

CARTA DEI SERVIZI 2025



Casa "Il Kanguro" Il Sedile dei Popoli Soggiorni Estivi per disabili Servizio di assistenza domiciliare alle persone con disabilità "Centro per la Famiglia" Sostegno psicologico ai nuclei familiari Progetto "Skills for inclusion: autonomia, competenze e partecipazione" Casa Famiglia per Disabili "Il Kanguro" Il Sedile dei Popoli Soggiorni Estivi per disabili Servizio di assistenza domiciliare alle persone con disabilità "Centro per la Famiglia" Sostegno psicologico ai nuclei familiari Progetto "Skills for inclusion: autonomia, competenze e partecipazione" Casa

 **Quality Life**
Association ETS

**CARTA
DEI
SERVIZI**

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

La nostra Carta si propone come un supporto dinamico e integrato alla gestione di ogni settore della nostra Associazione, funzionale all'interazione efficace fra noi e i nostri utenti; un patto "fra noi e voi" che vuole verificare e costantemente migliorare i "livelli di qualità" con cui i servizi sono erogati e la qualità che ci ripromettiamo di raggiungere negli obiettivi generali che ci siamo proposti. Il modello di questa Carta s'ispira ai principi e obiettivi della Direttiva emanata a cura del Presidente del Consiglio dei Ministri nel gennaio del 1994. Infatti, i nostri comportamenti verso gli utenti sono improntati ai seguenti principi e valori che identificano la nostra specifica Politica della Qualità:

EGUAGLIANZA e rispetto della dignità umana:

- svolgiamo le nostre attività, sia nel rapporto con gli utenti sia nelle modalità di accesso ai servizi, rispettando pienamente i diritti umani;
- salvaguardiamo la salute e la sicurezza di tutti i lavoratori e delle persone coinvolte nella fornitura del servizio;
- tuteliamo la privacy di tutti i nostri utenti durante il periodo dei nostri interventi conservando in archivio chiuso tutte le informazioni contenute nelle schede "Presentazione Utente" fornite dagli Enti Committenti al momento dell'affidamento dell'utenza;
- i nostri interventi sono sempre improntati all'etica deontologica propria degli operatori socio-sanitari (Assistenti Sociali, Psicologi, Assistenti Domiciliari, OEPAC operatori educativi per l'autonomia e la comunicazione);

IMPARZIALITÀ:

avviciniamo quanto più possibile il personale operante nei nostri servizi, al riconoscimento che tutti gli utenti sono clienti della associazione, con il conseguente miglioramento degli interventi rivolti al raggiungimento del massimo grado di empatia ed equità fra assistente e assistito;

CONTINUITÀ:

i nostri servizi sono affidabili e stabili perché sono sempre eseguiti nel rispetto delle modalità e dei tempi concordati;

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA:

- teniamo conto delle esigenze dell'utente e periodicamente lo invitiamo ad esprimerle proponendogli la compilazione di questionari, attraverso i quali rileviamo anche la valutazione sul servizio reso;
- garantiamo la tutela rispetto ad eventuali disservizi attraverso il Modulo di Reclamo dell'Utente; chiunque sia interessato a conoscere la Politica della Qualità dei Servizi, attuata da tutto il personale della nostra Cooperativa, può accedere alla consultazione del nostro Manuale della Qualità.

EFFICIENZA ED EFFICACIA:

l'affidabilità e funzionalità di tutti i nostri servizi sono garantite dalla formazione ed aggiornamento continuo del nostro personale, dalla diffusione capillare della nostra Politica e degli Strumenti della Qualità, dall'impiego di risorse e mezzi adeguati al raggiungimento degli obiettivi che ci siamo prefissati. Tutto ciò consente di preparare tutto il nostro personale verso maggiori soddisfazioni, motivazione e crescita della propria cultura professionale.

CHI SIAMO

La Quality Life Association ETS si costituisce in Roma nel 2000 come organizzazione non lucrativa di utilità sociale, con il proposito, sia, di tenere al centro la persona con i suoi bisogni, i suoi problemi, i suoi desideri, sia di sostenere la strategia di azione dei nostri servizi sempre rivolti al miglioramento della qualità della vita.

Il 02/10/2006 è stata accreditata al Registro Unico Cittadino Area Disabili con Determinazione Dirigenziale n. 3192 e nei Registri Municipali V, VI, VII. Le attività svolte dall'Associazione sono orientate esclusivamente al perseguimento di finalità sociali operando nei settori della cultura, dell'istruzione, dell'assistenza socio-sanitaria, dello sport.

Tutti i nostri servizi si differenziano in modo riconoscibile per i principi a cui si ispirano: la sensibilità verso le problematiche umane; l'attenzione, non solo verso l'utente assistito, ma anche la considerazione e il sostegno per le sue risorse familiari e la rete sociale informale (vicini, amici, ecc); la precisione e l'affidabilità dei compiti assunti al momento della presa in carico dell'utente; l'elevata qualità e serietà professionale degli interventi offerti che si traduce in una relazione-comunicazione con i propri utenti efficace e migliorabile.

Negli anni la nostra area di intervento si è ampliata, estendendosi anche a quella dei minori e delle loro famiglie nell'ambito della gestione di un Centro famiglia.

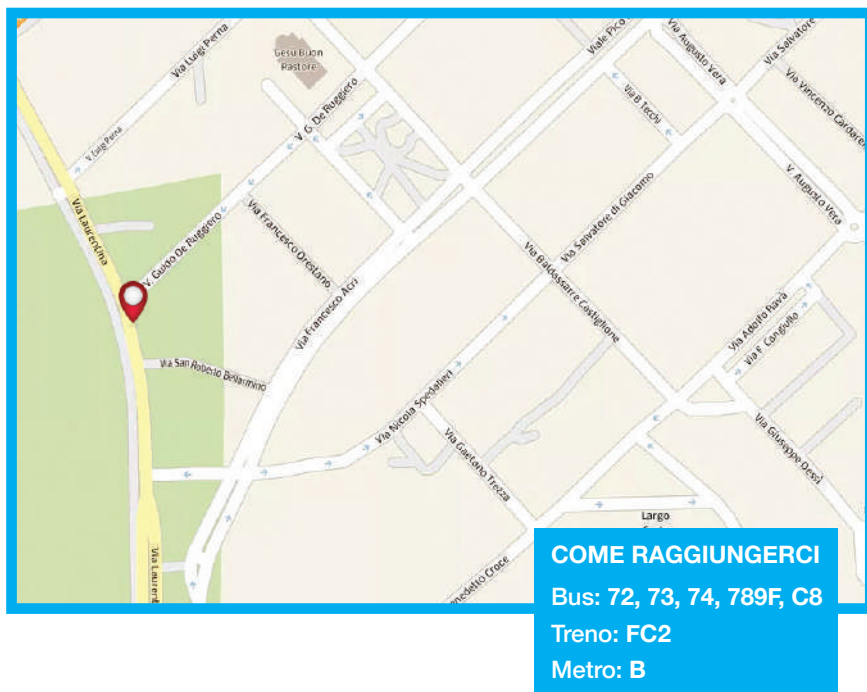
Infatti nel 2021 abbiamo gestito in qualità di capofila e in partenariato con Segni di Integrazione Lazio, il Centro per la Famiglia del Municipio III, sito in via Sergio Tofano 90, che offre servizi di Sostegno alla genitorialità, Sostegno psicologico, Mediazione familiare, Servizio di Diritto di Visita e Relazione (SDVeR), Gruppi tematici, Consulenza legale e uno spazio ludico dedicato ai bambini 0-11 anni con attività laboratoriali ludico-espressive-ricreative e naturalistiche.

L'Associazione è certificata dalla Bureau Veritas con Certificato ISO 9001:2015 n. IT324010.



DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La nostra sede legale è sita in Via Laurentina, 185 - 00142 Roma.



La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di Trasparenza e Informazione agli utenti: le modalità di erogazione dei nostri servizi sono chiare e diffuse sia attraverso questa Carta, sia attraverso il nostro Sportello con l'Utente che è a disposizione anche dei familiari dei nostri utenti per richieste, informazioni, ascolto, variazioni, reclami, ecc..., con i seguenti orari:

LUNEDÌ - MERCOLEDÌ - GIOVEDÌ
dalle ore 08.30 alle ore 18.00

MARTEDÌ - VENERDÌ
dalle ore 08.30 alle ore 14.00

RECAPITI **06.5746210 - 338.5078176**

GESTIONE DEI RECLAMI

L'attività dell'Associazione, prevede una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi; i cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

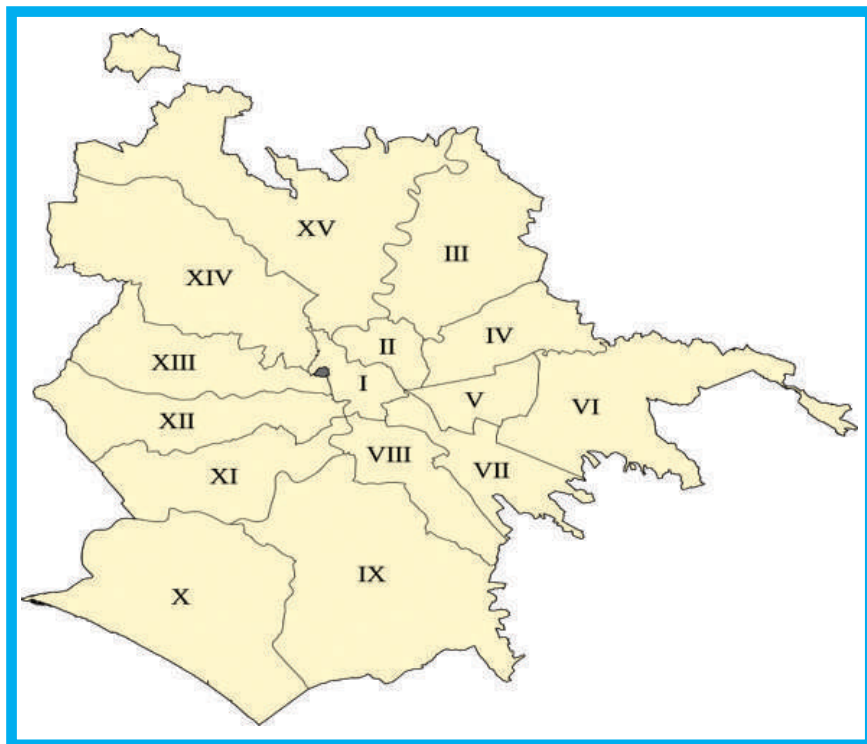
lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata in sede: **Via Laurentina, 185 - 00142 Roma**

segnalazione telefonica al numero cell. 338.5078176
o via mail a qualitylifefts@gmail.com



Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti. L'Associazione si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del Regolamento UE 2016/675, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, l'Associazione si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

I NOSTRI SERVIZI SUL TERRITORIO DI ROMA



- Casa Famiglia “il Kanguro” per disabili adulti in Associazione Temporanea d’Impresa: Municipio Roma VI delle Torri, autorizzato dal Dipartimento Politiche Sociali.
- Soggiorni Estivi per disabili adulti ASL RM 2.
- Assistenza domiciliare per persone disabili Municipi V, VI.
- Il Sedile dei Popoli: sportello per immigrati, Municipio V.
- Centro per la Famiglia, Municipio III.
- Sostegno psicologico ai nuclei familiari, Municipio V.
- Progetto “SKILLS FOR INCLUSION: autonomia, competenze e partecipazione”, Dipartimento politiche sociali.

Casa Famiglia per Disabili “Il Kanguro”

Il Servizio Offerto

La Casa Famiglia è un servizio che garantisce al disabile una continuità delle autonomie possibili, in un contesto altamente socializzante. È una struttura residenziale e in quanto tale è uno “strumento” di crescita personale: è la ‘casa’ di chi vi abita, un ambiente strutturato di vita, caratterizzato da un clima familiare e da interrelazioni positive. La Casa Famiglia promuove le risorse individuali e gestisce le attività educative con finalità di recupero, mantenimento e sviluppo delle capacità specifiche di ogni singolo soggetto. L'autonomia personale è stimolata sia attraverso le principali azioni di vita quotidiana (igiene personale, igiene dell'abitazione, spesa, preparazione pasti), sia attraverso le attività specifiche esterne in cui gli ospiti sono inseriti, che attraverso i laboratori creativi-espressivi organizzati dalla stessa comunità.

Sede

La Casa Famiglia è situata nel territorio del Municipio VI delle Torri del Comune di Roma, in Via dell'Archeologia, 7.

Modalità di accesso ed erogazione

I disabili possono essere ospitati nella Casa Famiglia, compatibilmente con la capacità alloggiativa per un numero di 5 persone. La richiesta d'inserimento nella Comunità deve essere presentata all'Assessorato alle Politiche Sociali e Promozione della Salute e alla ASL del territorio di appartenenza. Il servizio è garantito per 24 ore al giorno e per tutto l'anno.

Figure professionali

Operatori Socio Sanitari, Assistenti domiciliari, Assistenti di base, Animatori, Maestri d'Arte

Coordinatore

Assistente Sociale Daniele Capitano

Supervisore

Dott.ssa Fabiola Fortuna (Psicologa, Psicoterapeuta)

I Destinatari

Disabili adulti della ASL RM 2

Il Sedile dei Popoli

Il Servizio Offerto

È un servizio operativo nel Municipio V

Mercoledì 15.00-19.00

Giovedì 15.00-19.00

Offre i seguenti interventi:

- * Diritti e doveri di cittadinanza;
- * Accesso al credito; ai servizi sociali, sanitari, scolastici e del tempo libero; ai servizi di prima accoglienza di base;
- * Percorsi di istruzione e di formazione professionale;
- * Riconoscimento dei titoli di studio;
- * Avviamento al lavoro;
- * Corsi di lingua italiana

Assistenza per l'avvio delle procedure amministrative inerenti:

- ▶ Richiesta, rinnovo o conversione del permesso di soggiorno;
- ▶ Richiesta di ricongiungimento familiare;
- ▶ Richiesta del diritto di asilo o dello status di rifugiato;
- ▶ Richiesta di carta di soggiorno;
- ▶ Richiesta della cittadinanza.

Assistenza per l'inserimento sociale:

- ▶ Mediazione linguistica e socio-culturale;
- ▶ Sostegno all'autopromozione ed all'auto imprenditorialità;
- ▶ Attivazione di interventi in collaborazione con i servizi pubblici e privati;
- ▶ Accompagnamento ai servizi pubblici e privati.

Figure Professionali

Avvocato, Assistente sociale, Psicologo, Mediatori interculturali

Coordinatore responsabile del Servizio

Avvocato Carlo Scepi

Destinatari

Cittadini immigrati residenti nel territorio, cittadini italiani che necessitano di informazioni sulle tematiche dell'immigrazione, datori di lavoro interessati all'assunzione di immigrati, soggetti pubblici e privati operanti nel settore.

Soggiorni Estivi per disabili

Il Servizio Offerto

I soggiorni estivi offrono alla persona disabile l'occasione di vivere un'esperienza piacevole di socialità e autonomia e di sollevare le famiglie, se pur in alcuni momenti dell'anno, dalle faticose incombenze di assistenza a un familiare. È l'occasione di condividere esperienze importanti con coetanei con i quali "fare gruppo", accettando le regole del vivere comune; è la possibilità di partecipare ad un clima emotivo positivo in un contesto nuovo e stimolante; offre la possibilità ai partecipanti di decidere insieme le attività legate al tempo libero e di assumersi nuove piccole e importanti responsabilità quotidiane.

Finalità

- Occasione di accrescere le proprie autonomie;
- Occasione di divertirsi, vivendo una situazione ricreativa, di vacanza;
- Occasione di vedere posti nuovi e fare cose diverse;
- Occasione di socializzazione con i componenti del gruppo e con le persone che si incontrano.

Modalità di accesso ed erogazione

Le persone interessate al servizio devono presentare apposita richiesta alla ASL di appartenenza.

Figure Professionali

Psicologi, Assistenti domiciliari, Educatori, Animatori socio-culturali

Coordinatore responsabile del Servizio

Assistente Sociale Daniele Capitano

Destinatari

Persone disabili residenti nei Municipi V e VI del Comune di Roma - ASL RM 2.



Servizio di assistenza domiciliare

alle persone con disabilità

La Quality Life Association ETS offre assistenza domiciliare alle persone disabili e, in particolare, servizi di:

- cura e igiene della persona;
- cura dell'ambiente-casa;
- preparazione pasti;
- attività di gruppo mirate all'integrazione, socializzazione e sviluppo di capacità espressive;
- laboratori formativi e socio-riabilitativi;
- accompagnamenti per varie necessità quotidiane;
- accompagnamento ad attività strutturate;
- disbrigo pratiche burocratiche e segretariato sociale;
- sostegno psicologico.



Modalità di accesso ed erogazione

La richiesta deve essere inoltrata direttamente alla Associazione con la quale, successivamente, saranno concordati il Piano d'Intervento personalizzato in base alle esigenze emerse e il relativo contratto.

Figure Professionali

Assistente sociale

Psicologo

Assistenti domiciliari e/o Operatori Socio Sanitari

Tecnici di Laboratorio

Coordinatore responsabile del Servizio

Dott.ssa Cristina Gnessi, Psicologa e Psicoterapeuta

Destinatari per il Servizio Pubblico

Utenti con disabilità residenti nel territorio dei Municipi V, VI.

“Centro per la Famiglia”

Il servizio offerto

Il Centro per la Famiglia è realizzato con il Fondo Nazionale per l'Infanzia e l'Adolescenza Legge 285/97 e ha lo scopo di contribuire a realizzare azioni di promozione del benessere e di sostegno alle relazioni familiari, contrastando i fenomeni di fragilità ed intervenendo a favore di una comunità partecipativa.

Le attività del Centro sono:

- Accoglienza, Informazione e Orientamento alle famiglie
- Servizio di ascolto e sostegno al ruolo genitoriale
- Interventi di Mediazione Familiare
- Consulenza Legale
- Servizio per il Diritto di Visita e di Relazione
- Incontri tematici
- Attività di gruppo
- Laboratori per bambini
- Laboratori genitori e figli
- Attività ludiche
- Uscite a tema

Il servizio è gratuito

Come accedere alle prestazioni

Contattare il servizio di accoglienza negli orari di apertura o inviare una email. L'accesso può avvenire anche su invio da parte di altri Servizi Territoriali.

Destinatari

Le attività del Centro sono rivolte a genitori, famiglie e minori, residenti nel Municipio Roma III Montesacro, mentre le attività complementari ludico-ricreative sono rivolte a bambini appartenenti alle fasce d'età 18 mesi-3 anni, 4-6 anni, 7-11 anni.



Sede**CENTRO PER LA FAMIGLIA**

Via Sergio Tofano, 90 - 00139 Roma (secondo piano)

06.87210063 - 335.6510708

centroperlafamiglia3@obiettivouomo.it

LUN-MAR 14.00-19.00 | MER-VEN 14:00-18:00 | GIO 09:00-13:00

SPAZIO GIOCO

Al piano terra dello stesso stabile
si svolgono le attività ludiche e i laboratori

389.6531605 - spaziogioco3@obiettivouomo.it

LUN-MER 16:00-19:00 | SAB 10:00-13:00

SOLO SU PRENOTAZIONE

Responsabile del progetto

Dott.ssa Anna Lisa Scepi

Coordinatore Centro per la Famiglia

Assistente Sociale Nicolò Ales

Coordinatore Spazio Gioco

Educatore Professionale Marco Conserva

Figure Professionali

Assistenti Sociali

Psicologi, Psicoterapeuti

Educatori Professionali

Tecnici di Laboratorio

Animatori

Avvocato

Mediatore Familiare

Sostegno psicologico ai nuclei familiari

Il servizio offerto

Il servizio mira a garantire uno spazio in cui i nuclei familiari possano essere accompagnati da un'equipe professionale ad un percorso di sostegno alla genitorialità in ambiti conflittuali (separazioni-affidi) e ascolto competente agli adolescenti per affrontare tematiche comuni di disagio giovanile.

Attività:

- Accoglienza e counseling professionale
- Sostegno alla genitorialità individuali e di coppia
- Gruppi di parola tra adolescenti

Il servizio è gratuito

Come accedere alle prestazioni

Si accede esclusivamente su invio del Servizio Sociale del Municipio V.

Destinatari

Destinatari del servizio sono tutti i nuclei con figli minori.

Adolescenti 12-18 anni previa autorizzazione dei genitori o di chi ne ha la responsabilità Genitoriale/affido/tutela.

Sede

Via Giacomo Aicardi, 42, Municipio Roma V, Roma.

Cell. 366.6181669 - e-mail: sostegnopsicologico@obiettivouomo.it

Orario

Pomeridiano su appuntamento

Responsabile del progetto

Dott.ssa Anna Lisa Scepi

Coordinatore

Dott.ssa Daniela Lo Tenero

Figure Professionali

Psicologi, Psicoterapeuti

Progetto “Skills for inclusion: autonomia, competenze e partecipazione”

Il servizio offerto

Il progetto, a valere sul Fondo Periferie Inclusive, promuove l’inclusione sociale e l’autonomia delle persone adulte con disabilità attraverso lo sviluppo di competenze professionali secondo quanto previsto dal Repertorio delle competenze e dei profili istituito con la DGR n. 452/2012 Regione Lazio ed adeguato a quanto previsto dal D.lgs. 13/13 e dal Decreto Interministeriale del 30 giugno 2015, che istituisce il Quadro Nazionale delle Qualificazioni regionali, e la realizzazione di attività socioeducative laboratoriali e interventi di supporto psicologico.

Attività:

- Corsi di formazione professionale con rilascio di qualifica riconosciuta dalla Regione Lazio
- Colloqui di supporto psicologico
- Azioni socioeducative laboratoriali
- Passeggiate di orientamento ai servizi del lavoro presenti sul territorio
- Colloqui informativi e di supporto rivolti ai familiari
- Evento di informazione e sensibilizzazione rivolto alle aziende



Il servizio è gratuito

Per i destinatari è prevista l'attribuzione di una indennità di partecipazione ai corsi di formazione.

Come accedere alle prestazioni

Le persone con disabilità possono afferire al Servizio per accesso spontaneo o su invio dei Servizi socio-sanitari istituzionali o degli enti della rete locale.

Destinatari

Destinatari del servizio sono 48 persone con disabilità tra i 19 e i 45 anni residenti nel territorio di Roma.

Sede

La sede formativa accreditata alla Regione Lazio si trova nel Municipio V del comune di Roma, in via Aicardi n. 42.

Responsabile del progetto

Dott.ssa Anna Lisa Scepi

Coordinatore

Dott.ssa Angela Gigli

Figure Professionali

Psicologi

Direttore dei Corsi

Docenti

Tutor di aula

Tutor di tirocinio

Personale di segreteria

Qualità applicata ai Servizi

Informazione agli utenti sulle modalità di erogazione dei nostri servizi. Il sistema di comunicazione con l'utenza, avviene attraverso appositi moduli e questionari per la rilevazione del livello di soddisfazione, che forniscono anche la possibilità di comunicare suggerimenti e miglioramenti dei Servizi Ricevuti. I risultati della comunicazione con l'utenza sono analizzati, sia in termini di elogio sia di reclamo, attraverso una procedura volta alla misurazione dei Servizi in un'ottica di miglioramento continuo. I suggerimenti forniti inoltre, sono attuati per quanto ci concerne ed eventualmente comunicati all'Ente Committente per decisioni in merito. Inoltre l'Associazione si attiene alla normativa del Sistema di Sicurezza, Prevenzione e Protezione sul Lavoro, in base al D.Lgs 81/08 e successive modifiche. Ottempera alla normativa contenuta nel "Codice in materia di protezione dei dati personali" (con la stesura e l'approvazione del Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS).



Formazione del personale

La nostra Associazione offre percorsi formativi volti a favorire lo sviluppo di capacità personali e di competenze professionali. I nostri interventi di formazione tengono conto della specificità del contesto: lo staff è altamente specializzato e associa sempre all'esperienza sul campo, una competenza specifica nell'ambito del Terzo Settore. Le attività di formazione e sensibilizzazione vengono di solito effettuate attraverso:

- partecipazione a corsi e seminari esterni finalizzati alla conoscenza di tecnologie, aspetti e metodologie di carattere generale o specifiche per le attività erogate dalla Associazione;
- formazione interna con supporto o meno di consulenti esterni per facilitare la comprensione di temi specifici o inerenti la qualità;
- divulgazione di informazioni, pubblicazioni e documenti tecnici;
- divulgazione di obiettivi e programmi aziendali;
- sensibilizzazione continua, al concetto di comunicazione effettiva tra figure il cui operato ha impatto sulla esecuzione dei servizi;
- partecipazione a corsi specialistici interni e/o esterni;
- affiancamento a personale più esperto per un determinato periodo di tempo.

Pubblicazioni

Centro per la Famiglia, *Guida ai Servizi*, Dicembre 2021.

Indice

La nostra carta dei servizi	3
Chi Siamo	5
Dove siamo e come raggiungerci.....	6
Gestione dei reclami	7
I nostri servizi sul territorio del Comune di Roma.....	8
Casa Famiglia per disabili “Il Kanguro”	9
Il sedile dei Popoli	10
Soggiorni Estivi per disabili	11
Servizio di assistenza domiciliare alle persone con disabilità.....	12
“Centro per la famiglia”	13
Sostegno psicologico ai nuclei familiari	15
Progetto “Skills for inclusion: autonomia, competenze e partecipazione”	16
Qualità applicata ai servizi	18
Formazione del personale.....	19
Pubblicazioni.....	19





Via Laurentina, 185
00142 Roma

Tel. 06.5746210
Cell. 338.5078176
qualitylifeets@gmail.com
quality.life@pec.it