenti ragioni, al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Partecipazione alla spesa

Solo nel caso del SAISA, è prevista una partecipazione economica da parte degli utenti. La misura della quota richiesta è determinata da Roma Capitale e tiene conto dei parametri ISEE.

Dove sono

Via Antonio Toscani, 75 - 00152 Roma
Tel/fax: 06.53.27.18.86 - 06.53.27.51.75

Apertura: dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 17.00

SERVIZIO "DOPO DI NOI" ATTUAZIONE LEGGE 112/2016 "DISPOSIZIONI IN MATERIA DI ASSISTENZA IN FAVORE DELLE PERSONE CON DISABILITÀ GRAVE PRIVE DEL SOSTEGNO FAMILIARE" (ALLEGATO "C")

Il servizio si propone di offrire alle persone con disabilità soluzioni per esercitare il diritto a vivere nella società con la stessa libertà di scelta e autonomia propria di tutte le persone, trovando possibili alternative all'istituzionalizzazione, incentivando e promuovendo la realizzazione di percorsi di autonomia e di inclusione sociale.

Agorà, già da molto tempo, aveva attivato progetti per la "vita indipendente", e per l'"inserimento lavorativo" (cfr Casa da Soli e progetti speciali SAISH), alcuni di questi percorsi si sono adesso integrati con il Dopo di Noi.

A chi è rivolto

I beneficiari sono persone in condizione di disabilità grave (art. 3 comma 3 L.104/1992) prive del sostegno familiare, ovvero in vista del venir meno del sostegno genitoriale.

Il servizio, attivato da Agorà nel febbraio del 2021, accoglie 31 beneficiari e viene svolto presso 5 unità abitative in possesso della cooperativa.

Modalità di accesso

Le istanze vanno presentate presso un Punto Unico di Accesso – PUA del distretto socio sanitario oppure presso il Segretariato Sociale del Municipio di residenza della persona disabile. Le domande saranno inviate alla Asl che avvierà la fase di valutazione e di elaborazione del progetto personalizzato a cura della UVMD.

Obiettivi ed attività

Gli interventi finanziati tramite il fondo per il Dopo di Noi sono finalizzati alla realizzazione di soluzioni alloggiative di carattere innovativo volte all'abilitazione e allo sviluppo delle competenze per la gestione della vita quotidiana e per il raggiungimento del maggior livello di autonomia possibile delle persone con disabilità. Le tipologie di interventi realizzati da Agorà corrispondono a:

- A) percorsi di accompagnamento per l'uscita dal nucleo familiare di origine, che prevedono esperienze di tipo residenziale

B) interventi di supporto alla domiciliarità in situazioni abitative stabili (integrazione con il progetto “Casa da Soli”).

Le principali attività riguardano: la cura di sé, la cura dell'alimentazione, la cura dell'ambiente domestico, l'organizzazione delle attività di svago, la conoscenza e il corretto uso del denaro, l'organizzazione degli impegni, la creazione e il mantenimento di relazioni significative all'interno del gruppo dei pari l'acquisizione di competenze atte allo spostamento autonomo sul territorio, l'apprendimento degli strumenti tecnologici, etc.

SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE E DI PROSSIMITÀ/PUA

Il servizio di Segretariato Sociale rappresenta la porta di accesso al sistema dei servizi sociali del Municipio e svolge le seguenti funzioni:

- ✓ accoglie i cittadini e ascolta le loro problematiche
- ✓ fornisce informazioni e orienta i cittadini verso il sistema dei servizi, sia quelli erogati dal Municipio, sia quelli erogati dal distretto ASL di riferimento, nonché dalle altre organizzazioni pubbliche o private presenti sul territorio;
- ✓ effettua una prima lettura del bisogno rappresentato dal cittadino che accede al servizio attraverso l'attività professionale dell'assistente sociale;
- ✓ fornisce la modulistica per l'accesso ad alcune tipologie di servizio;
- ✓ interviene, se del caso, presso il domicilio degli utenti in difficoltà, azzerando i tempi di latenza tra richiesta e risposta;
- ✓ agisce sul territorio, attraverso la propria unità di strada, affinché i bisogni della popolazione siano colti precocemente e una significativa presenza del servizio sociale sia assicurata anche alle aree più periferiche.

A chi è rivolto

L'azione è rivolta alla totalità dei cittadini residenti nei territori comunali di riferimento. Agorà, indipendentemente dall'affidamento del servizio da parte di enti pubblici, mantiene sempre attivo, presso l'ufficio di coordinamento di Via A. Toscani, 75, uno sportello di ascolto della cittadinanza.

Modalità di accesso

Il servizio si caratterizza per la “bassa soglia” ed è, quindi, generalmente accessibile nelle giornate di apertura al pubblico, senza preventiva richiesta di appuntamento da parte dei cittadini.

Dov'è

Comune di Roma, Municipio Roma XII, sportello di Segretariato Sociale e di Prossimità – Punto Unico di Accesso PUA, Via Fabiola, 14 – 00152 Roma

la politica della qualità e la tutela del cittadino

L'impegno a tutela dei diritti dei cittadini utenti dei servizi passa attraverso due momenti fondamentali:

- ✓ il continuo monitoraggio, verifica e miglioramento della qualità degli interventi, anche sulla scorta delle indicazioni pervenute dai fruitori;
- ✓ l'ascolto dei cittadini utenti e la previsione di opportune modalità di reclamo e di ristoro

LA POLITICA DELLA QUALITÀ

Agorà ha predisposto un sistema interno di controllo della qualità, al fine di innalzare costantemente il livello dei servizi. Gli standard di qualità vengono definiti e verificati periodicamente, in termini di efficienza e di efficacia, tenendo sempre presente l'obiettivo principale: il soddisfacimento dei bisogni degli utenti. Il monitoraggio della qualità erogata avviene attraverso controlli di processo e di esito. Il modello adottato si configura come un “modello condiviso”, capace di coinvolgere contemporaneamente committenza, utenti e operatori, allo scopo di conoscere ed utilizzare al meglio i servizi offerti. In questa prospettiva, Agorà, così come indicato nella legge 328/2000, ha istituito e avviato un percorso di implementazione di un sistema di qualità che attivi forme di concertazione tra la cooperativa, l'Amministrazione e i cittadini, attraverso:

- ✓ la programmazione di servizi rispondenti ai bisogni rilevati nella comunità di riferimento
- ✓ la partecipazione concreta della comunità all'individuazione e alle modalità di soddisfazione dei bisogni
- ✓ la progettazione di servizi ad alto contenuto innovativo
- ✓ la valutazione dei servizi erogati.

Un ruolo centrale, nell'individuazione dei fattori di qualità, è ricoperto dagli operatori, che, per il loro ruolo, a diretto contatto con i bisogni reali degli utenti, rappresentano dei validi “sensori”, utili ad orientare le politiche di miglioramento della struttura.

La finalità principale del modello adottato, quindi, risiede nella possibilità di operare affinché tutti i servizi erogati siano gestiti

come processi continui di programmazione e valutazione, condivisi e compartecipati da tutti i soggetti a vario titolo coinvolti (utenti, famiglie, associazioni, enti pubblici etc.). Per la rilevazione della soddisfazione e del grado di qualità percepito, la cooperativa svolge opportune indagini attraverso:

- ✓ questionari di valutazione dell'out come, distribuiti periodicamente su appositi moduli al fine di ricavare indicazioni relative al gradimento dei servizi, alla professionalità degli operatori, alla raccolta di segnalazioni e suggerimenti;
- ✓ valutazione dei reclami e delle segnalazioni;
- ✓ riunioni periodiche, sia di équipe, sia con gli utenti e le loro famiglie, sia con i referenti istituzionali;
- ✓ analisi dei dati quali-quantitativi, raccolti ed elaborati su data-base all'uopo predisposti.

LA TUTELA DEL CITTADINO

L'impegno in favore dei cittadini non passa certamente per l'istituzione di formalità burocratiche, ma attraverso l'ascolto degli utenti e dei loro familiari, che avviene, mediante:

- ✓ colloqui e incontri per la stesura e la condivisione dei Piani di Intervento e per il monitoraggio e la verifica riguardo l'andamento generale del servizio offerto;
- ✓ rilevazione periodica della soddisfazione, attraverso la somministrazione di questionari relativi agli interventi eseguiti;
- ✓ raccolta di commenti, suggerimenti e reclami;
- ✓ organizzazione di gruppi di confronto e di sostegno.

I cittadini hanno il diritto:

- ✓ al rispetto della dignità personale e delle proprie convinzioni politiche e religiose;
- ✓ a conoscere il funzionamento del servizio e ad essere informati sulle modalità degli interventi, che possono essere attivati solo dietro loro consenso informato;
- ✓ ad essere tempestivamente informati su ogni possibile variazione del servizio;
- ✓ al rispetto della privacy e della riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni economiche, sociali e di salute;
- ✓ a proporre suggerimenti;
- ✓ a sporgere reclami e ottenere risposte rapide ed esauritive ed eventuali risarcimenti del danno subito.

I cittadini hanno il dovere:

- ✓ di fornire informazioni complete, precise e veritiere;

- ✓ di tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori;
- ✓ di rispettare gli orari e i tempi concordati per l'erogazione degli interventi;
- ✓ di comunicare al Servizio eventuali assenze.

PROCEDURE E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Agorà, nella gestione del reclamo, si pone come obiettivo prioritario quello di pervenire ad una soluzione del problema. Per migliorare costantemente la qualità del servizio e la relazione con i cittadini, la cooperativa garantisce a tutti gli utenti la possibilità di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti difformi o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. Gli utenti possono esercitare il proprio diritto al reclamo:

- per iscritto, con lettera indirizzata e inviata a: Agorà s.c.s. Via Antonio Toscani, 75 00152 Roma;
- verbalmente, segnalando le difformità presso le sedi dei singoli servizi, nei normali giorni di apertura;
- telefonicamente, ai recapiti relativi ai singoli servizi;
- via e-mail, con nota inviata all'indirizzo agoraservizi@agoragroup.org

Le segnalazioni pervenute per via telefonica o mediante colloquio saranno verbalizzate su apposita scheda. Le segnalazioni, le opposizioni o i reclami devono essere presentati entro tempi ragionevolmente brevi rispetto al momento in cui l'interessato ha ravvisato il comportamento o l'atto ritenuto lesivo. Agorà risponde entro una settimana ai ricorrenti, riservandosi la possibilità di dare luogo ad azioni correttive, anche anticipate rispetto al tempo di risposta indicato, qualora se ne ravvisi un'effettiva necessità. Nei casi in cui, per difficoltà di verifica indipendenti dalla volontà della struttura, sia necessario avviare un'istruttoria, Agorà risponde comunque entro e non oltre il trentesimo giorno dall'inoltro del reclamo, avviando comunque, nel periodo considerato, azioni capaci di limitare l'insorgenza di ostacoli al migliore andamento del servizio.

Risarcimenti: tutti gli operatori di Agorà sono coperti da polizza assicurativa sulla Responsabilità Civile per danni a persone e cose, eventualmente causati nello svolgimento dell'attività professionale. Nel caso in cui, per cause incontrovertibilmente dipendenti da Agorà, non vengano rispettati gli standard di erogazione fissati nella presente Carta, l'utente ha diritto al ristoro



del danno subito, attraverso una nuova offerta di prestazioni, da realizzarsi previo accordo con gli uffici di coordinamento dei servizi.

ADOZIONE DI MODELLI DI GESTIONE E DI ORGANIZZAZIONE

Con l'adozione del Modello 231/2001, Agorà intende migliorare e rendere quanto più efficienti possibile il sistema di controllo interno e di *governance* già esistenti. L'adozione del Modello e la sua efficace attuazione, infatti, oltre a rappresentare un motivo di esenzione dalla responsabilità di Agorà con riferimento alla commissione delle categorie di reato previste nel decreto, è un atto di responsabilità sociale da cui scaturiscono benefici per tutti i portatori di interessi: utenti, soci, dipendenti, partner, fornitori e tutti gli altri soggetti i cui interessi sono legati alle sorti dell'organizzazione.

Il *Codice Etico*, rappresenta per Agorà un necessario strumento integrativo in grado di

dettare regole etiche e deontologiche *ulteriori* rispetto alle norme dettate dal legislatore.

Agorà ha adottato un sistema di gestione di qualità ISO 9001:2015: "Progettazione ed erogazione di servizi sociali e di attività socio assistenziali e socio educative in favore di disabili, anziani, minori, in regime diurno, residenziale e semiresidenziale e di minori con disabilità presso le scuole. Servizi di Segretariato Sociale" – settore EA 38.

Agorà ha adottato un Sistema di gestione della Privacy di cui al Regolamento Generale sulla Protezione dei dati – GDPR Regolamento UE 2016/679;

Agorà ha ottenuto dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) il riconoscimento del *Rating di Legalità*, conseguendo il massimo punteggio attribuibile, pari a *** (3 stelletto).

Le nostre sedi e contatti	
<i>Sede legale e amministrativa</i>	Via Antonio Bennicelli, 44 - 00151 Roma
<i>Direzione dei servizi</i>	Via Antonio Toscani, 75/77 – 00152 Roma
<i>Servizi Residenziali e semiresidenziali (Casa Famiglia per Disabili Adulti, Casa da Soli e Dopo di Noi)</i>	Via Paola Falconieri, 23 00152 Roma Via Giovanni Vestri, 38 00151 Roma Via Antonio Toscani, 49 00152 Roma Via Edoardo Jenner, 47 int. 3 00151 RM Via Edoardo Jenner, 47 int. 4 00151 RM Via Edoardo Jenner, 47 int. 12 00151 RM Via Edoardo Jenner, 47 int. 37 00151 RM
<i>Servizi Domiciliari e Territoriali</i>	Via Antonio Toscani, 75/77 - 00152 Roma Via Antonio Toscani, 97/101 - 00152 Roma Via Antonio Toscani, 73 - 00152 Roma
<i>Servizi di Inserimento Scolastico</i>	Via Antonio Toscani, 75/77 - 00152 Roma
<i>Servizi di Segretariato sociale /PUA</i>	Presso le sedi dei Municipi o dei Comuni
<i>Contatti</i>	Mail: agora.amministrazione@gmail.com PEC: agorascs@pec.agoragroup.org Sito internet: https://www.agoracoopsociale.it Tel. 06.53.27.18.86 - 06.53.27.51.75

Per l'erogazione dei servizi, Agorà impiega, nel Comune di Roma, un organico composto da circa 130 unità.