



Coop. Sociale Eureka I Onlus

**carta
servizi
2023/2024**



Two roads diverged in a wood, and I
I took the one less traveled by,
And that has made all the difference

Due strade divergevano in un bosco, ed io
Io presi quella meno battuta,
E questo ha fatto tutta la differenza

(Robert Frost, The Road Not Taken, 1916)

Aggiornata al 5 aprile 2024

Le foto da pag. 8 a pag. 27 sono tratte dal documentario “La via di casa”, realizzato in collaborazione con ZaLab (<https://www.zalab.org/>), all’interno del progetto IEA! Il documentario racconta, con la voce delle/i protagoniste/i, l’esperienza delle/i partecipanti al progetto “Dopo di noi” (gestito dalla Cooperativa Eureka I Onlus e finanziato dal Municipio III con i fondi della Legge n. 112/2016) e della Compagnia di teatro integrato “A tutta scena” nell’ambito del servizio SAISH.

Carta servizi 2023-2024

Con la presente Carta servizi la Cooperativa sociale Eureka I Onlus offre alle/i propri clienti, siano esse/i utenti, enti committenti o collaboratrici/ori, un importante strumento per informare, far conoscere e apprezzare i servizi e le attività gestiti o promossi dalla Cooperativa.

La Carta è uno strumento pratico e di facile lettura che guida l'utente ad avvicinarsi e a utilizzare i servizi nel miglior modo possibile, è anche un documento che presenta gli aspetti che riguardano la qualità messa in campo nella gestione degli stessi.

Questo documento potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione dei servizi o le attività dell'organizzazione lo rendano necessario.

La Cooperativa mette inoltre a disposizione dei cittadini un sito internet: www.eurekaprimo.org

Un ulteriore strumento di comunicazione per informare sulle attività e la vita sociale della nostra Cooperativa.

Dalle pagine del sito è possibile sporgere reclamo, porre domande, esprimere pareri e contribuire a migliorare la qualità dei nostri servizi.



Indice

Presentazione

✓	Dati identificativi e storia	6
✓	Principi ed obiettivi	8
✓	Politica della qualità	9
✓	La <i>Mission</i>	11
✓	Carta dei diritti e dei doveri dell'utente	13
✓	La struttura organizzativa	14

Area disabili e anziani

✓	Servizio per l'autonomia e l'integrazione della persona disabile	16
✓	HCP (<i>Home care premium</i>)	21
✓	"Dopo di noi"	24
✓	Centro polivalente <i>Progetti di vita</i>	26
✓	Servizio OEPAC - Per l'autonomia e l'inclusione scolastica delle alunne e degli alunni disabili	27
✓	Assistenza specialistica nelle scuole superiori	30
✓	Strategia WOCE - Supporti di CAA	32
✓	Servizio di assistenza e integrazione sociale a favore della persona anziana	35

Area minori e famiglia

✓	Servizio per l'integrazione e il sostegno delle/i minori in famiglia	38
✓	Spazio famiglie	42



✓ Segretariato sociale PUA	43
✓ Sportello sociale	45
✓ I ragazzi del muretto	46
✓ Start	46
✓ Laboratori scolastici	47

Il territorio

✓ I rapporti con il territorio	48
--------------------------------	----

Sistema di valutazione della qualità

✓ Sistema interno di valutazione di qualità dei servizi	49
✓ Certificazione sistema qualità UNI EN ISO 9001:2015	51

Misure per garantire la parità di genere

✓ Misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo	53
✓ Certificazione per la parità di genere UNI PdR 125:2022	54



Presentazione

Dati identificativi e storia

La Cooperativa sociale Eureka I Onlus nasce il 17 marzo del 1983, su iniziativa di un gruppo di nove persone impegnate nel mondo del sociale, per dare risposta alle esigenze connesse al degrado delle periferie e alle situazioni di emarginazione.

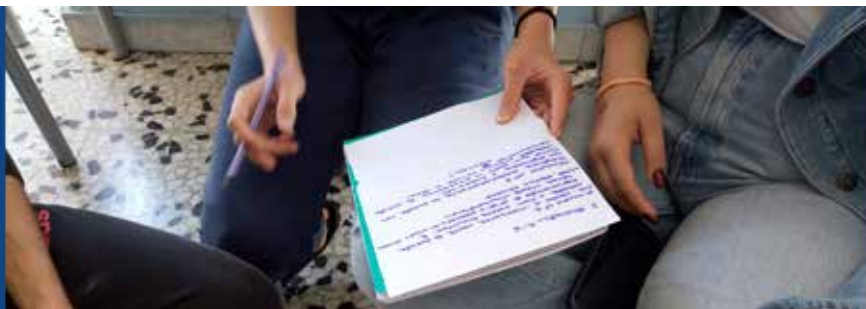
A tale scopo vengono attivati servizi di assistenza domiciliare e attività laboratoriali, finalizzati allo sviluppo dell'autonomia individuale e della creatività delle persone disabili.

Negli anni la Cooperativa ha rivolto la sua attenzione a nuove aree di disagio, impiegando la propria esperienza e professionalità a favore delle/i minori e delle loro famiglie.

La gestione di diversi servizi ha permesso alla Cooperativa di strutturare e consolidare la sua presenza nel territorio cittadino e di acquisire una conoscenza approfondita delle esigenze della famiglia odierna.

Siamo un'impresa sociale che, nel perseguire l'interesse generale della comunità e l'integrazione delle/i cittadine/i, fonda le proprie decisioni e azioni sui valori della giustizia, della solidarietà, della democrazia, dell'eguaglianza, dell'aiuto e mutuo aiuto. Valore, quest'ultimo, che costituisce l'identità stessa della Cooperazione che pone al centro del suo interesse il capitale umano, rappresentato da tutte/i le/i partecipanti alla produzione del lavoro sociale.

Dal 2002 la Cooperativa Eureka I è iscritta al **Registro unico cittadino di accreditamento (RUC)** istituito dal Comune di Roma



con DD n. 2406 del 31/12/2001, per le **aree di servizio anziane/i, disabili, minori** ed è accreditata presso i Municipi I, III, XIII e XIV di Roma Capitale, per l'erogazione di servizi alla persona.

Nel 2006 ha conseguito la **certificazione UNI EN ISO 9001:2000**, ad oggi aggiornata alla **certificazione UNI EN ISO 9001:2015**.

Nel 2016 ha adottato un **Codice etico** e un **Modello organizzativo di gestione e controllo (MOG)** e costituito l'**Organismo di vigilanza (ODV)**, ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Entrambi i documenti sono scaricabili dalle pagine del sito

www.eurekaprimo.org

Attualmente l'Organismo di vigilanza è composto da un Presidente (esterno) e una componente (interna).

La Cooperativa aderisce alle seguenti organizzazioni:

C.N.C.A. - Coordinamento nazionale comunità accoglienti
www.cnca.it

A.G.C.I. - Associazione generale cooperative italiane
www.agci.it



Principi e obiettivi

La Cooperativa sociale Eureka I Onlus è impegnata, sulla base della propria autonomia amministrativa, gestionale, patrimoniale e tecnica, a concorrere al mantenimento e al miglioramento dello stato di benessere della popolazione negli ambiti territoriali di riferimento.

Ritiene perciò prioritario, nel sistema di gestione dei servizi, la soddisfazione del cittadino/utente e la valorizzazione delle risorse umane e professionali del suo personale.

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

- ✓ Tutela e promozione della dignità umana, dell'equità, della solidarietà e dell'etica professionale.
- ✓ Centralità della persona per garantire il soddisfacimento dei suoi bisogni attraverso i servizi erogati.
- ✓ Considerazione dell'utente e del/la lavoratore/ricce come protagonisti/e decisivi/e del processo.
- ✓ Rispetto della legalità.
- ✓ Orientamento costante al benessere e alla qualità di vita delle/gli assistite/i, delle loro famiglie e del personale.
- ✓ La rete: sostenere le relazioni e costruire ponti solidali tra la persona e il territorio di appartenenza.
- ✓ La cittadinanza attiva attraverso lo sviluppo del modello di partecipazione ai percorsi di cambiamento.



Politica per la qualità e la parità di genere

Sulla base di tali principi la Cooperativa considera prioritarie le seguenti strategie:

- ✓ Migliorare il sistema organizzativo e gestionale al fine di valorizzare le reali competenze del personale e favorire i processi di miglioramento continuativo della qualità.
- ✓ Promuovere la partecipazione attiva delle/i lavoratrici/ori all'attuazione e alla gestione del Sistema qualità.
- ✓ Creare le condizioni perché le/gli utenti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e dell'autonomia.
- ✓ Coltivare relazioni basate su delega, fiducia, trasparenza e responsabilizzazione.
- ✓ Promuovere la flessibilità organizzativa in un'ottica di conciliazione vita-lavoro e il riconoscimento di pari opportunità nei percorsi lavorativi.
- ✓ Mantenere e consolidare l'uguaglianza salariale tra uomini e donne, obiettivo prioritario del nostro impegno per l'eliminazione del *gender gap*.

Obiettivo generale della Cooperativa sociale Eureka I Onlus è quello di essere interlocutrice privilegiata delle famiglie e degli enti interessati al mondo della disabilità e del disagio sociale, assicurando la soddisfazione di esigenze e aspettative di utenti, committenti e territorio.

Per il raggiungimento di tale obiettivo la Cooperativa ha istituito un



Sistema di Gestione per la Qualità e per la Parità di Genere conforme alle norme ISO 9001:2015 e UNI/PDR 125:2022 che, partendo dalla pianificazione di tutte le attività rilevanti, ne permette la gestione accurata e il successivo miglioramento nel tempo.

Annualmente la direzione della Cooperativa stabilisce gli obiettivi specifici per la qualità, sulla base delle politiche adottate e dei risultati ottenuti nell'anno precedente.



La Mission

La Cooperativa sociale Eureka I Onlus è un'impresa sociale, senza fini di lucro, il cui scopo è la promozione del benessere delle persone, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, educativi e formativi, rivolti alle persone disabili, alle/gli anziane/i, alle/i minori e alle famiglie che si trovano ad affrontare difficoltà, periodi di crisi o cambiamenti.

Lavoriamo **per** e **con** la persona, la famiglia e la comunità che la circonda. Entriamo in relazione e costruiamo ponti solidi tra la persona e il territorio di appartenenza.

Nell'ambito dei propri servizi e progetti la Cooperativa implementa modelli organizzativi improntati alla qualità e all'innovazione. Ogni obiettivo è realizzato attraverso il metodo del confronto costante nelle équipes di lavoro, e un'attenzione particolare è riservata al benessere personale delle/i destinatrici/ari dei servizi e delle/gli operatrici/ori che li realizzano.

Nel lavoro quotidiano con le/i destinatrici/ari delle attività realizzate, la Cooperativa opera attraverso *processi di partecipazione, intesa nel senso del massimo coinvolgimento delle/i destinatrici/ari stesse/i all'elaborazione del progetto d'intervento.*

Nostro impegno prioritario è fornire servizi eticamente orientati alla produzione di risultati significativi in termini di qualità, responsabilità e sviluppo sociale, in grado di rispondere a richieste sempre più specifiche e diversificate da parte del singolo, delle famiglie e dell'Ente pubblico.



Nel rivolgere particolare attenzione al *benessere delle/gli operatrici/ori e alla loro qualità professionale*, la Cooperativa promuove e stimola costantemente *percorsi formativi e di aggiornamento*.

È nostro impegno garantire la continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche e sociali per i/le nostri/e soci/e e collaboratori/rici.

Crediamo nella partecipazione attiva delle persone ed è per questo che sosteniamo le organizzazioni associative e forniamo un servizio gratuito di informazione e consulenza sociale al cittadino denominato “Sportello sociale” (vedi pag. 44).



Carta dei diritti e dei doveri dell'utente

Cosa ti assicuriamo (i diritti):

- ✓ Un'assistenza prestata in maniera professionale e personalizzata.
- ✓ Premura, attenzione e umanità, nel rispetto della dignità e delle convinzioni etico-morali di ciascuna/o.
- ✓ Il rispetto dell'ambiente di vita dell'utente.
- ✓ Il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso. L'utente ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- ✓ Il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona e a ogni altra circostanza che la riguardi rimangano riservati.
- ✓ Il diritto di presentare reclami in merito all'erogazione dei servizi e ottenere una tempestiva risposta sull'esito degli stessi.

Cosa ti chiediamo (i doveri):

- ✓ Il rispetto della dignità del personale.
- ✓ Il rispetto delle regole previste per l'erogazione del servizio e delle indicazioni del coordinamento e/o del Responsabile del servizio.

Come reclamare

La procedura si applica a ogni reclamo pervenuto, in qualsiasi forma, al responsabile del servizio erogato.

Il modulo “Segnalazione reclamo” è disponibile presso il Responsabile del servizio e sul sito web della Cooperativa.

I reclami possono essere presentati in forma scritta e/o verbale.



Il reclamo scritto da parte dell'utente o dei suoi familiari è raccolto dalla responsabile del servizio, che provvede, se necessario, a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta all'utente che ha sporto il reclamo entro 10 giorni lavorativi.

Ogni reclamo è archiviato nell'apposito registro e reso disponibile alle attività di verifica degli organi competenti.

In caso di reclamo verbale, la responsabile del servizio lo trascrive sull'apposito modulo e provvede come per i reclami scritti.

I risarcimenti

La Cooperativa ha stipulato, per il proprio personale, una polizza assicurativa sulla responsabilità civile per danni a persone o cose causati nello svolgimento dell'attività professionale.

Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dalla Cooperativa, le prestazioni solitamente vengono recuperate in base ai criteri fissati con la committenza.

La struttura organizzativa

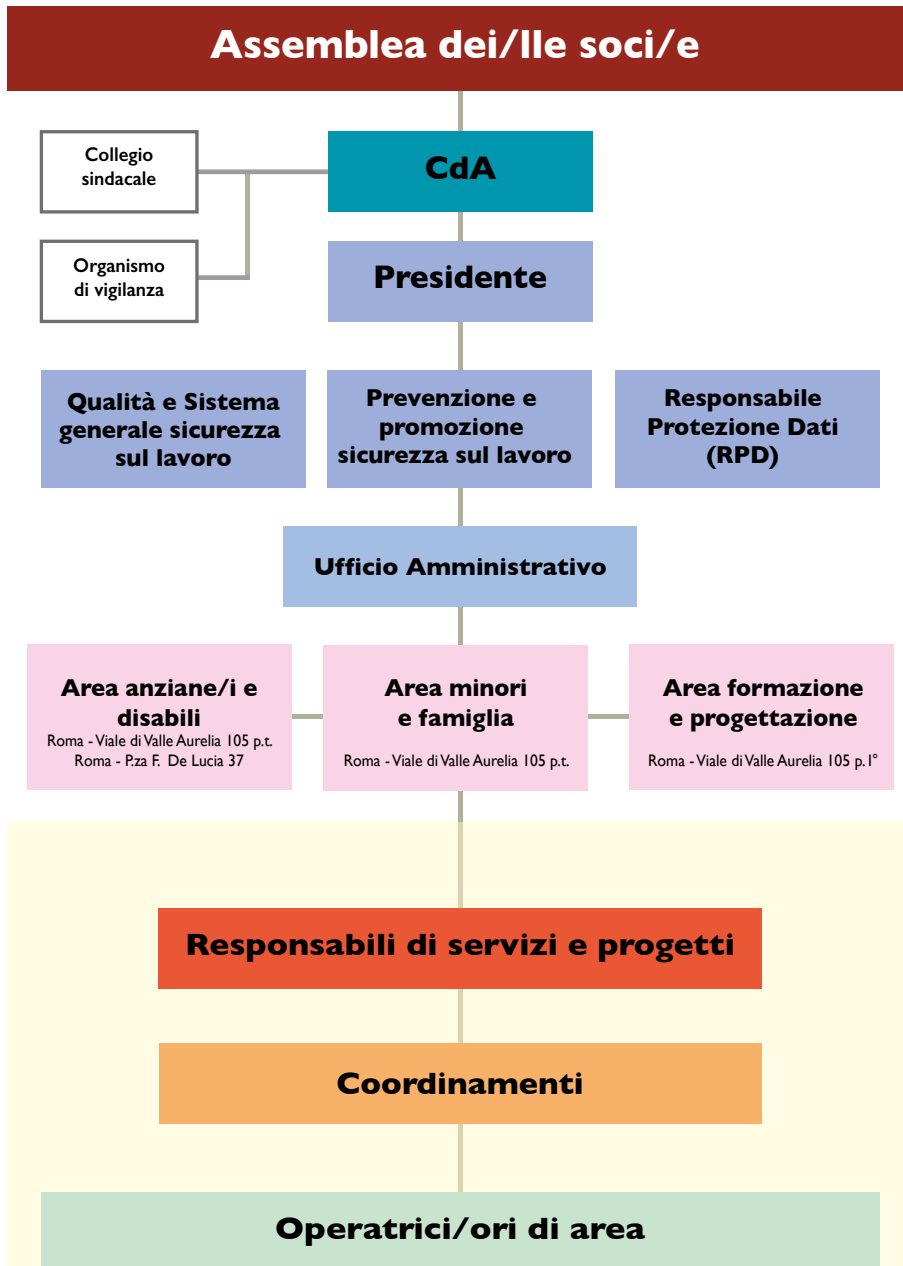
La Cooperativa sociale Eureka I Onlus, al fine di una maggiore efficacia dell'organizzazione, ha disposto un proprio organigramma strutturato in aree d'intervento e di sviluppo.

Ogni area è dotata di una responsabile.

Nella pagina successiva, la rappresentazione grafica dell'organigramma generale.



Organigramma generale



Area disabili e anziane/i

Servizio per l'autonomia e l'integrazione della persona disabile

Cos'è

È un servizio di assistenza e accompagnamento rivolto a tutte/i le/i cittadine/i disabili allo scopo di assicurare una migliore qualità di vita nel proprio domicilio e prevenire e/o ritardare le istituzionalizzazioni ricorrenti o definitive.

A chi si rivolge

Alle persone disabili (minori e adulti) e alle loro famiglie.

A gennaio 2023 i progetti individuali da noi erogati coinvolgono:

- ✓ n. 2 utenti nel Municipio Roma I
- ✓ n. 79 utenti nel Municipio Roma III
- ✓ n. 71 utenti nel Municipio Roma XIII
- ✓ n. 12 utenti nel Municipio Roma XIV

Come si richiede

Per accedere al servizio occorre farne richiesta presso il Comune o il Municipio di appartenenza.

Quanto dura

Il progetto individuale è, solitamente, a tempo indeterminato ed è rinnovato ogni anno. Solo in alcuni casi viene organizzato un servizio con carattere di temporaneità.



Le attività

Sono un insieme di prestazioni e interventi differenziati e flessibili, programmati attraverso progetti individuali concordati dai Servizi sociali del Municipio, i servizi ASL di riferimento, il responsabile di servizio dell'Ente gestore e l'utente o la famiglia dello stesso.

Le attività erogate spaziano dall'assistenza di base all'organizzazione di attività rivolte all'acquisizione di autonomie e di integrazione sociale, in base alle esigenze dell'utente e alla sua disabilità.

Gli interventi di assistenza realizzati dalla Cooperativa nell'ambito del servizio possono essere a carattere individuale e/o di gruppo.

Interventi individuali:

- ✓ Assistenza e sostegno alla cura e igiene della persona.
- ✓ Acquisto, preparazione e somministrazione pasti.
- ✓ Organizzazione e supporto alle attività domestiche.
- ✓ Accompagnamento e supporto nei luoghi di studio e di lavoro.
- ✓ Accompagnamenti (visite mediche, terapie, visite a parenti e amici ecc.)
- ✓ Attività per lo sviluppo delle autonomie sociali.
- ✓ Accompagnamento e sostegno in attività socio-ricreative.
- ✓ Partecipazione ad iniziative a carattere ricreativo mirate alla crescita e alla socializzazione.
- ✓ Organizzazione di attività di animazione e aggregazione (in occasione di feste e/o ricorrenze).
- ✓ Escursioni e passeggiate in città o in località del territorio.
- ✓ Percorsi di accompagnamento per l'uscita dal nucleo familiare di origine (interventi propedeutici al "Dopo di noi", L. n.112/2016, che affronta il futuro delle persone con disabilità gravi dopo la morte dei familiari che se ne prendono cura).



- ✓ Sostegno e socializzazione in periodi di ospedalizzazione.
- ✓ Attivazione reti territoriali.
- ✓ Segretariato sociale e disbrigo pratiche burocratiche.

Nell'ambito degli **interventi di gruppo** possono essere attivati:

- ✓ **Laboratorio per le autonomie e attività ricreativo-culturali diurne e serali:** acquisizione di competenze riguardanti la comunicazione, l'orientamento, il comportamento stradale, l'uso dei mezzi pubblici, l'uso del denaro, l'uso dei servizi. Rafforzamento delle relazioni, conoscenza dei luoghi di interesse e attività di svago quali cinema, pizzeria ecc.
- ✓ **Laboratorio di educazione ambientale:** sperimentazione, attraverso il "fare" e lo "stare insieme" di una concreta e migliore conoscenza del proprio sé, in relazione all'ambiente naturale e sociale, rafforzata dall'opportunità di fare esperienze gratificanti.
- ✓ **Laboratorio di sostegno didattico:** migliorare il livello di attenzione e di astrazione attraverso l'utilizzo di immagini associate a suoni e testi. Incrementare le capacità di autocontrollo attraverso l'uso di programmi con funzione di *problem solving*.
- ✓ **Corso di judo:** miglioramento dell'autonomia e dell'autostima; acquisizione di regole comportamentali sia nel gruppo che in altri contesti; miglioramento delle condotte motorie di base; conoscenza elementare della disciplina sportiva del judo; integrazione sociale.
- ✓ **Laboratorio "A tutta scena":** favorire la socializzazione e l'integrazione sociale, con particolare attenzione allo sviluppo di capacità relazionali e di comunicazione con le/i coetanee/i; favorire la scoperta e lo sviluppo delle potenzialità espressive.



- ✓ **Laboratorio movimento e musica:** fornire alle/i ragazze/i coinvolte/i la possibilità di una crescita aggregativa, espressiva e comunicativa con un approccio ludico e non costrittivo fondamentalmente focalizzato sul binomio movimento/musica.
- ✓ **Laboratorio “Orto sinergico”:** prevede attività pratiche all’aperto e in serra di semina, coltivazione e cura delle piante. Il laboratorio sollecita la collaborazione nel lavoro di gruppo e fornisce conoscenze tecniche di semina, coltivazione di diverse tipologie di vegetali, creazione di aiuole e coltivazione in vaso. Il laboratorio è realizzato in collaborazione con la Cooperativa sociale agricola Parsec Agri Cultura.
- ✓ **Laboratorio creativo:** attività di gruppo finalizzata all’acquisizione e al mantenimento delle capacità di relazione, rivolta a percorsi socio educativi e del “saper fare”.

È a disposizione del servizio un pulmino 9 posti per le attività di gruppo.

Il personale e l’organizzazione

Per l’organizzazione del servizio ci si avvale di:

- ✓ Operatrici/ori qualificate/i con esperienza nel settore.
- ✓ Uno staff di coordinamento, per la pianificazione e programmazione delle risorse umane e materiali.
- ✓ Una responsabile/coordinatrice di servizio per la gestione, la verifica del servizio e la cura dei rapporti con l’Ente pubblico.
- ✓ Una responsabile di area con funzioni di direzione, progettazione e di rappresentanza della Cooperativa nelle sedi istituzionali.

Al fine di garantire l’erogazione di un buon servizio ci si avvale sia di strumenti organizzativi, di coordinamento e supervisione, sia di



strumenti gestionali quali le riunioni di verifica degli interventi e delle schede relative alle varie fasi del progetto individuale dell'assistita/o.

L'équipe professionale partecipa alla progettazione degli interventi e ne condivide gli obiettivi.

L'operatrice/ore è tenuta/o al rispetto del Codice etico della Cooperativa e del Codice deontologico professionale.

Il Servizio è **certificato UNI EN ISO 9001:2015** che garantisce la qualità presente nelle procedure e nelle prestazioni messe in campo dalla Cooperativa per l'erogazione del servizio.

Orario del servizio

Gli interventi, dal lunedì alla domenica, hanno inizio alle h. 7:30 e terminano alle h. 20:30.

Municipio Roma III - Responsabile: Giuliana Martin

Piazza F. De Lucia 37 - Roma Tel. 06.88522853 Fax 06.9785177

Lu/Ve h.8:30/16:30 saish_saisa3@eurekaprimo.net

Municipio Roma I, XIII e XIV

Responsabile: Arianna Castellaneta

V.le di Valle Aurelia 105 - Roma Tel. 06.39721014 Fax 06.9785177

Lu/Ve h.8:30/16:30 servizidomiciliari@eurekaprimo.net



HCP (Home care premium)

Cos'è

È un servizio di assistenza rivolto alle persone non autosufficienti, dipendenti o ex dipendenti pubblici e ai loro familiari.

Ha l'obiettivo di intervenire nella loro sfera socio-assistenziale e prevenirne il decadimento cognitivo.

A chi si rivolge

Alle/i dipendenti pubblici e pensionate/i iscritte/i alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali, ai coniugi e conviventi (ex Legge 76/2016), ai parenti e affini di primo grado, individuate/i tra i soggetti maggiori o minori di età, disabili.

A gennaio 2023 i progetti individuali da noi erogati coinvolgono 9 utenti residenti nel Comune di Roma.

Come si richiede

Per accedere al servizio occorre fare richiesta all'Istituto Nazionale della Prevenzione Sociale (INPS), attraverso i seguenti canali:

- ✓ servizio online dedicato, tramite le proprie credenziali;
- ✓ *Contact center*, chiamando il numero 803 164 (gratuito da rete fissa) oppure 06 164 164 (da rete mobile), sempre utilizzando le proprie credenziali;
- ✓ patronati, inserendo il protocollo della DSU e gli estremi del verbale che certifica lo stato di invalidità.

Quanto dura

Il progetto è triennale. Al termine del triennio è necessario ripresentare la richiesta all'INPS.



Le attività

La Cooperativa realizza, nell'ambito del servizio, principalmente prestazioni integrative individuali di assistenza e sostegno alla persona. Le attività erogate spaziano dall'assistenza di base, al sostegno psicologico, all'organizzazione di attività rivolte all'acquisizione di autonomie e di integrazione sociale, in base alle esigenze dell'utente e alla sua disabilità, e al sostegno e sollievo del nucleo familiare:

- ✓ Assistenza e sostegno alla cura e igiene della persona
- ✓ Acquisto, preparazione e somministrazione pasti
- ✓ Organizzazione e supporto alle attività domestiche
- ✓ Accompagnamento e supporto nei luoghi di studio e di lavoro
- ✓ Accompagnamenti (terapie, visite mediche, a parenti e amici...)
- ✓ Attività per lo sviluppo delle autonomie sociali
- ✓ Accompagnamento e sostegno in attività socio-ricreative
- ✓ Partecipazione a iniziative a carattere ricreativo mirate alla crescita e alla socializzazione
- ✓ Escursioni e passeggiate in città o in località del territorio
- ✓ Segretariato sociale e disbrigo pratiche burocratiche
- ✓ Sollievo alla famiglia
- ✓ Sostegno psicologico e/o educativo

Per il progetto in corso (HCP 2022) la Cooperativa eroga il servizio in RTI (Raggruppamento temporaneo impresa) con le cooperative Le mille e una notte, Nuovi orizzonti, Percorsi zebrati.



Il personale e l'organizzazione

Per l'organizzazione del servizio ci si avvale di:

- ✓ Operatrici/ori qualificate/i con esperienza nel settore.
- ✓ Uno staff di coordinamento, per la pianificazione e programmazione delle risorse umane e materiali.
- ✓ Una responsabile/coordinatrice di servizio per la gestione, la verifica del servizio e la cura dei rapporti con l'Ente pubblico.

Al fine di garantire l'erogazione di un buon servizio ci si avvale sia di strumenti organizzativi, di coordinamento e supervisione, sia di strumenti gestionali.

L'operatrice/ore è tenuta/o al rispetto del Codice etico della Cooperativa e del Codice deontologico professionale.

Il Servizio è **certificato UNI EN ISO 9001:2015** che garantisce la qualità presente nelle procedure e nelle prestazioni messe in campo dalla Cooperativa per l'erogazione del servizio.

Orario del servizio

Gli interventi, dal lunedì al sabato, hanno inizio alle h. 7:30 e terminano alle h. 20:30.

Responsabile: Arianna Castellaneta

V.le di Valle Aurelia 105 - Roma Tel. 06.39721014 Fax 06.9785177

Lu/Ve h.8:30/16:30 serviziodomiciliari@eurekaprimo.net



“Dopo di noi” - Legge n. 112/2016

Cos'è

Il progetto *Dopo di noi*, introdotto dalla L. n.112/2016 (*Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare*) ha l'obiettivo di predisporre una rete di misure idonee a tutelare la vita delle persone con gravi disabilità che restano prive di sostegno familiare.

A chi si rivolge

A persone con disabilità grave riconosciuta ai sensi dell'art. 3 comma 3 della L. n. 104/1992, prive del sostegno familiare o con la prospettiva del venir meno del sostegno familiare.

A gennaio 2023, nel Municipio Roma III la Cooperativa segue 7 utenti con un progetto personalizzato.

Come si richiede

Le persone con disabilità e i loro rappresentanti legali possono presentare richiesta rispondendo agli avvisi pubblici emanati dagli Ambienti sovradistrettuali del territorio di residenza.

Le attività

- ✓ Percorsi programmati di accompagnamento per l'uscita dal nucleo familiare di origine.
- ✓ Interventi di supporto alla domiciliarità in apposite soluzioni alloggiative.
- ✓ Programmi di accrescimento della consapevolezza, di abilitazione e di sviluppo delle competenze per la gestione della vita quotidiana e per il raggiungimento del maggior livello di autonomia possibile.



Il personale e l'organizzazione

Nel III Municipio operano una responsabile coordinatrice, 5 operatori/ore e 1 educatrice/ore che accompagnano nei percorsi di uscita dal nucleo familiare 7 beneficiari/e.

Le strutture del servizio

Le attività vengono svolte in appartamenti di “civile abitazione” messi a disposizione del Municipio o afferenti al “patrimonio immobiliare solidale “ per le finalità della Legge n. 112/2016.

Nel Municipio Roma IX la Cooperativa gestisce il progetto Dopo di noi “Altra@autonomia“ in ATI con le Cooperative sociale “Le mille ed una notte” e “Obiettivo uomo”.

Municipio Roma III - Responsabile: Giuliana Martin

Piazza F. De Lucia 37 - Roma Tel. 06.88522853 - 348.7220111

Lu/Ve h.8:30/16:30 g.martin@eurekaprimo.org



Centro polivalente “Progetti di vita”

Cos'è

È un centro polivalente socio-educativo del Municipio Roma III Montesacro, gestito in ATI con le cooperative sociali “Le mille e una notte” (mandataria) e “Ambiente e lavoro”.

Vuole essere un *Centro aperto al territorio*, la cui comunità rappresenta l'oggetto di intervento più ampio.

Svolge le proprie attività attraverso un attento lavoro di *tutoring* e supervisione educativa, di concerto con le altre figure di riferimento della rete sociale: famiglie e servizi riabilitativi, educativi e sociali.

A chi si rivolge

Ad adulti con disabilità intellettive, comunicative, psico-motorie medio gravi e gravi, residenti nel Municipio Roma III.

Come si richiede

Può essere richiesto all'Ufficio assistenza persone disabili del Municipio Roma III.

Le attività

Laboratori di: autonomia, giardinaggio/orto, grafico/espressivo, sport integrato, creativi e di riciclo, giornalino, uscite sul territorio.

Il personale e l'organizzazione

Il Centro si avvale di una/o psicologa/o, educatrici/ori professionali, assistenti domiciliari e tecniche/i di laboratorio.

Orario del servizio

Il Centro è attivo dal lunedì al venerdì dalle h. 9:00 alle h. 13:00. Il lunedì, mercoledì e venerdì dalle h. 15:00 alle h. 18:00.



Servizio OEPAC - Per l'autonomia e l'inclusione scolastica delle alunne e degli alunni disabili

Cos'è

È un servizio di supporto all'inclusione scolastica, ha la finalità di garantire l'accesso al diritto allo studio ed è centrato sulla collaborazione tra l'operatore e il personale Scolastico per l'attuazione del PEI (Piano educativo individualizzato).

A chi si rivolge

Alle/gli alunne/i disabili in età evolutiva con certificazione ex L.104/1992 inserite/i nelle scuole dell'infanzia e dell'obbligo.
A gennaio 2023 seguiamo:

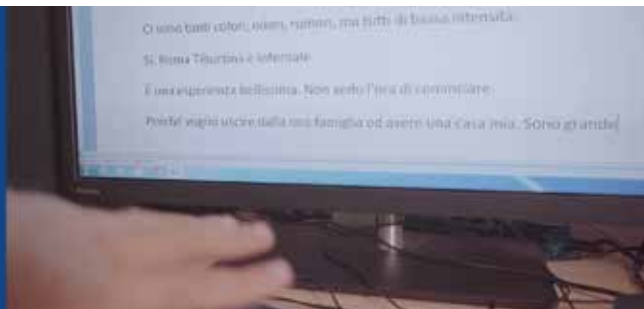
- ✓ n. 4 utenti nel Municipio Roma III
- ✓ n. 211 utenti nel Municipio Roma XIII
- ✓ n. 149 utenti nel Municipio Roma XIV

Come si richiede

La richiesta va inoltrata, tramite la scuola, al Municipio competente, previa valutazione dello specialista della ASL o dell'Ente accreditato, corredata da Certificato di integrazione scolastica e certificazione ex art.3 L.104/1992.

Le attività

Il Servizio prevede una serie di attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi dal PEI (aree autonomie, inclusione e comunicazione):



- ✓ Presa in carico dell'alunna/o e organizzazione degli interventi
- ✓ Partecipazione alla stesura del PEI
- ✓ Partecipazione dell'operatrice/ore alle attività esterne e ad attività laboratoriali integrate; a tal fine la Cooperativa può attivare i seguenti laboratori: educazione ambientale, Balyayoga, educazione alla pratica sportiva, fotografia, disegno e arti plastiche.
- ✓ Organizzazione delle sostituzioni del personale e affiancamenti propedeutici alla conoscenza dell'alunna/o.
- ✓ Eventuale attivazione, su richiesta delle famiglie, del servizio da remoto, in caso di didattica a distanza o didattica digitale integrata per cause legate all'emergenza COVID.
- ✓ Formazione e supervisione del personale.
- ✓ Monitoraggio e valutazione degli interventi svolti.
- ✓ *Focus group* per raccogliere osservazioni e suggerimenti.
- ✓ Ricerca sulla soddisfazione del/la cliente sul servizio erogato.
- ✓ Accoglienza, gestione e risoluzione dei reclami e disservizi

Il personale e l'organizzazione

Il servizio si avvale di una Responsabile-coordinatrice per l'organizzazione e monitoraggio degli interventi previsti dal PEI; di un/a Operatore/rice di coordinamento, per le attività di comunicazione, programmazione e gestione delle assenze del personale e relative sostituzioni; di operatrici/ori specializzate/i in possesso di titoli idonei (OEPAC, psicologhe/i, educatrici/ori professionali, tecniche/i dei servizi sociali).

Il Servizio è **certificato UNI EN ISO 9001:2015** e garantisce la qualità presente nelle procedure e nelle prestazioni messe in campo



dalla Cooperativa per l'erogazione del servizio.

Orario del servizio

Il servizio si svolge presso le scuole, dal lunedì al venerdì (anche il sabato ove previsto), all'interno dell'orario scolastico.

Responsabile: Roberta Torre (*Psicologa e Psicoterapeuta, esperta in disturbi specifici dell'apprendimento e bisogni educativi speciali*)

V.le di Valle Aurelia 105 - Roma Tel. 06.39030186 Fax 06.9785177
Lu/Ve h. 8:00/16:00

(nei giorni e orari di chiusura è attiva deviazione di chiamata su numero dedicato)

oeprac@eurekaprimo.org

Referente Municipio Roma III: M. Valentina Catalano

Piazza F. De Lucia 37 - Roma Tel. 06.88524644 Fax 06.9785177
Lu/Ve h.9:00/15:30 catalano@eurekaprimo.net



Assistenza specialistica nelle scuole superiori

Cos'è

È l'insieme di prestazioni finalizzate all'autonomia e all'integrazione sociale delle/gli adolescenti che frequentano le scuole di secondo grado, in temporanea o permanente limitazione della propria autonomia, e di aiuto alle loro famiglie. Il servizio è realizzato con la Regione Lazio.

Ha come finalità l'inserimento delle persone disabili e delle persone con BES e DSA nel contesto scolastico e nelle attività esterne alla scuola previste dal piano di studio.

A chi si rivolge

Agli/le studenti/esse disabili, con Bisogni educativi speciali (BES) e con Disturbi specifici di apprendimento (DSA) inseriti/e nelle Scuole superiori della Città metropolitana di Roma Capitale.

Come si richiede

Attraverso una richiesta della scuola alla Regione Lazio, supportata da quanto previsto dalle Linee guida annuali della Regione Lazio.

Quanto dura

Un anno scolastico (va rinnovata di anno in anno).

Le attività

L'operatrice/ore svolge attività di sostegno personale agli/le studenti/esse disabili, con BES e DSA, nelle attività di socializzazione e nell'acquisizione di capacità comunicative, volte all'integrazione e alla valorizzazione di abilità personali. Collabora con le/gli educatrici/ori per l'organizzazione e lo svolgimento di attività ludico/motorie e



Strategia WOCE (Scrittura per lo sviluppo della comunicazione) **Supporti di CAA (Comunicazione aumentativa alternativa)**

Cosa sono

Sono servizi di supporto alla comunicazione indirizzati agli/le studenti/esse che hanno difficoltà ad utilizzare i più comuni canali comunicativi, soprattutto il linguaggio orale e la scrittura.

CAA è un approccio che tende a creare opportunità di comunicazione anche attraverso tecniche, strategie e tecnologie.

WOCE è un insieme di strategie tese a supportare lo sviluppo cognitivo, sociale e la comunicazione.

A chi si rivolgono

A studenti/esse con disabilità iscritti/e alle Università Roma 3, Tor Vergata e La Sapienza; ale/gli alunne/i con disabilità inseriti nelle Scuole dell'obbligo e superiori della Città metropolitana di Roma Capitale.

A Gennaio 2023 sono seguiti 30 alunne/i, con supporti di CAA (presso scuole dell'infanzia comunale, scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado); e 70 alunne/i e studenti/esse con la strategia WOCE, presso le scuole superiori e le università.

Come si richiede

- ✓ **Università Roma 3:** il Servizio si richiede all' *Ufficio Studenti in situazione di disabilità*, Via Ostiense, 169 - 00154 Roma.
- ✓ **Università di Tor Vergata:** il servizio si richiede alla segreteria CARIS – Via del Politecnico,1 – 00133 Roma.
- ✓ **Università La Sapienza:** il servizio si richiede presso lo Sportel-



lo disabili di Uni Roma 1 - Settore Relazioni con studenti disabili e con DSA - Piazzale Aldo Moro, 5.

- ✓ **Scuole superiori:** gli Istituti chiedono i fondi per l'assistenza specialistica alla Regione Lazio con la presentazione di un progetto.
- ✓ **Scuole dell'infanzia e dell'obbligo:** le scuole possono richiedere i fondi per l'assistenza CAA alla Regione Lazio presentando il relativo progetto.

I servizi di Supporto alla comunicazione WOCE sono soggetti a supervisione del **Centro studi e ricerca in neuroriabilitazione CNAPP**, unico organo deputato alla formazione e supervisione della Strategia Woce del quale è depositario del marchio presso il Ministero dello sviluppo economico.

Quanto dura

Le prestazioni durano per l'intero anno scolastico o accademico.

Le attività

- ✓ Azioni per l'acquisizione delle abilità di indicazione intenzionale finalizzata anche alla comunicazione.
- ✓ Azioni di riabilitazione della programmazione dell'atto motorio volontario e dell'uso del gesto indicativo (*pointing*) quale modalità di condivisione alla radice dello scambio comunicativo.

Il personale e l'organizzazione

La Cooperativa mette a disposizione della scuola esclusivamente personale formato come assistente per il supporto alla comunicazione Strategia Woce e Assistenza CAA.

A gennaio 2023 sono impegnate/i negli interventi di supporto alla



comunicazione 47 operatrici/ori, coadiuvate/i da una responsabile/coordinatrice (con funzioni di raccordo con le scuole) e da un'operatrice di coordinamento che cura la pianificazione e programmazione delle risorse umane e materiali.

Ci si avvale inoltre di 6 supervisori del Centro studi e ricerca in neuro-riabilitazione CNAPP.

Il Servizio è **certificato UNI EN ISO 9001:2015** e garantisce la qualità presente nelle procedure e nelle prestazioni messe in campo della Cooperativa per l'erogazione del servizio.

Le strutture del servizio

I servizi si esplicano all'interno dei plessi scolastici e nelle sedi delle Università Roma 3, Tor Vergata e La Sapienza di Roma.

La formazione, gli aggiornamenti e le riunioni di sensibilizzazione si svolgono presso le sale formazione di Viale di Valle Aurelia n.105 e di Piazza F. De Lucia n.37 – Roma.

Orario del servizio

Il servizio è erogato durante le lezioni scolastiche, dal lunedì al sabato.

Responsabile: Stefania Mangolini

Piazza F. De Lucia 37 - Roma Tel. 06.88524644 Fax 06.9785177

Lu/Ve h. 9:00/16:00 integrazione@eurekaprimo.net

Responsabile: Marzia Andriani

V.le di Valle Aurelia 105 - Roma Tel. 06.39030186 Fax 06.9785177

Lu/Ve h. 9:00/15:30 oeprac@eurekaprimo.net



Servizio di assistenza e integrazione sociale a favore della persona anziana

Cos'è

È un servizio di assistenza a domicilio, al fine di migliorare la qualità della vita e favorire la permanenza della persona anziana nel proprio ambiente, attraverso lo sviluppo e la conservazione dell'autosufficienza, dell'autonomia e dell'interazione con la rete familiare e sociale.

A chi si rivolge

Alle persone anziane (donne oltre i 60 anni e uomini oltre i 65) residenti sul territorio, sole o inserite nel nucleo familiare, che si trovano in condizione di temporanea o permanente limitazione della propria autonomia.

A gennaio 2021 i progetti individuali da noi erogati coinvolgono:

- ✓ 3 utenti nel Municipio Roma I
- ✓ 15 utenti nel Municipio Roma III
- ✓ 18 utenti nel Municipio Roma XIII
- ✓ 5 utenti nel Municipio Roma XIV

Come si richiede

Per accedere al servizio occorre farne richiesta al Servizio sociale del Municipio di residenza.

Quanto dura

Il progetto individuale è, solitamente, a tempo indeterminato ed è rinnovato ogni anno. Solo in casi specifici viene organizzato un servizio con carattere di temporaneità.



Le attività

Le attività di assistenza alla persona e di socializzazione, di seguito descritte, si realizzano all'interno di una relazione umana significativa e hanno come obiettivo la valorizzazione delle autonomie personali, coerentemente con lo status della persona.

- ✓ Cura e igiene personale
- ✓ Acquisto, preparazione e somministrazione pasti
- ✓ Spesa e cura della casa
- ✓ Accompagnamento (visite mediche, visite a parenti e amici ecc.)
- ✓ Piccola manutenzione
- ✓ Disbrigo pratiche
- ✓ Segretariato sociale
- ✓ Accompagnamento con mezzi pubblici e/o dell'utente
- ✓ Pronto intervento sociale
- ✓ Segretariato sociale
- ✓ Educazione alla salute
- ✓ Attivazione rete territoriale

Le attività garantiscono alle persone anziane pari opportunità rispetto agli altri cittadini. L'approccio metodologico all'ideazione e alla loro organizzazione, è quello della progettazione partecipata.

Il personale e l'organizzazione

Per l'organizzazione del servizio ci si avvale di:

- ✓ Operatrici/ori qualificate/i con esperienza nel settore.
- ✓ Una coordinatrice, per la pianificazione e programmazione delle risorse umani e materiali.



- ✓ Una responsabile/coordinatrice del servizio, per la gestione, verifica del servizio e la cura dei rapporti con l'Ente pubblico.
- ✓ Una responsabile di area con funzioni di direzione, progettazione e di rappresentanza della Cooperativa nelle sedi istituzionali.

Orario del servizio

Gli interventi sono erogati dal lunedì al sabato, dalle h. 7:30 alle h. 20:30.

Municipio Roma III - Responsabile: Giuliana Martin

P.za F. De Lucia, 37 - Roma Tel. 06.88522853 Fax 06.9785177

Lu/Ve h.8:30/16:30 saish_saisa3@eurekaprimo.net

Municipi Roma I, XIII e XIV

Responsabile: Arianna Castellaneta

V.le di Valle Aurelia 105 - Roma Tel. 06.39721014 Fax 06.9785177

Lu/Ve h.8:30/16:30 servizidomiciliari@eurekaprimo.net



Area minori e famiglia

Servizio per l'integrazione e il sostegno dei minori in famiglia

Cos'è

È un servizio di sostegno alle famiglie con minori che si trovano in situazioni di difficoltà sociale. Si configura come un sistema di interventi a carattere psico-socio-educativo, mirato alla tutela del ben/essere materiale e relazionale del/la minore.

Il servizio è erogato dalla Cooperativa sociale Eureka I Onlus in collaborazione con i servizi sociali municipali, con il Servizio materno infantile, i consultori, il Dipartimento di salute mentale della ASL Roma1 e con le scuole del territorio.

A chi si rivolge

Ai nuclei familiari con minori di età, che si trovano ad affrontare difficoltà, periodi di crisi, cambiamenti e nuovi progetti. Gli interventi educativi sono individuali e di gruppo.

A gennaio 2023 i progetti educativi erogati coinvolgono n. 46 minori.

Come si richiede

Può essere richiesto dalla famiglia al Servizio sociale del Municipio di residenza, o da quest'ultimo proposto alla famiglia.

Quanto dura

Il tempo necessario, stabilito dal progetto, per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.



Le attività

Si tratta di un insieme di interventi differenziati e flessibili, definiti sulla base dei bisogni delle/gli utenti e delle risorse locali disponibili, che definiscono il progetto d'intervento. Gli interventi educativi sono volti alla valorizzazione delle potenzialità individuali e familiari e sono finalizzati a favorire e migliorare l'autonomia personale e sociale.

✓ **Sostegno educativo alle/i minori**

Accompagnamento alle esperienze di crescita, alle opportunità di socializzazione, facilitando l'accesso a una rete di rapporti esterni alla famiglia.

✓ **Sostegno educativo al nucleo familiare**

Orientato alla valorizzazione delle competenze educative e a promuovere il cambiamento degli stili relazionali e organizzativi del nucleo familiare, attraverso colloqui individuali e/o di gruppo con genitori/figli/i.

✓ **Consulenza psicologica ai genitori**

Orientata alla comprensione e alla definizione del problema ed eventuale orientamento verso servizi di livello superiore.

✓ **Assistenza domiciliare all'infanzia**

Sostegno alla relazione genitori-bambina/o nelle sue funzioni primarie di accudimento e protezione necessarie al sano sviluppo cognitivo e affettivo del/la bambino/a.

✓ **Sostegno scolastico**

Finalizzato a migliorare la motivazione allo studio e all'acquisizione di un metodo personale, in stretta collaborazione con la scuola.

✓ **Inserimento formativo e al lavoro**

Accompagna e facilita la/il ragazza/o nel percorso formativo e/o d'inserimento lavorativo, la/o sostiene nei momenti di difficoltà.



✓ **Attività culturali e ludiche**

Favoriscono la partecipazione alla vita sociale e culturale del/la minore per una più armonica crescita personale. Le/i ragazze/i possono partecipare a un insieme di attività: visione di film e spettacoli teatrali, laboratori artistici, esplorazioni urbane, campeggio.

Il personale e l'organizzazione

Per l'organizzazione del servizio ci si avvale di:

- ✓ Responsabile di area, con funzioni di programmazione e valutazione del servizio.
- ✓ Coordinatrice/Responsabile: collabora con i Servizi socio-sanitari territoriali alla definizione, monitoraggio e verifica dei progetti individuali.
Coordina e supervisiona il lavoro delle/gli operatrici/ori.
- ✓ Educatrici/ori professionali e psicologi/he con esperienza nel campo dell'infanzia e dell'adolescenza.
- ✓ Psicologi/he per la consulenza psicologica ai genitori e per la supervisione delle/gli operatrici/ori.
- ✓ Assistenti all'infanzia.
- ✓ Esperte/i nella conduzione di laboratori.

Al fine di garantire l'erogazione di un buon servizio ci si avvale sia di strumenti organizzativi, di coordinamento e supervisione sia di strumenti gestionali, per il monitoraggio e la valutazione del servizio.

Il Servizio è **certificato** dal **Modello Saqs** (Sistema attivo della qualità sociale) e dalla **certificazione UNI EN ISO 9001:2015**, che



garantiscono la qualità presente nelle procedure e nelle prestazioni messe in campo dalla Cooperativa per l'erogazione del servizio.

Le strutture del servizio

La Cooperativa sociale Eureka I Onlus per la gestione del servizio si avvale di una sede conforme alla normativa vigente in materia di sicurezza e accessibile all/i portatrici/ori di handicap.

Il Servizio dispone inoltre di un pulmino per la realizzazione delle attività di gruppo.

Orario del servizio

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle h. 8:00 alle h. 20:00.

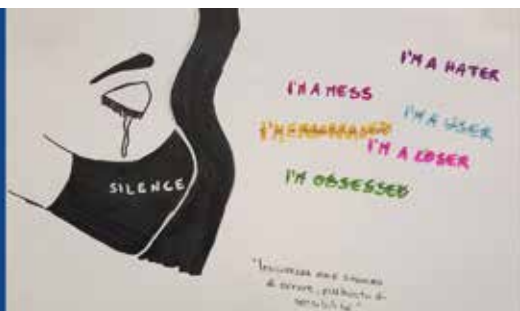
Le attività di gruppo si svolgono anche il sabato.

L'orario dell'intervento è definito nel progetto personale concordato tra il Servizio sociale municipale, la Cooperativa e la famiglie e/o la/il minore assistita/o.

Responsabile: Mariangela Costa

V.le di Valle Aurelia 105 - Roma Tel. 06.39728238 Fax 06.9785177

Lu/ve h. 10/16 sismif@eurekaprimo.net



Spazio famiglie

Cos'è

È uno spazio che offre servizi e interventi di carattere socio-educativo funzionali al sostegno e/o al recupero delle competenze genitoriali nei momenti di crisi evolutiva del sistema famiglia o in conseguenza di eventuali traumi. Offre inoltre supporto diretto alle/i minori nei loro contesti di vita. L'obiettivo ultimo è il ben/essere materiale e relazionale di bambine/i e adolescenti.

A chi si rivolge

A nuclei familiari con figli/e, coppie adottive o aspiranti tali, coppie in fase di separazione, nuclei familiari che necessitano di supporto per la realizzazione di incontri protetti disposti dall'Autorità Giudiziaria e dai servizi socio-sanitari del territorio.

Le attività

Consulenza educativa e sostegno alla genitorialità. Educativa domiciliare. Interventi socio-educativi per minori nell'ambito del contesto familiare. Incontri di sostegno e gruppi per coppie adottive. "Spazio neutro" per incontri protetti. Mediazione familiare. Consulenza legale familiare.

Referenti: Mariangela Costa - Silvia Rossi

V.le di Valle Aurelia 105 - Lu/Ve h. 16/20

Tel. 338.4166203 - 338.8039237

spaziofamiglie@eurekaprimo.net



Segretariato sociale - PUA

Cos'è

È un servizio pubblico del Municipio Roma I Centro. Fornisce un'accoglienza adeguata e professionale alle/i cittadine/i, un'informazione semplificata ed esauriente che faciliti l'accesso ai servizi e alle prestazioni sociali e socio-sanitarie. Contribuisce all'implementazione della rete territoriale fungendo anche da organo di ricerca e divulgazione di informazioni e opportunità sul territorio. È in collegamento diretto e continuo con il Servizio Sociale municipale, il Distretto I della ASL Roma1 e con le risorse territoriali pubbliche e del Privato sociale.

A chi si rivolge

I/le destinatari/e del servizio sono i/le residenti del Municipio I Centro, e le/gli operatrici/ori dei servizi territoriali pubblici e privati.

Come si richiede

La persona accede al servizio attraverso tre differenti punti di accesso:

- ✓ **Casa della salute: Via Frà Albenzio 10 - Via Roma Libera 76**
Garantiscono la semplificazione dell'accesso ai servizi, in particolare per le persone con vulnerabilità socio-sanitaria, favorendo la presa in carico e la gestione anche dei casi che hanno una maggiore complessità e presentano un'importante fragilità socio-sanitaria.
- ✓ **Sede municipale Via Petroselli 50**
Risponde alle domande di servizi sociali, di tipo prettamente amministrativo, che i cittadini rivolgono al Municipio.



Le attività

Il servizio offre informazioni e orientamento ai servizi sociali e socio-sanitari presenti nel territorio municipale.

Attraverso colloqui di approfondimento, si possono espletare le istruttorie per richiedere:

- Servizi di assistenza domiciliare e assistenza leggera o flessibile, interventi residenziali e semiresidenziali a gestione integrata e compartecipata.
- Reddito di cittadinanza (RDC) o qualsiasi altra misura di politica attiva del lavoro (e/o contrasto alla povertà e/o di contrasto all'esclusione sociale) venga individuata.
- Istanza di attestazione di prima analisi ai fini dell'iscrizione anagrafica in Via Modesta Valenti.
- Agevolazioni tariffarie, soggiorni e servizi estivi, richieste di contrassegno e posto personalizzato per disabili.
- Invio ai servizi sociali e sanitari competenti di secondo livello per la presa in carico, corredato da una approfondita analisi e decodifica della domanda.

Il personale e l'organizzazione

Il servizio è gestito in RTI (Raggruppamento temporaneo impresa) con la Coop. sociale Cotrad e si avvale di personale qualificato: assistenti sociali e operatrici/ori di sportello.

Referente: Antonia Sabato

V.le di Valle Aurelia 105 - Tel. 06.39728238 Fax. 06.9785177 - Lu/Ve h. 10/16

info@eurekaprimo.net



Sportello sociale

Informazione e orientamento
ai Servizi socio-sanitari ed educativi



Cos'è

Lo Sportello sociale, aperto dal 2002 nel Municipio XIII, offre gratuitamente informazione e orientamento ai servizi territoriali e cittadini, sia pubblici che privati; attività di segretariato sociale, informazioni e orientamento al lavoro, compilazione curriculum. Svolge inoltre il ruolo di Osservatorio dei bisogni educativi.

A chi si rivolge

È aperto a tutte e tutti, in particolare a studenti/esse e famiglie, alle/ agli insegnanti e operatrici/ori socio-sanitari.

Come si richiede

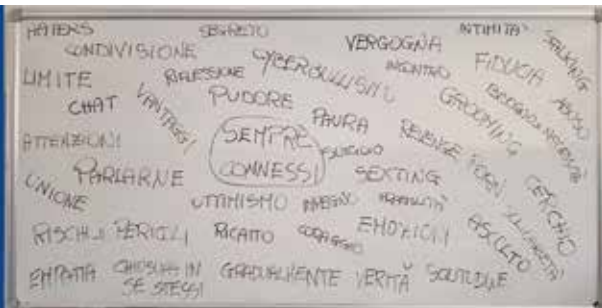
L'accesso al servizio può avvenire direttamente recandosi presso il Centro, telefonicamente o via e-mail.

Il personale

Operatrice di sportello con qualifica di Assistente sociale.

Referente: Erika Testa

V.le di Valle Aurelia 105 - Tel. 06.39745600 - Lunedì h. 14:00/16:30
sportello@eurekaprimo.org



I ragazzi del muretto

È un centro di aggregazione giovanile (CAG) finanziato dal Municipio IX di Roma Capitale, e gestito in RTI (Raggruppamento temporaneo impresa) con Arci Solidarietà Onlus.

Un posto nel cuore di Spinaceto dove le/i ragazze/i (dagli 11 ai 18 anni) possono studiare ed esprimersi attraverso le attività ludico ricreative realizzate dal centro: aiuto compiti, *free wifi*, lettura, uso consapevole del web, giochi.

Il centro offre inoltre laboratori di diverso tipo, organizzati in maniera partecipata con i ragazzi e le ragazze che frequentano il centro.

Il CAG “Ragazzi del muretto” si trova a Roma, in Via Carlo Avolio 60.

Start

È un intervento che promuove la partecipazione alla vita sociale di bambine/i e ragazze/i, offrendo opportunità di socializzazione e aggregazione. Sono previste attività di educativa di strada per favorire il coinvolgimento di minori e famiglie; collaborazioni con realtà esterne che promuovono il protagonismo giovanile attraverso attività artistiche e sportive. Si rivolge a minori di età tra i 5 e i 16 anni (con possibile coinvolgimento di sorelle e fratelli di 3 e 4 anni), residenti o domiciliate/i nel Municipio Roma IX EUR.

L'intervento è gestito in RTI con Arci Solidarietà Onlus e finanziato dal Municipio Roma IX EUR (Fondi L. n.285/97).

Referente: Carla Bartolucci

Viale di Valle Aurelia, 105 - Roma Tel. 06.6290219

Lu/ve h. 10/16 project@eurekaprimo.net



Laboratori scolastici

Ogni anno la Cooperativa realizza presso gli istituti scolastici (Scuola primaria e secondaria di I e II grado) laboratori di classe che affrontano tematiche concordate con la scuola, in base all'esigenze della classe. I laboratori sono finalizzati a:

- ✓ promuovere il protagonismo delle/gli adolescenti stimolando le loro risorse e potenzialità e attivando percorsi di partecipazione attiva;
- ✓ favorire la relazione positiva con l'altra/o e stimolare la capacità di guardare la realtà da angolazioni diverse e, per questo, arricchenti;
- ✓ sviluppare il senso di appartenenza alla comunità scolastica e la consapevolezza delle norme che regolano la vita sociale.

Ciascun laboratorio coinvolge un'intera classe e, in genere, prevede 5/6 incontri settimanali della durata di circa due ore. Le attività laboratoriali utilizzano metodologie attive (*brainstorming*, giochi interattivi, *circle time*, simulate) volte a favorire la partecipazione attiva e diretta delle/i destinatari. A Gennaio 2023 sono attivi i laboratori:

- ✓ **Sempre connessi** - La conoscenza della rete come risorsa formativa e la comprensione dei suoi principali rischi. Il laboratorio è finalizzato a rafforzare la consapevolezza sulle conseguenze di un uso scorretto della rete e il senso critico.
- ✓ **Le parole hanno un peso** - L'importanza di riconoscere il valore e il peso che hanno le parole nelle relazioni quotidiane e nei vari contesti di vita. Finalizzato a promuovere l'assunzione di comportamenti corretti, rispettosi di sé e degli altri.
- ✓ **Laboratori espressivi di Arteterapia** - Attraverso le tecniche artistiche (pittura, disegno, foto, musica, teatro, danza e scrittura) si favorisce l'esplorazione-costruzione di modalità diverse di raccontarsi, esprimere le proprie emozioni e relazionarsi.



I rapporti con il territorio

La Cooperativa, lavorando nel settore sociale ha fatto la scelta di operare in sinergia con associazioni, gruppi di volontariato, aggregazioni spontanee di cittadine/i e altre cooperative sociali del territorio, allo scopo di creare una *rete di risorse* per l'aiuto e il sostegno alla persona.

La *rete* è un insieme di persone e strutture che si conoscono, condividono valori e perseguono obiettivi comuni. La presenza di un lavoro di rete migliora le caratteristiche e la qualità del servizio erogato. Sviluppare rapporti con il territorio significa conoscerlo e valorizzarlo, partendo dai problemi che lo abitano.

Per favorire il coinvolgimento di nuove risorse la Cooperativa si rende sempre più visibile e accessibile, attraverso:

- ✓ Lo **Sportello sociale**, a cui rivolgersi per avere le informazioni sui vari servizi e sulle opportunità offerte dal territorio.
- ✓ La pubblicazione e divulgazione di materiale illustrativo ed informativo.
- ✓ La presenza on line con il sito www.eurekaprimo.org.
- ✓ L'organizzazione di convegni, seminari e giornate di formazione su temi inerenti le proprie attività.



Sistema interno di valutazione di qualità dei servizi

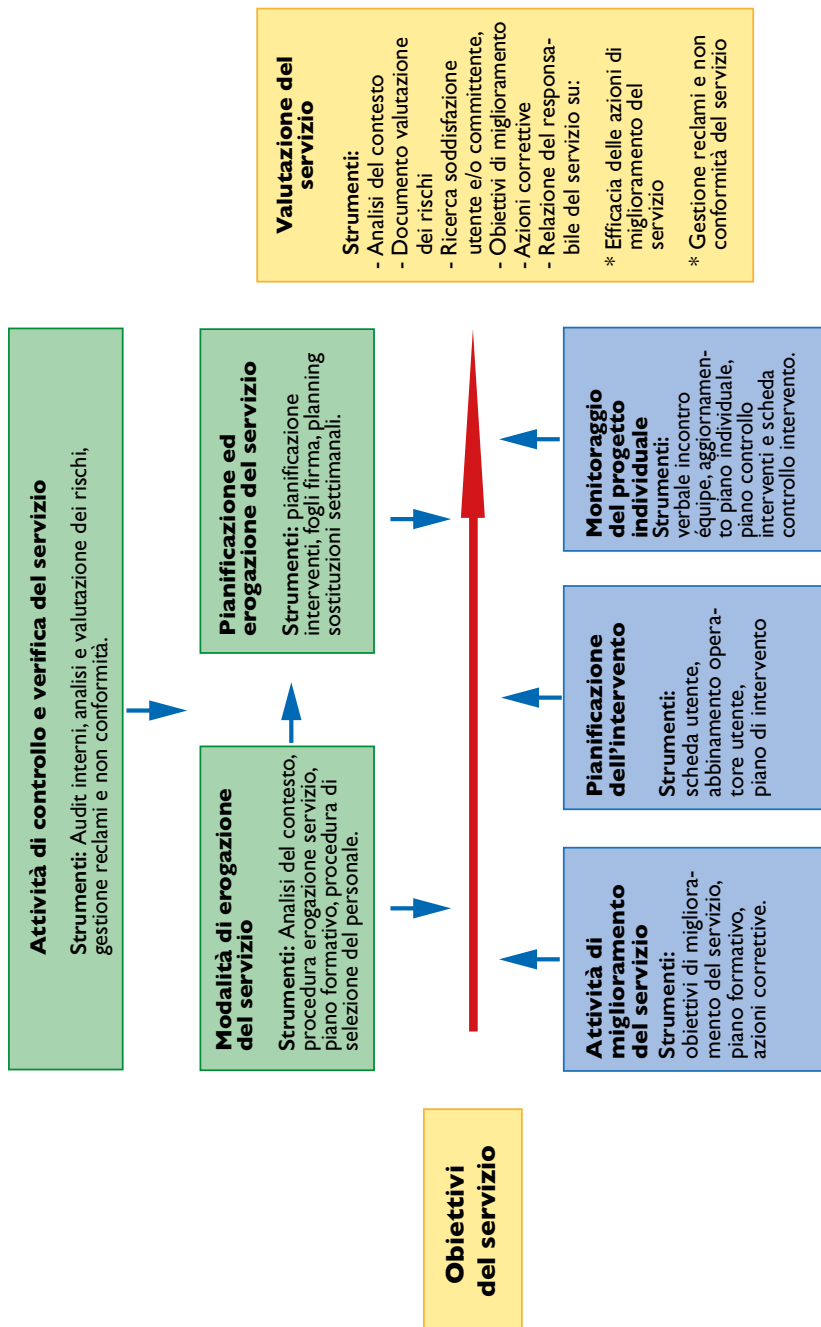
La **qualità** del servizio investe direttamente la qualità della vita delle/gli utenti e delle loro famiglie.

Per affrontare questo tema la Cooperativa sociale Eureka I Onlus ha scelto di operare prioritariamente nella direzione del *coinvolgimento attivo degli stakeholder* (soggetti coinvolti) in percorsi di lavoro centrati sull'*apprendimento organizzativo* e mirati al *miglioramento continuo*. Fondamentale nella gestione e costruzione dei processi propri della attività di valutazione è la risorsa "*informazione*", intesa come riduzione dell'incertezza, della non conoscenza o della errata conoscenza. Per la gestione del proprio flusso informativo la Cooperativa si avvale dell'applicazione web per cooperative sociali "*Gecos*", che è il risultato di un progetto di collaborazione tra importanti realtà del privato sociale e il team dell'impresa *Sixs* (Soluzioni informatiche per il sociale). In quest'ambito mette a disposizione della committenza sistemi in grado di generare un "giacimento informativo" da cui attingere per ottenere prodotti conoscitivi (come la relazione sociale periodica sullo stato delle erogazioni degli interventi, indicatori socio-statistici di governo dei processi, analisi qualitative/valutative su specifiche criticità, banche dati informatizzate, ecc.) funzionali alla gestione dei processi e all'assunzione di decisioni "consapevoli" sia a livello del singolo progetto che del servizio nel suo complesso.

La Cooperativa sociale Eureka I Onlus dal 2006 è certificata nel rispetto delle **UNI EN ISO 9001:2015** per i servizi di assistenza domiciliare, rivolta alle persone disabili e ai minori, e per servizi di integrazione scolastica.



Sistema attivo della qualità sociale



Attività di controllo e verifica del servizio

Strumenti: Audit interni, analisi e valutazione dei rischi, gestione reclami e non conformità.

Modalità di erogazione del servizio

Strumenti: Analisi del contesto, procedura erogazione servizio, piano formativo, procedura di selezione del personale.

Pianificazione ed erogazione del servizio

Strumenti: pianificazione interventi, fogli firma, planning sostituzioni settimanali.

Attività di miglioramento del servizio

Strumenti: obiettivi di miglioramento del servizio, piano formativo, azioni correttive.

Pianificazione dell'intervento

Strumenti: scheda utente, abbinamento operatore utente, piano di intervento

Monitoraggio del progetto individuale

Strumenti: verbale incontro équipe, aggiornamento piano individuale, piano controllo interventi e scheda controllo intervento.

Valutazione del servizio

Strumenti:

- Analisi del contesto
- Documento valutazione dei rischi
- Ricerca soddisfazione utente e/o committente,
- Obiettivi di miglioramento
- Azioni correttive
- Relazione del responsabile del servizio su:

* Efficacia delle azioni di miglioramento del servizio

* Gestione reclami e non conformità del servizio



CISQ is a member of



The International Certification Network
www.iqnet-certification.com

CERTIFICATO

Certificato / Certificate n° 83766

Si certifica che il sistema di gestione per la qualità di
We hereby certify that the quality management system operated by

Cooperativa Sociale Eureka I Onlus

Sede legale / Registered office

Viale di Valle Aurelia, 105 - 00167 ROMA (RM)

Unità operative / Operative units

Viale di Valle Aurelia, 105 - 00167 ROMA (RM)

P.zza Fernando De Lucia, 37 - 00139 ROMA (RM)

È conforme alla norma / It is in compliance with the standard

UNI EN ISO 9001:2015
ISO 9001:2015

Per le seguenti attività / For the following activities

**Progettazione ed erogazione dei servizi socio – sanitari – assistenziali educativi:
assistenza domiciliare a disabili, anziani e minori;
integrazione scolastica per minori e adulti presso istituti scolastici di ogni ordine
grado e università; Sostegno alla genitorialità.**

**Planning and provision of social, health and educational services:
home care for the disabled, the elderly and minors;
school integration for minors and adults at schools of all levels and universities;
Parenting support.**

IAF 38

L'uso e la validità del presente certificato sono soggetti al rispetto del regolamento CSQA di riferimento.
The use and the validity of the certificate shall satisfy the requirements of the relevant CSQA rules.

Prima emissione da altro OdC

First issue by other CB
28/06/2006

Certificata da CSQA dal

Certified by CSQA since
29/03/2024

Emissione corrente

Current issue
03/06/2024

Scadenza

Expiring date
13/06/2027

L'Amministratore Delegato
The Chief Executive Officer
Dr. Pietro Bonato

CSQA Certificazioni S.r.l. – via S. Gaetano 74 36016 Thiene (VI)
www.csqa.it



SGQ n° 614A

Membro degli Accordi di Mutuo
Riconoscimento EA, IAF e IAC
Signatory of EA, IAF and IAC
Mutual Recognition Agreements



www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di
Certificazione dei sistemi di gestione aziendale. CISQ
is the Italian Federation of management system
Certification Bodies.



Building
trust
together.

Certificate

CISQ / CSQA has issued an IQNET recognized certificate that the organization:

Cooperativa Sociale Eureka | Onlus

Viale di Valle Aurelia, 105 - 00167 ROMA (RM), ITALY

in the following operative units

Viale di Valle Aurelia, 105 - 00167 ROMA (RM), ITALY

P.zza Fernando De Lucia, 37 - 00139 ROMA (RM), ITALY

has implemented and maintains a
Quality Management System

for the following scope:

Planning and provision of social, health and educational services:

home care for the disabled, the elderly and minors;

school integration for minors and adults at schools of all levels and universities;

Parenting support.

which fulfils the requirements of the following:

ISO 9001:2015

Issued on: **2024/06/03**
First issued on: **2024/03/29**
Expires on: **2027/06/13**

Registration Number: **IT - 144624- 83766**


Alex Stoichitoiu
President of IQNET


Mario Romersi
President of CISQ



This attestation is directly linked to the IQNET Member's original certificate and shall not be used as a stand-alone document.

IQNET Members*:

AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISO Italy CQC China CGM China COS Czech Republic
Cro Cert Croatia DOS Holding GmbH Germany EAGLE Certification Group USA FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC
Colombia ICS Bosnia and Herzegovina Inspecta Sertifiointi Oy Finland INTECO Costa Rica IRAM Argentina JOA Japan KPO Korea
LSQA Uruguay MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland NYCE-SICE Mexico PCBC Poland Quality Austria
Austria SII Israel SIO Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SGS Switzerland SRAC Romania TSE Turkey YUGOS Serbia

* The list of IQNET Members is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

Misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo

La Cooperativa sociale Eureka I Onlus, da sempre impegnata nelle tematiche di genere, ha completato con successo il processo avviato dal Dipartimento delle pari opportunità per ottenere la **Certificazione per la Parità di genere (Norma di riferimento UNI PdR 125:2022)**.

Attraverso l'impegno costante, ha elaborato una Politica aziendale dettagliata e inclusiva, delineando chiaramente i principi fondamentali e gli obiettivi per assicurare un ambiente lavorativo equo e privo di discriminazioni di genere.

È stato adottato e ratificato il **Protocollo di prevenzione e trattamento delle molestie**, un impegno concreto nel contrastare qualsiasi forma di comportamento inappropriato o discriminatorio all'interno del contesto lavorativo.

A supporto di tali iniziative, la Cooperativa ha istituito il **Comitato guida per la parità di genere**, organo dedicato al monitoraggio attivo e alla supervisione delle azioni intraprese, che garantisce un'efficace implementazione delle politiche e una risposta tempestiva a eventuali violazioni o criticità riscontrate.



CISQ is a member of



The International Certification Network
www.iqnet-certification.com

CERTIFICATO

Certificato / Certificate n° 83359

Si certifica che il sistema di gestione per la parità di genere di
We hereby certify that the gender equality management system operated by

Cooperativa Sociale Eureka I Onlus

Sede legale / Registered office

Viale di Valle Aurelia, 105 – 00167 ROMA (RM)

Unità operative / Operative units

P.zza Fernando De Lucia, 37 – 00167 ROMA (RM)
Viale di Valle Aurelia, 105 – 00139 ROMA (RM)

È conforme alla norma / Is in compliance with the standard

UNI/PdR 125:2022

Per le seguenti attività / For the following activities

**Misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo
relativamente alle seguenti attività: progettazione ed erogazione dei
servizi socio sanitari assistenziali ed educativi;
servizi semi residenziali ed assistenza domiciliare a disabili,
anziani e minori; integrazione scolastica per minori e adulti;
sportelli di segretariato sociale ed accoglienza.**

L'uso e la validità del presente certificato sono soggetti al rispetto del regolamento CSQA di riferimento.
The use and the validity of the certificate shall satisfy the requirements of the relevant CSQA rules.

Prima emissione
First Issue
29/03/2024

Emissione corrente
Current Issue
29/03/2024

Scadenza
Expiring Date
28/03/2027

L'Amministratore Delegato
The Chief Executive Officer
Dr. Pietro Bonato

CSQA Certificazioni S.r.l. – via S. Gaetano 74 36016 Thiene (VI)
www.csqa.it



SIQ N° 6144
Membro degli Accordi di Mutual
Riconoscimento EA, IAF e IAC
Signatory of EA, IAF and IAC
Mutual Recognition Agreements



www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di
Certificazione dei sistemi di gestione aziendale. CISQ
is the Italian Federation of management system
Certification Bodies.

CSQA Certificazioni Srl Via San Gaetano, 74 - 36016 THIENE (VI) - ITALIA Tel 0445 313011 - Fax 0445 313070 email: csqa@csqa.it - web: www.csqa.it p.va 02603680246		ITA DCE_SISTEMI	REV: 10 - 05/10/2012
		Frontoni Rosa	File 92558
		pagina 1 di 1	

DELIBERA DI CERTIFICAZIONE
CERTIFICATION ACT

Il Comitato Esecutivo di Certificazione del 29/03/2024
The Technical Certification Committee of

Visti: Contratto, RCD, RTC, RTP, Documenti dell'audit e eventuali documenti aziendali
Seen: Contract, RCD, RTC, Audit documents and company documents (if needed)

DELIBERA Il Rilascio

DECIDES

del Certificato di conformità n° **83399**
of the Conformity Certificate No.

alla norma / documento di riferimento **UNI PdR 125: 2022 - Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere**
to the reference standard / Technical Document

Relativo al Sistema di Gestione / Prodotto / Servizio dell'Organizzazione
Concerning the Management System / Product / Service of the Company

Coop.va Sociale Eureka I Onlus
Viale di Valle Aurelia,105 - 00167 ROMA(RM)

Per le seguenti Unità Operative

For the following Operative Units

P.zza Fernando De Lucia, 37 - 00139 ROMA
Viale di Valle Aurelia,105 - 00167 ROMA

Per i seguenti tipi di Prodotti / Processi / Servizi

Concerning the following kinds of Products / Processes / Services

Misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo relativamente alle seguenti attività: progettazione ed erogazione dei servizi socio sanitari assistenziali ed educativi; servizi semi residenziali ed assistenza domiciliare a disabili, anziani e minori; integrazione scolastica per minori e adulti; sportelli di segretariato sociale ed accoglienza.

e l'approvazione del seguente Piano di Sorveglianza

and the approval of the following Surveillance Plan

VERIFICHE ISPETTIVE Audits	PROVE / ANALISI Tests/analyses
SA1 Marzo 2025	
SA2 Marzo 2026	
RIN entro il 28/03/2027	

Note
Notes

Membro del CEC (qualificato sulla norma)

CEC member (competent on the standard)

Munari Alessandro



Positivo [] Negativo
Positive Negative



Coop. Sociale Eureka I Onlus
Viale di Valle Aurelia 105
00167 - Roma
Tel. 06.6290219 Fax 06.9785177

www.eurekaprimo.org
info@eurekaprimo.net

