



Cooperativa Sociale ONLUS  
Via Domenico Silveri 30  
00165 Roma  
Telefono 06-89670786  
fax: 06-233299767

## Carta Dei Servizi

# Tutti giù per Terra ONLUS

## **Premessa**

La Carta dei Servizi è il principale strumento che la cooperativa sociale “Tutti giu’ per terra” ONLUS adotta per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione e sulle modalità di accesso e di intervento agli stessi.

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

La carta dei servizi rappresenta quindi l'impegno della Cooperativa a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano.

## **Indice dei contenuti:**

### **Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa**

Mission

Vision

### **Descrizione e informazione sui settori d'intervento**

Disabilità

Minori

Consulenze e Formazione

### **Descrizione e informazione sui servizi offerti**

Interventi individuali

Interventi di sostegno al gruppo familiare

Attività di gruppo

Attività di laboratorio

Segretariato sociale

Accompagnamento e commissioni

Interventi più specializzati (Consulenze, Formazione e Sensibilizzazione)

Servizi aggiuntivi

## Criteria di erogazione e qualità dei servizi

Standard di qualità dei servizi erogati

Procedure di valutazione della qualità del servizio

Comunicazioni

Allegato 1

Allegato 2

Impegni e programmi di miglioramento

## **Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa**

La TUTTI GIU' PER TERRA, è una cooperativa sociale senza fine di lucro (ONLUS), nata nel 1998 a Roma, su iniziativa di alcuni specialisti nel settore dell'assistenza ai bambini con disturbi relazionali e della comunicazione, al fine di promuovere e coordinare le attività di supporto qualificato alle necessità dei bambini, degli adulti e dei loro familiari.

Le attività realizzate rispondono in particolare alle esigenze del Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale della persona con Handicap (S.A.I.S.H.) e del Servizio di Integrazione Sociale del Minore in Famiglia (S.I.S.M.I.F.).

L'idea iniziale, perseguita e sviluppata in questi anni, è di andare ad operare, insieme alle istituzioni pubbliche e alle iniziative private attive nel settore, con lo scopo di promuovere nuove iniziative terapeutiche, sviluppate con l'esperienza e la stretta collaborazione internazionale dei principali specialisti di settore, per rispondere al bisogno fondamentale dei nostri utenti: migliorare la loro qualità della vita e offrire sostegno e sollievo anche al nucleo familiare.

La Cooperativa, in questi anni, ha posto grande attenzione sulla centralità della persona e dei suoi familiari come soggetti attivi, promuovendo e sostenendo le capacità personali e di relazione degli utenti nei diversi ambiti di vita (dalla famiglia, alla scuola, allo sport), con particolare attenzione alla sfera emotiva e affettiva della persona.

Il punto di forza della TGPT è stato un lavoro sinergico di collaborazione di specialisti in tutte le discipline che intervengono nella cura e nell'assistenza di bambini ed adulti – neuropsichiatri, psicoterapeuti, logopedisti, assistenti domiciliari, insegnanti - con le famiglie che quotidianamente vivono il problema della disabilità e dell'integrazione sociale del minore con difficoltà socio-ambientali.

### **Mission**

La "Tutti giù per terra" sostiene l'interesse generale della persona e della comunità, attraverso percorsi per la promozione dell'individuo e dell'integrazione sociale delle persone più vulnerabili, in particolare disabili e minori che necessitano di un supporto nel loro percorso di crescita.

La Cooperativa è impegnata nella progettazione e realizzazione di servizi alla persona, qualificati e mirati specificamente a facilitare l'autonomia e l'integrazione sociale di minori e adulti con o senza disabilità.

I programmi di intervento sono rivolti a bambini e minori con specifiche problematiche e a minori o adulti con diverse disabilità, con particolare attenzione alle persone con disturbi dello spettro

autistico, iperattività e problematiche comportamentali e di comunicazione.

La “Tutti giù per terra” offre forme differenziate di interventi, con percorsi di assistenza flessibili, realizzati da operatori con qualifiche idonee alle mansioni preposte, supportati da una programmazione individualizzata, mirata a potenziare il processo di abilitazione personale, supportata e supervisionata costantemente dall’equipe di coordinamento.

## **Vision**

Sono obiettivi primari del servizio:

il conseguimento di una migliore qualità della vita degli assistiti (delle loro famiglie e del personale), grazie al raggiungimento del maggior grado possibile di autonomia, comunicazione (verbale e non) e di socializzazione;

la valorizzazione delle attitudini personali, gli interessi, i talenti e le potenzialità occupazionali della persona presa in carico;

l’attivazione di percorsi di integrazione sociale possibili, tenendo conto dei desideri della persona presa in carico;

il rispetto della legalità;

il sostegno di relazioni di rete e costruzioni di ponti solidali tra la persona ed il territorio di appartenenza;

la promozione della cittadinanza attiva attraverso lo sviluppo del modello di partecipazione ai percorsi di cambiamento.

Sono obiettivi secondari del Servizio la riduzione dell’istituzionalizzazione ed il sostegno al nucleo familiare e al contesto di vita della persona (sport, parrocchia, tempo libero, luoghi di socializzazione), nonché la formazione degli operatori coinvolti e la sensibilizzazione del contesto sociale, con la finalità di generalizzare gli obiettivi in diversi contesti e con diverse caregiver.

Per perseguire tali obiettivi, la coop Sociale ONLUS “Tutti giù per terra” si avvale della collaborazione già in essere delle risorse esistenti nel territorio (ASL, servizi sociali del territorio, scuole, centri convenzionati, centri sportivi, aggregativi e culturali), e si propone di lavorare sempre con le stesse, e con nuove realtà che vorranno partecipare al lavoro di rete, in modo mirato e professionale.

## **Descrizione e informazione sui settori d'intervento**

### DISABILITA'

- ✗ SAISH - Assistenza domiciliare a persone con disabilità
- ✗ Integrazione di minori con disabilità.
- ✗ Progetti di accoglienza
- ✗ Politiche attive del lavoro
- ✗ Formazione e aggiornamento personale
- ✗ Organizzazione eventi, seminari

### MINORI

- ✗ SISMIF - Servizio Integrazione Sostegno Minori in Famiglia
- ✗ Formazione e aggiornamento personale
- ✗ Organizzazione eventi, seminari

### CONSULENZE E FORMAZIONE

- ✗ Consulenze psico-pedagogiche.
- ✗ Formazione per operatori e genitori.
- ✗ Consulenze cliniche e supervisioni.
- ✗ Servizio di Tirocinio in convenzione con università e scuole di specializzazione.

## **Descrizione e informazione sui servizi offerti**

### **Interventi individuali**

Tali interventi sono mirati a:

- ✓ valorizzazione delle competenze individuali;
- ✓ promozione dei processi di maturazione individuale e dell'autonomia sociale e personale;
- ✓ promozione del dialogo familiare e intergenerazionale;
- ✓ promozione del rispetto delle regole nei diversi ambienti sociali;
- ✓ aiuto e sostegno alla cura della persona in ambiente domiciliare e non;
- ✓ accompagnamento e sostegno nello svolgimento di attività di vita quotidiana;
- ✓ promozione e sostegno alla partecipazione ad attività culturali, formative, sportive e ricreative;
- ✓ sviluppo e sostegno dell'autonomia personale e sociale;

- ✓ attività di sostegno e sollievo al caregiver;
- ✓ accompagnamento all'esterno.

### **Interventi di sostegno al gruppo familiare**

Tali interventi sono mirati a:

- ✓ sostegno delle funzioni di accadimento e cura della genitorialità;
- ✓ promozione del cambiamento degli stili relazionali e organizzativi interni al nucleo familiare;
- ✓ interventi di sostegno e supporto psicologico al gruppo familiare.

### **Attività di gruppo**

Le attività di gruppo sono mirate:

- ✓ facilitare il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale;
- ✓ facilitare il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie sociali;
- ✓ facilitare l'acquisizione di competenze specifiche;
- ✓ facilitare processi di apprendimento cognitivo.
- ✓ facilitare processi di relazione agli ambiente esterni di socializzazione.

### **Attività di laboratorio anche a domicilio**

- Laboratorio di potenziamento dell'autonomia, che incrementi l'organizzazione dei compiti da parte dei ragazzi, la motivazione al lavoro e la capacità di autovalutarsi sul lavoro svolto.
- Laboratorio di potenziamento delle competenze comunicative: verbali e non verbali, anche (laddove necessario) con l'utilizzo di supporti quali la comunicazione aumentativa/alternativa e la facilitazione degli apprendimenti attraverso l'insegnamento di tecniche di "imparare ad imparare".
- Attività assistite con gli animali: dove i ragazzi impareranno cura e gestione di diversi animali e dei loro ambienti di vita (ad esempio pulire e dar da mangiare agli animali) per incentivare le capacità di autonomia e il senso di auto-efficacia.
- Laboratorio di cucina con l'utilizzo di schemi visivi.
- Laboratorio di orto cultura con materiali di riciclo.
- Laboratorio di piccolo artigianato.
- Laboratorio di educazione cognitivo affettiva ( Il Cat-Kit).
- Laboratorio "vivere nel contesto urbano" (andare alla posta, fare spesa, partecipazione ai

mercatini ecc.).

- Sportello di counselling sociale.

### **Segretariato sociale**

- Sportello informativo sulle diverse necessità del minore e dei suo nucleo familiare;
- Informazioni su modalità di sostegno scolastico, su percorsi formativi, su attività sportive e ricreative;
- Indicazione dei servizi/attività convenzionati, leggi e diritti dell'utente e disbrigo di questioni amministrativo-burocratiche.

### **Accompagnamento e commissioni**

- Accompagnamento e conoscenza dei servizi sul territorio volti a promuovere processi di inclusione sociale del nucleo familiare;
- Accompagnamento per attività sportive, ludiche e culturali.
- Accompagnamento verso strutture e contesti che promuovono i diritti del minore.

### **Servizi aggiuntivi**

La Cooperativa Tutti giù per terra, mette a disposizione, in casi particolari, un sistema di archiviazione dei documenti e dei dati (adeguatamente protetto e sicuro) che consente una rapida e quotidiana condivisione degli obiettivi e dei risultati ottenuti a cui possono facilmente accedere gli operatori, le famiglie e i servizi territoriali (Municipio, ASL).

Si avvale di professionisti qualificati del settore, in particolare della consulenza di un Neuropsichiatra e di una Psicologa Specialista in Psicologia Clinica e Psicoterapia e di un Assistente Sociale. L'utilizzo dell'equipe, della supervisione e l'implementazione della rete territoriale e familiare saranno alla base di tutti gli interventi.

Per quelle situazioni che possano beneficiare inoltre di un supporto anche a livello familiare sarà possibile prevedere alcuni incontri di "parent training" per la formazione e il supporto della capacità genitoriale.

Eventuale valutazione funzionale e sportello d'ascolto gratuito.



## **Criteri di erogazione e qualità dei servizi**

I servizi erogati dalla cooperativa sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni degli utenti.

L'erogazione avviene nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

La Cooperativa si riconosce e si ritiene concretamente impegnata nell'applicazione del "Codice dei Comportamenti Imprenditoriali, della Qualità Cooperativa e della Vita Associativa" adottato da Federsolidarietà - Confcooperative.

La Cooperativa considera la qualità uno dei propri obiettivi principali.

## **Standard di qualità dei servizi erogati**

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

## **Procedure di valutazione della qualità del servizio**

Nell'impostazione strategica dell'attuazione dei servizi alla persona, la questione della qualità percepita è fondamentale nell'ottica di dare un significato concreto all'espressione di centralità del "cliente/utente". In tal modo si favorisce la visione e la convinzione di un servizio centrato sull'utente, soggetto attivo, interlocutore qualificato, considerato nella sua complessità, nella sua interezza, da ascoltare e valorizzare con le sue preziose opinioni, per il miglioramento di un servizio chiaro e condivisibile. Tra i vari approcci metodologici, in campo sociale la valutazione della qualità del servizio, avviene prevalentemente, attraverso i questionari di soddisfazione somministrati ad utenti e/o familiari dell'utente del servizio. Tale strumento consente confronti, con l'analisi degli scostamenti dei livelli di soddisfazione, per le stesse prestazioni nel corso del tempo, e confronti tra servizi simili.

Quindi al fine del monitoraggio continuo della soddisfazione del cliente, a livello operativo, si ricorre all'utilizzo di **Questionari di Customer Satisfaction** (vedi modulistica allegata QCS- Allegato 1), attraverso il susseguirsi di diverse fasi:

- somministrazione dei questionari di soddisfazione del cliente, con periodicità cadenzata, trimestrale, comunque in accordo con il Servizio Sociale competente;
- raccolta dei questionari, con l'attenzione a sollecitare la consegna dei questionari compilati;
- dettagliata analisi dei questionari pervenuti, con una valutazione puntuale di ogni singola risposta del cliente;
- verifica che, per ogni aspetto del servizio su cui il cliente è chiamato ad esprimere la propria opinione, il valore non sia insufficiente;
- accertamento della fondatezza del voto insufficiente, con l'ascolto del cliente;
- trattamento del problema attraverso la procedura di gestione delle non conformità e la procedura delle azioni correttive e preventive;
- elaborazione dei dati;
- proposta di azioni correttive o preventive a fronte dei risultati delle analisi;
- produzione di report di sintesi relativi alla misurazione della qualità del servizio, secondo le modalità ed i tempi definiti nelle procedure di valutazione;
- espressione grafica dei risultati, attraverso istogrammi, nei quali compaiono le percentuali per ogni domanda posta nel questionario. Tale modalità viene affiancata dalla raccolta e dall'analisi dei reclami, dall'analisi dei processi di flusso e delle criticità, utili ed approfonditi strumenti qualitativi per il livello gestionale, come specificato nelle procedure e nella modulistica relativa alla gestione dei reclami e delle non conformità.

## **Comunicazioni**

Agli utenti viene consegnato il recapito telefonico del coordinamento del servizio loro erogato.

Un operatore è reperibile, durante i giorni e le ore di ufficio, presso la sede del servizio, per ricevere ogni comunicazione, reclamo o richiesta da parte degli utenti.

La Cooperativa si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I collaboratori della Cooperativa sono tenuti ad indicare il proprio nome sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con l'utente.

La Cooperativa si impegna a comunicare agli utenti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo le informazioni relative a:

- modifiche della presente Carta;
- modifiche delle condizioni tecniche di offerta dei servizi con ragionevole anticipo rispetto alla

loro applicazione;

- variazioni sulla fornitura del servizio e sugli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del servizio.

## Allegato 1

### QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SERVIZI- Questionari di Customer Satisfaction

Per monitorare il grado di soddisfazione degli utenti e migliorare i servizi offerti la Cooperativa propone la compilazione del seguente questionario:

Per aiutarci a migliorare il nostro servizio Vi saremo grati se poteste dedicare pochi minuti del Vs. tempo per completare questo breve questionario.

Il sistema di misurazione del grado di soddisfazione del cliente si basa su una scala di valori da 1 a 5 in cui il valore più basso indica la mancanza di soddisfazione e il valore più alto la massima soddisfazione. Gradiremmo che, per ogni giudizio relativo ad ogni aspetto del servizio inferiore a 3, riportaste sul giudizio complessivo le Vs. osservazioni e i Vs. suggerimenti per garantirvi in futuro un servizio migliore.

In relazione al servizio di \_\_\_\_\_ forniteci il vostro giudizio sui seguenti elementi:

COMPETENZA TECNICA E PROFESSIONALE (puntualità, cortesia, affidabilità, abilità)	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Se il punteggio è inferiore a 3, si prega di esplicitare le motivazioni nelle note

RISPONDENZA DEL SERVIZIO ALLA CARTA DEI SERVIZI	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Se il punteggio è inferiore a 3, si prega di esplicitare le motivazioni nelle note

ADEGUATEZZA DELL'INTERVENTO AL PROGETTO	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Se il punteggio è inferiore a 3, si prega di esplicitare le motivazioni nelle note

EFFICACIA ED EFFICIENZA ORGANIZZATIVA (capacità di analisi e di proporre soluzioni)	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Se il punteggio è inferiore a 3, si prega di esplicitare le motivazioni nelle note

GIUDIZIO COMPLESSIVO	1	2	3	4	5
----------------------	---	---	---	---	---

Se il punteggio è inferiore a 3, si prega di esplicitare le motivazioni nelle note

#### RECLAMI

La Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la friabilità delle prestazioni.

Al ricevimento del reclamo la nostra segreteria provvede entro le 48 ore a contattare l'utente allo scopo di ridurre il disagio creato, fornire spiegazioni e chiarimenti e concordare una possibile soluzione.

La modalità per comunicare il reclamo è attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo (allegato) che può essere consegnato a mano nella nostra sede o inviato al numero di fax 06.06233299767

## Allegato 2

### MODELLO DI RECLAMO/SUGGERIMENTO

La Cooperativa Tutti giù per Terra in caso reclamo, si impegna a rispondere entro 48 ore. Le chiediamo di compilare il presente modello, in stampatello e nel modo più dettagliato possibile.

Cognome..... e nome.....

Indirizzo.....Città.....

...CAP.....Telefono.....Indirizzo e-

mail.....

Segnalazione di: reclamo  suggerimento

Servizio a cui è diretta la segnalazione .....

Oggetto e motivo della segnalazione

.....

.....

ai sensi dell' ex art. 13 D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dalla cooperativa al quale la presente dichiarazione è prodotta.

Data ..... Firma

.....

SPAZIO RISERVATO ALLA COOPERATIVA	
DATA RICEZIONE:	RICEVENTE:
ricevuto via tel./Fax/mail	ricevuto presso sede

## **Impegni e programmi di miglioramento**

La cooperativa Tutti giù per Terra assumerà l'impegno di migliorare l'erogazione dei propri servizi con la realizzazione di PROGRAMMI per raggiungere gli obiettivi preposti nel più breve tempo possibile.

Si impegna quindi a

- trasmettere la presente Carta dei Servizi e a notificare le eventuali modifiche alle principali associazioni di tutela degli utenti e dei consumatori e alle associazioni di rappresentanza delle persone anziane, dei disabili, minori e delle famiglie presenti ed operanti nei territori di erogazione dei propri servizi. Eventuali osservazioni provenienti dalle suddette associazioni formeranno oggetto di una apposita procedura di valutazione.
- erogare le prestazioni nel tempo più breve dalla ricezione della relativa richiesta, alla sola condizione che questa sia valida e formulata secondo le condizioni previste dalla relativa convenzione. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore il servizio non potesse essere erogato nel giorno e nell'ora previsti, verrà concordato con l'utente un successivo appuntamento a scadenza ravvicinata per il recupero della prestazione.
- revisionare sistematicamente tutta la modulistica utilizzata per l'accesso ai servizi, al fine di renderla comprensibile e semplice.
- tenere sempre aggiornato il sito web, accessibile a tutti i cittadini attraverso la rete Internet, contenente tutte le informazioni sui servizi con possibilità di riempire i moduli on line
- aggiornare il database utente con le "cartelle cliniche";
- aggiornare il database dello staff della cooperativa
- utilizzare il personale adeguato al ruolo predisposto e dotarli da subito di un cartellino identificativo, che ne consenta la riconoscibilità, ai fini di eventuali reclami.
- consentire all'utente che ne faccia richiesta di visionare la propria documentazione amministrativa che lo riguarda; rilasciarne copia quando necessario.
- sensibilizzare le istituzioni e la popolazione sui problemi dei disabili e dei minori;
- potenziare e rafforzare la realtà e gli interventi di sostegno utili ad accompagnare i diversi momenti della esistenza del minore e del disabile interessato dal disagio fisico e psichico e attivare reti di sostegno alle famiglie, e forme di assistenza domiciliare integrata.
- effettuare il trattamento dei dati e a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun utente ai sensi del D.L. 196/03 e successive modifiche ed integrazioni.

**Tutti Giù per Terra**  
**Cooperativa sociale a r.l.**  
**ONLUS**

*Presidente*

Dott.ssa Fabiana Sonnino

*Sede legale ed operativa*

Roma - Via Domenico Silveri, 30

*Segreteria*

Tel: 06-89670786

Fax: 06-233299767

Giorni feriali orario 10.00-17.00 [www.tuttigiuperterra.org](http://www.tuttigiuperterra.org)

*Contatti:*

Presidente

Dott.ssa Fabiana Sonnino

Vice Presidente

Dott. Paolo Andrizzi

Direzione Generale

Dott. Paolo Andrizzi

Direzione Scientifica

Prof. Michele Zappella

Consulenze cliniche e di intervento

Dott.ssa Fabiana Sonnino Assistente dott.ssa Sonnino

Dott.ssa Clio Bulgarella